

ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΚΩΝΣΤΑΣ ΧΡΗΣΤΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

# Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

## BODY LANGUAGE

IN SALES AND THE HUMAN RELATIONS



ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΟΣΣΙΕΡΗ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΑΙΓΑΛΕΩ, ΜΑΡΤΙΟΣ 2014

# **ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

## **ΠΡΟΛΟΓΟΣ**

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

### **1. ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ – ΖΩΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ**

#### **1.1 Η ΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΝ**

#### **1.2 ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΧΩΡΙΚΕΣ ΖΩΝΕΣ**

### **2. ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ – ΣΗΜΑΤΑ ΜΕ ΤΟ ΚΕΦΑΛΙ**

#### **2.1 ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΚΕΦΑΛΙ**

#### **2.2 ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΕΣ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ**

#### **2.3 ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΕΣ ΣΤΟ ΜΑΓΟΥΛΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΑΓΟΝΙ**

#### **2.4 ΣΗΜΑΤΑ ΜΕ ΤΑ ΜΑΤΙΑ**

### **3.ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ - ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΝΩ ΑΚΡΩΝ**

#### **3.1 ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΕΣ ΤΗΣ ΠΑΛΑΜΗΣ**

#### **3.2 ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΑ ΧΕΡΙΑ**

#### **3.3 ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΜΕ ΣΤΑΥΡΟΜΕΝΟΥΣ ΒΡΑΧΙΩΝΕΣ**

### **4.ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ – ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΩ ΑΚΡΩΝ**

#### **4.1 ΣΤΑΣΕΙΣ ΠΟΔΙΩΝ ΣΕ ΕΥΘΕΙΑ ΓΡΑΜΜΗ**

#### **4.2 ΣΤΑΣΕΙΣ ΜΕ ΣΤΑΥΡΩΜΕΝΑ ΠΟΔΙΑ**

### **5.ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ – ΣΥΝΘΕΤΕΣ ΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ**

#### **5.1 ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΕΣ ΚΑΠΝΙΣΤΩΝ**

#### **5.2 ΣΗΜΑΤΑ ΜΕ ΤΑ ΓΥΑΛΙΑ**

#### **5.3 ΧΑΜΗΛΩΜΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ**

**5.4 ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ**

**5.5 ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΕΣ ΕΠΙΘΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ**

**5.6 ΚΑΤΟΠΤΡΙΣΜΟΣ**

**5.7 ΔΕΙΚΤΕΣ**

**5.8 ΘΕΣΗ ΚΑΘΙΣΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙ**

**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

**ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Φαίνεται σχεδόν απίστευτο, ότι παρόλα τα εκατομμύρια χρόνια της ανθρώπινης εξέλιξης πάνω στη γη, οι μη-λεκτικές όψεις της επικοινωνίας έχουν μελετηθεί επιστάμενα μόνο από το 1960 και ο κόσμος συνειδητοποίησε την ύπαρξη τους μόνο από το 1970.

Ο Δαρβίνος τα είπε όλα πριν από 142 χρόνια: Είμαστε αυτό που φαινόμαστε, όχι αυτό που λέμε. Το 1872 κυκλοφόρησε το έργο του «Η έκφραση των συναισθημάτων στον άνθρωπο και τα ζώα» και άλλαξε τον τρόπο που βλέπουμε τα πράγματα για την επικοινωνία. Από τότε οι ειδικοί έχουν καταγράψει πάνω από ένα εκατομμύριο μη λεκτικά σήματα. Έρευνες υποστηρίζουν ότι η συνολική εντύπωση ενός μηνύματος είναι 7% λεκτική (προφορικός λόγος), 38% φωνητική(ο τόνος και ο ήχος της φωνής) και 55% μη προφορική. Κατά μέσο ορό μιλάμε με λέξεις μόνο 11 λεπτά την ημέρα, ενώ για τα υπόλοιπα περνάμε το μήνυμα με το σώμα μας. Για πρώτη φορά ο ορός <<γλωσσά του σώματος>> χρησιμοποιήθηκε το 1972, σήμερα όμως αποτελεί ολόκληρη επιστήμη. Η ανάλυση της γλώσσας του σώματος είναι η επιστήμη, που έχει σαν σκοπό την ερευνά των ανθρωπίνων χειρονομιών και εκφράσεων, αφού εξετάσει τα μέρη που τις αποτελούν.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όπως κάθε γλώσσα έτσι και η γλώσσα του σώματος αποτελείται από λέξεις προτάσεις και στίξεις. Κάθε χειρονομία είναι σαν μια ξεχωριστή λέξη και μια λέξη μπορεί από μόνη της να έχει πολλές διαφορετικές σημασίες. Μόνο όταν τοποθετηθεί μέσα σε μία πρόταση μαζί με άλλες λέξεις μπορείς να καταλάβεις πλήρως το νόημα της. Οι χειρονομίες οργανώνονται σε προτάσεις και μεταφράζουν τα συναισθήματα και τη διάθεση του ανθρώπου. Πολλοί άνθρωποι ισχυρίζονται ότι χρησιμοποιούν κάποια ομάδα χειρονομιών γιατί απλά τους είναι άνετη. Αλλά οποιαδήποτε χειρονομία θα φαινόταν άνετη αν υπάρχει και η ανάλογη διάθεση. Ένα διαισθητικό άτομο μπορεί να διαβάσει τις σιωπηλές προτάσεις και να τις παραβάλλει με ακρίβεια με τις προφορικές προτάσεις ενός άλλου ατόμου και να ερμηνεύσει σωστά τη διάθεση του. Η παρατήρηση των χειρονομιών κατά ομάδες και η συμφωνία του προφορικού και μη προφορικού καναλιού, είναι τα κλειδιά για την ακριβή ερμηνεία της γλώσσας του σώματος.

Έρευνες δείχνουν ότι τα μη προφορικά σήματα μεταφέρουν πενταπλάσια περίπου ισχύ από το προφορικό λόγο και ότι αν αυτά τα δυο είναι ασυνεπή, οι άνθρωποι βασίζονται στο μη προφορικό μήνυμα και το προφορικό περιεχόμενο μπορεί να αγνοηθεί. Στο ερώτημα, "αν μπορεί να παραπιοηθεί η γλωσσά του σώματος", η απάντηση είναι αρνητική, λόγω της ασυμφωνίας που πιθανά να δημιουργηθεί στη χρησιμοποίηση των βασικών χειρονομιών, των μικροσημάτων του σώματος, και των προφερόμενων λέξεων. Για παράδειγμα, οι ανοιχτές παλάμες σχετίζονται με την τιμιότητα, όταν ο παραπιοητής κρατά ανοιχτές τις παλάμες του αλλά ταυτόχρονα χαμογέλα καθώς λέει ψέματα, οι μικροχειρονομίες του σώματος τον αποκαλύπτουν. Μπορεί οι κόρες των ματιών του να συσταλούν, να σηκωθεί ένα φρύδι ή να συσπαστεί η άκρη του στόματος, και αυτά τα σήματα να διαψεύσουν τη χειρονομία της ανοιχτής παλάμης και το ειλικρινές χαμόγελο. Η αναγνώριση των μη προφορικών χειρονομιών της εξαπάτησης μπορεί να είναι μια από τις πιο σημαντικές ικανότητες παρατήρησης που μπορεί να αναπτύξει κάποιος.

Η παραπιοήση της γλώσσας του σώματος είναι αρκετά δύσκολη λόγω της ανικανότητας του υποσυνείδητου νου να δρα εξαρτημένος από τον

προφορικό λόγο. Στη διάρκεια της ασυμφωνίας (προφορικού, μη προφορικού λόγου) ο υποσυνείδητος νους αποστέλλει προς τα έξω νευρική ενεργεία, που μπορεί να εμφανίζεται σαν μια χειρονομία που να αντικρούει τα λεγόμενα του ατόμου. Αυτό που θα μπορούσε να κάνει κάποιος προκειμένου να βελτιώσει τις σχέσεις του με αλλά άτομα και να γίνει αποδεκτός, χωρίς να γίνεται αντιληπτή η ασυμφωνία, είναι η χρήση θετικών, ανοιχτών χειρονομιών και η απομάκρυνση αυτών που μπορεί να μεταδίδουν αρνητικά νοήματα, στην επικοινωνία του με αλλά άτομα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

### 1. ΖΩΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ

Όπως κάθε χωρά οριοθετείται από καθορισμένα όρια και προσπαθεί να τα διαφυλάξει αντιδρώντας σε κάθε παραβίαση, παρόμοια κάθε άτομο διεκδικεί ένα καθορισμένο χώρο γύρω από το σώμα του. Η περιοχή αυτή ονομάζεται **ζωτικός χώρος** και περιγράφεται σαν μια προέκταση γύρω από το σώμα του. Κάθε άτομο έχει τον δικό του ζωτικό χώρο που περιλαμβάνει τη περιοχή γύρω από τις κτήσεις του, όπως το σπίτι του, την κρεβατοκάμαρα του ή την προσωπική του καρέκλα. Η παραβίαση του ζωτικού χώρου θα προκαλέσει την αντίδραση του και την μεταβολή της συμπεριφορά του. Όταν δυο άγνωστα άτομα βρεθούν στον ίδιο χώρο, η παραβίαση των χωρικών συνόρων από το ένα μπορεί να ερμηνευτεί σαν εχθρότητα ή απειλή για τον άλλο.

Το μέγεθος της περιοχής γύρω από το άτομο εξαρτάται από την πυκνότητα του πληθυσμού στον τόπο όπου μεγάλωσε και διάφορους πολιτιστικούς παράγοντες. Για παράδειγμα, κάποιος που μεγάλωσε σε πυκνοκατοικημένη περιοχή έχει μικρότερα όρια ζωτικού χώρου από κάποιον που ανατράφηκε σε αραιοκατοικημένη περιοχή. Ο χώρος αυτός μπορεί να χωριστεί σε τέσσερις διαφορετικές ζώνες:

**α. Ζώνη οικειότητας (15εκ-46εκ.)**: εδώ επιτρέπεται η είσοδος σε όσους είναι συναισθηματικά πολύ κοντά στο άτομο.

**β. Προσωπική ζώνη (46εκ-1,2μ.)**: είναι η απόσταση που κρατάμε από αλλά άτομα σε κοινωνικές συναναστροφές και φιλικές συγκεντρώσεις.

**γ. Κοινωνική ζώνη (1,2μ.-3,6μ.)**: είναι η απόσταση που κρατάμε από άγνωστα άτομα και ανθρώπους που δεν γνωρίζουμε αρκετά.

**δ. Δημόσια ζώνη (πάνω από 3,6μ)**: είναι η βιολογική απόσταση που διαλέγουμε να σταθούμε κάθε φορά που απευθυνόμαστε σε μεγάλη ομάδα ανθρώπων.



