

رابطه زبان بدن با ادراک تعامل اجتماعی

فاطمه روحی¹، حسین زارع²، * نیلا آخوندی³

1. دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور

2. استاد تمام گروه روانشناسی دانشگاه پیام نور

3. استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور

(تاریخ وصول: 96/03/03 - تاریخ پذیرش: 96/05/12)

The Relationship between Body Language and Perception of Social Interaction

Fatamah Rohy¹, Hosain Zare², *Nila Akhondy³

1. M.A in psychology, Payam-e Noor University

2. professor of psychology, Payam-e Noor University

3. Assistant professor of psychology, Payam-e Noor University

(Received: May. 24, 2017 - Accepted: Aug. 03, 2017)

Abstract

Introduction: The aim of this study was to investigate the relationship between body language and perceived social interaction in high school students. **Method:** The research method was descriptive and correlational. The statistical population was all the 12871 high school students of Shiraz city the enrolled in the academic year of 1395-1396. Using Cochran Formula and cluster sampling, 290 students were chosen to take part in the study. Data collection took place using Body Language Questionnaire by Hasibani and the Glass's Perception of Social Interaction Questionnaire. Data were analyzed by SPSS version 20 and by using the Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis. **Findings:** The results indicated that among the nonverbal behaviors of teachers, according to standard beta, head ($\beta=0.28$), hand ($\beta=0.21$) and eyes ($\beta=0.16$) had the most role and contribution in explaining the students' perceived social interaction. **Conclusion:** Therefore, the teachers used head, hands and eyes as non-verbal cues for more interaction with students.

Keywords: Body Language, Nonverbal Behaviors, Perceived Social Interaction.

چکیده

مقدمه: هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین زبان بدن با ادراک تعامل اجتماعی در دانش‌آموزان مقطع متوسطه بود. **روش:** پژوهش در قالب یک طرح توصیفی - همبستگی انجام گرفت. جامعه آماری شامل کلیه دانش‌آموزان مقطع متوسطه دوره اول در شهر شیراز به تعداد 12871 در سال تحصیلی 95-96 بود. با استفاده از فرمول کوکران 290 دانش‌آموز وارد مطالعه شدند. روش نمونه‌گیری به صورت خوشه‌ای است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های زبان بدن حصایی و ادراک تعامل اجتماعی گلاس استفاده شد. داده‌های به دست آمده با استفاده از نرم‌افزار نسخه 20 و ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. **یافته‌ها:** نتایج نشان دادند غیر رفتارهای غیرکلامی معلمان، در سر با $\beta=0/28$ ، دست با $\beta=0/21$ و چشم با $\beta=0/16$ بیشترین سهم را در تبیین ادراک تعامل اجتماعی دانش‌آموزان دارند **نتیجه‌گیری:** بنابراین معلمان بیشتر از سرخ‌های سر، دست و سپس چشم برای تعامل با دانش‌آموزان استفاده می‌کنند.

واژگان کلیدی: زبان بدن، رفتارهای غیرکلامی، ادراک تعامل اجتماعی

رضایت‌مندی مشتریان رابطه به دست آوردند؛ بنابراین کارآمدی زبان بدن فرد، احساس و ادراک دیگران از او را تحت قرار می‌دهد. فقدان آگاهی از دانش زبان بدن یا ارتباط غیرکلامی موجب می‌شود فرد نتواند پیام‌های دیگران را دریافت کند و پیام مطلوب و مناسب به دیگران بفرستد. زبان بدن می‌تواند مواردی مانند تماس فیزیکی، حرکات چشم و لبخند باشد که بر اثر آن فرد جذاب، حرفه‌ای، قابل اعتماد یا مهربان به نظر برسد (یون و همکاران، 2016). تحقیقات نشان داده است که 65 درصد ارتباطات غیرکلامی است؛ بنابراین، نشانه‌های غیرکلامی از طریق زبان بدن نقش مهمی در تعاملات اجتماعی ایفا می‌کند (ابوالقاسمی، 1392). صلیبی (1393) در پژوهشی، به تبیین سهم ارتباطات غیرکلامی پرداخته و نقش این ارتباط را در کنش‌های اجتماعی مورد تأیید قرار داده است. در فرآیند ارتباط از طریق مجموعه وسیعی از رفتارهای غیرکلامی، مانند، حالات چهره، حرکات و اشارات چشم، سر و دست، این پیام به فرد منتقل می‌شود که پیام او برای فرد مقابل مهم بوده و انرژی و انگیزه زیادی حاصل از این نگرش در فرد مقابل ایجاد می‌نماید و ممکن است موجب تمایل به تعامل اجتماعی بیشتر شود.

