

زبان بدن

راهنمای تعبیر حرکات بدن



پیز، آلن

Pease, Allan

زبان بدن: راهنمای تعبیر حرکات بدن / آلن پیز؛ ترجمه سعیده لرپری
زنګنه. - تهران: نشر جاان، ۱۳۷۸.
دو، ۱۸۴ ص.: مصور

ISBN: 964 - 6594 - 04 - 2

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیپا.
عنوان اصلی:

Body Language: how to read others thoughts their gestures.
۱. ارتباط غیر کلامی. ۲. زبان ایما و اشاره. الف. لرپری زنګنه، سعیده،

مترجم. ب. عنوان.

۹ پ ۴۶ الف / BF ۶۳۷

۱۳۷۸

۱۵۳ / ۶۹

۱۲۱۹۶ - ۷۸ م

کتابخانه ملی ایران

این اثر ترجمه‌ای است از:

Body Language

By

Allan Pease

Sheldon Press

London, 1993

چاپ اول: ۱۳۷۸

چاپ چهارم: ۱۳۸۴

تعداد: ۳۳۰۰ نسخه

حق هرگونه چاپ و تکثیر محفوظ است.

مقدمه

زمانی که من برای اولین بار در یک سمینار در سال ۱۹۷۱ مطلبی راجع به «زیان بدن» شنیدم، آنقدر هیجان زده شده بودم که مشتاقانه می‌خواستم بیشتر یاد بگیرم. سخنران راجع به بعضی تحقیقاتی که توسط پروفیسوری بر داونستل (Ray Birdwhistell) در دانشگاه لوئیس ویل (Louisville) انجام گرفته بود صحبت کرد و اینکه این تحقیقات نشان داده که بیشترین ارتباطات انسانی بیش از هر شیوه دیگری بوسیله علائم، حالت‌ها و حرکات و فواصل انجام می‌گیرد. در آن زمان، چند سالی بود که من به عنوان یک فروشنده پورسانتی مشغول به کار بودم و چندین دوره آموزشی در زمینه شیوه‌های مختلف فروش گذرانده بودم، اما در هیچ یک از این دوره‌ها مطلبی راجع به جنبه‌های غیرکلامی یا پیامدهای برخوردهای رودررو به میان نیامده بود.

بررسی‌های انجام شده توسط خودم نیز نشان داد که در زمینه «زیان جدید» اطلاعات مفید بسیار اندک است و با اینکه کتابخانه‌ها و دانشگاه‌ها مدارکی از مطالعات انجام شده در این زمینه داشتند، اکثر این اطلاعات شامل تعدادی دست‌نویس و فرضیات نظری می‌شد که با هدف خاصی توسط افرادی که شاید هیچ تجربه علمی در نحوه برخورد با انسان‌ها نداشته‌اند، گردآوری شده بود. البته منظور این نیست که تلاش‌های آنان مهم نبوده؛ بلکه بخش عمده آن بیش از حد سنگین بوده و برای استفاده یک فرد معمولی کاربرد عملی نداشته است.

در تألیف این کتاب، خلاصه‌ای از مطالعات بسیاری از دانشمندان رفتارشناسی را که در این علم پیشگام هستند، با تحقیقات مشابهی که توسط سایر افرادی که در زمینه‌های دیگری

تخصص دارند از جمله جامعه‌شناسی، انسان‌شناسی، جانورشناسی، آموزش و پرورش، روان‌شناسی، مشاوره خانوادگی، معاملات حرفه‌ای و فروش ترکیب نموده‌ام.

همچنین به برخی از تجربه‌ها و برخوردهایی که من با هزاران نفری که با آنان مصاحبه نموده‌ام یا آنان را استخدام کردم، آموزش داده‌ام یا مدیریت آنان را به عهده داشته‌ام و نیز افرادی که محصولات من در پانزده سال اخیر به آنان فروخته‌ام، اشاراتی شده است.

این کتاب نه به هیچ وجه آخرین کلام در زمینه زبان بدن است و نه مشتمل بر فرمول‌های معجزه‌آسا که در بعضی از کتاب‌ها ادعا شده است. این کتاب هر جزء از زبان بدن را جداگانه بررسی نموده است؛ گو اینکه این علائم به ندرت مجزا از هم انجام می‌شوند. همزمان سعی من بر این بوده که بیش از حد ساده‌گویی نکنم. البته ارتباط غیرکلامی یک فرایند پیچیده است که شامل انسانها، کلمات، اصوات و حرکات بدن می‌شود.

همیشه افرادی هستند که با وحشت به این مسئله می‌پردازند و ادعا دارند که مطالعه زبان بدن چیزی نیست جز یک روش دیگر استثمار مردم. این کتاب سعی نموده به خواننده دید وسیع‌تری از ارتباطات با سایر انسانها بدهد، تا شاید او درک عمیق‌تری از سایرین و همچنین از خود بدست آورد. درک عملکرد یک پدیده زندگی کردن با آن را آسوده‌تر می‌سازد، در حالیکه عدم درک و ناآگاهی، به ترس و خرافات دامن می‌زند و باعث سوء تفاهم بیشتر می‌شود. شخصی که علاقمند به تماشای پرندگان است، آنها را به منظور شکار و تهیه غذا تماشا نمی‌کند. به همین ترتیب، کسب دانش و مهارت در ارتباطات غیرکلامی، برخوردهای ما را با دیگران تبدیل به تجربه‌های هیجان‌انگیز می‌کند.

این کتاب در ابتدا به منظور یک راهنما برای بازاریاب‌ها (فروشنده‌ها)، مدیران فروش و مدیران اجرایی تدوین شد و در دهه سالی که تحقیقات و گردآوری آن طول کشید، به نحوی گسترش یافت که هر فردی، صرف‌نظر از حرفه یا موقعیت اجتماعی‌اش، بتواند در جهت ایجاد درک بهتری از پیچیده‌ترین رویداد زندگی، یعنی برخورد رودررو با دیگران، از آن استفاده کند.

فصل اول

چهارچوب کلی

با نزدیک شدن به پایان قرن بیستم شاهد پیدایی نوعی جامعه‌شناسی جدید هستیم - جامعه‌شناسی غیرکلامی. همان‌طور که علاقه‌مندان به پرندگان از تماشای آنان و رفتارهایشان لذت می‌برند، علاقه‌مندان به این رشته نیز از تماشای حرکات انسان‌ها لذت می‌برند. آنان اشخاص را در مهمانی‌ها، لب ساحل، در تلویزیون و در محل کار و یا اساساً هر جایی که مردم در تعامل با یکدیگر هستند مورد مشاهده قرار می‌دهند چرا که می‌خواهند با آموختن در مورد رفتار و کردار هموعان خود گامی در جهت شناخت بهتر خویش بردارند و بدین ترتیب روابط خود را با دیگران بهبود بخشند.

شگفت‌انگیز است که در طی یک میلیون سال تکامل انسان (و یا بیشتر) جنبه‌های غیرکلامی ارتباطات فقط از دهه

۱۹۶۰ فعالانه مورد مطالعه قرار گرفته و مردم فقط زمانی متوجه آن شدند که جولوس فست (Julius Fast) کتابی در مورد زبان حرکات در سال ۱۹۷۰ منتشر ساخت. این کتاب چکیده‌ای از یافته‌های دانشمندان رفتارگرا در مورد ارتباطات غیرکلامی تا آن زمان است. حتی امروزه نیز بیشتر مردم هنوز نسبت به وجود زبان بدن بی‌اعتنا هستند چه برسد به اهمیت آن در زندگی‌شان. چارلی چاپلین و بسیاری دیگر از هنرپیشگان فیلم‌های صامت پیشگامان فنون ارتباط غیرکلامی بوده‌اند؛ آنها تنها وسیله ارتباط موجود بر روی پرده سینما بودند. خوبی و بدی هر هنرپیشه‌ای مستقیماً به این نکته بستگی داشت که تا چه حد قادر باشد برای برقرار کردن ارتباط مؤثر، از ایما و اشاره و دیگر حرکات و علائم جسمی سود جوید. وقتی فیلمهای ناطق به روی پرده

آمدند و تأکید کمتری بر ابعاد غیرکلامی بازیگری گذارده شد بسیاری از بازیگران فیلم‌های صامت از صحنه محو شدند و آنهایی که مهارت‌های کلامی بهتری داشتند عرصه را فتح کردند.

در زمینه مطالعات تخصصی زبان بدن، احتمالاً مؤثرترین کار پیش از قرن بیستم از آن چارلز داروین در کتاب *The Expression of the Emotions in Man and Animals* بوده که در سال ۱۸۷۲ منتشر گردید. این کتاب آغازگر مطالعات نوین راجع به حالات صورت و زبان بدن بود و بسیاری از عقاید و مشاهدات داروین از آن موقع توسط اغلب محققان به تأیید رسیده‌اند. از آن پس پژوهشگران تقریباً یک میلیون نشانه غیرکلامی را شناسایی کرده و به ثبت رسانده‌اند. یکی از این پژوهشگران به نام آلبرت مهربایان به این نتیجه رسیده که تأثیر کلی یک پیام، ۷ درصد کلامی (فقط به صورت کلام) و ۳۸ درصد صوتی (شامل تن صدا، نوسان صدا، و دیگر عوامل صوتی) و ۵۵ درصد غیرکلامی است. پروفیسور بردویستل (Birdwhistell) برآورد مشابهی از میزان ارتباطات غیرکلامی که ما بین انسانها صورت می‌گیرد به عمل آورده است. طبق

برآورد او انسان معمولی در مجموع حدود ۱۰ تا ۱۱ دقیقه در روز صحبت می‌کند و یک جمله معمولی فقط ۲/۵ ثانیه به طول می‌انجامد. وی نیز مانند مهربایان به این نتیجه رسیده که بخش کلامی، حداکثر ۳۵ درصد یک پیام را تشکیل می‌دهد و بیش از ۶۵ درصد آن غیرکلامی است.

اغلب پژوهشگران کلاً بر این عقیده‌اند که ارتباط کلامی عمدتاً جهت تبادل اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرد حال آنکه ارتباط غیرکلامی جهت تبادل حالات میان - فردی و در برخی موارد به عنوان بدلی برای پیام‌های غیرکلامی به کار گرفته می‌شود. به عنوان نمونه یک زن می‌تواند به مردی نگاه عاشقانه بیندازد و به این ترتیب بدون بازکردن دهان خود پیامی بسیار واضح به او بدهد.

صرف نظر از فرهنگ، کلمات و حرکات آنقدر پیش‌بینی شده پدید می‌آیند که بردویستل معتقد است که یک فرد متخصص تنها با شنیدن صدای یک مرد، قادر به تشخیص حرکاتش است. به همین ترتیب، بردویستل موفق به تشخیص نوع زبان مورد استفاده یک فرد با تماشای حرکات او نیز شده است.

برای خیلی از مردم پذیرفتن اینکه

انسانها هنوز از نظر بیولوژیکی حیوان هستند، مشکل است. هومو ساپینز (*Homo sapiens*) یا جنس بشر یک گونه از نخستیان است؛ یک میمون بدون مو که یاد گرفته روی دو پا قدم بزند و دارای مغزی پیشرفته و هوشمند است. قوانین بیولوژیکی که فعالیت‌ها، عکس‌العمل‌ها، زبان بدن و علائم ما را کنترل می‌کنند، بر ما نیز همانند هر جاندار دیگر تسلط دارند. جالب اینجاست که انسانها به ندرت از حرکات و اشارات خود که می‌توانند گویای روایتی متفاوت با بیان او باشند، آگاهی دارند.

هوشمندی، فراست، حدسیات

هنگامی که فردی را «هوشمند» یا «با فراست» قلمداد می‌کنیم، به توانایی او در درک رفتارهای غیرکلامی دیگران و مقایسه اینها با علائم کلامی، اشاره نموده‌ایم. به عبارت دیگر زمانی که می‌گوییم «احساس می‌کنم او به من دروغ گفته»، منظور این است که حرکات بدن او با گفتارش مغایر بوده است. سخنرانان حرفه‌ای این را «آگاهی حضار»، یا «برقراری ارتباط با یک گروه» نامیده‌اند. به عنوان مثال، چنانچه حضار بر صندلی خود تکیه داده یا چانه رویه پایین دست

به سینه نشسته باشند، یک سخنران هوشمند به راحتی حس می‌کند که به سخنان او توجهی نمی‌شود. او حس می‌کند که باید از روش متفاوتی برای جلب مشارکت آنان استفاده کند. به همین قیاس، یک سخنران ناشی، همچنان به اشتباه احقانه خود ادامه می‌دهد.

زنان در این زمینه به طور کلی هوشمندتر از مردان می‌باشند؛ از این رو است که آنها معروف به داشتن «حس شهودی» شده‌اند. زنان در درک رفتارهای غیرکلامی توانایی ذاتی دارند، کما این که در مشاهده جزئیات نیز تیزبین می‌باشند. به همین دلیل عده مردانی که بتوانند به همسران خود دروغ بگویند، زیاد نیست.

حس شهودی بیشتر در آن دسته از زنانی که بچه بزرگ کرده‌اند مشاهده می‌شود. در برقراری ارتباط با بچه‌ها در چندین سال اول زندگی آنها، زنان ناچارند بر زبان غیرکلامی تکیه کنند؛ و به همین خاطر است که اغلب آنان در مذاکره و مباحثه هوشمندترند.

علائم ذاتی، ژنتیکی، اکتسابی، فرهنگی

تحقیقات زیادی در جهت تشخیص اینکه

علائم غیر کلامی ذاتی، یا اکتسابی، یا ژنتیکی اند و یا اینکه به روش دیگری پدید می آیند، انجام شده است. مدارک به دست آمده از تحقیق روی اشخاص ناشنوا یا نابینا که هرگز قادر به فراگیری علائم غیر کلامی از طریق کانال های سمعی یا بصری نبوده اند و نیز مشاهده ایما و اشاره چندین فرهنگ گوناگون جهانی حاکی از آن است که بعضی اشارات و حرکات در دسته های متفاوت قرار می گیرند. ایبل - ایبیسفلدت (Eibl-Eibesfeldt)، دانشمند آلمانی معتقد است که سیمای خندان بچه هایی که نابینا یا ناشنوا به دنیا می آیند کاملاً مستقل از فراگیری یا تقلید کردن است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که این حرکات ذاتی می باشند.

بعضی از اعتقادات اولیه داروین در زمینه اشارات و حرکات ذاتی توسط ایکمان (Ekman)، فریسن (Friesen) و سورنسون (Sorenson) زمانی که مردم پنج فرهنگ کاملاً متفاوت را مطالعه نمودند، تأیید شد. یافته های آنها مشخص نمود که همه اقوام و فرهنگها برای ابراز احساسات، اساساً از حرکات چهره ای مشابهی استفاده می کنند و این نتیجه گیری به اعتقاد آنها مبنی بر ذاتی بودن این حرکات انجامید.

زمانی که دست به سینه می شوید، آیا دست راست را روی چپ می گذارید یا دست چپ را روی راست؟، اغلب مردم بلافاصله قادر به دادن پاسخ قاطعانه به این سؤال نیستند تا زمانی که این عمل را انجام دهند. و این در حالی است که یکی از این دو حالت به راحتی صورت می گیرد، و دیگری کاملاً نادرست و ناراحت به نظر می رسد. شواهد نشان می دهد که این حرکت احتمالاً ژنتیکی و غیر قابل تغییر می باشد.

اینکه بعضی از اشارات و حرکات از نظر فرهنگی آموخته و سپس عادت می شوند یا اینکه ژنتیکی هستند، هنوز مورد بحث است. به عنوان مثال، اغلب مرد ها هنگام پوشیدن کت، اول دست راست را داخل آستین می کنند در صورتی که اغلب زنان دست چپ را اول وارد آستین می کنند. زمانی که یک مرد در محلی شلوغ از کنار یک زن می گذرد، معمولاً بدنش را رو به سمت زن چرخانده و عبور می دهد، در حالی که زن معمولاً بدنش را پشت به او می چرخاند. آیا او به طور غریزی این کار را جهت حفاظت از سینه های خود می کند؟ آیا این یک عکس العمل ذاتی جنس مؤنث است یا اینکه او این حرکت را با مشاهده ناآگاهانه دیگر زنان یاد گرفته است؟

بسیاری از رفتارهای اساسی و غیر کلامی ما آموخته شده و اکتسابی و تعبیر خیلی از این حرکات و اشارات بستگی به فرهنگ ما دارد. بگذارید، نگاهی به این زبان بدن بیندازیم.

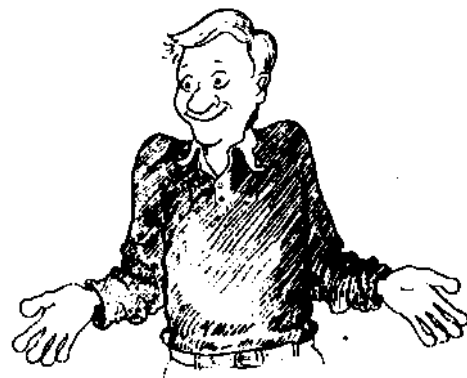
بعضی از حرکات اساسی و منشأ آنها

اغلب حرکات و اشارات ارتباطات اساسی در همه جای دنیا یکسان است. مردم زمانی که خوشحالند لبخند می زنند؛ زمانی که ناراحت یا عصبانی هستند اخم می کنند. تکان دادن سر تقریباً در همه نقاط جهان به معنای «آری» یا تأیید است. این حرکت به نظر می رسد که نوعی سر فرود آوردن باشد و احتمالاً یک علامت ذاتی است زیرا توسط افراد نابینا یا ناشنوا نیز استفاده می شود. تکان دادن سر از یک سو به سوی دیگر نیز جهانی بوده و پاسخ منفی یا «نه» را نشان می دهد و به احتمال زیاد علامتی است که در دوران کودکی آموخته شده است. نوزادی که به حد کافی از شیر مادر تغذیه کرده، سر خود را به علامت رد کردن پستان مادر از یک سو به سوی دیگر حرکت می دهد. کودکی که به حد کافی غذا خورده، سرش را از طوطی به طرف دیگر تکان

می دهد تا از تلاش والدین برای گذاشتن قاشق غذا به داخل دهانش جلوگیری کند و به همین ترتیب به زودی فرا می گیرد که از تکان دادن سر برای نشان دادن عدم موافقت یا پاسخ منفی استفاده کند. منشأ بعضی از اشارات را می توان در گذشته ابتدایی حیوانی خودمان ردیابی کرد. نمایان کردن دندانها برگرفته از عمل حمله کردن است که هنوز توسط انسان امروز به شکل پوزخند یا سایر اشارات خصومت آمیز استفاده می شود گرچه او با دندان هایش حمله نمی کند. لبخند زدن در ابتدا یک اشاره تهدید آمیز بوده، اما امروزه همراه با اشارات غیر تهدید آمیز و به نشانه لذت به کار می رود.

شانه بالا انداختن نیز مثال خوبی از یک حرکت جهانی است که یک فرد برای نشان دادن اینکه متوجه صحبت های شما نمی شود، به کار می برد. این یک حرکت چند بخشی است که از ۳ قسمت مهم تشکیل شده که عبارتند از: کف دست های نمایان، شانه های خمیده، ابروهای بالا رفته. با این حال همانگونه که ارتباط کلامی در فرهنگ های گوناگون متفاوت است، ارتباط غیر کلامی نیز تا حدودی متفاوت است. در محلی که نوعی علامت دارد یک

ظاهراً توسط روزنامه‌نگارانی که در آن زمان استفاده از حروف اول هر کلمه را برای مختصر کردن عبارات معمولی مُد نمودند، رواج پیدا کرد. نظرات متعددی در خصوص اینکه «O.K.» حروف اول چه کلماتی است ابراز شده اما شاید منشأ دقیق آن را هرگز ندانیم. با این حال به نظر می‌رسد که علامت حلقه نمایانگر حرف «O» از «OK» باشد.



تصویر ۱) شانه بالا انداختن

فرهنگ خاص شاید بسیار رایج و دارای تعبیری بسیار واضح باشد، در فرهنگی دیگر شاید بی‌معنی و یا حتی به‌معنایی کاملاً متضاد باشد. به‌عنوان مثال می‌توان به تعبیرهای فرهنگی و معنی‌های ضمنی سه نوع از علائم بسیار رایج دست اشاره نمود؛ علامت حلقه، علامت شست دست، علامت «V».

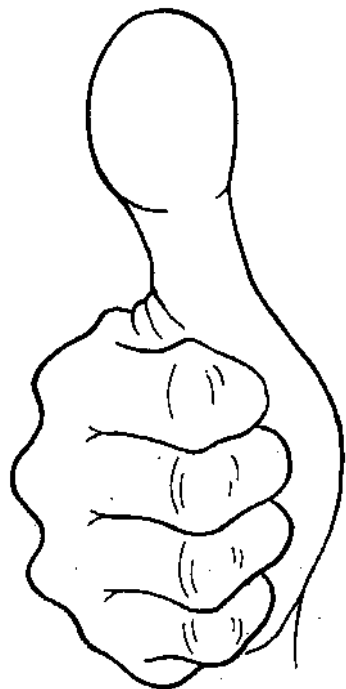
علامت حلقه (O.K.)

قرن اوایل قرن ۱۹، این علامت در آمریکا و



تصویر ۲) O.K. همه چیز روبه راه

استفاده از عبارت «OK» در همه کشورهای انگلیسی‌زبان رایج است و با اینکه خیلی سریع به کشورهای اروپایی و آسیایی نیز گسترش یافته، در بعضی جاها معنی متفاوتی دارد. به‌عنوان مثال، در فرانسه به معنی «صفر» یا «پوچ» نیز هست و در ژاپن می‌تواند به معنی «پول» باشد.



تصویر ۳) جای نگرانی نیست

در بعضی از کشورهای مدیترانه‌ای، علامت ماتحت است و اغلب برای فهماندن اینکه مردی همجنس‌باز است به کار

علامت شست دست

در کشورهای بریتانیا و استرالیا و زلاندنو، دارای ۳ معنی است؛ ۱) برای توقف اتومبیل‌ها توسط مُفت سواران؛ ۲) به‌عنوان علامت «OK» به این معنا که «همه چیز روبه‌راهه»؛ ۳) به‌عنوان یک علامت توهین‌آمیز. در بعضی کشورها مانند یونان، معنی اصلی آن «برو پی‌کارت» است؛ بنابراین می‌توان تصور کرد هنگامی که توریست استرالیایی از این علامت برای نگه داشتن اتومبیل‌ها در آن کشور استفاده می‌کند، در چه وضعیت ناجوری قرار می‌گیرد! زمانی که ایتالیایی‌ها اقدام به شمارش یک تا پنج می‌نمایند، این علامت را به معنی «یک» و انگشت سیابه را به معنی «دو» به کار می‌برند، درحالی‌که اکثر استرالیایی‌ها و آمریکایی‌ها و انگلیسی‌ها، از انگشت سیابه برای شماره «یک» و از انگشت وسطی برای شماره «دو» استفاده

می‌کنند. در این صورت انگشت شست اشاره به «پنج» دارد. همچنین، انگشت شست در ترکیب با سایر اشارات به عنوان قدرت و برتری استفاده می‌شود. بخش دیگری از این کتاب استفاده از انگشت شست را در چنین حالتی توضیح می‌دهد.

علامت «V»

این علامت در سراسر ایتالیا و زلاندنو و



تصویر ۴) بروگمشو!

پیروزی را می‌دهد؛ بنابراین وقتی یک اروپایی استفاده می‌کند، حیرت وی را در انگلیسی از آن برای توهین کردن به یک اینک به کدام پیروزی اشاره می‌کند،

برمی‌انگیزد. این علامت در خیلی از نقاط اروپا به معنی شماره دو نیز می‌باشد، و اگر اروپایی که به او توهین شده متصدی بار باشد، عکس‌العمل او در مقابل انگلیسی یا استرالیایی ارائه دو لیوان آبجو خواهد بود. این مثال‌ها حاکی از آن است که برداشت‌های اشتباه از حرکات و اشارات می‌تواند موجب ناراحتی افراد شود و اینکه همیشه قبل از نتیجه‌گیری از حرکات یا ایما و اشارات یک فرد، باید زمینه فرهنگی او را در نظر گرفت. بنابراین بحث ما بیشتر مربوط به بزرگسالان سفیدپوست از طبقه متوسط که در استرالیا، زلاندنو، بریتانیا، امریکای شمالی و سایر نقاطی که زبان انگلیسی، زبان اصلی است می‌باشد؛ مگر اینکه غیر از این ذکر شده باشد.

نگرشی کلی به مجموع علائم

یکی از اشتباهات جدی برای مبتدیان در زمینه یادگیری زبان بدن، تعبیر کردن تنها یک اشاره بدنی بی توجه به سایر اشارات یا سایر موقعیت‌ها است. به عنوان مثال، سرخاراندن می‌تواند چند معنی داشته باشد از جمله شوره سر، کک، عرق کردن، عدم اطمینان، فراموش کاری یا دروغگویی که بستگی به سایر اشارات مورد استفاده در

همان زمان دارد، بنابراین برای تعبیر صحیح باید همیشه به مجموع اشارات توجه کنیم. همانند سایر زبان‌های رایج، «زبان بدن» دارای کلمات و جملات و علائم سجاوندی می‌باشد. هر اشاره مانند یک کلمه جداگانه است و هر کلمه شاید دارای چندین معنی متفاوت باشد. تنها با قراردادن کلمه در یک جمله که دارای کلمات دیگر است، می‌توان به طور کامل معنی آن را درک نمود. اشارات به شکل «جملات» خود را نمایان می‌سازند و همواره احساسات یا رفتارهای حقیقی یک فرد را مشخص می‌کنند. یک شخص هوشیار فردی است که قادر به تعبیر و تفسیر جملات غیرکلامی باشد و آنها را به طور دقیق با جملات کلامی یک شخص هماهنگ کند.

تصویر ۵ نشانگر یک نمونه رایج از یک سری اشاره می‌باشد. اشاره اصلی، علامت دست روی صورت است که انگشت سبابه به سمت بالا (روی گونه) قرار گرفته، درحالی که انگشت دیگری دهان را پوشش داده و انگشت شست تکیه گاهی برای چانه فراهم کرده است. این حقیقت که شونده از سخنگو انتقاد دارد، به واسطه روی هم قراردادن پاهایش و دستی که روی سینه قرار گرفته (تدافعی)، درحالی که سر و

چانه به سمت پایین است (تهاجمی) استنباط می‌شود. این «جمله» غیرکلامی حاکی از چنین تعبیری است: «من از حرفت خوشم نمی‌آید و با تو مخالفم».



تصویر ۵) مجموع علائم معمولی برای ارزیابی

تطابق (جمله غیرکلامی با کلامی)

اگر شما به عنوان سخنگو از شنونده تصویر ۵ سؤال کنید که نظر خود را راجع به صحبت اخیر شما بیان کند و او بگوید که با حرف

شما مخالف است، علائم غیرکلامی او با جملات کلامی‌اش مطابق بوده، یعنی همخوانی داشته است. اما چنانچه او از سخنان شما اظهار خشنودی نماید، فردی دروغگو است زیرا سخنانش با حرکات و اشارات بدنش هماهنگ نبوده است. تحقیقات انجام شده حاکی از آن است که اعتبار علائم غیرکلامی حدود ۵ برابر بیشتر از کلام است و چنانچه این دو متضاد هم باشند، مردم بر پیغام غیرکلامی تکیه بیشتری می‌کنند و مضمون کلامی شاید مورد توجه قرار نگیرد.



تصویر ۶) احساس سرما، نه حالت تدافعی

ما اغلب شاهد حرکات سیاستمدار عالی رتبه‌ای بوده‌ایم که پشت تریبون دست به سینه (تدافعی) با چانه‌ای به سمت پایین (انتقادی یا تخاصمی) ایستاده و خطاب به تماشاچیان از داشتن انعطاف و قدرت پذیرش نظرات و عقاید جوانان سخن می‌گوید. او درحالی که ضربه‌های کاراته‌ای به‌روی تریبون می‌زند، سعی دارد تماشاچیان را از اعتقادات محبت‌آمیز و انسانی خود مطمئن کند. روانشناس مشهور، زیگموند فروید در حین روانکاوی یکی از بیمارانش، متوجه شد که او درحالی که با کلام از ازدواج خود اظهار رضایت می‌نمود، ناگاهانه حلقه ازدواجش را از انگشتش خارج می‌کرد. فروید از اهمیت این حرکت غیرارادی آگاه بود و زمانی که مشکلات این ازدواج بروز کرد، متعجب نشد. رمز موفقیت در تعبیر صحیح و دقیق «زبان حرکات»، مشاهده مجموع اشاره‌ها و حرکات تطابق دادن کانال‌های کلامی و غیرکلامی است.

گرفته شود. به عنوان مثال، چنانچه شخصی در یک روز سرد زمستانی در ایستگاه اتوبوس دست به سینه نشسته و پاها را روی هم انداخته و چانه‌اش به سمت پایین باشد، به احتمال خیلی زیاد، سردش شده است. حالت تدافعی ندارد بلکه فقط اگر شخص با همین حرکات با شما سر یک میز نشسته باشد و شما سعی در فروش یک ایده، محصول یا خدمت به او داشته باشید، می‌توان این گونه تعبیر کرد که او دید منفی یا تدافعی به این موقعیت دارد.

در سراسر این کتاب، کلیه حرکات و اشارات با توجه به موقعیت در نظر گرفته می‌شود و در صورت امکان مجموع اشارات بررسی خواهند شد.

سایر عوامل مؤثر در تعبیر و تفسیر کردن مردی که هنگام دست‌دادن، دست بی‌حالی دارد یا به اصطلاح دستش مثل «ماهی مرده» است، متهم به داشتن یک شخصیت ضعیف است. دلایل این نظریه معروف در بخش مربوط به انواع مصافحه بررسی می‌شود. اما چنانچه یک مرد دچار آرتروز دست باشد، به احتمال زیاد از همین نوع دست‌دادن، برای جلوگیری از بروز درد استفاده خواهد کرد. به همین ترتیب، هنرمندان،

حرکات و اشارات در موقعیت‌های خود علاوه بر مشاهده مجموع اشارات و تطابق دادن کلام و حرکات بدن، کلیه حرکات می‌بایست در موقعیت رویدادش در نظر

موسیقیدانان، جراحان و کسانی که شغل آنان محتاج کارهای ظریف دستی است، به طور کلی ترجیح می دهند از دست دادن پرهیز کنند یا این کار را خیلی به آرامی انجام دهند.

شخصی که لباس نامناسب یا تنگ به تن داشته باشد، شاید قادر به استفاده از بعضی حرکات نباشد و این می تواند بر «زبان بدن» او تأثیر بگذارد. با اینکه این محدودیت ها شامل تعداد کثیری از مردم نمی شود، اما تأثیری که محدودیت های فیزیکی یا معلولیت های یک شخص می تواند بر حرکات او داشته باشد بسیار مهم است و باید در نظر گرفته شود.

مقام و قدرت

تحقیقات در زمینه زبان شناسی حاکی از وجود یک ارتباط مستقیم بین میزان مقام، قدرت یا نفوذ یک شخص و دایره استعمال لغات او می باشد. به عبارت دیگر، هر چه مقام یک شخص در مراتب اجتماعی یا مدیریتی بالاتر باشد، قادر است با استفاده از کلمات و اصطلاحات بیشتر، ارتباط بهتری برقرار کند.

تحقیقات در زمینه زبان غیرکلامی نشان داده است که یک ارتباط نزدیک بین

توانایی یک شخص در صحبت کردن و مقدار اشاراتی که برای انتقال پیغامش استفاده می کند، وجود دارد. بنابراین مقام یا قدرت یا نفوذ یک شخص مستقیماً با تعداد اشارات یا حرکات مورد استفاده او ارتباط دارد اما در جهت معکوس. شخصی که در مراتب بالای اجتماعی یا مدیریتی قرار دارد می تواند از دایره لغات خود برای انتقال منظورش استفاده کند، درحالی که یک فرد با تحصیلات یا تخصص پایین تر برای برقراری ارتباط بر استفاده از اشارات، بیشتر تکیه می کند تا کلمات.

بیشتر مثال های ذکر شده در این کتاب مربوط به سفیدپوستان و طبقه متوسط جامعه است، اما به طور کلی هر چه مرتبه اقتصادی و اجتماعی یک شخص بالاتر باشد، میزان اشارات و حرکاتی که استفاده می کند، کمتر است.

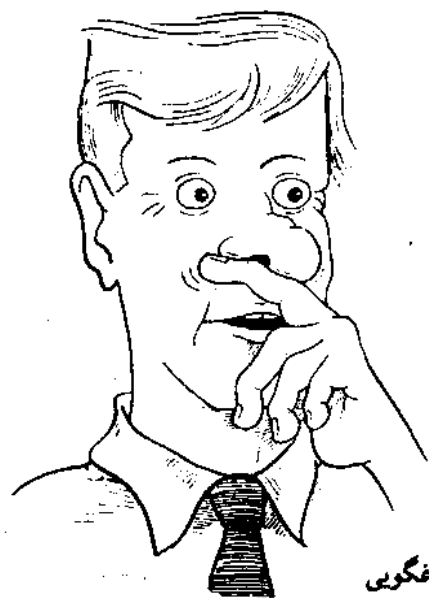
سرعت بعضی از اشارات و وضوح آنها بستگی به سن فرد دارد. به عنوان مثال، اگر یک کودک ۵ ساله به والدین خود دروغ بگوید، بلافاصله دهانش را با یک یا هر دو دست پنهان می کند (تصویر ۷). پو شاندن دهان، والدین را متوجه دروغ بچه می کند و این حرکت کماکان در طول زندگی یک فرد مورد استفاده قرار می گیرد، با این



تصویر ۷) کودک در حال دروغگویی



تصویر ۸) نوجوان در حال دروغگویی



تصویر ۹) بزرگسال در حال دروغگویی

تفاوت که معمولاً فقط شکل و سرعت انجام حرکت تغییر می‌کند. زمانی که یک نوجوان دروغ می‌گوید، دست او مانند دست کودک ۵ ساله به سمت دهان می‌آید اما به جای پوشش مشخص دست‌ها روی دهان، انگشت‌ها به آرامی دور لب‌ها حرکت می‌کنند. (تصویر ۸).

در بزرگسالی، این حرکت پوشش دهان ماهرانه‌تر می‌شود. زمانی که یک بزرگسال دروغ می‌گوید، مغز به دست او دستور پوشاندن دهان را می‌دهد تا لغات فریب‌دهنده را پنهان کند. درست همان‌طور که در مورد یک بچه ۵ ساله یا یک نوجوان روی می‌دهد، اما در آخرین لحظه، دست از صورت به کنار کشیده می‌شود و در نتیجه علامت لمس بینی شکل می‌گیرد (تصویر ۹). این حرکت چیزی بیش از یک مدل پیشرفته‌تر از حرکت پوشش دهان که در دوران کودکی صورت می‌گیرد، نیست.

مثال اخیر شاهی بر این حقیقت است که با افزایش سن، خیلی از حرکات فرد ماهرانه و پیشرفته‌تر و پنهان‌تر می‌شوند؛ از این جهت غالباً تعبیر حرکات یک شخص ۵۰ ساله به مراتب مشکل‌تر از یک فرد جوان‌تر است.

ظاهر سازی زبان بدن

یکی از سؤالات بسیار رایج که به ذهن می‌رسد این است که «آیا امکان ظاهر سازی حرکات وجود دارد یا خیر؟» پاسخ این سؤال به‌طور کلی به دلیل عدم امکان ایجاد هماهنگی بین حرکات اصلی بدن با اشارات ریزتر و همچنین با کلام، منفی است. به عنوان مثال، دست‌های باز به‌طوری که کف دست‌ها نمایان باشد، نشانه صداقت است اما زمانی که فردی متقلب با کف دست‌های نمایان و چهره‌ای خندان به شما دروغ می‌گوید، علائم ریز بدنی او این دوگانگی را برملا می‌سازد. احتمالاً تخم چشمانش کوچک می‌شود، ابروی یک چشم شاید بالاتر برود یا گوشه دهانش شاید تکان بخورد و این علائم با کف دست‌های نمایان و لبخند صادقانه‌اش در تضاد است. در نتیجه شنونده، صحبت‌های طرف مقابل خود را باور نمی‌کند.

به نظر می‌رسد که مغز انسان دارای یک مکانیسم حصول اطمینان باشد که با دریافت یک سری پیغام‌های غیرکلامی ناهماهنگ، «کجی» را ثبت می‌کند. البته، مواردی هم وجود دارد که حرکات بدن به‌طور عمدی برای دستیابی به اهدافی

خاص، ظاهر سازی می‌شوند. به عنوان مثال، مسابقه دختر شایسته یا دختر نمونه جهان را در نظر بگیرید که هر شرکت‌کننده به‌طور حساب شده از حرکاتی که یاد گرفته استفاده می‌کند تا صمیمیت و صداقت را القاء کند. امتیازاتی که هر شرکت‌کننده کسب می‌کند بستگی به میزان موفقیت در انتقال این علائم دارد. با این حال حتی متخصصین این امر فقط برای مدتی کوتاه قادر به ظاهر سازی می‌باشند و بدن بالاخره علائمی از خود نمایان می‌سازد که مستقل از اعمال آگاهانه ماست. بسیاری از سیاستمداران، متقلبان خوبی در حرکات بدنی هستند زیرا می‌خواهند آرای رأی دهندگان را به دست آورند و سیاستمداری که بتواند با موفقیت این کار را انجام دهد، دارای جاذبه است.

برای پنهان کردن دروغگویی، از صورت بیش از هر بخش دیگر بدن استفاده می‌شود. ما از لبخند و سرتکان دادن و چشمک برای پنهان کردن دروغ خود استفاده می‌کنیم، اما متأسفانه، علائم بدن ما و عدم هماهنگی بین حرکات بدن و علائم صورت، این پنهان کاری را برملا می‌سازد. مطالعه علائم صورت، خود یک هنر جداگانه است. در این کتاب سهم کمی بدین

موضوع اختصاص یافته و برای اطلاعات بیشتر مطالعه کتاب زبان صورت (نوشته رابرت ویت‌ساید Robert Whiteside) پیشنهاد می‌شود.

بطور خلاصه، به سختی می‌توان «زبان بدن» را برای مدتی طولانی ظاهر سازی نمود اما همان‌طور که توضیح خواهیم داد، فراگیری و استفاده از اشارات مثبت و واضح برای برقراری ارتباط و حذف حرکاتی که حاکی از علائم منفی هستند، مفید است. بدین ترتیب ارتباط با مردم راحت‌تر خواهد بود و بیشتر مورد پذیرش قرار خواهید گرفت.

دروغگویی

مشکل دروغگویی این است که ضمیر ناخودآگاه ما به‌طور خودکار و مستقل از دروغ کلامی مان عمل می‌کند، لذا «زبان بدن» ما این دروغ را آشکار می‌سازد. از این جهت، اشخاصی که به ندرت دروغ می‌گویند، صرف نظر از اینکه استدلالشان تا چه حد متقاعدکننده است، براحتی شناسایی می‌شوند. بدن آنها به محض دروغگویی، علائم متضاد از خود نمایان می‌کند و ما این دروغ را حس می‌کنیم. در طول دروغگویی، ضمیر ناخودآگاه انرژی عظیمی ارسال

می‌کند که در تضاد با کلام شخص به نظر می‌رسد. بعضی از مردم که حرفه آنها مستلزم دروغ گفتن است مانند سیاستمداران، وکلا، هنرپیشه‌ها و مجریان تلویزیون، آنقدر در ظاهرسازی حرکات بدن خود تبخیر پیدا کرده‌اند که به سختی می‌توان به دروغ آنها پی برد و مردم حرفشان را باور می‌کنند. آنها به یکی از دو روش زیر حرکات بدنی خود را ظاهرسازی می‌کنند؛ اول، سعی می‌کنند بفهمند حرکات صحیح کدام است و به تمرین می‌پردازند، در حین دروغگویی، اما این تنها زمانی موفقیت‌آمیز است که دروغگویی را بکرات در طی یک زمان طولانی تمرین کرده‌اند. دوم اینکه می‌توانند اکثر حرکات را حذف کنند به طوری که در حین دروغگویی از هیچ حرکت مثبت یا منفی استفاده نکنند، اما این روش نیز بسیار دشوار است.

آزمایش بسیار ساده‌ای در زیر آمده که می‌توانید چنانچه فرصتی پیش آمد، آن را

امتحان کنید. به طور عمدی به یکی از آشنایان خود دروغ بگویید و آگاهانه سعی در پنهان کردن تمامی حرکات بدن خود درحالی که بدنتان به طور کامل در معرض دید او قرار دارد، نمایید. حتی زمانی که تمامی حرکات اصلی بدن خود را به طور

آگاهانه پنهان کرده‌اید، هنوز حرکات کوچکی (حرکات میکروسکوپی) وجود دارند که انتقال پیدا می‌کنند. اینها عبارتند از حرکات غیرارادی عضلات صورت، انقباض و انبساط مردمک چشم، تعرق ابروها، سرخ‌شدگی لب، افزایش میزان پلک زدن چشم‌ها و بی‌شمار حرکات کوچک دیگر که حاکی از فریب است. تحقیقات انجام شده با استفاده از دوربین‌های حرکات آهسته نشان داده که این حرکات ریز یا میکروسکوپی می‌توانند در یک لحظه صورت گیرند و تنها افرادی مانند مصاحبه‌گرها، فروشنده‌ها و آنهایی که صفت نیزه‌ش را به آنها اطلاق می‌کنیم، قادرند آگاهانه در طول یک مکالمه یا مذاکره متوجه این حرکات شوند. بهترین مصاحبه‌گرها و فروشنده‌ها کسانی هستند که توانسته‌اند بدون آموزش، به توانایی تعبیر حرکات ریز در طول برخوردهای حضوری دست یابند.

بنابراین کاملاً مشخص است که لازمه دروغگویی موفقیت‌آمیز، پنهان کردن یا از دید دور نگه داشتن بدن است. از این جهت است که در طول بازجویی پلیس، متهم روی یک صندلی در محیط باز و یا زیر نور قرار می‌گیرد تا بدنش کاملاً در معرض دید

بازجوها باشد. در چنین شرایطی، راحت‌تر می‌توان دروغ‌های او را مشاهده کرد. به طور طبیعی، دروغگویی از پشت یک میز که بخشی از بدن شما را پنهان می‌کند یا درحالی که از روی یک نرده نگاه می‌کنید، یا از پشت یک در بسته، راحت‌تر است. طبعاً بهترین راه دروغگویی، از پشت تلفن است!

چگونه حرکات بدن را بیاموزیم؟

حداقل روزی ۱۵ دقیقه از وقت خود را برای مطالعه و تعبیر حرکات سایر مردم و نیز دستیابی به آگاهی هوشیارانه از حرکات خودتان، اختصاص دهید. یک محل خوب برای تعبیر حرکات، مکانی است که مردم با یکدیگر ملاقات و ارتباط برقرار می‌کنند. فرودگاه مکان خوبی برای مشاهده گستره کامل حرکات انسان‌ها است زیرا مردم خیلی راحت اشتیاق، عصبانیت، غم، شادی،

بی‌حوصلگی و خیلی دیگر از احساسات را از طریق حرکات بدن نمایان می‌کنند. مجالسی چون مهمانی‌ها و جلسات اداری نیز مکان مناسبی هستند. پس از فراگیری «زبان بدن» می‌توانید به یک مهمانی بروید و تمام شب با تماشای علائم بدنی دیگران خوش بگذرانید. تلویزیون نیز روش بسیار خوبی برای فراگیری ارتباط غیرکلامی فراهم می‌آورد. صدای تلویزیون را کاملاً کم کرده و سعی کنید در وهله اول با تماشا کردن تصویر، قضایا را درک کنید. سپس هر ۵ دقیقه صدای تلویزیون را بلند کنید تا دقت تعبیرهای غیرکلامی خود را کنترل کنید. به زودی خواهید دید که می‌توانید مانند افراد ناشنوا، یک برنامه کامل را بدون هیچ صدایی تماشا کنید و متوجه همه چیز بشوید.

دیگر «حباب هوا» بی با خود حمل می‌کند و اندازه آن بستگی به تراکم جمعیت محلی دارد که در آن بزرگ شده است. بنابراین این حریم شخصی وابسته به عوامل فرهنگی است. درحالی که بعضی از فرهنگ‌ها مانند ژاپنی‌ها، عادت به ازدحام دارند، سایرین «فضاهای باز و وسیع» را ترجیح می‌دهند و دوست دارند فاصله خود را حفظ کند. البته، تأکید ما عمدتاً بر رفتار مردمی است که در غرب بزرگ شده‌اند.

وضعیت کنونی نیز می‌تواند بر فاصله‌ای که یک شخص در برابر دیگران حفظ می‌کند (در آن فاصله می‌ایستد) تأثیر بگذارد که این نکته در بخش‌های بعدی مطرح می‌شود.

محدوده حریم

شعاع حباب هوایی که پیرامون افراد معمولی سفیدپوست که در استرالیا، زلاندنو، انگلیس، امریکای شمالی و کانادا زندگی می‌کنند عموماً یکسان است. (۱) حریم صمیمی [یا خصوصی] (بین ۱۵ تا ۴۵ سانتیمتر) در میان همه حریم‌ها و شعاع آنها، این حریم از اهمیتی خاص برخوردار است، زیرا انسان آن را شخصی و متعلق به خود می‌داند و از آن دفاع می‌کند. تنها

نرده یا حصار بسته شده، داخل اتومبیل، اتاق خوابش، صندلی شخصی‌اش و همان‌گونه که دکتر هال کشف کرد حجم مشخصی از هوا که اطراف بدنش را فرا گرفته است.

این فصل عمدتاً به تأثیرات و درگیری‌های مربوط به این قلمرو و عکس‌العمل مردم هنگام تصرف آن می‌پردازد.

حریم

اکثر حیوانات فضای خاصی از پیرامون بدن خود را فضای شخصی و حریم خود می‌پندارند. وسعت این فضا عمدتاً بستگی به تراکم محیطی که حیوان در آن رشد کرده دارد. شیری که در نقاط دورافتاده آفریقا بزرگ شده، احتمالاً حریمی به شعاع ۵۰ کیلومتر یا بیشتر دارد که بسته به تراکم جمعیت شیرها در آن منطقه است و حریم خود را با ادرار یا مدفوعش علامتگذاری می‌کند. اما شیری که با شیرهای دیگر در اسارت بزرگ شده، شاید حریمی چندین متری داشته باشد که محصول تأثیر مستقیم شرایط متراکم است.

همانند سایر حیوانات، انسان فضای شخصی و متحرک خود را دارد، به عبارت

فصل دوم

قلمروها و حریم‌ها

هزاران کتاب و مقاله در زمینه ادعای مالکیت و دفاع از قلمروها توسط حیوانات، پرندگان، ماهیان و نخستیان نوشته شده اما تنها در سال‌های اخیر کشف شده که انسان نیز از قلمروی برخوردار است. با علم به این حقیقت و درک اثرات آن، نه تنها می‌توان شناخت وسیعی از رفتار خود و دیگران کسب کرد، بلکه عکس‌العمل‌های دیگران را نیز می‌توان پیش‌بینی نمود. انسان‌شناس امریکایی، ادوارد تی. هال، (Edward T. Hall) یکی از پیشگامان مطالعه نیازهای مکانی انسان، در دهه ۱۹۶۰ واژه «Proxemics» برگرفته از کلمه «نزدیکی» را ابداع کرد. تحقیقات وی در این زمینه موجب درک جدیدی از ارتباطات ما با سایر هم‌نوعان خود گشته است.

هر کشور یک قلمرو است که مالکیت آن توسط مرزهای کاملاً مشخص تعیین شده و گاهی توسط نگهبانان مسلح حمایت و محافظت می‌شود. در داخل هر کشور، معمولاً قلمروهای کوچکتری به شکل ایالت یا استان وجود دارد. داخل اینها، قلمروهای کوچکتری به نام شهر و داخل شهرها، روستاها وجود دارند که داخل هر یک تعداد زیادی خیابان دیده می‌شود که خود نشانگر یک محدوده بسته برای افرادی است که ساکن آنجا هستند. بین ساکنین هر ناحیه یا قلمرو یک وفاداری و اتحاد ضمنی وجود دارد که برای محافظت از آن حتی دیده شده که به وحشیگری و کشتار رو می‌آورند.

یک قلمرو منطقه یا فضایی است که انسان از آن خود و به مثابه امتدادی از بدنش می‌داند. هر شخص دارای قلمروی خاص خود است که شامل منطقه پیرامون متعلقات او است مانند خانه‌اش که اطرافش توسط

اشخاصی که از نظر عاطفی بسیار نزدیک به آدم هستند، اجازه ورود به این محدوده را دارند که شامل عشاق، والدین، همسر، دوستان بسیار نزدیک، کودکان و اقوام می شود. در اینجا زیر محدوده ای نیز وجود دارد که شعاع آن ۱۵ سانتیمتر از بدن است و فقط در تماس فیزیکی قابل دسترسی است. این محدوده، حریم بسته خصوصی است.

۲) حریم شخصی (بین ۴۶ سانتیمتر تا ۱/۲ متر) این فاصله ای است که در مهمانی ها و محافل اجتماعی و همایش های دوستانه حفظ می کنیم.

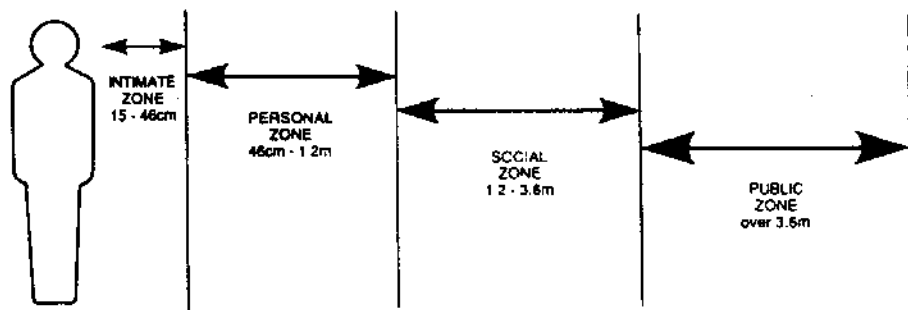
۳) حریم اجتماعی (بین ۱/۲ متر تا ۳/۶ متر) در مقابل اشخاص غریبه، لوله کش یا نجاری که در خانه مشغول تعمیرات است، پستیچی، فروشنده محل، کارمند جدید در محل کار و اشخاصی که آشنایی کمتری با آنها داریم، چنین فاصله ای را حفظ می کنیم.

۴) حریم عمومی (بیش از ۳/۶ متر) هنگامی که مخاطب ما یک گروه بزرگ است، این فاصله ای است که برای راحت بودن انتخاب و حفظ می کنیم.