## 1.1. Η Τήρηση των Αποστάσεων

Η είσοδος στη ζώνη οικειότητας επιτρέπεται μόνο σε άτομα όπου έχει αποκτηθεί η οικειότητα μεταξύ τους. Αντίθετα, η είσοδος κάποιου απρόσκλητου θα προκαλέσει διάφορες σωματικές αλλαγές. Η καρδιά δουλεύει πιο γρήγορα, χύνεται στο αίμα αδρεναλίνη και ανεβαίνει το αίμα στον εγκέφαλο. Επίσης δημιουργεί εκνευρισμό, καταπίεση, αντιπάθεια για το άτομο που την παραβιάζει. Αυτό σημαίνει ότι η τοποθέτηση του βραχίονα σας με ένα φιλικό τρόπο πάνω ή γύρω από το σώμα κάποιου που μόλις συναντήσατε μπορεί να προκαλέσει τα αρνητικά συναισθήματα αυτού του ατόμου προς τα εσάς, ακόμα κι αν χαμογελάσει και δείχνει ότι το απολαμβάνει για να μην σας προσβάλει.

Η απόσταση που πρέπει να κρατάτε από κάποιον που μόλις γνωρίσατε παίζει σπουδαίο ρόλο στη δημιουργία μιας θετικής ή αρνητικής πρώτης εντύπωσης. Οι άνθρωποι σχηματίζουν κατά 90% τη γνώμη τους για κάποιο πρόσωπο στα ενενήντα πρώτα λεπτά της γνωριμίας τους, και ποτέ δεν δίνεται δεύτερη ευκαιρία για την πρώτη εντύπωση. Ο χρυσός κανόνας που πρέπει να ακολουθείται προκειμένου οι άνθρωποι να αισθάνονται άνετα είναι: «κρατάτε τις αποστάσεις». Όσο πιο οικεία γίνεται η σχέση μας με άλλους ανθρώπους, τόσο κοντύτερα μας επιτρέπεται να κινούμαστε μέσα στις ζώνες τους.

Η τεχνική παραβίασης του ζωτικού χώρου χρησιμοποιείται από ανακριτές της αστυνομίας στην προσπάθεια να συντρίψουν την αντίσταση εγκληματιών που ανακρίνονται. Καθίζουν τον εγκληματία σε μια σταθερή καρέκλα χωρίς χερίδα στον ανοιχτό χώρο ενός δωματίου και καθώς τον ανακρίνουν εισβάλουν ξαφνικά μέσα στη ζώνη οικειότητας, παραμένοντας εκεί μέχρι να απαντήσει. Οι διευθυντές επιχειρήσεων μπορούν να χρησιμοποιήσουν την ίδια



μεθοδολογία για να αποσπάσουν πληροφορίες από τους υφιστάμενους. Αντίθετα, δεν θα ήταν συνετό από έναν πωλητή να εφαρμόσει τέτοιου είδους τεχνικές στις διαπραγματεύσεις με τους πελάτες.

## 1.2. Τόπος Καταγωγής και Χωρικές Ζώνες

Όπως προαναφέρθηκε, το ποσό του προσωπικού χώρου που διεκδικεί ένα άτομο εξαρτάται από την πυκνότητα του πληθυσμού της περιοχής στην οποία μεγάλωσε. Αυτοί που μεγάλωσαν σε αραιοκατοικημένες περιοχές, χρειάζονται περισσότερο προσωπικό χώρο από εκείνους που μεγάλωσαν σε πυκνοκατοικημένες περιοχές. Η παρατήρηση του πόσο ένα άτομο εκτείνει το χέρι του για να χαιρετήσει ένα άλλο, μπορεί να μας δώσει μια ένδειξη για το αν αυτό προέρχεται από μια μεγάλη πόλη ή απομακρυσμένη περιοχή. Οι άνθρωποι από την επαρχία έχουν την τάση να στέκονται με τα πόδια σταθερά ριζωμένα πάνω στο έδαφος και να γέρνουν προς τα εμπρός όσο μακρύτερα μπορούν για να χαιρετήσουν κάποιον, ενώ ο κάτοικος της πόλης θα βαδίσει προς το μέρος σας για να σας χαιρετήσει.

Οι πωλητές βρίσκουν ιδιαίτερα χρήσιμες αυτές τις πληροφορίες όταν επισκέπτονται αγρότες σε αραιοκατοικημένες περιοχές για να πωλήσουν αγροτικά εργαλεία. Δεδομένου ότι ο αγρότης μπορεί να έχει ζωτικό χώρο από 92 εκ. μέχρι 1.8μ ή περισσότερο, μία χειραψία θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι τον παραβιάζει και να τον κάνει να αντιδράσει αρνητικά παίρνοντας αμυντική στάση. Οι επιτυχημένοι πωλητές στην επαρχία δηλώνουν ότι οι καλύτερες συνθήκες διαπραγματεύσεις είναι όταν χαιρετούν τον αγοραστή με εκτεταμένη χειραψία.



Δύο άνθρωποι της πόλης χαιρετιούνται



Δύο άνθρωποι από την επαρχία

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

### 2. ΣΗΜΑΤΑ ΜΕ ΤΟ ΚΕΦΑΛΙ

#### 2.1. Κινήσεις με το Κεφάλι

Υπάρχουν τρεις βασικές θέσεις του κεφαλίου. Η πρώτη είναι με το κεφάλι ψηλά και είναι η θέση που θα πάρει το άτομο που έχει μία ουδέτερη διάθεση ως προς αυτόν που ακούει. Σε αυτήν το κεφάλι παραμένει συνήθως ακίνητο και μπορεί κάπου κάπου να κάνει μικρά νεύματα. Η δεύτερη όταν το κεφάλι γέρνει προς το ένα μέρος δείχνει ότι υπάρχει ενδιαφέρον. Ο Κάρολος Δαρβίνος ήταν ο πρώτος που παρατήρησε ότι οι άνθρωποι και τα ζώα γέρνουν το κεφάλι τους προς την μία μεριά όταν ενδιαφέρονται για κάτι. Και η τρίτη είναι το κεφάλι να είναι κάτω, αυτό σημαίνει ότι η διάθεση του ακροατή είναι αρνητική ή επικριτική. Οι ομάδες αξιολόγησης γίνονται συνήθως με το κεφάλι προς τα κάτω και αν δεν μπορέσετε να κάνετε το άτομο να σηκώσει ή να γύρει το κεφάλι προς τη μια μεριά μπορεί να έχετε κάποιο πρόβλημα επικοινωνίας.



Ουδέτερη θέση



Θέση ενδιαφέροντος



Θέση αποδοκιμασίας



Τέλος υπάρχει και η χειρονομία με τα χεριά πίσω από το κεφάλι. Είναι τυπική σε ανθρώπους που νιώθουν αυτοπεποίθηση ή ανωτερότητα για κάτι. Επίσης χρησιμοποιείται από άτομα που “γνωρίζουν τα πάντα” και συνήθως δημιουργεί εκνευρισμό στους συνομιλητές

τους. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σαν σήμα επικράτειας για να δείξει πως το άτομο διεκδικεί αυτή την ιδιαίτερη περιοχή που βρίσκεται.

## 2.2 Χειρονομίες στο Πρόσωπο

### 2.2.1 Το σκέπασμα του στόματος



Σ' αυτήν τη χειρονομία το χέρι σκεπάζει το στόμα και ο αντίχειρας πιέζεται πάνω στο μάγουλο, καθώς ο εγκέφαλος το καθοδηγεί υποσυνείδητα να καταπνίξει τις απατηλές λέξεις που εκφωνούνται. Αν τη χρησιμοποιεί ο ομιλητής τότε λέει ψέματα. Αν όμως το άτομο σκεπάζει το στόμα του ενώ εσείς μιλάτε, τότε σημαίνει ότι νομίζει πως εσείς λέτε ψέματα.

### 2.2.2 Το άγγιγμα της μύτης



Το άγγιγμα της μύτης είναι ουσιαστικά μια επιτηδευμένη, συγκαλυμμένη μορφή της χειρονομίας σκεπάσματος του στόματος. Μπορεί να περιλαμβάνει αρκετές ελαφρές τριβές κάτω από τη μύτη ή να είναι ένα γρήγορο, σχεδόν αδιάρατο άγγιγμα. Μια εξήγηση για το λόγο που συμβαίνει αυτό, είναι πως το ψέμα κάνει τις νευρικές απολήξεις στη μύτη να τρέμουν και το τρίψιμο που ακολουθεί είναι για να ικανοποιήσει αυτό το συναίσθημα. Όπως και η προηγούμενη χειρονομία, μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο από τον ομιλητή για να

καλύψει το ψέμα του, όσο και από τον ακροατή που αμφιβάλλει για τα λεγόμενα του ομιλητή.

### 2.2.3 Το τρίψιμο του αφτιού



Αυτό είναι στην πραγματικότητα μια προσπάθεια από μέρους του ακροατή “να μην ακούσει κανένα κακό”, βάζοντας για το σκοπό αυτό το χέρι του γύρω ή πάνω στο αφτί του. Παραλλαγές της περιλαμβάνουν το τράβηγμα του λοβού, ή το λύγισμα ολοκλήρου του αφτιού μπροστά. Η τελευταία αυτή χειρονομία είναι σήμα πως το άτομο έχει ακούσει πολλά ή θέλει να μιλήσει.

### 2.2.4 Το ξύσιμο του λαιμού



Σ’ αυτή τη περίπτωση, ο δείκτης του χεριού με το όποιο γραφούμε ξύνει κάτω από το λοβό του αφτιού, ή ακόμα μπορεί και να ξύνει το μέρος του λαιμού. Το άτομο ξύνει το λαιμό περίπου πέντε φορές. Η χειρονομία αυτή δείχνει αμφιβολία και αβεβαιότητα.

### 2.2.5 Το τράβηγμα του γιακά



Έχει αποκαλυφθεί πως το ψέμα προκαλεί μια έξαψη στους λεπτούς ιστούς του προσώπου και του λαιμού. Αυτό φαίνεται να εξηγεί το γιατί μερικοί άνθρωποι όταν λένε ψέματα και νομίζουν ότι τους έπιασαν, χρησιμοποιούν τη χειρονομία του τραβήγματος του γιακά τους. Χρησιμοποιείται και όταν ένα άτομο αισθάνεται θυμωμένο ή απογοητευμένο και χρειάζεται να τραβήξει το γιακά μακριά από το λαιμό του, σε μια προσπάθεια να αφήσει το δροσερό αέρα να κυκλοφορήσει γύρω από αυτόν.