تعامل اجتماعی به معنای ایجاد رابطه بین دو نفر یا بیشتر است که منجر به واکنشی میان آن‌ها و برقراری ارتباط می‌شود. تعامل می‌تواند از

زندگی اجتماعی صحنه انواع ارتباطات و تعاملات میان افراد است. افراد در تعاملات اجتماعی بیش از آنکه از کلمات بهره گیرند از ارتباطات غیرکلامی بهره می‌گیرند. ارتباطات غیرکلامی، نشانه‌ها و علائمی را در بر می‌گیرد که معنا را از طریقی غیر از زبان منتقل می‌کند و به یک زبان رسمی وابسته نیست و ما هنگامی که با دیگران رابطه برقرار می‌کنیم آگاهانه یا ناخواسته آن‌ها را تولید می‌کنیم. هنگام استفاده از علائم بدنی ایده‌ها و مفاهیم بدون استفاده از اصطلاحات کلامی، انتقال و تفسیر می‌شوند (یون، کیم، کیم و یو، 2016). انسان‌ها نشانه‌های بسیاری از طریق چگونگی وضعیت بدن در ارتباط با اینکه چگونه می‌اندیشند و چگونه به خود می‌نگرند، می‌فرستند (وود، 2012). عباس نژاد، طیرانی نیک نژاد، قاسمی و جهانگیری (1394) معتقدند کسب مهارت‌های ارتباطی را یکی از عناصر اساسی اجتماعی شدن فرد می‌داند. مهارت‌های ارتباطی شامل مهارت در برقراری ارتباط با دیگران، مهارت گوش کردن، همدردی، تشخیص احساسات و ارتباط غیرکلامی است. نتایج پژوهش ابوالقاسمی (1391) نشان داد رفتارهای غیرکلامی با پردازش هیجانی و بازشناسی هیجانی حتی در بیماران مبتلا به اسکیزوفرنی ارتباط دارد و یون و همکاران (2016) و درودی و صمدی (1392) بین ارتباطات غیرکلامی کارکنان و

(2014) در پژوهش خود نشان دادند در ارتباطات چهره به چهره بین رفتارهای غیرکلامی زبان بدن و علائم حرکتی با تعامل اجتماعی رابطه وجود دارد و احتمالاً می‌تواند در افزایش سطح تعامل مؤثر باشند. دپائولو (1991) نشان داد معلمانی که در رمزگشایی و رمزخوانی علائم غیرکلامی بهتر عمل می‌کنند از شایستگی اجتماعی بالاتری برخوردارند. همچنین پژوهش‌ها نشان می‌دهد که رفتارهای مناسب غیرکلامی، می‌تواند در درک مواد شفاهی توسط دانش‌آموزان تأثیر داشته باشد (کلینزینگ و جکسون، 1987، به نقل از رحمانی، بنی اسدی، 1391). نتایج پژوهش بنی اسدی و باقری (1390) نشان داد که دانش زبان بدن با شایستگی اجتماعی ارتباط دارد. وقتی معلمان در کلاس ارتباطات کلامی و غیرکلامی مؤثری به کار گیرند، احتمالاً روابط معلم-شاگرد و نیز علاقه دانش‌آموزان بیشتر و یادگیری شناختی آنان بهتر می‌شود و هنگامی که علاقه مثبت ایجاد می‌شود، یادگیری شناختی افزایش می‌یابد (ریچموند، 1998، ترجمه موسوی و عبدالله پور، 1388). زاهد بابلان (1391) به بررسی میزان همخوانی روابط غیرکلامی با کلامی معلمان ابتدایی در جریان تدریس و ارتباط آن با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط غیرکلامی معلمان در جریان تدریس برای دانش‌آموزان جنبه ترغیبی داشته است و در پیش‌بینی پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان مؤثر است. به‌عنوان مثال پژوهش