بهره گیری عملی از اندازه حریم ها

یک شخص معمولاً به یکی از این دو صورت وارد حریم صمیمی (یا خصوصی)

ما می شود. صورت اول اینکه یک خویشاوند یا دوست نزدیک است یا ما را دعوت به رابطه جنسی می کند. دوم اینکه، متجاوز، شخصی غیر از دوستان است و احتمالاً مقصودی خصمانه دارد و یا در صدد حمله به ما است. با اینکه ما معمولاً افراد غریبه را که وارد حریم اجتماعی یا شخصی ما می شوند، تحمل می کنیم، ولی ورود یک غریبه به داخل حریم صمیمی (خصوصی) ما موجب تغییرات فیزیولوژیکی در بدنمان می گردد. تپش قلب ما سرعت می گیرد، آدرنالین به سمت خون سرازیر می شود و جریان خون به داخل مغز و عضلات شدت می گیرد تا از نظر جسمی ما را آماده مبارزه یا فرار نماید. این بدان معنی است که وقتی دست خود را، دوستانه بر روی یا دور بدن شخصی که تازه با وی آشنا شده اید، قرار می دهید، شاید منجر به پدید آمدن یک احساس منفی در آن شخص شوید، گویانکه آن شخص برای اجتناب از آزرده شدن شما شاید لبخند بزند و به ظاهر خود را خوشنود نشان بدهد. اگر مایلید مردم در حضور شما احساس راحتی بکنند، قانون طلایی «حفظ فاصله» را رعایت کنید. هر قدر که ارتباط ما با سایر مردم صمیمی تر باشد، اجازه نزدیک تر شدن به حریم آنها را خواهیم



تصویر ۱۰) محدوده حریم

یک غریبه در شب سال نو به شما می دهد طرف مقابل، کمر خود را حداقل ۱۵ سانتیمتر دورتر از شما نگه می دارد.

یکی از استثناها در قانون فاصله/صمیمیت، زمانی است که فاصله فیزیکی بر اساس موقعیت اجتماعی یک فرد تعیین شده باشد. به عنوان مثال، مدیرعامل یک شرکت شاید در اواخر هفته (تعطیلات) با یکی از زیردستان خود به عنوان دوست به ماهیگیری برود و در این زمان شاید هر یک به داخل حریم شخصی یا صمیمی دیگری نفوذ نماید. البته در دفتر کار، مدیرعامل، دوست ماهیگیر خود را در یک فاصله اجتماعی نگه می دارد تا از قوانین

داشت. به عنوان مثال، یک کارمند جدید شاید در ابتدا احساس کند که سایر کارکنان رفتار سردی نسبت به او دارند، اما آنها او را در حریم اجتماعی خود نگه می دارند تا آشنایی بیشتری کسب کنند. با حصول این آشنایی، فاصله بین او و آنها کمتر می شود تا بالاخره به او اجازه ورود به حریم شخصی و در بعضی موارد، حریم صمیمی نیز داده می شود.

فاصله بین کمر دو نفر در حین بوسیدن یکدیگر، میزان ارتباط آنها را نشان می دهد. عشاق بدن خود را محکم به هم می چسبانند و به محدوده بسیار صمیمی یکدیگر گام می گذارند. این متفاوت با بوسه ای است که

غیرمکتوب سلسله مراتب پیروی کند. حضور در اماکن پرازدحام مانند کنسرت‌ها، سینماها، آسانسور، قطار یا اتوبوس، موجب تجاوز اجتناب‌ناپذیر به حریم صمیمی سایرین می‌شود و مشاهده عکس‌العمل‌های مردم نسبت به این تجاوز جالب است. فهرستی از قوانین غیرمکتوب وجود دارد که غریبها هنگام رویارویی با شرایط پرازدحام مانند آسانسور شلوغ یا وسیله نقلیه، اکیداً از آن پیروی می‌کنند؛ که شامل موارد زیر می‌شود:

- ۱) اجازه صحبت کردن با شخصی را ندارید و این شامل آشنایان نیز می‌شود.
 - ۲) در تمام مدت، از خیره شدن در چشم دیگران باید اجتناب کنید.
 - ۳) باید چهره خود را ثابت نگه دارید و هیچ‌گونه احساساتی نباید نمایان شود.
 - ۴) چنانچه کتاب یا روزنامه‌ای پیش رو دارید، باید به‌ظاهر عمیقاً مجذوب آن شوید.
 - ۵) هرچه ازدحام بیشتر باشد، میزان حرکات بدن شما باید کمتر باشد.
 - ۶) در آسانسورها، ناگزیر به تماشا کردن شماره‌های طبقات در بالای سر خود هستید.
- اغلب شنیده‌ایم که هنگام صحبت از افرادی که در ساعات شلوغ با وسیله نقلیه عمومی به سرکار می‌روند، از آنان با عناوینی چون «غمگین» و «ناراحت» و «نومید» یاد می‌شود. این برچسب‌ها به علت چهره خالی و بدون احساس مسافران مورد استفاده قرار می‌گیرد. اما این برآورد غلط از سوی بیننده است. درواقع، چیزی که بیننده مشاهده می‌کند گروهی از مردم هستند که از قوانین مربوط به تجاوز اجتناب‌ناپذیر به حریم صمیمی افراد در یک مکان عمومی شلوغ پیروی می‌کنند.
- اگر شک دارید، دفعه بعد که تنها به یک سینمای شلوغ می‌روید، به رفتار خود توجه کنید. همان‌طور که کنترل‌چی شما را به سمت صندلی‌تان که در میان چهره‌های ناآشناست راهنمایی می‌کند، توجه کنید که چگونه مانند یک آدم ماشینی برنامه‌ریزی شده، شروع به پیروی از قوانین غیرمکتوب رفتار در مکان‌های عمومی می‌نمایید. درحالی که برای دستیابی به دسته صندلی با شخص ناشناس کنار خود مبارزه می‌کنید، کم‌کم متوجه می‌شوید که چرا کسانی که تنها به سینماهای شلوغ می‌روند، اغلب پس از خاموش شدن چراغ‌ها و شروع فیلم، وارد سالن سینما می‌شوند. ما چه در یک آسانسور شلوغ، سینما یا اتوبوس باشیم،

افراد اطرافمان تبدیل به «غیرانسان‌ها» می‌شوند به عبارت دیگر، آنها در نظر ما وجود ندارد و چنانچه شخصی سهواً به محدوده صمیمی ما تجاوز کند، رفتاری حاکی از حمله به وی از خود بروز نمی‌دهیم. یک گروه تظاهرکنندگان عصبانی که برای هدف مشترکی در مبارزه هستند، عکس‌العملی مشابه افراد تکی که به حریم آنها تجاوز شده ندارند؛ درواقع در مورد آنها وضعیتی کاملاً متفاوت روی می‌دهد. درحالی که تراکم جمعیت رو به فزونی می‌گذارد، هر فرد از فضای شخصی کمتری برخوردار می‌شود، و به تبع آن رفتاری غیردوستانه از خود نشان می‌دهد. از همین رو هرچه تعداد تظاهرکنندگان افزایش می‌یابد، آنها عصبانی‌تر و زشت‌تر می‌شوند و حتی احتمال زدوخورد افزایش می‌یابد. این اصل توسط پلیس که سعی در پراکنده ساختن جمعیت دارد مورد استفاده قرار می‌گیرد تا هر فرد بتواند فضای شخصی خود را مجدداً به دست آورد و در نتیجه آرام‌تر شود.

در سال‌های اخیر دولت‌ها و شهرسازان به تأثیر پروژه‌های مسکن با تراکم بالا بر روی مردمی که از حریم شخصی خود محروم می‌شوند، اعتقاد پیدا کرده‌اند. پیامدهای زندگی با تراکم بالا و ازدحام بیش از حد در پژوهشی که اخیراً روی جمعیت آهوه‌های جزیره جیمز (جزیره‌ای در ۲ کیلومتری ساحل مری‌لند)، مشاهده می‌گردد. بسیاری از آهوها در شرف مرگ بودند و این درحالی بود که در آن زمان غذا به وفور یافت می‌شد، شکارچی مشاهده نمی‌شد و نشانه‌ای از وجود بیماری نبود. مطالعات مشابهی درباره خرگوش‌ها در سال‌های قبل، روند مشابهی را نمایان ساخته بود و تحقیقات بعدی نشان داد که آهوها بر اثر فعالیت بیش از حد غده‌های آدرنال جان خود را از دست می‌دادند و این عارضه ناشی از محروم شدن از حریم شخصی به‌خاطر افزایش جمعیت بود. غده‌های آدرنال نقش مهمی در کنترل رشد و تولید مثل و میزان عمل‌کرد دفاعی بدن دارند، بنابراین، ازدحام بیش از حد جمعیت موجب عکس‌العمل فیزیولوژیکی شده بود؛ سایر عوامل مانند گرسنگی و شکار و بیماری هیچ نقشی نداشتند.

باتوجه به این تحقیق، به راحتی می‌توان فهمید که چرا مناطقی که از بالاترین تراکم جمعیت انسانی برخوردارند، بالاترین میزان جنایت و خشونت را نیز دارا می‌باشند. بازجویان پلیس از شیوه تجاوز

به حریم‌ها «برای کاستن از مقاومت مجرمین» در حین بازجویی استفاده می‌کنند. آنها مجرم را روی یک صندلی ثابت و بدون دسته در یک فضای خالی قرار می‌دهند و سپس در حالی که سؤال می‌پرسند، کراراً به حریم خصوصی و حتی خیلی خصوصی او تجاوز می‌کنند و تا زمانی که به نتیجه برسند، در همان جا باقی می‌مانند. اغلب زمان کوتاهی طول می‌کشد تا با این حمله‌های مکرر به حریم‌ها، مقاومت مجرم درهم بشکند.

مدیران نیز همین شیوه را برای استخراج اطلاعات از زیردستانی که شاید از ارائه آن امتناع کنند، به کار می‌برند؛ البته لازم به گفتن نیست که فروشنده‌ای که بخواهد چنین برخوردی با مشتری خود داشته باشد مرتکب حماقت شده است.

آیین تعیین حدود حریم (فضایی)

زمانی که یک شخص ادعای مالکیت بر یک فضا یا منطقه را در میان عده‌ای غریبه دارد، مانند یک صندلی سینما، جایگاهی دور میز کنفرانس یا گیره آویزان کردن حوله در زمین اسکواش، با رفتاری کلیشه‌ای این کار را انجام می‌دهد. او معمولاً به دنبال وسیع‌ترین فضای موجود بین دو فضای

تأثیر عوامل فرهنگی بر شعاع حریم‌ها زوج جوانی که اخیراً از دانمارک به سیدنی به قصد زندگی کردن مهاجرت کردند؛ از سوی شعبه محلی باشگاه Jaylees دعوت شدند. پس از گذشت چند هفته از پذیرفته شدن عضویت آنها در باشگاه چند تن از بانوان شکایت کردند که مرد دانمارکی به دوستی با آنها اظهار علاقه کرده بود، و آنها در حضور او احساس ناراحتی می‌کردند و از طرف دیگر مردان باشگاه احساس می‌کردند که زن دانمارکی با ایما و اشاره رغبت جنسی خود را به آنها نشان می‌داد.

این مثال نشان می‌دهد که در واقع شعاع حریم خصوصی بسیاری از اروپایی‌ها تنها ۲۰ تا ۳۰ سانتیمتر و در بعضی فرهنگ‌ها، حتی کمتر از این است. زوج دانمارکی هنگامی که در فاصله ۲۵ سانتیمتری استرالیایی‌ها می‌ایستادند کاملاً احساس راحتی می‌کردند و مطلقاً از این که به حریم خصوصی آنان که ۴۶ سانتیمتر بود، تجاوز نموده‌اند، بی‌خبر بودند. در ضمن دانمارکی‌ها بیشتر از استرالیایی‌ها در چشمان دیگران نگاه می‌کردند و این نیز باعث سوء تفاهم بیشتر می‌شد.

رفتن به داخل حریم صمیمی جنس مخالف، روشی برای ابراز علاقه به آن

شخص است. اگر طرف مقابل با این حرکت مخالف باشد، به عقب حرکت می‌کند تا فاصله حفظ شود و اگر این حرکت مورد قبول باشد، طرف مقابل در همانجا ثابت می‌ماند و اجازه می‌دهد که متجاوز در حریم خصوصی او باقی بماند. چیزی که از نظر دانمارکی‌ها یک برخورد اجتماعی معقول بود، از نظر استرالیایی‌ها یک «اشاره جنسی» محسوب می‌شد. دانمارکی‌ها عقیده داشتند که استرالیایی‌ها سرد و غیر صمیمی هستند زیرا مرتب به عقب حرکت می‌کردند تا فاصله‌ای را که از نظر آنان قابل قبول بود، حفظ کنند.

اخیراً در کنفرانسی در امریکا، متوجه شدم که وقتی شرکت کنندگان امریکایی ملاقات و صحبت می‌کردند، در یک فاصله قابل قبول ۴۶ تا ۱۲۰ سانتیمتری از یکدیگر می‌ایستادند و ضمن صحبت، همچنان در همان محل باقی می‌ماندند. اما زمانی که یک شرکت‌کننده ژاپنی با یک امریکایی صحبت می‌کرد، هر دو به آرامی دور سالن چرخ می‌زدند؛ به این صورت که امریکایی به سمت عقب و دور از ژاپنی حرکت می‌کرد و ژاپنی به تدریج به سمت امریکایی پیش می‌رفت. در واقع هر دو آنان درصدد یافتن فاصله‌ای بودند که از نظر فرهنگی

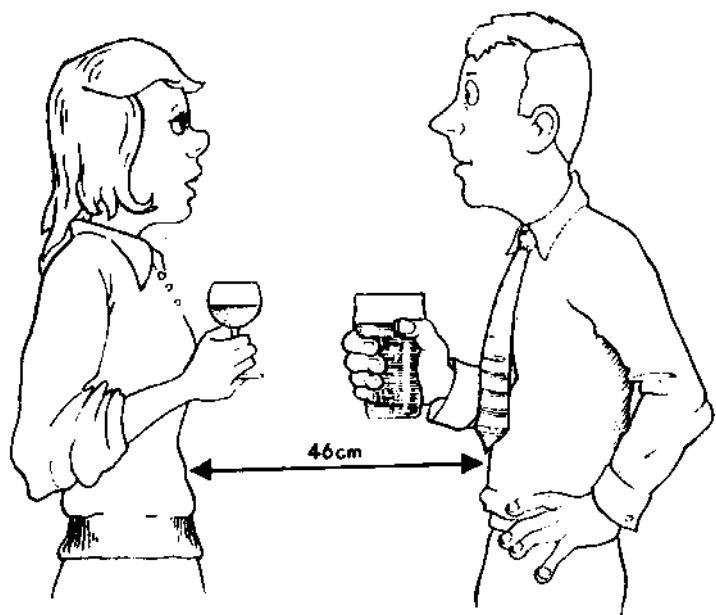
برایشان قابل قبول باشد. فرد ژاپنی که حریم صمیمی او کوچکتر و ۲۵ سانتیمتری است، مکرراً به جلو حرکت می‌کرد تا موقعیت مکانی خود را تنظیم کند، اما با این عمل، به حریم صمیمی آمریکایی تجاوز می‌کرد و او را وادار به عقب رفتن می‌نمود تا او بتواند مکان مورد نیازش را تأمین کند.

مشاهده فیلم ویدیویی از چنین پدیده‌ای با دور تند، به نظر می‌رساند که هر دو مرد مشغول رقصیدن در دور اتاق کنفرانس هستند، در حالی که مرد ژاپنی قدم اول را برمی‌دارد. بنابر این واضح است که چرا هنگام مذاکرات کاری، آسیایی‌ها و اروپایی‌ها و آمریکایی‌ها به طرزی مشکوک با هم برخورد می‌کنند؛ آمریکایی‌ها یا اروپایی‌ها، آسیایی‌ها را «سمج» و «خودمانی» تصور می‌کنند و آسیایی‌ها، به اروپایی‌ها یا آمریکایی‌ها با صفات «سرد»، «نجسب» و «خشک» اشاره می‌کنند.

عدم آگاهی از تفاوت‌های فاصله در حریم صمیمی فرهنگ‌های مختلف می‌تواند به راحتی موجب سوء تفاهم و پدید آمدن دیدگاه‌های غلط شود:

حریم شهری در قیاس با حریم روستایی
 همان‌طور که قبلاً ذکر شد، اندازه حریم

روستاییان عادت دارند پاهایشان را خیلی محکم و ثابت روی زمین قرار دهند و تا آنجایی که می‌تواند برای دست دادن با



تصویر ۱۱) فاصله قابل قبول مکالمه برای غالب شهرنشینان (۴۶ سانتیمتر)

تصویر ۱۲) عکس‌العمل منفی زنی که یک مرد به حریم او تجاوز نموده است. او به عقب رفته تا فاصله را حفظ نماید. مشکل اینجاست که احتمالاً مرد اهل کشوری دیگر است که دارای محدوده خصوصی کوچکتری می‌باشند و به جلو حرکت می‌کند تا در فاصله‌ای که برای او راحت است، قرار گیرد. زن شاید این حرکت را به عنوان یک حرکت جنسی از سوی مرد تعبیر نماید.

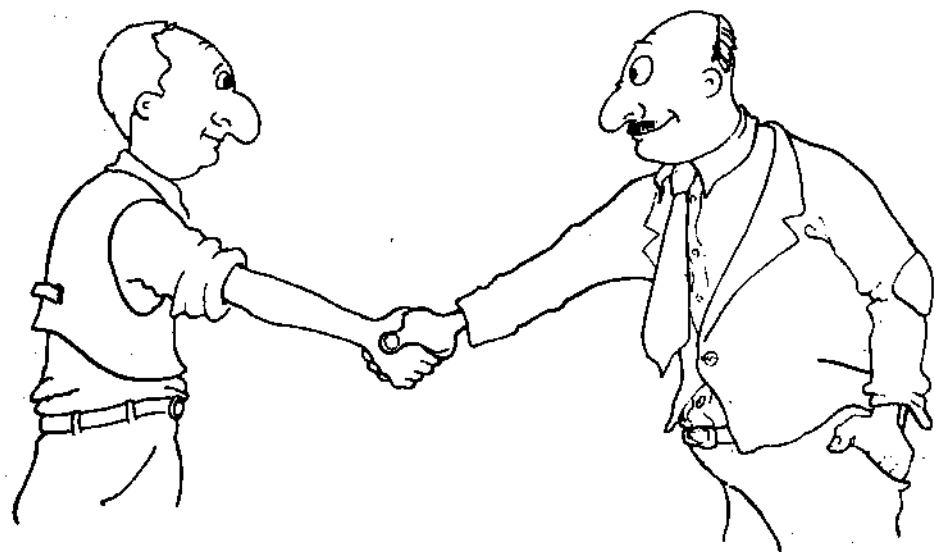


هر قلمرو شاید دارای چندین زیر قلمرو باشد. به عنوان مثال، قلمرو شخصی یک زن در خانه شاید آشپزخانه او باشد و چنانچه در حین استفاده، توسط شخص دیگری تصرف شود، با اعتراض او روبرو می‌گردد؛ یک تاجر قلمرو مورد علاقه خود را پشت میز کنفرانس می‌داند. افرادی که بیرون غذا می‌خورند، قلمرو مورد علاقه خود را در ناهارخوری می‌یابند و پدر صندلی مورد علاقه‌اش را در منزل دارد. این قلمروها را معمولاً با گذاشتن وسایل شخصی یا با

قلمرو و مالکیت

ملکی که در مالکیت یک شخص است یا مکانی که به تناوب توسط وی استفاده می‌شود، حکم یک قلمرو خصوصی را دارد و صاحبش مانند حریم شخصی، برای حمایت از آن مبارزه می‌کند.

چیزهایی مانند خانه، دفتر کار یا اتومبیل یک شخص حکم یک قلمرو را دارد که هر کدام حد و مرزهای کاملاً مشخص به صورت دیوار، نرده، حصار یا در دارند.

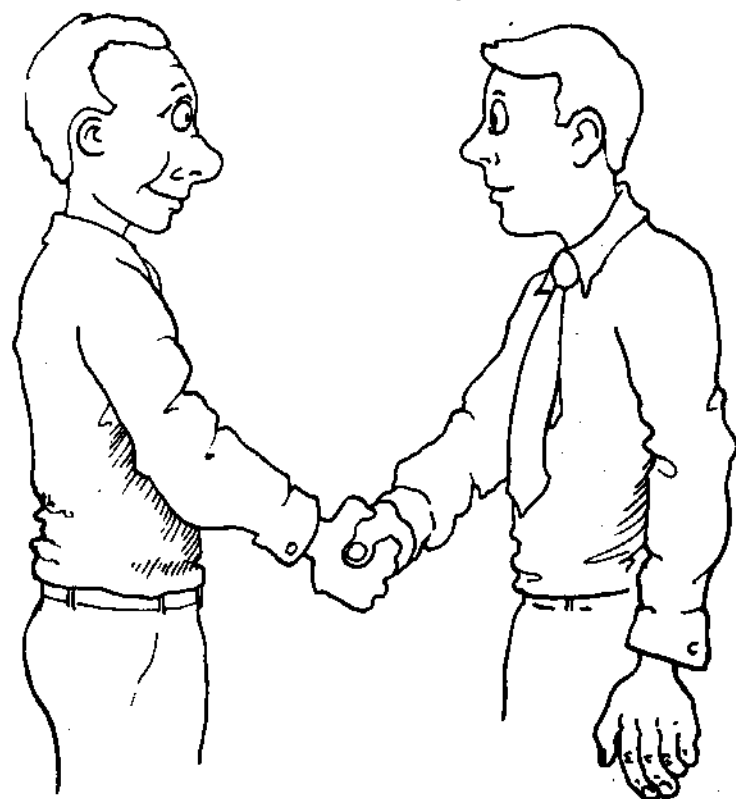


تصویر ۱۴) دست دادن دو مرد روستایی

به جلو خم شوند، در حالی که یک شهری به جلو قدم می‌گذارد تا با شما دست بدهد. مردمی که در مناطق کم جمعیت یا دور افتاده بزرگ شده‌اند، معمولاً به یک حریم بزرگ شخصی نیاز دارند که می‌تواند تا ۶ متر باشد. این افراد ترجیحاً دست نمی‌دهند و از فاصله‌ای دور دست تکان می‌دهند (تصویر ۱۵).

این اطلاعات برای فروشنده‌های شهری

که اقدام به فروش لوازم کشاورزی به کشاورزان مناطق روستایی دور افتاده می‌کنند، به ویژه مفید است. با توجه به اینکه یک کشاورز شاید «حریمی» معادل ۱۰۰ تا ۲۰۰ سانتیمتر یا بیشتر داشته باشد، دست دادن می‌تواند تهاجمی به حریم شخصی او تلقی شود که همین امر یک عکس‌العمل منفی و حالت دفاعی از سوی کشاورز ایجاد می‌کند.



تصویر ۱۳) دست دادن دو مرد شهری

استفاده متناوب از آن، علامتگذاری و مشخص می‌کنیم. شخصی که مرتب بیرون غذا می‌خورد، حتی شاید حروف اول اسمش را در جایگاه خود حک کند و تاجریا گذاشتن چیزهایی مانند قوطی میگاری، خودکار، کتاب و لباس در داخل حریم ۴۶ سانتیمتری خود، آن را علامتگذاری کند.

دکتر دزموند موریس اظهار می‌دارد که مطالعات انجام شده از نیمکتهای کتابخانه‌ها نشان داده که گذاشتن یک کتاب یا اشیاء شخصی روی میز کتابخانه، به‌طور متوسط آن مکان را برای مدت ۷۷ دقیقه رزرو می‌کند؛ باقی‌گذاشتن یک ژاکت روی صندلی تا ۲ ساعت آن مکان را رزرو نگه می‌دارد. در منزل، یکی از اعضای خانواده شاید با گذاشتن یک شیء شخصی مانند پیپ یا مجله بر روی نزدیک صندلی مورد علاقه‌اش، آن را علامتگذاری و از این طریق مالکیت خود را بر آن نمایان و مسجل می‌کند.

اتومبیل‌ها

روانشناس‌ها متوجه شده‌اند، افرادی که مشغول رانندگی هستند، اغلب رفتاری کاملاً متفاوت از رفتار معمول اجتماعی خود در برای بعضی از مردم، اتومبیل یک «پله» محافظ است که می‌توانند در داخل آن از دنیای بیرون در امان بمانند. درحالی که به آرامی در کنار خیابان رانندگی می‌کنند و تقریباً داخل جدول کنار خیابان هستند،



تصویر ۱۵) دو مرد از روستایی دورافتاده و کم جمعیت

می‌توانند در خیابان به‌اندازه راننده‌ای که فضای حریم بزرگ شده دارد، خطرآفرین باشند. به‌طور خلاصه، پذیرفته شدن یا نشدن شما توسط دیگران بستگی به احترامی دارد که برای حریم شخصی آنان قائل هستید. به‌همین دلیل است که آدمهای الکلی‌خوش که در آشنایی با هرکس، دستشان را به پشت او می‌زنند یا در طول مکالمه با افراد، به‌طور مرتب به آنها دست می‌زنند، تقریباً از دوستی هیچ‌کس برخوردار نیستند.

از آنجایی که چندین عامل بر فاصله‌ای

که یک شخص در برابر دیگری حفظ می‌کند، تأثیرگذار است، بهتر است قبل از قضاوت در مورد اینکه چرا شخصی یک فاصله خاص را حفظ کرده است، همه معیارها را در نظر بگیرید. در مورد تصویر ۱۶ می‌توان هر یک از نظرهای زیر را فرض نمود:

- ۱) هم زن و هم مرد شهری و مرد در صدد تجاوز به حریم صمیمی زن می‌باشد.
- ۲) حریم صمیمی مرد کوچکتر از زن است و او بدون غرض به حریم زن تجاوز کرده است.

فصل سوم

علائم کف دست



تصویر ۱۷) کف دست‌های نمایان می‌تواند حاکی از صداقت باشد.



تصویر ۱۶) این دو نفر اهل کجا هستند؟

۳) مرد شهری است و طبعاً حریم صمیمی کوچکی دارد، در صورتی که زن در یک منطقه روستایی بزرگ شده است. با چند سؤال ساده و مشاهده بیشتر و دقیقتر می‌توان به پاسخ صحیح پی برد و این کار به ما کمک می‌کند که در وضعیت‌های خجالت‌آور که شاید برپایه فرضیات غلط بنا شده، قرار نگیریم.

صراحت و صداقت

از دیرباز، کف دست باز نشانه حقیقت، صداقت، بیعت و تسلیم بوده است. بسیاری از سوگندها با قرار دادن کف دست بر روی قلب صورت می‌گیرد و زمانی که شخصی در حال ادای شهادت در دادگاه است، کف دست خود را نمایان می‌کند؛ کتاب مقدس را در دست چپ می‌گیرد و کف دست راست را برای مشاهده حضار بالا می‌برد.

در برخوردهای روزمره، مردم از دو حالت اساسی کف دست استفاده می‌کنند. در حالت اول، کف دست رو به بالا می‌باشد که علامت گدایی برای پول یا غذا است. در حالت دوم، کف دست رو به پایین قرار می‌گیرد، انگار چیزی را پایین نگه داشته یا از بالا آمدنش ممانعت می‌کند.

یکی از معتبرترین روش‌ها در تشخیص اینکه شخصی صادق و شریف است یا خیر، مشاهده حالات کف دست است. همان‌طور که یک سگ برای اظهار تسلیم و سلطه‌پذیری، گردن خود را جلو می‌آورد، انسان هم از کف دست‌هایش برای اظهار همین رفتار یا احساس استفاده می‌کند. به‌عنوان مثال، زمانی که شخصی می‌خواهد کاملاً صادق و رک باشد، یک یا هر دو کف

دست خود را در برابر طرف مقابل نمایان می‌کند و احتمالاً می‌گوید، «بگذار کاملاً رُک باشم» (تصویر ۱۸). زمانی که شخصی رفتاری صادقانه در پیش می‌گیرد و یا شروع به گفتن حقیقت می‌کند کف دست‌هایش یا بخشی از آنها را برای طرف مقابل نمایان می‌کند. همانند اکثر حرکات بدن، این حرکت کاملاً ناآگاهانه انجام می‌شود، و بدین ترتیب شما را متوجه صداقت شخص دیگر می‌کند. کودک هنگام دروغگویی یا پنهان کردن یک چیز، کف دست‌هایش را پشت خود قایم می‌کند. همچنین، شوهری که می‌خواهد به‌همسر خود دروغ بگوید، دست‌هایش را در جیب خود می‌گذارد یا دست به‌سینه می‌شود و این حرکت، همسر وی را متوجه کتمان حقیقت می‌کند.

اغلب به‌فروشنده‌ها می‌آموزند، چنانچه مشتری دلیلی برای نخریدن محصول آنها ارائه می‌کند، به کف دست‌هایش نگاه کنند، زیرا دلایل معتبر فقط با کف دست‌های نمایان همراه است.

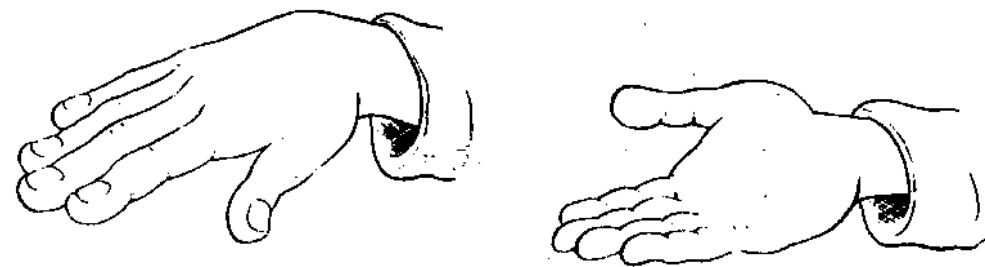
استفاده عمدی از کف دست برای فریب دادن

این سؤال شاید به‌ذهن خواننده برسد که «اگر کف دست‌هایم به‌هنگام دروغگویی

نمایان باشد، مردم گفته مرا باور خواهند کرد؟» پاسخ به این سؤال آری و خیر است. اگر یک دروغ آشکارا با کف دست‌های نمایان همراه کنید، شاید برای شنوندگان خود ریاکار به‌نظر برسید، زیرا خیلی دیگر از حرکاتی که باید به‌هنگام صداقت نمایان باشند، وجود ندارند و حرکات منفی که هنگام دروغگویی استفاده می‌شوند، با کف دست‌های باز متناقض است. همان‌طور که قبلاً ذکر شد، کلاهبردارها و دروغگوهای حرفه‌ای کسانی هستند که می‌توانند دروغهای خود را هنرمندانه با علائم غیرکلامی تکمیل کنند. هرچه استفاده کلاهبردار از رفتار غیرکلامی حاکی از صداقت به‌هنگام دروغگویی ماهرانه‌تر باشد، حرفه او بهتر انجام می‌شود.



تصویر ۱۸. بگذار کاملاً رُک باشم.



تصویر ۱۹) دست سلطه پذیر

تصویر ۲۰) دست سلطه گر

البته می توانید هنگام برقراری ارتباط با دیگران، باز کردن کف دست ها را تمرین نمایید و خود را محق تر جلوه دهید؛ از طرفی، هر قدر که حرکات کف دست های باز تبدیل به یک عادت شود، تمایل به دروغ گویی نیز کمتر می شود. نکته جالب اینجاست که اکثر مردم به سختی می توانند با کف دست های باز دروغ بگویند و در واقع استفاده از این حرکت، شاید بر کاهش دروغ گویی تأثیر داشته باشد و مردم را تشویق کند که با شما صادق باشند.

قدرت کف دست

یکی از اشارات غیر کلامی که کمترین توجه را به خود معطوف داشته اما از بیشترین

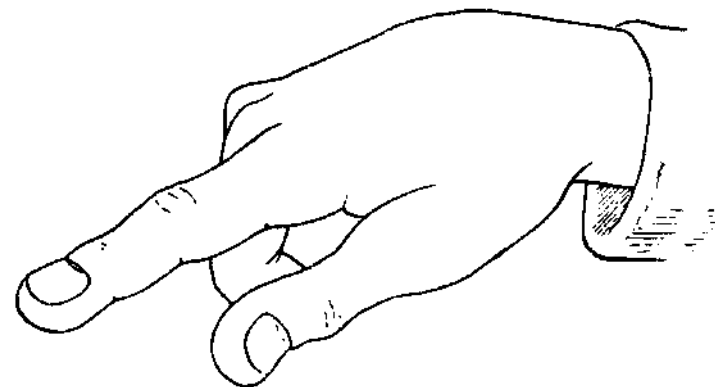
قدرت برخوردار است، توسط کف دست انسان ارائه می شود؛ و زمانی که به نحو صحیح مورد استفاده قرار گیرد توشه ای از اقتدار برای استفاده کننده اش فراهم می کند و قدرت صدور فرمان سکوت به دیگران را می دهد.

در حرکات کف دست، سه حالت اصلی وجود دارد: کف دست رو به بالا، کف دست رو به پایین و کف دست بسته با یک انگشت به حالت اشاره. تفاوت بین این سه حالت، با یک مثال مشخص می شود: فرض کنیم که از شخصی درخواست می کنید که جعبه ای را بلند کند و به نقطه دیگری در همان اتاق حمل کند. فرض را بر این می گذاریم که شما از یک نوع آهنگ صدا،

کلمات و حالت چهره استفاده می کنید و فقط حالت کف دست های خود را تغییر می دهید. حالت کف دست رو به بالا به عنوان یک حرکت غیر تهدید آمیز و سلطه پذیر استفاده می شود که یادآور التماس گدای خیابانی است. شخصی که از او درخواست حرکت دادن جعبه شده است، احساس نمی کند که درخواست همراه با فشار است و در یک وضعیت معمولی مافوق / زیر دست، از این درخواست احساس تهدید شدگی نمی کند. زمانی که کف دست برگشته و به سمت پایین است، بلافاصله اقتدار را تداعی می کند. شخصی که از او چنین درخواستی شده، احساس می کند که برداشتن جعبه یک فرمان است و شاید نسبت به شما احساس دشمنی بکند، که این بستگی به نوع ارتباط شما با او دارد. به عنوان مثال، اگر شخصی که از او این درخواست را نموده اید، همکار هم تراز شما است، می تواند درخواست شما را که با کف دست رو به پایین همراه بوده رد کند؛ اگر کف دست شما به سمت بالا باشد، تمایل بیشتری به پذیرفتن درخواست شما نشان می دهد. اگر شخصی که این درخواست از او می شود، زیر دست شما باشد، این حرکت قابل قبول است زیرا شما از اقتدار لازم

مصافحه (دست دادن)

مصافحه یادگاری از زمان انسان غارنشین است. هر زمانی که انسان های غارنشین با هم ملاقات می کردند، دست های خود را به هوا می بردند و کف دست را نمایان می کردند تا مشخص شود که هیچ گونه سلاحی در دست ندارند یا پنهان نکرده اند. با گذشت قرن ها، حرکت و کف دست در هوله اصلاح شد و به کف دست زوئی قلبا و



تصویر ۲۱) دست پر خاشاکر

انواع دیگر حرکات تغییر یافت. نوع امروزی این رسم قدیمی برای ادای احترام، قفل کردن کف دست‌ها درهم و دست دادن است که در اغلب کشورهای انگلیسی‌زبان، به هنگام شروع ملاقات و نیز هنگام خاتمه آن، اجرا می‌شود. دست‌ها معمولاً بین پنج تا هفت بار حرکت داده می‌شوند.

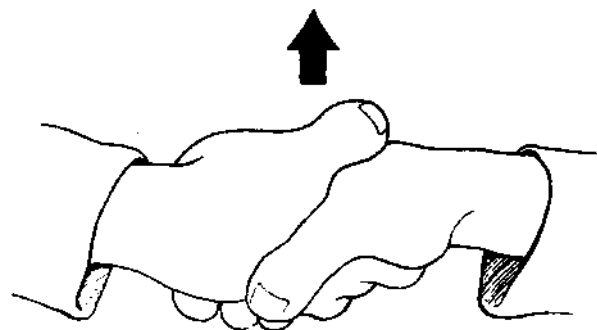
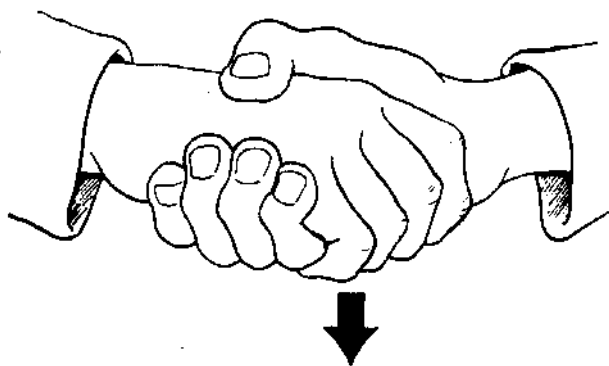
دست دادن سلطه‌پذیر و سلطه‌گر

بساتوجه به مطالبی که درباره تأثیر فرمان دادن با کف دست رو به بالا و یا رو به پایین گفتیم، حال اجازه دهید اهمیت این دو حالت کف دست را به هنگام دست دادن بررسی نماییم.

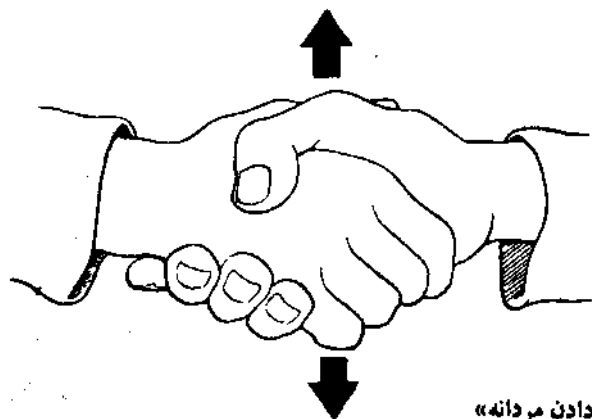
فرض کنید برای اولین بار با شخصی آشنا شده‌اید و طبق رسم همیشگی برای

ادای احترام با یکدیگر دست می‌دهید. با این کار یکی از سه نگرش اساسی از طریق دست دادن انتقال پیدا می‌کند که عبارتند از سلطه‌گرانه: «این شخص سعی می‌کند بر من مسلط باشد. بهتر است مراقب باشم»، تسلیم‌آمیز: «من می‌توانم بر این شخص مسلط باشم. او طبق خواسته من عمل می‌کند»، و برابر: «من این شخص را دوست دارم. با هم سازگار خواهیم بود». این سه نگرش می‌تواند ناآگاهانه انتقال پیدا کند و یا تمرین و کاربری آگاهانه روش‌های دست دادن که در زیر آمده می‌تواند یک اثر فوری بر شخص داشته باشد. اطلاعات این بخش نمایانگر گوشه‌ای از نتایج مطالعات مستند روش‌های کنترلی دست دادن است. نگرش سلطه‌گرانه، با برگرداندن دست،

تصویر ۲۲) کنترل را به دست گرفتن



تصویر ۲۳) ارائه کنترل



تصویر ۲۴) دست دادن مردانه



به طوری که در هنگام دست دادن، کف دست به سمت پایین باشد انتقال پیدا می کند (تصویر ۲۲). نیازی نیست که کف دست مستقیماً رو به زمین باشد، اما نسبت به کف دست شخص، می باید به سمت پایین باشد و این برای او بدین معنی خواهد بود که شما مایلید در رابطه تان کنترل و سلطه داشته باشید. مطالعات انجام شده روی پنجاه و چهار مدیر ارشد موفق نشان داد که نه تنها ۴۲ نفر آنها آغازگر دست دادن بودند، بلکه از روش سلطه گرانه نیز استفاده نمودند.

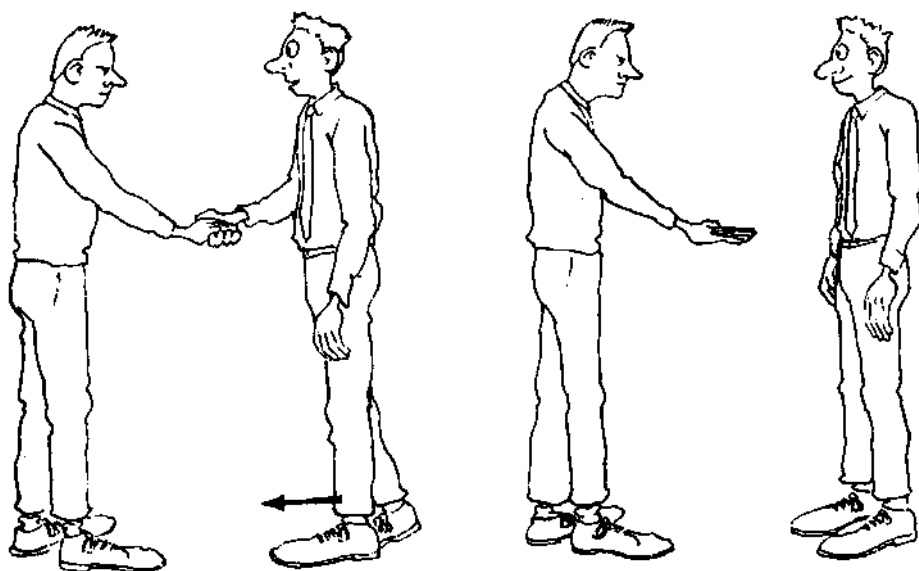
همان طور که یک سگ برای نشان دادن حالت تسلیم به پشت غلت می خورد یا گردن خود را جلو می آورد، انسان از کف دستی که رو به بالا است، برای نشان دادن تسلیم به دیگران استفاده می کند. (تصویر ۲۳). این حرکت بخصوص زمانی مهم است که می خواهید طرف مقابل کنترل داشته باشد یا احساس کند که بر وضعیت مسلط است.

البته، با اینکه دست دادن با کف دست رو به بالا نشانگر تسلیم است، موقعیت های متعادل تری نیز شاید وجود داشته باشد که باید آنها را در نظر گرفت. به عنوان مثال، شخصی که از آرتروز دست رنج می برد، ناچار است به علت وضعیتش کمتر فشار

بیاورد، لذا برگرداندن کف دست او به حالت تسلیم، بسیار آسان است. افرادی که در حرفه خود از دست هایشان استفاده می کنند، مانند جراحان و هنرمندان و نوازندگان نیز شاید در دست دادن کمتر فشار بیاورند و این فقط به خاطر مراقبت از دست هایشان است. اشارات و حرکاتی که پس از دست دادن دنبال می شوند، راهنمایی های بیشتری برای سنجش شخص ارائه می دهد - شخص مطیع از علائم سلطه پذیر استفاده می کند و شخص سلطه گر علائم پرخاشگرانه تری به کار می برد.

زمانی که دو شخص سلطه گر با یکدیگر دست می دهند، یک مبارزه نمادین روی می دهد؛ درحالی که هر یک سعی می کند کف دست دیگری را به حالت تسلیم برگرداند، کف دست هر دو در یک حالت عمودی قرار می گیرد و هر یک حس احترام و تفاهم را به دیگری انتقال می دهد (تصویر ۲۴). ایسن روش گرفتن دست به طور عمودی، روشی است که یک پدر زمانی که می خواهد به پسرش «دست دادن مثل یک مرد» را یاد بدهد، از آن استفاده می کند.

زمانی که با یک شخص سلطه گر روبرو می شوید، نه تنها مشکل می توان کف دست او را به حالت تسلیم برگرداند، بلکه انجام



تصویر ۲۵) به مرد سمت راست، دست سلطه گر ارائه می شود.

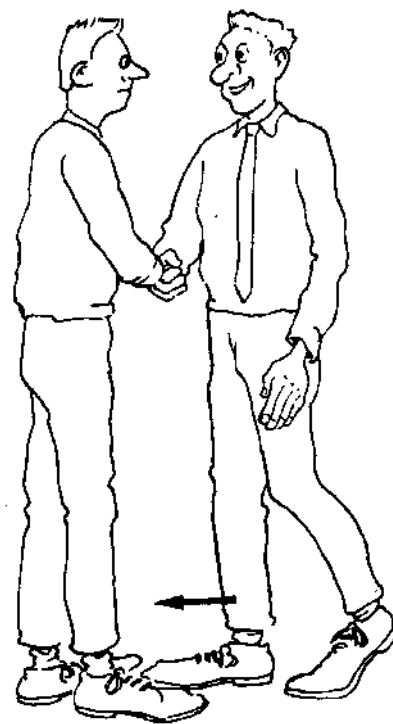
تصویر ۲۶) او دست می دهد و با پای چپ، به جلو قدم برمی دارد.

این عمل بسیار واضح است. روش ساده ای برای خنثی کردن دست دادن سلطه گرانه وجود دارد که علاوه بر برگرداندن کنترل به سمت شما، با تجاوز به حریم شخصی طرف مقابل، او را ناراحت می کند. برای آموختن این روش «خلع سلاح»، باید به تمرین جلو آوردن پای چپ خود درحالی که دست خود را برای دست دادن جلو می آورید، بپردازید. (تصویر ۲۶). سپس

این شیوه باعث می شود که حالت دست دادن طرف مقابل به حالت تسلیم برگردد. همچنین باعث می شود که با ورود

پای راست خود را به جلو بیاورید و رویرویی او به سمت چپ حرکت کنید و وارد حریم شخصی اش شوید (تصویر ۲۷). حال، پای چپ خود را به طرف پای راست بیاورید تا این حرکت کامل شود؛ سپس با او دست بدهید.

این شیوه باعث می شود که حالت دست دادن طرف مقابل به حالت تسلیم برگردد. همچنین باعث می شود که با ورود



تصویر ۲۷) او پای راست خود را جلو می آورد
و به داخل حریم صمیمی (خصوصی)
مرد دیگر وارد می شود، لذا روش دست دادن
را به حالت عمودی در می آورد.

خریداری که بدون خبر و بدون دعوت به ملاقاتش رفته اند، اول دست بدهند، ممکن است پیامدی منفی به وجود بیاید، زیرا خریدار شاید مایل به استقبال از آنها نباشد و بدین ترتیب مجبور به انجام کاری شود که دوست ندارد. همچنین، کسانی که دچار آرتروز می باشند یا آنهایی که دست هایشان ابزار حرفه آنان است، شاید اگر مجبور

به حریم خصوصی او، کنترل به دست شما بیفتد. شیوه دست دادن خود را بررسی نمایید و مشخص نمایید که هنگام دست دادن، با پای چپ به جلو می روید یا با پای راست. اکثر مردم راست پا هستند؛ از این روزمانی که باشخصی سلطه گر روبه رو می شوند، در وضعیت نامطلوبی قرار می گیرند زیرا انعطاف کم یا فضای اندکی برای حرکت کردن در قلمرو مصافحه دارند، لذا شخص دیگر کنترل را به دست می گیرد. به تمرین دست دادن با جلو گذاشتن پای چپ بپردازید؛ متوجه می شوید که خنثی کردن یک شخص سلطه گر و در دست گرفتن کنترل، نسبتاً ساده است.

چه کسی اول دست جلو می برد؟
با اینکه دست دادن به هنگام آشنایی با شخصی برای اولین بار، عموماً یک رسم قابل قبول است، در بعضی موقعیت ها، شاید صحیح نباشد که شما آغازگر دست دادن باشید. نظر به اینکه دست دادن یک علامت خوش آمدگویی است، قبل از شروع دست دادن، مهم است که چند سؤال را از خود پرسید: آیا از من استقبال می شود؟ آیا این شخص از ملاقات با من خوشحال است؟ فروشنده ها می آموزند که اگر با

به دست دادن شوند، حالت تدافعی بگیرند. به فروشنده های کارآموز آموخته می شود که در چنین موقعیت هایی بهتر است که منتظر شوند تا طرف مقابل پیش دستی کند و اگر نکرد، سر خود را به علامت سلام تکان دهند.

روش های دست دادن

در دست دادن، فشار آوردن با کف دست به سمت پایین به طور حتم پرخاشگراانه ترین روش است زیرا فرصت کمی به دریافت کننده برای تعیین یک ارتباط برابر می دهد. این نوع دست دادن مختص اشخاص سلطه گر و پرخاشگری است که همیشه آغازگر نیز هستند. محکم دست دادن



تصویر ۲۸) فشار با کف دست به سمت پایین

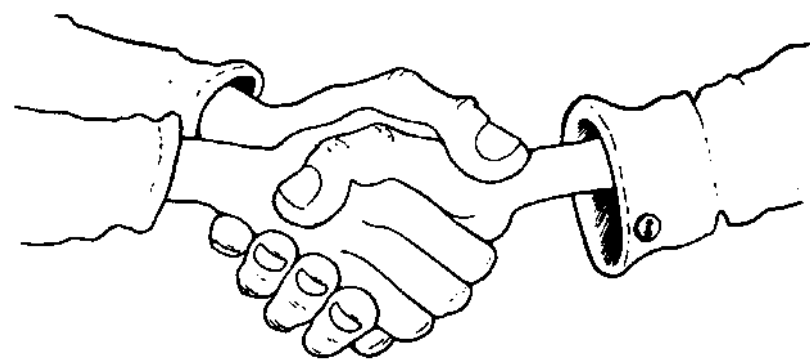


تصویر ۲۹) برطرف کردن فشاری که با کف دست به سمت پایین ایجاد شده

با کف دست رو به پایین، دریافت کننده را مجبور می کند که به یک حالت سلطه پذیر درآید زیرا او ناچار است در پاسخ، کف دست را روبه بالا بگیرد.

چندین روش جهت خنثی کردن «فشار با کف دست به سمت پایین» وجود دارد. شما می توانید از شیوه قدم به راست (تصاویر ۲۵ تا ۲۷) استفاده نمایید، اما گاهی اوقات این کار دشوار است زیرا دست شخصی که آغازکننده دست دادن است، اغلب سفت و کشیده است و مانع از اجرای این شیوه می شود. یک حرکت ساده، گرفتن بالای دست طرف مقابل قبل از دست دادن با وی است (تصویر ۲۹). چنین شیوه ای، شما را تبدیل به طرف سلطه گر می کند زیرا نه تنها کنترل را به دست دارید، بلکه دست شما در وضعیت برتر و روی دست او قرار گرفته، درحالی که کف دست شما نیز رو به پایین است. از آنجایی که این برخورد می تواند برای مهاجم خجل کننده و آزار دهنده باشد، پیشنهاد می گردد با مراقبت و احتیاط به کار گرفته شود.

مصافحه «دست کشی» گاهی اوقات مصافحه سیاستمداران نیز نامیده می شود. در این نوع دست دادن، شخص آغازکننده یک فرد قابل اعتماد و صادق را در ذهن شخصی



تصویر ۳۰) مصافحه دستکشی

مقابل تداعی می‌کند، اما چنانچه این شیوه برای شخصی که به تازگی با او آشنا شده‌اید به کار برود، تأثیر معکوس می‌گذارد و شخص مقابل (دریافت‌کننده مصافحه) در مورد قصد و نیت احساس تردید می‌کند. روش دستکشی باید فقط برای اشخاصی که آشنایی کامل با آغازکننده مصافحه دارند، به کار برود.