## 2.2.6 Τα δάκτυλα στο στόμα



Τα δάχτυλα τοποθετούνται στο στόμα όταν ένα άτομο βρίσκεται κάτω από πίεση. Ενώ οι περισσότερες χειρονομίες στο στόμα δείχνουν ψέμα ή απάτη, η χειρονομία αυτή είναι η εξωτερική εκδήλωση μιας εσωτερικής ανάγκης για ασφάλεια και καθησύχαση. Όταν ένα άτομο κάνει αυτή την χειρονομία, χρειάζεται να του δώσετε εγγυήσεις και διαβεβαιώσεις.

## 2.3 Χειρονομίες στο Μάγουλο και το Σαγόني

### 2.3.1 Ανία

Όταν ο ακροατής αρχίζει να χρησιμοποιεί το χέρι του για να στηρίξει το κεφάλι του, αυτό σημαίνει ότι βαριέται και ο βαθμός της ανίας εξαρτάται από την έκταση που ο βραχίονας και το χέρι στηρίζουν το κεφάλι. Σύνηθες λάθος είναι να ερμηνευτεί, το χτύπημα των δακτύλων στο τραπέζι και το συνεχές χτύπημα του ποδιού σαν σημάδι ανίας, που στην πραγματικότητα είναι σημάδια ανυπομονησίας. Όταν οι ομιλητές παρατηρούν τέτοιες κινήσεις πρέπει να βάλουν αυτόν που χτύπα τα δάκτυλα ή το πόδι του στην συζήτηση. Η ταχύτητα με την οποία κτυπάει το πόδι ή τα δάκτυλα σχετίζεται με το βαθμό της ανυπομονησίας.

### 2.3.2 Αξιολόγηση – Εκτίμηση

Η αξιολόγηση δείχνεται με ένα κλειστό χέρι που ακουμπά στο μάγουλο, ενώ ο δείκτης δείχνει προς τα πάνω. Αν το άτομο αρχίσει να χάνει το ενδιαφέρον του, αλλά θέλει να φαίνεται ότι ενδιαφέρεται, η θέση θα αλλάξει ελαφρά ώστε το πίσω μέρος της παλάμης να στηρίζει το κεφάλι του. Το γνήσιο ενδιαφέρον δείχνεται όταν το χέρι είναι πάνω στο μάγουλο και δεν χρησιμοποιείται για στήριγμα του κεφαλιού.

### 2.3.3 Αρνητικές Σκέψεις

Όταν ο δείκτης δείχνει κατακόρυφα πάνω στο μάγουλο και ο αντίχειρας στηρίζει το πηγούνι, ο ακροατής έχει αρνητικές ή επικριτικές σκέψεις για τον ομιλητή ή για το θέμα του. Συχνά ο δείκτης μπορεί να τρίβει ή να τραβά το μάτι καθώς οι αρνητικές σκέψεις συνεχίζονται. Αυτή η χειρονομία πρέπει να κινητοποιήσει τον ομιλητή και να εμπλέξει τον ακροατή στην ομιλία.



Ανία



Εκτίμηση-Ενδιαφέρον



Αρνητικές σκέψεις

### 2.3.3 Το χτύπημα του σαγονιού



Όταν ζητηθεί από μια ομάδα ανθρώπων να εκφράσει την γνώμη της για μια ιδέα που μόλις παρουσιάστηκε, το ένα χέρι των ατόμων θα κινηθεί προς το σαγόني και αρχίσει μια χειρονομία χτυπήματος του σαγονιού. Αυτή η χειρονομία είναι σήμα ότι ο ακροατής παίρνει μια απόφαση. Ένας πωλητής δεν θα έπρεπε ποτέ να διακόψει ή να μιλήσει όταν ο αγοραστής, αφού του ζητηθεί να επιλέξει για την αγορά, αρχίζει την παραπάνω χειρονομία. Η καλύτερη

στρατηγική του είναι να παρακολουθήσει τις επόμενες κινήσεις του αγοραστή που θα τον βοηθήσουν να καταλάβει το είδος της απόφασης που αυτός έχει καταλήξει.

## **2.4 Σήματα με τα Μάτια**

Λένε πως «τα μάτια είναι ο καθρέφτης της ψυχής» και ο ρόλος τους είναι σπουδαίος στην εντύπωση που θα δώσετε στους άλλους για το άτομο σας. Η επαφή με τα μάτια έχει μεγάλη σπουδαιότητα στην ανθρωπινή επικοινωνία και στην κατανόηση των πραγματικών προθέσεων των συνανθρώπων μας. Η χρησιμοποίηση των ματιών μπορεί να περάσει μια πληθώρα μηνυμάτων όπως αδιαφορίας, εχθρότητας, ψευτιάς, δειλίας, ενδιαφέροντος, επιρροής, κτλ.

Τα μάτια μπορούν να δώσουν τα πιο αποκαλυπτικά και πιο ακριβή σήματα της ανθρώπινης επικοινωνίας, γιατί είναι ένα εστιακό σημείο πάνω στο σώμα και οι κόρες εργάζονται ανεξάρτητα. Σε δοσμένες συνθήκες φωτός οι κόρες θα διασταλούν ή θα συσταλούν με την αλλαγή της συμπεριφοράς και της διάθεσης του ατόμου από θετική σε αρνητική και αντίστροφα. Όταν κάποιος διεγερθεί, οι κόρες του μπορούν να διασταλούν μέχρι και τέσσερις φορές το κανονικό μέγεθος. Αντίστροφα μια αρνητική, θυμωμένη διάθεση θα κάνει τις κόρες να συσταλούν.

Ένα παλιό κλισέ λέει «κοιτάξτε ένα άτομο στα μάτια όταν του μιλάς». Όταν επικοινωνείτε ή διαπραγματεύεστε με άλλους, ασκηθείτε να τους κοιτάτε στην κόρη και αφήστε τα μάτια τους να σας πουν τα πραγματικά τους συναισθήματα.

### **2.4.1 Ο τρόπος της ματιάς**

Μόνο όταν κοιτάξετε με κάποιον στα μάτια εδραιώνετε μια πραγματική βάση για επικοινωνία. Ενώ μερικοί άνθρωποι μας κάνουν να νοιώθουμε αρκετά άνετα όταν συζητούν μαζί μας, άλλοι μπορεί να μας κάνουν να νοιώθουμε άβολα και μερικοί φαίνονται αναξιόπιστοι. Αυτό έχει να κάνει με το διάστημα του χρόνου που μας κοιτάνε ή αντέχουν στη ματιά μας καθώς μιλάνε. Όταν ένα άτομο είναι ανειλικρινές ή κρύβει πράγματα, τα μάτια του συναντούν τα δικά μας λιγότερο από το ένα τρίτο του χρόνου της συνομιλίας μας. Όταν η ματιά του συναντά τη δική μας για περισσότερο από τα δύο τρίτα του χρόνου, μπορεί να σημαίνει ένα από τα εξής δυο πράγματα: πρώτον μπορεί να μας βρίσκει πολύ ενδιαφέρον ή ελκυστικό, όποτε η ματιά του θα

συνδυάζεται με διεσταλμένες κόρες. Δεύτερον, μπορεί να είναι εχθρικό προς εμάς και να μας απευθύνει μια σιωπηλή πρόκληση, όποτε οι κόρες θα συσταλούν.

Δεν είναι σημαντική μόνο η χρονική έκταση του βλέμματος. Το ίδιο σημαντική είναι και η γεωγραφική περιοχή του προσώπου και του σώματος του ατόμου στο οποίο κατευθύνεται το βλέμμα, γιατί κι αυτό επηρεάζει το αποτέλεσμα μιας διαπραγμάτευσης. Αυτά τα σημάδια μεταδίδονται και λαμβάνονται σιωπηλά και ερμηνεύονται με ακρίβεια από τον δέκτη.

#### **2.4.2 Το επιχειρηματικό βλέμμα**

Όταν κάνετε συζητήσεις σε επιχειρηματικό επίπεδο, φανταστείτε ότι υπάρχει ένα τρίγωνο πάνω στο μέτωπο του άλλου ανθρώπου. Κρατώντας το βλέμμα σας σε αυτή την περιοχή, δημιουργείτε μια σοβαρή ατμόσφαιρα και το άλλο άτομο διαισθάνεται ότι θα μιλήσετε για δουλειές. Με την προϋπόθεση ότι το βλέμμα σας δεν πέφτει κάτω από το επίπεδο των ματιών του άλλου, μπορείτε να διατηρήσετε τον έλεγχο της αλληλεπίδρασης.

#### **2.4.3 Το κοινωνικό βλέμμα**

Όταν το βλέμμα πέφτει κάτω από το επίπεδο των ματιών του άλλου προσώπου, αναπτύσσεται μια κοινωνική ατμόσφαιρα. Πειράματα αποκαλύπτουν ότι στις κοινωνικές συναντήσεις τα μάτια του ατόμου κοιτούν επίσης σε μια τριγωνική περιοχή πάνω στο πρόσωπο του άλλου, σε αυτή την περίπτωση μεταξύ των ματιών και του στόματος.

#### **2.4.5 Το βλέμμα οικειότητας**

Εδώ το βλέμμα αφού περάσει από τα μάτια, κατευθύνεται κάτω από το πηγούνι προς άλλα μέρη του σώματος του ατόμου. Σε κοντινές συναντήσεις είναι η τριγωνική περιοχή ανάμεσα στα μάτια και το στήθος και για μακρινό κοίταγμα στα μάτια και το καβάλο. Οι άνδρες και οι γυναίκες χρησιμοποιούν αυτή τη ματιά για να δείξουν μεταξύ τους ενδιαφέρον και αυτοί που ενδιαφέρονται θα ανταποδώσουν το βλέμμα.





Επιχειρηματικό βλέμμα

Κοινωνικό βλέμμα

Βλέμμα οικειότητας

#### **2.4.6 Η πλάγια μάλια**

Η πλάγια μάλια χρησιμοποιείται για να μεταδώσει είτε ενδιαφέρον, είτε εχθρότητα. Όταν συνδυάζεται με ελαφρώς σηκωμένα φρύδια ή ένα χαμόγελο, δείχνει ενδιαφέρον και χρησιμοποιείται σαν ένα σήμα ερωτοτροπίας. Αν συνδυάζεται με χαμηλωμένα φρύδια είναι σήμα για καχύποπτη, εχθρική ή επικριτική διάθεση.