طریق، یک نگاه، یک مکالمه و یا یک حرکت صورت پذیرد (دانش پور و چرخچیان، 1386). به عقیده بندورا تمامی رفتارها و کلام‌ها حاوی پیام‌هایی برای یادگیری است. بر همین اساس، نظریه یادگیری اجتماعی بر یادگیری از طریق مشاهده و تقلید تأکید می‌کند. در این تئوری، یادگیری به سه طریق صورت می‌گیرد. از طریق دیدن رفتارها به صورت زنده - از طریق واژه‌ها و جملات (که مشاهده کلامی نام دارد) - از طریق کتاب‌ها و رسانه‌ها (که مشاهده نمادین نام دارد) تحقق می‌یابد. به این ترتیب ما در زنجیره‌ای از فعالیت‌های اجتماعی و یادگیری قرار داریم. به این ترتیب رفتارهای غیرکلامی معلمان ممکن است بتواند به‌عنوان یک الگوی آموزنده برای کسب مهارت دانش‌آموزان عمل کند. بر طبق نظریه یادگیری اجتماعی یا مشاهده‌ای، شخصیت، توانایی‌ها، موقعیت اجتماعی، جنسیت و سن افراد در پذیرش رفتارهای مشاهده‌شده و الگوسازی در جهت یادگیری و تقلید مؤثر است. همچنین پاداش‌های درونی و بیرونی بر عمق یادگیری اجتماعی می‌افزایند. آگاهی از دانش زبان بدن عملکرد بهتر اجتماعی و روابط اجتماعی موفقیت‌آمیز را به همراه می‌آورد و می‌تواند خواسته‌ها، نیازها، عواطف و انتظارات دیگران را به بهترین وجه درک و خواسته‌ها، نیازها، عواطف و انتظارات خود را به دیگران منتقل کند (فلدمن، فیلیپات و کاسترینی، 1991). لاول، هلی و مک کاب

مهارت‌های اجتماعی با مهارت برقراری ارتباط، مهارت ارتباطات میان فردی، مهارت‌های کلامی و غیرکلامی و مهارت اعتماد به نفس رابطه معناداری وجود ندارد اما بین آموزش مهارت‌های اجتماعی با مهارت همدلی رابطه هم جهت و مثبت است. همچنین هیچ یک از این مطالعات روابط بین زبان بدن با تعاملات اجتماعی را به طور هم‌زمان بررسی نکرده‌اند، لذا پژوهش حاضر از لحاظ ترکیب متغیرها، از نوآوری برخوردار است. نتایج این بررسی می‌تواند علاوه بر گسترش مرزهای دانش، از لحاظ کاربردی محورهایی را که احتمال ضعف معلمان در آن وجود دارد مشخص کند به‌ویژه که پژوهش حاجی کریم (1390) در مطالعه‌ای روی زبان آموزان ایرانی که زبان انگلیسی را به‌عنوان زبان خارجی فرا می‌گیرند نشان داد که چگونه به‌کارگیری ارتباط غیرکلامی توسط معلم می‌تواند کیفیت یادگیری زبان آموزان را تحت تأثیر قرار دهد بنابراین ادامه پژوهش در این حوزه می‌تواند به‌عنوان یک راهنما در برنامه‌ریزی‌های آتی دست‌اندرکاران امر آموزش و برنامه‌ریزی درسی برای رفع موانع موجود در تعامل بهینه معلمان با دانش‌آموزان و همچنین بهبود مهارت‌های رفتاری به‌عنوان یک الگو اثربخش واقع شود؛ بنابراین پژوهش حاضر درصدد بررسی این فرضیه است که بین استفاده از اشارات غیرکلامی (چشمی، سر و دست) با ادراک تعامل اجتماعی معلمان و دانش‌آموزان رابطه وجود دارد و توان پیش‌بینی