تنها تعداد معدودی از مصافحه‌ها به اندازه مصافحه «ماهی مرده» غیرقابل پذیرش هستند، بخصوص اگر دست سرد یا نوچ باشد. حس نرمی و بی‌روحی مصافحه «ماهی مرده»، آن را به عنوان یک روش غیر دوستانه در سراسر جهان شناسانده و اغلب مردم آن را به افرادی که از نظر شخصیت ضعیف هستند نسبت می‌دهند که دلیل

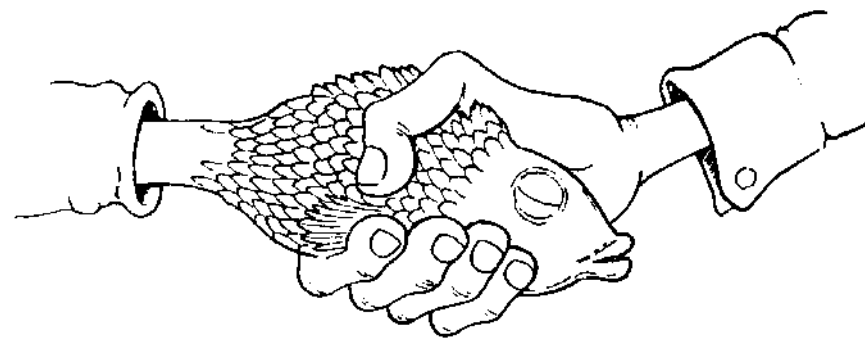
روش «دست سفت و کشیده» نیز همانند روش فشارآوردن با کف دست رو

به پایین، معمولاً توسط افراد پرخاشگر استفاده می‌شود که هدف اصلی آن حفظ فاصله و جلوگیری از ورود شما به حریم خصوصی (صمیمی) آغازکننده مصافحه است. این روش همچنین توسط افرادی که در روستا بزرگ شده‌اند و از حریم خصوصی بزرگتری برخوردارند، جهت حمایت از این حریم استفاده می‌شود. روستایان البته، هنگام دست دادن به این روش معمولاً به سمت جلو خم می‌شود یا حتی روی یک پا می‌ایستند.

روش «کشیدن طرف مقابل» (دریافت‌کننده مصافحه) به داخل حریم خود، یکی از دو تعبیر زیر را دارد: اول، آغازکننده دارای شخصیتی نامطمئن است



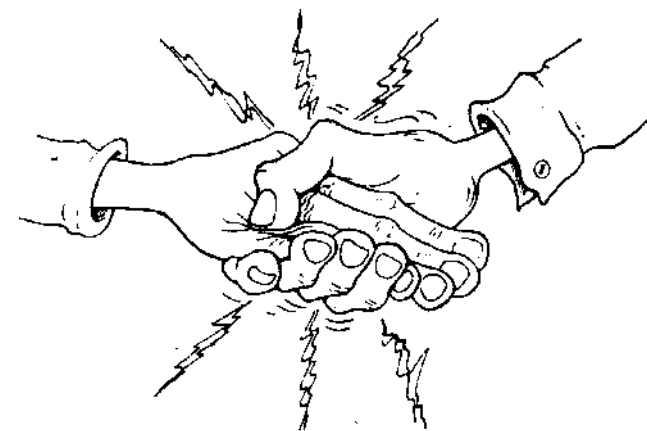
تصویر ۳۱) مصافحه میاستمداران



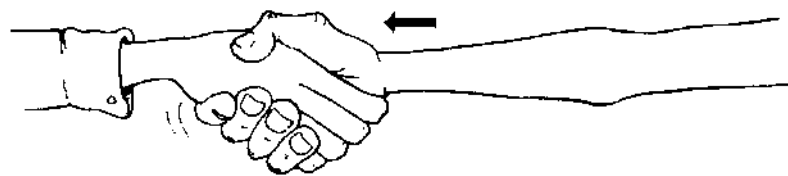
تصویر ۳۲) مصافحه ماهی مرده

که فقط در حریم شخصی خود احساس امنیت می‌کند؛ دوم، آغازکننده از فرهنگی برخوردار است که حریم خصوصی (صمیمی) کوچکی دارد و بنابراین رفتار او طبیعی است. مقصود از مصافحه دو دستی نشان دادن صداقت، اعتماد یا عمق احساسات نسبت

به طرف مقابل (دریافت‌کننده مصافحه) است. در اینجا دو عامل مهم باید در نظر گرفته شود. اول، دست چپ برای منتقل ساختن احساسات اضافی که آغازکننده مایل است انتقال دهد، مورد استفاده قرار می‌گیرد و میزان آن وابسته به مسافتی است که دست چپ آغازکننده بر روی



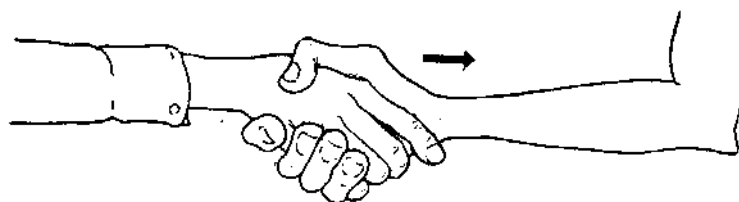
تصویر ۳۳) مصافحه خردکننده انگشتان



تصویر ۳۴) فشار دست سفت و کشیده

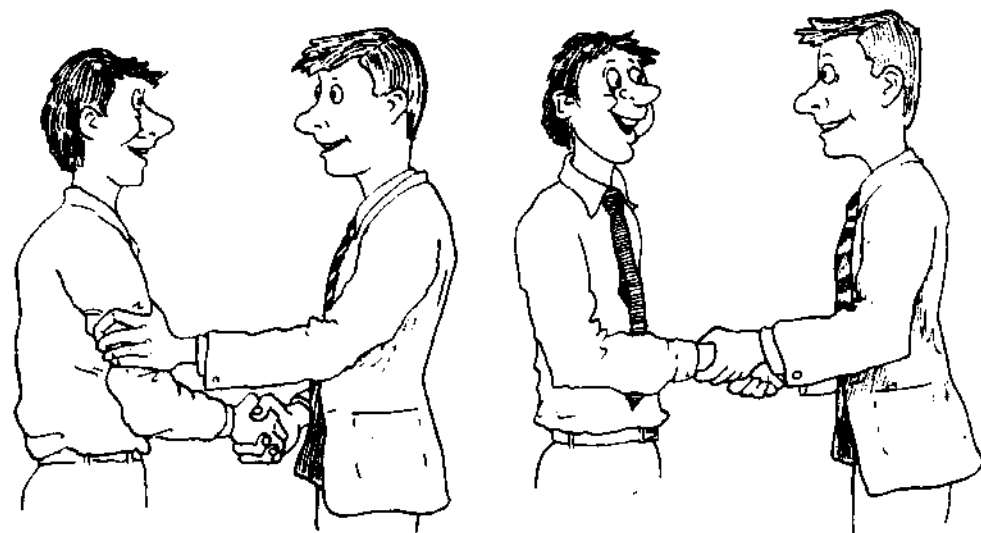


تصویر ۳۵) گرفتن نوک انگشت



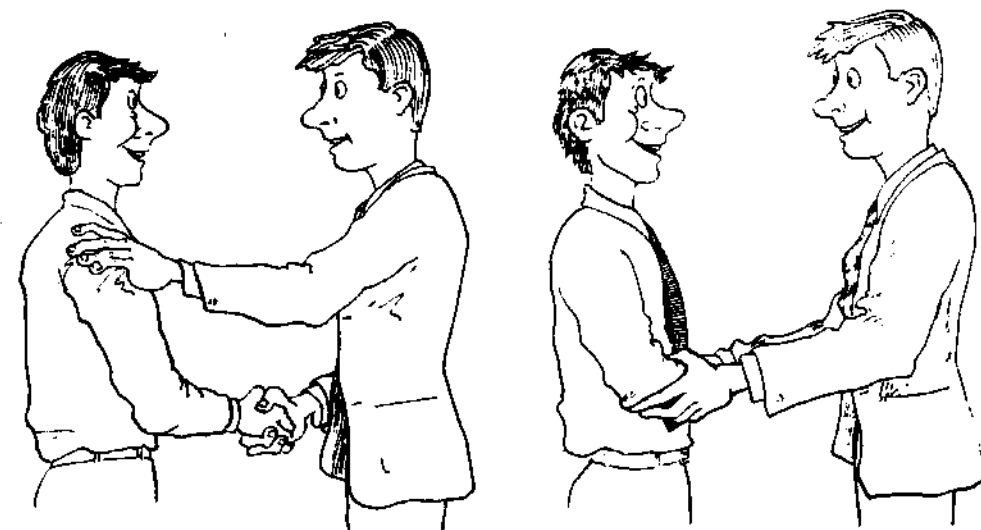
تصویر ۳۶) دست کشیده (بازوی کشیده)

دست راست دریافت‌کننده به سمت بالا حرکت می‌کند. به عنوان مثال، گرفتن آرنج (تصویر ۳۸)، به معنای انتقال احساسات بیشتری نسبت به گرفتن میچ دست می‌باشد (تصویر ۳۷)، و گرفتن شانه، (تصویر ۴۰) بیش از گرفتن بالای دست (تصویر ۳۹) انتقال می‌دهد. دوم اینکه دست چپ آغازکننده عامل نفوذ به حریم خصوصی و یا



تصویر ۳۷) گرفتن میچ دست

تصویر ۳۹) گرفتن بازو



تصویر ۳۸) گرفتن آرنج دست

تصویر ۴۰) گرفتن شانه

بسیار خصوصی دریافت کننده است. به طور کلی، در دست گرفتن میچ و آرنج تنها بین دوستان نزدیک یا خویشاوندان قابل قبول است و در این موارد دست چپ آغازکننده مصافحه فقط به حریم خصوصی (صمیمی) گیرنده مصافحه نفوذ می کند. در دست گرفتن شانه (تصویر ۴۰) و بالای دست (تصویر ۳۹) به معنای ورود به حریم بسیار خصوصی است که حتی ممکن است شامل تماس بدنی نیز بشود. این روش ها می باید فقط در افرادی که یک پیوند

نزدیک احساسی دارند به کار رود. اگر آغازکننده مصافحه دلیل خوبی برای مصافحه دو دستی نداشته باشد، گیرنده مصافحه بدگمان می شود و به تیت آغازکننده اعتماد نمی کند. این امری عادی است که سیاستمداران هنگام ملاقات با رأی دهندگان و فروشندگان در ملاقات با مشتریان جدید، مصافحه دو دستی به کار ببرند بدون اینکه متوجه باشند این عمل یک نوع خودکشی اجتماعی است و اثری منفی بر دریافت کننده می گذارد.

دفتر مدیر فروش می شود، دست هایش را به هم می مالد و می گوید «رئیس، همین الان یک سفارش خیلی بزرگ دریافت کردیم!» البته، گارسونی که آخر شب در حالی که دست هایش را به هم می مالد به سر میز شما می آید و می گوید، «قربان، سفارش دیگری ندارید؟»، به طور غیرکلامی درخواست انعام می نماید.



تصویر ۴۲ «مورد خوبی برایت دارم!»

سرعت به هم مالیدن دستها در یک شخص نشان می دهد که در نظر او چه کسی از نتایج مثبت آتی بهره مند می شود. به عنوان مثال، قصد خرید یک خانه دارید و به یک

آژانس املاک می روید. پس از اینکه توضیحاتی در خصوص ملک مورد نظرتان ارائه کردید، واسطه به سرعت دست هایش را به هم می مالد و می گوید، «من دقیقاً محل مناسب شما را سراغ دارم!» واسطه علامت داده که انتظار دارد نتیجه به نفع شما باشد. اما چنانچه دست هایش را خیلی آهسته به هم می مالید درحالی که می گفت ملک آینده آل شما را دارد، چه احساسی می کردید؟ در این صورت او به نظر محیل و مودبی می رسید و این احساس را به شما می داد که نتیجه معامله بیشتر به نفع او



تصویر ۴۳ انگشتان گره شده در برابر صورت

فصل چهارم

حرکات دست و بازو

حرکات دست

مالیدن دست ها به یکدیگر

که دست هایش را به هم می مالد، خطاب خطاب به حاضران می گوید، «مدتی طولانی است که در انتظار شنیدن صحبت های سخنگوی بعدی هستیم!» و فروشنده هیجان زده درحالی که با گردن افراشته وارد

اخیراً یکی از دوستان صمیمی ما برای دیدن من و همسرم به منزلمان آمد تا راجع به جزئیات مسافرت اسکی صحبت کنیم. در طول مکالمه ما، ناگهان دوست ما در صندلی خود به عقب نشست، لبخند زد و کف دست های خود را به هم مالید و گفت، «دیگر طاقت انتظار برای سفر را ندارم!» او به طور غیرکلامی به ما گفته بود که انتظار دارد این سفر یک توفیق بزرگ باشد.

مالیدن کف دست ها به هم روشی است که از طریق آن مردم به طور غیرکلامی انتظارات مثبت خود را بیان می کنند. (در بازی) شخصی که تاسی را پرتاب می کند، آن را به نشانه انتظار برنده شدن، بین دست هایش می مالد؛ میزبان جلسه در حالی



تصویر ۴۱ «چه جالب!»

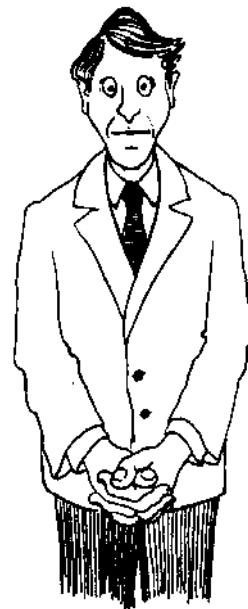
خواهد بود. به فروشنده‌ها آموخته می‌شود که هنگام شرح دادن راجع به کالاها یا خدمات خود برای خریداران احتمالی، خیلی سریع دست‌های خود را حرکت دهند تا از ایجاد یک حالت دفاعی توسط خریدار جلوگیری شود. هنگامی که خریدار در حین اینکه دست‌هایش را به هم می‌مالد و به فروشنده می‌گوید، «بگذار ببینم چه چیزی برای فروش داری»، نشان می‌دهد که انتظار دیدن محصولاتی خوب را دارد و احتمالاً خرید خواهد کرد.

یک هشدار: شخصی که در یخبندان زمستان در ایستگاه اتوبوس ایستاده و با سرعت دست‌هایش را به هم می‌مالد، فقط از زور سرما این کار را می‌کند.

مالش انگشت شست به سایر انگشتان
مالیدن انگشت شست به نوک انگشتان یا به انگشت سبابه عموماً به عنوان توقع پول شناخته شده است. این حرکت اغلب توسط فروشنده‌ها استفاده می‌شود که در حین مالیدن انگشت شست به نوک انگشتان، به مشتری‌های خود می‌گویند «من می‌توانم ۴۰٪ به نفع شما کار کنم»، یا شخصی که انگشت سبابه خود را به انگشت شست می‌مالد و خطاب به دوستش می‌گوید، «۱۰۰



تصویر ۴۴) انگشتان گره شده در حال استراحت روی میز



تصویر ۴۵) انگشتان گره شده در حالت ایستاده

می‌شود: انگشتان گره شده در مقابل صورت (تصویر ۴۳)، دست‌ها در حال استراحت روی میز (تصویر ۴۴) یا روی دامن (قسمت بین شکم و زانو‌ها) در حالت نشسته، و جلوی فاق در حالت ایستاده (تصویر ۴۵).

دست‌ها با انگشتان گره شده درهم

در نگاه اول، به نظر می‌رسد که این علامت اعتماد باشد زیرا افرادی که از آن استفاده می‌کنند، اغلب لبخند بر لب و ظاهری شاد دارند. اما در یک مورد خاص، چنین علامتی را هنگامی که یک فروشنده مشغول توضیح دادن یک معامله از دست رفته بود، مشاهده کردیم. او درحالی که ماجرا را توضیح می‌داد، نه تنها انگشتانش را درهم قفل کرده بود، بلکه رنگ انگشتانش به تدریج سفید می‌شد و به نظر می‌رسید که به هم جوش می‌خورند. در این مورد، این علامت حاکی از یک ناکامی و نتیجتاً آمیخته با خشم بود.

نیرنبرگ (Nierenberg) و کالرو (Calero) در تحقیقاتی که از حالت انگشتان به هم گره شده انجام دادند به این نتیجه رسیدند که این علامت ناکامی و یأس است و نشان می‌دهد که شخص یک رفتار منفی را پنهان کرده و از بروز آن جلوگیری می‌کنند. این علامت شامل سه حالت اصلی

دست‌ها در حالت شیب دار
در آغاز کتاب، خاطرنشان کردم که این حرکات را باید در مجموع در نظر گرفت مانند کلمات در یک جمله، و اینکه می‌باید با توجه به زمینه‌ای که در آن قرار گرفته‌اند، تعبیر شوند.

حالت شیب‌دار دست‌ها همان‌طور که

بردویستل (Birdwhistell) توضیح داده یک استثنا بر این قاعده است، زیرا اغلب به تنهایی و جدا از سایر علائم به کار می‌رود. در حقیقت، افراد مطمئن از خود و صاحب مقام یا اشخاصی که از حداقل علائم بدن استفاده می‌کنند اغلب این علامت را به کار می‌برند و با استفاده از آن، حالت اطمینان خود را نمایان می‌کنند.

مشاهدات و تحقیقات من از این علامت بسیار جالب نشان داده که اغلب در روابط بین رئیس و زیردست استفاده می‌شود و اینکه می‌تواند به صورت یک علامت مجزا برای نشان دادن اطمینان از خود یا القای



تصویر ۴۷) دستهای شیب‌دار فروافتاده

اینکه «همه چیز را می‌دانم» به کار برود. مدیران اغلب به هنگام صدور دستور یا راهنمایی زیردستان خود از این علامت استفاده می‌کنند که بخصوص میان حسابرس‌ها، حقوق‌دانان، مدیران و امثال آنها بسیار رایج است.

این علامت در دو حالت دیده می‌شود: دست‌های شیب‌دار برافراشته (تصویر ۴۶) که هنگام ارائه نظرات و ایده‌های شخصی که دست‌هایش را به این حالت درآورده و سخنگو است، استفاده می‌شود. و دست‌های شیب‌دار رو به پایین (تصویر ۴۷) که معمولاً



تصویر ۴۶) دستهای شیب‌دار برافراشته

از طرف شنونده مورد استفاده قرار می‌گیرد. طبق مشاهدات نیرنبرگ و کالرو، زنان تمایل بیشتری به استفاده از حالت دست‌های شیب‌دار رو به پایین نشان می‌دهند. هنگامی که یک شخص از دست‌های شیب‌دار برافراشته استفاده می‌کند درحالی که سر او به طرف عقب برگشته، خودپسندی و غرور خود را آشکار می‌سازد.

با اینکه حالت دست‌های شیب‌دار یک نشانه مثبت است، می‌تواند در هر دو موقعیت مثبت و منفی به کار برود و از همین رو شاید منجر به تعبیر اشتباه شود. به عنوان مثال، فروشنده‌ای که محصولات خود را به یک خریدار احتمالی نشان می‌دهد، شاید در طی ملاقات شاهد چندین علامت مثبت از سوی خریدار باشد. اینها می‌تواند شامل دست‌های باز، خم شدن به سمت جلو، سر رو به بالا و... باشد. فرض کنیم که در اواخر ملاقات، مشتری از یکی از حالت‌های دست‌های شیب‌دار استفاده کند. اگر قبل از این علامت، در حالی که فروشنده محصول مورد نظر را نشان می‌دهد مشتری یک سری علائم مثبت دیگر بروز دهد، فروشنده باور می‌کند که می‌تواند معامله را تمام کند و سفارش بگیرد. از طرفی اگر قبل از استفاده

از علامت دست‌های شیب‌دار، یک غریب علائم منفی مانند دست به سینه شدن، گذاشتن یک پا روی دیگری، نگرستن به نقطه‌ای دیگر و تعداد زیادی حرکت دست روی صورت استفاده شود و خریدار در پایان نمایش محصولات از علامت دست‌های شیب‌دار استفاده کند، نشانگر آن است که او احتمالاً مطمئن است که خرید نمی‌کند و یا اینکه قادر است از دست فروشنده خلاص شود. در هر دو مورد، علامت دست‌های شیب‌دار، حاکی از اطمینان است اما یکی نتایج مثبت و دیگری پیامدهای منفی برای فروشنده دربر دارد. حرکاتی که قبل از علامت دست‌های شیب‌دار انجام می‌گیرند، کلید تعبیر پیامد آن می‌باشند.

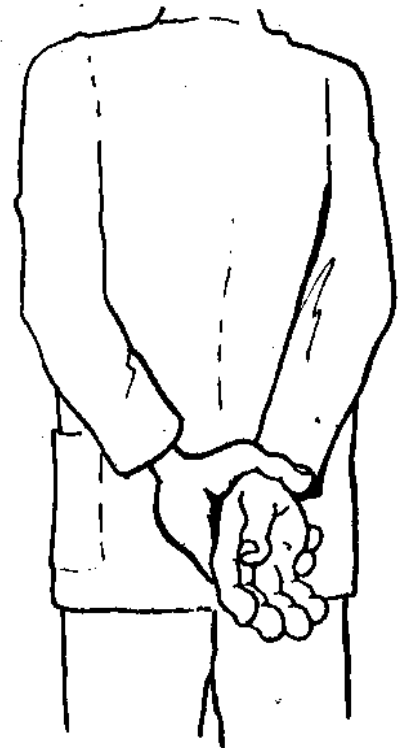
در دست گرفتن مچ، ساعد، بازو

چند تن از مردان سرشناس خانواده سلطنتی بریتانیا معروف به این هستند که هنگام قدم زدن سر خود را بالا نگه می‌دارند، چانه را جلو می‌دهند و با یک دست، ناحیه مچ به پایین دست دیگر را در پشت خود می‌گیرند. این علامت نه تنها توسط اعضای خاندان سلطنتی بریتانیا استفاده می‌شود، بلکه بسیاری دیگر از اعضای خانواده‌های

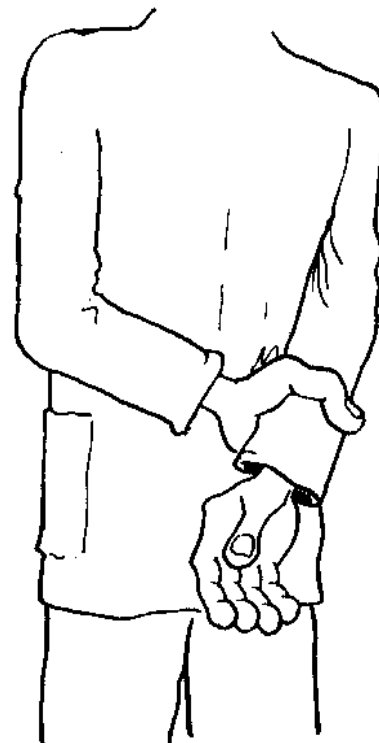
سلطنت کشورهای جهان از آن استفاده می‌کنند. در مراتب پایین‌تر، این علامت توسط پلیسی که نگهبانی می‌دهد، مدیر مدرسه هنگامی که در مدرسه قدم می‌زند، پرسنل ارشد نظامی و سایر صاحب منصبان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

این حرکت حاکی از برتری و اطمینان به خود می‌باشد. همچنین این امکان را به فرد می‌دهد که به‌طور جسورانه و ناخودآگاه، نواحی آسیب‌پذیر شکم و قلب و گردن خود را به دیگران عرضه کند. تجربیات خودمان نیز نشان داده است که اگر زمانی که در یک موقعیت بسیار پر تنش قرار گرفته‌ایم مانند مصاحبه با خبرنگار روزنامه یا حتی موقعیتهای ساده‌تر، مثل موقع انتظار کشیدن در مطب یک دندانپزشک، این حالت را به خود بگیریم کاملاً احساس آرامش و اطمینان و حتی برتری خواهیم کرد.

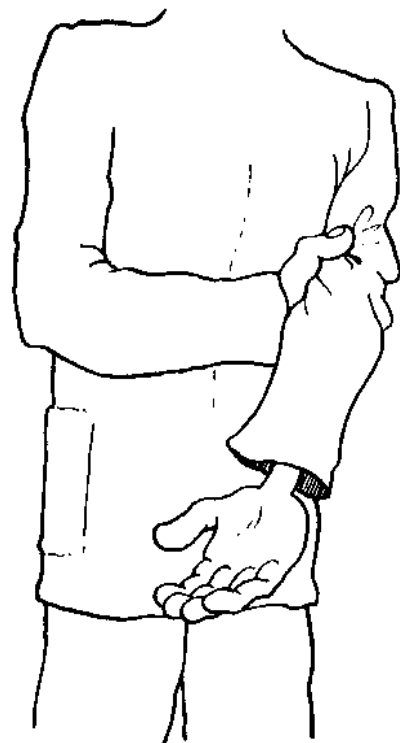
مشاهدات ما از افسران پلیس استرالیایی نشان داده افسرانی که غیر مسلح هستند،



تصویر ۴۸) علامت برتری و اطمینان (از خود)



تصویر ۴۹) مج در دست



تصویر ۵۰) گرفتن ساعد

اغلب از این حالت استفاده می‌کنند و غالباً روی پاشنه‌های پای خود به عقب و جلو تکان می‌خورند؛ در حالی که افسران مسلح به‌جای این حرکت از حرکت پرخاشگرانه دست به کمر استفاده می‌کنند (تصویر ۱۰۱). به‌نظر می‌رسد که اسلحه به‌خودی خود به‌قدر کافی احساس قدرت به‌همراه می‌آورد، بنابراین به‌علائم دیگر برای اثبات برتری نیازی نیست.

علامت «مچ در دست» نباید با علامت

«گرفتن ساعد» (با دست دیگر) (تصویر ۴۹) که نشانه رنجش و ناکامی یک تلاش برای کنترل خود است اشتباه گرفته شود. در این حالت، یک دست ساعد دست دیگر را خیلی سفت می‌گیرد انگار که یک دست در تلاش است تا دست دیگر را از حرکت باز دارد. جالب اینجاست که هرچه بیشتر دست به سمت بالا حرکت کند، میزان عصبانیت فرد بیشتر شده است. به‌عنوان مثال، مردی که در تصویر ۵۰ دیده می‌شود، تلاش بیشتری برای کنترل خود نسبت به مرد تصویر ۴۹ به کار می‌برد زیرا در تصویر ۵۰، دست او بازوی دست دیگر را گرفته و نه ساعد آن را.

به‌خاطر این نوع علامت است که اصطلاحی مانند «خودت را جمع کن» رواج یافته است. این علامت توسط فروشنده‌هایی استفاده می‌شود که به ملاقات یک خریدار احتمالی رفته‌اند و از آنها درخواست شده که منتظر بمانند.

در واقع این یک تلاش ضعیف توسط فروشنده برای پنهان نمودن ناراحتی خود است که خریدار هوشیار احتمالاً متوجه آن می‌شود. چنانچه علامت «کنترل خود» تبدیل به حالت «مچ در دست» گردد، منجر به یک احساس آرامش و اطمینان می‌شود.

حرکات انگشت شست

در کف بینی، انگشتان شست نشانه قدرت شخصیت و عزت نفس است که استفاده غیرکلامی آن با این تعبیر در توافق است. از آنها برای نشان دادن برتری، یا حتی پرخاشگری استفاده می شود؛ علائم شست دست علامت های ثانوی می باشند - یعنی یک بخش پشتیبان در جمع علائم. نمایش های شست دست علامت های مثبت هستند و اغلب از طرف یک مدیر «خونسرد» استفاده می شود که آن را در حضور زیردستان خود به کار می برد. مردی



تصویر ۵۲ «به نظر بنده...»

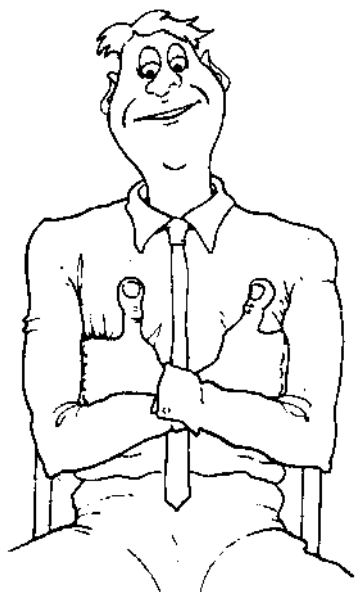
که به خواستگاری رفته از آن استفاده می کند و به کارگیری آن میان اشخاصی که لباس های مارک دار می پوشند، رایج است. افرادی که لباس های جدید و جذاب می پوشند از حرکات شست دست به دفعات بیشتری نسبت به افرادی که لباس های قدیمی تر و از مد افتاده می پوشند استفاده می کنند.

انگشتان شست که برتری را نمایان می کند، هنگامی که یک شخص کلام ضد و نقیضی بیان می کند، بسیار واضح می شوند. به عنوان مثال، وکیل را در نظر بگیرید که



تصویر ۵۱ دست ها در جیب ژاکت یا جلیقه

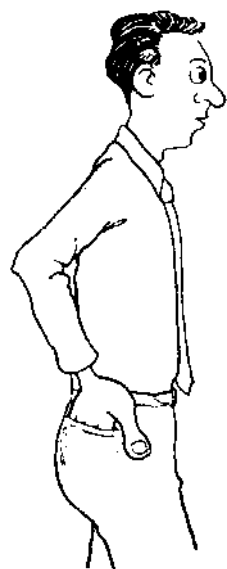
خطاب به هیئت منصفه با صدایی آرام و بم می گوید، «به نظر بنده...» در حالی که علائم برتر شست را نمایان می کند و سرش را به عقب می برد تا «از روی بینی نگاه کند» (تصویر ۵۲). در نتیجه، هیئت منصفه احساس می کند که این وکیل ریاکار و حتی متکبر است. چنانچه این وکیل مایل بود متواضع به نظر برسد، می باید در مقابل هیئت منصفه با یک پا به سمت آنان، دستهای باز، با کف دست های نمایان و کمی خمیده به جلو می ایستاد تا تواضع و حتی تابعیت خود را به دادگاه نشان می داد.



تصویر ۵۴ انگشتان شست به سمت بالا

انگشتان شست اغلب از جیب های افراد (گاهی اوقات، جیب های پشتی) بیرون است (تصویر ۵۳) که با این حالت مرموز شخص می کوشد رفتار سلطه گرانه خود را پنهان کند. زنان سلطه گر یا پرخاشگر نیز اغلب از این علامت استفاده می کنند؛ جنبش آزادی زنان این امکان را فراهم آورده که آنها علائم و رفتارهای مردانه بسیاری را به کار گیرند.

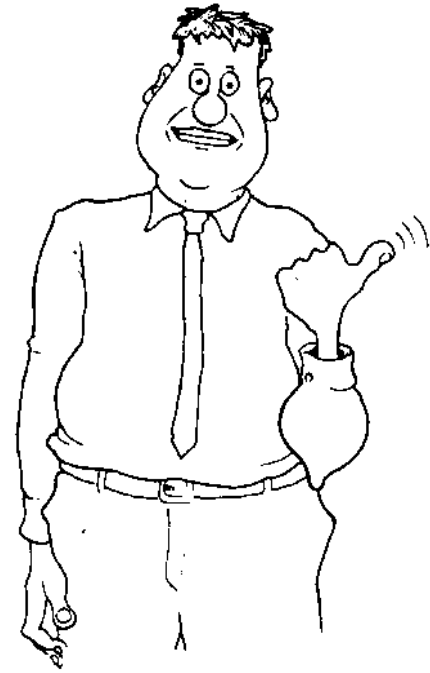
علاوه بر این، افرادی که خیلی اوقات شست خود را نمایان می کنند، اغلب روی پاشنه های پاهایشان به جلو و عقب تکان



تصویر ۵۳ شست بیرون زده از جیب های پشتی

استفاده می‌کند، معمولاً انگشتان شست خود را حرکت می‌دهد و در حالت ایستاده روی پاشنه‌های پاهایش به جلو و عقب تکان می‌خورد.

همچنین انگشت شست چنانچه برای اشاره کردن به شخصی استفاده شود، می‌تواند علامت تمسخر و بی‌احترامی باشد. به عنوان مثال، شوهری که در حضور دوستش، به همسرش با مشت بسته و انگشت شست به بیرون اشاره می‌کند و می‌گوید، «می‌دانی، همه زن‌ها مثل همدند»، در تدارک یک دعوا با همسرش است. در این حالت، انگشت شست متحرک به عنوان یک چوب اشاره برای مسخره کردن زن بیچاره مورد استفاده قرار می‌گیرد. از این رو، مورد اشاره واقع شدن با شست برای اکثر خانم‌ها ناراحت‌کننده است، بخصوص که یک مرد این حرکت را انجام دهد. انگشت شست متحرک کمتر میان زنان مشاهده می‌شود، گرچه گاهی اوقات این علامت را برای همسران خود یا اشخاصی که علاقه‌ای به آنها ندارند، به کار می‌برند.



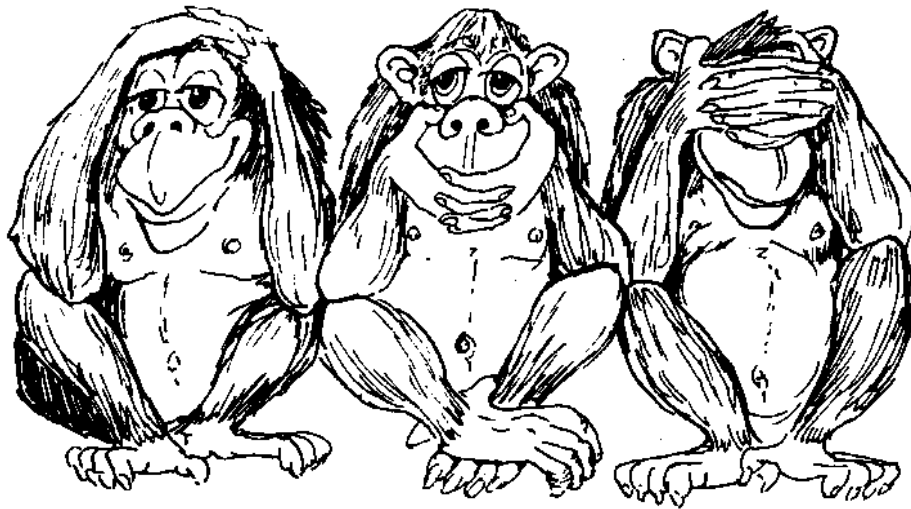
تصویر ۵۵ «همه زن‌ها مثل همدند!»

می‌خورند تا قد بلندتر به نظر برسند.

یک حالت پر استفاده دیگر در علامت شست، دست به سینه با انگشتان شست رو به بالا است. این یک حرکت دوپهلو است زیرا دست روی سینه نشانه رفتار دفاعی یا مستفی است و انگشتان شست، نمودار برتری. شخصی که از این علامت دوپهلو

فصل پنجم

علائم دست به صورت



تصویر ۵۶ بدی نشنو، بدی نبین، بدی نگو

خیانت، تردید، دروغگویی . کدام حرکات می‌توانند خیانت افراد را فاش کنند؟ چگونه می‌توان دروغگویی یک شخص را تشخیص داد؟ یکی از مهمترین مهارت‌های مشاهده که می‌توان کسب کرد، شناسایی علائم غیر کلامی حاکی از خیانت است.

یکی از رایج‌ترین نشانه‌های خیانت که مورد استفاده قرار می‌گیرد، نشانه سه میمون زرنگ است که شیطنت را نمی‌بینند.

معنی شنوند و از آن سخن نمی گویند. تصویر ۵۶ حرکات دست به صورت را که پایه علائم خیانت انسانی را تشکیل می دهند، نشان می دهد. به عبارت دیگر، زمانی که ما دروغ یا خیانتی را مشاهده می کنیم، بی شویم یا از آن سخن می گوئیم، اغلب سعی داریم دهان، چشم ها یا گوش هایمان را با دست های خود پنهان کنیم. ما قبلاً گفتیم که کودکان آزادانه از علائم دروغگویی استفاده می کنند. اگر یک کودک دروغ بگوید، اغلب در تلاش خود رای جلوگیری از ادای این کلمات، دهان خود را با دست هایش پنهان می کند. چنانچه بایل به شنیدن سرزنش پدر یا مادر نباشد، راحت‌تری گوش های خود را با دست هایش پنهان می نماید. زمانی که چیزی را که مایل به دیدن آن نیست مشاهده کند، چشمان خود را با دست هایش می پوشاند. علائم خیانت با افزایش سن افراد اصلاح و یا به عبارت دیگر پوشیده تر می شوند اما هنوز هنگام دروغگویی، پنهان کردن یک چیز مشاهده خیانت بروز می کنند؛ خیانت می تواند به معنای تردید، بی اطمینانی، دروغگویی یا اغراق باشد.

هنگامی که یک شخص از علامت دست به صورت استفاده می کند، همیشه به معنای دروغگویی نیست. البته شاید نشان دهنده این باشد که آن شخص به شما خیانت می کند و مشاهده سایر علائم او می تواند ظن شما را تأیید کند. مهم است که به تعبیر علائم دست به صورت به طور مجزا نپردازید.

دکتر دزموند موریس اشاره کرده که محققین امریکایی، پرستارانی را که طبق دستور به بیماران راجع به سلامتی شان دروغ می گفتند، زیر نظر گرفتند. این مشاهدات نشان داد که آن دسته از پرستارانی که ناچار به دروغگویی شده بودند، علائم دست به صورت بیشتری نسبت به آنان که حقیقت را بازگو می کردند، به کار می بردند. این بخش از کتاب به انواع علائم دست به صورت، زمان و چگونگی استفاده از آنها می پردازد.

حفاظ دهان

حفاظ دهان یکی از معدود حرکات بزرگسالان است که به اندازه حرکات کودکان گویا می باشد. در این علامت در حالی که مغز خود آگاه به دست دستور می دهد که از گفتن دروغ اجتناب کند دست، دهان را می پوشاند و انگشت شست به روی لب فشار می آورد. گاهی اوقات

شاید فقط چند انگشت یا حتی یک مشت بسته روی دهان را بپوشانند، اما معنی کماکان یکسان خواهد بود.

حرکت «حفاظ دهان» نباید با حرکات «ارزیابی» که بعداً در همین بخش از کتاب بررسی می شوند، اشتباه گرفته شود.

عده زیادی سعی می کنند حرکت حفاظ دهان را با سرفه مصنوعی بپوشانند. زمانی که هامفری بوگارت نقش یک گانگستر یا مجرم را ایفا می کرد، اغلب به هنگام مذاکره راجع به فعالیت های جنایی سایر گانگسترها یا هنگامی که توسط پلیس بازجویی می شد، از این علامت استفاده می کرد تا به صورت غیرکلامی به پلیس نشان دهد که فریبکار است.



تصویر ۵۷ حفاظ دهان

شخصی که در حین صحبت کردن از این علامت استفاده کند، مشخص است که دروغ می گوید. حال چنانچه دهان خود را در حین صحبت کردن شما بپوشاند، نشان می دهد که حس می کند شما دروغ می گوید! یکی از ناخوشایندترین مناظری که یک سخنگو ممکن است هنگام نطق خود مشاهده کند، استفاده از این علامت توسط حضار است. بنابراین چنانچه تعداد حضار کم باشد یا تنها با یک مخاطب سروکار داشته باشید بهتر است سخن خود را قطع کنید و سؤال کنید، «ممکن است کسی نظر خود را راجع به صحبتی که الان می کردم، بگوید؟» این اجازه می دهد که حضار ایرادات خود را آزادانه مطرح نمایند و به شما نیز فرصتی برای اصلاح بیانات خود و پاسخگویی به سؤالات می دهد.

لمس بینی

در اصل، حرکت «لمس بینی» مدل پنهانی و بسیار ظریف حرکت «حفاظ دهان» است. این حرکت شاید شامل چندین مالش آرام به زیر بینی باشد و یا شاید یک لمس بسیار سریع و تقریباً نامحسوس باشد. بعضی از خانم ها خیلی محتاطانه از این حرکت استفاده می کنند و خیلی آرام بینی را نوازش

ارضاء این احساس عمل مالش بینی صورت می گیرد. «اما اگر شخصی فقط خارش بینی دارد، چه؟» سوالی است که اغلب پرسیده می شود. خارش بینی اغلب به وسیله مالش کاملاً عمدی یا عمل خاراندن ارضاء می شود که با نوازش های آرام بینی در حرکت لمس بینی متفاوت است. همانند حرکت حفاظ دهان، این حرکت هم توسط هر دو نفر، یعنی سخنگو جهت پنهان کردن دروغ خود و شنونده ای که به گفته های سخنگو شک و تردید دارد، استفاده می شود.



تصویر ۵۸) لمس بینی

می دهند تا آرایش خود را خراب نکنند. یک توضیح برای منشأ حرکت لمس بینی این است که با ورود افکار منفی به مغز، به طور ناخودآگاه به دست فرمان پوشاندن دهان داده می شود، اما در آخرین لحظه تلاش بر این است که این حرکت کمتر شکار به نظر برسد، لذا دست از سمت صورت به عقب کشیده می شود که نتیجه آن لمس سریع بینی است. توضیح دیگر آن است که دروغگویی موجب سوزش لب های ظریف بینی می گردد که برای



تصویر ۵۹) مالش چشم

مالش چشم

میمون هوشیار می گوید «بدی را نبین». این حرکت تلاش مغز برای انسداد خیانت و تردید و دروغی که مشاهده می کند یا اجتناب از مشاهده چهره شخصی است که به او دروغ می شود. مردها اغلب چشم های خود را با شدت می مالند و چنانچه دروغ بزرگ باشد، اغلب نگاه خود را برمی گردانند که معمولاً به طرف زمین است. زنان یک مالش آرام و کوچک درست زیر چشم به کار می برند که دلیل آن می تواند در تربیت آنها باشد که باید از انجام حرکات صریح اجتناب کنند یا اینکه از خراب کردن آرایش خود جلوگیری کنند. آنان نیز با تماشا کردن سقف، مانع دیدن شنونده می شوند.

اصطلاح «دروغ گفتن از لابه لای دندان ها» بسیار رایج است. این اصطلاح اشاره به یک دسته علائم دارد که عبارتند از دندان های روی هم فشرده و یک لبخند مصنوعی، همراه با حرکت مالش چشم و برگرداندن نگاه. این حرکت توسط هنرپیشه ها برای نشان دادن ریاکاری استفاده می شود، اما در زندگی واقعی به قدرت دیده می شود.

مالش گوش

این حرکت در واقع تلاشی است از طرف شنونده تا با گذاشتن دست روی گوش یا اطراف آن، مانع ورود کلمات شود یا به عبارت دیگر «بدی نشنود».



تصویر ۶۰) مالش گوش

این مدل پیشرفته بزرگسالان از حرکت «دست ها روی هر دو گوش» است که توسط کودک برای اجتناب از شنیدن سرزنش های والدین به کار می رود. انواع دیگر علامت مالش گوش عبارتند از مالیدن پشت گوش، حفاری انگشت (که نوک انگشت در داخل گوش به عقب و جلو پیچ می خورد)، کشیدن نرمه گوش یا خم کردن تمامی گوش به سمت جلو به صورتی که سوراخ گوش

پنهان بماند. این حرکت آخر نشانه این است که شخص به حد کافی شنیده و یا اینکه مایل به صحبت کردن است.

خارش گردن

در این مورد، انگشت اشاره دست نوشتن، زیر نرمه گوش را می‌خاراند یا حتی شاید کنار گردن را بخاراند. مشاهدات ما از این حرکت نکته جالبی را نشان داده است: شخص حدود ۵ مرتبه به خارش می‌پردازد. به ندرت تعداد خارش‌ها کمتر یا بیشتر از ۵ مرتبه است. این حرکت نشانه تردید و عدم اطمینان است و نمایانگر شخصی است که می‌گوید: «مطمئن نیستم که موافق باشم».



تصویر ۵۱ خارش گردن

هنگامی که کلام با این حرکت در تضاد است، بسیار جلب توجه می‌کند، به عنوان مثال وقتی که شخص چیزی مانند این را می‌گوید، «من می‌توانم احساسات شما را درک کنم».

کشیدن یا صاف کردن یقه پیراهن

دزموند موریس اظهار نمود که تحقیق در زمینه حرکات مورد استفاده افرادی که دروغ می‌گویند، نشان داده که دروغگویی باعث ایجاد حس خارش در بافت‌های ظریف صورت و گردن می‌شود که برای اوضاع آن نیاز به خارش یا مالش احساس می‌گردد.

به نظر می‌رسد که این یک توضیح مناسب برای استفاده بعضی از مردم از حرکت «کشیدن یقه پیراهن» هنگامی که دروغ می‌گویند و حدس می‌زنند که این دروغ آشکار شده، می‌باشد. این مورد تقریباً شباهت دارد به هنگامی که آدم متقلب احساس می‌کند شما به دروغگویی او شک کرده‌اید و دروغ موجب تشکیل قطره‌ای عرق روی گردن می‌شود. این حرکت همچنین هنگامی که فردی احساس عصبانیت یا ناراحتی می‌کند و در تلاش خود برای ورود و گردش هوای خنک به اطراف گردن نیاز دارد که یقه پیراهن خود

مشاهده می‌کنید، پرسیدن سؤالی مانند، «خواهش می‌کنم تکرار کنید» یا «آیا می‌توانید واضح‌تر بگویید؟» می‌تواند باعث لورفتن دروغگویی احتمالی شود.



تصویر ۶۲ کشیدن یا صاف کردن یقه

انگشتان در دهان

توضیح موریس برای استفاده از این حرکت این است: شخصی که تحت فشار قرار گرفته، انگشتان خود را در دهان قرار می‌دهد. این یک تلاش ناخودآگاه است توسط فرد برای برگشتن به

امنیت دوران کودکی تغذیه از پستان مادر. به کارگیری این حرکت را توسط شخصی



تصویر ۶۳ نیاز به اطمینان خاطر

کودک خردسال مکیدن انگشت شست را جایگزین سینه ماساژ می‌کند و در بزرگسالی نه تنها انگشتانش بلکه وسایل دیگری مانند سیگار، پپ، خودکار و امثال آن را به دهان می‌گذارد. با اینکه اکثر حرکات «دست به دهان» نمایانگر دروغگویی و فریبکاری هستند، حرکت انگشتان در دهان، نشانه ظاهری یک نیاز درونی به اطمینان‌یابی است. با ظاهر شدن این حرکت، به نظر مناسب می‌رسد که به شخص اطمینان خاطر و ضمانت دهید. (تصویر ۶۳)

تعبیر صحیح و غلط

توانایی تعبیر صحیح از حرکات «دست به صورت» در یک سری موقعیت‌های خاص، نیاز به زمان و مشاهده دارد. ما می‌توانیم به راحتی فرض را بر این بگذاریم که زمانی که شخصی از یکی از حرکات «دست به صورت» که الان ذکر نمودیم استفاده می‌کند، به این معناست که یک فکر منفی وارد ذهن او شده است. سؤال این است که این فکر منفی چیست؟ این فکر می‌تواند تردید، خیانت، عدم اطمینان، اضطراب یا صرفاً دروغ باشد. مهارت واقعی در تعبیر کردن، توانایی تعیین نوع «فکر منفی»

نیست. بنابراین بعد از اینکه او با یک حرکت «دست به صورت» منفی عکس‌العمل نشان می‌دهد امکان پیروزی من افزایش می‌یابد.

اخیراً با مرد جوانی که از خارج به منظور کار در شرکت ما آمده بود، مصاحبه کردم. در طول مصاحبه، دست‌ها و پاهایش را

روی هم قرار داده بود و از مجموع حرکات انتقادآمیز استفاده می‌کرد، کف دستهایش به قدرت نمایان می‌شد و نگاهش را کمتر از ۱۰ مدت به نگاه من می‌دوخت. به طور واضح چیزی باعث نگرانی او شده بود اما تا آن زمان از مصاحبه، من اطلاعات کافی برای یک ارزیابی صحیح از حرکات منفی او نداشتم. چندین سؤال درخصوص کارفرمایان سابق او در کشور خودش پرسیدم. پاسخ‌های او به همراه یک سری مالش‌های چشم و دست‌زدن به بینی بود و همچنان از دوختن نگاهش به من اجتناب می‌کرد. این وضعیت تا پایان مصاحبه ادامه یافت و بالاخره من بر اساس چیزی که به طور معمول «حس غریزی» نامیده می‌شود، تصمیم گرفتم او را استخدام نکنم. از آنجایی که راجع به حرکات حاکی از فریبکاری او کنجکاو بودم، تصمیم به بررسی معرفت‌های خارجی او گرفتم و

متوجه شدم که او راجع به سوابقش اطلاعات نادرستی به من داده بود. احتمالاً فکر کرده بود که یک کارفرما در یک کشور دیگر زحمت بررسی معرفت‌های خارجی را به خود نمی‌دهد و اگر من از اشارات غیرکلامی آگاه نبودم، احتمال داشت که به اشتباه او را استخدام کنم.

در طی یک سمینار مدیریت که نواری ویدیویی از یک مصاحبه در آن نشان داده می‌شد، شخص مصاحبه شونده پس از اینکه سؤالی از او شد به طور ناگهانی دهان خود را پوشاند و بینی خود را مالید. تا آن زمان مصاحبه شونده حالت باز خود را حفظ کرده بود، جلوی کتف باز بود، کف دست‌ها نمایان و هنگام پاسخ‌دادن به سؤالات، به جلو خم شده بود، بنابراین در وهله اول ما فکر کردیم که شاید یک سری حرکات مجزا بوده باشد. او قبل از پاسخ دادن به سؤال، چندین ثانیه از حرکت «حفاظ دهان» استفاده کرد و سپس به حالت اولیه خود برگشت. در پایان از او راجع به حرکت «دست به دهان» سؤال کردیم و او گفت، هنگامی که آن سؤال خاص از او پرسیده شد، می‌توانست به دو طریق پاسخ دهد؛ یکی منفی و دیگری مثبت. در حالی که راجع به پاسخ منفی فکر می‌کرد و اینکه

مصاحبه گر چگونه عکس العملی خواهد داشت، حرکت «حفاظ دهان» ایجاد شد. اما زمانی که راجع به پاسخ مثبت فکر کرد، دست او از جلو دهانش کنار رفت و به حالت اولیه برگشت. عدم اطمینان او از عکس العمل احتمالی بینندگان در برابر پاسخ منفی اش باعث استفاده ناگهانی از حرکت «حفاظ دهان» شده بود.

این مثال ها نشان می دهد که چقدر راحت می توان یک حرکت «دست به صورت» را اشتباه تعبیر کرد و به نتایج نادرست رسید. تنها با مطالعه مداوم و مشاهده این حرکت ها و توجه به وضعیتی که در آن روی می دهند، می توان چگونگی ارزیابی صحیح از افکار اشخاص را آموخت.

حرکات گونه و چانه

می گویند یک خطیب خوب کسی است که «به طور غریزی» می داند چه زمانی صحبت هایش برای شنوندگان جالب است و چه زمانی خسته کننده. یک فروشنده خوب حس می کند که علاقه خریدار به چه چیزی است. هر فروشنده ای با احساس «پوچی» که بعد از نمایش محصولات برای یک خریدار احتمالی که خیلی کم صحبت



تصویر ۶۴ بی حوصلگی

می کند و فقط می نشیند و فروشنده را تماشا می کند ایجاد می شود، آشنایی دارد. خوشبختانه یک سری حرکات «دست به گونه» و «دست به چانه» فروشنده را متوجه عملکرد خود می کند.

سر رفتن حوصله

هنگامی که شنونده آغاز به استفاده از دست خود به عنوان تکیه گاهی برای سرش می کند، سر رفتن حوصله و خستگی خود را آشکار می سازد و برای جلوگیری از خواب رفتن، از دستش به عنوان نگهدارنده

سر استفاده می کند. میزان بی حوصلگی شنونده بستگی به این دارد که تا چه حد دست او سرش را بالا نگه داشته باشد. بی حوصلگی زیاد و عدم توجه زمانی نمایان می شود که دست به طور کامل سر را نگه داشته (تصویر ۶۴) و نهایت بی حوصلگی زمانی است که سر روی میز قرار گرفته و طرف مقابل مشغول خرناس کشیدن باشد!

حرکات ضربه زدن به روی میز با انگشتان دست، و زدن پا به روی زمین اغلب توسط سخنرانان حرفه ای به اشتباه به عنوان حرکات بی حوصلگی و خستگی تعبیر می شود، حال آنکه در واقع اینها



تصویر ۶۵ ارزیابی علاقه مندانه

ارزیابی نشانه ارزیابی، یک دست بسته (مشت شده) است که روی گونه قرار گرفته و اغلب انگشت اشاره به سمت بالا می باشد (تصویر ۶۵). چنانچه شخص علاقه خود را از دست بدهد اما برای رعایت احترام بخواهد علاقه مند به نظر برسد، این حالت کمی تغییر می کند به طوری که کف دست مانند تصویر ۶۴ سر را نگه می دارد. من در تملای زیادی از جلسات مدیران مشاهده نمودم که

مدیران جوان برای عرض احترام به رئیس شرکت که مشغول ایستادن یک نطق خسته کننده است، از این حرکت برای تظاهر به علاقه مندی استفاده می کنند. اما متأسفانه در هر حال، دیر یا زود این تظاهر آشکار می شود و رئیس احتمالاً احساس می کند که بعضی از مدیران جوان دورو یا چاپلوس هستند.

زمانی که دست روی گونه باشد اما به عنوان نگه دارنده سر مورد استفاده قرار نگیرد، علاقه واقعی را نمایان می کند. یک روش ساده که می تواند توسط رؤسا برای جلب توجه تک تک افراد به کار گرفته شود این است که چیزی به این مضمون بگویند، «من از توجه شما خوشحالم زیرا به زودی چند سؤال مطرح خواهم کرد» این جمله توجه حضار را به سخنرانی او معطوف می کند زیرا از عدم توانایی در پاسخ دادن واهمه دارند.

هنگامی که انگشت اشاره به سمت بالا است و شست زیر چانه قرار گرفته، شنونده درگیر افکار منفی یا انتقادآمیز درباره سخنران یا موضوع مورد بحث او شده است. با ادامه یافتن افکار منفی، اغلب انگشت اشاره چشم را مالش می دهد یا می کشد. از آنجایی که حالت یک حرکت بر رفتار

شخص تأثیرگذار است، هرچه زمان انجام این علامت طولانی تر شود، رفتار انتقادآمیز نیز برای مدت طولانی تر باقی خواهد ماند. این علامت نشان می دهد که نیاز به انجام یک حرکت یا عمل فوری توسط سخنران هست، این حرکت می تواند شرکت دادن شنونده یا پایان دادن به سخنرانی باشد. یک حرکت ساده مانند ارائه چیزی به شنونده برای تغییر دادن حالت خود، می تواند منجر به تغییر رفتار او شود. این حرکت اغلب به اشتباه به عنوان حرکت علاقه مند بودن تعبیر می شود اما انگشت شست حقیقت را فاش می کند (تصویر ۶۶).

مالیدن چانه

دفعه دیگری که فرصتی برای ارائه یک ایده به گروهی از مردم برای شما پیش می آید، در حالی که راجع به ایده خود صحبت می کنید، با دقت آنان را تماشا کنید؛ متوجه یک چیز جالب خواهید شد. اکثر حضار اگر نه همه، یک دست را به سمت صورت می آورند و شروع به استفاده از حرکات ارزیابی می نمایند. هنگامی که به نتیجه گیری ایده خود می رسید و از گروه درخواست ارائه نظرات و پیشنهاداتشان را می نمایید، حرکات ارزیابی پایان می یابند و یک دست



تصویر ۶۶ افکار منفی



تصویر ۶۷ مالش چانه در زنان

به سمت چانه حرکت می کند و علامت «مالیدن چانه» را آغاز می نماید. این حرکت نشان می دهد که شنونده مشغول تصمیم گیری است. هنگامی که از شنونده ها درخواست تصمیم گیری نموده اید و حرکات آنها از ارزیابی به تصمیم گیری تغییر یافته، حرکات بعدی نشان می دهد که تصمیم آنان مثبت است یا منفی.

یک فروشنده چنانچه هنگامی که خریدار شروع به «مالیدن چانه» و در واقع تصمیم گیری راجع به خرید کرده، صحبت کند یا به نوعی مزاحم شود، مرتکب حماقت شده است. بهترین روش، مشاهده دقیق علائم بعدی خریدار است که نشان دهنده تصمیم او می باشد. به عنوان مثال اگر بعد از حرکت مالیدن چانه، خریدار در صندلی خود به عقب بنشیند و دست و پاهایش را روی هم بیندازد، فروشنده به طور غیرکلامی پاسخ «نه» دریافت کرده است، بنابراین باید قبل از شنیدن پاسخ منفی کلامی، و از دست دادن فرصت، نکات مهم محصولات خود را مجدداً گوشزد کند. چنانچه علامت «مالیدن چانه» به همراه علامت «آمادگی» (تصویر ۱۰۳) باشد، فروشنده فقط باید در خصوص نحوه پرداخت مورد نظر خریدار سؤال کند زیرا

خریدار اقدام به خرید خواهد کرد. دهانش می‌گذارد. زمانی که شخصی پس از

اینکه از او درخواست اتخاذ تصمیم شده، شئی را مانند خودکار یا انگشت در دهان خود می‌گذارد، این حرکت حاکی از عدم اطمینان او است و اینکه نیاز به اطمینان خاطر بیشتر دارد زیرا وجود یک شیء در دهان اجازه می‌دهد که تصمیم‌گیری فوری را به تأخیر بیندازد. از آنجایی که صحبت کردن با دهان پُر رفتار بدی است، این عذر موجه جلوه می‌کند.

انواع گوناگون حرکات تصمیم‌گیری

فردی که عینک می‌زند اغلب از یک سری حرکات ارزیابی پیروی می‌کند؛ به این صورت که عینک خود را برمی‌دارد و به جای استفاده از حرکت مالیدن چانه در حین تصمیم‌گیری، یکی از دسته‌های عینک را در دهان خود می‌گذارد. شخصی که عادت به کشیدن پیپ دارد، پیپ را در



تصویر ۶۸ تصمیم‌گیری

ترکیب مجموع علائم

«دست به صورت»

گاهی اوقات حرکات سر رفتن حوصله، ارزیابی و تصمیم‌گیری با هم ترکیب می‌شوند و هر یک بخشی از رفتار شخص را نمایان می‌کنند.

تصویر ۶۹ نشان می‌دهد که علامت ارزیابی به سمت چانه حرکت کرده و دست شاید چانه را هم به آرامی بمالد. این شخص در حال ارزیابی پیشنهاد است. ضمن اینکه همزمان تصمیم‌گیری می‌کند. زمانی که شنونده علاقه‌اش را نسبت به صحبت‌های گوینده از دست می‌دهد، سر او روی دستش به حالت استراحت درمی‌آید. تصویر ۷۰ نشان می‌دهد که درحالی که شنونده علاقه خود را از دست می‌دهد، سر توسط شست نگه داشته می‌شود.



تصویر ۶۹ مجموع علائم ارزیابی و تصمیم‌گیری



تصویر ۷۰ مجموع علائم ارزیابی و تصمیم‌گیری و بی‌حوصلگی

حرکات مالش سر و ضربه به سر

مدل اغراق‌آمیز حرکت کشیدن یقه بلوز، مالیدن پشت گردن با کف دست است، چیزی که کالرو آن را «وبال گردن» نامیده است. شخصی که از این حرکت هنگام دروغ گفتن استفاده می‌کند، معمولاً سرش را پایین می‌اندازد و سعی می‌کند در چشم طرف مقابل نگاه نکند. این علامت همچنین به عنوان نشانه ناراحتی یا عصبانیت مورد استفاده قرار می‌گیرد که در چنین موردی در وهله اول به پس‌گردن می‌زند و سپس شروع به مالیدن گردن

چنانچه او به پیشانی خود ضربه بزند (تصویر ۷۲) نشانه این است که از اینکه شما به فراموشی او اشاره نموده‌اید، ناراحت نشده است، اما اگر پشت گردن خود را بزند (تصویر ۷۱)، به‌طور غیرکلامی به شما می‌گوید که واقعاً «وبال گردن» هستید زیرا به اشتباه وی اشاره کرده‌اید. کسانی که عادت به مالیدن پشت گردن خود دارند، معمولاً منفی یا انتقادگر می‌باشند، اما افرادی که پیشانی خود را می‌مالند تا یک اشتباه را به‌طور غیرکلامی نشان دهند، معمولاً آدم‌های بازتر و راحت‌تری هستند.



تصویر ۷۱) علامت «وبال گردن»

می‌کند. اجازه بدهید فرض را بر این بگذاریم که شما درخواست انجام کار خاصی را از زیر دست خود نموده بودید و او فراموش کرده که در زمان تعیین‌شده، این کار را انجام دهد. زمانی که نتایج کار را از او سؤال می‌کنید، او به‌طور غیرکلامی با زدن ضربه به سرش فراموشی خود را نشان می‌دهد؛ او یا به پیشانی خود ضربه می‌زند و یا به پشت گردن، گویی به‌طور سمبولیک مشغول تنبیه خود است. اینکه شخصی چه احساسی راجع به شما یا این وضعیت حاد دارد، بستگی به این دارد که به کدام قسمت از سر خود ضربه بزند - پیشانی یا گردن.



تصویر ۷۲) «وای، نه، باز هم!»

فصل ششم

موانع دست

علائم دست‌های جمع شده

نمودیم.

پنهان شدن در پشت یک مانع، واکنش معمولی انسان است که از سنین پایین برای حمایت از خود می‌آموزیم. در کودکی، هنگامی که در یک موقعیت تهدیدآمیز قرار می‌گیریم، خود را در پشت اشیائی مانند میز، صندلی، لوازم منزل و دامن مادرمان پنهان می‌کردیم. با بالا رفتن سن این رفتار پنهان شدن ما پیشرفته‌تر شد تا اینکه در شش سالگی که پنهان شدن در پشت اشیاء یک رفتار غیرقابل قبول محسوب می‌شد، یاد گرفتیم که چنانچه در یک وضعیت تهدیدآمیز قرار گرفتیم، دست‌های خود را محکم بر روی سینه جمع کنیم. سپس در دوران نوجوانی آموختیم که این حرکت دست به‌سینه را واضح نشان ندهیم لذا دست‌ها را کمی سست‌تر کردیم و آن را با علامت قراردادن پاهای هم ترکیب

با بالاتر رفتن سن خود حرکت دست به‌سینه را آنقدر توسعه دادیم تا به‌حدی برسد که برای دیگران زیاد مشخص نباشد. با جمع کردن (خم کردن) یک یا هر دو دست روی سینه، مانعی تشکیل می‌شود که در واقع تلاشی برای اجتناب از تهدید قریب‌الوقوع یا موقعیت‌های ناخواسته می‌باشد. در این میان یک چیز به‌طور حتم مشخص است؛ زمانی که شخصی دچار حالت عصبی یا منفی یا دفاعی است، دست‌های خود را قاطعانه روی سینه‌اش جمع می‌کند و این علامت مسلمی است برای اینکه نشان دهد او احساس تهدید یا خطر می‌کند.

تحقیقات انجام‌شده در زمینه جمع کردن دست‌ها روی سینه در امریکا، نتایج جالبی در برداشته است. از یک گروه دانشجو

درخواست حضور در یک سری سخنرانی شده بود و به هر دانشجو دستور داده شده بود که دست‌ها و پاهای خود را جمع نکند و در یک حالت آرام و معمولی بنشیند. در پایان سخنرانی هر دانشجو برای سنجش میزان یادگیری و آموختن موضوع مورد بحث مورد آزمایش قرار گرفت و نتایج ثبت گردید. گروه دیگری از دانشجویان همین جریان را طی نمودند اما از آنها درخواست شده بود که در طول سخنرانی، دست‌هایشان را محکم روی سینه جمع کنند. نتایج نشان داد گروهی که دست‌هایشان روی سینه جمع شده بود، ۳۸٪ کمتر از گروهی که دست‌هایشان آزاد بود مطالب را آموخته بودند. ضمناً گروه دوم نظر انتقادآمیزتری نسبت به موضوع سخنرانی و خود سخنران داشتند.

این آزمایشات حاکی از آن است که زمانی که شنونده دست‌هایش را جمع می‌کند، نه تنها افکار منفی‌تری در مورد سخنران دارد، بلکه توجه کمتری به صحبت‌های او می‌کند. به این دلیل است که مراکز آموزشی باید دارای صندلی‌های دسته‌دار باشند تا به حضار امکان آزاد گذاشتن دست‌هایشان را بدهد.

بسیاری از مردم ادعا دارند که عادت به جمع کردن دست‌های خود نموده‌اند زیرا وضعیت راحتی است. ولی در واقع هر حرکتی اگر رفتار متناسب با آن را داشته باشید، به شما احساس راحتی می‌دهد، به عبارت دیگر اگر شما رفتار حالت منفی یا دفاعی یا عصبی دارید، جمع کردن دست‌ها احساس خوبی خواهد داشت.

به خاطر داشته باشید که در ارتباط غیرکلامی، تعبیر پیغام نه فقط به فرستنده بلکه به گیرنده نیز بستگی دارد. بنابراین شاید شما در حالت دست به سینه و یا زمانی که پشت و گردن خود را صاف و سفت نگه می‌دارید، احساس «راحتی» بکنید اما مطالعات نشان داده که تأثیر این حرکات برگیرنده منفی است.

حالت استاندارد دست به سینه

در این حالت هر دو دست به عنوان تلاشی برای «پنهان» کردن یک وضعیت نامطلوب به روی سینه جمع می‌شود. حالت‌های دست به سینه بسیاری وجود دارد اما در این کتاب سه مورد از رایج‌ترین آنها مورد بررسی قرار می‌گیرند. حالت استاندارد دست به سینه (تصویر ۷۳) یک علامت جهانی است که تقریباً در همه جا همان رفتار دفاعی یا منفی را جلوه گر می‌کند. این علامت زمانی

که شخصی در میان آدم‌های غریب در جلسات عمومی، صف‌ها، رستورانها، آسانسورها و یا هر جایی که مردم احساس عدم اطمینان یا ناامنی می‌کنند قرار می‌گیرند، بسیار رایج است.



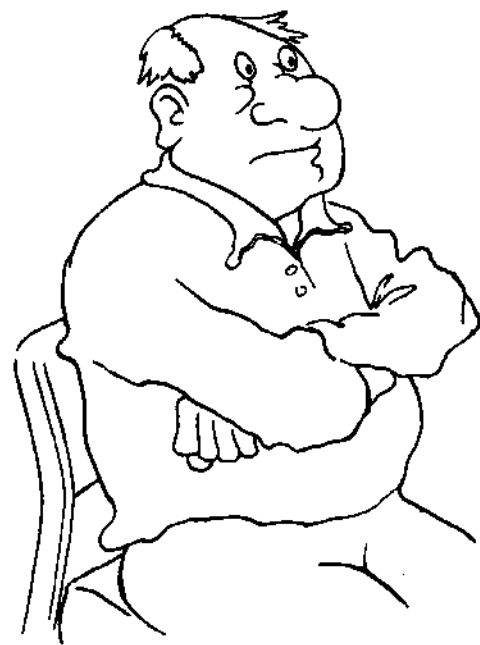
تصویر ۷۳ حالت استاندارد دست به سینه

در طول یک سلسله سخنرانی که اخیراً در امریکا برگزار نمودم، یکی از جلسات را عمداً با توهین به چند شخصیت سرشناس و مورد احترام مردم که در کنفرانس حضور داشتند، آغاز نمودم. بلافاصله پس از این

حمله کلامی، از جمعیت حاضر درخواست کردم که به همان حالت ثابت بمانند. حضار از این اشاره من حیرت‌زده شدند زیرا دریافتند که بلافاصله بعد از آغاز حمله کلامی من، ۹۰٪ از آنان به حالت دست به سینه درآمده بودند. این به وضوح نشان می‌دهد که اغلب مردم چنانچه با چیزی که می‌شنوند، موافقت نداشته باشند، به حالت دست به سینه درمی‌آیند. خیلی از سخنرانان که موفق به انتقال پیام خود به حضار نشده‌اند متوجه علائم دست به سینه جمعیت حاضر نبوده‌اند. سخنرانان مجرب می‌دانند که این حالت نیاز به استفاده از یک «بیخ‌شکن» خوب را نشان می‌دهد تا حضار به یک حالت پذیرا تر درآیند و رفتار شنونده نسبت به سخنران تغییر کند.

زمانی که شاهد حالت‌های مختلف دست به سینه در طول یک برخورد رو در رو می‌شوید، می‌توانید با اطمینان فرض را بر این بگذارید که طرف با صحبت‌های شما موافق نیست، بنابراین حتی اگر او به طور کلامی با شما موافقت می‌کند، ادامه دادن به این صحبت بیهوده است. حقیقت این است که رسانه غیرکلامی دروغ نمی‌گوید اما رسانه کلامی چرا. هدف شما در چنین وضعیتی باید کشف دلیل عدم موافقت و

تغییر حالت طرف مقابل به یک وضعیت پذیرا تر باشد. به خاطر داشته باشید تا زمانی که حالت دست به سینه به قوت خود باقی بماند، رفتار منفی همچنان باقی خواهد ماند. این رفتار باعث ایجاد این حالت می شود و ادامه این حالت موجب بقای آن رفتار می گردد. یک شیوه ساده اما مؤثر برای از بین بردن وضعیت دست های جمع شده، دادن یک شیء مانند خودکار یا کتاب به طرف مقابل است تا مجبور به دراز کردن دست هایش شود.



تصویر ۷۴) مشت کردن دست حاکی از یک رفتار خصومت آمیز

این کار باعث ایجاد یک حالت بازتر و راحت تر در طرف مقابل می شود. راه مؤثر دیگر، این است که از شخص بخواهید تا به جلو خم شود و مثلاً چیزی را تماشا کند. روش مفید دیگر این است که به جلو خم شوید و در حالی که کف دست های خود را به سمت بالا می برید، بگویید، «فکر می کنم شما سؤالی دارید، چه چیزی می خواهید پرسید؟» یا، «نظر شما چیست؟» و سپس به عقب بنشینید و نشان دهید که نوبت صحبت کردن طرف مقابل است. از آنجایی که کف دست های خود را نمایان کرده اید، به طور غیرکلامی به او می گوید که انتظار یک پاسخ صریح و صادقانه دارید.

به عنوان یک فروشنده، تا زمانی که علت دست به سینه شدن ناگهانی یک خریدار احتمالی را کشف نکنم، شروع به نمایش محصولات خود نخواهم کرد. در اغلب اوقات متوجه می شدم که خریدار یک اعتراض پنهان دارد که اغلب فروشنده های دیگر شاید هیچ وقت آن را کشف نمی کردند زیرا متوجه رفتار غیرکلامی خریدار و نظر منفی او راجع به یکی از جنبه های محصولات نمی شدند.

دست به سینه محکم

اگر در حالت دست به سینه، مشت های شخص نیز بسته باشد، حاکی از یک رفتار تهدیدآمیز و تدافعی است. این مشخصه اغلب با دندان های روی هم و چهره برافروخته ترکیب می شود که در این صورت احتمال بروز یک حمله کلامی یا فیزیکی وجود دارد. برای کشف علت ایجاد این حالت تهدیدآمیز (چنانچه مشخص نباشد) نیاز به برخورد مطیعانه با کف دست ها روبه بالا می باشد. شخصی که از این مجموعه اشارات استفاده می کند از یک رفتار تهاجمی برخوردار است؛ برخلاف شخصی که در تصویر ۷۳ در حالت تدافعی دست به سینه شده است.

گرفتن بازوها

متوجه خواهید شد که مشخصه این حالت دست به سینه، گرفتن محکم بازوها برای استحکام بخشیدن به این حالت و جلوگیری از هرگونه تلاش برای بازکردن و نمایان شدن بدن می باشد. گاهی اوقات آنقدر بازوها سفت گرفته می شود که بندهای انگشت به علت قطع شدن جریان خون به رنگ سفید درمی آیند. این نوع جمع کردن دست ها در میان کسانی که در

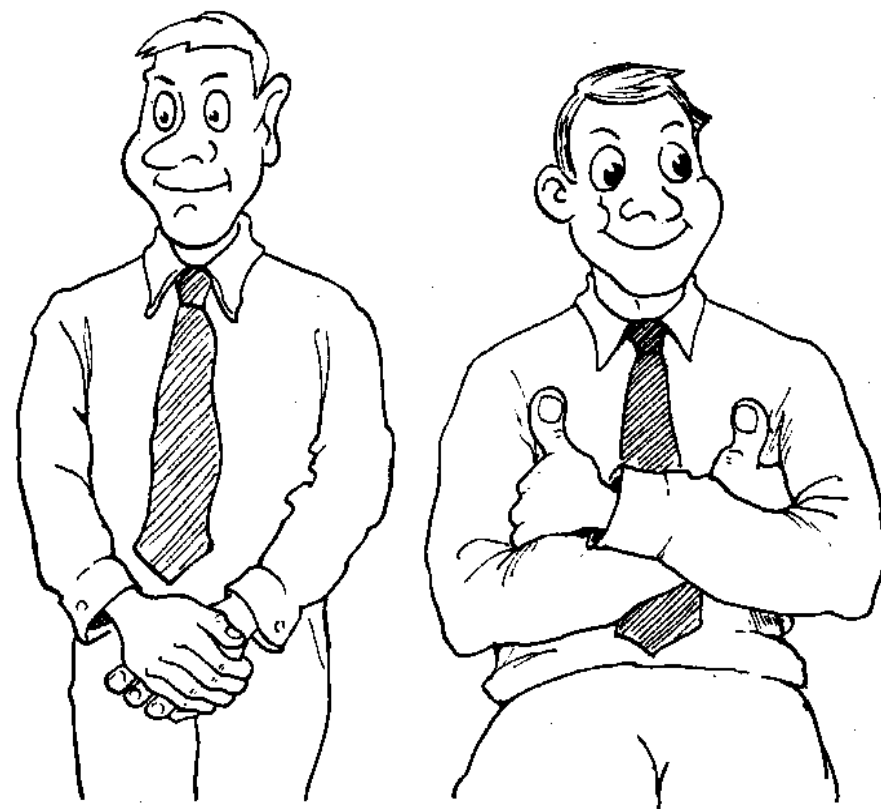
مطب پزشکان یا دندانپزشک ها منتظرند بسیار رایج است یا افرادی که برای اولین بار پرواز می کنند و منتظر بلند شدن هواپیما هستند. این رفتار یک حالت منفی خوددارانه را می نمایاند.

در دفتر یک حقوق دان، وکیل احتمالاً به حالت دست به سینه با مشت های بسته دیده می شود در حالی که موکل شاید بازوهای خود را با دست گرفته باشد.



تصویر ۷۵) یک حالت خیلی جدی

مقام و موقعیت اجتماعی می تواند بر نحوه جمع کردن دست ها تأثیر داشته باشد. یک شخصیت برتر می تواند با جمع نکردن دستهایش برتری خود را در حضور اشخاصی که به تازگی با آنان آشنا شده است نمایان سازد. به عنوان مثال در مراسم معارفه در یک شرکت پس از دست دادن سلطه گرانه در یک فاصله اجتماعی از آنها می ایستد و دستهایش را در کنار بدن، یا پشت خود در حالت سلطه گرانه میچ در دست (تصویر ۴۸)، یا یک دست در جیب نگه می دارد. او به ندرت دستهایش را جمع می کند. از طرف دیگر، کارکنان جدید، پس از دست دادن با رئیس، به خاطر اضطرابی که در حضور ریاست شرکت دارند، دستهای خود را به طور کامل یا تا حدودی جمع می کنند. هر دو، یعنی رئیس و کارکنان با علائمی که به کار می برند احساس



تصویر ۷۷ گرفتن دست خود

تصویر ۷۶ نمایش رفتار برتر

ناراحتی می کنند زیرا نشانگر مقام هر یک در برابر دیگری است. اما زمانی که مدیر کل با یک مدیر اجرایی جوان که به تازگی به این مقام دست یافته و از تیپ سلطه گر است و احتمالاً حس می کند که به اندازه مدیر کل اهمیت دارد، چه اتفاقی می افتد؟ پیامد احتمالی این است که هر دو با هم به روش دست دادن سلطه گر، دست می دهند و سپس مدیر جوان دستهایش را جمع می کند



تصویر ۷۸ مانع مختصر دست

(ایجاد مانع ناقص با دست)

این حالت مدل تدافعی حالتی است که در آن هر دو دست به طور افقی جلوی بدن قرار گرفته اند و شست دست ها به طرف بالا می باشد که نشان می دهد این فرد خونسرد و بی خیال است. شست های رو به بالا نشان می دهد که از اعتماد به نفس برخورداریم و دست های جمع شده حس حمایت به ما می دهد.

فروشنده ها نیاز دارند بررسی کنند که چرا یک خریدار از این علامت استفاده کرده تا بدانند که روش مورد استفاده شان مؤثر بوده یا خیر. چنانچه علامت شست ها به طرف بالا در پایان نمایش محصولات آنان استفاده شود و با حرکت مثبت دیگری که خریدار از خود نشان داده ترکیب گردد، فروشنده به راحتی می تواند معامله را تمام کند و سفارش بگیرد. اگر چنانچه در پایان نمایش محصولات، خریدار دست به سینه شود درحالی که شست های خود را بسته نگه داشته (تصویر ۷۴) و چهره ای بسی حالت و خشک به خود بگیرد، اگر فروشنده بر اخذ سفارش پافشاری کند، پیامدهای وحشتناکی خواهد داشت.

به جای آن بهتر است که به مرحله نمایش محصولات خود برگردد و با سؤالات بیشتر، متوجه هدف خریدار شود. در فروشنده‌گی، چنانچه خریدار به طور کلامی بگوید «نه»، تغییر تصمیم او کار دشواری خواهد بود. توانایی تعبیر رفتارهای غیرکلامی این اجازه را به شما می‌دهد که قبل از اعلام، متوجه تصمیم منفی شوید و فرصت کافی برای انتخاب یک روش دیگر را داشته باشید.

اشخاصی که مسلح می‌باشند یا لباس زرهی به تن دارند، به ندرت از دست‌های جمع شده استفاده می‌کنند زیرا سلاح یا زره آنان حمایت بدنی کافی را برایشان فراهم می‌کند. به عنوان مثال، پلیس‌ها به ندرت دست‌هایشان را جمع می‌کنند مگر در حال نگهبانی باشند که معمولاً دست به سینه با مشت‌های بسته دیده می‌شوند تا به وضوح نشان دهند که هیچ‌کس اجازه گذر از جایی که آنها ایستاده‌اند را ندارد.

دست به سینه ناقص

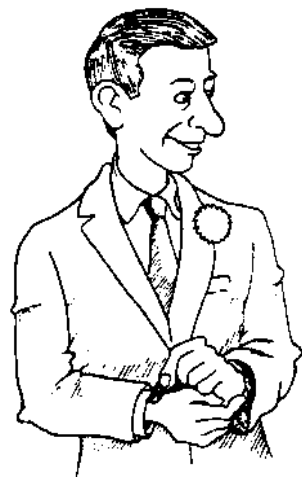
گاهی اوقات حالت دست به سینه کامل بیش از حد گویا است و به وضوح ترس و نگرانی را نشان می‌دهد. از این رو گهگاه آن را با حالت متعادل‌تری جایگزین می‌کنیم، یعنی

دست به سینه ناقص که در این حالت یک دست از جلوی بدن رد می‌شود تا دست دیگر را بگیرد یا لمس کند و یک مانع تشکیل دهد، (تصویر ۷۸).

تشکیل این مانع اغلب در جلساتی که شاید شخص برای سایر اعضای گروه غریبه باشد یا از اعتماد به نفس لازم برخوردار نباشد، دیده می‌شود. یک نوع پر مصرف دیگر از این حرکت، گرفتن دست‌ها است (تصویر ۷۷)، حرکتی که اغلب توسط افرادی که در حضور یک جمع منتظر دریافت جایزه یا ایراد نطق می‌باشند، استفاده می‌شود. به اعتقاد دزموند موریس، این حرکت باعث می‌شود که شخص مجدداً از همان امنیت عاطفی برخوردار شود که در کودکی هنگامی که والدینش در موقعیت‌های ترسناک دست‌هایش را می‌گرفتند، تجربه می‌کرده است.

دست به سینه پنهان

انواع حالتهای دست به سینه پنهانی، جزو حرکات بسیار فرهیخته می‌باشند که توسط افرادی که به طور مرتب در اجتماعات حضور می‌یابند، استفاده می‌شود. این گروه شامل سیاستمداران، فروشندگان، شخصیت‌های تلویزیونی و امثال آنان که



تصویر ۷۹) ناراحتی یا حالت عصبی پنهان شده



تصویر ۸۰) استفاده از کیف دستی به عنوان مانع



تصویر ۸۱) استفاده از گل برای ایجاد مانع

نمی‌خواهند حضار متوجه نگرانی یا عدم اطمینان آنها از خود شوند، می‌گردد.

همانند سایر حالات دست به‌سینه، یک دست از جلوی بدن می‌گذرد تا دست دیگر را بگیرد، با این تفاوت که به‌جای اینکه دست‌ها روی هم جمع شوند، یکی از دست‌ها کیف، انگو، ساعت، مچ پیراهن و یا هر چیزی را که نزدیک به روی دست دیگر باشد می‌گیرد. (تصویر ۷۹) بدین ترتیب مانع تشکیل می‌شود و حس امنیت به وجود می‌آید. زمانی که دکمه سردست مُد بود، اغلب آقایان هنگامی که در حضور دیگران بودند، با آن ور می‌رفتند. با از مُد افتادن دکمه سردست، آقایان اغلب بند ساعت خود را جابه‌جا می‌کنند، محتویات کیفشان را بازبینی می‌کنند، دست‌هایشان را به هم می‌مالند، دست‌هایشان را به هم می‌گیرند، با دکمه مچ پیراهن بازی می‌کنند یا از هر وسیله دیگری که باعث ماندن دست‌ها در جلوی بدن شود، استفاده می‌کنند. البته این کارها برای یک مشاهده‌گر مجرب، کاملاً گویا هستند و هیچ فایده‌ای جز نمایان ساختن تلاشی برای پنهان کردن ناراحتی ندارند. یک محل خوب برای مشاهده این حرکات جایی

است که مردم از مقابل تعدادی بیننده عبور می‌کنند مانند مرد جوانی که در مهمانی به سمت یک خانم جذاب می‌رود تا از او درخواست رقص نماید یا کسی که برای دریافت نوشیدنی از یک سر سالن به سمت دیگر می‌رود.

کاربری این علائم پنهان در خانم‌ها کمتر مشخص است زیرا آنها از چیزهایی مانند کیف دستی یا کیف پول برای پنهان کردن دستپاچگی خود استفاده می‌کنند (تصویر ۸۰). یکی از رایج‌ترین انواع این حسالات، در دست گرفتن یک لیوان نوشیدنی با هر دو دست است. آیا هیچ به ذهن شما خطور کرده که برای گرفتن یک لیوان، تنها به یک دست نیاز است. استفاده از هر دو دست این اجازه را می‌دهد که شخص نگران یا عصبی بتواند تقریباً یک مانع نامشخص ایجاد کند. پس از مشاهده مردم در استفاده از موانع پنهان دست، متوجه شده‌ایم که این حرکات تقریباً از سوی همه استفاده می‌شوند. خیلی از اشخاص مشهور نیز در موقعیت‌های حساس از این موانع پنهان استفاده می‌کنند و اغلب کاملاً ناآگاه از این کار هستند (تصویر ۸۱).

فصل هفتم

موانع پا

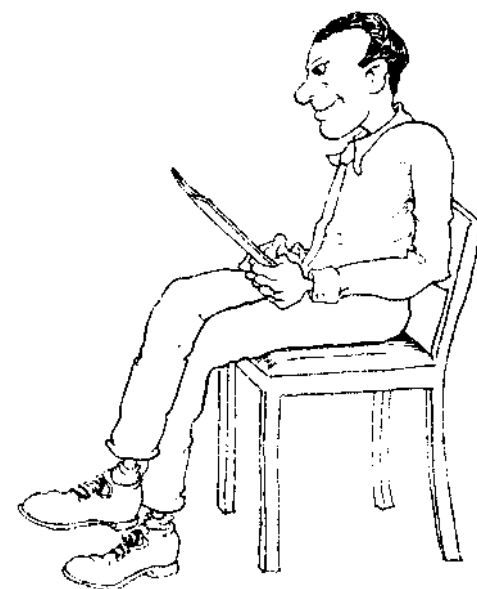
روی هم گذاشتن پاها

همانند انواع «موانع دست»، گذاشتن پاها روی هم، نشانه احتمال وجود یک رفتار دفاعی یا منفی است. هدف اولیه دست به‌سینه‌شدن حمایت از ناحیه فوقانی بدن و قلب، و هدف از انداختن پاها بر روی هم حمایت از اعضای تناسلی بوده است. همچنین حالت دست به‌سینه یک رفتار منفی‌تر را نسبت به پاهای روی هم نشان می‌دهد، ضمن اینکه حالت دست به‌سینه واضح‌تر است. هنگام تعبیر حرکت «روی هم گذاشتن پاها» در خانم‌ها باید مراقب بود زیرا به‌خیلی از آنان آموزش داده شده که یک خانم باید به این طریق بنشیند. البته متأسفانه، این حرکت باعث می‌شود که آنها تدافعی به نظر برسند.

دو حالت اساسی در نشستن با پاها روی هم وجود دارد، یکی حالت استاندارد

گذاشتن پاها روی هم و دومی قفل پا به شکل ۴.

حالت استاندارد روی هم گذاشتن پاها در این حالت یک پا به‌طور هماهنگ روی پای دیگر قرار می‌گیرد که معمولاً پای راست روی پای چپ دیده می‌شود. این حالت معمولی قراردادن پاها روی هم است که توسط مردمان اروپا، بریتانیا، استرالیا و زلاندنو استفاده می‌شود و شاید برای نشان دادن یک رفتار نگران و خوددار و دفاعی به کار برود. اما این معمولاً یک علامت پشتیبانی است که با سایر علائم منفی روی می‌دهد و نباید جداگانه یا خارج از زمینه خود تعبیر شود. به‌عنوان مثال، در طول سخنرانی‌ها مردم اغلب به این صورت می‌نشینند و یا چنانچه روی صندلی ناراحتی برای مدتی طولانی قرار گرفته باشند، مشاهده این علامت در هوای سرد نیز



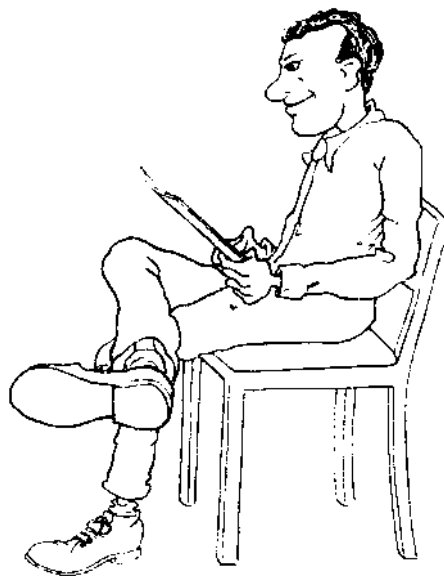
تصویر ۸۲) حالت استاندارد روی هم گذاشتن پاها

معمولی است. زمانی که علامت پاهای روی هم با علامت دست به سینه ترکیب شود (تصویر ۸۳) به این معنا است که شخص از مکالمه کنار کشیده است. چنانچه فروشنده‌ای حتی سعی نماید از خریداری که این حالت را به خود گرفته، راجع به تصمیم او سؤال کند، کار ابلهانه‌ای کرده؛ فروشنده باید اقدام به پرسیدن سؤالاتی نماید که اعتراض یا تردید او را برطرف کنند. این حالت میان بانوان اکثر کشورها بخصوص برای نشان دادن ناراحتی خود از همسرشان بسیار رایج است.



تصویر ۸۳) نمایش ناراضیاتی توسط زن

حالت (امریکایی) قفل پا به شکل ۴
این حالت پاها نشان می‌دهد که یک رفتار ستیزه جویانه یا رقابتی وجود دارد. این نوع نشستن توسط خیلی از آقایان امریکایی که از یک طبیعت رقابت جویانه برخوردارند، مورد استفاده قرار می‌گیرد. از این رو، تعبیر رفتار یک امریکایی در طول مکالمه مشکل است اما چنانچه همین رفتار از یک فرد بریتانیایی سر بزنند، معنی آن کاملاً مشخص است.



تصویر ۸۴) حالت امریکایی

اخیراً یک سری سخنرانی در زلاندنو برگزار کردم که شنوندگان آن حدود ۱۰۰ مدیر و ۵۰۰ فروشنده بودند. در این جلسات مسائل بسیار جدل‌انگیزی مورد بحث قرار گرفت که از جمله رفتار شرکت‌ها با فروشندگان بود. از فروشنده‌ای که برای حضار بسیار شناخته شده بود و به عنوان فتنه‌انداز معروف بود، درخواست نطق نمودیم. درحالی که به روی صحنه می‌رفت، مدیران تقریباً بدون استثناء، حالت تدافعی تصویر ۸۳ را به خود گرفتند. این واکنش

نشان داد از موضوعی که فکر می‌کردند فروشنده می‌خواهد راجع به آن صحبت کند، احساس خطر می‌کردند. نگرانی آنان بی‌پایه و اساس هم نبود. فروشنده راجع به مدیریت ضعیف اکثر شرکت‌های آن صنعت با خشم صحبت کرد و اضافه نمود که احساس می‌کند همین تقیصه عامل ایجاد مشکلات پرسنلی این صنعت است.

در طول سخنرانی او، فروشندگان به جلوی صندلی خود آمده و علاقه زیادی نشان می‌دادند؛ خیلی از آنان از علائم ارزیابی استفاده می‌کردند، اما مدیران حالت دفاعی خود را ترک نکردند. سپس فروشنده، مسیر نطق خود را تغییر داد تا راجع به اعتقادش راجع به نقش مدیران در رابطه با فروشنده‌ها سخن بگوید. مدیران بلافاصله حالت خود را به حالت رقابتی / ستیزه‌جویانه (تصویر ۸۴) تغییر دادند، گویی رهبر یک ارکستر به نوازندگان خود دستوری داده باشد. مشخص بود که آنان باطناً ایده فروشنده را قابل بحث تشخیص داده بودند و خیلی از آنان بعداً این نکته را تأیید کردند. البته من متوجه شدم که تعدادی از مدیران به این حالت درنیامدند. بعد از جلسه جویای دلیل آن شدم و دریافتم که اغلب آنان نیز با سایر مدیران هم عقیده

بوده‌اند اما به علت چاقی و آرتروز قادر به نشستن در حالت قفل پا به شکل 4 نبوده‌اند. در حرفه فروشندگی چنانچه خریدار در این حالت دیده شود توصیه نمی‌شود که سعی بر اتمام معامله نمایید. فروشنده باید از یک رفتار باز استفاده کند، به جلو تکیه دهد و با کف دست‌ها رو به بالا بگوید «متوجه هستم که نظری دارید، من هم علاقه‌مند به دانستن نظر شما هستم» و سپس به عقب بنشیند تا مشخص شود که نوبت صحبت کردن خریدار است. این فرصتی برای خریدار فراهم می‌کند تا نظر خود را به شما

گیره پا به شکل 4

شخصی که در یک مشاخره یا بحث رفتار خشن و سریعی دارد، اغلب پاهایش را با یک یا دو دست به شکل 4 قفل می‌کند و از دستهایش به عنوان گیره استفاده می‌کند. این علامت یک فرد سرسخت و خودرأی است که شاید برای خنثی کردن مقاومتش، نیاز به برخورد خاصی باشد.

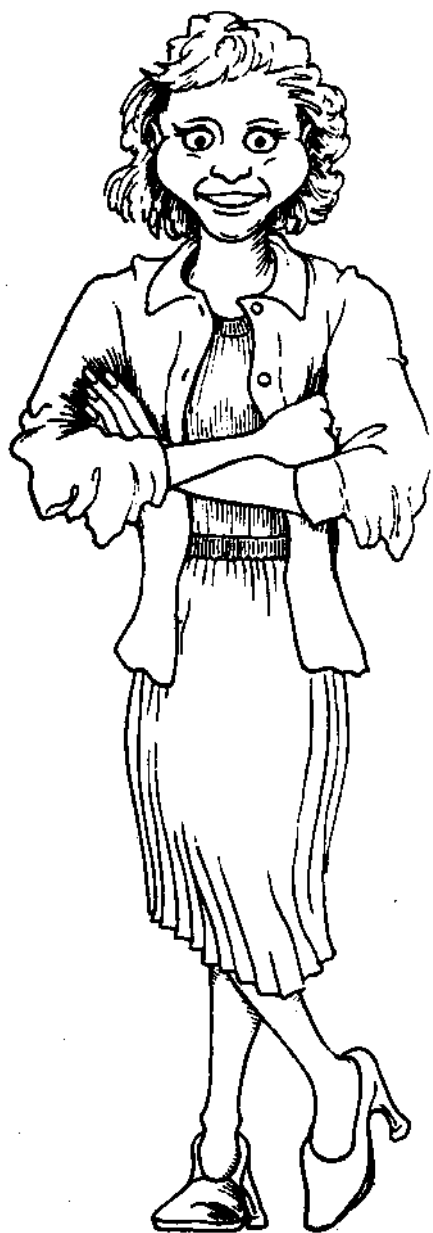


تصویر ۸۸ گیره پا به شکل 4

پاهای روی هم در حالت ایستاده

دفعه بعد که در یک جلسه یا مهمانی شرکت می‌کنید، متوجه می‌شوید که عده‌ای در گروه‌های کوچکی دور هم، دست به سینه و با پاهای روی هم ایستاده‌اند (تصویر ۸۶). مشاهده دقیق‌تر این افراد نشان می‌دهد که با فاصله بیش از معمول از یکدیگر ایستاده‌اند و اینکه اگر کت یا پالتو به تن دارند، معمولاً دکمه‌های آن بسته است. چنانچه از آنها سؤال کنید، متوجه می‌شوید که یک نفر یا همه آنان با سایرین غریبه‌اند. مردم زمانی که میان افرادی قرار دارند که به خوبی نمی‌شناسند، به این شکل می‌ایستند.

سپس متوجه گروه دیگری می‌شوید که با دست‌های آزاد ایستاده‌اند، ضمن اینکه کف دست‌ها نمایان است، دکمه‌های کتشان باز است، چهره‌ای آرام دارند و درحالی که روی یک پا ایستاده‌اند، پای دیگر رو به سمت سایر اعضای گروه می‌باشد و به راحتی به حریم خصوصی یکدیگر وارد می‌شوند. مشاهده نزدیک‌تر نشان می‌دهد که این افراد با یکدیگر دوست هستند یا شخصاً همدیگر را می‌شناسند. اتفاقاً افرادی که دست به سینه با پاهای روی هم می‌ایستند، شاید چهره‌ای آرام داشته باشند و اما مکالمه‌شان آزاد و راحت صورت گیرد، اما



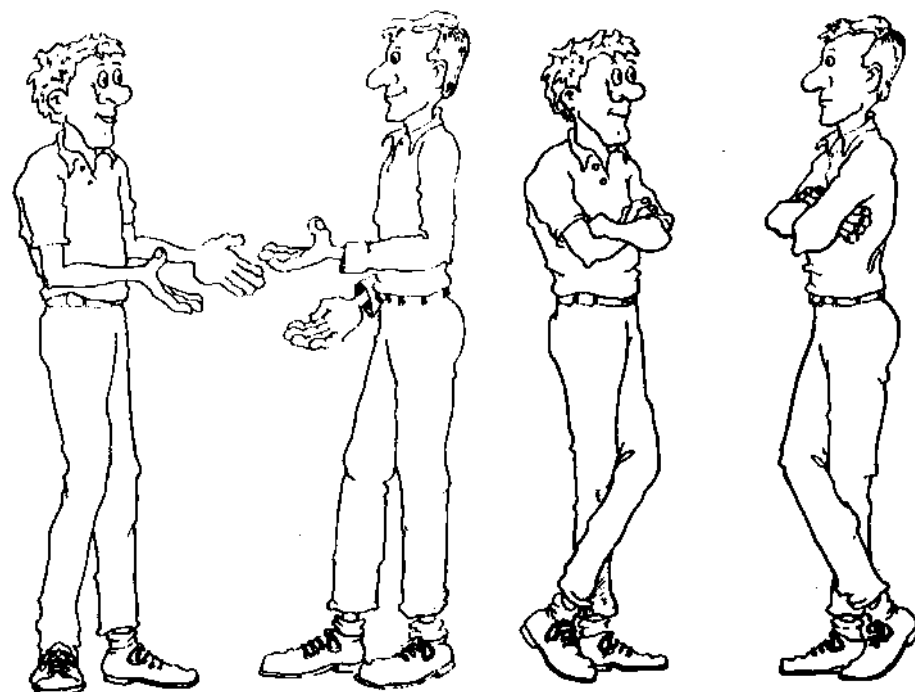
تصویر ۸۶ حالت دلفانی ایستاده

روش «راحت بودن»

مردم در حالی که به تدریج احساس راحتی در یک گروه می‌کنند و شروع به شناخت دیگران می‌نمایند، با پیروی از آیین‌نامهٔ نانوشتهٔ حرکات و علائم، از حالت دفاعی با دست‌ها و پاها روی هم به حالت باز و راحت می‌رسند. مطالعهٔ افراد در استرالیا، زلاندنو، کانادا و امریکا نشان داده که روش راحت بودن در حالت ایستاده در همهٔ این کشورها به همین شکل است.

مرحله ۱: حالت دفاعی، پاها و دست‌ها

نشانهٔ دست به سینهٔ آنها و پاهای روی هم نشان می‌دهد که راحت و مطمئن نیستند. دفعهٔ بعد که به گروهی از مردم می‌پیوندید که خیلی راحت و دوستانه ایستاده‌اند اما هیچ‌کدام را نمی‌شناسید، دست‌ها و پاهای خود را محکم روی هم قرار دهید و بایستید. سایر اعضای گروه یکی یکی به همین حالت درمی‌آیند تا زمانی که شما گروه را ترک کنید. سپس گروه را ترک کنید و ببینید که چگونه مجدداً یکی یکی به حالت اولیهٔ خود برمی‌گردند.



تصویر ۸۷ بدن بسته و رفتار بسته

تصویر ۸۸ بدن باز و رفتار باز

روی هم (تصویر ۸۷).

مرحله ۲: پاها از روی هم برداشته شده و در یک حالت بی‌طرف، در کنار هم قرار گرفته‌اند.

مرحله ۳: دستی که هنگام دست به سینه شدن روی دست دیگر قرار گرفته، بیرون می‌آید و هنگام صحبت کردن کف دست نمایان می‌شود اما به حالت دست به سینه برنمی‌گردد. بلکه بخش بیرونی دست دیگر را می‌گیرد.



تصویر ۸۹ این زن احتمالاً سردش است اما شاید هم بخواهد از لواط استفاده کند

مرحله ۴: دست‌ها از هم باز می‌شوند و برای اشاره کردن (ایما و اشاره) مورد استفاده قرار می‌گیرند و یا شاید روی کمر یا داخل جیب قرار گیرند.

مرحله ۵: یک شخص به عقب تکیه می‌دهد و پای دیگر را جلو می‌دهد تا به شخصی که به نظر او از همه جالب‌تر است اشاره نماید. (تصویر ۸۸).

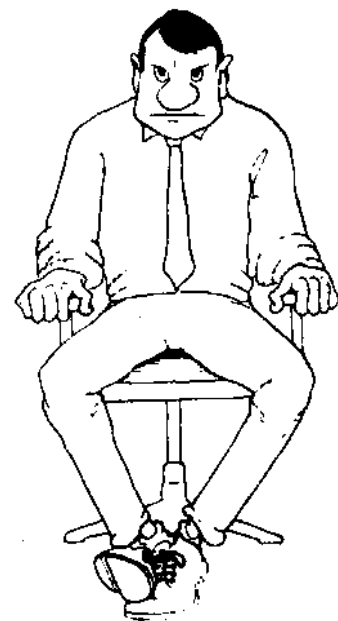
حالت تدافعی یا احساس سرما؟

خیلی از مردم ادعا می‌کنند که تدافعی نیستند اما چون احساس سرما می‌کنند، دست‌ها و پاهای خود را روی هم قرار می‌دهند. این توجیه اغلب برای سرپوش‌گذاری است و مشاهدهٔ تفاوت بین یک حالت تدافعی با حالت شخصی که احساس سرما می‌کند، جالب است. در وهلهٔ اول، شخصی که می‌خواهد دست‌هایش را گرم کند، آنها را معمولاً زیر بغل قرار می‌دهد نه زیر آرنج‌ها، که در حالت تدافعی دیده می‌شود. دوم، زمانی که شخصی احساس سرما می‌کند، دست‌هایش را شاید به حالت نوعی بغل کردن بدن درآورد و هنگامی که پاها روی هم قرار گرفته‌اند، معمولاً صاف و محکم‌اند و به هم فشار می‌آورند (تصویر ۸۹)، برخلاف حالت پاها در حالت تدافعی

که راحت تر روی هم قرار گرفته‌اند. افرادی که عادت دارند پاها و دست‌های خود را روی هم قرار دهند، ترجیح می‌دهند بگویند احساس سرما یا ناراحتی می‌کنند تا اینکه حالت تدافعی یا نگران یا خجالتی خود را تأیید نمایند.

«قفل مچ پا»

روی هم قرار دادن دست‌ها و پاها نشان می‌دهد که یک رفتار منفی یا تدافعی وجود دارد، و در علامت قفل مچ پا نیز این نکته صحت دارد. در آقایان، علامت قفل مچ پا

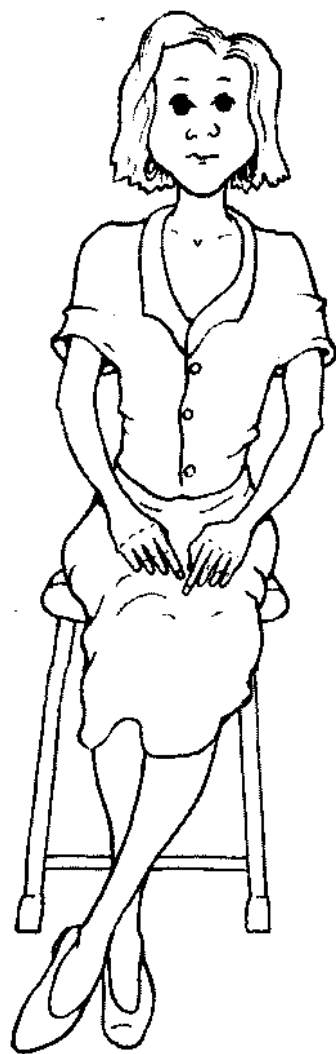


تصویر ۹۰ مدل مردانه قفل مچ پا

اغلب با مشت‌های بسته روی زانو‌ها یا محکم گرفتن دسته‌های صندلی ترکیب می‌شود. (تصویر ۹۰). در خانم‌ها، این علامت کمی متفاوت است؛ زانو‌ها در کنار هم قرار دارند، پاها (مچ به پایین) شاید به یک طرف باشد و دست‌ها در کنار هم در حالت راحتی قرار گرفته‌اند یا اینکه روی هم و روی قسمت بالای زانو گذاشته شده‌اند (تصویر ۹۱).

در طول بیش از یک دهه مصاحبه و معامله با مردم، مشاهدات ما نشان داده هنگامی که مصاحبه شونده مچ پاهای خود را قفل می‌کند، از لحاظ روحی مشغول «جویدن لب» خود است. این علامت پنهان کردن یک رفتار منفی، احساس نگرانی یا ترس است. به عنوان مثال، یکی از دوستان من که وکیل است، اغلب متوجه شده که درست قبل از یک دادگاه، افرادی که در ارتباط با قضیه حقوقی می‌باشند، تقریباً همیشه مچ پاهای خود را در حالت نشسته به هم قفل می‌کنند. همچنین او متوجه شده که آنها در انتظار گفتن مطلبی بوده‌اند یا سعی بر کنترل وضعیت احساسی خود داشته‌اند.

هنگامی که مشغول مصاحبه با متقاضیان کار بودیم، متوجه شدیم که اکثر



تصویر ۹۱ مدل زنانه قفل مچ پا

مصاحبه شوندگان در یک زمان از مصاحبه، مچ پاهای خود را قفل می‌کردند و این نشانگر آن است که احساسات یا رفتار خاصی را پنهان می‌نمایند. در مراحل اولیه

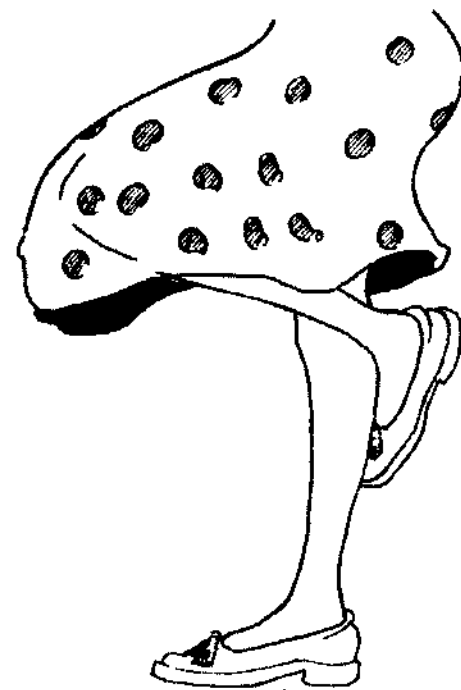
تحقیقات خود در ارتباط با این علامت، متوجه شدیم که سؤال کردن راجع به احساسات مصاحبه شونده، اغلب برای باز کردن قفل مچ پاها و به تبع آن، برای باز کردن افکار او ناموفق بوده است. به زودی کشف کردیم که اگر مصاحبه گر به سمت مصاحبه شونده حرکت کند و در آن طرف میز در کنار او بنشیند، و بدین ترتیب مانعی را که به صورت میز وجود داشته بردارد، اغلب مچ پاهای مصاحبه شونده باز می‌شود و مکالمه در یک حالت باز و یک فضای شخصی تر ادامه می‌یابد.

اخیراً ما مشغول راهنمایی یک شرکت در خصوص استفاده مؤثر از تلفن برای تماس با مشتریان خود بودیم در این ضمن با مرد جوانی آشنا شدیم که شغل نامطلوبش تماس با مشتریانی بود که حساب‌های خود را پرداخت نکرده بودند. ما شاهد چندین تماس تلفنی او بودیم و با اینکه صدای او آرام بود، متوجه شدیم که مچ پاهایش در زیر میز به حالت قفل درآمده‌اند. از او سؤال کردم که از شغل خود راضی هستی؟ او پاسخ داد، خوب است، لذت بخش است. اما این اظهار علاقه لفظی با رفتارهای غیرکلامی او در تضاد بود. با اینکه خیلی قاطع بود، از او سؤال کردم «مطمئنی؟» او

لحظه‌ای مکث نمود، مچ پاهایش را باز کرد و درحالی که کف دست‌هایش نمایان بود، به من رو کرد و گفت «حقیقتاً دیوانه کننده است!» سپس گفت چند تلفن از مشتریها داشته که برخورد بدی با او داشته‌اند و سعی می‌کرده که در تلفن‌های بعدی این رنجش را به سایر مشتریها انتقال ندهد. جالب اینجاست که متوجه شده‌ایم کارکنانی که از بسه کسار بردن تلفن لذت نمی‌برند مچ پاهایشان را به هم قفل می‌کنند.

نیرنبرگ و کالرو که پیشگامان روش‌های مذاکره می‌باشند، پی بردند که هرگاه یکی از طرفین، مچ پای خود را در طول مذاکره قفل کند، اغلب به این معناست که از گفتن مطلبی ارزشمند خودداری می‌کند. آنها متوجه شدند که با به کارگیری روش‌های صحیح سؤال کردن، اغلب می‌توان او را تشویق به بازکردن مچها و اظهار مطالب ارزشمند نمود.

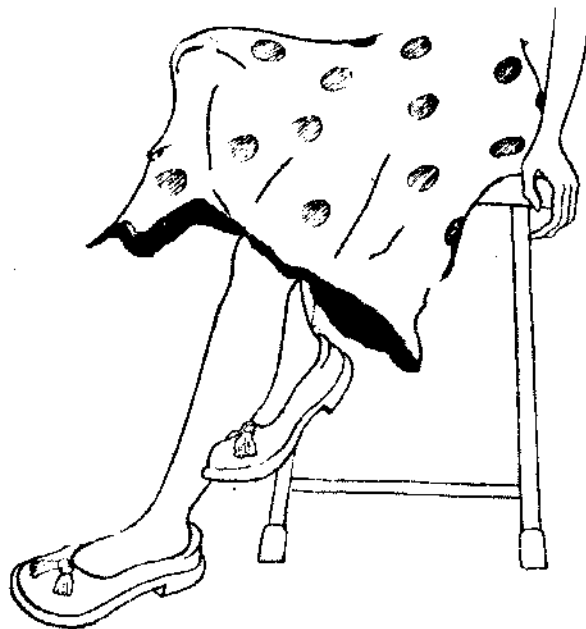
همیشه افرادی هستند که ادعا می‌کنند عادت به نشستن با مچ پاهای قفل شده دارند، یا به این خاطر علائم منفی دست یا پا را به کار می‌برند، که احساس راحتی می‌کنند. اگر شما یکی از این افراد هستید، به خاطر داشته باشید کلیه حالات پا یا دست می‌توانند باعث ایجاد راحتی شوند. چنانچه



تصویر ۹۲ قفل پا در حالت ایستاده

قفل پا (از زانو به پایین)

این علامت تقریباً همیشه توسط خانم‌ها استفاده می‌شود. در این علامت، روی یک پا به دور ساق پای دیگر قفل می‌شود تا یک حالت تدافعی را تشدید نماید. هنگام مشاهده چنین علامتی مطمئن باشید که آن شخص از نظر روحی منزوی شده یا مانند لاک پشت به داخل لاک خود رفته است. چنانچه تمایل به بازکردن این لاک دارید، یک رفتار صمیمی و گرم و آرام مورد نیاز است.



تصویر ۹۳ قفل پا در حالت نشسته

مصاحبه‌ای را به خاطر می‌آورم که یک فروشنده جوان سعی بر فروش بیمه به یک زوج جوان می‌نمود. فروش ناموفق بود و فروشنده جوان نمی‌توانست درک کند که چرا موفق نشده، زیرا تمام مراحل فروش را به خوبی دنبال کرده بود. به او اشاره کردم که متوجه حالت نشستن خانم که در طول مصاحبه پاهای خود را قفل کرده بود، نبوده است. اگر فروشنده به اهمیت این علامت پی برده بود، شاید از نتایج بهتری برخوردار می‌شد.

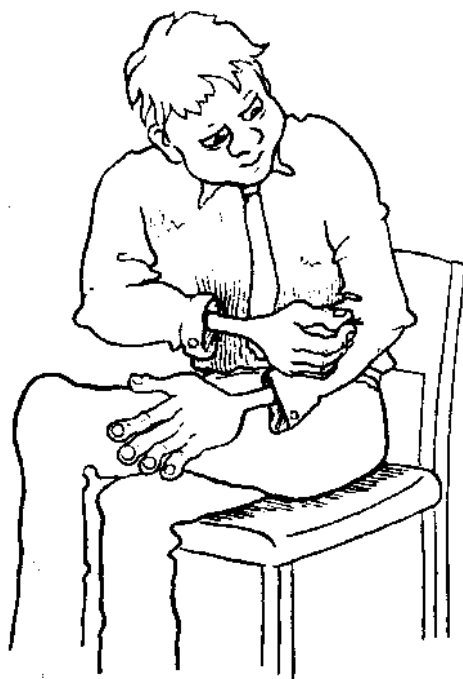
دارند که به این حالت بنشینند که شاید باعث سوء تفاهم دیگران شود؛ مردم شاید نسبت به این خانم‌ها رفتاری محتاط داشته باشند. از این رو، در نظر گرفتن مد در مورد زنان قبل از نتیجه گیری، الزامی است.

از مکالمه خسته می‌شوند، کنترل کنند و پشت صندلی به عنوان حفاظ خوبی در برابر «حمله» از طرف سایر اعضای گروه عمل می‌کند. چنین آدمی اغلب محتاط است و بدون اینکه کسی متوجه شود، به این حالت می‌نشیند.

راحت‌ترین راه برای برطرف کردن این حالت، ایستادن یا نشستن در پشت او است تا احساس آسیب‌پذیری کند و ناچار به تغییر حالت شود. این عمل در گروه‌ها خیلی خوب جواب می‌دهد زیرا پشت شخصی که در این حالت نشسته، نمایان می‌شود و همین مسأله او را مجبور به تغییر وضعیت می‌کند.

برداشتن کُرک‌های خیالی

زمانی که شخصی از رفتار و نظرات دیگران ناراضی است اما در ارائه نظر خود احساس محدودیت می‌کند، رفتارهای غیرکلامی



تصویر ۹۵ برداشتن کُرک‌های خیالی

اما در برخورد رودرو با شخصی که پاهای خود را در دو طرف پشت یک صندلی چرخان قرار داده، چگونه عمل کنیم؟ بحث کردن با او هیچ فایده‌ای ندارد، بخصوص اگر مرتب در حال چرخیدن باشد، بنابراین بهترین دفاع، یک حمله غیرکلامی است. برای اداره مکالمه، بالای سر او بایستید به طوری که «زیرچشمی» به او نگاه کنید و در داخل حریم شخصی او حرکت کنید. این حرکت برای او خیلی ناراحت‌کننده است و حتی شاید در تلاش خود برای جلوگیری از تغییر حالت، از

فصل هشتم

سایر علائم و حرکات شناخته شده

قرار دادن پاها در طرفین پشت صندلی

قرن‌ها پیش، انسان از سپر برای حفاظت از خود در مقابل نیزه‌های دشمن استفاده می‌کرد و امروز، انسان متمدن هر وسیله‌ای را که در دسترس داشته باشد، به عنوان نمادی برای نشان دادن نیاز به حفاظت در مقابل حمله جسمی یا لفظی مورد استفاده قرار می‌دهد. این شامل ایستادن پشت یک در، راهرو، نرده، میز تحریر، در باز اتومبیل و قراردادن پاها در طرفین پشت یک صندلی (تصویر ۹۴) می‌شود. پشت صندلی به عنوان سپری برای پنهان کردن بدن عمل می‌کند و او را تبدیل به یک جنگجوی پرخاشگر و سلطه‌جو می‌نماید. اکثر افرادی که به این حالت روی صندلی می‌نشینند، اشخاص سلطه‌جویی هستند که سعی می‌کنند سایر مردم یا گروه‌ها را هنگامی که



تصویر ۹۴ قراردادن پاها در طرفین پشت صندلی

روی می‌دهند که به عنوان علائم جایگزین شناخته شده‌اند؛ به عبارت دیگر حاکی از یک نظر ابزار نشده هستند. یکی از این علائم، برداشتن کُرک‌های خیالی از روی لباس است. شخصی که این کار را انجام می‌دهد، معمولاً رویش را از نگاه دیگران برمی‌گرداند و رو به زمین نگاه می‌کند تا این عمل جزئی و بی‌اهمیت را انجام دهد. این یکی از رایج‌ترین نشانه‌های ناراضی‌تبی است و هنگامی که شنونده مرتباً کُرک‌های خیالی را از روی لباسش برمی‌دارد، اشاره واضحی دال بر بی‌علاقگی او به صحبت است، گویانکه شاید لفظاً با همه چیز موافقت کند.

در هنگام مواجهه با این حرکت، کف دست‌های خود را نمایان کنید و بپرسید، «خوب، نظر شما چیست؟» یا «متوجه هستیم که نظری راجع به این مسئله دارید، اگر مایلید نظر خود را بگویید» سپس به عقب تکیه دهید، دست‌ها را از هم جدا کنید به طوری که کف دست‌ها نیز نمایان باشد و منتظر جواب شوید. اگر آن شخص بگوید که با شما موافق است اما همچنان به کار خود ادامه دهد، شاید نیاز به یک روش مستقیم‌تر برای کشف اعتراض پنهانی او باشد.

حرکات سر

بدون بحث راجع به حرکات اساسی سر، این کتاب کامل نمی‌شد. دو حرکتی که بیشترین استفاده را دارند، سر تکان دادن به نشانه تأیید (و تصدیق) و سر تکان دادن به نشانه عدم تأیید (یا انکار) می‌باشند. تصدیق با اشاره سر یک علامت مثبت است که در اغلب فرهنگ‌ها برای نشان دادن «آری» یا تأیید به کار می‌رود. تحقیقات انجام شده بر روی افرادی که از هنگام تولد ناشنوا یا لال یا نابینا بوده‌اند، نشان داده که آنان نیز از این علامت برای اظهار تأیید استفاده می‌کنند و این نکته باعث ایجاد این نظریه شده که شاید این یک علامت ذاتی باشد. تکان سر به علامت «خیر» نیز به عقیده برخی یک عمل ذاتی است؛ البته عده‌ای دیگر این فرضیه را پیشنهاد کرده‌اند که این اولین علامتی است که انسان یاد می‌گیرد. آنها معتقدند زمانی که نوزاد به حد کافی شیر خورده باشد، سر خود را از طرفی به طرف دیگر تکان می‌دهد تا سینه مادر را رد کند. به همین گونه، کودک خردسالی که به حد کافی غذا خورده، از این علامت استفاده می‌کند تا والدین، غذا دادن به او را متوقف کنند.

یکی از ساده‌ترین روش‌ها برای پی‌بردن به اعتراض پنهانی یک شخص، زمانی که در ارتباط با دیگران هستید این است که ناظر حرکت سر به علامت نفی در حالی که شخص به طور کلامی موافقت خود را اعلام می‌کند، باشید. به عنوان مثال، شخصی را در نظر بگیرید که لفظاً به شما می‌گوید، «بله، متوجه منظور شما هستم» یا «من واقعاً از کار کردن در اینجا لذت می‌برم» یا «ما به طور حتم بعد از کریسمس با هم معامله خواهیم کرد»، در حالی که سر خود را از طرفی به طرف دیگر حرکت می‌دهد. با اینکه

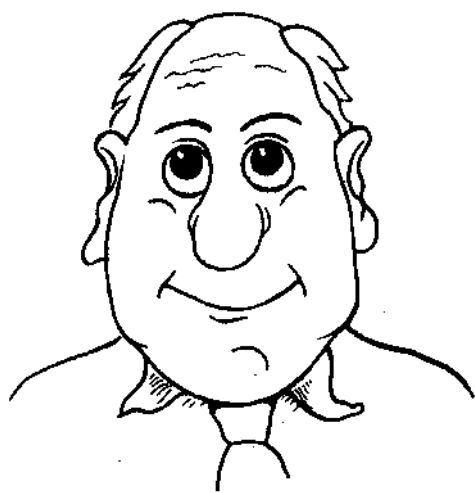
می‌کند، باشید. به عنوان مثال، شخصی را در نظر بگیرید که لفظاً به شما می‌گوید، «بله، متوجه منظور شما هستم» یا «من واقعاً از کار کردن در اینجا لذت می‌برم» یا «ما به طور حتم بعد از کریسمس با هم معامله خواهیم کرد»، در حالی که سر خود را از طرفی به طرف دیگر حرکت می‌دهد. با اینکه

حالت‌های اساسی سر

سه حالت اساسی سر وجود دارد. در اولین حالت، سر به طرف بالا است (تصویر ۹۶) و نمایانگر بی‌طرفی شخص راجع به آنچه که می‌شنود است. معمولاً سر ثابت است و شاید گاهی اوقات جهت تصدیق کمی



تصویر ۹۶ سر در حالت علاقه‌مندی

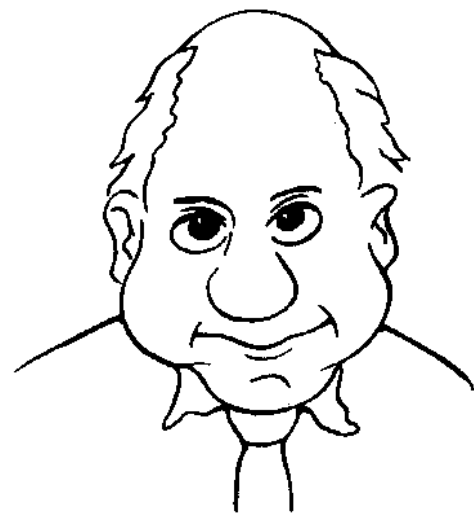


تصویر ۹۷ سر در حالت بی‌طرفی (خنثی)

تکان بخورد. علائم دست به گونه اغلب با این حالت استفاده می‌شوند.

زمانی که سر به یک طرف خم می‌شود، نشان می‌دهد که علاقه به وجود آمده است (تصویر ۹۷). چارلز داروین یکی از اولین کسانی بود که متوجه شد انسان‌ها و نیز حیوانات چنانچه در مورد خاصی علاقه‌مند باشند، سر خود را به یک طرف خم می‌کنند. چنانچه مشغول ارائه توضیحاتی برای فروش محصولات یا در حال ایراد سخنرانی هستید، همیشه در میان حضار، به این علامت توجه نمایید. زمانی که متوجه شدید

هنگامی که سر رو به پایین است، نشانه رفتار منفی و حتی داوری کردن است (تصویر ۹۸). مجموع علائم ارزیابی انتقادآمیز معمولاً در حالی که سر رو به پایین است، انجام می‌شوند و اگر نتوانید سر شخص را به سمت بالا ببرید یا به یک طرف خم کنید، شاید با مشکلات ارتباطی روبرو شوید. به عنوان یک سخنران، اغلب با جمعیت شنونده‌ای روبرو می‌شوید که دست به سینه، با سر رو به پایین نشسته‌اند. سخنرانان حرفه‌ای اغلب کاری می‌کنند که مشارکت حضار قبل از شروع نطق جلب شود. قصد این است که سرهای حضار به سمت بالا باشد و آنها فعالانه مشارکت نمایند. چنانچه محل سخنران موقعیت‌آمیز



تصویر ۹۸: سر از حالت ناراضی

باشد، حالت بعدی سر حضار، حالت سر به یک طرف خواهد بود.

هر دو دست در پشت سر

این علامت شاخص متخصصینی مانند حسابرس‌ها، وکلا، مدیران فروش، رؤسای بانک و یا افرادی است که احساس مطمئن بودن (به خود)، برتری یا تسلط راجع به مسئله‌ای می‌کنند. اگر قادر به خواندن فکر او بودیم، احتمالاً چیزی مثل این می‌گفت: «من پاسخ همه پرسش‌ها را دارم»، یا «شاید روزی به زرنگی من بشوی»، یا حتی «همه چیز تحت کنترل است». این علامت همچنین توسط فردی از تیپ «همه چیزدان» استفاده می‌شود و خیلی از مردم وقتی که با چنین حرکتی روبرو می‌شوند، احساس ناراحتی می‌کنند. وکلا اغلب در جمع همکاران خود از این حرکت استفاده می‌کنند تا نشان دهند که مطلع و دانا هستند. همچنین می‌تواند به عنوان یک علامت ارضی برای مشخص کردن محدوده فیزیکی خود در یک فضا باشد. مردی که در تصویر ۹۹ دیده می‌شود، این علامت را همراه با حالت قفل پایه شکل ۴ استفاده کرده که نشان می‌دهد او نه تنها احساس برتری می‌کند بلکه احتمالاً مایل به بحث و



تصویر ۹۹: «شاید یک روز تو هم به زرنگی من بشوی»

مشاجره نیز می‌باشد.

از چند راه می‌توان با این حرکت مقابله کرد که بستگی به موقعیت دارد. اگر می‌خواهید به علت بروز این رفتار در شخص پی ببرید، به جلو خم شوید و درحالی که کف دست‌های خود را نمایان کرده رو به بالا می‌آورید، بگویید: «متوجه هستم که شما راجع به این مسئله آگاه هستید؛ ممکن است نظر خود را بگویید.»

سپس عقب بنشینید و در حالی که کف دست‌ها هنوز نمایان است، منتظر پاسخ باشید. روش دیگر، مجبور کردن فرد به تغییر حالت خود است این کار را می‌توان با قراردادن چیزی در خارج از دسترس او انجام داد و از او سؤال کرد که «آیا این را دیده‌ای؟»، بدین وسیله او اجباراً به جلو خم می‌شود. روش خوب دیگری برای روبرویی با این وضعیت، تقلید آن است. اگر می‌خواهید موافقت خود را با شخصی نشان دهید، تنها کاری که مورد نیاز است، تقلید علائم مورد استفاده او است.

از طرفی، اگر شخصی که از علامت دست‌ها - پشت سر استفاده می‌کند، مشغول سرزنش شما است، شما با تقلید حرکت او، به طور غیرکلامی او را تهدید می‌کنید. به عنوان مثال، دو حقوق‌دان در حضور یکدیگر از این علامت استفاده می‌کنند (تصویر ۱۰۰) تا برابری و موافقت خود را نشان دهند، اما اگر یک بچه مدرسه‌ای شیطان این علامت را در مقابل ناظم مدرسه به کار ببرد، باعث خشم او می‌شود.

منشأ این علامت نامشخص است اما احتمالاً از دست‌ها به عنوان یک تکیه‌گاه راحتی خیالی استفاده می‌شود که شخص به آن تکیه می‌دهد و استراحت می‌کند.

تحقیقات انجام‌شدن درخصوص این علامت نشان داد که در یک شرکت بیمه خاص، ۲۷ نفر از ۳۰ مدیر فروش به طور مرتب از این علامت در حضور کارکنان یا زیردستان خود استفاده می‌کردند اما به‌ندرت در حضور مافوق خود آن را مورد استفاده قرار می‌دادند. هنگامی که با مافوق خود بودند، همین مدیران از مجموع علائم تدافعی و سلطه‌پذیر استفاده می‌کردند.

علائم پرخاشگری و آمادگی

در موقعیت‌های مشروح زیر، چه علامتی استفاده می‌شود؟ نوجوان در حال دعوا با والدین خود، ورزشکار در انتظار شروع مسابقه، بوکس‌باز در رختکن در انتظار شروع راند خود؟

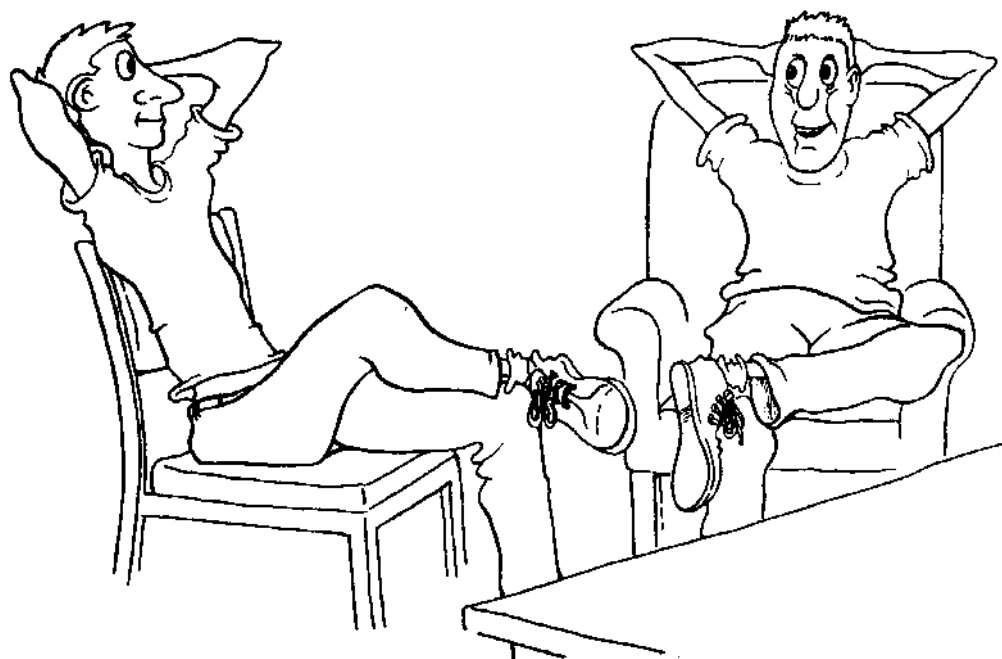
در هر مورد، فرد ایستاده با حالت دست به کمر دیده می‌شود، زیرا این یکی از رایج‌ترین علائمی است که توسط مردها برای انتقال یک رفتار پرخاشگرانه استفاده می‌شود.

بعضی از صاحب نظران این علامت را «آمادگی» نامیده‌اند که در زمینه مناسب صحیح است، اما معنی اساسی آن پرخاشگری است. این علامت، حالت ایستادن فرد جسور و مصمم نیز نامیده

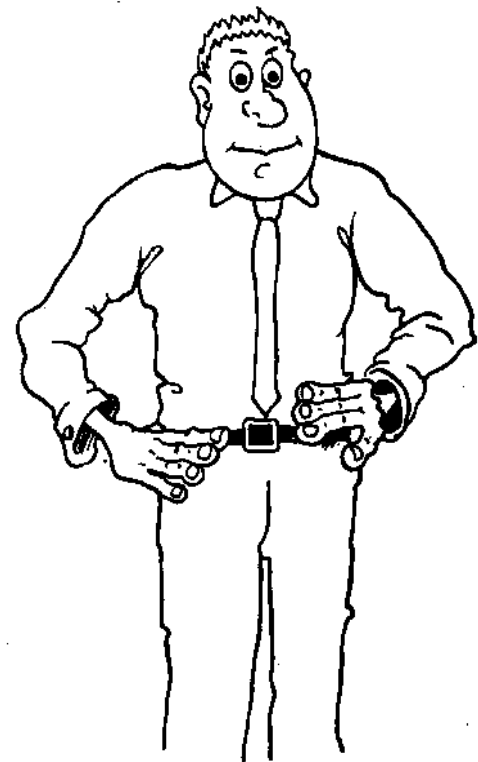
می‌شود که تعلق به فردی دارد که اهداف خود را دنبال می‌کند. این مشاهدات صحیح هستند زیرا در هر دو مورد شخص آماده انجام کاری می‌باشد اما این علامت همچنان یک علامت پرخاشگرانه و تهاجمی باقی می‌ماند. آقایان اغلب برای نشان دادن رفتار پرخاشگرانه و برتری‌جویانه، در حضور خانم‌ها از این علامت استفاده می‌کنند.

جالب است خاطر نشان کنیم که پرندگان اغلب هنگام مبارزه یا جفت‌یابی، پره‌های خود را پُف می‌دهند تا به نظر بزرگتر برسند؛ انسان‌ها نیز از علامت دست به کمر برای همین منظور استفاده می‌کنند، یعنی خود را بزرگتر جلوه می‌دهند. مردها از این علامت به عنوان یک چالش غیرکلامی در برابر مردان دیگری که به حریم آنها تجاوز می‌کنند، سود می‌برند.

به منظور تشخیص صحیح رفتار یک فرد، در نظر گرفتن موقعیت و علائمی که درست قبل از علامت دست به کمر استفاده



شده، نیز مهم است. چندین علامت دیگر می‌تواند در تأیید نتیجه‌گیری شما مؤثر باشد. به عنوان مثال، آیا هنگام بروز این حالت دکمه‌های کت باز است و به عقب روی کمر برگشته یا جلوی کت بسته است؟ علامت آمادگی با کت بسته نشانه دلسردی پرخاشگر است درحالی که کت باز و به عقب برگشته (تصویر ۱۰۱) یک حالت کاملاً پرخاشگرانه است زیرا شخص به‌طور



تصویر ۱۰۱) حالت آمادگی

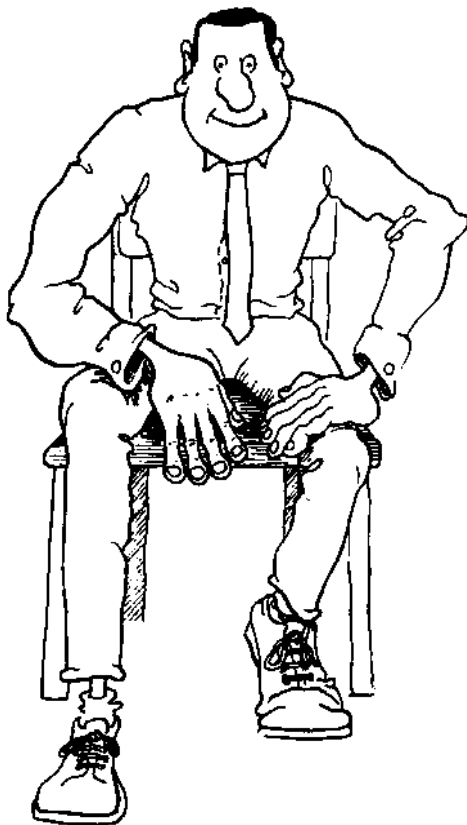


تصویر ۱۰۲) حالت دست‌ها روی کفل که برای جذاب‌تر کردن لباس استفاده می‌شود.

آزاد در یک نمایش غیرکلامی از شجاعت، قلب و گردن خود را نمایان می‌کند. این حالت را می‌توان با بازکردن پاهای در یک فاصله مساوی از هم روی زمین یا اضافه نمودن دست‌های مشت شده به مجموع

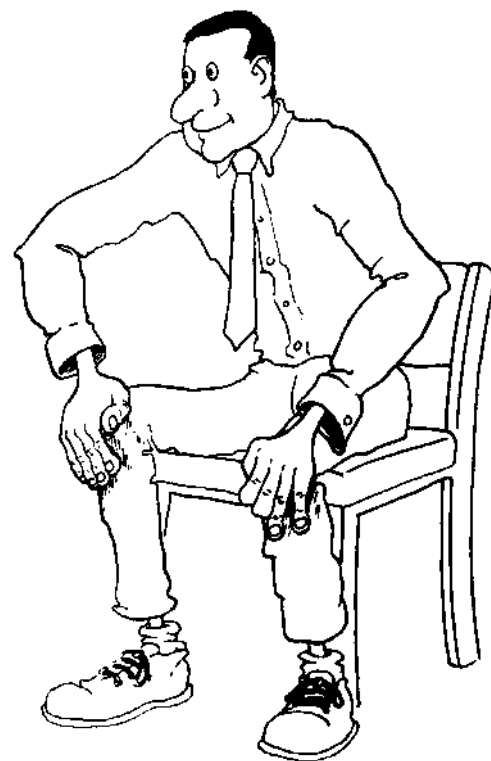
علامت، تشدید نمود.

مجموع علائم آمادگی - پرخاشگری توسط مانکنهای حرفه‌ای استفاده می‌شود تا نشان دهند که لباس آنان مخصوص زن مدرن و جسور و متفکر است. گاهی اوقات فقط یک دست روی کمر قرار می‌گیرد و دست دیگر، حالت دیگری دارد. (تصویر ۱۰۲). علائم ارزیابی انتقادآمیز اغلب همراه با حالت دست به کمر مشاهده می‌شود.

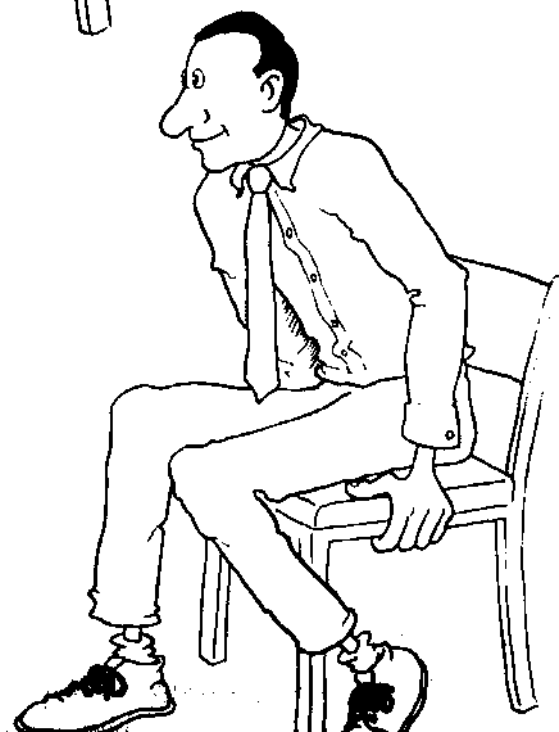


تصویر ۱۰۳) آمادگی نشسته

آمادگی نشسته یکی از مهم‌ترین حالاتی که یک مذاکره‌کننده می‌تواند با آن آشنا شود، حالات آمادگی نشسته است. به عنوان مثال در طول نمایش محصول برای فروش، اگر خریدار احتمالی در پایان نمایش محصولات، از این حالت استفاده کند و نمایش تا آن لحظه با موفقیت انجام شده باشد، فروشنده می‌تواند سفارش بگیرد. فیلم‌های ویدیویی از مصاحبه‌فروشنندگان بیمه با خریداران احتمالی نشان می‌دهد که هرگاه حالت آمادگی نشسته به دنبال علامت مالش چانه (تصمیم‌گیری) باشد، مشتری خریدار بیمه‌نامه خواهد بود. در صورتی که اگر در پایان فروش، بلافاصله بعد از علامت مالش چانه، مشتری به حالت دست به سینه درآید، فروش معمولاً موفقیت‌آمیز نبوده است. متأسفانه در اغلب دوره‌های فروشندگی همیشه به‌فروشنده‌ها یاد می‌دهند که چگونه سفارش بگیرند و کمتر به علائم و حالات بدن توجه می‌شود. فراگیری و شناسایی چنین علائمی برای آمادگی، نه تنها باعث فروش بیشتر می‌شود بلکه کمک می‌کند تا تعداد بیشتری از مردم به حرفه فروشندگی روی بیاورند.



تصویر ۱۰۴ آمادگی برای پایان دادن به یک برخورد یا مکالمه: دست‌ها روی زانو



تصویر ۱۰۵ آمادگی برای شروع: جلو آمدن با دست‌های گرفته به صندلی

حالات آمادگی نشسته از طرف یک شخص عصبانی که منتظر چیز دیگری است مانند بیرون انداختن شما، نیز استفاده می‌شود. مشاهدهٔ مجموع علائم قبلی می‌تواند در ارزیابی صحیح از قصد یک شخص کمک کند.



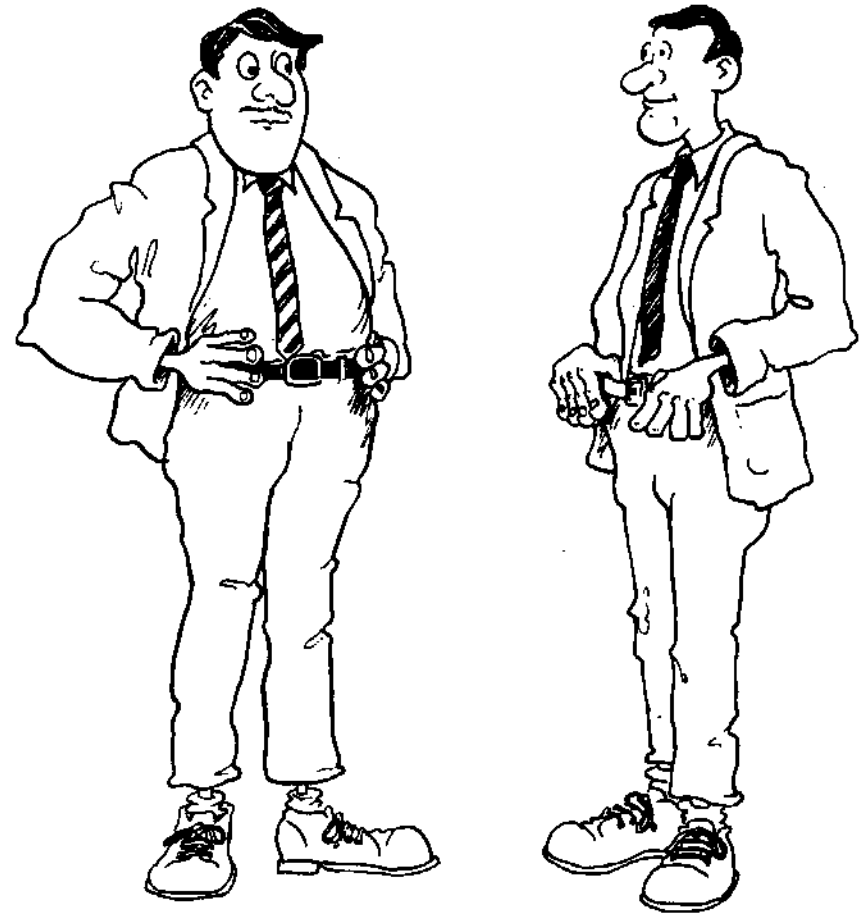
تصویر ۱۰۶ حالت ایستادن گاوچران

۱۰۴) یا خم شدن به جلو با دستهایی که صندلی را گرفته، می‌باشد (تصویر ۱۰۵). چنانچه هر یک از این حالات در طول یک مکالمه پیش بیایند، بهتر است که شما پیشقدم شوید و مکالمه را پایان دهید. این کار باعث می‌شود که برتری روانی خود را حفظ نمایید و کنترل را در دست داشته باشید.

پرخاشگری جنسی

قرار دادن انگشت‌های شست در داخل کمر بند یا بالای جیب‌ها نمایانگر پرخاشگری جنسی است. این حرکت یکی از رایج‌ترین علائمی است که در فیلم‌های وسترن مورد استفاده قرار می‌گیرد تا مردانگی شخصیت محبوب را نشان دهد (تصویر ۱۰۶). بازوها به حالت آمادگی درمی‌آیند، دست‌ها به عنوان نشانگر مرکزی عمل می‌کنند و ناحیهٔ تناسلی را نشان می‌کنند. مردها از این علامت استفاده می‌کنند تا حریم خود را مشخص سازند یا به سایر مردان نشان دهند که نمی‌ترسند. این حرکت هنگامی که در حضور یک خانم مورد استفاده قرار گیرد، می‌تواند به صورت «من مرد هستم، می‌توانم بر شما تسلط داشته باشم» تعبیر شود.

حالت پیشقدمی
علائم آمادگی که نشانهٔ تمایل به پایان دادن یک مکالمه یا برخورد است، خم شدن به جلو با هر دو دست روی میز یاها (تصویر



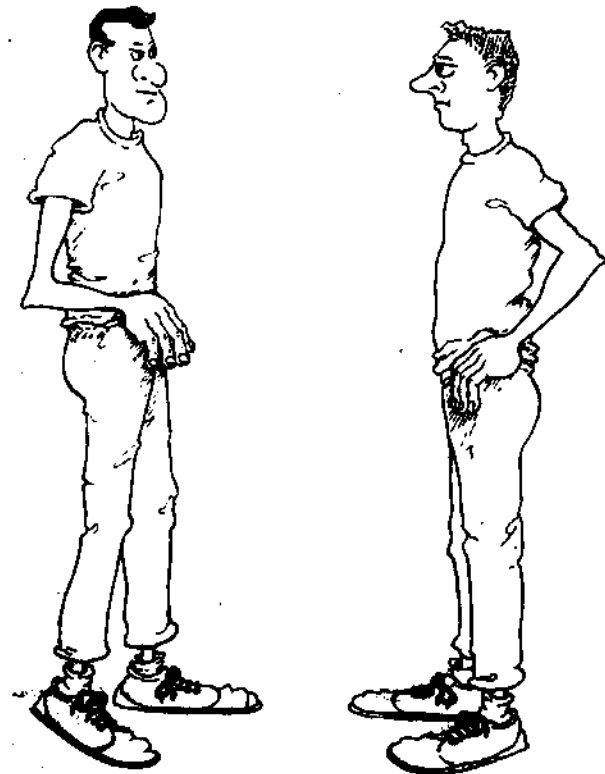
تصویر ۱۰۷) ارزیابی یکدیگر

این حرکت در ترکیب با چشمانی که مردمک آن بزرگ شده و یک پا به سمت جنس مؤنث اشاره دارد، به راحتی توسط اغلب خانم‌ها فهمیده می‌شود. این حرکت به طور غیرکلامی راز آقایان را فاش می‌کند و انگیزه آنان را آشکار می‌سازد. این مجموعه حرکات مختص آقایان است اما این حقیقت که خانم‌ها شلوار جین می‌پوشند، به آنان اجازه داده که از علائم مشابه استفاده کنند، گرچه آنها معمولاً فقط وقتی که شلوار به پا دارند، از این علائم استفاده می‌کنند زمانی که خانم‌ها لباس

زنانه به تن دارند، خانمی که از نظر جنسی پرخاشگر باشد، یکی از انگشتان شست خود را داخل کمر بند یا جیب قرار می‌دهد.

پرخاشگری مذکر - مذکر

تصویر ۱۰۷، دو مرد را نشان می‌دهد که با استفاده از علائم دست به کمر و انگشت‌های شست داخل کمر بند، یکدیگر را ارزیابی می‌کنند. با توجه به اینکه هر دو از یک زاویه به طرف هم برگشته‌اند و قسمت‌های پایین بدن آنها در حالت راحتی است، می‌توان معقولانه فرض را بر این



تصویر ۱۰۸) بروز مشکل

می گیرند؛ زنان از آرایش چشم جهت تأکید بر نمایش چشم خود استفاده می کنند. چنانچه زنی عاشق یک مرد باشد، مردمک های چشمش بزرگ می شوند و مرد بدون اینکه متوجه باشد به درستی پی به راز زن می برد از این جهت، ملاقات های رمانتیک و عاشقانه اغلب در مکان های کم نور برنامه ریزی می شوند تا موجب بزرگ شدن مردمک ها شود.

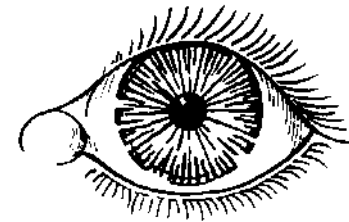
عشاق جوان که عمیقاً به چشم یکدیگر نگاه می کنند، ناگاهانه به دنبال انبساط مردمکها می باشند و هر یک از انبساط مردمک چشم دیگری هیجان زده می شوند. تحقیقات نشان داده که وقتی فیلم های پورنوگرافی برای مردها نمایش داده می شود، مردمک چشم آنان تقریباً تا سه برابر اندازه معمولی بزرگ می شود. وقتی که همان فیلم ها برای خانم ها نمایش داده می شود، انبساط مردمک آنها حتی بیشتر از مردان است و این باعث ایجاد تردید در این فرضیه می شود که می گویند زنان با دیدن صحنه های شهوت انگیز کمتر از مردان تحریک می شوند. مردمک چشم نوزادان و کودکان بزرگتر از بزرگسالان است و در حضور بزرگسالان به طور مرتب منبسط می شود تا دیدن آنان جذاب تر به نظر برسد.

ضرب المثلی قدیمی می گوید «هنگامی که با شخصی صحبت می کنید، به چشمانش نگاه کنید». در ایجاد ارتباط یا انجام مذاکره با دیگران، «نگاه کردن به مردمک چشم و تمرین کنید و اجازه دهید مردمک ها گویای

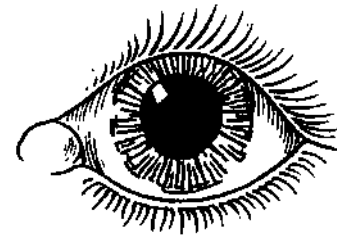
فصل نهم

علائم چشم

چشم او شاید تا چهار برابر اندازه معمولی بزرگ شوند. از طرفی، یک حالت عصبانی و منفی باعث کوچک شدن مردمک ها می شود که معروف به «چشم های خروسی» یا «چشم های ماری» می باشد. چشم ها در روابط عاشقانه بسیار مورد استفاده قرار



تصویر ۱۰۹ چشم ریز «خروسی»



تصویر ۱۱۰ چشم اتاق خوابی

از دیرباز فکر خود را معطوف به چشم و اثر آن بر رفتار انسانی نموده ایم. ما همه از اصطلاحاتی مانند «چشم غره»، «نگاه زیرکانه»، «چشم های شیطنت آمیز»، «برق چشمها» استفاده کرده ایم. زمانی که از این اصطلاحات استفاده می کنیم، به طور غیر عمدی اشاره به اندازه مردمک های چشم شخص داریم. هس (Hess) در کتاب خود تحت عنوان *The Tell - Tale Eye* می گوید چشم ها احتمالاً دقیق ترین نمایان ترین علائم ارتباط انسانی می باشند زیرا آنها نقاط کانونی بدن هستند و مردمک ها به طور مستقل عمل می کنند.

در شرایط نور معمولی، مردمک های چشم در حالی که رفتار یک فرد از مثبت به منفی و بالعکس تغییر پیدا می کند، کوچک و بزرگ می شوند. هنگامی که شخصی هیجان زده می شود، مردمک های

احساسات واقعی شما باشند.

خیره شدن

تنها زمانی که به شخص دیگری «چشم در چشم» نگاه کنید، می‌توانید یک شالوده واقعی برای ارتباطات بنا نمایید. هم از این روست که بعضی از مردم زمانی که با ما صحبت می‌کنند، رفتاری دارند که کاملاً احساس راحتی می‌کنیم، ولی بعضیها می‌توانند به ما احساس ناراحتی بدهند و بعضی دیگر به نظر غیرقابل اعتماد می‌رسند. این عمدتاً مربوط به مدت زمانی می‌شود که به ما نگاه می‌کنند یا در حال صحبت به چشم‌های ما خیره می‌شوند. هنگامی که شخصی به ما خیانت می‌کند یا مسئله‌ای را از ما پنهان می‌نماید، چشم‌های او کمتر از یک سوم اوقات به چشم‌های ما خیره می‌شود. هنگامی که نگاه شخصی بیش از دو سوم اوقات به چشمان شما دوخته شود، یکی از دو معنی زیر را می‌تواند داشته باشد؛ اول، در نظر او (زن یا مرد)، شما خیلی جالب و گیرا هستید، که در این مورد، نگاه همراه با مردمک‌های منبسط خواهد بود؛ دوم، نسبت به شما رفتاری خصومت‌آمیز دارد و شاید در حال ارائه یک چالش غیرکلامی باشد که در این

صورت مردمک‌ها کوچک می‌شوند. ارگایل (Argyle) در یافته‌های خود گزارش نموده که وقتی شخص A به شخص B علاقه دارد، به او خیلی نگاه می‌کند. این باعث می‌شود که B فکر کند A به او علاقه دارد، بنابراین در مقابل، B به او علاقه‌مند می‌شود. به عبارت دیگر، برای ایجاد تفاهم با دیگری، نگاه شما باید حداقل ۶۰ تا ۷۰٪ از اوقات با نگاه او تلاقی کند. این باعث می‌شود که او نیز به شما علاقه‌مند شود. بنابراین باعث تعجب نیست که شخص عصبی و گوشه‌گیری که نگاهش کمتر از یک سوم اوقات با نگاه شما تلاقی می‌کند، به ندرت قابل اعتماد شما می‌باشد. در انجام مذاکرات، از به کار بردن عینک دودی در تمام مدت پرهیز نمایید زیرا دیگران احساس می‌کنند که به آنها خیره شده‌اید.

مانند اغلب علائم غیرکلامی، مدت زمانی که یک شخص به دیگری خیره می‌شود بستگی به فرهنگ او دارد. اهالی اروپای جنوبی به مدت طولانی خیره می‌شوند که این شاید برای دیگران توهین‌آمیز باشد و ژاپنی‌ها درحین یک مکالمه بیشتر به گلو و گردن طرف مقابل خیره می‌شوند تا چهره او، بنابراین همیشه قبل از نتیجه‌گیری باید مقتضیات فرهنگی

مهارت‌های ارتباطی خود استفاده کنید، نیاز به ۳۰ روز تمرین آگاهانه خواهید داشت.

نگاه تجاری (تصویر ۱۱۱)

هنگامی که مشغول بحث یا مذاکره‌ای تجاری یا کاری هستید تصور نمایید که یک مثلث روی پیشانی طرف مقابل است. با خیره شدن به این ناحیه یک جو جدی ایجاد می‌کنید و طرف متوجه می‌شود که منظور شما واقعاً کار و معامله است. چنانچه نگاه شما به زیر سطح چشمان طرف مقابل نیفتد، شما قادر به حفظ کنترل ارتباط خواهید بود.



تصویر ۱۱۱) نگاه تجاری

را در نظر بگیرید.

به همان اندازه که مدت زمان خیره شدن مهم است، منطقه جغرافیایی صورت و بدن شخصی که شما به او خیره شده‌اید مهم است زیرا این نکته نیز بر پیامد یک مذاکره تأثیر می‌گذارد.