#### **2.4.7 Το κλείσιμο των ματιών**

Η χειρονομία αυτή συμβαίνει ασυνείδητα και είναι μια προσπάθεια του ατόμου να σας αποκλείσει από την θέα του γιατί έχει βαρεθεί, έχει χάσει το ενδιαφέρον του ή γιατί αισθάνεται πως είναι ανώτερος. Όταν δείτε σε μια συζήτηση τη χειρονομία αυτή σημαίνει ότι η προσέγγιση που χρησιμοποιείτε μπορεί να προκαλεί αρνητική επίδραση στον ακροατή και ότι χρειάζεται νέα τακτική, αν θέλετε να έχετε μία αποτελεσματική και επιτυχημένη επικοινωνία.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### 3.ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΝΩ ΑΚΡΩΝ

#### 3.1 Χειρονομίες της Παλάμης



Ένας από τους σπουδαίους τρόπους να ανακαλύψεις αν κάποιος είναι ανοιχτός και τίμιος ή όχι είναι να κοιτάξεις τον τρόπο που εκθέτει τις παλάμες του. Η ανοιχτή παλάμη έχει συσχετιστεί με την αλήθεια, την ειλικρίνεια, την αφοσίωση και την υποταγή. Για παράδειγμα όταν οι άνθρωποι επιθυμούν να είναι τελείως ανοιχτοί ή τίμιοι θα κρατήσουν την μία ή

και τις δύο παλάμες τους ανοιχτές προς το μέρος του άλλου προσώπου. Όπως το μεγαλύτερο μέρος της γλώσσας του σώματος έτσι και αυτή, είναι μια εντελώς ασυνείδητη χειρονομία, που δίνει μία αίσθηση ή προαίσθηση ότι το άλλο πρόσωπο λέει την αλήθεια. Οι πωλητές διδάσκονται να κοιτούν τις εκτεθειμένες παλάμες του πελάτη τους όταν αυτός αναφέρει τους λόγους που δεν μπορεί να αγοράσει το προϊόν, γιατί βάσιμοι λόγοι δίνονται μόνο με εκτεθειμένες παλάμες. Είναι ενδιαφέρον ότι στους περισσότερους ανθρώπους είναι δύσκολο να πουν ψέματα με εκτεθειμένες τις παλάμες τους και η χρησιμοποίηση των σημάτων της παλάμης μπορεί να βοηθήσει πραγματικά στην καταστολή μερικών ψεύτικων πληροφοριών που μπορεί να σας δίνουν οι άλλοι. Τους ενθαρρύνει επίσης να είναι ανοιχτοί μαζί σας.

##### 3.1.1 Έκφραση ισχύος με την παλάμη

Ένα από τα ελάχιστα παρατηρούμενα, αλλά από τα πιο ισχυρά μη προφορικά μηνύματα, δίνεται από την ανθρωπινή παλάμη. Όταν η δύναμη που μπορεί να εκφράσει η παλάμη χρησιμοποιηθεί σωστά, δίνει στο άτομο ένα βαθμό εξουσίας και την ισχύ της σιωπηλής κυριαρχίας πάνω στους άλλους.

Υπάρχουν τρεις βασικές χειρονομίες υπεροχής με την παλάμη: η θέση της παλάμης προς τα πάνω, η θέση της παλάμης προς τα κάτω και η θέση της κλειστής παλάμης με προτεταμένο τον δείκτη.



Η ανοιχτή παλάμη προς τα πάνω χρησιμοποιείται σαν μια ήπια μη απειλητική χειρονομία, που θυμίζει παράκληση και υποταγή. Αυτό είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό όταν θέλετε να δώσετε τον έλεγχο στο άλλο πρόσωπο ή να αισθανθεί ότι ελέγχει την κατάσταση.



Η ανοιχτή παλάμη προς τα κάτω δηλώνει την αίσθηση της κυριαρχίας, της ανωτερότητας και της κατοχής του έλεγχου από το πρόσωπο που την χρησιμοποιεί.



Όταν η παλάμη είναι κλειστή σε γροθιά και ο δείκτης γίνεται ένα συμβολικό μπαστούνι εκδηλώνει την επιθετική συμπεριφορά του ομιλητή προς τον ακροατή. Είναι μια από τις πιο εξοργιστικές χειρονομίες που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένα άτομο καθώς μιλά, η οποία δημιουργεί μια πιο σφιχτή στάση και μια αρνητική επίδραση πάνω στους άλλους.

## 3.2 Κινήσεις με τα Χεριά

### 3.2.1 Το τρίψιμο των χεριών

Το τρίψιμο των χεριών είναι ένας τρόπος με τον οποίο οι άνθρωποι μεταδίδουν μ' ένα μη προφορικό τρόπο τη θετική τους αναμονή. Η ταχύτητα με την οποία τρίβει ένα άτομο τα χέρια του, διεγείρει εκείνον από τον οποίο νομίζει ότι θα δεχτεί τα θετικά αναμενόμενα αποτελέσματα. Το αργό τρίψιμο των χεριών δίνει την εντύπωση ότι τα αναμενόμενα αποτελέσματα είναι προς όφελος εκείνου που χρησιμοποιεί την χειρονομία, σε αντίθεση με το γρήγορο τρίψιμο που δείχνει τα αναμενόμενα αποτελέσματα προς όφελος του ακροατή.

Οι πωλητές διδάσκονται πως αν χρησιμοποιήσουν την χειρονομία τριψίματος όταν περιγράφουν προϊόντα σε πελάτες, θα πρέπει να προσέξουν να χρησιμοποιήσουν το γρήγορο τρίψιμο αν δε θέλουν να βρεθούν σε θέση

άμυνας. Όταν ο ίδιος ο πελάτης τρίβει τα χεριά του είναι σημάδι ότι περιμένει να του επιδεχθεί κάτι καλό και πιθανά να αγοράσει.

### 3.2.2 Το σφίξιμο μαζί των δυο χεριών

Συμφώνα με έρευνα των Nierenberg και Calero το σφίξιμο των χεριών είναι χειρονομία απογοήτευσης και αρνητικής στάσης. Η χειρονομία έχει τρεις θέσεις: τα χεριά σφιγμένα μπροστά από το πρόσωπο, ακουμπημένα πάνω στο γραφείο ή πάνω από τα γόνατα. Επίσης υπάρχει σχέση ανάμεσα στο ύψος που κρατούνται τα δυο χεριά και το μέγεθος της αρνητικής διάθεσης του ατόμου. Όπως σε όλες τις αρνητικές χειρονομίες, πρέπει να αναληφθεί δράση για να απελευθερώσει τα χεριά και να εκθέσει τις παλάμες και το μπροστινό μέρος του σώματος του.



Τα χεριά σφιγμένα στην πάνω θέση



Τα χεριά σφιγμένα στη μεσαία θέση

### 3.2.3 Το σχήμα του καμπαναριού

Η χειρονομία του καμπαναριού χρησιμοποιείται απομονωμένα από άλλες χειρονομίες. Οι άνθρωποι που την χρησιμοποιούν έχουν αυτοπεποίθηση και είναι ανωτέρα άτομα ή χρησιμοποιούν ελάχιστες χειρονομίες και μ' αυτή δείχνουν τη γεμάτη με αυτοπεποίθηση διάθεση τους. Η χειρονομία έχει δύο εκδοχές: με τα χεριά ψηλά στο ύψος του προσώπου και με τα χέρια χαμηλά να ακουμπούν τους μηρούς. Όταν παίρνεται αυτή η στάση με το κεφάλι να γέρνει προς τα πίσω, το άτομο φανερώνει ένα ύφος αυταρέσκειας ή υπεροψίας. Παρόλο που η χειρονομία του καμπαναριού είναι ένα θετικό σήμα, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σε αρνητικές περιπτώσεις κι έτσι να παρερμηνευτεί.

Αν το καμπαναριό ακολουθεί μετά από μια σειρά από άλλες θετικές χειρονομίες (ανοιχτές παλάμες, κλίση προς τα εμπρός, το κεφάλι ψηλά κ.ο.κ.) ερμηνεύεται θετικά. Αντίθετα, αν ακολουθεί αρνητικές χειρονομίες (δίπλωμα χεριών, σταύρωμα των ποδιών κ.ο.κ.) είναι αρνητική έκφραση. Το σημαντικό είναι να παρακολουθούμε τις κινήσεις που το συνοδεύουν για να το ερμηνεύσουμε σωστά και να γνωρίζουμε ότι και στις δυο περιπτώσεις ότι σημαίνει αυτοπεποίθηση.



Το καμπαναριό με τα χερίά ψηλά



Το καμπαναριό με τα χερίά χαμηλά

### **3.2.4 Το πιάσιμο των χεριών πίσω από την πλάτη**

Το πιάσιμο των χεριών πίσω από την πλάτη είναι ακόμα μια κίνηση ανωτερότητας και αυτοπεποίθησης. Επιτρέπει στο άτομο να εκθέσει στους άλλους τις περιοχές του ευάλωτου στομαχιού, της καρδιάς και του λαιμού σε μια ασυνείδητη πράξη έλλειψης φόβου.

Η χειρονομία αυτή δεν θα πρέπει να συγχυστεί με το πιάσιμο του καρπού του ενός χεριού από το άλλο πίσω από την πλάτη, που αποτελεί σήμα απογοήτευσης και προσπάθειας αυτοελέγχου. Όσο πιο πάνω κινείται το χέρι που πιάνει το άλλο πίσω από την πλάτη, τόσο πιο θυμωμένο και απογοητευμένο έχει γίνει το άτομο.



Ανωτερότητα-αυτοπεποίθηση



Απογοήτευση-αυτοέλεγχος

### 3.2.5 Επίδειξη του αντίχειρα



Οι αντίχειρες συμβολίζουν δύναμη, χαρακτήρα και προσωπικότητα, χρησιμοποιούνται για να δείξουν κυριαρχία, ανωτερότητα ή ακόμα και επιθετικότητα. Οι χειρονομίες αυτές είναι δευτερεύουσες, δηλαδή ένα μέρος που στηρίζει μια ομάδα χειρονομιών. Οι αντίχειρες που δείχνουν ανωτερότητα επιδεικνύονται πιο φανερά όταν το άτομο μεταδίδει κάποιο αντιφατικό προφορικό μήνυμα.

Συχνά οι αντίχειρες προβάλλουν από τις τσέπες προσπαθώντας να κρύψουν έντεχνα τη διάθεση ανωτερότητας του ατόμου. Εκτός απ' όλα αυτά οι επιδείξεις του αντίχειρα θα πατήσουν στις μύτες των ποδιών για να δώσουν την εντύπωση επιπλέον ύψους.

### 3.3 Κινήσεις με Σταυρωμένους Βραχίονες

Κάθε φορά που ο άνθρωπος αισθάνεται την ανάγκη να υπερασπιστεί τον εαυτό του θα προσπαθεί να έχει προστατευμένη την περιοχή του σώματος που βρίσκεται στο στήθος και το στομάχι του. Ο άνθρωπος από τη φύση του, νοιώθει ευάλωτος όταν το στήθος ή το στομάχι του είναι εκτεθειμένα. Γι' αυτό ακριβώς το λόγο, φροντίζει να τα καλύπτει με τις διαφορές χειρονομίες του.