حاجی کریم (1390) در مطالعه‌ای روی زبان آموزان ایرانی که زبان انگلیسی را به‌عنوان زبان خارجی فرا می‌گیرند نشان داد که ارتباط غیرکلامی توسط معلم می‌تواند کیفیت یادگیری زبان آموزان را تحت تأثیر قرار دهد. همچنین نتایج این بررسی نشان داد که به‌کارگیری ارتباط غیرکلامی می‌تواند به جنبه‌های گوناگون یادگیری زبان کمک کند. علاوه بر این تحقیقات نشان داده است که 65 درصد ارتباطات، غیرکلامی است؛ و از طریق زبان بدن نقش مهمی در تعاملات اجتماعی ایفا می‌کند (ابوالقاسمی، 1392). فیلدمن و همکاران (1991) و نشان دادند که توانایی تفسیر و فهم رفتارهای غیرکلامی دیگران هم تسهیل‌کننده درک حالات عاطفی است و هم در تعاملات اجتماعی مؤثر است اما تا کنون پژوهش‌های بسیار اندکی هستند که هم ادراک معلمان و هم عملکرد واقعی آن‌ها را در استفاده از زبان بدن بررسی کرده باشند و در این مطالعات به‌طور جامع متغیر کلیدی «زبان بدن» در نظر گرفته نشده است و تعداد اندکی از پژوهش به‌صورت کمی به بررسی تناسب ادراک و عملکرد واقعی افراد در استفاده از ارتباطات غیرکلامی و ادراک اجتماعی پرداخته‌اند. علاوه بر این نتایج بعضی پژوهش‌ها ناهمخوان است به‌عنوان مثال کجوری (1392) رابطه بین آموزش مهارت‌های اجتماعی با هر یک از مؤلفه‌های مربوط به مهارت برقراری ارتباط را بررسی کرده است طبق نتایج به‌دست‌آمده بین آموزش

ادراک تعامل اجتماعی از طریق اشارات غیرکلامی وجود دارد.

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری: پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، شامل تمامی معلمان و دانش‌آموزان در شهر شیراز در سال 1395 است. روش نمونه‌گیری به صورت «خوشه‌ای - تصادفی» است. به این ترتیب که از بین مناطق چهارگانه، دو منطقه انتخاب شدند، سپس لیست مدارس مقطع متوسطه هر ناحیه تهیه شد و به صورت تصادفی، 20 مدرسه از هر ناحیه انتخاب شد، از میان بیست مدرسه انتخابی، از هر مدرسه تعدادی معلم و دانش‌آموز به صورت تصادفی انتخاب شدند در مجموع 40 معلم و 250 دانش‌آموز وارد مطالعه شدند

ابزار اندازه‌گیری: جهت جمع‌آوری داده‌ها از ابزارهای زیر استفاده شد:

الف- پرسشنامه زبان بدن که توسط حبیبی (2012) طراحی شده است و حاوی 13 آیتم است که میزان استفاده از زبان بدن را هنگام تدریس ارزیابی می‌کند. آیتم‌های این پرسشنامه حرکات دست، سقلمه زدن، خندیدن، لبخند زدن، اخم کردن، تکان دادن سر، حالات چهره‌ای و لبخند زدن در حین صحبت کردن را می‌سنجد. برای کمی کردن این پرسشنامه، به هر یک از گزینه‌ها یک وزن عددی داده شده است به صورتی که

گزینه‌های مطلوب در مقایسه با گزینه‌های کمتر مطلوب وزن عددی بیشتری دارند. نمره کل نیز از مجموع نمرات کسب شده در هر آیتم به دست می‌آید. در مطالعه حبیبی (2012) برای میزان پایایی پرسشنامه عدد 0/705 به دست آمده است. میزان آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر 0/64 بود.

ب- پرسشنامه «ادراک تعامل اجتماعی» که توسط گلاس (1994) طراحی شده است و سالیان متمادی هم در گروه بهنجار و هم در گروه بیماران به کار برده شده است. این پرسشنامه شامل 30 سؤال است که هم افکار مثبت و هم افکار منفی را نسبت به تعامل اجتماعی می‌سنجد. سؤال‌ها روی یک طیف 5 درجه‌ای پاسخ داده می‌شوند؛ و آلفای کرونباخ برای دو گروه نمونه 0/86 و 0/91 است. میلر و لفقورت (1982) ضریب آلفای کرونباخ را در اجراهای گوناگون بین 0/86 تا 0/91 به دست آوردند و نیز روایی افتراقی، روایی سازه و روایی همگرایی آن را تأیید کردند. این مقیاس دارای ثبات بالایی است و با استفاده از روش آزمون مکرر در یک فاصله دوماهه عدد 0/96 و یک‌ماهه عدد 0/84 به دست آمد گلاس، (1994). کبایاشی (2000) اعتبار این پرسشنامه را 0/85 گزارش کرده‌اند. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر 0/66 بود.

روش اجرا: پس از اجرای آزمون‌ها داده‌ها توسط نرم‌افزار آماری Spss نسخه 20 تحلیل

حسین زارع و همکاران: رابطه زبان بدن با ادراک تعامل اجتماعی

استفاده شد.