قبل از اینکه بتوانید از روش‌های مربوط به چشم به طور مؤثر در جهت افزایش

نگاه اجتماعی (تصویر ۱۱۲)

هنگامی که نگاه به زیر سطح چشمان طرف بیفتد، یک جو اجتماعی به وجود می‌آید. آزمایشات انجام شده در زمینه نگاه کردن نشان داده که در طول برخوردهای اجتماعی نیز چشمان شخصی که خیره می‌نگرد به یک ناحیه مثلثی روی صورت طرف مقابل نگاه می‌کند که این مثلث بین چشم‌ها و دهان می‌باشد.

نگاه صمیمی (تصویر ۱۱۳)

این نگاه به طرف زیر چانه و سایر

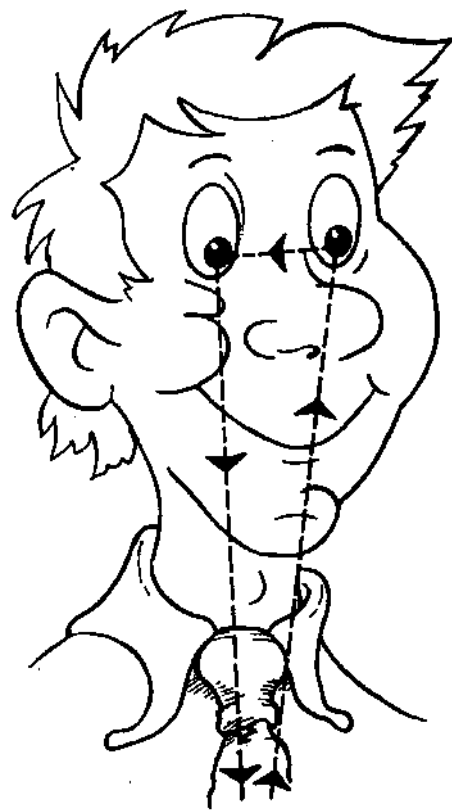
نگاه یک‌بری

نگاه یک‌بری برای انتقال علاقه یا خصومت استفاده می‌شود. چنانچه در ترکیب با ابروهایی که اندکی بالا رفته یا یک لبخند باشد، نشانه علاقه است و اغلب به عنوان یک علامت جفت‌یابی به کار می‌رود. چنانچه با ابروهای پایین افتاده یا ابروهای چین‌دار یا گوشه‌های لب که به سمت پایین برگشته استفاده شود، نشانه



تصویر (۱۱۲) نگاه اجتماعی

بخش‌های بدن شخص است. در برخوردهای نزدیک، ناحیه مثلی بین چشم‌ها و سینه می‌باشد و برای نگاه‌های دور، از چشم‌ها تا محل اتصال دوسر رانها است. زنان و مردان از این نگاه برای نشان دادن علاقه به یکدیگر استفاده می‌کنند و کسانی که علاقه‌مند باشند، متقابلاً همین نگاه را برمی‌گردانند.



تصویر (۱۱۳) نگاه خصوصی - صمیمی

علائم چشم

شک و تردید یا خصومت یا یک رفتار انتقادآمیز است.

خلاصه

نکته اینجاست که وقتی نگاه صمیمی یا خصوصی را برای یک معشوق احتمالی استفاده کنید، افکار شما آشکار می‌شود. زنان در ارسال و دریافت این نوع نگاه مهارت دارند اما متأسفانه مردان این طور نیستند. مردان معمولاً آشکارا از نگاه صمیمی استفاده می‌کنند و عموماً متوجه گرفتن چنین نگاهی از طرف زنان نیستند که این به نوبه خود باعث ناراحتی‌شان می‌شود.

بستن چشم

بعضی از ناراحت‌کننده‌ترین افرادی که با آنان سر و کار داریم، آنهایی هستند که در حین صحبت کردن، چشم خود را می‌بندند. این حرکت ناآگاهانه اتفاق می‌افتد و تلاشی است توسط شخص برای باز داشتن شما از دیدنش زیرا بی‌حوصله شده یا علاقه‌اش را از دست داده و یا اینکه احساس می‌کند از شما برتر است. در مقایسه با میزان معمولی پلک زدن که شش تا هشت مرتبه در یک دقیقه در طول یک مکالمه است، در این حالت پلک‌ها بسته می‌شوند و همچنان به مدت یک لحظه یا بیشتر بسته باقی می‌مانند تا شخص به طور لفظی شما

آن ناحیه از بدن شخصی که شما به آن خیره بنگرید می‌تواند تأثیری قوی بر پیامد برخورد رودرروی شما داشته باشد. اگر یک مدیر هستید و قصد توییح یک کارمند تنبل را دارید، از چه نگاهی استفاده می‌کنید؟ اگر از نگاه اجتماعی استفاده کنید، هرچقدر هم که صدای شما بلند یا تهدیدآمیز باشد، کارمند توجه کمتری به کلمات شما می‌کند. نگاه اجتماعی زهر کلام شما را می‌گیرد و نگاه صمیمی یا خصوصی احتمالاً باعث ارباب یا خجالت کارمند می‌شود. نگاه تجاری مناسب‌ترین نگاه است زیرا یک اثر قوی بر گیرنده می‌گذارد و به او می‌گوید که شما جدی هستید.

نگاهی که مردان آن را به عنوان «نگاه اغواگرانه» می‌شناسند و توسط خانم‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد همان نگاه یک‌بری و نگاه صمیمی است. اگر زن یا مردی بخواهد «ناز کند»، فقط کافی است که از نگاه صمیمی اجتناب کند و به جای آن از نگاه اجتماعی استفاده کند. استفاده از نگاه تجاری در رابطه عاشقانه باعث می‌شود که

را از ذهن خود خارج کند. صورت نهایی این حرکت، بسته نگه داشتن چشم‌ها و خواب رفتن است اما این حالت به ندرت در طول یک برخورد رودررو اتفاق می‌افتد. اگر شخصی احساس برتری نسبت



(تصویر ۱۱۴) بستن چشم
(خارج کردن همه از میدان دید)

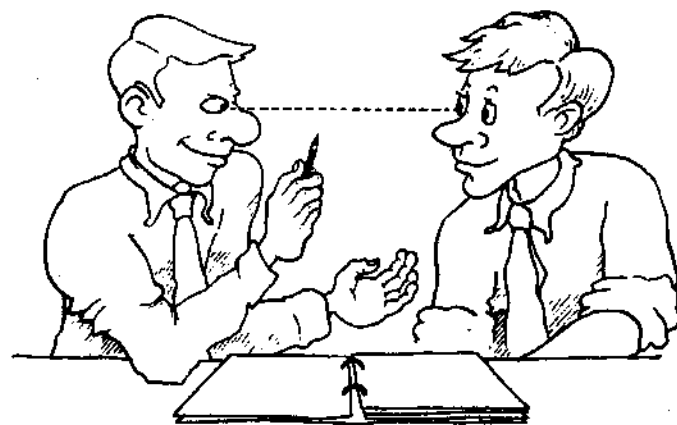
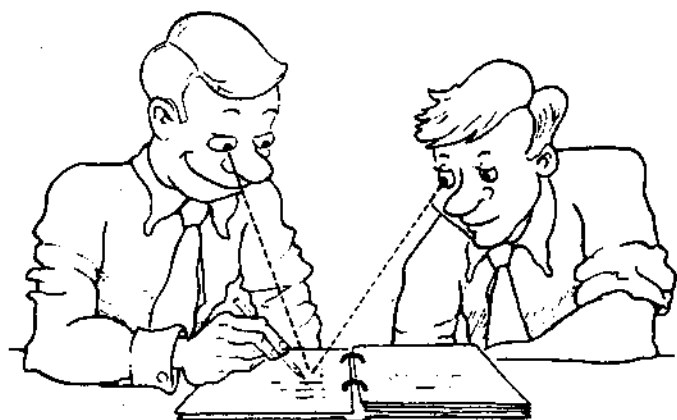
به شما بکند، علامت بستن چشم با «انداختن سر به سمت عقب» ترکیب می‌شود تا یک نگاه طولانی که معروف به «نگاه از روی بینی» است، به شما بیندازد. هنگامی که در طول یک مکالمه یا بستن

چشم روبرو می‌شوید، نشانه این است که زوش مورد استفاده شما شاید باعث یک عکس‌العمل منفی شده و برای برقراری ارتباط مؤثر، نیاز به استفاده از یک روش جدید است (تصویر ۱۱۴).

کنترل کردن نگاه یک شخص

در این مرحله لازم است بدانیم که چگونه هنگام ارائه یک سخنرانی تصویری با استفاده از کتاب و نمودار و جدول، نگاه یک شخص را کنترل کنیم. تحقیقات نشان داده که اطلاعاتی که وارد مغز می‌شوند، ۸۷٪ از طریق چشم، ۹٪ از طریق گوش و ۴٪ از طریق سایر حواس بدن است. به عنوان مثال اگر شخصی در حالی که صحبت می‌کند، به وسایل بصری شما نگاه کند، حداقل ۹٪ از پیغام را چنانچه پیغامتان به چیزی که او می‌بیند ربطی نداشته باشد، جذب می‌کند. چنانچه پیغامتان به وسایل بصری ارتباط داشته باشد، او تنها ۲۵ تا ۳۰٪ از پیغام شما را اگر مشغول نگاه کردن به آنها باشد، جذب می‌کند. به منظور کنترل کامل نگاه او، از یک خودکار یا وسیله‌ای برای اشاره کردن به وسایل بصری استفاده کنید، ضمن اینکه هیچ‌گاه آنقدر بالا که او می‌بیند، به زبان

بیاورید (تصویر ۱۱۵). سپس قلم را از روی تصویر بلند کنید و آن را بین چشمان او و چشمان خود نگه دارید (تصویر ۱۱۶). این عمل اثر مغناطیسی بر بلند کردن سر او دارد؛ به طوری که به چشمان شما می‌نگرد و آنچه باشد.



(تصویر ۱۱۵ و ۱۱۶) کنترل نگاه یک شخص با استفاده از خودکار



تصویر ۱۱۷) خارج کردن دود سیگار
به سمت بالا: اطمینان، برتری، مثبت



تصویر ۱۱۸) خارج کردن دود سیگار به
سمت پایین: منفی، رازداری، شکاکیت.

فصل دهم

سیگار، سیگار برگ، پیپ، عینک

حالات سیگار کشیدن

کراوات می شود.

حالات سیگار کشیدن می توانند نقش مهمی در بررسی رفتار یک شخص ایفا کنند، زیرا معمولاً بر اساس یک رفتار قابل پیش بینی و طبق آداب و رسوم اجرا می شود که می تواند به ما راهنمایی های مهمی از رفتار شخص بدهد.

افرادی که پیپ می کشند

افرادی که پیپ می کشند، آدابی شامل تمیز کردن، روشن کردن، ضربه زدن، پر کردن، کوبیدن و دود کردن را با پیپ اجرا می کنند و این روش مفیدی برای رهایی از فشار روحی است.

تحقیقات در زمینه بازاریابی نشان داده افرادی که پیپ می کشند معمولاً مدت طولانی تری در مقایسه با سیگاری ها و غیر سیگاری ها صرف تصمیم گیری می کنند

کشیدن سیگار یک نمود خارجی از مبارزه ای داخلی است که ارتباط زیادی با اعتیاد به نیکوتین ندارد. در واقع یکی از فعالیت های جایگزین است که توسط مردم در جامعه پرتنش امروزه برای تخلیه فشارهای روحی که بر اثر برخوردهای اجتماعی و کاری به وجود می آید، به کار می رود. به عنوان مثال، اغلب مردم در حالی که در اتاق انتظار دندانپزشک منتظر هستند، فشار روحی را تجربه می کنند. در حالی که یک فرد سیگاری با سیگار کشیدن نگرانی و ناراحتی خود را پنهان می کند، افراد غیر سیگاری با انجام آداب دیگری پیغام می دهند که نیاز به قوت قلب دارند. این آداب شامل آراستن خود، جویدن ناخن، ضربه زدن با دست یا پا، مرتب کردن آستین، خاراندن سر، و بازی کردن با انگشتر یا

اینکه آداب کشیدن پیپ اغلب در محظاتی پرتنش معامله اجرا می شود. به نظر می رسد افرادی که پیپ می کشند، دوست دارند تصمیم گیری را به تأخیر بیندازند و ادرند این کار را به نحو پسندیده ای که از نظر اجتماعی قابل قبول باشد، انجام دهند. اگر مایل به دریافت یک تصمیم سریع از ردی که پیپ می کشد هستید، پیپ او را قبل از مذاکره پنهان کنید.

فردی که سیگار می کشند

سیگار کشیدن همانند کشیدن پیپ یک جایگزین برای فشار داخلی است و فرصتی رای ایجاد تأخیر به وجود می آورد اما عموماً ردی که سیگار می کشد، سریع تر از فردی که پیپ می کشد، به تصمیم نهایی می رسد. ر واقع، فردی که پیپ می کشد یک فرد سیگاری است که نیاز به زمان بیشتری برای تأخیر انداختن تصمیم گیری دارد. آداب کشیدن سیگار شامل ضربه زدن، کاندنن خاکستر، حرکت دادن سیگار در هوا و سایر علائم ظریف می شود و نشان می دهد که شخص از فشار روحی بیشتر از معمول برخوردار است. یک نشانه خاص که گویای رفتار منفی مثبت شخص در برابر وضعیت موجود است، مسیر دود خارج شده به سمت بالا یا پایین است. شخصی که احساس مثبت یا برتری یا اطمینان از خود دارد، در اغلب مواقع، دود را به سمت بالا خارج می کند. در مقابل، شخصی که افکار منفی مخفی یا تردید آمیز دارد، اغلب اوقات دود سیگار را به سمت پایین خارج می کند. خارج کردن دود سیگار به سمت پایین و از گوشه لب، یک رفتار منفی تر و مخفی تر را نشان می دهد. البته، فرض را بر این می گذاریم که شخص سیگاری دود سیگار را نه برای اجتناب از توهین به دیگران به بالا می دهد؛ اگر چنین باشد او شاید دود سیگار را در هر جهتی بدمد.

در فیلم های سینمایی، رهبر یک گروه تبهکار معمولاً به عنوان فردی پر خاشاک و سرسخت نمایش داده می شود که وقتی سیگار می کشد، به سرعت سر خود را به عقب می اندازد و با دقت کامل، دود سیگار را به سمت سقف می فرستد تا برتری خود را بر سایر اعضای گروه نشان دهد. در مقابل، هامفری بوگارت اغلب به عنوان گانگستر یا جنایتکاری نمایش داده می شود که سیگار را وارونه در دست گرفته و در حالی که مشغول برنامه ریزی برای یک فعالیت تبهکارانه است، دود سیگار را از

گوشه دهان خارج می کند. به نظر می رسد که ارتباطی نیز بین میزان احساس منفی یا مثبت یک شخص و سرعت خارج کردن دود سیگار وجود داشته باشد. هرچه سرعت خارج کردن دود سیگار به سمت بالا سریع تر باشد، میزان احساس برتری یا اطمینان شخص بیشتر است و هرچه سریع تر به سمت پایین خارج شود، احساس منفی بیشتر است.

چنانچه شخصی که ورق بازی می کند مشغول سیگار کشیدن باشد و یک دست خوب داشته باشد، احتمال دارد که دود سیگار را به سمت بالا خارج کند در حالی که یک دست بد باعث می شود دود سیگار را به سمت پایین بفرستد. بعضی از افرادی که ورق بازی می کنند، چهره خود را ثابت نگه می دارند تا هیچ گونه علائم ظاهری باعث نمایان کردن افکار آنان نشود. بعضی مایلند هنرپیشه باشند و از علائم ظاهری منحرف کننده استفاده کنند تا به سایر بازیکنان به طور کاذب آرامش دهند. به عنوان مثال، اگر یک پوکر باز، چهار آس دریافت کند و بخواهد به سایر بازیکنان بلوف بزند، می تواند کارت ها را با نفرت روی میز بگذارد، ناسزا بگوید یا دست به سینه شود و یک نمایش خیر کلامی اجرا کند که نشان دهد او دست بدی دریافت کرده است. اما او به آرامی عقب می نشیند و سیگار را روشن می کند و دود آن را به سمت بالا می فرستد. پس از خواندن این بخش شما می دانید که سایر بازیکنان چنانچه دست بعدی را بازی کنند، حماقت کرده اند، زیرا احتمالاً می بازند. مشاهده علائم مربوط به سیگار کشیدن در فروشندگی نشان می دهد که وقتی از یک سیگاری درخواست شده که خرید بکنند، آنهایی که تصمیم شان مثبت است، دود سیگار را به بالا می فرستند، در حالی که افرادی که قصد خرید ندارند، دود سیگار را به سمت پایین رها می کنند. یک فروشنده هوشیار چنانچه متوجه شود که دود سیگار خریدار در اواخر فروش به سمت پایین خارج شده، مجدداً خریدار را از تمامی مزایای خرید محصول مورد نظر آگاه می نماید تا وقت کافی برای بررسی مجدد به او بدهد.

خارج کردن دود سیگار از سوراخ های بینی نشانه یک فرد برتر و مطمئن از خود است. دود اغلب به سمت پایین می رود، فقط به این دلیل که سوراخ های بینی به سمت پایین است و فرد اغلب سر خود را به عقب خم می کند تا به حالت نگاه کردن از

روی بینی درآید. اگر سر شخص هنگام خارج کردن دود از داخل سوراخ‌های بینی به سمت پایین باشد، نشانهٔ عصبانی بودن او است.

افرادی که سیگار برگ می‌کشند

سیگارهای برگ به علت قیمت و اندازهٔ آن‌ها همیشه به عنوان وسیله‌ای برای نشان دادن برتری استفاده شده‌اند. افرادی مانند مدیر عامل یک شرکت بزرگ، رهبر یک گروه و اشخاصی که در مقامات بالا قرار دارند، اغلب سیگار برگ می‌کشند. سیگار برگ برای جشن گرفتن یک پیروزی، تولد یک نوزاد، عروسی، قطعی کردن یک معاملهٔ تجاری یا برنده شدن در بخت‌آزمایی استفاده می‌شود. تعجب‌آور نیست که بیشتر دود حاصل از کشیدن سیگار برگ به سمت بالا خارج می‌شود. اخیراً در جشنی شرکت داشتم که سیگار برگ رایگان توزیع می‌شد و جالب بود که از ۴۰۰ مورد ثبت شده از خارج کردن دود سیگار، ۳۲۰ مورد به سمت بالا بود.

علائم عمومی سیگار کشیدن

ضربه زدن مداوم به سیگار یا سیگار برگ بر روی جاکشایی نشان می‌دهد که یک

مبارزهٔ درونی در حال وقوع است و شاید نیاز باشد که به فرد سیگاری اطمینان خاطر بدهید. یک پدیدهٔ جالب دیگر در سیگار کشیدن این است که اکثر سیگاری‌ها، سیگار را تا یک فاصلهٔ خاصی از انتهای آن دود می‌کنند؛ چنانچه یک فرد سیگاری، سیگارش را روشن کند و به طور ناگهانی قبل از معمول آن را خاموش کند، نشان می‌دهد که تصمیم به ختم مکالمه گرفته است. مشاهدهٔ این علامت به شما اجازه می‌دهد تا کنترل مکالمه را به عهده بگیرید یا آن را به پایان برسانید تا به نظر برسد که ختم مکالمه ابتکار شما بوده است.

رفتار با عینک

تقریباً هر وسیلهٔ مصنوعی که توسط انسان مورد استفاده قرار می‌گیرد، فرصت اجرای بسیاری از علائم نمایان را به استفاده کنندهٔ آن می‌دهد و این بخصوص در مورد افرادی که عینک به چشم می‌زنند صدق می‌کند. یکی از رایج‌ترین علائم، قرار دادن یک دستهٔ عینک در دهان است (تصویر ۱۱۹).

به گفتهٔ دزموند موریس، عمل قرار دادن اشیاء روی لب‌ها یا داخل دهان یک تلاش لحظه‌ای توسط شخص برای زنده کردن امنیتی است که هر کودکی در حال مکیدن

سینهٔ مادر تجربه کرده، بنابراین علامت عینک در دهان اساساً یک علامت قوت قلب یا اطمینان خاطر است. افراد سیگاری به همین دلیل از سیگار استفاده می‌کنند، و نوزاد نیز به همین دلیل انگشت شست خود را مک می‌زند.

دهان نیز می‌تواند برای به تأخیر انداختن تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار گیرد. در طول انجام مذاکرات و معاملات، مشخص شده که این علامت بیشتر در پایان یک بحث استفاده می‌شود یعنی زمانی که از فرد درخواست تصمیم‌گیری شده است.

کسب فرصت

روش دیگری که توسط افراد عینکی برای کسب فرصت به کار گرفته می‌شود، برداشتن مداوم عینک و تمیز کردن



تصویر ۱۱۹ به تأخیر انداختن زمان



تصویر ۱۲۰) پرخاشگر

شیشه‌های آن است. وقتی که چنین علامتی بلافاصله پس از درخواست تصمیم‌گیری انجام می‌شود، بهترین واکنش، سکوت است.

حرکاتی که به دنبال این علامت «کسب فرصت» اجرا می‌شوند، قصد فرد را نشان می‌دهند و اجازه می‌دهند که یک معامله‌کننده آگاه، متقابلاً واکنش نشان دهد. به عنوان مثال اگر شخصی عینک خود را مجدداً روی چشم‌ها بگذارد، اغلب

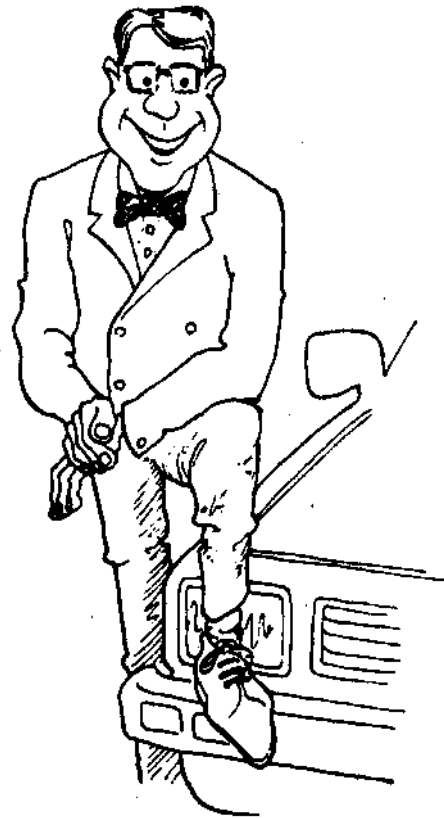
به این معنی است که می‌خواهد دوباره حقایق را «ببیند» در حالی که بستن دسته‌های عینک، قصد او را برای ختم مکالمه نشان می‌دهد.

نگاه کردن از بالای عینک

بازیگران فیلمهای سینمایی که در طول دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ ساخته شد، از علامت «نگاه کردن از بالای عینک» برای به تصویر کشیدن یک شخص انتقادگر یا

کسی که قصد قضاوت دارد، مانند مدیر یک مدرسه شبانه‌روزی، استفاده می‌کردند. اغلب پیش می‌آید که شخصی عینک مخصوص خواندن به چشم داشته باشد و برای نگاه کردن به شخص دیگر، ترجیحاً از بالای عینک نگاه کند. دریافت‌کننده چنین نگاهی شاید احساس کند که مورد قضاوت یا موشکافی قرار گرفته است، در صورتی که احتمالاً این طور نیست. نگاه کردن از بالای عینک می‌تواند یک اشتباه زیانبار باشد، زیرا شنونده به طور اجتناب‌ناپذیر دست به سینه می‌شود، پاهایش را روی هم قرار می‌دهد و متقابلاً با یک رفتار منفی عکس‌العمل نشان می‌دهد. افراد عینکی بهتر است هنگام صحبت کردن عینک خود را بردارند و هنگام گوش دادن مجدداً از آن استفاده کنند. این عمل نه تنها باعث راحتی شنونده می‌شود بلکه اجازه می‌دهد که فرد عینکی کنترل مکالمه را در دست داشته باشد. شنونده سریعاً یاد می‌گیرد زمانی که عینک بر چشم شخص نیست، نباید حرف فرد عینکی را قطع کند و زمانی که دوباره عینک می‌زند، بهتر است اقدام به صحبت کردن نماید.

علاوه بر توهین‌های مشخص به محدوده یا متعلقات دیگری مانند نشستن پشت میز شخص یا قرض کردن اتومبیل او بدون اجازه قبلی، شیوه‌های دیگری برای توهین یا تحقیر وجود دارند که زیرکانه انجام می‌شوند. یکی از آنها تکیه دادن به آستانه در



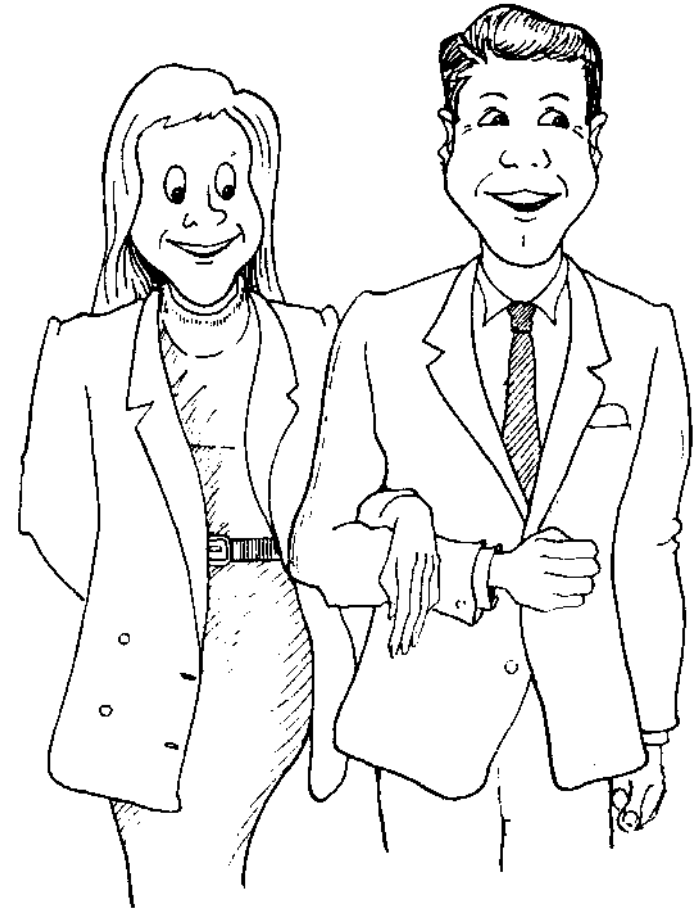
تصویر ۱۲۸: نمایش متعارف به مالکیت

علائم مالکیت

مردم به یکدیگر یا به اشیاء تکیه می‌دهند تا مالکیت خود را بر آن شیء یا شخص نشان دهند. همچنین تکیه دادن، زمانی که شیء تکیه داده شده به آن، متعلق به شخص دیگری باشد، می‌تواند به عنوان یک روش برای ابراز برتری یا تحقیر مالک اصلی به کار رود. به عنوان مثال اگر قرار است از یک دوست با اتومبیل جدیدش، قایق، خانه یا سایر متعلقات دیگرش عکس بگیرید، متوجه خواهید شد که به طور اجتناب‌ناپذیری به‌دارایی تازه به‌دست‌آورده‌اش تکیه می‌دهد یا پایش را روی آن قرار می‌دهد یا دست خود را به‌دور آن می‌اندازد (تصویر ۱۲۲). هنگامی که او دارایی خود را لمس می‌کند، تبدیل به یک بخش اضافی از بدنش می‌شود و بدین‌وسیله به دیگران نشان می‌دهد که مالک آن است. عشاق جوان در محافل اجتماعی به‌طور مداوم دست‌های هم را می‌گیرند یا به‌دور همدیگر حلقه می‌کنند تا به دیگران نشان دهند که متعلق به هم می‌باشند. مدیر شرکت پاهایش را روی میز یا کتوهای میزش می‌گذارد یا به‌چهارچوب در دفترش تکیه می‌دهد تا مالکیت خود را بر دفتر و اثاثه آن نشان دهد.

فصل یازدهم

علائم مالکیت



تصویر ۱۲۱: نمایش مالکیت

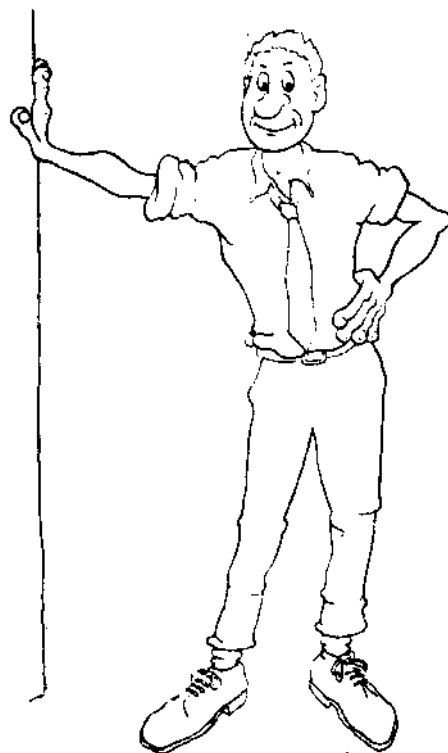
دفتر دیگری یا نشستن بر روی صندلی او به طور سهوی است.

همان طور که قبلاً ذکر شد، فروشنده‌ای که به منزل شخصی می‌رود، بهتر است قبل از نشستن از او سؤال کند که: «کدام صندلی مال شماست؟»، زیرا نشستن روی صندلی اشتباهی باعث ناراحتی مشتری احتمالی می‌شود و این می‌تواند اثر معکوسی بر فرصت فروش موفق داشته باشد.

بعضی از مردم مانند شخصی که در تصویر ۱۲۳ دیده می‌شود، عادت به تکیه دادن بر آستانه درها دارند. این قبیل افراد در تمام عمر خود از اولین جلسه آشنایی باعث ناراحتی اکثر مردم می‌شوند. پیشنهاد می‌شود این افراد اقدام به تمرین صاف ایستادن و نمایان کردن کف دست نمایند تا اثر مطلوبی بر دیگران بگذارند. ۹۰٪ از نظر مردم راجع به شما در ۹۰ ثانیه

اول ملاقات شما شکل می‌گیرد و شما هیچ وقت فرصت دیگری برای تغییر دادن تأثیر اولیه به دست نخواهید آورد.

مدیران و رؤسا خصوصاً برای استفاده مداوم از علائم زیر گناهکارند. بنابر مشاهدات، کارکنانی که به تازگی به پست‌های مدیریت منصوب می‌شوند، به طور ناگهانی شروع به استفاده از این علائم

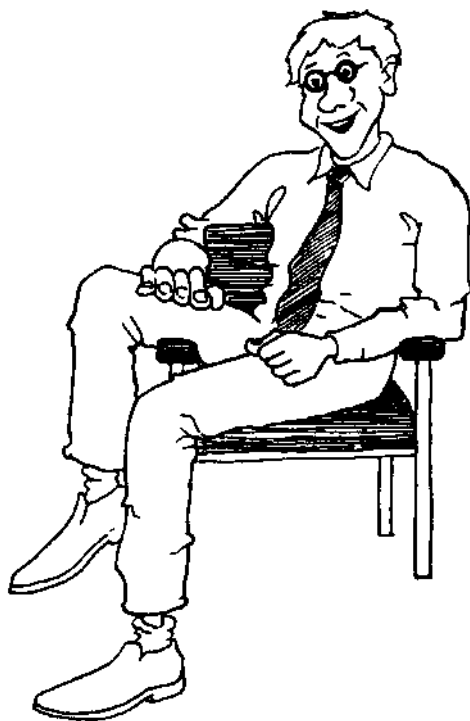


تصویر ۱۲۳ شخص تهدیدگر

می‌نمایند که قبل از ارتقاء مقام، به ندرت مورد استفاده شان قرار می‌گرفت.

خیلی طبیعی است که فرض کنیم حالت مردی که در تصویر ۱۲۴ دیده می‌شود، منعکس کننده یک حالت آرام و راحت و آسوده خاطر است زیرا درواقع همین طور هم هست. علامت پا روی صندلی نه تنها نشانه مالکیت مرد بر آن صندلی خاص یا

مثال این موقعیت بخصوص را در نظر بگیرید: کارمندی با یک مشکل شخصی مواجه می‌شود و برای مشورت در خصوص یک راه حل احتمالی نزد مدیر می‌رود. کارمند در حالی که توضیح می‌دهد، در صندلی خود به جلو می‌آید، دست‌هایش را روی زانوها می‌گذارد، صورتش را رو به پایین می‌گیرد و با چهره‌ای مأیوس و صدایی آرام صحبت می‌کند. مدیر با دقت به او گوش می‌دهد و بی حرکت می‌نشیند، سپس به طور ناگهانی به صندلی خود تکیه می‌دهد و یک پا را روی دسته صندلی می‌گذارد. در چنین موقعیتی، رفتار مدیر، به بی‌خیالی و بی‌علاقگی تعبیر می‌شود. به عبارت دیگر او اهمیت زیادی به کارمند یا مشکل او نمی‌دهد و حتی شاید احساس کند که وقتش بیهوده صرف همان داستان همیشگی شده است.



تصویر ۱۲۴ عدم اهمیت

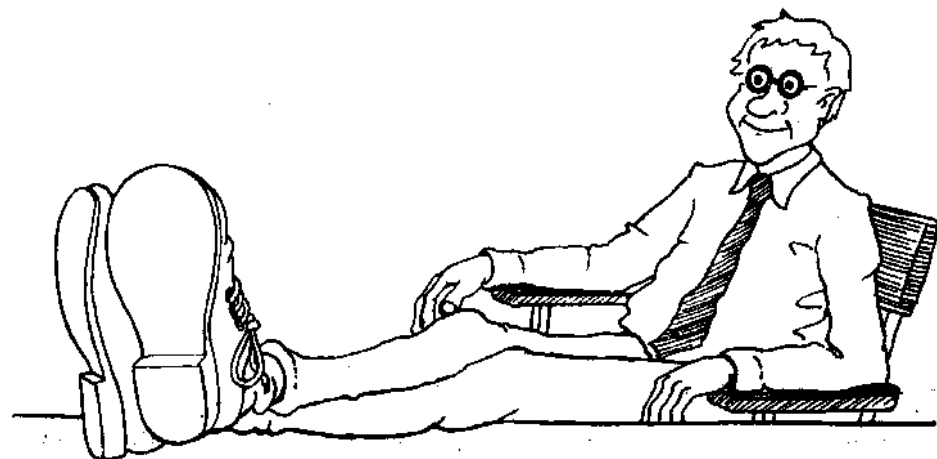
یک سؤال دیگر باید پاسخ داده شود: مدیر راجع به چه چیزی بی‌خیال است؟ شاید او مشکل کارمند را بررسی کرده و نتیجه گرفته که واقعاً یک مشکل عمده نیست و حتی شاید علاقه‌اش را نسبت به کارمند از دست داده یا بی‌اعتنا شده است. اگر در حالت «یک پا روی دسته صندلی» باقی بماند، احتمالاً در طول بحث چهره‌ای

فضا می‌باشد، بلکه همچنین نشان می‌دهد که معیارهای مرسوم می‌توانند نادیده گرفته شوند.

مشاهده دو دوست نزدیک که به این شکل نشسته باشند و با یکدیگر شوخی بکنند و بخندند خیلی عادی است، اما اجازه بدهید به تأثیر و تعبیر این علامت در موقعیت‌های مختلف بپردازیم. به عنوان

نگران به خود می‌گیرد تا عدم علاقه‌اش را پنهان کند. او حتی شاید صحبت را تمام کند و به کارمند بگوید که نیازی به نگرانی نیست و اینکه مشکل برطرف خواهد شد. هنگامی که کارمند دفتر مدیر را ترک کند، مدیر احتمالاً یک نفس راحت می‌کشد و به خود می‌گوید، «خدا را شکر که رفت.» و پایش را از روی دسته صندلی برمی‌دارد.

اگر صندلی مدیر بدون دسته باشد (که بعید به نظر می‌رسد؛ معمولاً صندلی مراجعه‌کننده چنین است)، شاید او یک یا هر دو پا را روی میز قرار دهد (تصویر ۱۲۵). چنانچه مقام مافوق او وارد اتاق شود، بعید است که از چنین علامت مشخصی استفاده کند، اما احتمالاً به مدل‌های زیرکانه‌تری از این علامت رو



تصویر ۱۲۵: ادعای مالکیت به میز کار

فصل دوازدهم

تقلید کردن و تصاویر آینه‌ای

دفعه بعد که در یک محفل اجتماعی شرکت می‌کنید یا به محلی می‌روید که مردم باهم ملاقات و ارتباط برقرار می‌کنند، به تعداد افرادی که از علائم مشابه و حالت ایستادن طرف مقابل استفاده می‌کنند، توجه نمایید. این «تقلید کردن» وسیله‌ای است برای اینکه یک شخص به شخص دیگر بگوید با ایده‌ها و رفتار او موافق است. با این روش، یک شخص به طور غیرکلامی به دیگری می‌گوید «همان‌طور که متوجه هستید، من مثل شما فکر می‌کنم، بنابراین حرکات شما را تقلید می‌کنم».

مشاهده این تقلید ناآگاهانه نسبتاً جالب است. به عنوان مثال، دو مردی را که در تصویر ۱۲۶ در بار هتل ایستاده‌اند، در نظر بگیرید. آنها حرکات یکدیگر را تقلید کرده‌اند، پس به طور معقول می‌توانیم فرض را بر این بگذاریم که آنها مشغول بررسی

موضوعی هستند که هر دو افکار و احساسات مشابهی نسبت به آن دارند. اگر یکی از مردها دست‌ها و پاهایش را آزاد کند و یا روی یک پا بایستد، دیگری پیروی می‌کند. اگر یکی از آنان دستش را داخل جیبش قرار دهد، دیگری از او تقلید می‌کند و این تقلید تا زمانی که دو مرد با هم موافقت دارند، ادامه پیدا می‌کند. این نوع تقلید کردن میان دوستان خوب یا افرادی که در یک سطح شغلی قرار دارند نیز رایج است و مشاهده همسرانی که به روش مشابه قدم می‌زنند، می‌ایستند، می‌نشینند یا حرکت می‌کنند، معمولی است. شفلین متوجه شده که افراد غریبه به طرزی سنجیده از رفتارهای مشابه اجتناب می‌کنند. اهمیت تقلید کردن می‌تواند یکی از مهمترین دروس رفتارهای غیرکلامی باشد که ما می‌توانیم یاد بگیریم زیرا این یک روش

برای ابراز علاقه یا عدم آن است. همچنین روشی است برای اینکه فقط تقلید کردن حرکات، به دیگران بگویم که به آنها علاقه داریم. اگر یک کارفرما بخواهد تفاهم سریع و جوی راحت با کارمند ایجاد کند، تنها کافی است که طرز ایستادن یا نشستن او را تقلید کند تا به چنین خواسته‌ای دست یابد. متقابلاً، یک کارمند تازه وارد با تقلید حرکات مدیرش می‌تواند نشان دهد که با او تفاهم دارد. با استفاده از این اطلاعات، می‌توان با تقلید حرکات مثبت شخص دیگری، بر روابط رو در رو نفوذ داشت. این باعث می‌شود طرف مقابل از افکار راحت



تصویر ۱۲۶) تفکر مشابه

و مستعدی برخوردار شود، زیرا متوجه است که شما نظرات او را درک می‌کنید (تصویر ۱۲۷).

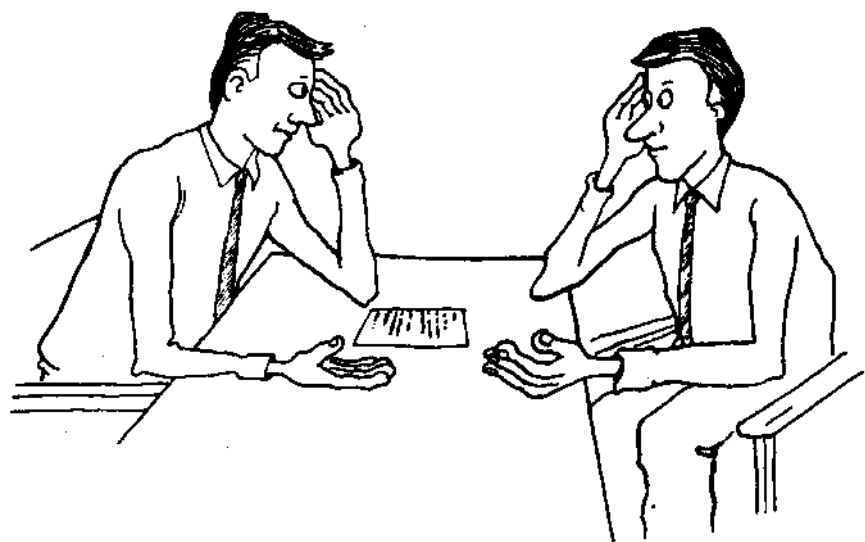
هنگامی که فروشنده بیمه بودم، به مؤثر بودن این روش در برابر یک مشتری بالقوه که رفتاری سرد داشت، پی بردم. من عمداً هر حرکت مشتری را تقلید می‌کردم تا اینکه حس می‌نمودم یک تفاهم قوی برای آغاز مذاکره ایجاد شده؛ به همین قیاس، اگر مشتری شروع به تقلید حرکات من می‌نمود، حاصل آن یک فروش بود.

البسته قبل از تقلید کردن از حرکات شخص دیگر درجین انجام مذاکرات، در نظر گرفتن ارتباط تقلیدکننده بسیار مهم است.

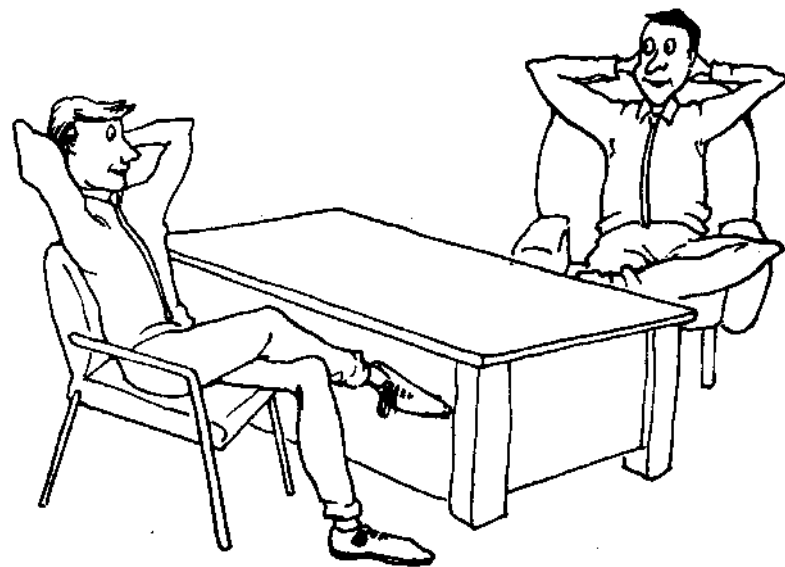
به عنوان مثال فرض کنیم که دفتردار یک شرکت بزرگ درخواست افزایش حقوق نموده و از این رو به دفتر مدیر احضار شده است. در حالی که وارد اتاق می‌شود، مدیر از او می‌خواهد که بنشیند و سپس در حالی که به صندلی خود تکیه می‌دهد تا برتری و تسلط خود را به دفتردار نشان دهد، از حالات تصویر ۹۹ و قفل پا به شکل ۴ (تصویر ۸۴) استفاده می‌کند. حال اگر دفتردار حالت سلطه‌گرانه مدیر را درجین مذاکره راجع به افزایش حقوقش تقلید کند (تصویر ۱۲۸) چه اتفاقی می‌افتد؟ حتی اگر

مکالمه دفتردار و مدیر راجع به مسئله‌ای جزئی‌تر بود، مدیر احساس تهدید و حتی توهین می‌کرد و شغل دفتردار به خطر می‌افتاد. این حرکت روش مؤثری است برای «خلع سلاح» تیپ‌های سلطه‌گری که سعی می‌کنند کنترل را به دست داشته باشند. حسابرس‌ها، حقوقدانها و مدیران در حضور افرادی که به نظرشان زبردست هستند، این حالت را به خود می‌گیرند. با تقلید کردن حالت آنها، می‌توانید به طرز مؤثری آرامش آنها را به هم بزنید و مجبورشان کنید که حالت خود را تغییر دهند تا شما کنترل را به دست بگیرید.

تحقیقات نشان داده زمانی که رهبر یا سر دسته یک گروه از علائم و حالات خاصی استفاده می‌کند، زیردستان، آنها را تقلید می‌کنند. سردهسته‌ها معمولاً اولین شخصی هستند که از آستانه در عبور می‌کنند و دوست دارند ترجیحاً در انتهای یک کاناپه یا نیمکت بنشینند. زمانی که یک گروه مدیر وارد اتاقی می‌شوند، معمولاً رئیس، اول وارد می‌شود. هنگامی که مدیران در سالن کنفرانس می‌نشینند معمولاً رئیس در رأس میز می‌نشیند که اغلب دورترین نقطه از در است. اگر رئیس هنگام نشستن دست‌هایش را به علامت تکیه گاه در



تصویر ۱۲۷) تقلید از حرکات شخص دیگر به منظور پذیرفته شدن



تصویر ۱۲۸) چالشی برای کلاس

پشت سرش قرار دهد، زیردستان از او تقلید خواهند کرد.

به اشخاصی که برای فروش محصولات، به منزل زوج‌ها می‌روند، پیشنهاد می‌شود که حرکات آنها را تماشا کنند تا متوجه آغازکننده حرکات و شخصی که آن را تقلید می‌کند، شوند و بدین ترتیب دریابند که ابتکار به دست کدامیک از آنان (زن یا شوهر) است.

به عنوان مثال، اگر همه صحبت‌ها توسط شوهر انجام می‌شود و زن فقط نشسته و هیچ حرفی نمی‌زند، اما متوجه شدید که شوهر حرکات همسرش را تقلید می‌کند، می‌فهمید که کلیه تصمیم‌گیری‌ها با اوست و چک‌ها را او صادر می‌کند، بنابراین بهتر است در نمایش محصولات خود، وی را هدف قرار دهید.

کاربردهای مفید قد را بررسی کنیم.

این نوع رفتار باعث وخامت وضعیت می شود و امکان جرمه شدن شما افزایش می یابد. به جای آن، اگر توسط پلیس متوقف شدید، این مراحل را امتحان کنید:

- (۱) بلافاصله از اتومبیل خود خارج شوید و به سمت اتومبیل پلیس بروید. با این روش، او برای اینکه ناچار به خارج شدن از اتومبیل خود نشده، احساس ناراحتی نمی کند.
- (۲) بدن خود را پایین ببرید به طوری که شما کوچکتر از او جلوه کنید.
- (۳) مقام خود را پایین بیاورید به این شکل که به او بگویید کار شما احمقانه و غیرمستولانه بوده و از او برای تذکرش تشکر کنید و بگویید متوجه هستید که با وجود آدم های بی فکری مثل شما، چقدر کار او باید مشکل باشد.
- (۴) در حالی که کف دست هاتان نمایان است، با صدای لرزان از او بخواهید که شما را جرمه نکند. این نوع رفتار به پلیس نشان می دهد که شما هیچ گونه تهدیدی برای او نیستید و اغلب باعث می شود که او نقش یک پدر یا مادر عصبانی را ایفا کند که در این صورت یک اخطار جدی به شما می دهد و می گوید به رها تان ادامه دهید بدون

برای اجتناب از ناراحت کردن دیگران لازم است که آگاهانه خود را در برابر آنان کوچکتر جلوه دهیم. حال اجازه دهید جنبه های غیرکلامی وضعیتی را که شما در آن توسط پلیس به خاطر سرعت بالای اتومبیل خود متوقف شده اید، بررسی کنیم. در این موقعیت، پلیس شاید درحالی که به اتومبیل شما نزدیک می شود، شما را به عنوان حریف (یا دشمن) در نظر بگیرد، و عکس العمل معمولی یک راننده، ماندن در اتومبیل خود، پایین کشیدن شیشه و بهانه آوردن برای عدم رعایت سرعت مجاز است.

علائم منفی غیرکلامی این رفتار چنین است:

- (۱) پلیس مجبور است قلمرو خود (اتومبیل گشت) را ترک کند و به طرف قلمرو شما (اتومبیل شما) بیاید.
- (۲) فرض کنیم که شما واقعاً سرعت غیرمجاز داشتید، بهانه های شما می تواند تهدید یا توهینی به پلیس باشد.
- (۳) با ماندن در اتومبیل خود، مانعی بین خود و پلیس ایجاد می کنید.

با توجه به اینکه در چنین شرایطی پلیس واقعاً در مقام بالاتری از شما قرار می گیرد

فصل سیزدهم

ارتفاع و مقام

از زمانهای قدیم، پایین آوردن ارتفاع بدن در حضور دیگری به عنوان وسیله ای برای ایجاد یک رابطه مافوق - زیر دست مورد استفاده قرار گرفته است. ما به اعضاء خانواده سلطنتی با کلماتی مانند «عالیجناب» اشاره می کنیم؛ اما به افرادی که کارهای زننده انجام می دهند، «پست» می گوئیم؛ سخنگوی یک جمعیت تظاهرکننده روی یک بلندی می ایستد تا بالاتر از بقیه باشد؛ قاضی دادگاه بالاتر از سایر افراد حاضر در دادگاه می نشیند؛ و در بعضی از فرهنگ ها، طبقات اجتماعی خود را به «طبقه بالا» و «طبقه پایین» تقسیم می کنند.

علیرغم آنچه اغلب مردم دوست دارند بساور کنند، افراد قد بلند از قدرت (اختیارات) بیشتری نسبت به افراد قد کوتاه برخوردارند، اما قد بلند نیز در بعضی موارد

که شما نیاز دارید در یک «سطح مشابه» صحبت کنید یا یک بحث «چشم در چشم» با دیگری داشته باشید، می تواند زیانبار باشد.

اغلب زنان در ملاقات با خانواده سلطنتی، تعظیم می کنند و مردها سر خود را خم می کنند یا کلاهشان را برمی دارند تا کوچکتر از شخص عالی مقام به نظر برسند. نحوه ادای احترام امروزی یادگار عمل پایین آوردن بدن است. هرچه یک شخص احساس حقارت بیشتری در برابر دیگری بکند، بدن خود را پایین تر می آورد. در محل کار، افرادی که به طور مداوم در برابر رئیس «تعظیم» می کنند، با اصطلاحاتی مانند «چاپلوس» توصیف می شوند.

متأسفانه کار زیادی در جهت بلندتر شدن یا کوتاه تر شدن افراد نمی توان انجام داد، بنابراین اجازه دهید بعضی از

اینکه شما را جریمه کرده باشد. اگر این روش همان طور که گفته شده استفاده شود، در ۵۰٪ از مواقع شما را از جریمه شدن نجات می دهد. همین روش را می توان در برابر یک مشتری ناراضی که یک محصول خراب را به فروشگاه عودت داده، مورد استفاده قرار داد. در این مورد، پیشخوان به عنوان نوعی مانع در برابر مشتری و صاحب فروشگاه عمل می کند. چنانچه صاحب فروشگاه در پشت پیشخوان و در قلمرو خود باقی بماند، کنترل کردن مشتری عصبانی مشکل خواهد بود و ماندن در آن قلمرو، فقط عصبانیت مشتری را تشدید می کند. بهترین روش این است که صاحب فروشگاه از پیشخوان خود به طرف مشتری بیاید و ارتفاع بدنش را پایین بیاورد، کف دست هایش را نمایان کند و از همان روشی که در مقابل پلیس استفاده شد، بهره گیرد. جالب اینجاست که در بعضی موارد،



تصویر ۱۲۹) لطفاً جریمه ام نکنید! (نسخه ۲۰۱۰)

پایین آوردن بدن می تواند یک علامت برتری باشد. این زمانی است که شما در منزل شخص دیگری روی صندلی راحتی می افتید در حالی که صاحب خانه ایستاده است. این رفتار کاملاً غیررسمی شما در برابر حریم شخص دیگر، برتری یا پرخاشگری را منعکس می کند. همچنین مهم است به خاطر داشته باشید که یک شخص در قلمرو خود همیشه برتر خواهد بود، بخصوص در منزل خود؛ و استفاده از علائم و رفتارهای حاکی از سلطه پذیری روش مؤثری برای ایجاد تفاهم با او است.

شئونده مایل است در جهتی که بدان اشاره دارد، حرکت کند، گرچه سر او برگشته تا حضور مرد دیگر را تصدیق کند. تنها زمانی که مرد سمت راست بدن خود را به سمت دیگری بچرخاند، یک مکالمه جالب و دوجانبه انجام پذیر است.

اغلب در طول مذاکرات می توان متوجه شد که وقتی یک شخص تصمیم به ختم مذاکره گرفته یا می خواهد محل را ترک کند، بدن خود را برمی گرداند یا پاهایش را می چرخاند تا به سمت نزدیک ترین در خروجی اشاره کند. اگر در طول یک



تصویر ۱۳۴) حالت مثالی باز (آزاد)

فصل چهاردهم

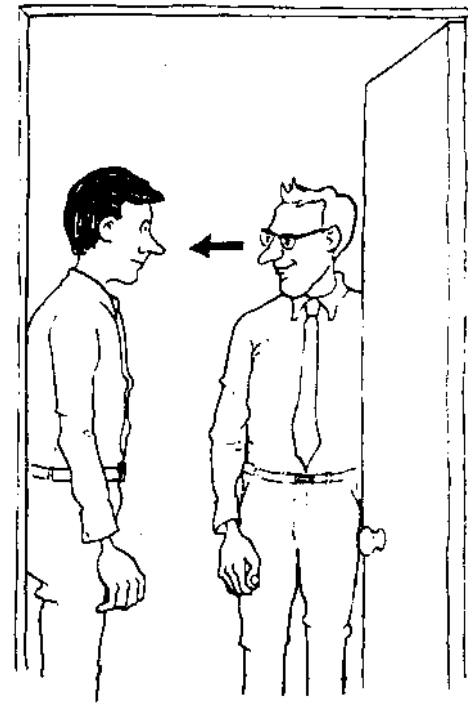
نشانگرها

آیا تاکنون حس کرده اید شخصی که شما با او مشغول صحبت کردن هستید، ترجیح می دهد جای دیگری باشد گرچه به نظر می رسد از حضور شما لذت می برد؟ یک تصویر ثابت از چنین صحنه ای احتمالاً موارد زیر را نمایان می کند:

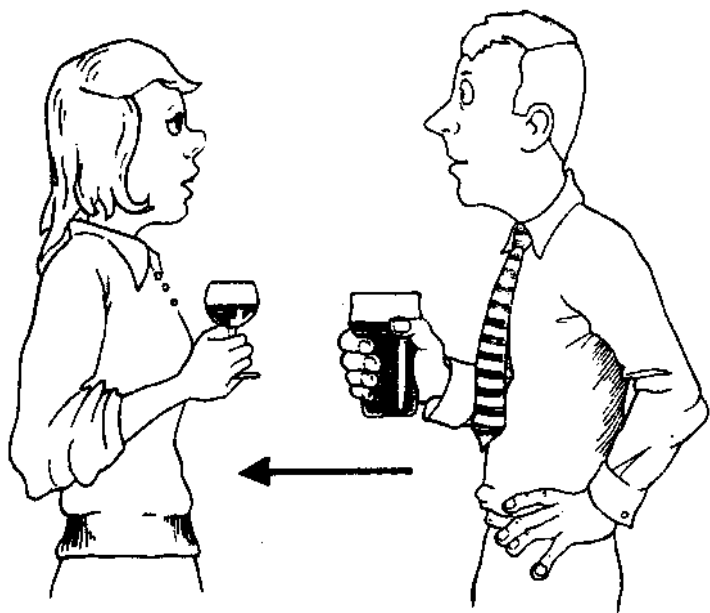
(۱) سر شخص به سمت شما برگشته و نشانه های صورت مانند لبخند زدن و سر تکان دادن نمایان است.

(۲) بدن و پاهای شخص به سمت دیگری دور از شما، احتمالاً به سمت شخصی دیگر یا در خروجی است. جهتی که یک شخص پاهای یا تنه اش را به آن سو گرفته، مسیر ترجیحی او را نشان می دهد.

تصویر ۱۳۰ دو مرد را که در آستانه در ایستاده اند، نشان می دهد. مرد سمت چپ سعی می کند توجه دیگری را جلب کند، اما



تصویر ۱۳۰) بدن نشانگر مسیر مورد علاقه ذهن است



تصویر ۱۳۲) اشاره مستقیم بدن در شکل بسته

شاید علائم یکدیگر را نیز تقلید کنند. همانند بعضی دیگر از علائم جفت‌یابی، «آرایش بسته» می‌تواند به عنوان یک چالش غیرکلامی بین افرادی که نسبت به هم خصومت دارند، مورد استفاده قرار گیرد (تصویر ۱۰۶).

اجازه ورود و منع ورود

حالت‌های مثلث باز و بسته هر دو برای پذیرفتن یا ممانعت از ورود دیگری به مکالمه استفاده می‌شود. تصویر ۱۳۳، مثالی را نشان می‌دهد که توسط دو نفر اول

برخورد رو در رو متوجه این علائم شدید، باید کاری انجام دهید که باعث شرکت یا علاقه‌مند شدن طرف مقابل گردد یا اینکه به میل خود مکالمه را خاتمه دهید. این کار به شما اجازه می‌دهد کنترل را در دست داشته باشید.

زوایا و مثلث‌ها

آرایش باز

در یکی از بخش‌های قبلی کتاب ذکر کردیم که فاصله فیزیکی بین دو نفر بستگی به میزان صمیمیت آنان دارد. زاویه‌ای که مردم بدن‌هایشان را در آن قرار می‌دهند، راهنمایهای غیرکلامی بسیار ارزنده‌ای در مورد رفتارها و ارتباطات آنها ارائه می‌دهد. به عنوان مثال، مردم اغلب کشورهای انگلیسی زبان در طول یک معاشرت اجتماعی و معمولی طوری می‌ایستند که بدن‌هایشان یک زاویه ۹۰ درجه تشکیل دهد.

تصویر ۱۳۱ دو مرد را نشان می‌دهد که بدن‌هایشان به سمت یک نقطه سوم خیالی متمایل شده تا یک مثلث تشکیل دهند. این طرز ایستادن، همچنین به عنوان یک دعوت غیرکلامی برای شخص سومی عمل می‌کند تا با ایستادن در نقطه سوم به مکالمه

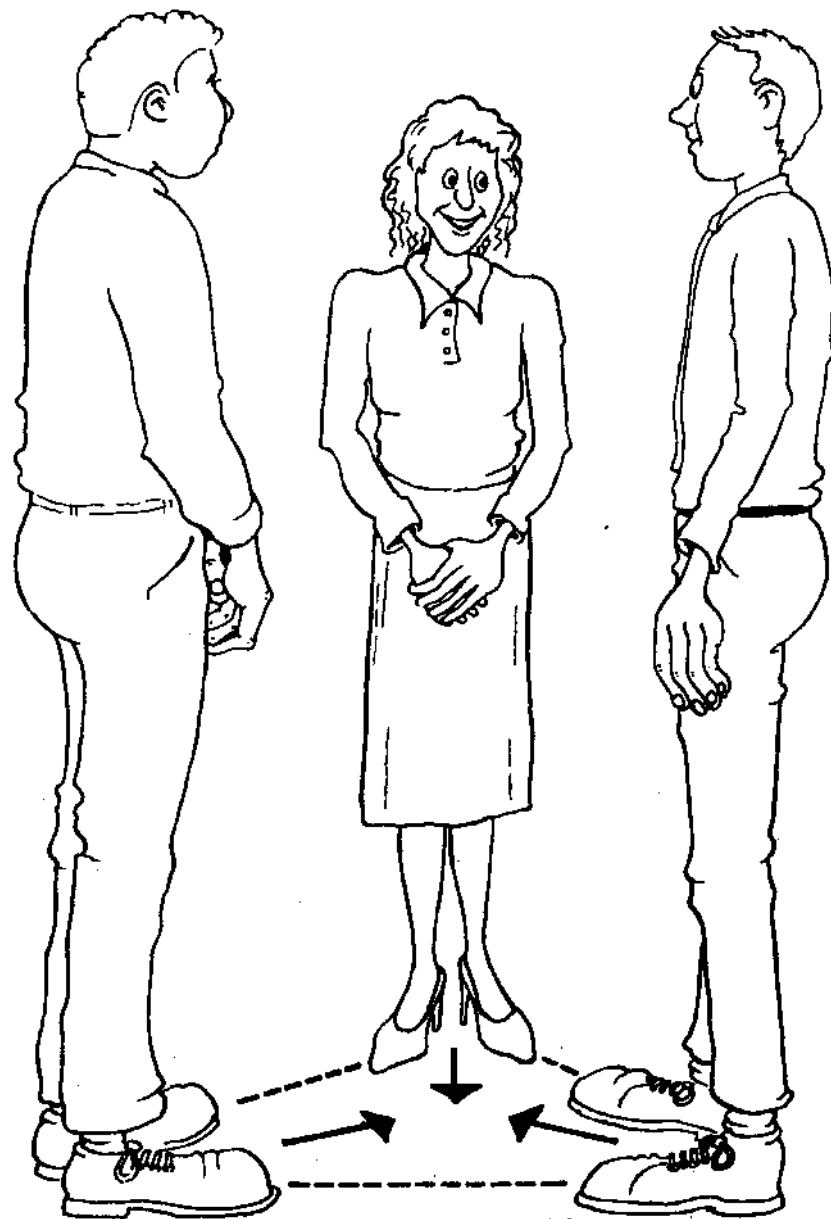
آنها پیوندد.

دو مرد در تصویر ۱۳۱ با حفظ علائم و حالت‌های مشابه، وضع اجتماعی مشابهی از خود بروز می‌دهند و زاویه‌ای که توسط تنه‌هایشان تشکیل شده، نشان می‌دهد که احتمالاً یک مکالمه غیررسمی در حال انجام است. تشکیل مثلث، یک شخص سوم با وضع اجتماعی مشابه را دعوت به شرکت در مکالمه می‌نماید. هنگامی که شخص چهارمی به گروه پذیرفته شود، یک مربع تشکیل می‌شود و برای شخص پنجم، یک دایره یا دو مثلث شکل می‌گیرد.

آرایش بسته

هنگامی که دو نفر به صمیمیت و تنهایی نیاز دارند، زاویه‌ای که بین تنه‌هایشان تشکیل می‌شود از ۹۰ درجه به صفر درجه کاهش می‌یابد. مردی که مایل به جلب یک زن است، از این روش استفاده می‌کند. مرد نه تنها بدن خود را به سمت زن می‌گیرد، بلکه فاصله را نیز درحالی که به سمت حریم خصوصی او قدم می‌گذارد، کمتر می‌کند. فاصله بین دو نفر که با «آرایش بسته» ایستاده‌اند معمولاً کمتر از فاصله حاکم در «آرایش باز» است.

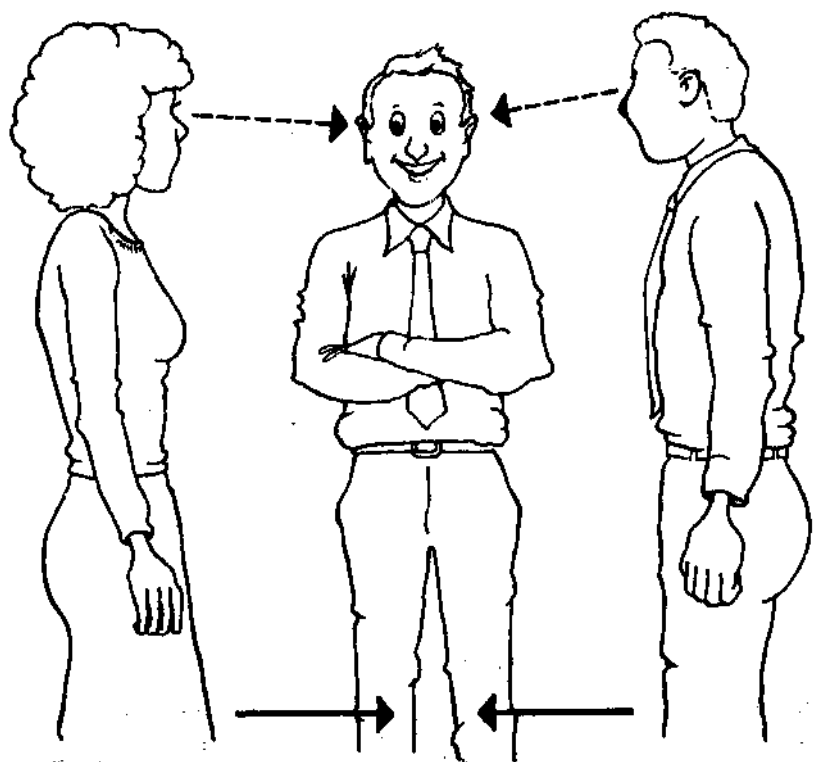
«دو نفر چنانچه به هم علاقه‌مند باشند،



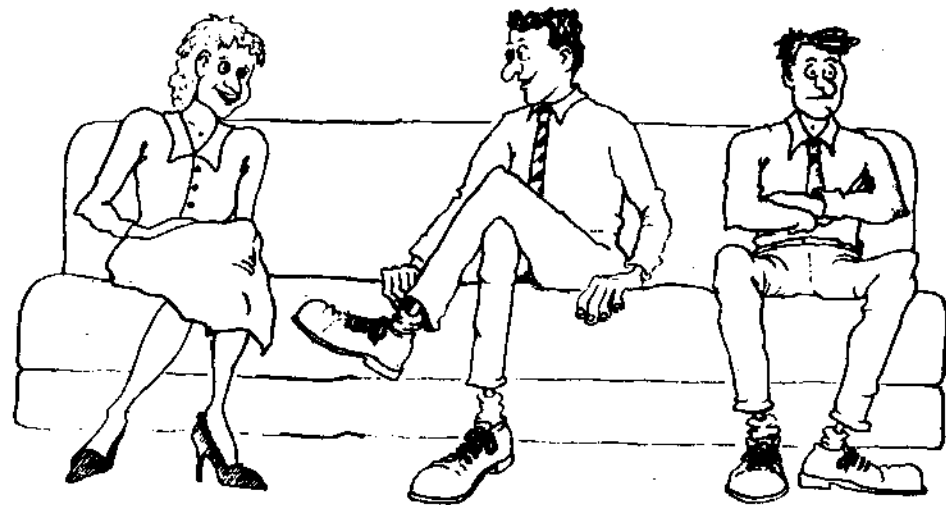
تصویر ۱۳۳) حالت مثلی باز به نشانه پذیرفته شدن

جهت بدن آنان نشان می‌دهد که شخص ثالث دعوت به ماندن نشده است (تصویر ۱۳۴).

اغلب یک مکالمه بین سه نفر به صورت مثلث باز شروع شود اما بالاخره دو نفر شاید به حالت «آرایش بسته» در آیند تا شخص سوم را از مکالمه خارج کنند (تصویر ۱۳۴). این نوع تشکیل گروه علامت واضحی است دال بر اینکه شخص سوم باید به سمت شخص اول روی هم می‌اندازد،



تصویر ۱۳۴) شخص سوم توسط دو شخص اول پذیرفته نمی‌شود



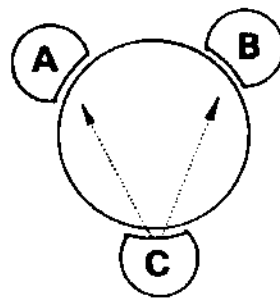
تصویر ۱۳۵) اشاره بدن جهت خارج کردن مرد سمت راست به کار می رود.

همان طور که در تصویر ۱۳۵ مشاهده می شود. اگر این دو نفر بیشتر به هم علاقه مند شوند، حرکات و علائم یکدیگر را مانند تصویر ۱۳۵ تقلید می کنند و بدین ترتیب یک «آرایش بسته» تشکیل می شود تا مانع از ورود هر شخص دیگری من جمله مرد سمت راست گردد. تنها راه موجود برای مرد سمت راست جهت شرکت در مکالمه این است که محل نشستن خود را به جلوی آن زوج تغییر دهد و سعی بر تشکیل یک مثلث یا هر عمل دیگری برای از هم باز کردن این آرایش نماید.

مصاحبه با دو نفر

فرض کنیم که شما، یعنی شخص C، قصد مصاحبه یا صحبت کردن با A و B را دارید و نیز فرض کنیم که شما بر حسب انتخاب یا موقعیت حاکم، در یک حالت مثلی بر سر یک میز گرد نشسته اید. همچنین فرض را بر این بگذاریم که شخص A خیلی حریف است و B در تمام مدت ساکت می ماند. هنگامی که A سؤالی از شما می پرسد، چطور می توانید به او پاسخ دهید و به مکالمه ادامه دهید بدون اینکه B احساس محرومیت (یا به عبارتی) کند؟ از این شیوه

ساده اما بسیار مؤثر استفاده نمایید: هنگامی که A از شما سؤالی می پرسد، درحالی که آغاز به پاسخ دادن می نمایید، به او نگاه کنید، سپس سر خود را به سمت B برگردانید، سپس به طرف A برگردید، سپس مجدداً به B تا زمانی که کلام نهایی خود را با نگاه کردن به A (که از شما سؤال کرده بود) بیان کنید، این روش اجازه می دهد که B احساس شرکت در مکالمه کند. بخصوص زمانی که نیاز دارید B با شما همراه باشد، این ترفند مؤثرتر است.



تصویر ۱۳۶) مصاحبه دو نفره

جهت پا

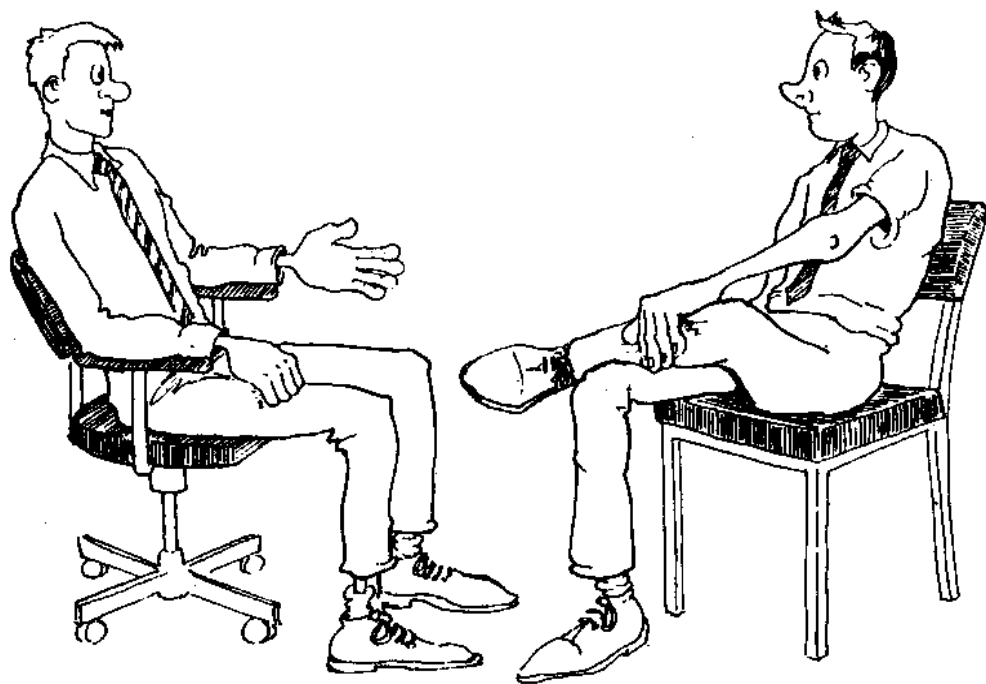
پاها نه تنها به عنوان نشانگر برای نمایاندن جهتی که یک شخص مایل است به سمت آن حرکت کند، استفاده می شوند، بلکه برای اشاره کردن به افرادی که جالب یا

جذاب می باشند، نیز به کار می رود. تصور کنید که در یک محفل اجتماعی هستید و متوجه گروهی متشکل از سه مرد و یک زن بسیار جذاب می شوید. مکالمه توسط مردها اداره می شود و زن فقط گوش می دهد. سپس متوجه یک مورد جالب می شوید. همه مردها یکی از پاهای خود را به سمت زن اشاره کرده اند.

با این راهنمای غیرکلامی بسیار ساده، مردها به زن می گویند که توجهشان جلب شده است. زن ناآگاهانه علائم پا را مشاهده می کند و به احتمال قوی تا زمانی که به او توجه می شود، با این گروه می ماند.

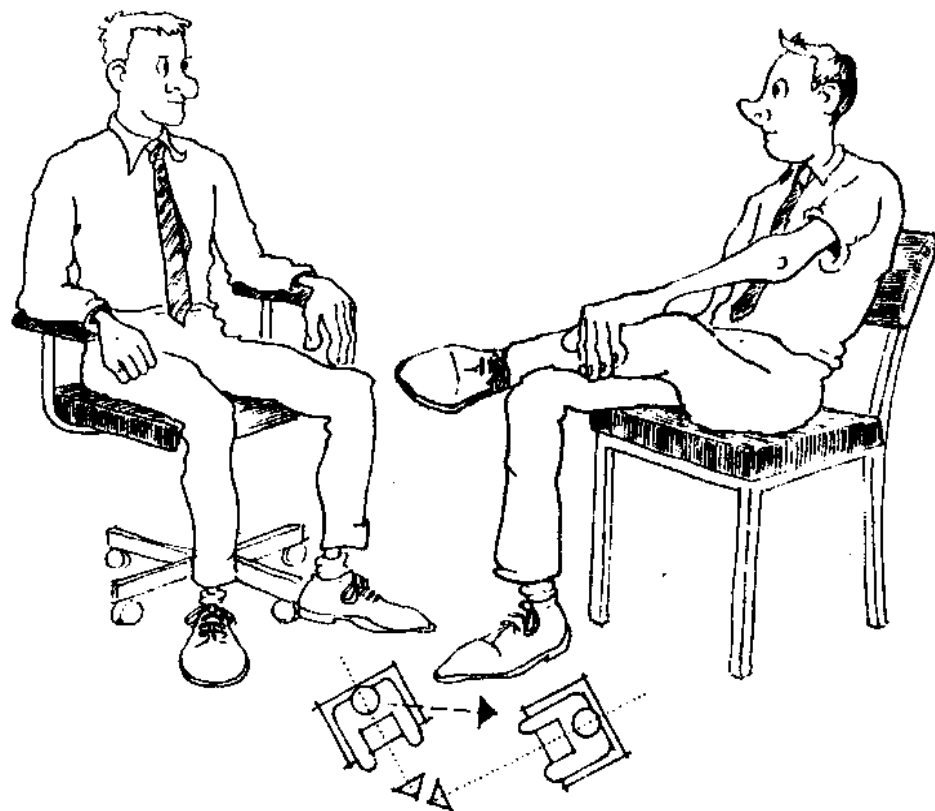
وضعیت بدن در حالت نشسته

موقعیت زیر را در نظر بگیرید: شما در سمت سرپرستی قرار گرفته اید و قرار است با یک زیردست که از عملکرد کاری او ناراضی هستید، صحبت کنید. برای دستیابی به این هدف، احساس می کنید که باید از او سؤالات مستقیمی که نیاز به پاسخ های مستقیم دارند بپرسید و شاید زیردست را تحت فشار قرار دهید. در بعضی مواقع نیز لازم است به او نشان دهید که احساساتش را درک می کنید و اینکه هرچند وقت یک بار نشانه دهید به افکار و فعالیت های او موافق



تصویر ۱۳۸) اشاره مستقیم بدن

۳) شما باید روی یک صندلی چرخدار و دسته‌دار بنشینید تا کنترل بهتری داشته باشید، ضمن اینکه این کار به شما امکان حرکت کردن می‌دهد تا بتوانید بعضی از علائم خود را حذف کنید. سه زاویه اصلی وجود دارد که می‌توان از آنها استفاده کرد. تشکیل مثلث باز همانند حالت ایستاده مثالی باعث ایجاد یک رفتار غیررسمی و راحت در جلسه می‌شود و حالت خوبی برای شروع یک جلسه است (تصویر ۱۳۷). شما می‌توانید در این حالت با تقلید حرکات و علائم فرد زیردست، موافقت غیرکلامی خود را اعلام کنید. همانند حالت ایستاده، تنه هر دو نفر به سمت یک نقطه ثالث برای تشکیل یک مثلث اشاره دارد؛ این نشانه موافقت دوجانبه است. با برگرداندن صندلی خود به طوری که



تصویر ۱۳۷) تشکیل مثلث باز

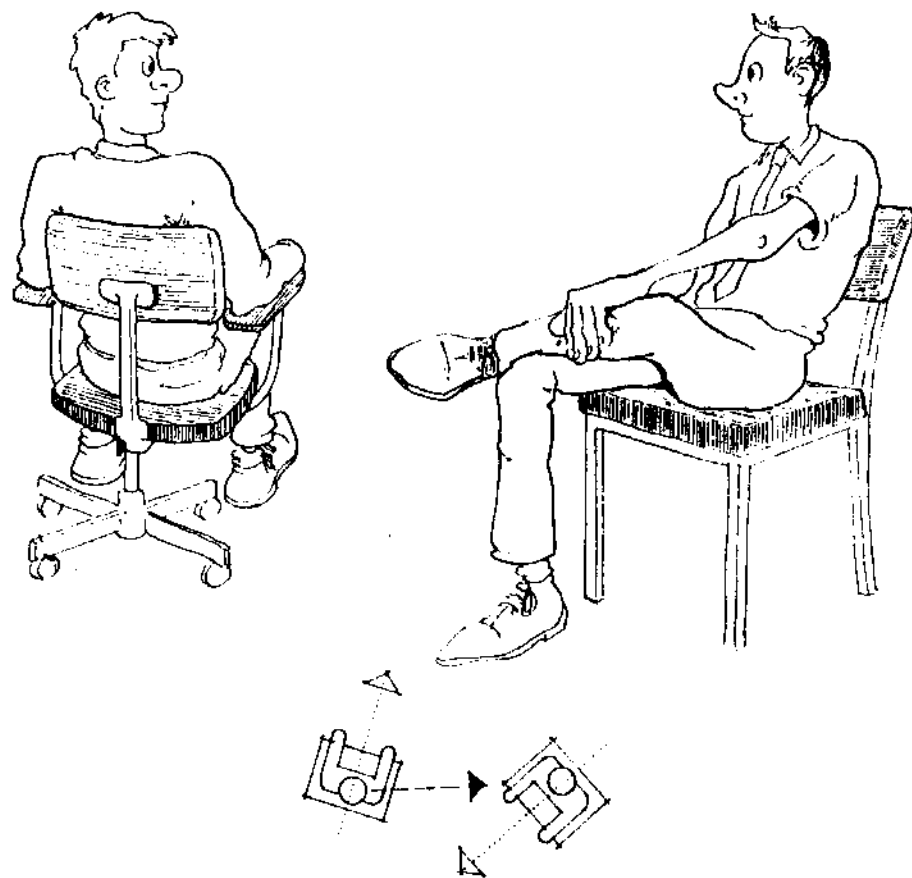
(حالت همکاری) حرکت کنید و همچنان کنترل نامحسوس را به عهده داشته باشید.

۲) شخصی زیردست شما باید مجبور شود در صندلی که پایه‌های آن ثابت و فاقد دسته می‌باشد بنشیند؛ به این شکل ناچار به استفاده از علائم و حالات غیرکلامی می‌شود که این درک بهتری از رفتار او

هستید. چگونه می‌توانید به طور غیرکلامی با استفاده از «وضعیت بدن»، این رفتارها را نمایان کنید؟ با کنار گذاشتن شیوه‌های مصاحبه کردن و سؤال پرسیدن، نکات زیر را در نظر بگیرید:

۱) این حقیقت که جلسه مشاوره در دفتر شما برگزار می‌شود و اینکه شما رئیس هستید، به شما این امکان را می‌دهد که

از پشت میز به سمتی که کارمند نشسته



تصویر ۱۳۹) حالت زاویه قائمه

بدن شما مستقیماً به سمت فرد زیر دست باشد (تصویر ۱۳۸) به طور غیرکلامی به او می‌گویید که پاسخ‌های مستقیم برای سوالات خود می‌خواهید. حال این حالت را با نگاه تجاری (تصویر ۱۱۱) و حداقل علائم چهره و بدن ترکیب کنید؛ بدین ترتیب فرد طرف مقابل شما تحت فشار غیرکلامی فوق‌العاده‌ای قرار خواهد گرفت.

خلاصه

اگر می‌خواهید شخصی با شما تفاهم داشته باشد، از حالت مثلثی استفاده کنید و زمانی که نیاز دارید او را تحت فشار غیرکلامی قرار دهید، حالت اشاره مستقیم بدن را به کار ببرید. حالت زاویه قائمه به او اجازه فکر و عمل مستقل می‌دهد، بدون اینکه متحمل هیچ‌گونه فشار غیرکلامی از سوی شما بشود. تاکنون عده کمی از مردم به نقیض بدن در تحت تأثیر قرار دادن رفتار و پاسخ‌های دیگران توجه کرده‌اند.

این شیوه‌ها نیاز به تمرین زیادی دارند تا فرد در آنها مهارت پیدا کند اما خیلی زود تبدیل به حرکات «طبیعی» می‌شوند. اگر شما برای امرار معاش با افراد دیگر سر و کار دارید، کسب تخصص در اشاره‌های بدنی و روش‌های چرخش صندلی، مهارت‌های مفیدی هستند که باید به دست آورید. در برخوردهای روزمره خود با دیگران، اشاره پا، اشاره بدن و مجموع علائم مثبت مانند دست‌های باز، کف

زمانی که بدن خود را در حالت زاویه قائمه از طرف مقابل قرار دهید، با این کار فشار مصاحبه را از بین می‌برید (تصویر ۱۳۹). این حالت برای پرسیدن سوالات حساس یا خجالت‌آور بسیار عالی است و پاسخ‌های بازتری به سوالات شما ارائه می‌شود، بدون اینکه هیچ فشاری از طرف شما تحمیل گردد. اگر جوابی که می‌خواهید مشکل به دست می‌آید، شاید

دست‌های نمایان، تکیه دادن به جلو، بپرند، و ضمناً تحت نفوذ نظراتان نیز قرار یک‌بری کردن سر و لبخند زدن باعث بگیرند. می‌شود که دیگران از حضور شما لذت

فصل پانزدهم

میز تحریر، میز، ترتیب نشستن

نشستن بر سر میز

می‌شود، متفاوت است، و اینکه جهتی که صندلی‌ها در آن قرار گرفته‌اند و فاصله بین میزها می‌تواند منجر به تعبیر دیگری از رفتار نشستن شود. به عنوان مثال، زوج‌های نزدیک و صمیمی ترجیحاً هرجا که ممکن باشد در کنار هم می‌نشینند، اما در یک رستوران شلوغ که میزها نزدیک به هم قرار گرفته‌اند، این امکان پذیر نیست و زوج‌ها ناچاراً روبروی هم می‌نشینند که این معمولاً حالت دفاعی است.

از آنجا که موقعیت‌های معتدل زیادی وجود دارند، مثال‌های زیر عمده‌تاً مربوط به ترتیب نشستن در محیط کار (در یک دفتر کار) با میز استاندارد مستطیل می‌شود.

شخص B می‌تواند در برابر شخص A از چهار جایگاه اساسی نشستن استفاده کند:

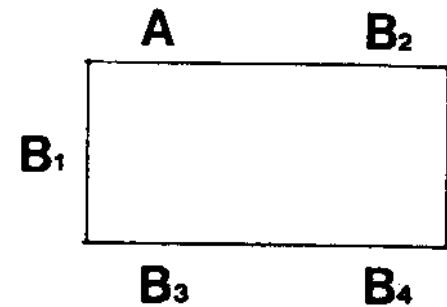
B1: جایگاه گوشه

B2: جایگاه همکاری

انتخاب جایگاه خود در برابر دیگران به طوری که برای کاربرد ویژه‌ای طراحی شده باشد، روش مؤثری برای کسب همکاری آنان است. جنبه‌های رفتاری آنها نسبت به شما، توسط جایگاهی که در برابر شما دارند، نمایان می‌شود.

مارک ناپ (Mark Knapp) در کتاب خود با عنوان ارتباط غیرکلامی در کنش و واکنش انسانی، ذکر نموده که، اگرچه برای تفسیر جایگاه‌های نشستن، یک فرمول عمومی وجود دارد، اما محیط شاید بر جایگاه انتخاب شده تأثیرگذار باشد. تحقیقات انجام شده روی امریکایی‌های سفیدپوست از طبقه متوسط نشان داده که جایگاه نشستن در یک بار با جایگاه‌هایی که در یک رستوران درجه یک انتخاب

اینکه A خریدار است، جایگاه B1 می باشد. تنها با قرار دادن صندلی در جایگاه B1، می توانید جو تنش دار را از بین ببرید و امکان مذاکره مفید را افزایش دهید.

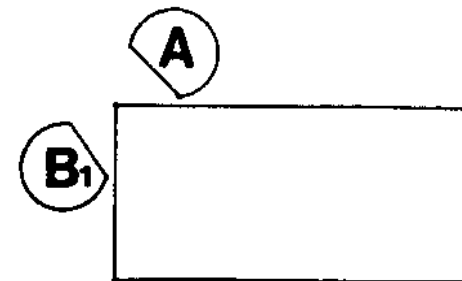


تصویر ۱۴۰: جایگاه های اساسی در نشستن

B3: جایگاه دفاعی و رقابتی
B4: جایگاه مستقل

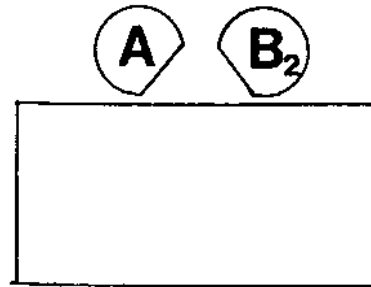
جایگاه گوشه (B1)

این جایگاه معمولاً توسط افرادی که به یک مکالمه عادی و دوستانه مشغول شده اند، اشغال می شود. این جایگاه امکان چشم دوختن (تلاقی چشم) نامحدود را و فرصت استفاده از علائم متعدد و بررسی علائم شخص دیگر را فراهم می کند. در صورت احساس تهدید، گوشه میز حفاظ مختصری به شمار می آید و این جایگاه باعث جلوگیری از تقسیم محدوده میز می شود. موفق ترین جایگاه استراتژیک برای اینکه یک بازاریاب محصولات خود را به یک مشتری جدید معرفی کند، با فرض



تصویر ۱۴۱: جایگاه گوشه

دفاعی و رقابتی و نهایتاً منجر به سخت تر شدن نظرات هر طرف گردد زیرا میز به عنوان یک حفاظ محکم بین دو طرف عمل می کند. این جایگاه زمانی که دو نفر با هم رقابت می کنند یا یکی دیگری را توییح می کند، به کار می رود. همچنین هنگامی که در دفتر کار A روی دهد، نشان می دهد که یک صحنه مافوق در برابر زیر دست وجود دارد.



تصویر ۱۴۲: جایگاه همکاری

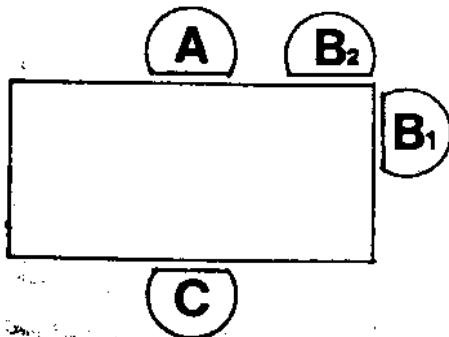
آزمایشات ارگایل (Argyle) در مطب یک پزشک نشان داده که وجود یا عدم وجود یک میز تأثیر مهمی بر راحت بودن یا نبودن بیمار دارد. استنباط شده که تنها ۱۰٪ از بیماران هنگامی که دکتر در پشت میز بوده، احساس راحتی می کردند. این رقم با برداشتن میز به ۵۵٪ افزایش یافت. اگر B در پی راضی کردن A باشد، جایگاه

مشغول مصاحبه دومی خود با یک مشتری است و او یک متخصص فنی را معرفی می کند. مناسب ترین استراتژی به شرح زیر خواهد بود.

متخصص فنی در جایگاه C (تصویر ۱۴۳)، مقابل مشتری A خواهد نشست. بازاریاب می تواند در جایگاه B2 (همکاری) یا B1 (گوشه) بنشیند. این حرکت اجازه می دهد که بازاریاب طرف خریدار باشد و همزمان از جانب او، از متخصص فنی سؤال کند. این وضعیت اغلب «طرفداری از حریف» نامیده می شود.

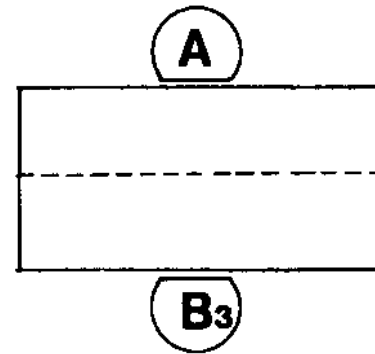
جایگاه دفاعی و رقابتی (B3)

قرار گرفتن در آن سوی یک میز و در مقابل شخص می تواند باعث ایجاد یک جو



تصویر ۱۴۳: معرفی شخص ثالث

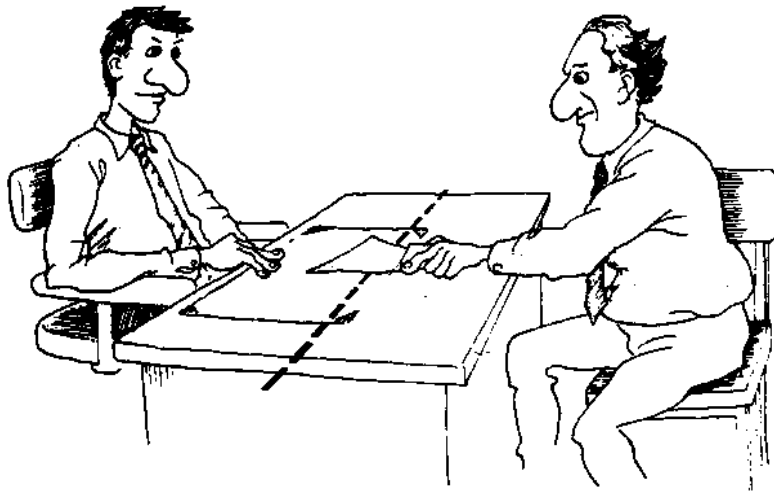
دفاعی و رقابتی فرصت یک مذاکره موفق را کاهش می دهد، مگر اینکه B به عنوان بخشی از یک استراتژی برنامه ریزی شده، عمداً در مقابل A نشسته باشد. در این صورت جایگاه رقابتی می تواند به این تویخ شدت بخشد. از طرفی شاید B نیاز داشته باشد که به A احساس برتری بدهد و لذا B عمداً به طور مستقیم در مقابل A نشسته است.



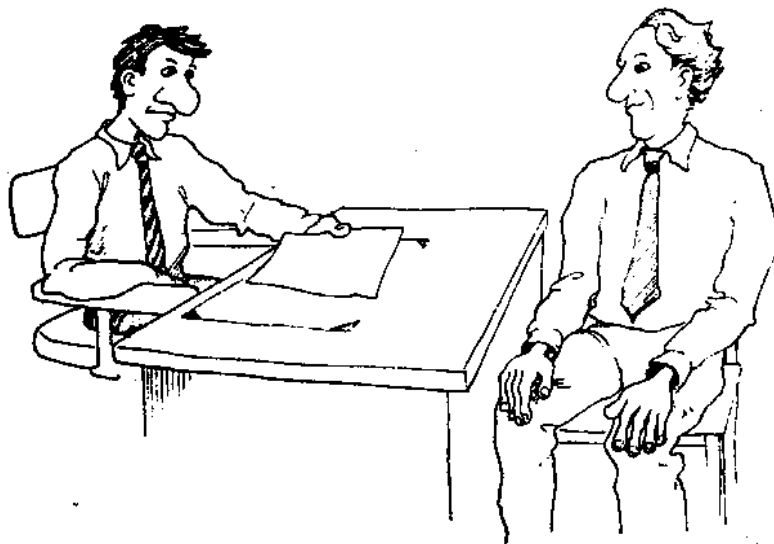
تصویر ۱۴۴) جایگاه دفاعی و رقابتی

در هر حرفه ای که مشغول باشید، اگر با مردم تماس مستقیم داشته باشید، شما باید دیگران را تحت نفوذ قرار دهید و هدف شما باید همیشه در نظر گرفتن نظرات دیگران باشد و همچنین ایجاد محیطی راحت که آنها احساس رضایت بکنند؛ جایگاه رقابتی منجر به این وضعیت نمی شود. استفاده از جایگاه همکاری یا گوشه، باعث همکاری بیشتری می گردد. در این جایگاه مکالمات کوتاه تر و خاص تر از دیگر وضعیت ها خواهد بود.

هرگاه دو نفر درست مقابل هم در سر یک میز بنشینند، به طور ناآگاهانه آن را به دو محدوده مساوی تقسیم می نمایند. هر یک نیمی از آن را به عنوان محدوده خود تصرف می کند و تجاوز دیگری به آن را پس می راند. دو نفر که به طور رقابتی بر سر میز



تصویر ۱۴۵) کاغذ بر روی میز حریم قرار گرفته



تصویر ۱۴۶) بردن کاغذ به حریم خود نشانه پذیرش غیرکلامی است.

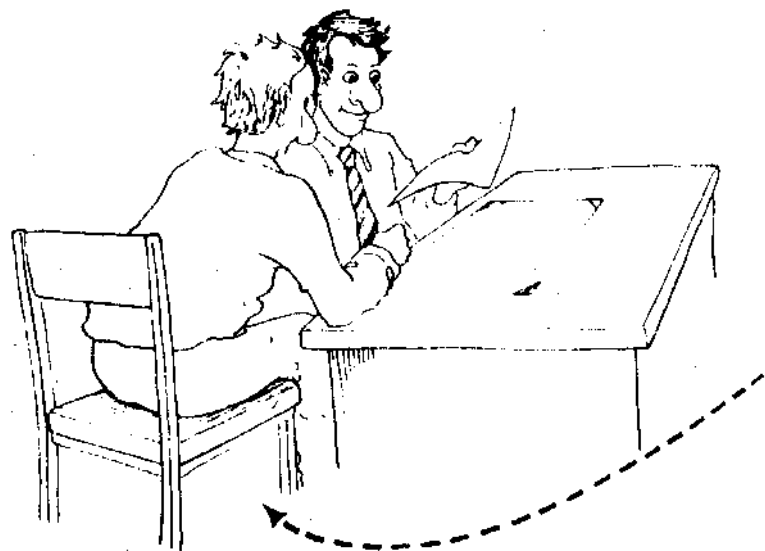
یک رستوران نشسته اند، مرزهای خود را با نمکدان، فلفل دان، شکر دان و دستمال سفره علامتگذاری می کنند. با انجام یک آزمایش ساده در رستوران، می توان عکس العمل یک شخص را در برابر تجاوز به حریمش توسط دیگری مشاهده کرد. اخیراً بازاریابی را به صرف ناهار در رستوران دعوت نمودم تا به او پیشنهاد عقد قرارداد با شرکت خود را بدهم. ما بر سر یک میز کوچک مستطیل شکل نشستیم که آنقدر کوچک بود که به من اجازه استفاده از جایگاه گوشه را نمی داد لذا مجبور شدم در وضعیت رقابتی بنشینم. لوازم معمولی غذاخوری روی میز بودند: جاسیگاری، نمکدان، فلفل دان، دستمال های سفره و منو. من منو غذا را به اشتراک آن را مطالعه

کردم و سپس به سمت حریم او انتقال دادم. او منو را برداشت، مطالعه کرد و سپس آن را در وسط میز، به سمت راست خود گذاشت. من مجدداً آن را برداشتم، مطالعه کردم و به حریم او برگرداندم. در این هنگام او به جلو تکیه داده بود و این تهاجم آرام باعث شد به عقب برگردد. جاسیگاری در وسط میز بود و من پس از انداختن خاکستر سیگارم، آن را به سمت حریم او حرکت دادم. سپس به آرامی شکر دان را از وسط میز به سمت او هل دادم و ناراحتی او به تدریج نمایان شد. بعد نمک دان و قفل دان را از مرز گذراندم. او شروع به پیچ و تاب خوردن در صندلی خود نمود گویی روی یک لانه مورچه نشسته، و قطراتی از عرق روی پیشانی اش شکل گرفت. زمانی که دستمال های سفره را به طرف او هل دادم، طاقت او تمام شد و به منظور توالی رفتن عذرخواهی کرد و از سر میز بلند شد. پس از بازگشت او، من نیز با عذرخواهی میز را ترک کردم. هنگامی که به سر میز برگشتم، متوجه شدم که همه لوازم روی میز به خط مرکزی انتقال یافته است. این بازی ساده و مؤثر حاکی از مقاومت عظیمی است که یک شخص در قبال تهاجم به حریم خود دارد. با این آزمون، باید مشخص شده باشد که چرا از نشستن در

جایگاه رقابتی باید در هر مذاکره و یا بحث و گفتگویی اجتناب شود.

موقعیت هایی وجود دارند که در آنها استفاده از جایگاه گوشه برای طرح مسائل خود شاید مشکل یا نامناسب باشد. فرض کنیم که شما می خواهید یک کتاب، یا ورقه استعمال بها یا هر نوشته دیگری را به شخصی که در طرف دیگر میز مستطیل شکل نشسته نشان دهید. اول، ورقه را روی میز قرار دهید (تصویر ۱۴۵). طرف دیگر به جلو خم می شود و به آن نگاه می کند، آن را به حریم خود می برد و دوباره به حریم شما هل می دهد.

اگر او برای تماشا کردن آن به جلو بیاید، شما باید از همان جایی که نشسته اید، صحبت خود را آغاز کنید زیرا این عمل به طور غیرکلامی می گوید که او تمایلی ندارد به اینکه شما در همان طرف میزی که او نشسته، بنشینید. اگر او ورقه را به حریم خود ببرد، به شما فرصت می دهد تا اجازه ورود به حریمش را کسب کنید و از جایگاه گوشه یا همکاری استفاده کنید (تصویر ۱۴۷). البته، چنانچه آن را برگرداند، مشکل را خواهد بود! قانون طلایی این است که هیچ وقت وارد حریم شخص دیگری نشوید مگر آنکه اجازه کلامی یا غیرکلامی



تصویر ۱۴۷) موافقت غیرکلامی برای ورود به محدوده خریدار

صادر شده باشد، در غیر این صورت، باعث ناراحتی وی می شوید.

جایگاه هنگامی که بحث و گفتگویی آزادانه بین A و B مورد نیاز است، باید پرهیز شود.

جایگاه مستقل (B4)

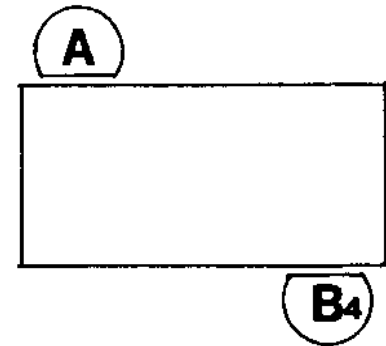
این وضعیت توسط افرادی استفاده می شود که مایل به ارتباط داشتن (کنش و واکنش) با یکدیگر نیستند؛ و در مکان هایی مانند کتابخانه یا پارک یا رستوران روی می دهد. این وضعیت نشانگری علاقه ای است و اگر به مرزهای حریمی تهاجم شود حتی شاید به عنوان رفتاری تهدیدآمیز توسط شخص دیگر تلقی گردد. از استفاده از این

میزهای مربع شکل، گرد، مستطیل شکل

میز مربع شکل (رسمی)

همان طور که قبلاً ذکر شده، میزهای مربع شکل باعث ایجاد ارتباط رقابتی یا تدافعی بین دو شخصی که از مقام مساوی برخوردارند، می شود. میزهای مربع شکل برای مکالمه های کوتاه و سریع یا ایجاد

گفتگو میان افرادی که از مقام مساوی برخوردارند ایده آل است زیرا هر یک به مقدار مساوی از محدوده میز برخوردارند. برداشتن میز و گرد نشستن نیز همین نتیجه را دارد. متأسفانه، آرتور شاه متوجه نبود که اگر مقام یک نفر در گروه بالاتر از سایرین

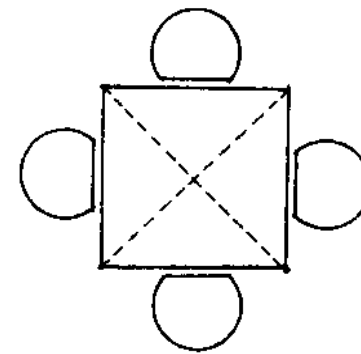


تصویر ۱۴۸) جایگاه مستقل

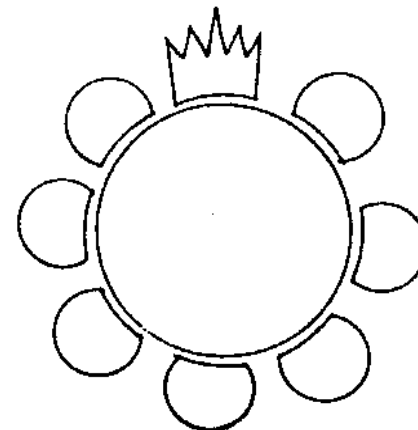
یک ارتباط مافوق / زیردست ایده آل است. معمولاً بیشترین همکاری و مشارکت از طرف شخصی که در کنار شما نشسته، حاصل می شود و از شخصی که در سمت راست قرار گرفته معمولاً همکاری بیشتری نسبت به شخصی که در سمت چپ است، دیده می شود. معمولاً بیشترین مقاومت از طرف فردی حاصل می شود که درست مقابل شما نشسته باشد.

میز گرد (غیررسمی)

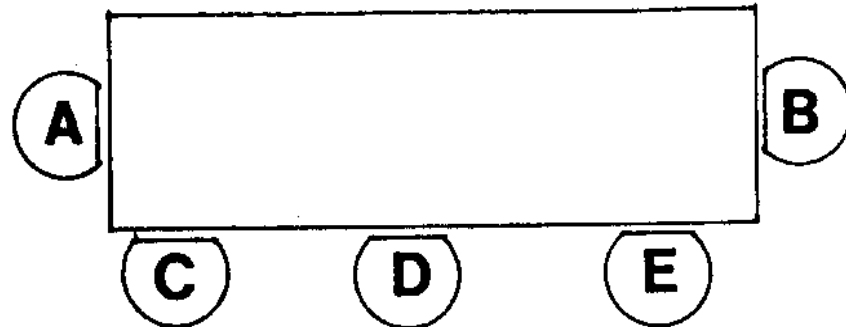
آرتور شاه از میز گرد به عنوان تلاشی برای ارائه میزان مساوی اختیار و مقام به شوالیه های خود استفاده می کرد. جوی که یک میز گرد ایجاد می کند، راحت و غیررسمی است و برای تشویق بحث و



تصویر ۱۴۹) میز مربع شکل (رسمی)



تصویر ۱۵۰) میز گرد (غیررسمی)



تصویر ۱۵۱) قرار گرفتن بر سر میز مستطیل شکل

باشد، قدرت و اختیارات نفرات دیگر را تغییر می دهد. شاه از بالاترین قدرت بر سر میز گرد برخوردار بود و این به این معناست که بالاترین میزان قدرت پس از او به طور غیرکلامی به شوالیه هایی که در طرفینش نشسته بودند، واگذار شده بود و شخصی که در سمت راست قرار می گرفت، کمی بیشتر از شخص سمت چپ اختیار داشت و میزان قدرت نسبت به فاصله ای که هر شوالیه از شاه داشت، کاهش می یافت.

در نتیجه، شوالیه ای که درست مقابل آرتور شاه بر سر میز نشسته بود، در واقع در حالت تدافعی و رقابتی قرار داشت و احتمال می رفت که بیشترین دردسر را برای او ایجاد کنند. خیلی از مدیران شرکت های امروزی از هر دو نوع میز گرد و مربع شکل استفاده می کنند. میز مربع شکل

میز مستطیل شکل

جایگاه A (تصویر ۱۵۱) بر سر یک میز مستطیل شکل همیشه از بیشترین نفوذ برخوردار بوده است. در جلسه ای که همه از مقام مساوی برخوردارند، جایگاه A در صورتی که پشتش به در نباشد، بیشترین نفوذ را خواهد داشت. اگر پشت A رو به در بود، شخصی که در جایگاه B می نشست، با نفوذترین شخص می شد و رقیب جدی A بود. اگر فرض کنیم که A از نظر قدرت در بهترین جایگاه است، بعد از او شخص B

بیشترین اختیار را دارد، سپس C و بعد D. این اطلاعات امکان مشخص کردن ترکیب قدرت را در جلسات می دهد؛ به این شکل که می توان روی هر صندلی که می خواهید شخص خاصی بنشیند، برچسب نام او را قرار دهید تا بتوانید از حداکثر نفوذ بر وی برخوردار شوید.

میز غذاخوری منزل

میز غذاخوری یک خانواده اشاره ای است به چگونگی توزیع قدرت در آن خانواده، البته در صورتی که سالن غذاخوری برای هر شکل میز دیگری مناسب باشد و آن میز با فکر کافی انتخاب شده باشد خانواده های «راحت» میزهای گرد را انتخاب می کنند، خانواده های «بسته» (متعصب)، میزهای مربع شکل و تیپ های مقتدر، میزهای مستطیلی را برمیگزینند.

تصمیم گیری بر سر میز غذا

باتوجه به مطالبی که در مورد محدوده های انسانی و استفاده از میزهای مربع شکل، مستطیل شکل یا گرد گفته شد، حال اجازه دهید به چگونگی دعوت کردن از شخصی برای صرف شام یا هدف کسب یک پاسخ مطلوب بپردازیم. شما باید بدانید

در مدخل غار آتشی برافروخته می شده تا حیوانات خطرناک را دور کند و گرما ایجاد نماید. هر انسان اولیه درحالی که مشغول غذاخوردن بوده به دیوار غار تکیه می داده تا از امکان حمله از پشت جلوگیری کند و در این میان تنها صدای جویدن و خردکردن دندان ها و ترق تروق آتش به گوش می رسیده است. این روش کهن شراکت در غذا هنگام غروب و دور یک آتش باز، آغاز یک رویداد اجتماعی بوده که امروزه انسان آن را به صورت استفاده از اجاق و منقل کباب پز در مهمانی های شام مجدداً تکرار می کند. در این محافل نیز انسان امروزی کم و بیش مانند یک میلیون سال پیش خود عمل می کند.

هم اکنون برگردیم به رستوران یا مهمانی شام خود، اگر طرف شما (مشری شما) در موقعیتی راحت و آزاد از هرگونه تنش قرار گرفته باشد و محدوده های دفاعی او کمتر شده باشند، راحت تر موفق به دریافت یک تصمیم مثبت و مطلوب برای خود می شوید. در دستیابی به این هدف و با در نظر گرفتن آنچه که در مورد اجداد ما گفته شده، چند قانون ساده را باید دنبال کرد.

اول، چه در منزل و چه در رستوران صندلی مشتری خود را طوری انتخاب کنید

که پشت او به یک دیوار محکم یا حصار باشد. تحقیقات نشان داده زمانی که یک شخص در جایی می نشیند که پشتش به یک فضای باز است، تنفس، تپش قلب، امواج مغز و فشارخون به تدریج افزایش می یابد، بخصوص که در پشت سر او رفت و آمد نیز باشد. چنانچه پشت شخص به سمت یک در باز یا پنجره ای در طبقه همکف باشد، فشار روحی باز هم بیشتر می شود. سپس، نور باید کمتر شود و یک موسیقی بسیار آرام از پشت صحنه به گوش برسد. خیلی از رستوران های درجه یک، شومینه یا آتشی مشابه آن را در آستانه در قرار داده اند تا مجدداً آتش ضیافت های غارهای قدیمی را زنده کنند. اگر می خواهید توجه مشتری را به خود معطوف کنید، بهتر است که از یک میز گرد استفاده کنید و جای او را طوری تنظیم کنید که جلو دیدش را به وسیله یک حصار یا گیاه بزرگ سبز بپوشانید.

در چنین شرایطی خیلی راحت تر می توان به یک تصمیم مطلوب رسید تا در رستوران هایی که نور بسیار زیاد است، میزها و صندلی ها در فضاهای باز قرار گرفته اند و صدای به هم خوردن بشقاب و کارد و چنگال به گوش می رسد. رستوران های درجه یک از این نوع

روش‌های ایجاد آرامش برای استخراج
مقادیر زیادی پول از جیب‌های مشتریان
خود در مقابل ارائه یک غذای ساده استفاده
می‌کنند و هزاران سال است که مردها از آن
برای ایجاد یک جو رمانتیک برای جلب
زنان استفاده کرده‌اند.

فصل شانزدهم

بازی‌های قدرت

بازی‌های قدرت بوسیله صندلی

آیا تاکنون به مصاحبه‌ای رفته‌اید که پس از نشستن در صندلی ارباب رجوع احساس ناتوانی و درهم شکستگی کنید؟ جایی که مصاحبه کننده به نظر خیلی بزرگ و عظیم می‌رسد و شما احساس کوچکی و بی‌اهمیت بودن می‌کنید؟ احتمال دارد که مصاحبه کننده عمداً اثاثه دفتر را طوری ترتیب داده که مقام و قدرت خود را افزایش دهد و با این کار، شما را پایین بیاورد. روش‌های خاصی با استفاده از صندلی و ترتیب‌های نشستن می‌تواند چنین جوی در دفتر ایجاد کند.

عواملی که با استفاده از صندلی و لوازم جانبی آن موجب افزایش مقام و قدرت می‌شوند عبارتند از: اندازه صندلی و لوازم جانبی آن، ارتفاع صندلی از زمین و موقعیت صندلی نسبت به شخص دیگر.

اندازه صندلی و لوازم جانبی

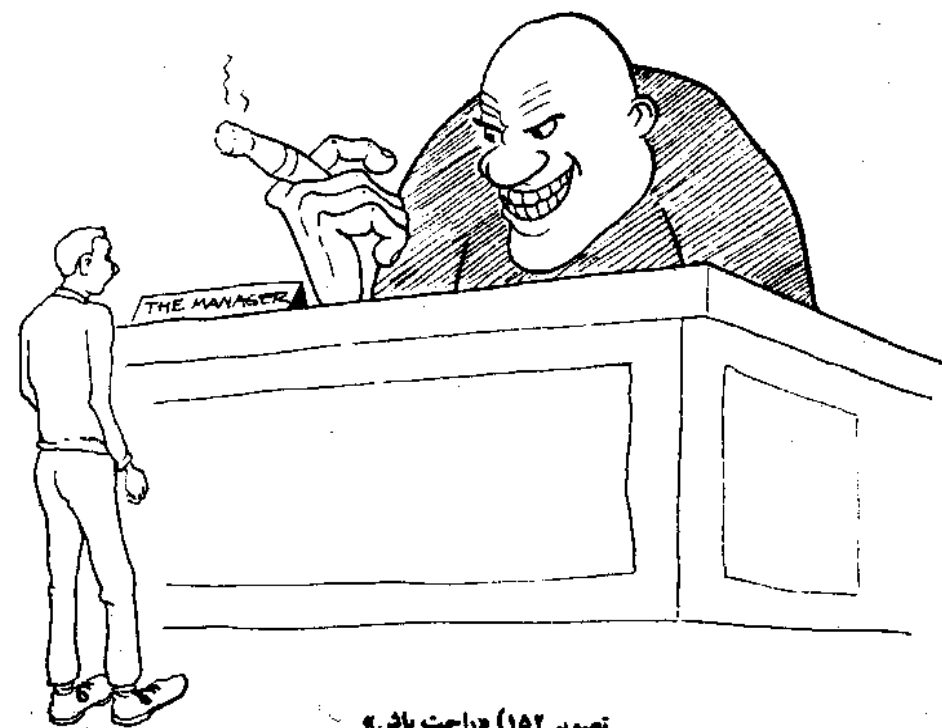
ارتفاع پشت صندلی، مقام یک شخص را افزایش یا کاهش می‌دهد و یک سسنی پشت بلند، نمونه‌ای شناخته شده است. هرچه پشت صندلی بلندتر باشد، مقام و قدرت شخصی که در آن نشسته بیشتر است. احتمال دارد که پادشاهان، ملکه‌ها، پاپ‌ها و سایر افرادی که از مقام بالایی برخوردارند، پشتی صندلی رسمی یا تخت پادشاهی خود را تا ۲۵۰ سانتیمتر بالا ببرند تا برتری مقام خود را نسبت به سایر افراد نشان دهند؛ مدیر ارشد دارای یک صندلی چرمی پشت بلند است و پشت صندلی مراجعه کنندگان همیشه کوتاه‌تر است.

صندلی‌های چرخان مقام و قدرت بیشتری نسبت به صندلی‌های ثابت دارند و به استفاده کننده اجازه حرکت آزادانه هنگامی که تحت فشار قرار گرفته، می‌دهند.

صندلی ثابت تقریباً امکان هیچ حرکتی را نمی‌دهد و این عدم تحرک به ناچار با علائم بدن جبران می‌شود که می‌تواند رفتار و احساسات شخص را بازگو کند. بنابراین صندلی‌های دسته‌دار و آنهایی که به عقب برمی‌گردند و دارای چرخ هستند، از صندلی‌هایی که فاقد این خصوصیات می‌باشند، بهترند.

ارتفاع صندلی

کسب قدرت با استفاده از ارتفاع در فصل



تصویر ۱۵۲ «راحت باش»

پایین قرار گرفته که چشم‌هایشان با میز مدیر هم‌سطح است (تصویر ۱۵۲). یک ترفند رایج نیز این است که جاسیگاری را کاملاً خارج از دسترس بازدیدکننده قرار می‌دهند تا او هنگام تکاندن خاکستر سیگارش، به ناچار احساس ناراحتی بکند.

موقعیت صندلی

همان‌طور که در بخش تعیین جایگاه‌های صندلی ذکر شد، بیشترین قدرت زمانی روی مراجعه‌کننده مستولی می‌شود که صندلی او در وضعیت رقابتی قرار گیرد. یکی از بازی‌های معمولی قدرت، قراردادن صندلی مراجعه‌کننده در دورترین نقطه از میز مدیر و در محدوده عمومی یا اجتماعی است که مقام او را بیش از بیش کاهش می‌دهد.

آرایش استراتژیک دفتر

با مطالعه این کتاب، هم‌اکنون باید قادر باشید اثاثه دفتر خود را طوری ترتیب دهید که از هر مقدار قدرت، مقام یا کنترل که مایلید در برابر دیگران داشته باشید، برخوردار شوید.

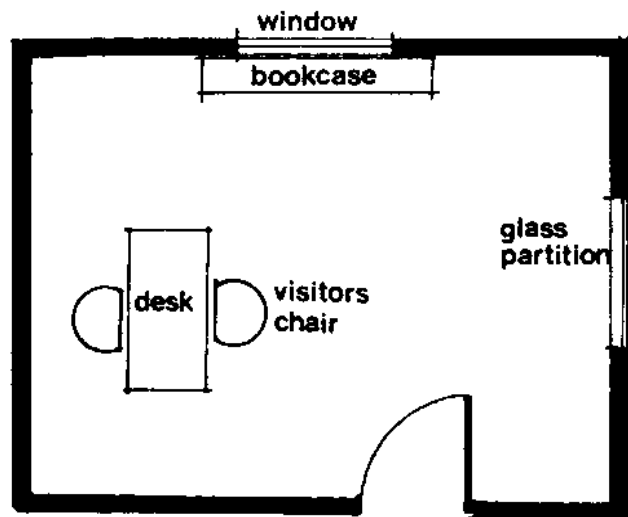
ماجرایی که شرح آن در زیر آمده نشان می‌دهد ما چگونه آرایش دفتر یک شخص را برای حل بعضی مشکلات ارتباطی او در

مقام یک سرپرست حل نمودیم. جان که یک کارمند شرکت بیمه بود به مقام مدیریت منصوب شد و یک دفتر در اختیارش قرار گرفت. پس از گذشت چند ماه، جان متوجه شد که سایر کارکنان علاقه‌ای به کارکردن با او ندارند و ارتباط او با آنان گهگاه خصومت‌آمیز می‌شود، بخصوص زمانی که به دفتر او می‌آیند. برای جان مشکل بود که آنان را راضی به اجرای دستورات و راهنمایی‌هایش بکند و اغلب می‌شنید که غیبت او را می‌کنند. مشاهدات ما از وضعیت اسفناک جان نشان داد که مشکلات ارتباطی هنگامی که کارکنان در دفتر او بودند، به بدترین وضعیت ممکن در می‌آمد.

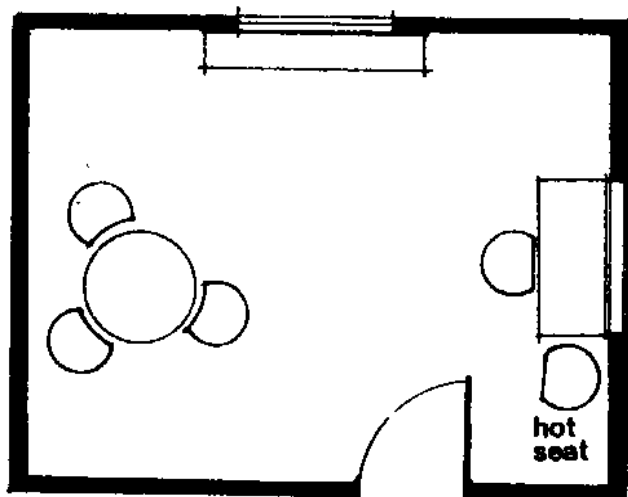
به‌منظور این تمرین، ما مهارت‌های مدیریت را در اینجا نادیده می‌گیریم و بر جنبه‌های غیرکلامی این مشکل تکیه می‌کنیم. در زیر خلاصه‌ای از مشاهدات ما و نتایج حاصل درخصوص آرایش دفتر جان آمده است.

(۱) صندلی مراجعه‌کننده در مقایسه با صندلی جان در جایگاه رقابتی قرار گرفته بود.

(۲) دفتر به غیر از یک پنجره به بیرون، یک چهار شیشه‌ای نیز داشت. این چهار



تصویر ۱۵۳) طرح اولیه دفتر



تصویر ۱۵۴) طرح جدید دفتر

شیشه‌ای منظره‌ای از محوطه عمومی دفتر را نشان می‌داد. این جدار شیشه‌ای مقام جان را کاهش می‌داد و می‌توانست باعث افزایش قدرت یک زیردست که در صندلی مراجعه کننده نشسته گردد زیرا سایر کارکنان مستقیماً پشت او بودند و می‌توانستند از آنچه در دفتر روی می‌داد کاملاً آگاه شوند.

(۳) بخش جلویی میز جان پر بود که این قسمت، بخش اعظمی از بدن او را پنهان می‌کرد و مانع مشاهده علائم جان توسط زیردستان می‌شد.

(۴) صندلی مراجعه کننده طوری قرار گرفته بود که پشت او رو به یک در باز باشد. (۵) هنگامی که یک زیردست در دفتر جان حضور داشت، او اغلب در حالتی می‌نشست که هر دو دست پشت سر (تصویر ۹۹) و یک پا روی صندلی قرار می‌گرفت (تصویر ۱۲۴).

(۶) صندلی جان دسته‌دار، چرخ‌دار و دارای پشت بلند بود. صندلی مراجعه کننده ساده با پشت کوتاه، بدون دسته و ثابت بود.

باتوجه به اینکه بین ۶۰ تا ۸۰ درصد از ارتباطات انسانی به‌طور غیرکلامی انجام می‌شود، واضح است که جنبه‌های

غیرکلامی ارتباط جان به معنی فاجعه بود. در جهت برطرف نمودن این مشکل، آرایش زیر طرح ریزی شد.

(۱) میز جان در مقابل جدار شیشه‌ای قرار گرفت تا دفتر او بزرگتر به نظر برسد و افرادی که وارد دفتر می‌شوند، بتوانند او را ببینند.

(۳) جدار شیشه‌ای تبدیل به شیشه آینه‌ای شد تا جان بتواند بیرون را ببیند اما دیگران قادر به مشاهده داخل دفتر نباشند. این باعث افزایش مقام جان می‌شد و جو صمیمی‌تری در دفتر او ایجاد می‌کرد.

(۴) یک میز گرد با سه صندلی چرخ‌دار هم‌شکل در انتهای دیگر دفتر قرار گرفت تا جلسات غیررسمی در سطح مساوی برگزار شوند.

(۵) در آرایش اولیه دفتر (تصویر ۱۵۳)، نیمی از محدوده میز جان در اختیار بازدیدکننده قرار می‌گرفت و در طرح جدید (تصویر ۱۵۴) جان از اختیار کامل بر سطح روی میز برخوردار بود.

(۶) هنگام صحبت کردن با زیردستان، جان قادر بود از علائم دست‌ها و پاهای باز در ترکیب با علائم کف دست استفاده کند.

نتیجه حاصل این بود که ارتباط سرپرست / زیردست بهبود یافت و کارمندان شروع به تمجید از جان نمودند.

اشیائی که باعث افزایش مقام می شود

اشیاء خاصی چنانچه با طرح عمدی در داخل دفتر قرار گیرند، به طور غیرکلامی می توانند موجب افزایش مقام و قدرت صاحب آن مکان گردند. بعضی از این اشیاء عبارتند از:

- (۱) صندلی‌های کوتاه راحتی برای نشستن مراجعه کنندگان.
- (۲) تلفن قفل دار.
- (۳) یک جاسیگاری گران بها که خارج از دسترس بازدیدکننده باشد و باعث ناراحتی او هنگام تکاندن خاکستر سیگار شود.

(۴) یک جعبه سیگار خارجی.

(۵) چند پرونده قرمز رنگ روی میز با علامت «محرمانه» بر روی آن.

(۶) دیواری که پوشیده از عکس، جوایز یا مدارک دریافت شده از طرف صاحب دفتر باشد.

(۷) یک کیف مهندسی رمزدار. کیف‌های مهندسی بزرگ و سنگین توسط افرادی استفاده می شود که همه کار را خودشان انجام می دهند.

علاوه بر اینها تنها چیزی که برای افزایش مقام، قدرت و تأثیرگذاری شما بر دیگران مورد نیاز است، کمی تفکر راجع به ژیمناستیک غیرکلامی در دفتر یا منزل خود است. متأسفانه اغلب دفاتر مدیران مانند تصویر ۱۵۳ طرح ریزی شده‌اند و به ندرت علائم غیرکلامی منفی که به دیگران انتقال می یابد، در نظر گرفته می شود.

پیشنهاد می شود که طرح دفتر خود را مطالعه کنید و از اطلاعات ذکر شده جهت ایجاد تغییرات مثبت استفاده نمایید.

فصل هفدهم

ترکیب علائم

اعمال خود و دیگران است.

ادامه این کتاب به موقعیت‌های اجتماعی و کاری اختصاص یافته و نشان می دهد که چگونه علائم و اشارات بدنی در مجموع (در ترکیب باهم) روی می دهند و موقعیت‌ها بر تفسیر شما اثر می گذارند. البته، قبل از خواندن یادداشت‌ها، هر یک از عکس‌ها را مطالعه کنید و ببینید پس از خواندن این کتاب، چه تعداد از آنها را می توانید تفسیر کنید؛ احتمالاً از اینکه چقدر ادراک شما پیشرفت کرده، متعجب خواهید شد.

مجموعه اشارات و حرکات در برخورد های روزانه

تصویر ۱۵۵- نمونه خوبی از مجموع علائم باز و حاکی از صداقت است. کف دست‌ها کاملاً نمایان است و انگشت‌ها برای اینکه این علامت تأثیر بیشتری داشته باشد، گشاد

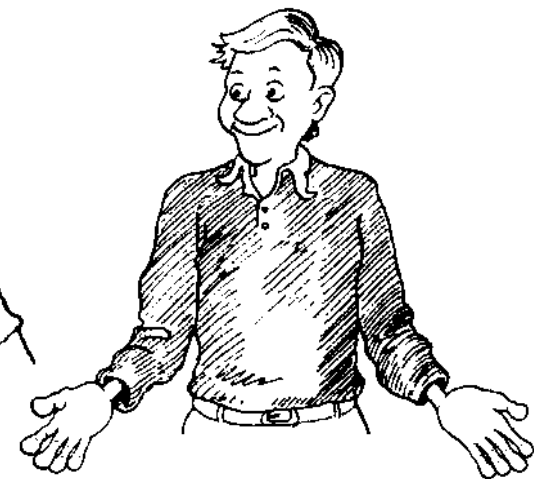
ارتباط از طریق زبان بدن پیشینه‌ای یک میلیون ساله دارد اما تنها در بیست سال اخیر به طور علمی مورد مطالعه قرار گرفته؛ در دهه ۱۹۷۰، بسیار طرفدار شده و تا پایان این قرن، توسط اغلب مردم دنیا «کشف» خواهد شد و پیش‌بینی می‌کنم که تأثیر و معنی آن در ارتباط انسانی بخشی از آموزش رسمی شود.

این کتاب به مثابه مقدمه‌ای برای فهم زبان بدن عمل می‌کند و به شما توصیه می‌کنم که از طریق تحقیقات و تجربه و مثال‌های ارائه شده، دانش خود را در این زمینه افزایش دهید.

نهایتاً، جامعه بهترین بستر برای تحقیق و آزمایش شما خواهد بود. بهترین روش برای اینکه هر شخص درک بهتری از رفتارهای پیچیده‌ترین و جالب‌ترین جانور روی زمین یعنی انسان کسب کند، مشاهده آگاهانه



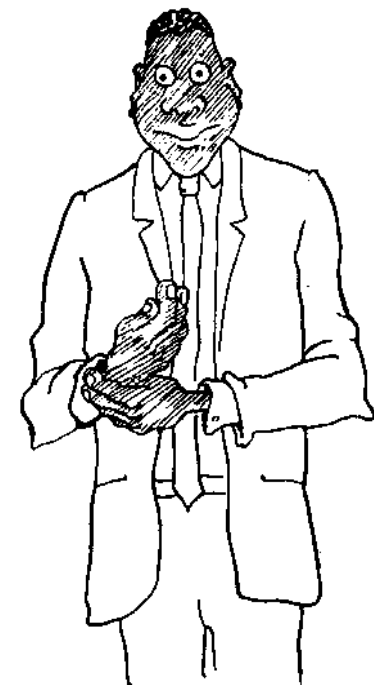
تصویر ۱۵۶



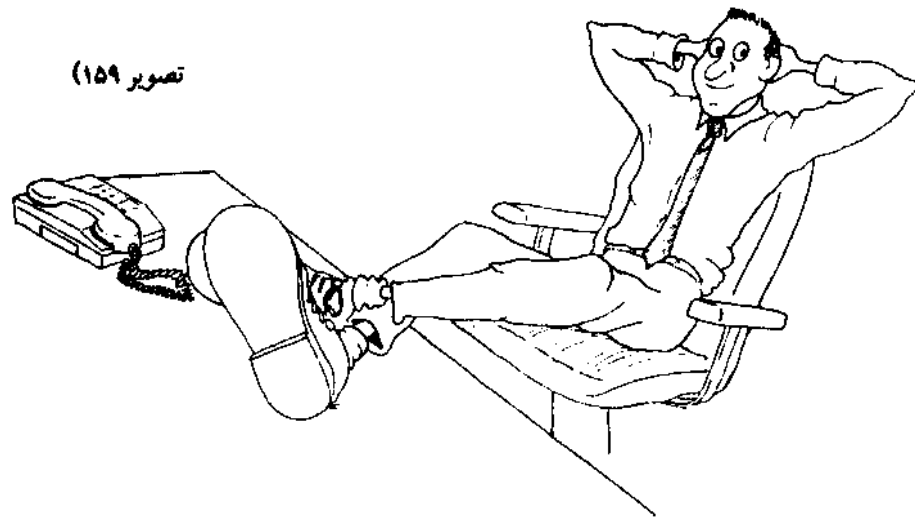
تصویر ۱۵۵



تصویر ۱۵۸



تصویر ۱۵۷



تصویر ۱۵۹

از هم قرار گرفته‌اند. سر در حالت «بی‌طرف» قرار گرفته و دست‌ها و پاها از هم باز هستند. این مرد رفتاری سلطه‌پذیر و غیر تهدیدآمیز را إلقاء می‌کند.

تصویر ۱۵۶- این یک علامت کلاسیک از پنهان‌کاری و خیانت است. این مرد در حالی که چشمان خود را می‌مالد، نگاهش را به زمین دوخته و هر دو ابروها را به حالت ناباوری بالا برده است. سر او به یک سمت و به پایین برگشته که یک رفتار منفی را نمایان می‌کند. لبخند او با لب‌های بسته نیز ساختگی است.

تصویر ۱۵۷- در اینجا، ناهماهنگی علائم مشخص است. این مرد در حالی که از یک سمت اتاق به سمت دیگر می‌رود، با اعتماد لبخند می‌زند اما یک دست جلوی

تصویر ۱۵۸- این زن نسبت به کسی که می‌بیند، احساس نارضایتی دارد. او نه سر خود را به سمت او برگردانده و نه بدنش را اما یک‌بری به او نگاه می‌کند در حالی که سرش کمی به سمت پایین برگشته (نارضایتی)، حالت دست به سینه کامل مشاهده می‌شود (دفاعی) و گوشه‌های لب او رو به پایین است.

تصویر ۱۵۹- در اینجا سلطه و برتری و تعیین قلمرو مالکیت، همه مشخص هستند. قراردادن هر دو دست در پشت سر یک رفتار برتری طلبانه حاکی از اینکه «همه چیز

را می‌دانم» را نشان می‌دهد و پاها حس مالکیت را نمایان می‌سازند. برای اینکه مقام او برجسته‌تر شود، دارای صندلی پشت‌بلند و چرخ‌داری است که به عقب برمی‌گردد. تلفن او نیز دارای قفل است. همچنین او در حالت تدافعی و رقابتی نشسته است.

تصویر ۱۶۰- علامت دست به کمر
توسط کودکانی استفاده می‌شود که می‌خواهد خود را بزرگتر و تهدیدکننده‌تر جلوه دهد.



تصویر ۱۶۱

چانه به جلو آمده تا سرپیچی را نشان دهد و دهان کاملاً باز است تا دندان‌ها نمایان گردد؛ درست همانگونه که حیوانات قبل از حمله رفتار می‌کنند.

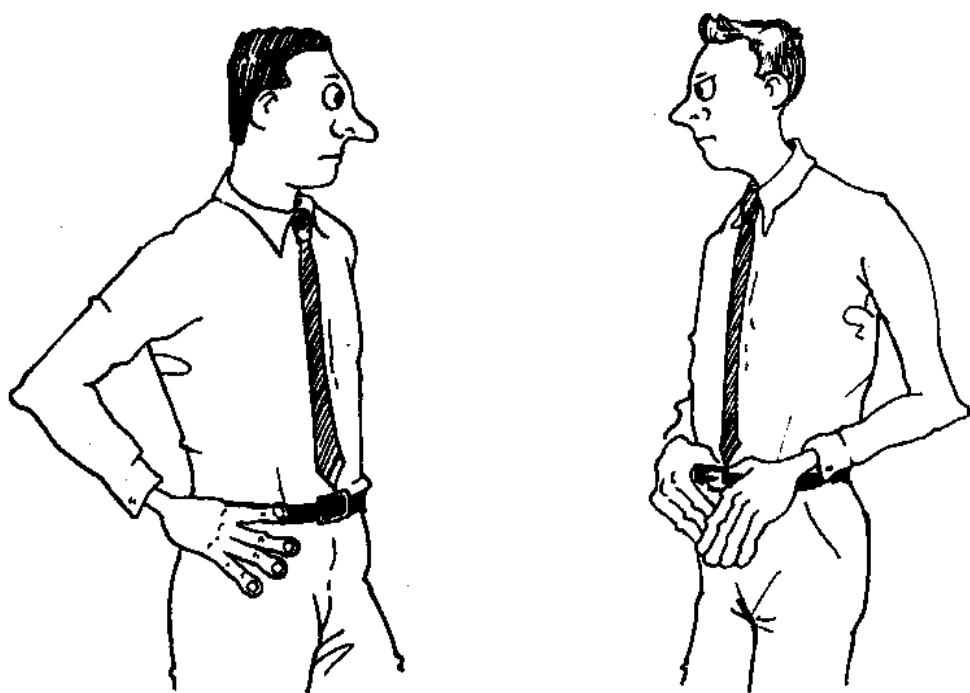
تصویر ۱۶۱- این مجموع علائم را
می‌توان در یک کلام خلاصه کرد - منفی. پوشه‌ای که در دست دارد به عنوان یک حفاظ مورد استفاده قرار گرفته و دست‌ها و پاها به علت ناراحتی و حالت دفاعی او روی هم گذاشته شده‌اند. دکمه‌های کت بسته است و عینک آفتابی علائم چشم و مردمک را پنهان می‌کند. نظر به اینکه ما



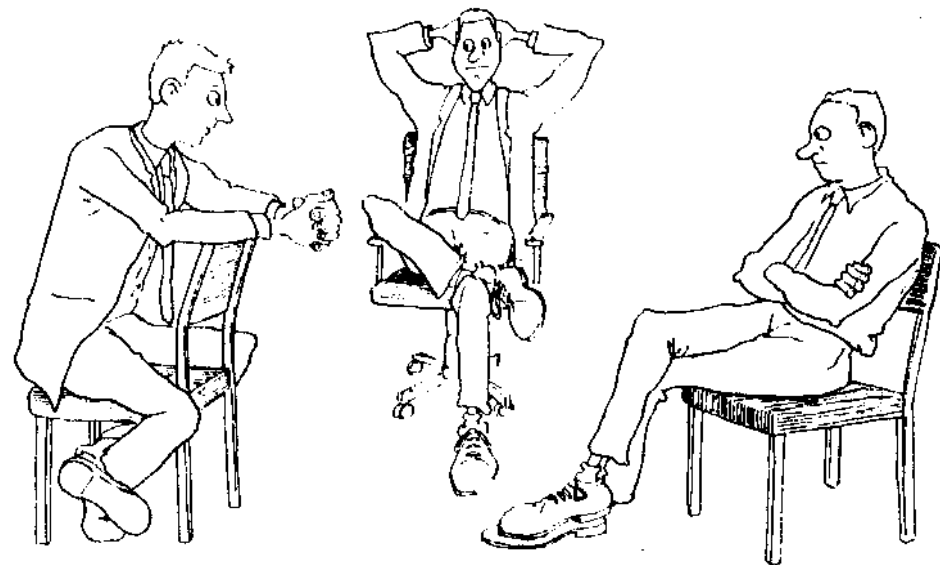
تصویر ۱۶۰

۹۰٪ از عقیده را در مورد افراد در نود ثانیه اول سامان می‌دهیم، به نظر نمی‌رسد که این مرد هیچ وقت بتواند با شخص دیگری حتی به قدم اول برسد.

تصویر ۱۶۲- هر دو مرد از علائم
پرخاشگری و آمادگی استفاده می‌کنند. مرد سمت چپ علامت دست به کمر و مرد سمت راست علامت شست انگشت در



تصویر ۱۶۲



تصویر ۱۶۳

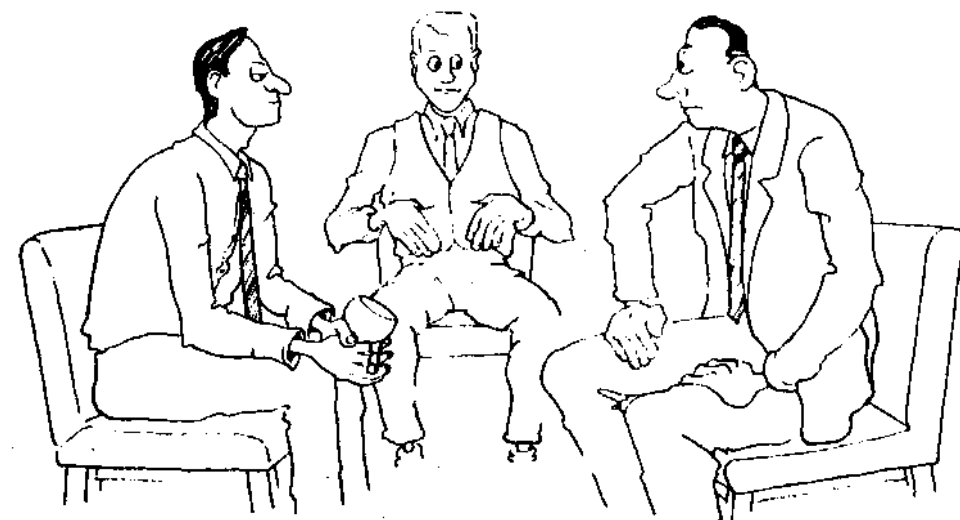
هماهنگی دارد.

تصویر ۱۶۳- مرد سمت چپ با قرار دادن صندلی در میان دو پا خود، سعی می‌کند کنترل بحث و گفتگو را در دست بگیرد یا اینکه بر مرد سمت راست نفوذ داشته باشد. او همچنین از اشاره مستقیم بدن به سمت مرد سمت راست استفاده می‌کند. انگشتان دستهای او در هم گره خورده و پاهایش در زیر صندلی به یکدیگر قفل شده‌اند که یک رفتار ناامید کننده را نشان می‌دهد به این معنا که احتمالاً در انتقال نظرات خود مشکل دارد. مردی که در مرکز قرار گرفته نسبت به دو مرد دیگر احساس برتری می‌کند زیرا از علامت دست

تصویر ۱۶۴- مرد سمت چپ با قرار

دادن صندلی در میان دو پا خود، سعی می‌کند کنترل بحث و گفتگو را در دست بگیرد یا اینکه بر مرد سمت راست نفوذ داشته باشد. او همچنین از اشاره مستقیم بدن به سمت مرد سمت راست استفاده می‌کند. انگشتان دستهای او در هم گره خورده و پاهایش در زیر صندلی به یکدیگر قفل شده‌اند که یک رفتار ناامید کننده را نشان می‌دهد به این معنا که احتمالاً در انتقال نظرات خود مشکل دارد. مردی که در مرکز قرار گرفته نسبت به دو مرد دیگر احساس برتری می‌کند زیرا از علامت دست

تصویر ۱۶۴- مرد سمت چپ از علائم برتری استفاده می‌کند و ظاهراً رفتای از خود راضی نسبت به مردی که مقابل او نشسته دارد. او در حالی که مغزش سعی می‌کند مرد دیگر را از دید خارج کند، از علامت بستن چشم استفاده می‌کند و سرش به عقب برگشته تا از روی بینی به او نگاه کند. حالت تدافعی نیز نمایان است زیرا زانوها محکم در کنار هم قرار گرفته‌اند و گیلان خود را با دو دست گرفته تا نوعی حفاظت تشکیل دهد. مردی که در مرکز است از مکالمه خارج شده زیرا دو مرد دیگر مثالی جهت پذیرفتن او تشکیل نداده‌اند.



تصویر ۱۶۴

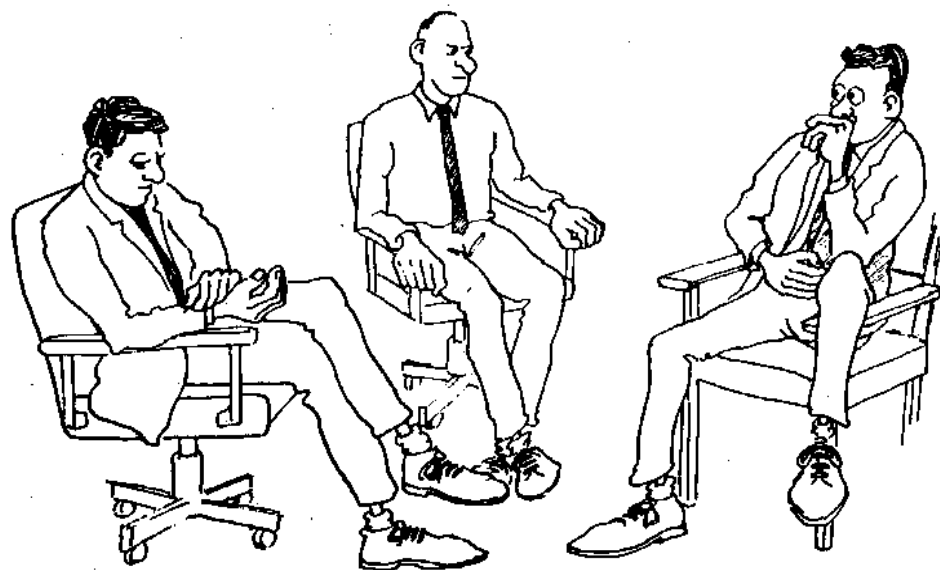


تصویر ۱۶۵

تصویر ۱۶۵- مرد سمت راست و مرد سمت چپ حالت آرایش بسته را تشکیل داده‌اند تا به مرد وسط نشان دهند که در مکالمه پذیرفته نشده است. رفتار مرد وسط برتری را نشان می‌دهد و او از علامت «در دست گرفتن برگردان یقه» یا شست انگشت به سمت بالا (برتری) علاوه بر علامت اشاره شست انگشت به طرف مرد سمت چپ (تمسخر) استفاده کرده که او نیز با قرار

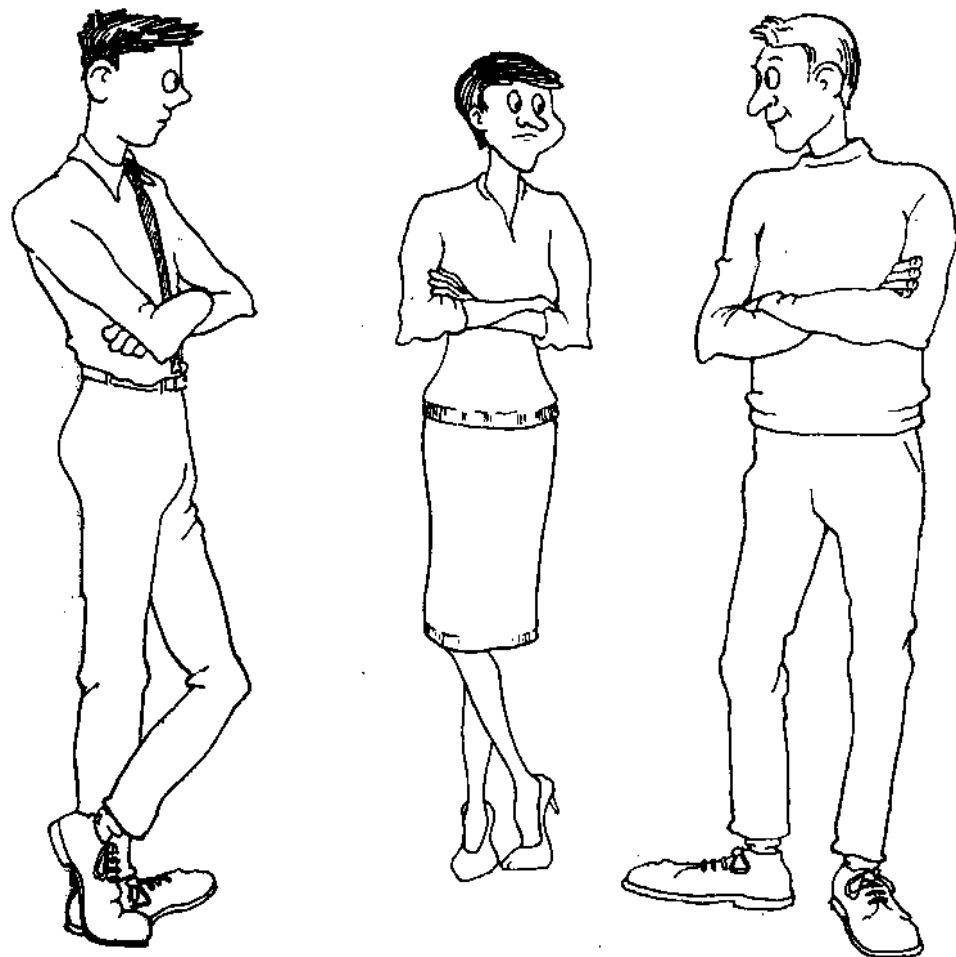
تصویر ۱۶۶- این آرایش نیز حاکی از یک جو پرتنش است. هر سه مرد در صندلی خود به عقب نشسته‌اند تا حداکثر فاصله را از هم حفظ کنند. مرد سمت راست مشکل به وجود آورده زیرا از مجموع علائم منفی استفاده کرده است. او در حالی که صحبت می‌کند، از علامت مالش بینی (خیانت) استفاده نموده و دست راستش برای تشکیل یک حفاظ مختصر، روی بدن قرار گرفته است (تدافعی). بی توجهی او نسبت به نظرات سایرین با علامت پا روی دسته صندلی و دور نگه داشتن بدن نمایان

است. مرد سمت چپ نسبت به نظرات مرد سمت راستی ناراضی است زیرا از علامت «کندن گرک‌های خیالی» (نارضایتی) استفاده می‌کند. پاهایش را روی هم (تدافعی) به سمت دیگری قرار داده است (به علاقه‌مندی). مرد وسط مایل است چیزی بگوید اما نظر خود را نگه داشته که این با علامت «کنترل خود» شامل گرفتن دسته‌های صندلی و زانوهای قفل شده نمایان است. او نیز با اشاره بدن خود به طرف مرد سمت راست، یک چالش غیرکلامی به او صادر کرده است.

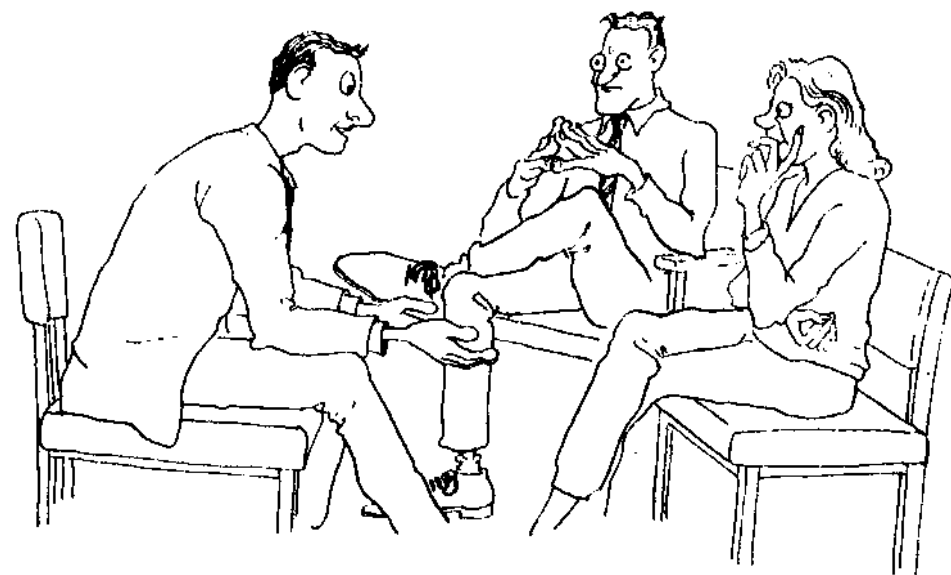


تصویر ۱۶۶

دو تصویر بعدی صحنه‌ای از یک را که نمایانگر دفاع و پرخاشگری و مهمانی را نشان می‌دهند که مجموع علائمی جفت‌یابی است، نشان می‌دهند.



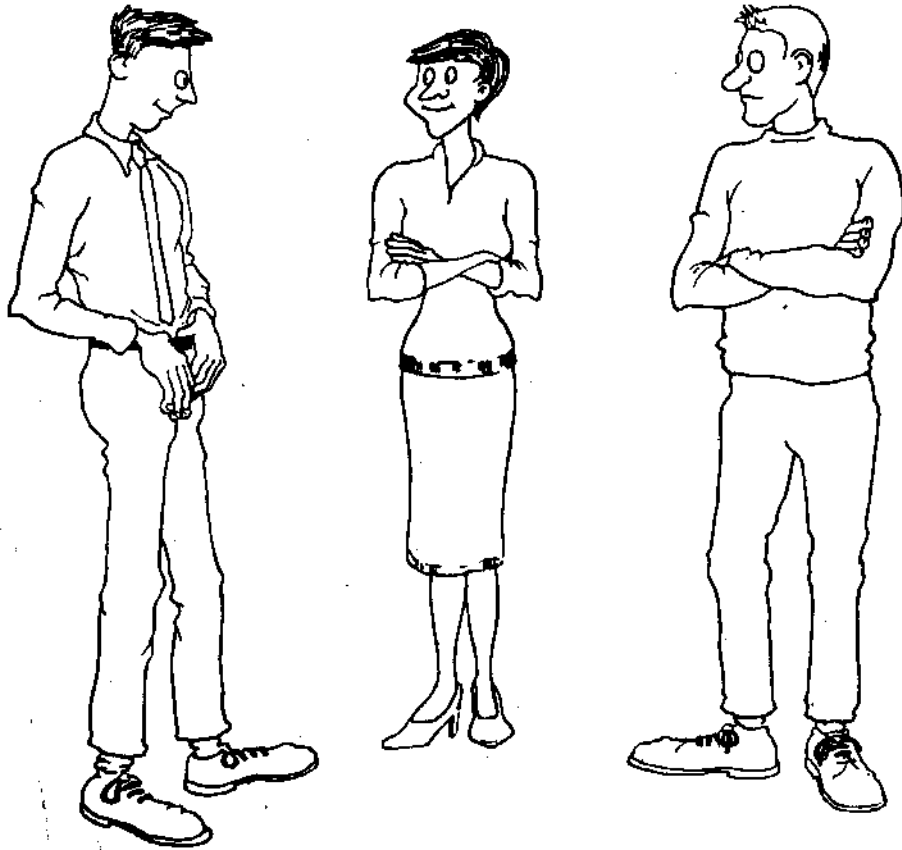
تصویر ۱۶۸



تصویر ۱۶۷

تصویر ۱۶۷- مرد سمت چپ از مجموع علائم عالی برای نشان دادن رفتاری باز و صادقانه استفاده می‌کند، یعنی کف دست‌های نمایان، پاهای روبه جلو، سر به سمت بالا، دکمه‌های باز کت، جلو آمدن و علائم لبخند. اما متأسفانه حالت او انتقال نیافته است. زن در صندلی خود به عقب نشسته و پاهایش را روی هم و دور از او قرار داده است (تدافعی)، او یک حفاظ مختصر با دست‌هایش تشکیل داده (تدافعی)، دست خود را مشت کرده (تهدیدآمیز) و از علامت «ارزیابی انتقادآمیز» استفاده می‌کند (دست بر روی صورت).

مرد وسط از علامت «انگشتان شیب‌دار» استفاده می‌کند، که نشان می‌دهد او احساس اطمینان و برتری می‌کند و حالت پای او به شکل ۴ است که نشانه رفتار رقابتی و ستیزه‌جویانه است. ما فرض را بر این می‌گذاریم که رفتار کلی او منفی است زیرا عقب نشسته و سرش پایین است.



تصویر ۱۶۹

آنچه مردم می‌گویند اغلب با از آنچه که فکر یا احساس می‌کنند متفاوت است. با زبان بدن، اکنون می‌توانید فکر دیگران را به وسیله مشاهده حرکات آنان تعبیر و تفسیر نمایید. به نظر بعید می‌رسد، اما یاد گرفتن زبان بدن راحت است و استفاده از آن لذت‌بخش.

بیش از نیم میلیون نفر رازهای زبان بدن را از آلن پیز، متخصص بین‌المللی ارتباط غیرکلامی آموخته‌اند.

تعبیر حرکات بدن را بخوانید تا دریابید که:

- چگونه می‌توان به دروغ‌گویی شخص پی برد.
- چگونه می‌توان خود را دوست‌داشتنی‌تر ساخت.
- چگونه می‌توان از همکاری دیگران برخوردار شد.
- چگونه می‌توان مصاحبه و مذاکره‌ای موفق‌آمیز انجام داد.
- چگونه می‌توان یک شریک انتخاب کرد.