Όταν ένα άτομο έχει νευρική, αρνητική ή αμυντική διάθεση, θα σταυρώσει σταθερά τα χεριά στο στήθος του σαν ένδειξη ότι αισθάνεται να απειλείται. Με το δίπλωμα του ενός ή και των δυο χεριών πάνω στο στήθος σχηματίζεται ένας φραγμός, είναι ουσιαστικά μια προσπάθεια να μπλοκάρουμε την επικείμενη απειλή ή τις ανεπιθύμητες καταστάσεις. Πολλοί άνθρωποι ισχυρίζονται ότι παίρνουν αυτή τη στάση γιατί τους βολεύει ή από συνήθεια. Όλες όμως οι χειρονομίες είναι άνετες και βολικές όταν υπάρχει και η ανάλογη διάθεση. Έτσι, όταν έχετε αρνητική, νευρική ή αμυντική διάθεση, θα νοιώθετε άνετα με τη θέση των σταυρωμένων χεριών.

### 3.3.1 Τυπικό σταύρωμα χεριών



Τα χεριά σταυρώνονται στο στήθος σαν μια προσπάθεια να κρυφτούμε από μια δυσμενή κατάσταση. Το τυπικό σταύρωμα των χεριών είναι μια παγκόσμια χειρονομία και σημαίνει την ίδια αρνητική ή αμυντική διάθεση σχεδόν παντού. Οι περισσότεροι άνθρωποι παίρνουν αυτή τη θέση, όταν διαφωνούν μ' αυτά που ακούνε. Σκοπός σ' αυτό το σημείο είναι να βρεθεί η αίτια της χειρονομίας και να αλλάξει η στάση σε μια πιο δεκτική. Όσο παραμένει η χειρονομία των σταυρωμένων χεριών τόσο παραμένει και η αρνητική διάθεση. Πολλοί δημόσιοι ομιλητές έχουν αποτύχει να μεταδώσουν το μήνυμά τους στο ακροατήριο, γιατί δεν είδαν ή δεν πρόσεξαν όσο θα έπρεπε τις χειρονομίες των σταυρωμένων χεριών των ακροατών τους. Επίσης, οι έμπειροι πωλητές σταματούν την παρουσίαση του προϊόντος μόλις αντιληφθούν αυτή τη χειρονομία και προσπαθούν να αποκαλύψουν το λόγο που ο επίδοξος αγοραστής σταύρωσε ξαφνικά τα χεριά του.

### 3.3.2 Ενισχυμένο σταύρωμα των χεριών



Όταν το άτομο μαζί με το σταύρωμα των χεριών έχει σφιγμένες και τις γροθιές του, αυτό δείχνει εχθρική ή αμυντική διάθεση. Αυτή η ομάδα χειρονομιών συνδυάζεται συχνά με σφιγμένα δόντια, κόκκινο πρόσωπο, οπότε αναμένεται προφορική ή σωματική επίθεση.

Οι πωλητές πρέπει να αναλύουν το γιατί ένας αγοραστής κάνει κάθε χειρονομία, ώστε να γνωρίζει αν προχωράει με επιτυχία την διαπραγμάτευση. Αν κατά το τέλος της παρουσίασης ο αγοραστής πάρει την παραπάνω στάση και έχει πρόσωπο ανέκφραστο, η προσπάθεια του πωλητή να πάρει παραγγελία μπορεί να έχει

καταστρεπτικά αποτελέσματα για την πώληση. Αντί γι' αυτό, είναι προτιμότερο να γυρίσει στην παρουσίαση των προϊόντων του και να κάνει περισσότερες ερωτήσεις στον αγοραστή, προσπαθώντας να καλύψει το σημείο της αντίρρησης του. Στις πωλήσεις, αν ο αγοραστής πει "όχι" είναι πολύ δύσκολο να αλλάξεις την απόφασή του. Η ικανότητα του πωλητή να διαβάσει τη γλωσσά του σώματος, του επιτρέπει να δει την αρνητική απόφαση προτού αυτή εκφραστεί λεκτικά και του δίνει το χρόνο να ακολουθήσει διαφορετική πορεία δράσης.

### **3.3.3 Μερικό σταύρωμα χεριών**

Μερικές φορές αντικαθιστούμε την παραπάνω χειρονομία με μία άλλη λεπτότερη απόδοσή της, το μερικό σταύρωμα χεριών, στην οποία το χέρι λυγίζει πάνω στον κορμό και πιάνει το άλλο σχηματίζοντας με αυτό τον τρόπο μία "ασπίδα". Το μερικό σταύρωμα συνήθως παρατηρείται σε κοινωνικές συγκεντρώσεις όπου το άτομο μπορεί να είναι ξένο προς την ομάδα ή να του λείπει η αυτοπεποίθηση.

Σε μια άλλη δημοφιλή παραλλαγή αυτής της χειρονομίας ο άνθρωπος κρατά τα χεριά του, έτσι ώστε η μία παλάμη να καλύπτει το άλλο χέρι. Αυτή η στάση επιτρέπει σ' ένα άτομο να ξαναζήσει την συναισθηματική ασφάλεια που ένοιωθε σαν παιδί όταν στις ανήσυχες καταστάσεις, του κρατούσαν το χέρι οι γονείς.



Μερικό σταύρωμα χεριών



Κρατώντας τα χεριά



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

### **4.ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΩ ΑΚΡΩΝ**

#### **4.1 Στάσεις Ποδιών σε Ευθεία Γραμμή**

##### **4.1.1 Η στάση της προσοχής**

Σε αυτή τη στάση το άτομο κάθεται όρθιο και τα πόδια είναι κολλημένα το ένα με το άλλο. Είναι μια στάση που δείχνει ουδέτερη διάθεση, χωρίς επιθυμία του ατόμου να φύγει ή να μείνει στη συζήτηση.

##### **4.1.2 Με τα πόδια ανοιχτά**

Αυτή είναι μια στάση που χρησιμοποιείται κατεξοχήν από άνδρες. Τα πόδια είναι ριζωμένα σταθερά στο έδαφος και συνήθως συνοδεύεται, από την επίδειξη των αντιχειρών του ατόμου που τη χρησιμοποιεί. Είναι σήμα κυριαρχίας και αυτοπεποίθησης.

##### **4.1.3 Το ένα πέλμα μπροστά**

Όταν οι άνθρωποι χρησιμοποιούν αυτή τη στάση μετατοπίζουν όλο το βάρος τους στο γοφό, αφήνοντας το μπροστινό πέλμα στραμμένο προς τα εμπρός. Η τελευταία αυτή στάση έχει δύο σημασίες. Αν υπάρχει ενδιαφέρον το πέλμα στρέφεται προς το άτομο που μιλάμε, αλλιώς κοιτάζει προς την πλησιέστερη έξοδο.

#### **4.2 Στάσεις με Σταυρωμένα Πόδια**

Όπως οι χειρονομίες με σταυρωμένα χεριά, έτσι και τα σταυρωμένα πόδια σημαίνουν ότι μπορεί να υπάρχει αρνητική ή αμυντική διάθεση. Ο σκοπός του σταυρώματος των ποδιών είναι η ασυνείδητη προσπάθεια προστασίας της γενετικής περιοχής. Υπάρχουν δυο βασικές στάσεις με σταυρωμένα πόδια, η τυπική στάση και το σταύρωμα στη μορφή του αριθμού τέσσερα.

#### 4.2.1 Ευρωπαϊκή στάση σταυρώματος των ποδιών



Κατ' αυτήν το ένα πόδι σταυρώνεται κομψά πάνω από το άλλο, συνήθως το δεξί πάνω από το αριστερό και μπορεί να δείχνει μια νευρική, επιφυλακτική ή αμυντική διάθεση. Εντούτοις είναι μια θέση στηρίξεως που συμβαίνει μαζί με άλλες αρνητικές χειρονομίες και δεν πρέπει ερμηνεύεται απομονωμένα από το γενικό πλαίσιο αναφοράς της. Όταν η στάση συνδυάζεται με σταυρωμένα χέρια τότε το άτομο έχει αποσυρθεί από τη συζήτηση. Ένας πωλητής ποτέ δεν πρέπει να ζητά να παρθεί

μια απόφαση από τον αγοραστή όταν αυτός βρίσκετε σε μια τέτοια στάση.

#### 4.2.2 Σταυρωμένα πόδια στο σχήμα του αριθμού τέσσερα



Αυτό το σταύρωμα δείχνει ότι υπάρχει ανταγωνιστική ή μαχητική διάθεση, επίσης μια νοητική αμφισβήτηση των όσων ακούγονται. Στην περίπτωση μιας πώλησης θα ήταν ασύνετο ο πωλητής να ζητήσει παραγγελία.

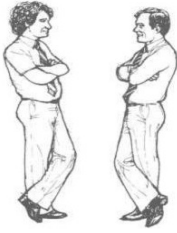
#### 4.2.3 Σφίξιμο με τα χεριά του ενός ποδιού στη στάση του αριθμού '4'



Το άτομο που έχει άκαμπτη άποψη σε μια συζήτηση θα κρατήσει συχνά το ένα πόδι του σταυρωμένο πάνω στο άλλο κρατώντας το με τα χεριά του. Αυτό είναι σημάδι ισχυρογνώμονα ανθρώπου και μπορεί να χρειαστεί ιδιαίτερο πλησίασμα για να διασπάσεις την αντίσταση του.

#### 4.2.4 Όρθια στάση σταυρώματος ποδιών

Όταν οι άνθρωποι βρίσκονται ανάμεσα σε άλλα άτομα που δεν γνωρίζονται καλά, παρατηρείται ότι στέκονται όλοι με σταυρωμένα τα χεριά και τα ποδιά. Είναι ενδιαφέρον ότι οι άνθρωποι που χρησιμοποιούν τη στάση



των κλειστών χεριών και ποδιών μπορεί να έχουν χαλαρές εκφράσεις στο πρόσωπο και να φαίνεται σαν να συζητούν ελεύθερα και άνετα, ωστόσο η στάση τους μας φανερώνει ότι δεν είναι χαλαροί, ούτε έχουν εμπιστοσύνη μεταξύ τους.

#### 4.2.5 Το σταύρωμα των αστραγάλων

Το σταύρωμα των χεριών ή των ποδιών αποδεικνύει ότι υπάρχει αρνητική ή αμυντική διάθεση. Το ίδιο συμβαίνει και με το σταύρωμα των αστραγάλων. Η στάση εμφανίζει κάποιον με φόβο ή νευρικότητα. Πάλι υπάρχουν άτομα που υποστηρίζουν ότι χρησιμοποιούν αυτή τη στάση γιατί είναι άνετη, αλλά αυτό συμβαίνει λόγω της αμυντικής διάθεσης τους.