یافته‌ها

در این تحقیق، به بررسی رابطه بین اشارات غیرکلامی سر، دست و چشم با ادراک تعامل اجتماعی و پیش‌بینی ادراک تعامل اجتماعی از طریق زبان بدن پرداخته شده است. شاخص‌های توصیفی داده‌ها در جدول 1 درج شده است.

شدند. برای آزمون فرضیه‌ها، از روش‌های آمار توصیفی از جمله میانه و میانگین به‌عنوان شاخص‌های گرایش مرکزی، دامنه تغییرات، واریانس و انحراف معیار به‌عنوان شاخص‌های پراکندگی و حداقل و حداکثر به‌عنوان شاخص‌های توزیع استفاده شد و ضریب همبستگی پیرسون تعیین شد. در نهایت جهت آزمون فرضیه‌ها از رگرسیون چندگانه (هم‌زمان)

جدول 1. مقادیر شاخص‌های توصیفی داده‌ها

متغیر	میانگین	میانه	انحراف استاندارد	واریانس	دامنه	حداقل	حداکثر
تعامل اجتماعی	95/31	95	3/74218	125/421	69/76	57	127
چشم	9/14	9	2/31909	5/278	12/59	2	15
سر	11/03	11	6/56129	14/004	48	3	51
دست	8/67	8/62	2/29737	5/378	12	3	15
اشارات غیرکلامی	42/48	42	3/74218	43/051	70	17	87

جدول 2. ماتریس همبستگی زبان بدن در بعد (دست، چشم و سر) با ادراک تعامل اجتماعی

متغیر	تعامل اجتماعی	چشم	سر	دست	زبان بدن
تعامل اجتماعی	1	0/107	**0/301	*0/181	**0/302
چشم		1	0/034	**0/3	**0/585
سر			1	-0/78	**0/669
دست				1	**0/452
زبان بدن					1

چشم، مثبت و در سطح 0/01 معنادار است. نتایج بررسی فرضیه‌ها به روش همبستگی چندگانه (رگرسیون) در ادامه آورده شده است.

بر اساس نتایج جدول 2، مقدار همبستگی به‌دست‌آمده برای رابطه هریک از اشارات غیرکلامی معلمان با ادراک اجتماعی در تعامل معلمان و دانش‌آموزان به جز اشارات غیرکلامی

جدول 3. گرسیون پیش‌بین ادراک تعامل اجتماعی دانش‌آموزان بر اساس اشارات غیرکلامی معلمان (سر، دست و چشم)

مقدار رگرسيون (R)	ضریب تبیین	مقدار F	سطح معناداری
0/372	0/139	9/65	0/001

انجام شده خطی است زیرا مقدار F برای تعیین معنی‌داری پیش‌بینی ادراک اجتماعی دانش‌آموزان از طریق اشارات غیرکلامی معلمان برابر 9/65 با سطح معنی‌داری $P=0/001$ و کوچک‌تر از 0/05 است؛ بنابراین بر اساس نتایج به دست آمده فرضیه تحقیق تأیید می‌گردد؛ یعنی «اشارات غیرکلامی (چشم، دست و سر) ادراک تعامل اجتماعی دانش‌آموزان را پیش‌بینی می‌کند.»

طبق اطلاعات جدول 3 ملاحظه می‌شود که رگرسیون چندگانه هم‌زمان اشارات غیرکلامی معلمان با ادراک تعامل اجتماعی دانش‌آموزان برابر $R=0/372$ و ضریب تبیین $R^2=0/14$ به دست آمده است، یعنی در مجموع اشارات غیرکلامی 14 درصد ادراک تعامل اجتماعی دانش‌آموزان را پیش‌بینی و تبیین می‌کنند. همچنین شکل رگرسیونی تبیین شده طبق آزمون تحلیل واریانس

جدول 4. ضرایب رگرسیون رابطه اشارات غیرکلامی معلمان (چشم، دست و سر) با ادراک تعامل اجتماعی

متغیرهای مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	مقدار t	معناداری	آماره‌های هم خطی	
	B	خطای استاندارد				عامل تورم واریانس	آستانه
مقدار ثابت	87/666	4/476	Beta	19/588	0/001		
چشم	0/775	0/354	0/159	2/188	0/03	1/103	0/907
سر	0/836	0/208	0/28	4/021	0/001	1/010	0/99
دست	0/999	0/352	0/207	2/84	0/005	1/108	0/902

نتیجه‌گیری و بحث

نتایج این پژوهش نشان داد بین اشارات غیرکلامی چشمی، دست و سر با ادراک تعامل اجتماعی رابطه مثبت قوی وجود دارد و حرکات دست بیشترین سهم را در تبیین ادراک تعامل اجتماعی دارد. به بیان دیگر هر چه معلمان از اشارات غیرکلامی چشمی، سر و

در مجموع طبق اطلاعات جدول 4 با حذف مقدار ثابت آلفا از طریق استاندارد کردن مقادیر تبیین‌کننده، ملاحظه می‌شود که بر اساس بتای استاندارد اشارات غیرکلامی معلمان، در سر با $\beta=0/28$ ، دست با $\beta=0/21$ و چشم با $\beta=0/16$ بیشترین نقش و سهم را در تبیین ادراک تعامل اجتماعی دارند.

مطرح کرد که از طریق مجموعه وسیعی از رفتارهای غیرکلامی، مانند، حالات چهره، حرکات و اشارات چشم، سر و دست، این پیام به فرد منتقل می‌شود که پیام و شخصیت او برای فرد مقابل مهم یا بی‌اهمیت است. این تصور بر انگیزه فرد تأثیر می‌گذارد. به این ترتیب که در صورت با اهمیت تلقی شدن انرژی مثبت و انگیزه بالایی در فرد مقابل ایجاد می‌شود این احساس خوب و مثبت تمایل به تعامل اجتماعی بیشتر را افزایش می‌دهد؛ اما در صورت احساس مهم نبودن تمایل به ادامه تعامل اجتماعی کاهش می‌یابد.

در حوزه محدودیت‌های پژوهش می‌توان به این مسئله اشاره کرد که نتایج حاصل از این پژوهش مربوط به دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه است لذا باید در تعمیم یافته‌های آن به دانش‌آموزان پسر و یا سایر مقاطع تحصیلی و شغلی جوانب احتیاط در نظر گرفته شود. همچنین با توجه به وجود رابطه بین زبان بدن و تعامل اجتماعی و با توجه به امکان پیش‌بینی میزان تعامل اجتماعی از طریق زبان بدن پیشنهاد می‌شود مسئولین سازمان آموزش و پرورش به ویژه معلمان بیشتر از پیش در جریان این رابطه قرار گرفته و از آن جهت پیشبرد یادگیری دانش‌آموران بهره بگیرند. به محققین هم پیشنهاد می‌شود این پژوهش را در میان دانش‌آموزان سایر مقاطع تحصیلی و دانشجویان با تفکیک جنسیت انجام داده و نتایج مقاطع تحصیلی مختلف با یکدیگر مقایسه شود.

به‌ویژه دست بیشتر استفاده کنند دانش‌آموزان تعامل بیشتری را با معلمان تجربه می‌کنند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های صلیبی (1393)، کجوری (1392)، کاتلیار و آریلب (2013) همسو است. صلیبی (1393) زبان بدن را با مهارت‌های اجتماعی مرتبط دانست و کجوری (1392) بین زبان بدن با کنش متقابل اجتماعی رابطه به دست آورد و در پژوهش کاتلیار و آریلب (2013) زبان بدن و مهارت‌های اجتماعی بر بهبود تعامل اجتماعی مؤثر بود. دپائولو (1991)، معتقد است مهارت در استفاده از علائم غیرکلامی با سطح بالاتری از شایستگی اجتماعی رابطه دارد. رفتارهای غیرکلامی آشکارکننده حالات عاطفی و نگرش‌های فرد است بنابراین در ایجاد احساس مثبت به طرف مقابل و افزایش انگیزه به برقراری رابطه مؤثر است (لارن، ماکسیم، استفان و نویکیکی، 2003). در پژوهش دیگری مشخص شد در ارتباطات چهره به چهره زبان بدن و رفتارهای غیرکلامی نقش بسیاری داشته و می‌توانند تعامل اجتماعی را افزایش دهند (لاول، هلی و مک کاب، 2014). یون و همکاران (2016) و درودی و صمدی (1392) بین ارتباطات غیرکلامی کارکنان و رضایت‌مندی مشتریان رابطه به دست آوردند و از آنجاکه رضایت تقویت‌کننده ارتباط است با افزایش سطح رضایت زمینه تقویت ارتباط و کنش متقابل فراهم می‌شود.