#### 4.2.6 Το κλείδωμα των ποδιών

Αυτή η στάση χρησιμοποιείται αποκλειστικά από γυναίκες. Το πάνω μέρος του ενός ποδιού μαγκώνει γύρω από το άλλο για να ενισχύσει μια αμυντική διάθεση. Συνήθως η στάση εμφανίζεται σε ντροπαλές ή δειλές γυναίκες, οπού έχουν απομονωθεί νοητικά από τη συζήτηση ή το γενικότερο περιβάλλον.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

### **5.ΣΥΝΘΕΤΕΣ ΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ**

#### **5.1 Χειρονομίες Καπνιστών**

Το κάπνισμα είναι εξωτερική εκδήλωση μιας εσωτερικής αναταραχής ή σύγκρουσης και λιγότερο έχει να κάνει με τον εθισμό της νικοτίνης. Είναι μία από τις δραστηριότητες μετατόπισης που χρησιμοποιούν οι άνθρωποι κάτω από την πίεση της σημερινής κοινωνίας για να απελευθερώσουν τις εντάσεις που αναπτύσσονται από τις κοινωνικές κι επιχειρηματικές συναντήσεις. Ο καπνιστής θα καλύψει την ανησυχία του με το κάπνισμα, οι μη καπνιστές εκτελούν άλλες κινήσεις όπως το χτύπημα του δακτύλου, το ξύσιμο του κεφαλιού και αμέτρητες άλλες χειρονομίες που μας λένε ότι το άτομο χρειάζεται καθησύχαση.

Οι χειρονομίες του καπνίσματος μπορούν να παίξουν σημαντικό ρολό στην εκτίμηση της διάθεσης ενός ατόμου, γιατί συνήθως εκτελούνται μ' ένα προβλέψιμο και τελετουργικό τρόπο, που μπορεί να μας δώσει σημαντικές ενδείξεις για τη διάθεση του ατόμου.

##### **5.1.1 Καπνιστές πίπας**

Οι καπνιστές πίπας εκτελούν μια τελετουργία καθαρισμού, χτυπήματος, γεμίσματος, ετοιμασίας, ανάμματος και καπνίσματος. Αυτός είναι ένας πολύ χρήσιμος τρόπος να απελευθερωθούν από την ένταση, όταν βρίσκονται υπό πίεση. Η έρευνες στο χώρο των πωλήσεων έχει δείξει ότι οι καπνιστές πίπας χρειάζονται συνήθως περισσότερο χρόνο για να αποφασίσουν ν' αγοράσουν, απ' ό,τι οι καπνιστές τσιγάρου ή οι μη καπνιστές.

##### **5.1.2 Καπνιστές τσιγάρων**

Όπως το κάπνισμα της πίπας, το κάπνισμα του τσιγάρου είναι μια μετατόπιση της εσωτερικής έντασης που νοιώθει το άτομο και του δίνει χρόνο για καθυστέρηση. Η ιεροτελεστία του τσιγάρου περιλαμβάνει χτύπημα, στρίψιμο, κούνημα του χεριού και άλλες μικροκινήσεις που δείχνουν ότι το άτομο αισθάνεται περισσότερη ένταση από την κανονική.

Υπάρχει ένα ιδιαίτερο σήμα που δείχνει την θετική ή την αρνητική διάθεση του ατόμου. Αυτό είναι η κατεύθυνση προς την οποία εκπνέεται ο καπνός, προς τα πάνω ή προς τα κάτω. Ένα άτομο που νοιώθει θετικό, γεμάτο αυτοπεποίθηση θα φυσήξει τον καπνό προς τα πάνω, σε αντίθεση με το φύσημα προς τα κάτω δείχνουμε μια αρνητική, αποκρυπτική διάθεση. Επίσης, όσο πιο γρήγορα φυσιέται ο καπνός προς τα πάνω τόσο πιο ανώτερο και γεμάτο αυτοπεποίθηση νοιώθει το άτομο. Όσο πιο γρήγορα φυσάει τον καπνό προς τα κάτω τόσο πιο αρνητικό αισθάνεται.

Η παρατήρηση του καπνίσματος στις πωλήσεις δείχνει ότι όταν ζητείται από έναν καπνιστή να αγοράσει, εκείνοι που έχουν έρθει σε θετική απόφαση, φυσάνε τον καπνό προς τα πάνω, ενώ εκείνοι που έχουν αποφασίσει να μην αγοράσουν τον φυσάνε προς τα κάτω. Στο σημείο αυτό ο πωλητής θα μπορούσε να αναφέρει ξανά στον πελάτη τα οφέλη που θα είχε από την αγορά του.



Φύσημα προς τα πάνω



Φύσημα προς τα κάτω

## 5.2 Σήματα με τα Γυαλιά

Μια από τις συνήθεις χειρονομίες είναι να βάζει κάποιος τον ένα βραχίονα του σκελετού των γυαλιών του στο στόμα. Γενικότερα το να βάζει κανείς αντικείμενα στα χείλη ή στο στόμα είναι μια κίνηση καθυσύχασης και ασφάλειας.

### 5.2.1 Καθυστέρηση

Όπως το κάπνισμα της πίπας, η χειρονομία των γυαλιών στο στόμα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να καθυστερήσει μια απόφαση. Έχει παρατηρηθεί ότι στις διαπραγματεύσεις, αυτή η χειρονομία εμφανίζεται

συχνότερα στο τέλος της συζήτησης, όταν ζητείται από το άτομο να αποφασίσει. Ο χειρονομίες που ακολουθούν αποκαλύπτουν την πρόθεση του ατόμου και βοηθούν έναν έξυπνο διαπραγματευτή να ανταποκριθεί ανάλογα. Αν το άτομο ξαναβάλει τα γυαλιά του, αυτό σημαίνει ότι θέλει να ξαναεξετάσει τα γεγονότα, ενώ άμα διπλώσει τα γυαλιά του και τα απομακρύνει δείχνει την πρόθεση του να τερματίσει την συζήτηση.

### **5.2.2 Κόρδωμα πάνω από τα γυαλιά**

Μπορεί συχνά το άτομο να φοράει γυαλιά για διάβασμα και το βρίσκει βολικότερο να κοιτάζει πάνω από αυτά, αντί να τα βγάλει για να κοιτάξει το άλλο άτομο. Το κοίταγμα πάνω από τα γυαλιά μπορεί να είναι ένα μεγάλο σφάλμα, γιατί ο ακροατής ανταποκρίνεται αναπόφευκτα με διπλωμένα χεριά, σταυρωμένα ποδιά και μία αντίστοιχα αρνητική συμπεριφορά, αφού μεταφέρει μια επικριτική διάθεση. Οι άνθρωποι που φοράνε γυαλιά πρέπει να τα βγάζουν όταν μιλάνε και να τα ξαναφορούν για να ακούσουν. Αυτό όχι μόνο χαλαρώνει το άλλο άτομο, αλλά και βοηθά τον άνθρωπο με τα γυαλιά να ελέγχει τη συζήτηση.



### **5.3 Χαμήλωμα του Σώματος**

Ιστορικά, το χαμήλωμα του ύψους του σώματος μπροστά από κάποιο άλλο άτομο έχει χρησιμοποιηθεί σαν τρόπος καθιέρωσης σχέσεων ανώτερου-κατωτέρου. Ο σύγχρονος χαιρετισμός είναι απομεινάρι της πράξης χαμηλώματος του σώματος. Όσο πιο ταπεινό ή κατώτερο νοιώθει κάποιο άτομο προς ένα άλλο τόσο χαμηλότερα σκύβει το σώμα του. Θέλοντας κάποιος να προσεγγίσει άλλο άτομο αποφεύγοντας να το τρομοκρατήσει, μπορεί να κάνει τον εαυτό του να φαίνεται συνειδητά μικρότερος. Αυτή η συμπεριφορά δείχνει στο άλλο πρόσωπο ότι δεν απειλείται κάνοντας τον να

νοιώθει πιο άνετα.

## **5.4 Κινήσεις Ιδιοκτησίας**

Οι άνθρωποι ακουμπούν πάνω σε άλλους ανθρώπους ή αντικείμενα για να δείξουν το δικαίωμα τους πάνω τους. Όταν το άτομο ακουμπά στην ιδιοκτησία του, αυτό γίνεται προέκταση του σώματος του και με αυτό τον τρόπο δείχνει στους άλλους ότι του ανήκει. Αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σαν μέθοδος εκφοβισμού ή κυριαρχίας, όταν το αντικείμενο που ακουμπάμε ανήκει σε κάποιον άλλο. Ένας εύκολος τρόπος να τρομοκρατήσεις κάποιον είναι να ακουμπήσεις ή να χρησιμοποιήσεις τα πράγματα του χωρίς την άδεια του.

Ένας πωλητής που επισκέπτεται έναν πελάτη στο προσωπικό του χώρο, συμβουλευτείται προτού καθίσει ποιά είναι η καρέκλα του, άσχετα με το αν ο πελάτης του πει να καθίσει ελεύθερα όπου θέλει. Αν κάτσει σε λάθος καρεκλά μπορεί να εκφοβίσει τον πελάτη, ο οποίος θα αρχίσει να νοιώθει μια αντιπάθεια, χωρίς ουσιαστικά να μπορεί και ο ίδιος να δικαιολογήσει τον εαυτό του γιατί αντιδρά στα όσα λέει ο πωλητής, και το αποτέλεσμα θα είναι καταστροφικό για την πώληση.

## **5.5 Χειρονομίες Επιθετικότητας και Ετοιμότητας**

Σε κάθε περίπτωση που ο άνθρωπος θέλει να μεταδώσει μια επιθετική διάθεση στέκεται με τα χέρια πάνω στους γοφούς, ως μια από τις πιο συνηθισμένες στάσεις που δηλώνουν αυτή τη διάθεση. Η στάση αυτή έχει ονομαστεί "στάση επίτευξης", αναφερόμενη στο ότι το άτομο είναι εστιασμένο σε κάποιο σκοπό και χρησιμοποιεί αυτή τη στάση όταν είναι έτοιμο να τον πραγματοποιήσει.

Είναι επίσης σημαντικό, για να εκτιμήσουμε σωστά την διάθεση του ατόμου, να λάβουμε υπ' όψιν μας τις συνθήκες και τις χειρονομίες που προηγούνται αμέσως πριν από την στάση των χεριών πάνω στους γοφούς. Αρκετές άλλες χειρονομίες μπορούν να στηρίξουν το συμπέρασμα μας.



### 5.5.1 Καθιστική ετοιμότητα



Μια από τις πολύτιμες πληροφορίες που μπορεί να μάθει να αναγνωρίζει ένας διαπραγματευτής είναι η καθιστική στάση ετοιμότητας. Αν για παράδειγμα στην περίπτωση, που πάρει ο αγοραστής στο τέλος της παρουσίασης αυτή τη στάση και η συνέντευξη έχει προχωρήσει επιτυχώς μέχρι εκείνο το σημείο, θα μπορούσε ο πωλητής να ζητήσει να πάρει παραγγελία και να πιστεύει ότι θα την πάρει. Την καθιστική στάση ετοιμότητας μπορεί να την πάρει και ένα εξαγριωμένο άτομο, που είναι έτοιμο για κάτι άλλο. Η ομάδα χειρονομιών που προηγείται δίνει τη σωστή αξιολόγηση για τις διαθέσεις του ατόμου.

### 5.5.2 Η στάση εκκίνησης

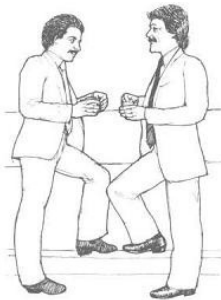


Οι στάσεις ετοιμότητας που δείχνουν την επιθυμία να τελειώσει μια συζήτηση ή συνάντηση, είναι το γέρσιμο προς τα εμπρός με τα δυο χεριά πάνω στα γόνατα ή το γέρσιμο προς τα εμπρός με τα δύο χεριά να πιάνουν σφιχτά την καρεκλά. Αν συνέβαινε οποιαδήποτε από αυτές στη διάρκεια μιας συζήτησης, θα ήταν συνετό να πάρετε την πρωτοβουλία και να τελειώσετε την συζήτηση. Αυτό επιτρέπει ένα ψυχολογικό πλεονέκτημα και διατήρηση του έλεγχου.



## 5.6 Κατοπτρισμός

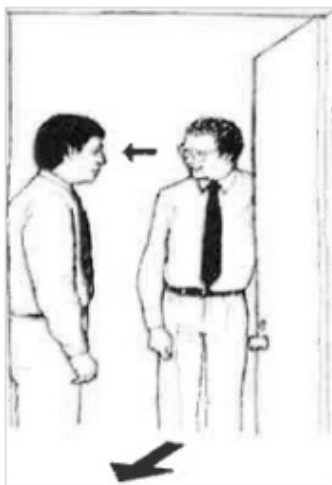
Η σημασία του κατοπτρισμού μπορεί να είναι ένα από τα πιο σημαντικά μη προφορικά μαθήματα που μπορούμε να μάθουμε, γιατί είναι ένας τρόπος με τον οποίο το ένα άτομο λέει στο άλλο ότι συμφωνεί με τις ιδέες και τους τρόπους του. Η αντιγραφή αυτή συμβαίνει ανάμεσα σε αγνώστους, κάλους φίλους ή ανθρώπους με την ίδια κοινωνική θέση.



Χρησιμοποιώντας αυτή τη γνώση, είναι δυνατό να επηρεάσετε μια κοντινή σας συνάντηση μ' ένα άλλο πρόσωπο, αντιγράφοντας τις θετικές χειρονομίες και στάσεις του. Το αποτέλεσμα είναι να γίνει δεκτικό και χαλαρό το άλλο άτομο, αφού μπορεί να δει ότι καταλαβαίνετε την άποψη του.

Σε μια πώληση, αν ο πελάτης καθρεφτίζει τις κινήσεις του πωλητή, τότε ο πωλητής χωρίς να διστάσει, θα πρέπει να προχωρήσει στο κλείσιμο της πώλησης. Στην περίπτωση που η πώληση γίνεται σε ένα ζευγάρι ή σε μια ομάδα ανθρώπων και ο πωλητής δεν γνωρίζει ποιος αποφασίζει, το καθρέφτισμα θα τον βοηθήσει να το ανακαλύψει. Αρκεί να προσέχει ποιού απόμμου κινήσεις αντιγράφονται από τους υπόλοιπους.

## 5.7 Δείκτες



Συχνά έχει παρατηρηθεί σε διάφορες συνομιλίες μεταξύ δυο ατόμων, ο ένας να προσπαθεί να κρατήσει την προσοχή του άλλου ατόμου, αλλά ο ακροατής να επιθυμεί να συνεχίσει στην κατεύθυνση που δείχνει το σώμα του. Το κεφάλι του ακροατή είναι στραμμένο προς τον ομιλητή για να δείξει ότι αναγνωρίζει την παρουσία του, ενώ η κατεύθυνση στην οποία κοιτά ο κορμός ή τα πόδια ενός ατόμου είναι ένα σήμα για το που θα ήθελε να πάει το άτομο.

Αξίζει να σημειωθεί ότι συχνά στις διαπραγματεύσεις, όταν το ένα άτομο έχει

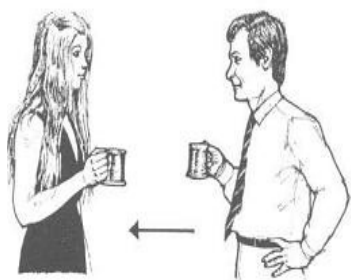
αποφασίσει να τερματίσει τη διαπραγμάτευση ή θέλει να φύγει, θα στρέψει το σώμα του ή τα πόδια του για να δείξει την πλησιέστερη έξοδο. Αν παρατηρηθούν τα σήματα αυτά στη διάρκεια της συνάντησης δυο ατόμων, πρέπει είτε να τερματιστεί η συζήτηση, είτε να αναμιχτεί στη συζήτηση αυτός που έχει στραμμένο το σώμα του, έτσι ώστε να ενδιαφερθεί.

### 5.7.1 Ανοιχτός σχηματισμός



Όπως έχει αναφερθεί η απόσταση που κρατούν δυο άνθρωποι μεταξύ τους σχετίζεται με το βαθμό οικειότητας τους. Η γωνία με την οποία προσανατολίζουν οι άνθρωποι τα σώματά τους, μας δίνει επίσης ενδείξεις για τις διαθέσεις και τις σκέψεις τους. Για παράδειγμα όταν δυο άτομα στέκονται με τα σώματά τους να σχηματίζουν μια γωνία  $90^\circ$  μοιρών, δείχνοντας ένα τρίτο φανταστικό σημείο, είναι σαν μια σιωπηλή πρόσκληση σε κάποιο τρίτο άτομο στη συζήτηση, που θα σταθεί στο τρίτο σημείο. Στην εικόνα οι δυο άντρες δείχνουν όμοια κοινωνική θέση, διατηρώντας όμοιες χειρονομίες και στάση και η γωνία που σχηματίζουν τα σώματά τους φανερώνει μια μη προσωπική συζήτηση. Ο τριγωνικός σχηματισμός προσκαλεί κι ένα τρίτο άτομο ίδιας κοινωνικής θέσης να συμμετάσχει στη συζήτηση.

### 5.7.2 Κλειστός σχηματισμός



Όταν απαιτείται οικειότητα ή αποκλειστικότητα μεταξύ δυο ανθρώπων τότε οι κορμοί τους τοποθετούνται απέναντι ο ένας από τον άλλο. Η απόσταση στον κλειστό σχηματισμό είναι συνήθως μικρότερη από εκείνη του ανοιχτού σχηματισμού γιατί δείχνει μια προσωπική συζήτηση.

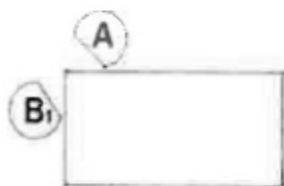
Τόσο η ανοιχτή τριγωνική θέση όσο και η κλειστή, χρησιμοποιούνται για να εγκλείσουν ή να αποκλείσουν ένα άλλο άτομο από τη συζήτηση. Συχνά μια συζήτηση μεταξύ τριών ανθρώπων μπορεί να ξεκινήσει στον ανοιχτό σχηματισμό, αλλά να καταλήξει στον κλειστό για να αποκλείσει το τρίτο άτομο.

Όταν δυο πρόσωπα είναι σε καθιστική στάση, το σταύρωμα των ποδιών είναι σήμα αποδοχής ή ενδιαφέροντος γι' αυτό. Αν το άλλο άτομο ενδιαφερθεί, θα σταυρώσει και αυτό τα πόδια του όπως το πρώτο. Τα πόδια δεν χρησιμεύουν μόνο σαν δείκτες, φανερώνοντας την κατεύθυνση στην οποία θέλει να πάει το άτομο αλλά χρησιμοποιούνται και για να δείχνουν τους ανθρώπους που είναι ενδιαφέροντες ή ελκυστικοί.

## 5.8 Θέσεις Καθίσματος στο Τραπέζι

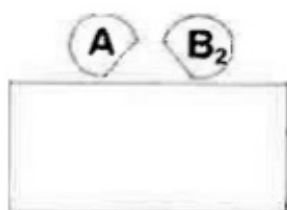
Η στρατηγική θέση σε σχέση με άλλους ανθρώπους είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για να εξασφαλίσετε τη συνεργασία τους. Διάφορες όψεις της διάθεσή τους, μπορούν να αποκαλυφθούν στη θέση που παίρνουν σε σχέση μ' εσάς.

### 5.8.1 Η γωνιακή θέση



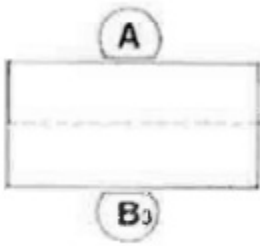
Αυτή η θέση χρησιμοποιείται από άτομα που μετέχουν σε μια φιλική συζήτηση. Η θέση επιτρέπει απεριόριστη επαφή των ματιών και την ευκαιρία να χρησιμοποιήσεις αμέτρητες χειρονομίες και να παρατηρήσεις τις χειρονομίες του άλλου. Η πιο σωστή θέση από την οποία μπορεί να κάνει ένας πωλητής την παρουσίαση του προϊόντος του σ' ένα καινούργιο πελάτη είναι η B1, υποθέτοντας σαν αγοραστή τον A.

### 5.8.2 Θέση συνεργασίας



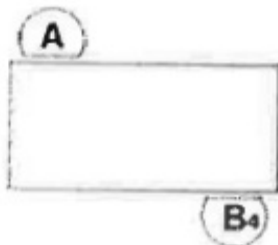
Όταν δυο άνθρωποι έχουν παρόμοιο προσανατολισμό, δηλαδή σκέπτονται και οι δυο παρόμοια ή δουλεύουν μαζί σε μια εργασία, παίρνουν συνήθως αυτή τη θέση. Εδώ πολύ σημαντικό είναι ο B να μπορεί να πάρει αυτή τη θέση χωρίς να αισθανθεί ο A ότι παραβιάζεται ο χώρος του. Αυτή είναι μια από τις στρατηγικές θέσεις, για παρουσίαση μιας περίπτωσης που θα γίνει αποδεκτή, ή όταν ο B βάζει στη διαπραγμάτευση ένα τρίτο μέλος.

### 5.8.3 Ανταγωνιστική-αμυντική θέση



Το κάθισμα στο τραπέζι απέναντι από άλλο άτομο μπορεί να δημιουργήσει μια αμυντική, ανταγωνιστική ατμόσφαιρα και να οδηγήσει το κάθε μέρος να πάρει σταθερή θέση στην άποψη του. Η θέση αυτή λαμβάνεται από ανθρώπους, που είτε ανταγωνίζονται ο ένας από τον άλλο, είτε ο ένας επιπλήττει τον άλλο, είτε τέλος υπάρχει σχέση ανώτερου-κατωτέρου

### 5.8.4 Θέση ανεξαρτησίας



Η θέση αυτή παίρνεται από ανθρώπους που δεν θέλουν να αλληλεπιδράσουν μεταξύ τους. Συμβαίνει σε μέρη όπως μια βιβλιοθήκη, σε ένα εστιατόριο ή ένα πάρκο. Δηλώνει έλλειψη ενδιαφέροντος και μπορεί ακόμα να ερμηνευτεί από το άλλο άτομο σαν εχθρικήτητα, αν παραβιαστούν τα χωρικά του σύνορα.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

### Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΜΙΑΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

Η κρισιμότερη στιγμή στη διαδικασία της πώλησης είναι όταν ο πωλητής πρέπει να ζητήσει την παραγγελία, περνώντας έτσι στη διαδικασία κλεισίματος. Ο καλός πωλητής είναι αυτός που θα ζητήσει την παραγγελία, αφού πρώτα έχει αξιολογήσει ότι η διάθεση του πελάτη του είναι τέτοια, ώστε δεν θα αρνηθεί. Πως ο πωλητής μπορεί να καταλάβει πότε ο πελάτης του είναι διατεθειμένος να προχωρήσει στην παραγγελία ή όχι; Οι πωλητές πρέπει πάντα να θυμούνται είναι ότι ο άνθρωπος μιλάει με δυο τρόπους: με το στόμα και το σώμα.

Η γλωσσά του σώματος επιτρέπει την κατανόηση των πραγματικών προθέσεων, σκέψεων και διαθέσεων του συνομιλητή. Η μη λεκτική επικοινωνία δε λέει ψέματα, κάτι που δεν συμβαίνει με την λεκτική επικοινωνία, που είναι συνειδητή και ελεγχόμενη από τον άνθρωπο. Για τους πιο πάνω λόγους, ο πωλητής δεν πρέπει να περιορίζεται μόνο σε μια απόπειρα κλεισίματος, αλλά να επαναλαμβάνει αυτές τις απόπειρες, σε συνδυασμό με την σωστή ανάγνωση των θετικών, μη λεκτικών σημάτων, που του στέλνει ο υποψήφιος αγοραστής, ούτως ώστε να πάρει την παραγγελία. Παράλληλα δεν πρέπει να ξεχνά ποτέ, ότι δεν μπορεί να κρίνει σωστά από μεμονωμένα σήματα, αλλά πρέπει να υπάρχουν τουλάχιστον τέσσερα σήματα της ίδιας ομάδας για είναι σωστό το αποτέλεσμα. Στη συνέχεια αναφέρονται μηνύματα που μπορεί να λάβει ο πωλητής είτε αυτά είναι θετικά είτε αρνητικά.

#### **Χειρονομίες Αγοραστικού Ενδιαφέροντος**

- ❖ Κοιτάζει ψηλά και ταυτόχρονα ανοιγοκλείνει τα μάτια του.
- ❖ Γέρνει το σώμα του προς τα εμπρός και συγκεκριμένα προς το μέρος του πωλητή.
- ❖ Το κεφάλι του έχει την ίδια κλίση με του πωλητή, σε συνδυασμό με ένα άνετο και όχι βεβιασμένο χαμόγελο.
- ❖ Η επαφή με τα μάτια διαρκεί περισσότερο απ' ότι συνήθως.
- ❖ Οι κόρες των ματιών του διαστέλλονται κάθε φορά που βλέπει ή ακούει κάτι που τον ενδιαφέρει.

- ❖ Αν είναι καπνιστής, και στην περίπτωση που αξιολογεί την προσφορά που του έχει γίνει θετικά, θα φυσήξει τον καπνό βιαστικά προς τα πάνω.
- ❖ Βάζει και βγάζει τα γυαλιά του ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ενώ κοιτάζει συνέχεια τον πωλητή.
- ❖ Αρχίζει να αντιγράφει τις κινήσεις και τις στάσεις του πωλητή.
- ❖ Ταχτοποιεί τα μαλλιά του ή ξύνει το αφτί του.
- ❖ Χαϊδεύει το πηγούνι του ενώ ακούει τον πωλητή να του μιλά, ή αφού έχει σταματήσει να μιλά ο πωλητής. Ο πωλητής δεν πρέπει να τον διακόψει, αλλά να προσέξει ποιες θα είναι οι επόμενες κινήσεις του.
- ❖ Κάθεται χωρίς να έχει σταυρωμένα τα χεριά στο στήθος.
- ❖ Δεν κρύβει ή δεν καλύπτει το πρόσωπο του με τα χεριά του ή κάποιο άλλο αντικείμενο.
- ❖ Φροντίζει να μην υπάρχουν εμπόδια στην επικοινωνία του με τον πωλητή, και αν υπάρχουν τα μετακινεί για να τον βλέπει καλύτερα.
- ❖ Μπορεί να ξεκουμπώσει το σακάκι του, ή να χαλαρώσει τη γραβάτα του ως ένδειξη ηρεμίας, άνεσης, χαλαρότητας, και εμπιστοσύνης.
- ❖ Παραλλαγή της πιο πάνω κίνησης στις γυναίκες είναι να βάλουν το ένα πόδι πάνω στο άλλο και να αφήσουν το παπούτσι να παίζει χαλαρά στα δάχτυλα του ποδιού.
- ❖ Μετατοπίζει το σώμα του στην άκρη της καρέκλας του και κάθεται σε θέση ετοιμότητας.

### **Αρνητικά Σήματα που Στέλνει ο Πελάτης**

- ❖ Αποφεύγει να κοιτάξει το πωλητή στα μάτια ή δεν τον κοιτάζει αρκετά.
- ❖ Το σώμα του μπορεί να είναι απομακρυσμένο από τον πωλητή, ενώ μπορεί να έχει βουλιάξει μέσα στην πολυθρόνα ή στον καναπέ.
- ❖ Υπάρχει μια υπερκινητικότητα των χεριών του και πιάνει πολλές φορές το πρόσωπο του.
- ❖ Σταυρώνει τα χεριά του στο στήθος, καθώς επίσης και τα ποδιά του, σε μια απόπειρα να δημιουργήσει φράγμα στη επικοινωνία.
- ❖ Το κεφάλι στηρίζεται στο χέρι του, δείχνοντας έτσι την αδιαφορία του.
- ❖ Ενώ του μιλάει ο πωλητής βγάζει ανύπαρκτο χνούδι από τα ρούχα του.
- ❖ Απομακρύνεται από τον πωλητή ενώ το σώμα του σταδιακά κοιτάζει

προς την αντίθετη κατεύθυνση από εκείνη του πωλητή.

- ❖ Ο κορμός του σώματος και τα πόδια του δείχνουν προς την πλησιέστερη έξοδο.
- ❖ Κρατάει τα μάτια του κλειστά παραπάνω από το φυσιολογικό όταν του μιλά ο πωλητής.
- ❖ Οι κόρες των ματιών του έχουν συσταλεί.
- ❖ Βάζει τα χέρια πίσω από το κεφάλι και το στηρίζει σαν μαξιλάρι.
- ❖ Τα πόδια κάνουν νευρικές κινήσεις.
- ❖ Ακούει με το κεφάλι χαμηλωμένο και αν είναι καπνιστής εκπνέει τον καπνό προς τα κάτω.
- ❖ Ρίχνει πλάγιες ματιές στον πωλητή.
- ❖ Φροντίζει επιμελώς να μην εκθέτει τις παλάμες του προς τον πωλητή, όταν εκφράζει αντιρρήσεις
- ❖ Τρίβει το σβέρκο του με το ένα χέρι.

Ο σκοπός του πωλητή είναι να ανιχνεύσει αυτές τις κινήσεις έγκαιρα. Αν είναι θετικές, να προχωρήσει στο κλείσιμο της πώλησης. Αν είναι αρνητικές, θα πρέπει να παγώσει την παρουσίαση του και την διαπραγμάτευση. Σε μια τέτοια περίπτωση θα πρέπει να εκμαιεύσει με διάφορες ερωτήσεις τι είναι αυτό που είπε ή έκανε και οδήγησε τον πελάτη στην αρνητική αυτή αντίδραση. Υπάρχουν φορές που ο πελάτης θα στείλει μια πληθώρα μηνυμάτων που συγκρούονται μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να μπερδεύεται ο άπειρος πωλητής. Σε αυτό το σημείο άξιο αναφοράς είναι και η ευθύνη των εταιριών σε αυτό το τομέα. Με σεμινάρια και εκπαιδεύσεις θα μπορέσουν να κάνουν τους πωλητές τους πιο αποδοτικούς και αποτελεσματικούς, αφού θα είναι πιο ικανοί να “διαβάζουν” τους πελάτες τους.

Η ανάγνωση της γλώσσας του σώματος δεν είναι εύκολη υπόθεση. Ο βασικός κανόνας για την κατανόηση της είναι η παρατήρηση ενός συνόλου κινήσεων και χειρονομιών, σε σχέση με το ποσό αρμόνικες είναι μεταξύ τους. Αν ο πελάτης εκπέμπει και θετικά και αρνητικά μηνύματα, πρέπει να τα παρατηρήσει ο πωλητής και να τα καταμετρήσει, για να δει πια υπερτερούν. Αυτό ως αρχή είναι αρκετό για να δει τις προθέσεις του πελάτη και να προγραμματίσει τις επόμενες κινήσεις του.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Allan & Barbara Pease (2006), **Το απόλυτο βιβλίο για τη γλώσσα του σώματος**, Εκδόσεις ΕΣΟΠΤΡΟΝ Αθήνα.

Givens, David B. (2005), **The Nonverbal Dictionary of Gestures, Signs & Body Language Cues**, Center for Nonverbal Studies Press, Spokane, Washington.

Άκης Αγγελάκης (2001), **Image making για τον επιχειρηματία και τον πωλητή**, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

Αναστάσιος Σούγιαννης (2010), **Διοίκηση πωλήσεων και Προσωπική Πώληση**, Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

## **ΙΣΤΙΟΣΕΛΙΔΕΣ**

<http://www2.masters.edu/Career/CareerLibrary/Body%20Language.pdf>

<http://center-for-nonverbal-studies.org>

<http://www.indiabix.com/body-language>