در تبیین این یافته می‌توان این مطلب را

منابع

- ابوالقاسمی، ع (1392). «ارتباط رفتارهای غیرکلامی، پردازش و بازشناسی هیجان با علائم مثبت و منفی در بیماران مبتلا به اسکیزوفرنی». *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*. 12:89-102.
- زاهد بابلان، ع (1391). «میزان همخوانی روابط کلامی و غیرکلامی معلمان در جریان تدریس و ارتباط آن با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان». *مجله روانشناسی مدرسه*. 1، 1، 61-46.
- صلیبی، ژ. (1390). *تحلیلی بر سهم ارتباطات غیراجتماعی. جامعه فرهنگی پژوهی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی*. 2، 2، 101-116.
- عباس نژاد، ح؛ طیرانی نیک نژاد، ح؛ قاسمی، م.م و جهانگیری، ن (1394). «مقایسه ارتباطات غیرکلامی کودکان کم‌شنوای استفاده کننده از کاشت حلزون و سمعک». *مجله علوم پیراپزشکی و توان‌بخشی مشهد*. 4، 3، 66-73.
- کجوری، ف. (1393). «بررسی رابطه بین آموزش مهارت‌های اجتماعی با مهارت برقراری ارتباط در دانش‌آموزان مقطع پیش‌دبستانی منطقه 5 شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد تهران مرکزی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- بنی اسدی، ح و باقری، م (1390). *دانش ارتباط غیرکلامی و شایستگی اجتماعی*. اندیشه و رفتار، 5، 20: 43-51.
- حاجی کریم، آ (1390). «مطالعه کیفی ارتباط غیرکلامی معلم و کیفیت زبان آموزی فراگیرندگان ایرانی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه الزهراء. دانشکده ادبیات.
- دانش پور، سید س.ع.ه و چرخچیان، م. فضاهای عمومی و عوامل مؤثر بر حیات جمعی. *باغ نظر*، 19: 7-28.
- درودی، ه و صمدی تبار منفرد، ع. «بررسی رابطه بین ارتباطات غیرکلامی و رضایت‌مندی مشتریان در نمایندگی‌های شرکت خودروسازی تویوتا در شهر تهران». *مطالعات رسانه‌ای*، 8، 22: 91-101.
- رحمانی، ر و بنی اسدی، ح (1391). «اثربخشی آموزش ارتباط غیرکلامی بر کاهش کمرویی». *اندیشه و رفتار*، 7، 21: 47-91.
- ریچموند و.پ و مک کروس، ج.س

- Depaulo, B. M. (1992). Nonverbal behavior and self-presentation. *Psychological bulletin*, 111, 203-243.
- Glass, C. V. (1994). Where is the mind? Constructivist and sociocultural perspectives on learning, information age. Greenwich: Publishing, Inc.
- Hasbayi, Mohammad. (2012). Exploring Teachers' Perceptions on the Actual Use of Nonverbal Communication Signals in EFL Classrooms. University of Tabriz. Faculty of Literature and Foreign Languages Department of English Language and Literature. For the Degree of Master of Arts (M.A.).
- Kobayashi, H. (2000). "Standardization perception of social interaction questionnaire in Japan". *Japanese Journal of Psychodrama*, 67-89.
- Kotlyara, I. & Arielyb, D. (2013). "The effect of nonverbal cues on relationship formation". *Computers in Human Behavior*, 29(3), 544-551.
- Lauren. A.; Maxim, J.; Stephen, J. & Nowicki, J. (2003). "Developmental association between nonverbal ability and social competence". *Philosophy, Sociology and Psychology*, 2(10), 745-758.
- Lavelle, M.; Healey, P. G. & McCabe, R. (2014). "Nonverbal behavior during face-to-face social interaction in schizophrenia: a review". *The Journal of nervous and mental disease*, 202(1), 47-54.
- Feldman, R. S.; Philippot, P. & Custrini, R. J. (1991). *Social competence and nonverbal behavior*. In R. S. Feldman & B. Rime (Eds.), *Fundamentals of nonverbal behavior* (pp. 329 –350). New York: Cambridge University Press.
- Wood, J. T. (2012). *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*. (7th Edition). Boston, MA: Wadsworth.
- Yoon, S.; Kim, S.; Kim, J. & You, Y. (2016). "A study on the Impact of Consultants' Nonverbal Communication on Customer Satisfaction, Trust, and Long-term Relationship Orientation of the Client Firm". *Indian Journal of Science and Technology*, 9(26).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی