

# ارتباط غیر کلامی در مذاکره

مؤلف: رسول خان امین

سال: ۱۳۹۷



## شناسنامه کتاب

نام کتاب: ارتباط غیر کلامی در مذاکره

مؤلف: انجنیر رسول خان امین

ناشر: نشر پاپيروس

صفحه آرا: محمد جواد مبارز

نوبت چاپ: اول

سال: ثور ۱۳۹۷ هـ ش

تعداد: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ( ) افغانی

همه حقوق چاپ و نشر به ناشر محفوظ است.





### تقدیم به:

تمام استادان عزیز و مهربانِ داخلی و خارجی ام که نزدشان زبان بدن و مذاکره را آموختم.

به ویژه استاد عزیز و گرانقدرم پویا ودایع بنیانگذار آموزش علمی زبان بدن در ایران که در نوشتن این کتاب از هیچ نوع همکاری با من دریغ نکرد.

## سپاسگزاری

دوستان عزیز، همیشه عادت دارم، در کتاب‌هایم از عزیزانی که در نگارش، تصحیح و جمع‌آوری مواد برای اثرهایم به من کمک کرده‌اند، تشکر و سپاسگزاری کنم تا خوانندگان از اهمیت نقش آن‌ها آگاه شوند. بنابراین، جا دارد تقدیر کنم از:

## پدر بزرگوارم

همکاران مهربانم که تا توانستند مشغله‌های کاری و فکری من را کم کردند، تا بتوانم با خیالی آسوده‌تر این کتاب را بنویسم و اگر لطف آن‌ها نبود شاید نوشتن این کتاب مدت‌ها به طول می‌انجامید.

## دو خواهر کوچکم

با وجود که خودشان صنف پنج مکتب هستند؛ اما همکاران خستگی ناپذیرم در نوشتن این کتاب بوده‌اند که در تمام مراحل این کتاب همراهم بودند، و البته غلط‌های نوشتاری من را تصحیح کردند و در تایپ هم همکاری نمودند.

## استاد شاهپور عنایت

در بخش تصحیح و ویرایش کتاب با ما همکاری شایان ذکر نمودند.

## محمد جواد مبارز

در صفحه آرایی کتاب همکار ما بودند و این زحمت را متقبل شدند.

## ذکی احمدی مدیر مسؤول انتشارات پاپیروس

که در سریع‌ترین زمان ممکن کتاب را چاپ کردند، و پیگیری‌های لازم را برای انتشار کتاب انجام دادند، و به آراستگی و زیبایی هر چه تمام‌تر، این کتاب را به طبع رساندند.

## سخن ناشر

خداوند بزرگ (ج) را بی نهایت سپاسگزار و شکرگزاریم که انتشارات پایپروس را توفیق داد که کتاب "ارتباط غیرکلامی در مذاکره" اثر محترم استاد رسول خان امین را چاپ کند.

انتشارات پایپروس از آغاز تاسیس (۱۳۹۷) کتاب‌های روان‌شناسی، ادبی، حقوقی و اقتصادی را به خواستاران علم و فرهنگ کشور پیشکش کرده است و اینک با تصحیح و ویرایش دقیق کتاب حاضر را به نشر می‌رساند. هدف ما این است که با استمداد از عنایت خداوند و همت و همکاری دانشمندان و استادان متهد و دلسوز، به مطالعات و تحقیقات لازم پردازد و در هر کدام از رشته‌های علوم انسانی به تألیف و ترجمه منابع درسی اصلی و فرعی اقدام کند.

انتشارات پایپروس در چاپ و نشر، جنبه‌های زیر را ملاک کار خود قرار می‌دهند: برازندگی محتوای اثر، ویراستاری دقیق، قطع و صحافت، متناسب به ویژگی‌های اثر، مرغوبیت و زیبایی چاپ.

از استادان و صاحب‌نظران ارجمند تقاضا می‌شود با همکاری، راهنمایی و پیشنهادهای اصلاحی خود این موسسه نشراتی را در جهت

اصلاح کتاب حاضر و تدوین دیگر آثار مورد نیاز جامعه دانشگاهی جمهوری اسلامی افغانستان یاری دهند و آرزو داریم که همچنان توفیق خدمت دوامدار و شایسته را در عرصه‌ی چاپ و نشر داشته باشیم. انتشارات پایپروس در خدمت فرهنگیان کشور قرار دارد.

با احترام

محمد ذکی احمدی

مدیر مسوؤل انتشارت پایپروس



## پیشگفتار

خداوند (ج) را سپاسگزارم که برایم توفیق عنایت فرمود تا جمع‌آوری تدوین و نگارش کتاب "ارتباط غیرکلامی در مذاکره" را به اتمام برسانم. درود بر شما دوستان گرامی و ارجمند، به شما تبریک می‌گویم به خاطر قدمی که برای رشد و پیشرفت خودتان برداشتید. شما جزو ۲۰ درصد از افراد موفق جامعه هستید که برای رشد و پیشرفت خودشان حاضرند، دست به کارهای کوچک یا بزرگی بزنند.

یافتن مسیرهایی کوتاه و سریع برای رسیدن به موفقیت، کشف فرمول‌های مؤثر در ارتباط و مذاکره با دیگران، نحوه نفوذ بر افراد مختلف جامعه، تکنیک‌های متأثر ساختن دیگران در جلسات و... موضوع‌هایی است که برای هر یک از آن‌ها کتاب‌های مختلف تألیف و ترجمه شده است. این موضوعات در افغانستان علاقه‌مندان فراوانی دارد و افراد گوناگون جامعه برای کشف رموز موفقیت، اغلب این اثرها را مطالعه کرده‌اند؛ اما آنچه در دستان شما قرار دارد، اثری گردآوری و تدوینی از زبان و فرهنگی که همانندی با رفتارهای جاری و ساری در جامعه افغانستان ندارد، نیست؛ بلکه حاصل تجارب چند ساله این جانب در مواجهه با زبان بدن در جریان مذاکره دولت مردان، تجار، صاحبان صنایع، مدیران متنوع و گوناگونی است که حالا به‌عنوان چکیده این سال‌ها در قالب اثری مختصر و مفید عرضه شده است.

جا دارد تشکر کنم از استاد پویا ودایع که با دلسوزی‌های فراوان، مهم‌ترین و بیشترین نقش را در شکل‌گیری و نگارش این کتاب بر عهده داشته است، استاد ودایع عزیز، مشوق بزرگ من در فراگیری دانش زبان بدن می‌باشد و همچنان نویسنده کتاب‌های خیلی زیاد در این مورد هستند و از جناب‌شان از صمیم قلب ممنونم.

دوستان عزیز، تلاش شده مباحث کتاب با زبان ساده فارسی و کاربردی برای عموم به رشته تحریر درآید. مثال‌های متعدد، تصاویر زیبا که آن‌ها را هم استادم ودایع برایم فرستاده است و همچنان بحث زبان بدن بومی افغانستان برخی از ویژگی‌های این کتاب است که مطالعه آن را به عنوان اثری (برای رشد ظرفیت) توأم با لذت و کشف‌هایی تازه می‌کند. به امید افغانستان سربلند.

سبز و خرم بمانید!

با احترام

انجنیر رسول خان امین

## فهرست عناوین

ج	پیشگفتار	.....
۱	مقدمه	.....
۳	فصل اول	.....
۳	ارتباط غیرکلامی	.....
۷	فصل دوم	.....
۷	ارتباط غیرکلامی (زبان بدن) در مذاکره	.....
۸	تعریف زبان بدن	.....
۱۱	فصل سوم	.....
۱۱	کاربردهای زبان بدن در ارتباطات	.....
۱۵	فصل چهارم	.....
۱۵	زبان بدن خوب در ارتباطات	.....
۱۶	آراسته شدن در مذاکره	.....
۱۷	پوشش و آراستگی آقایان در مذاکره	.....
۱۹	پوشش و آراستگی خانم‌ها در مذاکره	.....
۲۰	رمز استفاده از زبان بدن در مذاکره	.....
۲۳	فصل پنجم	.....
۲۳	نقش زبان بدن در مذاکره	.....
۲۵	فصل ششم	.....
۲۵	ارتباط چشمی در مذاکره	.....

فصل هفتم .....	۳۱
اشاره‌های دست در مذاکره.....	۳۱
.....	۳۱
فصل هشتم .....	۳۷
اشاره‌های عمومی انگشتان در جهان .....	۳۷
فصل نهم .....	۴۷
فاصله‌ها در مذاکره .....	۴۷
فصل دهم .....	۵۱
انواع ایستادن در مذاکره.....	۵۱
فصل یازدهم .....	۵۹
انواع نشستن در مذاکره .....	۵۹
فصل دوازدهم.....	۷۱
نقش حالت‌های چهره در مذاکره.....	۷۱
فصل سیزدهم.....	۷۷
نقش زبان بدن در تلفون .....	۷۷
فصل چهاردهم.....	۸۱
رازهای زبان بدن در مذاکره .....	۸۱
فصل پانزدهم.....	۸۹
دقایق طلایی در مذاکره.....	۸۹
قوانین استفاده از زبان بدن در مذاکره .....	۸۹
فصل شانزدهم.....	۹۳
شناخت دروغگو از طریق زبان بدن در مذاکره .....	۹۳
منابع.....	۱۰۰

## مقدمه

زبان بدن شما سخن می‌گوید. علاوه بر کلمه‌های که برای ارائه‌ی اندیشه‌های خود استفاده می‌کنید، صدا، ژست، وضعیت بدن و حالت‌های چهره پیام‌های قدرتمندی را به دیگران منتقل می‌کنند. زبان بدن معنی دیگر ارتباط برقرار کردن است و گاهی می‌تواند پیام‌هایی بسیار قوی‌تر نسبت به کلمات انتقال دهد. زبان بدن توسط ذهن ناخودآگاه کنترل می‌شود؛ به همین دلیل فردی که در مقابل شماست قادر است تفاوت بین آنچه شما می‌گویید و آنچه در ذهن شما می‌گذرد را درک کند. از آنجایی که زبان بدن یک زبان ارتباطی بسیار مهم است؛ تمام افرادی که برای انجام حرفه یا فعالیت روزانه نیاز به برقراری ارتباط مؤثر با دیگران دارند خواه‌ناخواه پیام‌های زیادی را از طریق زبان بدن منتقل می‌کنند. آگاه شدن به آنچه زبان بدن مان به‌جای ما می‌گوید ابزاری قدرتمند در دستان شما خواهد بود تا بهتر و سریع‌تر به اهداف‌تان در یک جلسه یا ملاقات دست‌یابید. گرچه این کتاب برای مذاکره‌کنندگان نیز مفید است؛ اما استادان، مدرسان، افرادی که در مصاحبه‌های شغلی شرکت می‌کنند؛ بازاریاب‌ها و فروشندگان، مدیران و مشاورانی که در جلسات مختلف حضور به هم می‌رسانند تا قرارداد یا معامله‌ای انجام دهند از مخاطبان اصلی این کتاب هستند.

با توجه به تجاربی که در چند سال اخیر به‌وسیله‌ی شرکت در جلسات

مشاوره و تدریس متعدد در دانشگاه‌های مختلف در کابل، سازمان‌ها و ادارات داشته‌ام چندین مقاله و کتاب در این مورد منتشر کرده‌ام. شاید برنامه‌های تلویزیونی یا رادیویی مرا دیده یا شنیده باشید. آنچه در این کتاب درباره‌اش صحبت شده است عبارت است از مقدمات، ارتباط غیرکلامی، زبان بدن در مذاکره، تفاوت زبان بدن در افغانستان و سایر کشورها، تأثیر ارتباط چشمی در مذاکره، تأثیر حال خوب افراد در زبان بدن، اهمیت لبخند زدن، استفاده‌ی فردی از زبان بدن، شرح پیام‌هایی که توسط دست دادن منتقل می‌شود، انواع اشاره‌ها، نقش پاها در زبان بدن، درک درست فاصله‌ها و سایر مواردی که در حاشیه‌ی استفاده از علم زبان بدن اهمیت دارند.

تمرکز این کتاب بر استفاده از زبان بدن در «مذاکره» است. امیدوارم بعد از مطالعه‌ی این کتاب نگرش شما نسبت به «علم زبان بدن در طی مذاکره» تا حدود زیادی تغییر کند. امیدوارم به کمک تجربه‌ی خود و آموزه‌های استادان بزرگوارم به‌خصوص استاد پویا و دايع بتوانم شما را به دنیای جذاب «استفاده از زبان بدن در جلسات مذاکره» وارد کنم. نظرات و پیشنهادات خود را از طریق ایمیل که در اخیر کتاب ذکر نمودیم با ما در میان بگذارید. شادباشید!

رسول خان امین

کابل ۲ ثور ۱۳۹۷

ساعت ۲ شب

## فصل اول

### ارتباط غیر کلامی

هنگامیکه انسان تفسیر زبان بدن را یاد می‌گیرد، هیچ واژه‌ای را به اندازه آن روشن و واضح نمی‌یابد. تفسیر زبان تن یکی از مهم‌ترین مهارت‌های لازم در گوش کردن اثربخش است. عناصر غیر کلامی ارتباط، به‌خصوص در درک احساسات شخصی دیگر اهمیت بسیار دارد. مردم اغلب می‌کوشند که احساسات‌شان را از طریق کنترل رفتارهای غیر کلامی خود مخفی نگه دارند؛ اما این کار، در مقایسه مربوط به پنهان‌کاری، معمولاً از موفقیت کمتری برخوردار است. گاه ممکن است که زبان بدن، بسیار واضح و آشکار باشد و گاه ممکن است که رمزگشایی آن کار بسیار دشواری به‌نظر برسد. حال در این کتاب "ارتباط غیر کلامی در مذاکره" سعی شده تا با ارائه کاربردی و تخصصی زبان

تن، گامی مهم در جهت افزایش توانایی کارشناسان مذاکره برداریم.

تحقیقات نشان داده است که محل قرار گرفتن دست و پا در هنگام مکالمه چیزهایی درباره پایگاه متفاوت افراد به ما می‌گوید. وقتی افراد با کسانی صحبت می‌کنند که از نظر پایگاه از آن‌ها پایین‌ترند یا از قدرت کمتری برخوردارند، دست‌ها و پاهای آنان آرام‌تر و راحت‌تر است؛ اما وقتی با افرادی از پایگاه بالاتر صحبت می‌کنند ژست آن‌ها خشک‌تر است. در حالی که وضعیت راحت‌تر بدن که کمی متمایل به سوی شخص دیگر باشد، نشان‌دهنده علاقه و دوستی است.

یک انسان نمی‌تواند ارتباط برقرار نکند. او می‌تواند تصمیم به ادامه گفت‌وگو بگیرد؛ اما غیرممکن است که بتواند جلو رفتار خویش را بگیرد. رفتار یک فرد -حالت‌های چهره، حرکات بیانگر، وضع اندام و اعمال دیگر- جریانی بدون وقفه از اطلاعات و منبعی پایدار از نشانه‌های مربوط به احساساتی است که او تجربه می‌کند. فقط بخش کوچکی از درک و فهمی که انسان با تعامل رو در رو به دست می‌آورد حاصل لغات است.

از دیگر وجوه ارتباط غیرکلامی حالت‌های چهره است شامل خوشحالی، غمگینی، شگفتی، ترس، خشم و بی‌زاری حالتی همگانی و جهانی داشته و در همه جای جهان یکسان تعبیر و تفسیر می‌شوند. یک جنبه مهم ارتباط غیرکلامی بیان احساس از طریق چهره است. در واقع حالت‌های چهره، حرکات و حالات بدنی به‌طور دائم برای تکمیل سخنان و نیز انتقال معانی هنگامی که عملاً چیزی گفته نمی‌شود، مورد استفاده قرار می‌گیرد. حالت‌های حقیقی چهره معمولاً پس از چهار یا پنج ثانیه ناپدید می‌شوند و لبخند یا ابراز تعجبی که بیشتر طول می‌کشد، می‌تواند به خوبی نشان‌دهنده فریب باشد. هر یک از شکل‌های صحبت و فعالیت که زندگی روزانه ما پیرامون آن بنا گردیده، حالت چهره، اشارات یا وضع بدن می‌تواند برای شوخی کردن، نشان دادن استهزاء یا شک و تردید مورد استفاده قرار گیرند. به عنوان مثال حالت تعجب در چهره خیلی طول می‌کشد، ممکن است به عنوان تقلیدی طنزآمیز به کار برده شود.

می‌توان از چهره مفهوم وسیع‌تری را یافت چرا که چهره نقش بسیار وسیعی در عملکرد و درک طرف مقابل از ما دارد. در زندگی روزانه، ما معمولاً توجه زیادی به نگهداری یا حفظ کردن آبروی یک‌دیگر نشان می‌دهیم. آداب دانی نوعی تدبیر حفاظتی است که هر یک از دو طرف با این انتظار به کار می‌برند که، در مقابل ضعف‌های خودشان تعمداً در معرض دید عموم قرار نخواهند گرفت. بنابراین زندگی هر روزه ما خود به خود پیش نمی‌آید. همه ما با آن که



بدانیم، در کنش متقابلی که با دیگران داریم حالت چهره، وضع حرکات بدن را به دقت به‌طور مداوم کنترل می‌کنیم. به عنوان مثال: یک دیپلمات خوب باید بتواند در حالی که کاملاً آسوده و آرام به‌نظر می‌رسد با دیگران که ممکن است با عقایدشان موافقت نداشته یا حتی به‌نظرش نفرت‌انگیز برسند کنش متقابل داشته باشد. میزان موفقیت در این امر می‌تواند در سرنوشت تمامی ملت‌ها مؤثر باشد. دیپلماسی ماهرانه می‌تواند تیرگی روابط بین ملت‌ها را برطرف کرده و از جنگ جلوگیری کند.

علائم غیرکلامی، نه تنها احساسات فرد را به‌تصویر می‌کشند بلکه اغلب نشان می‌دهند او چگونه با احساسات کنار می‌آید؛ به‌طور مثال: ممکن است خشم خود را با کشیدگی و تنش عضلانی سرکوب کند و یا احساساتش را از طریق بر زمین کوبیدن پا، تکان دادن دست‌ها و محکم بستن دروازه اتاق یا مواردی از این قبیل تخلیه کند.

احساسات افراد نسبت به روابطشان اساساً از طریق رفتارهای غیرکلامی آنان منتقل می‌شود. هنگامی که افراد فاصله قابل توجهی از یک‌دیگر می‌گیرند، بدن‌شان را منقبض می‌کنند و از روبه‌روی هم قرار گرفتن یا تماس چشمی اجتناب می‌کنند.

از آنجا که رفتارهای غیرکلامی، ابزارهای اصلی انتقال هیجان‌ها هستند برای درک مهم‌ترین مواردی که دیگران با ما در میان می‌گذارند، اهمیت بسیار زیادی دارند. اوقاتی وجود دارد که هر یک از ما لغات را به‌نحوی به‌کار می‌بریم که برای پنهان کردن احساساتمان مناسب باشد. گاه این تمایلات فریبکارانه در ضمیر ناهشیار ما پنهان می‌شوند و ما حتی از تلاش خود برای پنهان‌کاری آگاه نمی‌شویم؛ اما به‌همین ترتیب، هر یک از ما یاد گرفته‌ایم که زبان بدن را کنترل کنیم. ما آگاهانه یا ناآگاهانه، تلاش داریم بروز هیجان‌هایی را که از طریق رفتارهای غیرکلامی منتقل می‌شوند کنترل کنیم. به‌طور مثال

هنگامی که موضوعی برای ما از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است، ممکن است شانه‌های مان را با نوعی بی‌تفاوتی فریبکارانه بالا بیندازیم یا ممکن است خشم خود را با لبخندی دروغین بپوشانیم. از آنجا که بخش زیادی از ارتباط بین فردی را ارتباط غیرکلامی تشکیل می‌دهد. تفسیر زبان تن یکی از مهم‌ترین مهارت‌های لازم در گوش کردن اثربخش است. عناصر غیرکلامی ارتباط، به‌خصوص در درک احساسات شخصی دیگر اهمیت بسیار دارد. مردم اغلب می‌کوشند که احساسات‌شان را از طریق کنترل رفتارهای غیرکلامی خود مخفی نگهدارند؛ اما این کار، در مقایسه مربوط به پنهانکاری، معمولاً از موفقیت کمتری برخوردار است. گاه ممکن است که زبان بدن، بسیار واضح و آشکار باشد و گاه ممکن است که رمزگشایی آن کار بسیار دشواری به‌نظر برسد. هرگاه شنونده قادر باشد درک خود را از زبان بدن فرستنده به‌شکل مناسبی منعکس کند، ارتباط تا حد قابل توجهی بهبود می‌یابد.

تحقیقات روان‌شناسان بیانگر این حقیقت است که در زمان یک گفت‌وگوی رو در رو، تنها ۷ درصد از پیام ما از طریق لغات و کلمات انتخابی، به مخاطب منتقل می‌شود، ۳۳ درصد مقصود ما از طریق لحن صدا، بلندی و کوتاهی صدا، افکت‌های صوتی و... انتقال پیدا می‌کند. و ۶۰ درصد، یعنی بیش از نیمی از پیام ما به‌وسیله حرکات بدن به مخاطب‌مان منتقل خواهد شد.

## فصل دوم

### ارتباط غیر کلامی (زبان بدن) در مذاکره

زبان بدن چیست؟ زبان بدن در واقع همان نشانه‌های غیر کلامی هستند که در ارتباط برقرار کردن استفاده می‌شود. نمی‌دانم چه قدر درباره‌ی زبان بدن می‌دانید و چه نشانه‌هایی را در این زمینه می‌شناسید. آیا تا به حال کتابی در این باره خوانده‌اید یا نه؟ آیا کتاب‌های بنده به نام‌های زبان بدن و نقش آن در ارتباطات و الفبای زبان بدن را خوانده‌اید یا نه؟ قطعاً توصیه می‌کنم این دو کتاب من را هم مطالعه بفرمایید. پاسخ شما هر چه که باشد می‌خواهم این پیام را به شما برسانم که زبان بدن حتی در ولایت به ولایت کشور خودمان - افغانستان - فرق می‌کند. پیام‌هایی که به وسیله‌ی زبان بدن در شهر قندهار منتقل می‌شوند با پیام‌های زبان بدن یک مزاری فرق دارد. کسانی که در مکان‌های سردسیر زندگی می‌کنند (مثلاً سمت شمال افغانستان) موقعی که با شما دست می‌دهند در فاصله‌ی نزدیک‌تری به شما ایستاد می‌شوند و دست‌تان را بیشتر فشار می‌دهند؛ بر عکس مردم ساکن جنوب در کشور ما افغانستان موقع دست دادن فاصله‌ی بیشتری می‌گیرند، شل دست می‌دهند. یا در شانهِ همدیگر خود دست می‌زنند. همه‌ی این‌ها دلیلی است که نشان می‌دهد که در کشور ما زبان بدن از شهری به شهر دیگر فرق می‌کند. گرچه چنین تفاوت‌هایی در زبان بدن دیده می‌شود؛ اما زبان بدن اشتراکاتی نیز دارد.

- آیا یک مذاکره می‌تواند به کمک یک نشانه‌ی غیرکلامی بهبود پیدا کند؟
- ارتباط غیرکلامی در مذاکره چیست؟
- آیا مذاکره به کمک ارتباط غیرکلامی بهبود پیدا می‌کند؟
- ارتباط غیرکلامی در مذاکره چیست؟
- آیا زبان بدن فقط به آقایان اختصاص دارد؟
- آیا زبان بدن مختص خانم‌هاست؟
- آیا زبان بدن یک ژست است؟
- آیا زبان بدن یک اداست؟
- با کمک زبان بدن چه چیزهایی را می‌توانیم تغییر دهیم؟

## تعریف زبان بدن

هر چیزی که در کنار کلام بتوان آن را چه با دست‌ها، پاها، چهره، بدن، حالات و غیره ادا کرد و نشان داد؛ زبان بدن نامیده می‌شود. در کنار زبان بدن دیگری وجود دارد که به همان اندازه کارایی دارد و «زبان محیط» نامیده می‌شود. مکانی که در آن زندگی می‌کنیم؛ جایی که سخنرانی می‌کنیم؛ محیط اطراف مان و آنچه در این محیط قرار دارد؛ همه و همه، چیزهایی برای گفتن دارند.

قسمتی از زبان بدن در بین ما انسان‌ها و حیوانات مشترک است. به تصویر



زیر خوب نگاه کنید. عقابی را می‌بینید که قصد دارد طعمه‌ای را شکار کند؛ ببینید چه طور بال‌ها و اندامش را باز کرده است و فضا اشغال کرده است. چرا؟

چون که می‌داند این شکار حق اوست و مصمم است که طعمه را به چنگ بیاورد و می‌خواهد چنین پیام‌هایی را منتقل کند. ما انسان‌ها هم همین‌گونه رفتار می‌کنیم. وقتی با کسی دعوا می‌کنیم، وقتی می‌خواهیم اعلام کنیم که حق با «ما» است؛ فضا اشغال می‌کنیم. دست‌های مان را بر روی کمرمان می‌گذاریم یا در فضا از هم باز می‌کنیم. به پاهای مان فاصله می‌دهیم و صورت‌مان بر افروخته می‌شود؛ همه‌ی این موارد نشانه‌هایی است که با بعضی از حیوانات زبان بدن مشترکی داریم. به عکس بعدی نگاه کنید.



تصویر خرسی را می‌بینید که برای عکاس دست تکان می‌دهد این خرس‌ها که معمولاً در پارک‌های آمریکای شمالی زندگی می‌کنند یاد گرفته‌اند که با انسان‌ها ارتباط برقرار کنند. مثلاً دست‌شان را تکان دهند. در تصویر بعدی خرسی را می‌بینیم که تکیه داده است.



شاید هر کدام از ما در منزل همین‌طور بنشینیم. می‌بینید که نوع نشستن ما هم می‌تواند با حیوانات مشترک باشد.



میمون‌هایی با حالات انسانی - از راست به چپ: گوریل در حال تفکر؛ میمون با خلال دندان، میمونی که ترسیده

در تصویرهای بعدی میمون‌هایی را می‌بینید یکی از آن‌ها غمگین است و ترسیده به نظر می‌رسد. گوریلی را می‌بینید که در حال تفکر است و شامپانزه‌ای

که در حال استفاده از خلال دندان است. تمام این موارد نوعی نشانه هستند. حیوانات هم بین خود نوعی ارتباط غیرکلامی دارند و از این نوع ارتباط استفاده می‌کنند. حتماً توجه کرده‌اید که وقتی می‌ترسیم خود را جمع می‌کنیم؟ موقعی که دروغی گفتیم یا کار اشتباهی انجام داده‌ایم یا دسته‌گلی به آب داده‌ایم و می‌دانیم که شخصی که در مقابل ماست حق دارد؛ خودمان را جمع می‌کنیم. حال به این عکس بالا نگاه کنید. میمونی می‌بینید که خودش را جمع کرده است. می‌تواند از سرما باشد؛ می‌تواند در اثر ترسیدن هم اتفاق بیفتد.

**یادداشت:** آیا زبان بدن در کشور ما -افغانستان- با آمریکا فرق می‌کند؟ پاسخ این است که قطعاً همین‌طور است. کسانی که به کشورهای دیگر سفر کرده‌اند مشاهده کرده‌اند که حتی نوع نشستن، نوع برخاستن، نوع دست دادن، نوع نگاه کردن. در کشورهای دیگر با ما متفاوت است. شاید مثالی که خواهم آورد ناخوشایند باشد؛ اما برای درک بهتر لازم است. آگاه باشید که حتی غذایی که می‌خوریم؛ روی بوی بدن ما تأثیر می‌گذارد. بوی بدن یک افغانستانی با بوی بدن فردی پاکستانی و خارجی فرق دارد. این به‌خاطر غذایی است که خورده می‌شود؛ به‌خاطر محیطی است که در آن زندگی می‌کنند. به‌خاطر روغنی است که استفاده می‌کنند.

بنابراین آیا زبان بدن هم فرق خواهد داشت؟ قطعاً فرق خواهد داشت. پس پاسخ به این پرسش را که زبان بدن چیست؛ به خودتان محول می‌کنم. جست‌وجو کنید که اصلاً زبان بدن یعنی چی؟ کجا کاربرد دارد؟ کجا می‌توانیم از زبان بدن استفاده کنیم و حتی به وسیله‌ی آن کسب درآمد کنیم.

## فصل سوم

### کاربردهای زبان بدن در ارتباطات

- کاربرد زبان بدن در مذاکرات چیست؟
  - کاربرد زبان بدن در زندگی روزمره‌ی ما چیست؟
  - اصلاً آیا دانستن زبان بدن لازم است؟
  - اصلاً آیا زبان بدن به درد من می‌خورد؟
  - فرض کنید یک مذاکره‌کننده‌ی ارشد هستیم؛ زبان بدن به چه کارم خواهد آمد؟
  - اگر یک خانم خانه‌دار باشم؛ زبان بدن چه کاربردی برایم خواهد داشت؟
- این‌ها پرسش‌هایی هستند که بارها و بارها از من پرسیده می‌شوند. این را بدانید که زبان بدن کاربردهای بسیار وسیعی دارد. مواردی از این کاربردها را در زیر با هم می‌بینیم.

۱. روابط اجتماعی و جلسات مذاکره؛

۲. سخنرانی و تدریس؛

۳. تلفن و شبکه‌های اجتماعی؛

۴. کشف دروغ‌گوها؛

۵. ارتباط برقرار کردن در مسافرت‌ها با مردمی از ملیت‌های دیگر و زبان‌های بیگانه‌اند.

۱. **کاربرد زبان بدن عمومی:** کسانی که کارشان تدریس است؛ استادان دانشگاه، معلمان مکاتب و تمام افرادی که مشغول آموزش مطلبی هستند خواه‌ناخواه از زبان بدن استفاده می‌کنند. وقتی شخصی با دستش به چیزی اشاره می‌کند؛ وقتی با دستش بر موضوعی تاکید می‌کند؛ وقتی دستش را به شکل سید در می‌آورد؛ همه و همه حاکی از کاربردهای زبان بدن در سخنرانی است. در سخنرانی، از راه رفتن؛ نشستن؛ ایستادن؛ ژست گرفتن؛ نگاه کردن استفاده می‌کنیم. قسمت اعظمی از سخنرانی‌ها و یاددهی‌ها و روش‌هایی که استادان دانشگاه از آن استفاده می‌کنند در واقع به کارگیری زبان بدن است. فراموش نکنید زبان بدن کاربرد وسیعی در مذاکرات مجازی دارد. حتماً در مورد مذاکرات مجازی در این کتاب با هم صحبت می‌کنیم.

۲. **کشف دروغ‌گوها:** کاربرد دیگر زبان بدن، کشف دروغ‌گوهاست. تا به حال فکر کردید که می‌توان دروغ‌گوها را از طریق زبان بدن شناخت؟ قسمتی از این کتاب را به بررسی این موضوع اختصاص داده‌ایم. ما می‌توانیم از طریق زبان بدن دروغ‌ها را کشف کنیم. افراد دروغ‌گو را بشناسیم و با آن‌ها مقابله کنیم. در مورد این نشانه‌ها با هم صحبت خواهیم کرد. فراموش نکنیم در کشور ما افغانستان نشانه‌های دروغ‌گویی با کشورهای دیگر کمی تفاوت دارد. ما ۱۲ تا ۲۴ روش برای شناخت افراد دروغ‌گو از طریق زبان بدن داریم. از تغییرات مردمک چشم گرفته تا وضعیت تعرق. به این نکته توجه کنید که در درک زبان



بدن افراد هرگز فقط به یک نشانه اکتفا نمی‌کنیم. هیچ‌گاه یک نشانه به تنهایی کافی نیست. بر این جمله تأکید می‌کنم تا آن را خوب به‌خاطر بسپارید. لزوماً کسی که دستش را داخل جیبش گذاشته دچار استرس نیست. همیشه گذاشتن دست زیر بغل نشانه‌ی دروغ‌گویی نیست. ممکن است این شخص خنک خورده باشد. امکان دارد به چنین ژستی عادت داشته باشد. تمام علائم دروغ‌گویی مشمول این قانون هستند. اگر کسی ۵ الی ۸ تای این علائم را داشت؛ ۷۰ تا ۸۰ درصد مطمئن می‌شویم که دروغ می‌گوید. دانستن این موارد کمک بزرگی است.

### ۳. تفاوت زبان بدن: فرض کنید به کشور چین یا جاپان سفر کرده‌اید.

آن‌ها زبان کاملاً بیگانه‌ای دارند و ما هم زبان انگلیسی نمی‌دانیم. اگر برای درخواست یک گیل‌اس آب دست‌مان را به‌شکل استوانه (شبهه



گیلاس) در بیاوریم و نشان دهیم که چیزی را می‌نوشیم؛ در سراسر دنیا پی خواهند برد که ما نوشیدنی می‌خواهیم و هیچ‌کس این نشانه را با نشانه‌ای که برای خوردن استفاده می‌شود اشتباه

نمی‌گیرد. اینجاست که زبان بدن در کشورهایی که با زبان آن‌ها آشنا نیستیم؛ کاربرد خواهد داشت. در همه‌ی کشورها و در تمام ورزش‌ها این نشانه (به تصویر زیر نگاه کنید) که با کف دو دست علامت‌تی انگلیسی را می‌سازند نشانه‌ی تایم‌اوت یا استراحت است.

به این فکر کنید که زبان بدن چه کاربردهای دیگری می‌تواند داشته باشد. مطمئنم که می‌توانید کاربردهای دیگری برای زبان بدن پیدا کنید. مطمئنم کاربردهایی پیدا می‌کنید که تا قبل از این به آن فکر نکرده بودید. برای این موضوع کمی وقت بگذارید و در موردش تأمل کنید.

## فصل چهارم

### زبان بدن خوب در ارتباطات

می‌خواهم در این فصل در مورد شعار معروف دوست و استاد خودم پویا ودایع صحبت کنم؛ «حال خوب، زبان بدن است.» چرا؟ ثابت شده است که وقتی حال مان خوب باشد؛ بدن مان خوب کار می‌کند. ذهن سالم توانایی خارق‌العاده‌ی ایجاد می‌کند. حتماً شنیده‌اید که اگر به رویاهای تان باور داشته باشید به حقیقت می‌پیوندند. «حال خوب» را از کجا بیآوریم؟ چرا اصلاً باید حال خوب داشته باشیم؟ اولین قدم برای داشتن زبان بدن خوب و همچنین تجزیه و تحلیل زبان بدن این است که بتوانیم به‌طور بهینه از زبان بدن خودمان استفاده کنیم. خود من که مؤلف این کتاب هستم زمانی قادر خواهم بود تجزیه و تحلیل خوبی از زبان بدن ارائه بدهم که زبان بدن خودم «خوب» باشد. برای این منظور در اینجا ابزاری را به شما معرفی می‌کنم که به راحتی در دسترس است و بر روی زبان بدن مؤثر است. این ابزار عبارت‌اند از:

۱. لباس خوب بپوشیم؛
۲. دندان‌ها خیلی مهم هستند؛
۳. موهای تان را مرتب کنید؛

۴. بوت مناسب به پا کنید؛

۵. از پوشیدن ساعت و انگشتر تنگ پرهیز کنید.

لباس خوب بپوشیم. معمولاً در مذاکرات رسمی توصیه می‌شود که از لباس رسمی استفاده شود. به طوری که لازم است آقایان از دریشی و خانم‌ها از مانتوهای رسمی استفاده کنند؛ اما علاوه بر رسمی بودن، لباس باید راحت هم باشد. لباسی که تنگ یا گشاد است باعث تغییراتی در حرکات بدن در طی مذاکره می‌شود. تنگ بودن لباس باعث می‌شود که حرکات مان را محدود کنیم و در موقع نشستن، ایستادن و غذا خوردن نتوانیم از اندام مان استفاده‌ی بهینه را ببریم.

زبان بدن وقتی که دریشی پوشیده‌ایم؛ با زمانی که لباس راحتی یا لباس ورزشی بر تن داریم؛ متفاوت است؛ بنابراین اگر لازم است زبان بدن مان رسمی باشد؛ باید لباس رسمی به تن کنیم. برای تمرین به فلم‌های هندی توجه کنید. به تفاوت زبان بدن بازیگران وقتی که لباس رسمی به تن دارند با بازیگرانی که لباس راحتی به تن دارند؛ توجه کنید. دوستان عزیز، برای معلومات مزیدتان بعضی موضوعات را در مورد پوشش زنان و مردان به بحث می‌گیریم.

## آراسته شدن در مذاکره

۱. سعی کنیم روزانه به حمام بریم و شاور بگیریم؛

۲. بعد از خوردن هر وعده غذا، دندان‌های مان را مسواک بزنیم، یا اگر برای مان امکانش نیست، برای تازه کردن بوی دهن مان از ساجق‌های خوشبوکننده نعنایی استفاده کنیم؛

۳. نسبت به عطرهایی که استفاده می‌کنیم حساس و دقیق باشیم؛

۴. از آن جا که بعد از یک مدت، استفاده از عطرها بوی آن‌ها برای ما عادی

می‌شود، پس به مقدار کم استفاده کنیم. شاید بوی عطری برای ما خوشایند باشد، اما برای شخص دیگر نه و ممکن است که از بوی عطری ما اذیت شوند؛

۵. موهای چرب و به هم چسبیده اصلاً ظاهر خوب و آراسته‌ای ندارند، بهتر است که موهای مان را با شامپوهای مناسب بشوریم، تا طراوت و ظاهر طبیعی خودشان را حفظ کنند؛

۶. در یک کلام می‌شود گفت، درست لباس پوشیدن آراستگی و زیبایی، یعنی احترام گذاشتن به خود و دیگران.

### پوشش و آراستگی آقایان در مذاکره

۱. مراقب باشیم، لباس پوشیدن ما به معنی سرمایه‌گذاری روی حرفه و زندگی مان هست؛

۲. لباس‌های جداگانه‌ای مانند یخن‌قاق و پتلون‌هایی که می‌توانیم آن‌ها را به آسانی با همدیگر جور کنیم، انتخاب کنیم. با این کار می‌توانیم، چند دست لباس متفاوت داشته باشیم؛

۳. رنگ‌هایی را انتخاب کنیم که بیشتر برای مان مناسب باشد؛

۴. لباس‌های خیلی گشاد به اندازه لباس‌های خیلی تنگ، زنده هستند؛

۵. برای خرید پیراهن، مطمئن شویم به اندازه کافی آستین‌هایش خیلی دراز یا کوتاه نباشد؛

۶. هیچ‌وقت با پیراهن آستین کوتاه، از نکتایی استفاده نکنیم؛ اما اگر لباس سازمانی شغلی ما به این شکل است، پوشیدن این لباس مشکلی ندارد؛ اما اگر می‌خواهیم یک تصویر حرفه‌ای از خودمان بجا بگذاریم، بهتر

- است از پوشیدن پیراهن آستین کوتاه خودداری کنیم؛
۷. آستین یخن قاق ما بهتر است به اندازه دو تا سه انگشت از کورتی مان بیرون باشد؛
۸. حتماً برای پیدا کردن لباس اندازه و مناسب خودمان وقت بگذاریم و سر فرصت و با نهایت حوصله این کار را بکنیم؛
۹. وقتی دریشی به تن داریم، هنگام ایستادن دکمه بالایی کورتی مان را ببندیم و زمانی که روی چوکی می نشینیم دکمه هایش را باز کنیم؛
۱۰. نکتایی باید تا خط کمر بند پایین بیاید. این موضوع واقعاً اجباری است و هیچ چیزی در موردش پذیرفته نیست. اگر نکتایی از اندازه معمول اش کوتاه تر باشد، ما را یک فرد ناآگاه و کودن نشان می دهد؛
۱۱. در لباس های رسمی، بلندی پتلون باید جوراب های مان را بپوشاند و روی بوت بیاید؛
۱۲. جراب های مان هم باید آن قدر بلند باشند که وقتی پاهای مان را روی هم می اندازیم، ساق پاهای مان دیده نشود؛
۱۳. رنگ جراب هم باید هم رنگ پتلون باشد و به هیچ عنوان وقتی تیپ رسمی داریم؛ به طور مثال: اگر یک دریشی سیاه به تن داریم از جراب های سفید استفاده نکنیم؛
۱۴. کمر بند و بوت مان را با هم هماهنگ کنیم. بهتر است هنگام پوشیدن لباس های رسمی کمر بند و بوت مان یک رنگ باشند؛
۱۵. اگر دریشی می پوشیم بهتر است بوت های بنددار به پا کنیم؛
۱۶. یک ساعت خوب، چیزی بیشتر از زمان را نشان می دهد، توجه کنید که یک ساعت مقبول تهیه کنید؛

۱۷. در کل، لباسی که می‌پوشیم باید به ما بیاید و کاملاً در آن راحت باشیم؛
۱۸. برای داشتن پوست سالم، مرتب صورت خودمان را بشوییم و اگر پوست خشکی داریم از کریم‌های مرطوب‌کننده استفاده کنیم؛
۱۹. موهای مان را اصلاح شده و تمیز نگه داریم. بهتر است اندازه‌اش کوتاه باشد و یا در اندازه‌ای معقول موهای مان را کم کنیم؛
۲۰. ناخن‌های تان را حتماً کوتاه نگه دارید، داشتن ناخن‌های دراز برای یک مرد بسیار زشت است.

### پوشش و آراستگی خانم‌ها در مذاکره

۱. دقت کنیم لباس‌های مان کاملاً مناسب و اندازه باشد؛ لباسی که خیلی بزرگ، خیلی کوچک، خیلی کوتاه یا خیلی بلند باشد زیبا نیست؛
۲. مناسب با نوع بدن مان لباس بپوشیم؛ حتماً تا حالا متوجه شدیم که چه سبک لباسی با بدن ما جور و هماهنگ است و بعضی از لباس‌ها اصلاً به ما نمی‌آید، بهتر است اگر برای این کار مشکل داریم حتماً از یک فروشنده با تجربه یا یکی از دوستان شیک پوش مان مشورت بگیریم؛
۳. رنگ‌هایی که به ما می‌آید را پیدا کنیم؛ با وجود اینکه قانون قطعی در این مورد وجود ندارد که چه رنگی به کی بیشتر می‌آید، اما باید بدانیم و کشف کنیم چه رنگ‌هایی بیشتر برازنده ماست؛
۴. کفش‌های ما حرف می‌زنند و با افراد ارتباط برقرار می‌کنند و از ما به دیگران چیزهای زیادی می‌گویند و حسی را به سایرین منتقل می‌کنند. کفشی را انتخاب کنیم که ساده باشد و درعین راحتی بودن به انواع لباس‌های مان هم همخوانی داشته باشد. کوری بوت‌مان را در اندازه کوتاه یا متوسط نگه داریم. برای محل کار کفش‌هایی بپوشیم که

- انگشت‌های پای ما را می‌پوشانند. کفش‌های رسمی ساده کوری کوتاه یا بوت‌های بی‌بند بهترین آن‌ها هستند؛
۵. از زیورآلات استفاده کنیم، اما در حد اعتدال. هر چقدر ظریف‌تر و شیک‌تر بهتر. از زیورآلات به گونه‌ای ساده و به دور از خودنمایی استفاده کنیم. گوشواره‌های زیبا و شاید یک گردن‌بند واقعاً یک لباس و صاحبش را زیباتر نشان می‌دهد؛
۶. لباسی که انتخاب می‌کنیم هر چقدر زنانه‌تر باشد بهتر است؛
۷. بهتر است که آرایش غلیظی نداشته باشید؛
۸. ناخن‌های دست‌تان را در اندازه‌های معقول نگه دارید و آن‌ها را مرتب سوهان کنید؛
۹. اگر موهای‌تان را رنگ می‌کنید، چه برای زیباتر کردن چهره خودتان و چه برای پوشاندن موهای سفید، از رنگی استفاده کنید که با رنگ صورت‌تان هماهنگ باشد و کارهای خیلی عجیب و غریب روی رنگ موهای‌تان انجام ندهید. هدف بهتر به نظر آمدن است نه خودنمایی.

## رمز استفاده از زبان بدن در مذاکره

زمانی که به‌درستی نمی‌دانیم «چه کنیم» راه حل چیست؟ اگر همراه چند نفر وارد جلسه‌ای می‌شویم که در آن جلسه میزبانان هم چند نفر هستند؛ در واقع تشکیل یک تیم مذاکره‌کننده را داده‌ایم. در چنین جلساتی معمولاً چه اتفاقی می‌افتد؟ در این موارد افراد آینه‌ای می‌شوند برای زبان‌بدن یک دیگر. برای مثال من -رسول خان امین- آینه‌ای خواهم شد برای زبان‌بدن دیگران، به‌طوری که اگر جلسه با شور و شوق برگزار شود؛ من هم سعی خواهم کرد خود را با دیگران تطبیق دهم و همرنگ جمع باشم؛ شور و اشتیاق داشته باشم؛



و اگر جو حاکم بر جلسه سنگین باشد؛ این سنگینی در رفتار همه خود را نشان خواهد داد. مشاهده می‌کنیم که به سنگینی صحبت می‌کنیم و هر گفت‌وگویی به سنگینی انجام می‌شود.

در یک مذاکره‌ی فرد با فرد تفاوت‌هایی وجود دارد. این دقیقاً به حال ما بستگی دارد؛ اگر حال من خوب باشد پس زبان بدن خوبی خواهم داشت. گرچه تمام نکاتی که در زبان بدن اهمیت دارند مثل طریقه‌ی دادن کارت ویزیت، نوع لباس، دست دادن،... در اینجا مهم است و به کار می‌آید؛ اما فرض را بر این می‌گذاریم که شما با بسیاری از این روش‌ها آشنا نیستید، در این حالت راه‌حل چیست؟ راه حل حرکت «آینه‌وار» است. حرکت آینه‌وار چیست؟ برای درک چنین حرکتی لازم است خود را در قالب شخصی قرار دهیم که در آن جلسه‌ی مذاکره ایده‌آل به نظر می‌رسد. اگر فقط با یک فرد روبه‌رو هستیم باید سعی کنیم همان حرکتی را انجام دهیم که او انجام می‌دهد. در این حالت باید مواظب باشیم که حرکاتمان شبیه به تقلید لحظه‌ای از آن فرد نشود. مثلاً اگر فرد مقابل دستش را بالا برد و رویش را خاراند؛ نباید این کار را درست و عیناً تقلید کنیم بلکه باید به‌مرور زمان کارهایی را انجام بدهید که ما را به او نزدیک کند.

چرا وقتی تنها هستیم بهتر است حرکت آینه‌وار را انجام دهید؟ علت این است که این رفتار باعث می‌شود که فرد مقابل شما احساس راحتی کند. برای مثال اگر من - رسول خان امین - وقتی مجبور به خاراندن بینی‌ام هستم و معذب شده‌ام؛ مشاهده کنم که طرف مقابل من هم پشت گردنش را می‌خاراند؛ احساس صمیمیت و نزدیکی بیشتری نسبت به او خواهم داشت.

در جلسات فردبه‌فرد سعی کنید به این روش از زبان مشابه فرد مقابل‌تان استفاده کنید. در این حال باید مواظب باشید که از حرکتی که ممکن است در

صورت تکرار باعث ایجاد حال بد شود؛ پرهیز کنید. ممکن است تکرار بعضی رفتارها شبیه به تقلید و تمسخر باشد و باعث برهم زدن جلسه شود.

## فصل پنجم

### نقش زبان بدن در مذاکره

حتماً در بسیاری از کتاب‌ها خوانده‌اید که گفته می‌شود در طی مذاکره به زبان بدن فرد مقابل دقت کنید. این توصیه یعنی چه؟ فرض کنید در مذاکره‌ای حضور دارید و فردی از راه رسیده است؛ خوب آیا باید بنشینیم و مشاهده و تحلیل کنیم که «این‌طور دست داد؛ این‌طور راه رفت؛ فلان انگشتر در انگشت دارد؛ فلان نوع ساعت در دست دارد؛ این‌گونه خندیده است؛ این‌طور نشست یا فلان برند موبایل را در دست گرفته است؟» قاطعانه به شما پاسخ می‌دهم: «نخیر» البته توجه به مدل انگشتر و ساعت و... هیچ مشکلی ندارد؛ اما این موارد را نباید در اولویت‌های شخصیت‌شناسی قرار دهیم. فقط گوشه‌ی ذهن‌مان داشته باشیم و اگر لازم شد به آن مراجعه کنیم.

زبان بدن فقط لباس نیست؛ بهتر است، بینیم مثلاً موقع دست دادن چه نمودهایی دارد. آیا به ما نگاه می‌کند؟ آیا لبخند می‌زند؟ آیا شل دست می‌دهد؟ آیا محکم دست می‌دهد؟ همه‌ی این موارد «نشانه» هستند؛ اما با هیچ کدام از آن‌ها به تنهایی تصمیم‌گیری نمی‌کنیم. بعضی از حرکات‌ها که به ظاهر نشانه هستند ممکن است از عادات شخصی فرد مورد نظر باشند. پس راه حل چیست؟ توجه هم‌زمان به مجموع خصوصیات رفتاری فرد ضروری است. مواردی که بهتر است در لحظه‌ی اول به آن توجه کنید عبارت‌اند از:

۱. فاصله‌ی ایستادن؛
۲. نوع ایستادن؛
۳. حالت چهره؛
۴. حالت سر؛
۵. حالت دست‌ها؛
۶. حالت پاها؛
۷. نگاه کردن؛
۸. خوردن و آشامیدن؛
۹. استفاده از وسایل شخصی؛
۱۰. نحوه‌ی استفاده از موبایل همراه؛
۱۱. نحوه‌ی استفاده از کارت ویزیت.

فاصله ایستادن، نوع ایستادن در ترکیب با حالت‌های چهره و اندام‌ها می‌تواند معانی متفاوتی را القاء کند؛ مثلاً: می‌توان به میزان علاقه‌مندی او به مذاکره یا معامله پی برد؛ می‌توان به این پی برد که احساس برتری می‌کند؛ همچنین می‌توان به خصوصیتی چون مؤدب بودن، جسور بودن، میزان دقت، خستگی و بی‌حوصلگی و بسیاری از مفاهیم دیگر پی برد. هر کدام از مواردی که در بالا به آن‌ها اشاره شد در فصل‌های بعدی به تفصیل شرح داده خواهد شد. پس با ما باشید و ادامه بدهید.

## فصل ششم

### ارتباط چشمی در مذاکره

چشم شما یک دنیاست، تمام وجودت، احساسات، غم و خوشحالی‌ات، خشم و حسرت، دروغ و راستت در آن به‌وضوح پیداست، چشمان ما به‌وضوح کلمه‌هایی که صحبت می‌کنیم با مخاطب ارتباط می‌گیرند. مطمئن باشید چشم‌های‌تان به صحبت‌های شما اعتبار می‌بخشد، انرژی‌ای که از چشم‌های شما به‌سمت شنونده ساطع می‌شود واقعاً باور نکرده‌ای است. اینکه آیا شنونده حرف‌های شما را باور کند یا نه! برای‌تان اعتماد کند یا نه! دوست‌تان داشته باشد یا نه! بیشترش مربوط می‌شود به ارتباط چشمی و حسی که از چشم‌های‌تان منتقل می‌کنیم و همین‌طور طرز نگاه ما به شنونده یا شنونده‌گان. مهم‌ترین موضوع در یک مذاکره خوب ارتباط چشمی با مخاطبان است. این کار تا حد زیادی سخت است؛ زیرا شما باید در تمام طول مذاکره ارتباط چشمی خود را با مخاطبان‌تان حفظ کنید. چشم‌های ما واضح‌تر از صحبت‌های‌تان با دیگران ارتباط برقرار می‌کند و با افراد حرف می‌زنند. ارتباط چشمی مؤثر است که بتواند حقیقت و صداقت درون ما را به دیگران نشان بدهد. البته قرار نیست که چشم‌های ما نقش بازی کنند. باید دقیقاً همان چیزی که از وجود ما ساطع می‌شود را از خودش بروز بدهد.

خوب از آنجایی که ارتباط چشمی از مهم‌ترین ارکان ارتباط برقرار کردن در استفاده از زبان بدن است اولین موردی است که در باره‌ی آن صحبت می‌کنم.

مقاله‌ها و کتاب‌های فراوانی در این مورد موجود است. شاید بعضی از افراد نتوانند برای برقراری ارتباط از زبان بدن به درستی استفاده کنند؛ مثلاً نتوانند به‌طور صحیح «دست» بدهند. یا روش‌های نشستن درست را ندانند؛ نتوانند فاصله‌ی خود را به درستی با دیگران حفظ کنند؛ اما کافی است که بتوانند از چشم‌های خود برای برقراری ارتباط به درستی استفاده کنند. طبق نظر کارشناسان، سهم ارتباط چشمی حدود ۴۰ الی ۵۰ درصد است.

**یادداشت:** فراموش نکنید که زبان بدن ارکان مختلفی دارد که ارتباط چشمی فقط یکی از آنهاست.



چرا در جلسات بزرگ «چشم‌ها» خیلی مهم هستند؟ پاسخ این است که در واقع «چشم‌ها» تنها عنصری از زبان هستند که هم نقش ورودی اطلاعات و هم نقش خروجی اطلاعات را ایفاء می‌کنند. بدین معنی که از طریق چشم‌ها هم می‌توانیم اطلاعات به دست آوریم و هم می‌توانیم اطلاعات را به دیگران منتقل کنیم. این اطلاعات از طریق پلک زدن، از طریق میزان باز بودن و یا بسته بودن چشم‌ها، از طریق اندازه‌ی مردمک چشم،... منتقل می‌شود.



حال باید به این پرسش پاسخ دهیم که چگونه از چشمان مان استفاده کنیم؟ اصلاً در جلسات مذاکره چشم‌ها چه وظیفه‌ای دارند؟ به یاد داشته باشید که جلسه‌ی مذاکره لزوماً جلسه‌ای نیست که در یک شرکت صرفاً برای نوشتن یک قرارداد برگزار شده باشد. ممکن است جلسه‌ای باشد که با نامزدتان، همسر آینده‌تان، پدر یا مادر در مکان‌های متفاوتی مثل کافی‌شاپ، رستوران و یا حتی سر سفره‌ی غذا برگزار می‌کنیم. خوب برگردیم به پاسخ این پرسش که چگونه از چشم‌ها استفاده کنیم؟ چشمان‌تان را ببندید، توجه کنید که حتی وقتی چشم‌ها بسته هستند قادراند نور محیط را درک کنند. چشم‌ها خیلی حساس هستند؛ مثلاً شما نمی‌توانید انگشت‌تان را داخل چشم‌تان فرو کنید یا قرنیه‌ی چشم را لمس کنید. پلک‌های‌تان مانع می‌شوند و به‌صورت «رفلکسی» یا «انعکاسی» بسته می‌شوند. خوب آیا برای استفاده از چشم‌ها می‌توانیم آن‌ها را کنترل کنیم؟

بعضی از کنترل‌ها امکان‌پذیر است و بعضی ناممکن، برای مثال می‌توانیم مسیر نگاه را کنترل کنیم؛ اما نمی‌توانیم میزان باز و بسته شدن مردمک‌ها را که واکنش نسبت به نور محیط است و به آن بستگی دارد؛ کنترل کنیم. هر چه نور محیط بیشتر باشد مردمک‌ها کوچک‌تر می‌شوند. البته وقتی افراد دروغ می‌گویند هم مردمک چشمان‌شان کوچک می‌شود. کارشناسان معتقدند که اگر دو دقیقه با تمام احساس به کسی نگاه کنید؛ باعث می‌شوید که نفر مقابل به شما علاقه‌مند شود و این علاقه به‌طور متقابل در شما هم شکل می‌گیرد. از خودتان بپرسید: آیا باید در جلسه‌ی مذاکره به فرد مقابل زل بزنم و دو دقیقه نگاهش کنم تا ایجاد علاقه کنم؟ اصلاً آیا چنین کاری صحیح است؟ چگونه به دیگران نگاه کنم؟

یک آزمایش انجام دهید. اگر به یک کودک بیش از ۳۰ ثانیه نگاه کنید کودک محو تماشای شما می‌شود. علت این واکنش کودک این است که می‌خواهد با شما ارتباط چشمی برقرار کند. فیلسوفی می‌گفت «چشم‌ها

پنجره‌ای هستند به‌دنیای روح و ذهن مشتری.» گرچه به‌نظر می‌رسد که آن کودک کالایی از ما خریداری نمی‌کند؛ اما در واقع مشتری ما محسوب می‌شود. آنچه به این کودک ارائه می‌کنیم «محبت» و «توجه» است.

برای استفاده‌ی درست از چشم‌ها به نکات زیر توجه کنید:

۱. نور محیط؛

۲. استفاده از چشم‌ها به‌عنوان سلاح؛

۳. استفاده از حرکات هیپنوتیزم‌کننده‌ی چشم‌ها؛

۴. نوازش چشمی.

برای آن که بهتر بتوانیم رفتار چشم‌ها را کنترل کنیم باید بتوانیم نور محیط را کنترل کنیم. خوب، حال پرسش اینجاست که وقتی نمی‌توانم نور محیط را در جلسه‌ای که در آن حضور یافته‌ام؛ کنترل کنم باید چه کاری انجام دهم؟ پاسخ‌ها را ببینید:

۱. جای مناسبی برای نشستن انتخاب کنید. روبه‌روی نور نشینید.

۲. در صورتی که فرد مقابل شما هم روبه‌روی نور نشسته است کاری کنید که محل نشستنش تغییر کند.

۳. اتاقی را برای برگزاری جلسه مذاکره انتخاب کنید که شرایط لازم را داشته باشد. نور در آن اتاق باید از بالا بتابد نه از طرفین. بهتر است بتوانیم با پرده (پایین آوردن، بالا بردن پرده) نور محیط را کنترل کنیم. همه‌ی این کارها را برای این انجام می‌دهیم که از فشارهای عصبی بکاهیم. چرا که فشار عصبی باعث اختلال در عملکرد مغز می‌شود.

۱. **سلاح جلسه مذاکره:** چه موقع می‌توان از چشم‌ها به‌عنوان سلاح استفاده کرد؟ برای پاسخ به این پرسش تصور کنید که وارد جلسه‌ای شده‌اید و می‌دانید که فرد به خصوصی کار خطایی انجام داده است. بدون آن که تنبیهش کنید یا سرش چیخ بزنید به چشمانش زل می‌زنید. چرا این کار را انجام می‌دهید؟ برای آن که دیگران را وادار به عقب‌نشینی کنید. در بعضی موارد می‌توان از زل



زدن به چشم افراد به همراه سکوت به عنوان «سلاح» استفاده کرد. گاهی اوقات ممکن است زل زدن از روی تعجب باشد؛ یعنی «واقعاً آیا تو راست می‌گویی؟» گاهی اوقات یک سلاح است برای مثل در هنگام عقد یک قرارداد زل زدن به کسی که ادعای نادرستی دارد به این معنی است که «تو اشتباه کردی.»

**۲. جادوی تماس چشمی در مذاکره:** من چند روش به‌عنوان یک ابزار هیپنوتیزم چشمی بلد هستم. من فقط از چشمانم استفاده می‌کنم. با یک حرکت دورانی نگاهم را از چشم به دهن و برعکس تغییر می‌دهم و از آن برای هیپنوتیزم چشمی استفاده می‌کنم. در این روش وقتی فردی مدتی (۲۰ دقیقه تا یک ساعت) روبه‌رویم نشسته یا ایستاده است به‌جای آن که به چشم‌های او زل بزنم به‌صورت یک حرکت دایره‌وار از چشمانم استفاده می‌کنم و به‌صورت یک دایره به چشم‌ها، بینی و دهن او نگاه می‌کنم و این عمل را تکرار می‌نمایم. در ضمن این کار باعث می‌شود که چشمانم خسته نشود. می‌توانید این کار را تمرین کنید و همین حالا بر روی کسی که روبه‌روی شما نشسته است آزمایش کنید. این ایده‌ی بسیار خوبی برای جلوگیری از خستگی چشم‌هاست.

**۳. نوازش با تماس چشمی:** می‌توانیم با چشمانمان دیگران را «نوازش» دهیم. آن لحظه را به یاد بیاورید زمانی که در برخورد اول با کسی دچار این اضطراب می‌شوید که آیا لباس‌تان، کورتی یا کمربندتان مشکلی دارد فقط به خاطر این که «بدقسم» به شما نگاه کرده است و گویا با نگاه‌شان به شما گفته‌اند: «این چه وضعی است؟» در مقابل مادر بزرگ یا پدر بزرگی را تصور کنید که با نگاه‌شان می‌گویند «دوستت دارم.» خوب این دو نگاه چه تفاوتی دارند؟ مادر بزرگ‌ها و پدر بزرگ‌ها چه طور نگاه می‌کنند که عشق را منتقل می‌کنند؟ پاسخ این است که آن‌ها در واقع به قالب شخصیتی شما چشم دوخته‌اند نه به اندام، لباس یا ساعت و زیورآلات‌تان.

وقتی کسی با لبخند، با برقی شفاف در چشم و یا با نگاهی مهربان به‌صورت فرد مقابل نگاه می‌کند این پیام را منتقل می‌کند که «من تو را

دوست دارم؛ دوست دارم با تو کار کنیم؛ دوست دارم با تو پیمان ببندم؛ دوست دارم تو همسر آینده‌ی من شوی.»

«نوازش چشمی» چیزی است که باید از کودکی یاد گرفته شود و با ما باقی بماند. به‌طور طبیعی در ۵ سال اول زندگی نوازش چشمی آموخته می‌شود و همراه ماست؛ اما متأسفانه وقتی بزرگ‌تر می‌شویم این نوازش چشمی از بین می‌رود. چگونه دوباره آن را به‌دست بیاوریم؟ راه حل آن است که به هر فردی که با او برخورد می‌کنیم فارغ از پوشش، تحصیلات و زیورآلاتش به شخصیتش نگاه کنیم. طوری به او نگاه کنیم که قرار است در طی ۵ الی ۱۰ سال آینده تغییر بزرگی در زندگی ما ایجاد کند. طوری نگاهش کنیم که گویی او بزرگ‌ترین و مهم‌ترین فرد زندگی ما خواهد شد. متأسفانه در گذر زمان استفاده‌ی دائم از تکنولوژی بر روی نوع «نگاه کردن» ما تأثیر گذاشته است. موضوعی که گفته شد در مورد کسانی صادق است که این روزها مشغول بازی «کلاش و آدو» هستند؛ آن‌ها ساعت‌ها به صفحه‌ی موبایل همراه خود خیره می‌شوند. همچنین بسیاری از کاربران ساعت‌ها به صفحه‌نمایش کمپیوترشان زل می‌زنند.

توجه کنید که این نوازش چشمی که تحت تأثیر استفاده‌ی زیاد از تکنولوژی و خیره شدن به لپ‌تاپ از بین رفته است را باید دوباره به دنیای ارتباطی خود برگردانیم. باید رفته‌رفته به جلسه‌ی مذاکره‌مان رنگ و بوی نوازش بدهیم. مذاکره‌کننده‌های حرفه‌ای برای این‌که چشمان نوازشگری داشته باشند تمرین‌های دیگری نیز انجام می‌دهند؛ مثلاً آن‌ها یک روز در هفته به کوه‌نوردی می‌روند یا آکواریومی پُر از ماهی‌های متنوع در گوشه‌ی خانه می‌گذارند؛ چرا که نگاه کردن به رنگ‌های طبیعت باعث می‌شود بهتر ببینیم و بهتر دیگران را درک کنیم. از ارتباط چشمی در مذاکره غافل نشویم.

## فصل هفتم

### اشاره‌های دست در مذاکره

۱. اشاره انگشت "امر نمودن": به‌تصویر زیر نگاه کنید؛ دست



شخص مشت است با انگشت سبابه اشاره می‌کند. اگر بخواهیم کسی را مورد خطاب قرار دهیم؛ دستوری بدهیم؛ آمرانه بگوییم: «شما بیا یا تو بیا.» دست‌مان را مشت می‌کنیم و انگشت اشاره‌مان را به‌سمت فرد

مقابل نشانه می‌گیریم. در واقع ناخودآگاه این پیام را به دیگران انتقال می‌دهیم که من به تو دستور می‌دهم. شما باید این کار را انجام بدهید. شما به‌عنوان کارمند من، به انجام این کار مجبور هستید. این کاملاً دستوری است. پس اگر دیدیم کسی این‌گونه با دیگران سخن می‌گوید می‌خواهد بگوید من برتر هستم و قدرت خود را به رُخ دیگران می‌کشانند.

۲. اشاره انگشتان "خواهش داشتن": برعکس مورد قبل؛ فرض

کنید پدر یا مادر، دوست یا همسرمان به ما می‌گوید: «میشه؟ بُری آن را برداری؟ بیاری؟ میشه آن چوکی را از آنجا برداری و بیاری؟» خوب معلوم‌دار است که این جمله‌ها خواهشی است و دستوری نیست. به‌تصویر زیر نگاه کنید

انگشتان دست، باز هستند و مشت نیستند. افرادی که این گونه درخواست‌شان را مطرح می‌کنند در واقع نشان می‌دهند که خواهشی دارند و دستور نمی‌دهند.



این‌ها همه نشانه‌های ارتباط غیرکلامی هستند که به ما کمک می‌کنند اطلاعات زیادی به‌دست بیاوریم و برای مذاکرات تجاری و روابط اجتماعی خود از آن استفاده کنیم.

**۳. اشاره انگشتان "هشدار دادن":** آیا تا به حال موقع نوشتن با خودکار به دیگران اشاره کرده‌اید؟ یعنی اینکه خودکار در مشت شماست به دیگران اشاره کنید؟ آیا این حرکت مفهومی دارد؟ بلی؛ اگر به جای انگشت از خودکار برای اشاره استفاده کنیم یعنی در واقع از یک رابط کاربری استفاده کرده‌ایم و این نشان می‌دهد که من هنوز با شما چندان خودمانی نیستم در این حال آن رابط کاربری یا خودکار،



به یک واسطه بین من و شما تبدیل می‌شود که این پیام را به شما می‌دهد که «اگر در حال نوشتن هستم این نوشته برایم مهم است یا اگر کلمه‌ای می‌گویم این کلمه برایم مهم است.»

**۴. اشاره انگشتان "مطمئن بودن":** به‌تصویر زیر نگاه کنید. شخص از یک دست شبیه «ساتور» استفاده کرده است و بر کف دست دیگر می‌کوبد. وقتی می‌خواهیم نکته‌ای را توضیح دهیم که در مورد آن خیلی اطمینان داریم

این گونه رفتار می‌کنیم. وقتی فرد می‌گوید «اگر این کار را انجام بدهی به نتیجه می‌رسی؛ از اشاره‌ی ساتوری» استفاده می‌کند. خیلی از معلمان، استادان دانشگاه، وقتی در مورد یک درس مهم صحبت می‌کنند؛ ناخودآگاه به این شکل اشاره می‌کنند. گویی که با ساتور در حال توتِه کردن گوشت هستند. شاید در یک جلسه مذاکره، شخص مقابل به این روش بگوید: «این قیمت بسیار بالاست و من توان پرداختش را ندارم؛ شما ملزم هستید که حتماً این کار



را انجام بدهید.» بدین معنی که به روشی غیر کلامی به شما می‌گوید که «من در این مورد اطمینان دارم.» و به نوعی بر روی جمله‌ای که گفته است (ارتباط کلامی) تأکید می‌کند.

**۵. اشاره انگشتان "غذا خوردن با دست":** آیا تا به حال به کسانی که با دست غذا می‌خورند دقت کرده‌اید؟ ملاحظه کرده‌اید که چگونه با دست‌شان لقمه را جور می‌کنند. گاهی زمانی که شخص در حال صحبت با شماست با دستان خود این حالت را نشان می‌دهد؛ یعنی یک دستش را شبیه



لقمه کردن غذا جمع می‌کند و روی دست دیگرس قرار می‌دهد. در این حال می‌خواهد نشان بدهد که آن موضوع برایش خیلی مهم است و دوست دارد آن موضوع را داشته باشد. اگر ما بشقاب غذایی داشته باشیم؛ دوست داریم اندازه

حجم دست‌مان از غذا را برداریم.

وقتی شخصی در حال توضیح مطلبی است و درعین حال با دستش به این شکل بازی می‌کند؛ در واقع می‌خواهد این را نشان بدهد که چیزی را داخل سبدی قرار می‌دهد و با این کار این پیام را منتقل می‌کند که «من دوست دارم این موضوع را اینجا داشته باشم؛ دوست دارم این موضوع را بهتر درک کنم؛ دوست دارم این موضوع را به شما بفهمانم؛ این موضوع برای من مهم است؛ دوست دارم این موضوع رعایت شود؛ بیایید در مورد این موضوع بیشتر با هم صحبت کنیم.»

## ۶. اشاره انگشتان "افسوس همراه با تعصب": گاهی وقتی

شخصی با شما صحبت می‌کند؛ ناخودآگاه با پشت دستش، به کف دست مقابل



می‌زند و با کلامش آن را به این شکل همراهی می‌کند که «واقعاً؟ راست می‌گی؟» می‌بینیم که روی موضوعی تأکید می‌کند. «ای بابا یادم رفت؛ ای بابا

راست می‌گی؟» یعنی می‌خواهد نشان دهد که چیزی را از دست داده یا نمی‌خواهد چیزی را از دست بدهد. برای مثال دوستی به من پیشنهاد خرید یک سهام را می‌دهد و من این کار را انجام نمی‌دهم. بعد از چند ماه وقتی با من برخورد می‌کند؛ می‌گوید: «رسول خان دیدی برایت گفتیم آن سهام را بخر! دیدی؟ گفتیم آن کار را بکن!» و با پشت دست به روی دست دیگر می‌کوبد. می‌خواهد نشان بدهد که چیزی را از دست دادی که من تأکید زیادی روی آن داشتم. این‌ها نشان می‌دهند که فرد نسبت به آن موضوع کمی تعصب دارد. به نوعی غیرت دارد و می‌خواهد بگوید که «ای داد و بی‌داد مسئله مهمی را از

دست دادیم. کار مهمی را انجام ندادیم.» همه این‌ها توسط این حرکت به وسیله‌ی این دو دست انجام می‌شود.

**۷. اشاره انگشتان "حالت سبید":** گاهی شخص موقع صحبت کردن نباید زیاد تکان بخورد؛ می‌خواهد مؤدب باشد و ادای احترام کند؛ در این حالت



دستانش را به صورت سبید قرار می‌دهد. شاید می‌خواهد برای عکاسی ثابت بایستد؛ شاید می‌خواهد به دلیلی روبه‌روی کسی بایستد و به سخنانش

گوش بدهد. می‌بینید که در این حالت دستانش را به صورت سبید قرار می‌دهد. برای احترام و به جای اینکه دست‌ها را داخل جیب بگذارد؛ به جای اینکه خودش را بگیرد. دست‌هایش را به صورت سبید قرار می‌دهد. این یک نشانه هست. با این رفتار غیرکلامی می‌خواهد نشان بدهد که من مؤدب هستم. نکته‌ی مهم این است که این افراد معمولاً برای ایستادن پاهای‌شان موازی است. پاهای‌شان را به اندازه‌ی عرض شانها باز می‌کنند.

**۸. عینک و دست‌کش:** گاهی اشاره به کمک «دست‌کش» یا «عینک» یا وسایل شخصی دیگری شکل می‌گیرد. هر کدام از این موارد معانی خاص خود را دارند. در دنیای «اشاره‌ها» به یک چیز خیلی دقت کنید. ببینید پای فرد مقابل کجا قرار گرفته است. برای مثال اگر پای راست در افراد راست‌دست پیش باشد و با دست راست نیز اشاره کند؛ نشانه‌ی رفتار آمرانه است و برعکس اگر در فردی که راست‌دست است؛ پای راست عقب باشد و با دست راستش اشاره کند و در همین حال دستش باز باشد؛ نشانه‌ی یک خواهش است یا

ممکن است نشانه‌ی یک لطف باشد.

فرض کنید که می‌خواهم به کسی دستور بدهم و قدرتم را به دیگران نشان بدهم؛ اگر بخواهم با چیزی مثل عینک، موبایل همراه، ساعت و یا هر چیزی که در دست دارم؛ اشاره کنم؛ چه کار می‌کنم؟ مسلماً صاف می‌ایستم. زُل می‌زنم و بعد به آن فرد اشاره می‌کنم. پس در مورد «اشاره» به نحوه‌ی ایستادن فرد دقت کنید؛ به نحوه‌ی نگاه کردن و به ابزاری که در دست دارد. معمولاً رؤسا یا مدیران عامل که عینکی هستند؛ وقتی با عینک به شما اشاره می‌کنند؛ به شما این پیام را می‌فرستند که «آن موضوع چقدر برای‌شان مهم است و چقدر باید به آن اهمیت بدهند.»



## فصل هشتم

### اشاره‌های عمومی انگشتان در جهان



۱. اشاره V: علامت V به همراه کف دست رو به پیش یک اشاره‌ی مثبت تلقی می‌شود و به معنای پیروزی است. این اشاره دست، توسط چرچیل و سایر رهبران متحدین در جنگ جهانی دوم استفاده شد و به سرعت محبوب شد.

۲. OK: گفته می‌شود این اشاره دست توسط غواص‌ها رواج یافت؛ زیرا انگشت شست رو به بالا و رو به پایین به معنای بالا رفتن و پایین رفتن بود. خیلی‌ها فکر می‌کنند انگشتان دست در این حالت «O» و «K» را در کلمه «OK» نشان می‌دهند. احتمالاً این اتفاق تصادفی



است. حقیقت آن است که این اشاره، قرن‌ها توسط معامله‌گران سنگ‌های قیمتی استفاده می‌شده است. آن‌ها سنگ قیمتی را بین انگشت اشاره و انگشت شست قرار می‌دادند و در مقابل نور خورشید جلو و عقب می‌بردند تا با تغییر زاویه به عیوب احتمالی آن پی ببرند. امروزه ما هنوز از این حرکت استفاده می‌کنیم.

### ۳. شست رو به بالا: این یکی از رایج‌ترین اشاره‌های دست است.



خیلی اعتقاد دارند که این اشاره دست، توسط حکمرانان روم باستان در استدیوم‌ها و سایر میدان‌ها به‌عنوان نشانه‌ای برای زنده ماندن یا کشته‌شدن گلادیاتورها استفاده می‌شده است. اخیراً با به‌دست آمدن مدارکی که نشان می‌دهد اکثر نبردهای

گلادیاتورها به مرگ ختم نمی‌شده این فرض رد شده است. این اشاره توسط پیلوت‌تان آمریکایی و چینی در جنگ جهانی دوم رواج یافت. در چین این اشاره دست به معنی «یک» یا «اولین» است. هر سرچشمه‌ای که داشته باشد؛ این اشاره دست یک اشاره مثبت محسوب می‌شود. با حالت تند این اشاره دست را به کسی نشان ندهید، زیرا مفهوم ضمنی متفاوتی دارد.

### ۴. شست رو به پایین: نیازی به بحث کردن در مورد سرچشمه‌ی این



اشاره نیست؛ زیرا به وضوح مشخص است که این اشاره، متضاد اشاره‌ی شست رو به بالاست. یکی از معدود اشاره‌هایی است که عکس آن هم وجود دارد. به‌طور کلی نشان‌دهنده‌ی این است که چیزی بد است

یا پذیرفتنی نیست. در زبان انگلیسی عبارت «او شست رو به پایین دریافت کرد» این معنی را می‌دهد که «او شکست خورد». در هیچ سرزمینی، استفاده از این اشاره به اندازه‌ی «شست رو به بالا» رایج نیست و به‌عنوان یک روش گستاخانه، سنگ‌دلانه و متکبرانه برای نمایش شکست یا رد چیزی محسوب می‌شود.



### ۵. ایستاد شو – کافی است: مادران و

معلمان استفاده‌کنندگان رایج این اشاره هستند. به‌طور کلی برای نصیحت کردن یا هشدار دادن به یک فرد

استفاده می‌شود و از دسته ژست‌هایی است که برای خطاب کردن استفاده می‌شود. اگر این اشاره را به زبان کلامی ترجمه کنیم این معنی استنباط می‌شود که «به هر کاری که مشغول هستی؛ دست نگه‌دار و به من توجه کن. من مافوق تو هستم و به تو هشدار می‌دهم!». بر اساس تحلیل رفتار متقابل یکی از ژست‌های «والد» به «کودک» است که معنی «ساکت» می‌دهد. در یک محیط حرفه‌ای این اشاره کاملاً غیرقابل قبول است؛ زیرا به‌عنوان عملی گستاخانه و سلطه‌جویانه محسوب می‌شود. بعضی روان‌شناسان اعتقاد دارند این اشاره نماد چوب‌دستی یا شلاق است.

## ۶. بس کن و آرام باش: این تصویر و تصویر بعدی دو اشاره دست



هستند که بسیار به هم شبیه هستند و تفاوت ظریفی در معنای آن‌ها وجود دارد. در تصویر اول، دست کمی به پیش متمایل شده است و نشان‌دهنده کنترل است. این یک علامت قدرت‌طلبانه است که می‌گوید «ایستاد، کافی است». انگشتان متمایل به پیش که به

پایین سمت می‌دهند، نشانگر این هستند که فردی که این اشاره به او نشان داده شده است باید بنشیند یا آرام گیرد. این متمایل بودن دست نشانگر این است که فردی که از این اشاره دست استفاده می‌کند احساس اعتماد به نفس بالایی دارد و در حال کنترل موقعیت است. آن قدر که به‌نظر می‌رسد، تدافعی نیست و هدف آن به سر جای خود نشانیدن طرف مقابل است.

## ۷. همان جا بمان: این اشاره، استعاره‌ای از «دیوار» است. انگشتان و

کف دست به‌شکل عمودی قرار گرفته‌اند و نشانگر یک مانع هستند. در بسیاری موارد به‌وضوح تدافعی است و اگر به زبان کلامی ترجمه شود بدین

معنی است که «ایستاد شو! من با این ارتباط راحت نیستم. عقب بمان.» در صورتی که به‌طور ناگهانی استفاده شود پیام غیرکلامی‌اش این است که «با دست من صحبت کن» و نشان‌دهنده‌ی این است که فرد تمایلی به این ارتباط ندارد. این تفسیر دوم خشن و بسیار نادر است و نشان‌دهنده‌ی اطمینان از برتری و نمایانده‌ی بی‌اهمیتی طرف مقابل برای فردی است که از این اشاره استفاده می‌کند.

#### ۸. زود باش – عجله کن: افراد حتی اگر ساعت نداشته باشند با نگاه



کردن به میچ دست خود پیام «بی‌صبری» و «رنجش» را منتقل می‌کنند. اگر ناخودآگاه انجام شود؛ نشان‌دهنده‌ی این است که فرد احساس می‌کند؛ زمان ترک ارتباط رسیده است. وقتی آگاهانه انجام شود؛ علامتی است به‌معنای این که ارتباط باید به پیش برود یا خاتمه یابد. این اشاره به‌ندرت توسط افراد دیگر نادیده گرفته می‌شود. در بعضی فرهنگ‌ها، مخصوصاً خاورمیانه، این اشاره بسیار بی‌ادبانه و گستاخانه است؛ زیرا آن‌ها معتقدند وقتی یک ارتباط آغاز شد باید برای آن زمان کافی صرف کرد.

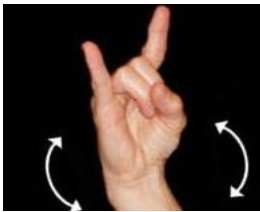
#### ۹. شما: به اعتقاد بسیاری از والدین در غرب، اشاره کردن به مردم کار



گستاخانه‌ای است. استفاده از این اشاره نشانگر ارتباط بین رییس و مرئوس است. فقط یک کارمند شجاع یا ناامید به این شکل با انگشت به مافوق خود اشاره می‌کند. این اشاره به‌طور کلی سلطه‌جویانه است که اگر به زبان کلامی ترجمه شود بدین معنی

است که «با شما هستم! من رضایت ندارم. بهتر است با دقت تمام توجه کنید؛ چون این کاملاً به شما مربوط است» هیچ‌کس دوست ندارد که به او اشاره شود. این اشاره، افراد را از گوشه‌ی امن‌شان خارج می‌کند.

۱۰. **بی‌غیرت:** این یکی از انواع اشاره «شاخک‌ها» است که در ایتالیا،



خصوصاً ناپل رایج است. دست، بالا نگه‌داشته می‌شود و انگشتان به شکلی که در تصویر می‌بینید قرار می‌گیرند. میج به پیش و عقب می‌چرخد. در ناپل این اشاره معمولاً توسط زنانی که می‌خواهند

به یک مرد توهین کنند؛ استفاده می‌شود و منظورش این است که آن مرد بی‌غیرت است و همسر او با کس دیگری رابطه دارد. این اشاره در صحبت‌های خصمانه، توسط یک مرد به مرد دیگر نشان داده می‌شود و یکی از بدترین اشاره‌هایی است که می‌توان از آن استفاده کرد. استفاده نامناسب این اشاره معمولاً منجر به درگیری فیزیکی می‌شود.

۱۱. **شاخ دراز:** این اشاره با نام «Hook em Horns» یک شعار و



اشاره است که توسط دست انجام می‌شود و مربوط به دانشگاه تگزاس در شهر «آستین» است. این اشاره به‌عنوان «سلام» و «خداحافظی» استفاده می‌شود و به قدری اهمیت دارد که در شهر آستین

تمام معانی ملی و بین‌المللی خود را از دست داده است. این اشاره نماد «شانس» در این دانشگاه است. این طلسم در واقع از گوساله‌ای شاخ بلند به نام «Bevo» گرفته شده است. نوعی از اشاره از دسته‌ی «شاخک‌ها» که از بالا به پایین گرفته می‌شود؛ اغلب توسط حریفان در مقابل اشاره‌ی «شاخ دراز»

استفاده می‌شود. این کار مخصوصاً وقتی توسط بازیکن یا مربی تیم انجام شود، توهین محسوب می‌شود.

### ۱۲. فهمیدی؟: انگشتان دست غالب به شکلی بسته شده‌اند. گویی در



حال فشردن یک ایده هستند. معمولاً این اشاره توسط فرد «غالب» برای فرد «تابع» استفاده می‌شود که می‌خواهد نکته‌ای کلامی را به اجبار به او بفهماند. در واقع این اشاره این معنی را می‌دهد که «آیا منظور را فهمیدی؟» در ایتالیا، سرزمین اشاره‌های دست،

معنی دیگری هم می‌دهد «چه می‌گویی؟». بر اساس میزان وضوح و تهاجمی بودن، این علامت می‌تواند از لحاظ شدت، «عادی» یا «کمی خشن» باشد. هر چه دست موج و حرکت بیشتری به سمت فرد مقابل داشته باشد؛ می‌تواند بیشتر خفت‌آور تلقی شود.

### ۱۳. برج: علامتی حاکی از اعتماد به نفس است که بیشتر توسط فردی که



روی چوکی نشسته است؛ استفاده می‌شود و پیامی روشن، کنترلی مقتدرانه و متین را به همه اعلام می‌کند. در بسیاری از حالت‌ها، این اشاره‌ای است که رییس در مقابل مرئوس استفاده می‌کند. این اشاره همچنین می‌تواند نشانگر گوش دادن صبورانه

و خردمندانه و درعین حال تفکر عمیق و افکار مهم باشد. به خاطر همین شبیه حالت‌های مدیتیشن است. با این وجود، اگر باحالتی خیلی خودنمایانه انجام شود؛ می‌تواند شما را به عنوان آدمی مغرور یا «تابغه در کار» نشان دهد.

### ۱۴. بیا اینجا! امروزه، در جامعه‌ی غرب، انگشت خمیده یک اشاره‌ی



بی‌ادبانه است. دست کشیده می‌شود و انگشت اشاره به شکل یک قلاب به صورت تکراری به سمت کف دست حلقه می‌شود. منحصرأً یک اشاره‌ی رییس به مرئوس (والدین به کودک) است و با تکبر همراه است. شاید از این اشاره در مقابل

افراد زیردست خود استفاده کرده باشید ولی کافی است فقط یک بار این کار را در مقابل مافوق خود انجام دهید و حالت چهره‌ی شوکه شده‌ی او را ببینید.

### ۱۵. قدرت برای مردم: امروزه، این ژست قدرتمند به معنای اعتراض و



همبستگی در مقابل قدرت و در بعضی زمینه‌ها به معنی اغتشاش است. این ژست، بیشتر در میان کمونیست‌ها، تجمع‌کنندگان معترض و جنبش‌های ضد نژادپرستی استفاده می‌شود. این همان اشاره دستی است که «نلسون ماندلا» وقتی بعد از سه

دهه از زندان آزاد شد انتخاب کرد. این اشاره بعضی اوقات با نام «احترام نظامی سرخ» و «قدرت سیاه» شناخته می‌شود که توسط گروه سیاسی «پلنگ سیاه» معرفی شد. طبق گفته بعضی منابع، هرج و مرج طلب‌ها و معترضین مشت راست و کمونیست‌ها مشت چپ خود را بلند می‌کنند.

### ۱۶. التماس: دستان خالی، به شکلی که در



تصویر می‌بینید؛ می‌گویند «فرد درخواست کننده حتی یک کاسه هم ندارد». این شکل دست‌ها، درجه‌ای از ناامیدی را در فرد نشان می‌دهد. در زبان

کلامی یعنی «من به جز فروتنی و درخواست دستگیری از شما، هیچ چیز برای تقدیم کردن ندارم.» هیچ ابهامی در مورد مفهوم این شکل دست‌ها وقتی توسط گدایان واقعی انجام می‌شود؛ وجود ندارد؛ اما وقتی در یک موقعیت، به صورت ناخودآگاه انجام شود، درخواستی است برای موافقت و پشتیبانی از کسی که وابستگی به او کاملاً پذیرفته شده است.

### ۱۷. نشان بده - اگر جرئت داری: این زبان بدن شبیه اشاره دست



«انگشت خمیده» است که از یک مشت باز برای دعوت به جنگ کردن استفاده می‌کند. در تصویر یک نمونه تهاجمی را که در آن که از هر دو دست استفاده شده است؛ می‌بینید. دست‌ها کشیده شده‌اند

و کف دست‌ها رو به بالا و نوک انگشتان یک دست یا هر دو دست، مکرراً به سمت کف دست حلقه می‌شوند. این اشاره، بیشتر وقتی دیده می‌شود که فردی در حال به مبارزه طلبیدن فرد دیگری است. در زبان کلامی این اشاره بدین معنی است که «من آماده‌ام اما تا تو اولین حرکت را انجام ندهی؛ من حمله نمی‌کنم. آیا به اندازه کافی جرأت هستی؟»

### یادداشت: نکاتی که باید به آن‌ها توجه کرد.

در مورد اشاره‌هایی که معمولاً با دست انجام می‌شود مطالب زیادی نوشته شده است. بسیاری از این مطالب متناقض و گاهی کاملاً بی‌معنی هستند. با توجه به این مسئله، باید به چند نکته‌ی مهم توجه کرد.

۱. همه اشاره‌هایی که با دست انجام می‌شود؛ همه جا یک معنی نمی‌دهند به عبارتی جهان‌شمول نیستند.

۲. در درستی بسیاری از داستان‌های رایج درباره‌ی منشأ اشاره‌هایی که با



دست انجام می‌شوند تردید وجود دارد. ما به بعضی از داستان‌های منطقی‌تر اشاره کردیم ولی به هیچ‌وجه ادعا نمی‌کنیم که این مطالب دقیق و بدون خطا هستند.

۳. هر چه یک اشاره سریع‌تر و باقوت بیشتری استفاده شود. احتمال این که به رفتاری تهاجمی شناخته شود؛ بیشتر است. چگونگی استفاده از یک اشاره اغلب از خود علامت اشاره مهم‌تر است.

به این نکته خوب توجه کنید که همیشه احتمال تفسیر اشتباه درباره‌ی اشاره‌هایی که با دست انجام می‌شود وجود دارد. این سوءتفاهم حتی بین دوستان نزدیک هم اتفاق می‌افتد. به‌هرحال، با همه‌گیر شدن برنامه‌های تلویزیونی و کاربرد اینترنت در فرهنگ‌های مختلف، روزبه‌روز افراد بیشتری بامعنی اشاره‌های رایجی که با دست انجام می‌شوند، آشنا خواهند شد. همه لغت‌نامه‌ها روی معنی دقیق کلمات توافق ندارند و همه‌ی متخصصان درباره‌ی معنی دقیق این اشاره‌ها اتفاق نظر ندارند. این بخش فقط یک راهنما در این زمینه است و نباید به‌عنوان حرف آخر و قطعی در این زمینه تلقی شود.

بعضی اشاره‌های گستاخانه که با دست انجام می‌شوند؛ در سرتاسر دنیا شناخته شده هستند و استفاده از آن‌ها در هر کشوری می‌تواند فرد را دچار دردسر کند. به‌عنوان مثال علامت انگشت وسط از این دسته است. در دُبی (امارات متحده عربی) استفاده از اشاره‌های توهین‌آمیز توسط رانندگان خلاف است و موجب زندانی شدن فرد می‌شود. مشکل اینجاست که فرهنگ‌های زیادی در این شهر به هم آمیخته شده‌اند و هیچ‌کس به‌درستی نمی‌داند که چه چیز گستاخانه است. به همین علت، رانندگان به ندرت با دست به هم اشاره می‌کنند؛ حتی برای تشکر، چون ممکن است به اشتباه تعبیر شود.

دانشمندان مشاهده‌ی جالبی دارند که شامپانزه‌ها به سرعت اشاره‌های دست را یاد می‌گیرند و بدون آموزش، در حیات وحش از آن‌ها استفاده می‌کنند. این دلیلی محکم است که اشاره‌هایی که با دست انجام می‌شوند؛ به‌عنوان یک شکل ارتباطی، خیلی زودتر از ارتباط کلامی وجود داشته‌اند.

## فصل نهم

### فاصله‌ها در مذاکره

بحث این فصل مربوط به «فاصله‌ها» است.

- آیا تا کنون درباره‌ی «فاصله‌ها» فکر کرده‌اید؟
  - اصلاً فکر کردید که از شخصی که مقابل‌تان ایستاده است چقدر فاصله بگیرید؟
  - موقعی که پیشروی یک نفر می‌ایستیم چه فاصله‌ای را با او حفظ کنیم؟
  - موقعی که یک خانم پیشروی من ایستاد چه‌طور؟
  - در مورد بچه‌ها چه‌طور؟
  - اگر آن فرد یک مدیرعامل بزرگ است چه بکنم؟
- چگونه فاصله‌ام را حفظ کنم. در مورد فاصله‌ها در کتاب‌های مختلف زیاد صحبت شده است. فاصله‌ای که به آن «حریم خصوصی» می‌گویند؛ چیست؟ یک فلم سینمایی پولیسی را به یاد بیاورید؛ حتماً دیدید که یک پولیس چگونه به متهم نزدیک می‌شود؛ به کسی که احتمال دارد مسلح باشد چه‌قدر نزدیک می‌شود و چه فاصله‌ای را حفظ می‌کند. آیا شما پولیسی را دیدید که بلافاصله به سمت متهم برود و خیلی به او نزدیک شود؟ نه یک پولیس همیشه فاصله‌ای را با بقیه حفظ می‌کند و برای خود یک حریم خصوصی دارد.

#### معلومات بیشتر در مورد فاصله‌ها

این فاصله را می‌توان به چهار حوزه تقسیم کرد.

۱. حوزه صمیمی (بین ۴۵-۱۵ سانتی‌متر): در بین تمام فاصله‌ها اینی

مهم‌ترین حوزه است و شخص به گونه‌ای از آن حفاظت می‌کند که گویی دارایی خود او است. تنها کسانی که از نظر عاطفی با شخص نزدیک باشند مجاز به ورود در این حوزه هستند. این افراد عبارتند از: عاشقان، والدین، همسر، فرزندان، دوستان نزدیک و بستگان.

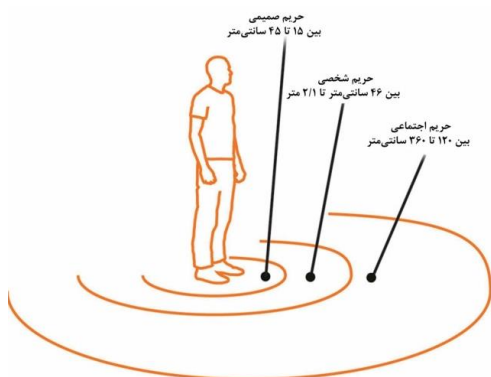
**۲. حوزه شخصی (۱۲۲-۴۶ سانتی‌متر):** این فاصله‌ای است که شخص در مهمانی‌های غیررسمی، مهمانی‌های اداری، کارکردهای اجتماعی و گردهمایی‌های دوستانه رعایت می‌کند.

**۳. حوزه اجتماعی (۱/۲۲-۳/۶ متر):** شخص در این حوزه با فاصله از بیگانه‌ها ایستاد می‌شود. افرادی از قبیل نل دوان، نجار، مغازه‌دار محل، کارمندان جدید در محیط اداری، و افرادی که به‌خوبی با هم نمی‌شناسند.

**۴. حوزه عمومی (بیش از ۳/۶ متر):** هنگامی که گروه زیادی از افراد را مورد خطاب قرار می‌دهیم، این فاصله مناسبی است که باید انتخاب کنیم. خوب بر می‌گردیم به اصل موضوع؛ این حریم اجتماعی چه ارتباطی با حریم خصوصی دارد؟

**۱. حریم اجتماعی:** اول در مورد حریم اجتماعی صحبت می‌کنیم که حریم بزرگ‌تری است. این را بدانید؛ همیشه از چیزی که ما را می‌ترساند و در موردش آگاهی نداریم سه برابر قد خود فاصله می‌گیریم. در منابع این فاصله حدوداً سه متر و شصت سانتی‌متر است و از سه متر پایین‌تر نیست. چرا این کار را انجام می‌دهیم؟ علت ترس و ناآشنایی است. به این فاصله حریم اجتماعی می‌گویند. به‌طور ناخودآگاه از کودکی یاد گرفته‌ایم. وقتی از چیزی می‌ترسیم از آن فاصله بگیریم تا راحت‌تر بتوانیم برگردیم و فرار کنیم. اگر من -رسول خان امین- از شما یا از چیزی که می‌ترسم؛ فاصله‌ی خوبی نگیرم؛ فرصت فرار ندارم. پس حریم اجتماعی را رعایت می‌کنم برای اینکه راحت‌تر بتوانم فرار کنم. حریم اجتماعی کاربرد دیگری هم دارد. فرض کنید وارد سالنی شده‌ام و می‌خواهم برای عده‌ای سخنرانی کنم. شاید در طول سالن راه بروم ولی فاصله را با هر نفر

حفظ می‌کنم برای این که همه بتوانند مرا ببینند و در مورد من، لباسم، رفتارم، روش استفاده از دست‌هایم نظر بدهند. همه‌ی این‌ها حریم اجتماعی است.



**۲. حریم دوستانه:** در کشور ما این فاصله معمولاً با خانم‌ها بسیار عالی رعایت می‌شود؛ ولی در مورد آقایان شاید کمتر به آن توجه شود. شاید به آن‌ها نزدیک‌تر شویم. ولی توصیه می‌کنم با افرادی که نمی‌شناسیم و با ما هم‌زبان - پارسی‌گو - هستند این فاصله را حفظ کنیم. فرض کنید می‌خواهیم از کسی نشانی بپرسیم؛ در شهری که بیگانه هستیم و تنها اشتراک‌مان زبان ماست؛ ناخودآگاه این فاصله را حفظ می‌کنیم و نشانی را می‌پرسیم. اگر این فاصله کمتر شود وارد حریم شخصی آن فرد شده‌ایم. حریم شخصی چقدر است؟ این حریم حدوداً شصت سانتی‌متر است؛ برای این که ببینید این فاصله باید چه قدر باشد؛ بازوی خودتان را کنار بدن قرار بدهید و دست‌های‌تان را از آرنج نود درجه خم کنید و بالا بیاورید. فاصله‌ای که ایجاد می‌شود همان حریم شخصی است که ما با بسیاری از دوستان، نزدیکان، همسر، پدر و مادر زمانی که موضوعی را به آن‌ها می‌گوییم؛ ایجاد می‌کنیم. فقط در صورتی این فاصله کمتر می‌شود که بخواهیم چیزی را آن‌قدر آرام به او بگوییم که کسی نشنود. این حریم‌ها کاملاً شخصی است و افراد سعی می‌کنند از ورود دیگران به این حریم خودداری کنند؛ یعنی سعی می‌کنند دیگران را به این حریم راه ندهند.

اگر شخصی به تدریج این فاصله را با شما کمتر و کمتر می‌کند؛ می‌خواهد نشان دهد که: «دوست دارم با شما ارتباط برقرار کنم؛ می‌خواهم با شما دوست شوم؛ می‌خواهم هم‌کلام‌تان باشم.»

۳. **حریم شخصی:** مواقع زیادی در زبان بدن کاربرد دارد. فاصله‌ی مجاز برای دست دادن چه قدر است؟ در این فاصله دست‌ها راحت‌تر حرکت می‌کند. اگر این فاصله از این کمتر شود چه اتفاقی خواهد افتاد؟

۱. باعث خواهد شد اندام ما طوری حرکت کند که به نفع‌مان نیست. مثلاً دست فردی که در مقابل ماست را بیش از حد فشار بدهیم. اگر فاصله زیاد باشد مجبوریم خودمان را به پیش دراز کنیم که این‌ها همه خطرناک هستند. این فاصله برای صحبت با مدیرعامل؛ صحبت با یک خانم و در بسیاری از مواقع راه‌گشا است.

۲. با کم و زیاد شدن این فاصله، پیام‌هایی غیرکلامی به دیگران می‌فرستیم. مدیری را فرض کنید که عصبانی است و می‌خواهد بر سر کارمندی فریاد بکشد و توییخش کند. اگر از این فاصله تخطی کند و کمی نزدیک‌تر شود؛ این پیام را به او منتقل می‌کند که «تو به من نزدیکی» و به او این اجازه را داده است که «تو هم می‌توانی سر من داد بکشی و در مورد این موضوع بحث کنی» ولی فرض کنید مدیر عاملی که پشت میز نشسته است و کارمند را پیش در نگاه داشته است خیلی راحت‌تر می‌تواند به او امر و نهی کند. راحت‌تر می‌تواند به او دستور بدهد. چرا؟ چون فاصله بیشتر است و فاصله ناخودآگاه این پیام را به فرد مقابل می‌رساند که «من نمی‌توانم به این شخص دسترسی داشته باشم پس من نمی‌توانم به او امر و نهی کنم.» این فاصله‌ها و رعایت فاصله‌ها در کسب و کار بسیار مهم هستند. من توصیه می‌کنم با فاصله‌های تان به دیگران پیام غیرکلامی انتقال بدهید. اگر دوست ندارید شخصی وارد حریم خصوصی شما شود؛ به مرور زمان این فاصله‌ها را بیشتر کنید. منظور این نیست که خیلی فاصله بگیرید ولی کمی بیشتر فاصله بگیرید.

## فصل دهم

### انواع ایستادن در مذاکره

پاهای ما هم از لحاظ وزنی هم از لحاظ ابعاد بزرگ‌ترین اندام در بدن مان است. با پاهای مان کارهای زیادی انجام می‌دهیم؛ راه می‌روییم، ایستاد می‌شویم؛ می‌دویم؛ از دیگران فاصله می‌گیریم؛ به توپ لگد می‌زنیم؛ حتی کاراته یا جودو کار می‌کنیم. پس پاها خیلی مهم هستند. آن‌ها ابزاری برای رسیدن به یک مکان هستند. یکی از کاربردهای این ابزار «ایستادن» است. چه‌طور می‌ایستیم؟ کجا می‌ایستیم؟ با چه کسی می‌ایستیم؟

برای این که بیشتر درباره‌ی ایستادن صحبت کنیم باید با این مقدمات آشنا باشیم که یک مرد چگونه باید بایستد؟ من - رسول خان امین - که یک مرد هستم باید برای ایستادن پاهایم را به اندازه عرض شانه‌هایم باز کنم و بایستم. من - رسول خان امین - باید بدانم که چگونه پیش خانم‌ها بایستم. طوری بایستم که دستانم دیده شود. من «رسول خان امین» باید بدانم که فاصله‌ی ایستادنم را با یک خانم به اندازه‌ی یک متر و بیست سانتی‌متر تنظیم کنم. من - رسول خان امین - باید بدانم که وقتی با مدیر ارشد خود روبه‌رو می‌شوم فاصله‌ی را که با او ایجاد می‌کنم با فاصله‌ای که با کارمند زیردست خود برقرار می‌کنم؛ باید متفاوت باشد. باید کمتر به مدیرم نزدیک شوم. برای ایستادن بیش از هر چیز به این توجه کنید که در این نوع ایستادن به‌خصوص، فاصله‌ی پاهای فرد چگونه است؟ فرد چقدر از شما فاصله گرفته است؟ آیا وارد

حريم خصوصى شما شده يا نه؟ آيا به شما نزديك شده يا نه؟

## ۱. ایستادن برای عکس: آیا ایستادن و انواع آن معانی خاص خود را



دارد؟ بلى؛ به این تصویر نگاه کنید. این ژستی است که پیش کمره در عکاسی می گیریم. این ژست هیچ معنی خاصی ندارد. اگر دیدید که شخصی به این شکل ایستاده و با شما صحبت می کند بدانید تمایل دارد برای شما ژست بگیرد. در ارتباط برقرار کردن حالتی خنده دار و مضحک است، ولی در عکاسی به هیچ عنوان مضحک نیست.

## ۲. مؤدب بودن: به تصویر بعدی نگاه کنید. چرا خیلی از سیاستمداران



یا بزرگان زمانی که می خواهند با هم عکس بگیرند این ژست را می گیرند؟ برای مؤدب بودن است. به جای اینکه دست های شان را در جیب شان بگذارند یا با آن ها کار دیگری انجام بدهند دستان شان را به شکل سبید در می آورند. با این کار این پیام را منتقل می کنند که «من آدم مؤدبی هستم؛ آدمی هستم که می توانم با شما ارتباط مؤدبانه ای برقرار کنم.» این کار را انجام می دهند تا دستان شان را قفل کنند و برای آن ها محدوده تعریف کنند.



### ۳. متوجه بودن به همه چیز: حتماً دیدید که بعضی از افراد وقتی



می ایستند؛ دستان شان را از پشت به هم قفل می کنند. به این عکس نگاه کنید در این تصویر دست ها از روی مچ قفل شدند. به اصطلاح خودمانی «مچ هم دیگر را گرفتند.» شخصی که به این شکل می ایستد در حال تفکر است. مدیرهای مکاتب که در حویلی مکتب قدم می زدند؛ دست های شان را به این شکل قفل می کردند. چرا؟ یک دلیل این بود که سینه شان چاق و صاف قرار بگیرد. شما هم امتحان بکنید؛ وقتی دست ها را عقب می برید ناخودآگاه سینه ی شما کمی

پیش تر می آید؛ سرتان را بالا می گیرید. آن ها هم به همین شکل با غرور در حویلی مکتب راه می رفتند. این کار را انجام می دادند تا این پیام را برسانند که «من حواسم به مکتب هست؛ متوجه به حویلی هستم؛ شوخی نکنی.»

### ۴. خسته بودن: به این تصویر نگاه کنید. فرد



به جای اینکه مچ دست دیگرش را بگیرد؛ بازوی خود را گرفته است. شخصی که این کار را می کند؛ خسته شده است؛ معمولاً می خواهد این پیام را برساند که «من خسته ام.» خوب پرسش اینجاست که پشت فرد مقابل قابل دیدن نیست پس از کجا بفهمم مچ دستش را گرفته یا بازویش را؟ پاسخ این است که از حالت لباس فرد می توانید متوجه شوید. وقتی مچ دست گرفته می شود تغییرات روی لباس با زمانی که بازو گرفته می شود؛ متفاوت است. وقتی بازویم را

می گیرم؛ ناخودآگاه گودی کمرم را با آرنج دست دیگرم پُر می کنم؛ ناخودآگاه

سینه‌ام صاف‌تر، گردنم کشیده‌تر و نگاهم مستقیم‌تر می‌شود. آیا این حالت‌ها در کسب‌وکار خوب هستند یا بد هستند؟ پاسخ این است که معنی خاصی ندارند. فقط باید بدانیم که هر کدام از این موارد در چه جاهایی به چه دردی می‌خورد.

**۵. احساس برتری:** به این نوع ایستادن نگاه کنید. فردی را می‌بینید



که یخن کورتیش را گرفته است. مهم نیست با چه دستی این کار را انجام داده است. بعضی‌ها این کار را برای این که ساعت‌شان دیده شود؛ انجام می‌دهند. بعضی‌ها این کار را برای این انجام می‌دهند که آلودگی بر روی لباس‌شان چسبیده است؛ دیده نشود. ولی افرادی هستند که کورتی‌شان را با یک دست می‌گیرند؛ می‌ایستند و از یک طرف به شما نگاه می‌کنند. معمولاً یک دست‌شان را هم در جیب‌شان قرار می‌دهند. پیامی که می‌خواهند منتقل کنند این است که به شما بگویند «من

دارای آداب خانوادگی بالاتری از شما هستم؛ من از شما مؤدب‌تر هستم؛ من از شما سرترم.»

در گذشته پادشاهان معمولاً به چیزی تکیه می‌کردند. مثلاً دسته‌ی چوکی را می‌گرفتند. معمولاً درفش، پرچم یا شمشیری در دست داشتند. حالا این فرد که همان احساس برتری را دارد؛ از آنجایی که پرچم یا شمشیر ندارد؛ ناخودآگاه کورتیش را در دست می‌گیرد. این فرد فقط به خودش اطمینان دارد. به شما اطمینان ندارد. این افراد با چنین ژستی، افراد خطرناکی هستند. با آن‌ها کم‌تر شوخی کنید؛ کم‌تر وارد حریم شخصی این افراد شوید.

**۶. غرور داشتن:** به تصویر زیر نگاه کنید. فرد که ایستاده است دست‌هایش را زیر بغلش گذاشته است و دست به سینه است. حتماً به یاد دارید



در مکتب به ما می‌گفتند: «دست به سینه بنشین؛ دست به سینه ایستاد شو.» چرا؟ پاسخ این است که در واقع از ما می‌خواستند که مؤدب باشیم. آیا مؤدب بودن همان دست به سینه بودن است. نخیر؛ ما شاید گاهی خُنک بخوریم؛ یا شاید بخواهیم به کسی بگوییم که احساس خوبی نسبت به او نداریم؛ بنابراین چه‌طور باید این موارد را از هم تفکیک کنیم. اگر فرد هر دو دستش را زیر بغلش گذاشت و دست به سینه ایستاد و با غرور به شما نگاه کرد؛ شما با توجه به حالت چهره‌اش، حالت

چشم‌هایش و نوع نگاهش در می‌یابید که کدام پیام را از ایستادن او دریافت کنید. اگر فرد به شما از بالا نگاه کند خوب نیست. معمولاً مدیران ارشد، مدیران عامل این‌طور می‌ایستند؛ این کار خوبی نیست. به شما هم توصیه می‌کنم هیچ‌گاه این کار را انجام ندهید.

**۷. استرس داشتن:** وقتی کسی دستش را در دو جیبش گذاشته و ایستاده به حرف‌های شما گوش می‌کند و هر از گاهی با شانه‌هایش یک تعداد علائم غیر کلامی نشان می‌دهد؛ چه پیامی به شما می‌دهد؟ خوب دست گذاشتن داخل جیب و ایستادن مفهوم خاصی ندارد؛ اما اگر آن فرد قبلاً عادی می‌ایستاد و در حال حاضر ناخودآگاه دست‌هایش را در جیبش گذاشته است و شما هرگز قبل از این، چنین چیزی را از او ندیده بودید؛ در چنین حالتی بدانید که او استرس دارد؛ تحت فشار است یا از چیزی می‌ترسد. برعکس فردی را می‌شناسیم که همیشه دست‌هایش داخل جیبش قرار

دارد؛ اما حالا که باید سخنرانی کند؛ ناخودآگاه دست‌هایش را از جیب‌هایش بیرون می‌آورد و آن‌ها را مشت کرده شروع می‌کند به تکان دادن آن‌ها. در این حالت بدانید که او تنش دارد و از حالت عادی و قالب همیشگی‌اش خارج شده است.

**۸. در میان گذاشتن موضوع با دیگران:** فردی که راست‌دست است معمولاً پای راستش را به سمت شما متمایل می‌کند و پای چپ را ستون می‌کند و کسی که چپ دست است پای چپ را پیش آورده و پای راست را ستون می‌کند. چرا؟ چرا از پاها به این شکل استفاده می‌کنند؟ پاسخ این است که می‌خواهند تعادل خود را بهتر حفظ کنند. پرسش این جاست که آیا این نوع ایستادن هم مفهومی دارد؟ بلی؛ زمانی که با فردی در حالت ایستاده صحبت می‌کنیم و می‌بینیم که ناخودآگاه این تعادل فیزیکی به هم‌خورده است؛ می‌تواند دو نوع پیام مختلف را به ما انتقال دهد. یا فرد مقابل خسته از ایستادن خسته شده است و برای اینکه راحت باشد پاهایش را جابه‌جا می‌کند. یا آنکه خود را برای آغاز صحبت، یا گفتن موضوع مهمی آماده می‌کند. چگونه متوجه شوم که می‌خواهد جمله‌ی مهمی به من بگوید؟ پاسخ این است که اگر فرد راست‌دست بود و پای راستش را عقب بُرد و دوباره پیش آورد، نشانه‌ی این است که می‌خواهد خود را برای این که قضیه‌ی مهمی را با شما در میان بگذارد آماده می‌کند. در مورد چپ دست‌ها هم همین موضوع صادق است.

**۹. بی‌حوصله بودن:** کسانی که پشت گردن، دست‌ها، زنج، سر یا داخل موهای خود را می‌خارانند چه منظوری دارند؟ البته از کسانی که به دلیل بیماری، اعتیاد یا عادت این کار را می‌کنند صرف‌نظر می‌کنیم؛ ولی بعضی از افراد زمانی که شما در حال صحبت با آن‌ها هستید ناخودآگاه چشم‌های‌شان یا شانه‌های‌شان را می‌مالند. پیامی که این افراد انتقال می‌دهند این است که

«من خسته‌ام.» فردی که پشت گردنش را می‌خارانند و هم‌زمان با یک چشم‌بسته به شما نگاه می‌کند این پیام را به شما انتقال می‌دهد که «من به صحبت‌های تو واقعاً شک دارم یا این صحبت‌ها واقعاً خسته‌کننده است.» فردی که در حال ایستادن با دست‌هایش بازی می‌کند و مثل وقتی که می‌خواهد با اصطکاک دست‌هایش را گرم کند آن‌ها را به هم می‌مالد؛ می‌خواهد این پیام را منتقل کند که «من منتظر شنیدن یک مطلب مهم هستم یا چیزی دستگیرم شده و می‌خواهم در مورد آن با شما صحبت کنم یا خوب چه خبر؟»

مالیدن دست‌ها به یک‌دیگر در حال ایستاده معنی دیگری هم دارد وقتی بعضی از افراد پول یا فرصت غنیمت به‌دست می‌آورند دست‌هایشان را به هم می‌مالند. هر کدام از این رفتارهای غیرکلامی در زمان ایستادن معانی خاص خود را دارند.

وقتی کسی با خاراندن پشت گردنش در حالت ایستاده از گوشه‌ی چشم طوری به شما نگاه می‌کند که «من به شما شک دارم.» چگونه با او مقابله می‌کنید؟ پاسخ این است که در چنین شرایطی حتماً باید سخنان مان را به سمت جملات انگیزشی ببریم؛ جملاتی که به آن جلسه یا گفت‌وگو شور و شوق بدهد. وقتی فردی با مالیدن چشم در یک دستش هم در جیبش قرار دارد پیام خستگی‌اش را به ما منتقل می‌کند و با ارتباط غیرکلامی از ما می‌خواهد که «جملات را کمی کوتاه کن.» راه حل چیست و چه باید کرد؟ پاسخ این است که در این شرایط باید فاصله‌ی خود را با طرف مقابل کم و زیاد کنیم؛ کمی راه برویم؛ پرسشی بپرسیم و حتی شاید لازم باشد جوکی بگوییم؛ نوشیدنی یا غذا تعارف کنیم. همه این‌ها در واقع علائم غیرکلامی هستند که باعث می‌شوند آن‌ها هم به این علائم پاسخ بدهند. چه کنیم تا فردی که از روی ادب دست‌هایش را به شکل ادب در آورده است؛ آن‌ها را آزاد کند و از دست‌هایش

استفاده‌ای بهینه کند؟ پاسخ این است که باید طوری از کلمات، دست‌ها و رفتار غیرکلامی‌ام استفاده کنم که او را بر سر ذوق بیاورم و به او این پیام را منتقل کنم که «دوست دارم تو هم از دستانت استفاده کنی.»

این را به یاد داشته باشید که ما هر چه قدر عقب و پیش برویم و فاصله‌ی خود را با دیگران کم و زیاد کنیم آن‌ها را به گفت‌وگو و سخن گفتن تشویق می‌کنیم.

## فصل یازدهم

### انواع نشستن در مذاکره

نشستن کاری است طبیعی که همه‌ی ما از کودکی انجامش می‌دهیم. در کودکی حتی قبل از این که بتوانیم روی دو پایمان بایستیم شروع به نشستن بر روی چوکی، بر کف زمین، در آغوش پدر و مادر می‌کنیم، آیا طرز نشستن هم مهم است؟ بلی بسیار هم با اهمیت است ما وقتی خسته هستیم می‌نشینیم؛ وقتی که چوکی برای نشستن پیدا کنیم هم می‌نشینیم؛ اما بین این دو نوع نشستن تفاوت زیادی وجود دارد. آیا نشستن یک حالت کاملاً فیزیکی



است که بین موجودات کره‌ی زمین یکسان است؟ نخیر؛ اسبی که نشسته است، دست و پایش (چهار دست‌وپایش) را جمع می‌کند؛ سایر جانوران را تصور کنید: مار نشسته، پرنده‌ی نشسته، می‌بینید که نشستن آن‌ها با نشستن انسان کاملاً متفاوت است.

اگر خوب بنشینیم؛ می‌توانیم به‌خوبی هم مذاکره کنیم. به این تصویر نگاه کنید. اینجا اتاق کار یک برنامه‌نویس است. چهارچوبی پُر از ریگ نرم برای خود ساخته و بدون پاپوش، پاهایش را در آن قرار داده تا راحت بنشیند. مطمئن

باشید در این راحتی با ذهن خیلی آزاد، به آرامی مشغول نوشتن اپلیکیشن مورد نظرش است. او را مقایسه کنید با کسی که در سربازخانه بوت عسکری به پا دارد و روی یک چوکی سخت نشسته تا برنامه بنویسد.

بلی نشستن آن قدر مهم است که حتی بزرگ‌ترین دانشمند دنیا دکتر «استیون هاو کینگ»، که چند مدت قبل وفات کرد، دانشمندی که نظریه‌های انیشتین را نقد می‌کرد و در مورد جهان‌های سه بعدی و چندبعدی صحبت



کرده است؛ نشستنش آن قدر برای جهان مهم است که ابرکمپیوترهایی ساخته‌اند که او بتواند راحت بنشیند. با استفاده از این چوکی او می‌توانست به راحتی فقط با مغزش بسیاری از کارها را انجام دهد. او به‌طور کامل فلج بود و به‌جز چشمانش هیچ کنترلی بر روی بدنش

نداشت. توجه کنید که اهمیت نشستن به قدری است که برای فردی تا به این حد ناتوان، امکان نشستن را فراهم کرده بودند که بتواند تحت تأثیر این که خوب نشسته است بتواند از مغزش بهتر استفاده کند. به این موضوع فکر کنید که وقتی پیش مادر، پدر، دوست، همسر یا اقوام بد می‌نشینید چه تأثیری بر دیگران می‌گذارد؟ تأثیر بسیار بد. بارها شنیده‌اید که «دیدنی فلانی چه‌طور نشسته بود؛ این‌گونه نشستن اصلاً در شأن یک مدیر عامل نیست.» همه‌ی این‌ها جملاتی است که بر اهمیت نشستن تأکید دارد.

آیا نشستن هم در زبان بدن معانی خاصی دارد؟ بلی نشستن هم انواع



متفاوتی دارد. نشستن برای دیدن تلویزیون، برای تماشای یک اثر هنری، گوش دادن به کسی که صحبت می‌کند، گوش دادن به سخنرانی، نشستن در پارک و تماشای منظره، نشستن در هواپیما، بس و... هر کدام خصوصیات خود را دارد.

گاهی نشسته‌ایم و پرونده‌ای در دست داریم و گاهی ممکن است در حال نشسته در حال صحبت با تلفن همراه باشیم. معانی نشستن بسیار متنوع است. به تصویر زیر نگاه کنید. می‌بینید فردی نشسته و پاهایش را دراز کرده و دستش را پشت گردن قرار داده و خود را می‌کشد. گاهی حس می‌کنید که مایل هستید عضلات تان را کش و قوس بدهید. چرا این کار را می‌کنید؟ بلی این کار برای رفع خستگی است. پرسش اینجاست که آیا این فرد می‌خواهد خستگی‌اش را برطرف کند یا می‌خواهد این پیام را به ما بدهد که «من در حضور تو، هر قسم که دوست دارم می‌شینم؛ پیشروی تو پاهایم را دراز می‌کنم.» پاسخ این است که هر دو معنی را می‌دهد. معنی حرکت او به چهره‌اش بستگی دارد. اگر صورتی بشاش و خندان داشته باشد نشان می‌دهد که او با ما احساس نزدیکی و صمیمیت می‌کند و در فضایی خودمانی این‌طور نشسته است و می‌خواهد راحت باشد تا بیشتر با شما صحبت و تعامل کند. در جلسات مذاکره هرگز این‌گونه ننشینید. در بسیاری از مواقع چنین نشستنی می‌تواند معانی بدی داشته باشد. ممکن است توجه دیگران به معانی بد این طرز نشستن جلب شود.

**۱. مثل شاه نشستن:** به این تصویر نگاه کنید. شخصی را می‌بینید که در حال نشسته دست‌هایش را بر روی دسته‌های چوکی گذاشته است. اگر به گذشته برگردیم؛ می‌بینیم که دوران مصر باستان، دوران پادشاهی کهن در جهان، یک شاه بر روی چوکی‌های بزرگی می‌نشست که دارای پستی‌های بزرگ‌تر از خود شاه بود. علت نشستن بر چنین چوکی‌های بزرگی این است که

می‌خواستند بر دیگران تسلط داشته باشند و بتوانند به راحتی دستور دهند. شاه وقتی بر این چوکی‌ها می‌نشست دست‌هایش را بر روی دسته‌های چوکی



می‌گذاشت. امروزه بعد از هزاران سال هنوز ما این کار را تکرار می‌کنیم. آیا این کار برای تفنن یا شوخی است؟ خیر؛ شخصی که دست‌هایش را بر روی دسته‌های چوکی می‌گذارد و در همان حال به ما زل می‌زند یا از گوشه‌ی چشمش به ما نگاه می‌کند؛ می‌خواهد به ما بگوید که «من از تو قوی‌ترم؛ این من هستم که دستور می‌دهم؛ من اینجا پادشاهم و تمام

قدرت این محیط متعلق به من است.»

در حقیقت او به دیگران از بالا نگاه می‌کند و می‌خواهد به شما بگوید که من حاکم مطلقم؛ بنابراین بهتر است در مذاکره با چنین افرادی کمی دقت کنید. گاهی ممکن است که فرد لحظه‌ای دستانش را روی چوکی بگذارد به این معنی که جلسه را پایان یافته اعلام کند و بگوید که می‌خواهد از جلسه خارج شود. توجه کنید که این دو حالت باهم فرق دارند.

## ۲. ناراض بودن: در تصویر بعدی فردی را می‌بینید که دست‌به‌سینه



نشسته است. بر اساس آنچه قبلاً گفتیم نباید با یک نشانه تصمیم بگیرید؛ بنابراین نگاهی به پاهای او بیندازید. پاهای او به صورت چلیپا قرار گرفته است؛ اگر به نگاه او توجه کنید می‌بینید که حالت تدافعی دارد و می‌خواهد بگوید که «من نسبت به تو و گفته‌های تو شک دارم؛ نسبت به تو بدبینم؛ اصلاً از تو خوشم نمی‌آید؛ دوست ندارم حرف بزنی.» وقتی در مجموع به دست‌ها، پاها، چشم‌ها و چهره‌ی او نگاه کنید در

می‌یابید که این شخص ناراضی است.

**۳. با دقت گوش می‌دهم:** در تصویر شخصی را می‌بینیم؛ که دست را زیر زنج و در کنار شقیقه گذاشته است. به چشم‌هایش نگاه کنید؛ حالت



نشستش را ببینید. به ما دقت کرده است و مشغول فکر کردن به جمله‌های ما و نگاه ماست. نشانه‌های مربوط به پیام غیرکلامی او به ما نشان می‌دهد که او به جمله‌های شما با دقت گوش می‌دهد؛ اما به یاد داشته باشید که هرگز افراد نباید

بیش از چندین دقیقه به این شکل باقی بمانند؛ بنابراین با مکث و سکوت در بین جملات‌تان دیگران را نیز به صحبت کردن وادار کنید. اگر چنین حالتی ادامه پیدا کند ممکن است باعث خواب‌آلودگی ذهن و بدن شود.

**۴. مهم بودن موضوع:** در تصویر بعدی فردی را می‌بینید که اسنادی را



در دست دارد و به‌طرف آن خم شده است. نشانه‌های او به‌طرف پایین است و سرش متمایل به سمت اسناد است. این حالت بدین معنی است که آن کاغذها برایش مهم و حساس هستند و می‌خواهد بداند که در آن ورق‌ها چه چیز نوشته شده است و از چه کلماتی استفاده شده است؟ امضای آن ورق کار کیست؟ حتی جنس ورق هم برایش مهم است. می‌بینید که اسناد را دو دستی گرفته است و آن را می‌خواند.

## ۵. مهم بودن افکار: در تصویر بعدی می‌بینید که فرد اسناد را یک



دستی گرفته است؛ اسناد برایش مهم است؛ اما نه به اندازه‌ای که در تصویر قبل دیدیم؛ یعنی اهمیت آن از ۱۰۰ درصد کمتر و حدود ۵۰ درصد است. چهره عقب‌تر رفته و با صورتی که رو به بالاست به ما نگاه می‌کند. چرا؟ می‌خواهد به ما بگوید «بلی، این ورق مهم است؛ اما افکار ذهن من مهم‌تر است؛ دوست دارم که افکارم را در این ورق اجرا کنید.»

## ۶. بیشتر دقت کردن: به این تصویر نگاه کنید. فرد مشغول صحبت



است؛ اما پاهایش دیده نمی‌شود؛ فقط چهره و نیم‌تنه‌ی بالا قابل دیدن است. می‌بینیم که دستش را پیش دهنش گذاشته است. چرا؟ حتماً گاهی برای‌تان پیش آمده است که بی‌اختیار کلمه‌ای گفته باشید و زود پشیمان شده باشید. در این حال معمولاً دست‌تان را پیش دهن می‌گیرید و با خود می‌گویید: «ای کاش این حرف را نمی‌گفتم.» این عکس هم چنین چیزی

را نشان می‌دهد. با این تفاوت که او در مورد سخنانی که شما می‌گویید این احساس را دارد و می‌خواهد به شما بگوید که «آیا چیزی که شما می‌گویید قابل پذیرش است؛ آیا چنین چیزی واقعاً ممکن است؛ آیا راست می‌گویید؟»

او برای گفتن چنین چیزی بدون گفتن کلامی دستانش را بر روی دهنش گذاشته است و سعی دارد به شما بگوید «در مورد جمله‌ای که می‌گویی دقت کن؛ من نسبت به جمله یا کلمه‌ای که شما عنوان کردید مشکوک هستم؛ من

از آنچه گفتید تعجب کردم.» ممکن است فقط تعجب کرده باشد. حالت چهره‌اش را نگاه کنید. اگر چشم‌هایش گشاد شده باشد و چهره‌اش برافروخته باشد بدین معنی است که به جمله‌ی شما شک دارد.

**۷. مشکوک بودن:** در تصویر زیر فردی را می‌بینید که به سمت چپ یا



راست متمایل شده است و در حال خاراندن پشت گوشش است. او کاملاً به گفته‌ی شما و حتی خود شما شک دارد و این خطرناک است. منظورش این است که «واقعاً؟ آیا شما واقعاً این تجربه را داشتید؟» هیچ موقع نگذارید که فرد مقابل‌تان در چنین موقعیتی قرار بگیرد. در صورتیکه چنین رفتاری در حال شکل‌گیری است با جملات و با رفتار

غیر کلامی خود کاری کنید که فرد کمتر این قضیه را احساس کند؛ می‌بینید؟ حتی اگر پاهای فرد مقابل را نبینیم؛ باز هم می‌توانیم یک تعداد از اطلاعات را به‌دست بیاوریم و آن را تجزیه و تحلیل کنیم.

**۸. جالب نبودن:** به تصویر زیر نگاه کنید. شخصی را می‌بینید که یک



دستش روی زنج و دست دیگرش روی میز قرار دارد. او با دست دیگرش بر روی میز بازی می‌کند. این یک پیام غیر کلامی است به این معنی که «من حوصله‌ام ندارم و مطالبی که عنوان می‌کنی برای من جالب نیست؛ برایم مهم نیست که راست می‌گویی یا دروغ می‌گویی. فقط می‌خواهم زودتر صحبت

کردنت را به پایان ببری؛ این بحث برای من جذاب نیست، پس ادامه نده؛ وارد

بحث دیگری شویم.» این یکی از خطرناک‌ترین حالت‌هاست.

## ۹. غالب بودن: به تصویر زیر نگاه کنید. فرد به صورت یک پادشاه



نشسته است و یک دستش را بر روی پایش گذاشت و با خودکار، عینک یا حتی گوشی تلفن همراهش به شما اشاره می‌کند پیام او این است که «من در مورد این موضوع، سابقه‌ام، تجربه‌ام از شما بیشتر است.» او مایل است به شما امر و نهی کند. وقتی خودکار به دست دارد می‌خواهد بگوید که «آنچه من می‌گویم صحیح است؛ آنچه من می‌گویم باید انجام شود.»

## یادداشت:

۱. قبل از این که مقابل کسی بنشینید؛ به دقت لباس‌تان را چک کنید. آیا لباس شما چروک است؟ آیا در جیب‌های‌تان چیز سنگینی قرار دارد؟
۲. موقع نشستن صاف بنشینید. در این حال ناخودآگاه پاهای شما هم صاف قرار خواهد گرفت.
۳. دقت کنید روبه‌روی نور ننشینید.
۴. جایی بنشینید که روبه‌روی کولر یا روبه‌روی بخاری نباشد که بیش از حد گرم یا سرد باشد.
۵. نشستن قسمتی از زندگی است که اجتناب‌ناپذیر است پس به آن دقت کنید.
۶. وقتی پاهای فردی که در مقابل شما نشسته است به صورت چلیپا قرار دارد به حالت‌های چهره‌اش توجه کنید. اگر حالت خشم یا نگرانی در

چهره‌اش مشاهده کردید مطلب را ادامه ندهید. پیام پاهای چلیپا این است که «فلانی حواست را جمع کن. من از تو فیدبک خوبی ندارم باز خورد خوبی ندارم.»

۷. اگر فرد مقابل پایش شبیه یک ۸ باز است بی‌ادبانه و توهین‌آمیز نشست است؛ به این توجه کنید که آیا از روی بی‌توجهی است یا آگاهانه این کار را انجام می‌دهد. در صورتی که آگاهانه است؛ باید با رفتار غیرکلامی خود آن را خنثی کنید. خودتان را جابه‌جا کنید. از جا برخیزید با باز کردن پنجره یا کم و زیاد کردن بخاری یا کولر باعث شوید که فرد به خود جنب و جوشی بدهد و خود را جمع‌وجور کند.

۸. اگر آقا هستید و مذاکره‌کننده یک خانم است حتماً روبه‌روی فرد بنشینیم.

۹. اگر آقا هستید و مذاکره‌کننده نیز آقا است در جلسه‌ی اول روبه‌روی او بنشینید؛ ولی در جلسات بعدی در کنار او بنشینید تا احساس کند که جزیی از کسب‌وکار شماست.

۱۰. اگر آقا هستید توجه کنید که چگونه در مقابل یک خانم نشسته‌اید و پاهای تان کجا قرار دارد. مواظب باشید که پاهای تان را دراز نکنید که از زیر میز با او برخورد کنید و مجبور به عذرخواهی شوید.

۱۱. به پاهای تان بیش از حد تکان ندهید که به چیزی مثل بکس‌تان برخورد کند و مجبور شوید که خم شوید و آن را جابه‌جا کنید.

۱۲. وسایل خود را طوری روی میز قرار ندهید که دید شما تضعیف کند. وجود وسایل اضافه بین شما و کسی که با او مذاکره می‌کنید به این معنی است که من از تو می‌ترسم.

۱۳. افرادی که مایل هستند خود را پشت وسایل روی میز مخفی کنند شاید در حال دروغ گفتن به شما هستند و از شما می‌ترسند.

آیا پا روی پا انداختن معنی خاصی دارد؟ این ممکن است یک عادت باشد و معنی خاصی نداشته باشد. افراد برای آن که مؤدبانه بنشینند؛ پاهایشان را روی هم می‌اندازند. خانم‌ها وقتی پاهایشان را روی هم می‌اندازند؛ زانوهایشان کمی بالاتر دیده می‌شود. علت این است که آن‌ها در هر حالی می‌خواهند از خود حفاظت کنند. اگر کف پای یک آقا در حالتی که پای روی پای دیگر گذاشته است مشخص باشد؛ ممکن است به این معنی باشد که حوصله‌اش سر رفته و به موضوعی که می‌شنود شک دارد؛ اما اگر پاهایش بدون حرکت و آرام باشد؛ قصدش رعایت ادب است. اگر حدس می‌زنید که این حرکت ممکن است معنی خاصی داشته باشد به چهره‌ی فرد دقت کنید. شاید قصد دارد به‌طور غیرکلامی پیامی را به شما منتقل کند.

به تصویر زیر نگاه کنید. فردی که نشسته ناخودآگاه سنگینی سر خود را روی دستش انداخته است. دقت کنید؛ تمام سنگینی روی دستش قرار دارد. این پیام را منتقل می‌کند که «بین من آهسته آهسته خسته می‌شوم؛ اصلاً ذهنم اینجا نیست؛ فکرم جای دیگری است پس سخت را کوتاه کن؛ جملات را با شور و نشاط بیشتری بگو.» او ناخودآگاه این اخطار را می‌دهد که «وقت



تمام است؛ کوتاه صحبت کن یا صحبت را تمام کن.» اما اگر با دست‌مان سرمان را نگه داریم چه طور؟ در این حالت دست‌مان قابلیت جابه‌جایی دارد؛ پیام این وضعیت این است که «من حواسم به تو هست؛ در مورد گفته‌های شما فکر می‌کنم؛ منتظر فرصت هستم که به موقع شروع کنم به پاسخ دادن.»



گاهی شرایط طوری است که نمی‌توانیم پای فرد مقابل را ببینیم. مثل تصویری که در زیر می‌بینید. پرچم، کتاب‌ها، لوازم‌تحریر و چیزهای دیگری دیده می‌شوند در این شرایط چگونه باید نتیجه‌گیری کنیم. در این حالت به دست‌های فرد دقت کنید. آیا دست او روی میز قرار گرفته است؟ آیا دست را روی شانه‌اش قرار داده است؟ آیا روی سینه‌اش قرار گرفته یا آن که روی پایش یا در جیبش گذاشته است؟ گرچه این حرکات کمتر دیده می‌شوند؛ اما معانی و



مفاهیم خاص خود را دارند. مثلاً فردی که یک دستش را روی ران پا و دست دیگر را روی میز قرار داده است و به شما اشاره می‌کند؛ شبیه پادشاهان و فراعنه که دسته‌ی چوکی را می‌گرفتند؛ می‌خواهد این پیام را منتقل کند «من قدرت جلسه هستم. من دارای اختیار هستم؛ می‌توانم تصمیم بگیرم که چه کارهایی انجام شود.»



ممکن است فرد هر دو دست خود را به حالت یک هرم روی میز قرار بدهد. این کار را انجام می‌دهد برای آنکه به شما بگوید که «من قدرتمند هستم؛ ولی در عین حال به حرف‌های شما گوش می‌کنم.»

اگر فردی دستانش را قفل کرده است و زیر زنج گذاشته است می‌خواهد به ما بگوید که «من آهسته آهسته خسته می‌شوم؛ به حرف‌های تو شک دارم و نمی‌توانم آن‌ها را باور کنم.»



## فصل دوازدهم

### نقش حالت‌های چهره در مذاکره

حالات چهره بسیار ظریف هستند و کوچک‌ترین تغییر در ابرو می‌تواند مقصود کلی زبان بدن را تغییر دهد. انسان‌ها در فهمیدن حالات چهره بسیار توانمند هستند و به راحتی می‌توانند این حالات را تقلید کنند.

#### ۱. خیلی خوش آیند و خنده‌دار: مردم از لبخند زدن و خندیدن لذت



می‌برند. لبخند زدن آن قدر برای‌شان ارزشمند است که حاضرند برایش پول پردازند. نمایش کم‌دی سنگین، فکاهی، غلغلک (قتقتک) دادن و موقعیت‌های مضحک موجب خنده‌ی افراد می‌شود. حالت چهره‌ای که در تصویر می‌بینید؛ حالت

چهره‌ی «خیلی شیرین» است. این حالت وقتی رخ می‌دهد که دیگر کنترل خنده دشوار است. درست مثل اینکه که فرد قلقلک داده می‌شود. فرد نمی‌تواند جلو خود را بگیرد و بیشتر در بین زنان رایج است.

## ۲. خیلی جالب است: در این تصویر، چهره‌ی مبهوت فردی را می‌بینید



که با دقت به آن چه که گفته می‌شود یا نمایش داده می‌شود نگاه می‌کند. چهره نسبتاً خنثی است، آثار کمی از ترش‌رویی که بیشتر به دقت تعبیر می‌شود تا انکار- در چهره‌ی او دیده می‌شود چشم‌ها باز و روی موضوع مورد نظر ثابت هستند و

لب‌ها آرام روی هم قرار گرفته‌اند. یک معلم علاقه‌مند است در صورت دانش‌آموزان خود چنین چهره‌ای را ببیند. اگر فرد کمی لبخند بزند یا هر از چند گاهی سرش را به پیش تکان دهد، این نشانه‌ی تأیید ارتباط است.

## ۳. تردید/ مطمئن نیستیم: اگر تصویر قبل نشان‌دهنده علاقه‌مندی



محتاطانه بود؛ این تصویر نشان‌دهنده پیشرفت منفی است. چشم‌ها نازک شده‌اند، ترش‌رویی کوچکی ظاهر شده است، لب‌ها به نشانه انکار، غنچه شده‌اند، زنج به حالت تدافعی کمی بالاتر آمده و سر کمی به عقب متمایل شده است. همه‌ی

این علامت‌ها با هم حالت چهره‌ای را می‌سازند که به‌وضوح نشان‌دهنده این است که فرد نگرانی جدی در مورد آن چه می‌بیند یا می‌شنود دارد. این یک حالت کلاسیک است که به‌طور کلی نشان‌دهنده بی‌اعتمادی و رد ارتباطی است که در حال شکل‌گیری است.



## ۴. خجالتی: این حالت چهره ممکن است

باحالت فردی که در حال دروغ گفتن است اشتباه شود. افراد خجالتی وقتی با مردم برخورد می‌کنند

نوعی فشار احساسی را تجربه می کنند و به پایین و اطراف نگاه می کنند. دروغ گوها هم فشار و استرس مشابهی را تجربه می کنند و علامت های مشابهی دارند. یکی از تفاوت های این دو گروه حرکت چشم های افراد است. چشم های یک دروغ گو اغلب به سمت فرد مقابل بر می گردد تا ببیند آن ها چه می کنند؛ ولی یک فرد واقعاً خجالتی از تماس چشمی اجتناب می کند. سرعت تغییر حالت چهره هم مهم است. دروغ گوها این علائم را ناخودآگاه نشان می دهند و چون سعی نمی کنند که این گونه باشند، اغلب نمایش این حالت در این دسته بسیار سریع است.

#### ۵. نهایت خشم: چرا مردم و بیشتر حیوانات هنگام درد جیغ می کشند



یا فریاد می زنند؟ ادعا بر این است که این حالت نمود صوتی از یک تجربه ی فیزیکی یا احساسی شدید است که به تحریک ترشح آدرنالین (هورمون فرار یا جنگ) و اندورفین (ضد درد طبیعی بدن) کمک می کند. این حالت بسیار شبیه حالت خشم

است با این تفاوت که در حالت درد چشم ها تمایل به بسته بودن دارند ولی در خشم یا عصبانیت چشم ها بازمی مانند. در هر دو حالت این عمل یک تخلیه هیجانی لحظه ای است. منابع دیگری ادعا می کنند که جیغ در هنگام درد بسیار به حالتی شبیه است که فرد از یک مهاجم ترسیده است. ممکن است سر به طرف بالا حرکت کند. او می خواهد به این وسیله قدرت خود را به دیگران نشان دهد. چشم ها ممکن است به حدی درشت شوند که انگار از حلقه بیرون زده اند.

## ۶. شرمنده و متأسف: پایین انداختن سر و نگاه به پایین علامت



کلاسیک شرمندگی و پشیمانی است. دهن بسته است و چشم‌ها، در صورت باز بودن، به زمین خیره می‌شوند. بعضی روان‌شناسان اعتقاد دارند که این حالت چهره نشان‌دهنده درون‌نگری عمیقی است که به علت شرمندگی و نگرانی که به دلیل آن

چیزی که موجب چنین احساسی شده، به‌وجود آمده است. بعضی اعتقاد دارند این یک پاسخ آموخته شده است که نشان‌دهنده چابک‌پلوسی و ندامت و تقاضایی برای بخشش است. در بعضی از فرهنگ‌ها نگاه به پایین راهی برای گفتن این است که «من آن قدر ارزشمند نیستم که به تو نگاه کنم.» (شرق دور). در فرهنگ غرب نگاه نکردن به یک فرد گاهی به‌عنوان علامتی از گستاخی یا ضعف تفسیر می‌شود. شخصی که احساس شرمندگی می‌کند؛ ممکن است دستانش را روی دهنش قرار دهد و پیش دهن خود را بگیرد.

چرا چهره‌ی ما حالات گوناگونی دارد؟ فرضیه مورد قبول در این زمینه این است که در روند تکامل، ارتباط کلامی در زمانی نزدیک به زمان ما ایجاد شده است. در واقع، آن قدر به زمان ما نزدیک بوده است که فقط یک گونه روی سیاره زمین قادر به استفاده از این مهارت است. (نه ما به این اعتقاد نداریم که دلفین‌ها یک زبان رمزی بین خود دارند که بیگانه‌ها یا تولید کنندگان فلم به آن‌ها آموخته‌اند).

اگر بخواهیم موضوع را قابل لمس کنیم می‌توانیم دوران تکامل را یک دوره‌ی بیست و چهار ساعته در نظر بگیریم به طوری که اکنون در لحظه‌های آخر ساعت بیست و چهارم هستیم. اگر از این قیاس استفاده کنیم؛ ارتباط

کلامی در آخرین ثانیه های ساعت بیست و چهارم رُخ داده است. پرسش اینجاست که انسان ها تا آن لحظه چطور ارتباط برقرار می کرده اند؟ پاسخ این است که آن ها برای ارتباط برقرار کردن از تولید صدا، گرفتن ژست و حالات چهره استفاده می کردند.

پس زیاد تعجب آور نیست که ما هنوز از این روش های غیرکلامی استفاده می کنیم. امروز حالات چهره ما پاورپاینت دائمی احساسات ما هستند. سهم عظیمی از روابط متقابل توسط حالات چهره برقرار می شود که نیازی نیست در مورد آن توضیح بیشتری داده شود. یک لبخند برای این که بگویید «من راضی ام» یا «من خوشحالم» یا حتی بگویید «دوستت دارم» کافی است.

حالات چهره بیشتر واکنش هایی هیجانی هستند که برای حمایت یا مخالفت با یک گفته ایجاد می شوند. این حالات اغلب به عنوان بازخورد در یک ارتباط ایجاد می شود. بچه ای که در حال توبیخ شدن است به پایین نگاه می کند تا به والدین بفهماند که ارتباط را فهمیده است و احساس شرمندگی می کند.

**۷. غیرمنطقی و عجیب:** ممکن است فرد لب های خود را به پایین سوق دهد و صورت خود را چروک کند. در این حال چشم ها در هم و یا نیمه باز هستند. چهره ی فرد، خود شبیه به یک علامت پرسش خواهد شد. گویی با چهره اش به ما می گوید: «باورش برای من سخت است؛ مگر می شود؟ مگر داریم؟»

**۸. جرئت داری تکرار کن:** وقتی ما از شنیدن واژه یا جمله ای تکان می خوریم؛ واکنشی تدافعی در صورت مان هویدا می شود که واکنشی است بین خشم و آسودگی. در این حال منتظر هستیم که سخن گفته شده را دوباره

بشنویم و واکنش واقعی خود را نشان دهیم و برای نمایش عکس‌العمل خود را آماده می‌کنیم. بعد از آن، چهره ممکن است حالت‌های بیشتری به خود بگیرد. مثلاً می‌تواند عصبانی شود و یا یک نفس راحت بکشد. در این حال، چشم‌ها از یک سمت به نفر مقابل نگاه می‌کند و سر هم به سمت چپ یا راست تمایل پیدا خواهد کرد.



## فصل سیزدهم

### نقش زبان بدن در تلفون

در زمان جنگ جهانی دوم بین سال‌های ۱۹۳۹ تا ۱۹۴۵ هیتلر به تمام افسران دستور داده بود که در زمان مکالمه‌ی تلفنی با مافوق خود موظف هستند؛ لباس رسمی بپوشند و کفش به پا دارند و ایستاده با او صحبت کنند. فرض کنید که یک افسر آلمانی، ساعت سه صبح، می‌خواهد با یک افسر مافوق صحبت کند و گزارشی به او بدهد. این شخص وظیفه‌ی خود می‌دانست



که لباس بپوشد؛ بایستد و سپس مکالمه را شروع کند. هیتلر متوجه شده بود که ایستاده صحبت کردن تأثیر به‌سزایی در درک مطالب و همچنین مؤدبانه صحبت کردن دارد.

امروزه صحبت با تلفن قسمتی از زندگی است. همه از کودک، پیر و جوان از موبایل استفاده می‌کنیم. من معتقدم که «لبخند از پشت تلفن علاوه بر این که شنیده می‌شود بلکه دیده هم می‌شود.»

گرچه امروز امکان انتقال تصویر هم در زمان مکالمه فراهم شده است؛ اما چرا در زمانی که هیچ تصویری منتقل نمی‌شود؛ بازهم بدن مان متناسب با آنچه می‌گوییم؛ حرکت می‌کند. حتی شاد بودن عصبانیت و تأسفمان هم در این حال نشان داده می‌شود. چرا این کار را انجام می‌دهیم. چون به‌طور غریزی می‌دانیم زبان بدن مان حتی در این حال نیز بر روی دیگران تأثیرگذار است.

### ۱. عصبانیت در تلفن: این تصویر را ببینید. فردی را در حال مکالمه‌ی



تلفنی می‌بینید؛ او عصبانی است و فریاد می‌زند و عصبانیت او از ظاهرش پیداست چون معتقد است که مخاطب او زبان بدن او را درک می‌کند. او با ژستی که گرفته است می‌گوید که «مگر نگفتم این کار را انجام بدهی؟ مگر من به شما این جمله را متذکر نشده بودم؟» سرخود را پیش می‌آورد؛ به پیش خم می‌شود.

### ۲. من متوجه اطرافم هستم: در تصویر بعدی فردی را می‌بینید که



گوشی را با فاصله از گوشش گرفته است. او این کار را می‌کند که صداهای محیط را بهتر بشنود و به دیگران این پیام را بدهد که «من حواسم به محیطم هست؛ من می‌خواهم با دیگران هم صحبت کنم.» این حالت با وقتی که کسی گوشی را به گوشش چسبانده فرق می‌کند.



**۳. از حریم خصوصی من دور باشید:**  
به تصویر بعدی نگاه کنید. این شخص گوشی را محکم به گوشش چسبانده است. قصد او این است که جملاتی که می‌گوید دیگران نشنوند. یا این که قصد دارد نسبت به اطرافش بی‌توجه باشد. همه‌ی این موارد نشانه‌هایی است که ما می‌توانیم در کسب‌وکارمان استفاده کنیم.

**۴. به این تماس پاسخ بدهم یا نخیر:** در این تصویر فردی را می‌بینید که دست در داخل جیبش دارد و گوشی‌اش را به‌دست دیگر گرفته و به صفحه‌ی آن نگاه می‌کند. (توجه کنید همیشه دست در جیب گذاشتن به



معنی استرس نیست. گاهی یک عادت است و گاهی به علت سرماست. مهم این است که مجموع عوامل در کنار هم بررسی شود). چنین کسی که قبل از پاسخ دادن به شماره نگاه می‌کند و شماره یا نام فرد طرف دیگر خط را با صدای بلند می‌گوید؛ قصد دارد این پیام را منتقل کند که «این من هستم که تصمیم می‌گیرم به تماس تلفنی پاسخ بدهم یا نخیر.»

توصیه‌ی من این است که برای برقراری یک مکالمه‌ی خوب در زمان صحبت کردن با تلفن از زبان بدن استفاده کنیم. اگر یک بازاریاب هستید مهم‌ترین نکته‌ای که باید بدانید این است که موقع تماس تلفنی برای یک مذاکره باید ایستاد شوید و صحبت کنید. در این حالت هوای بیشتری به داخل ریه‌های‌تان وارد می‌شود. در حال ایستاده احترام بیشتری برای فردی که با او صحبت می‌کنید؛ قابل می‌شوید و با وجود آنکه فرد نمی‌تواند ما را ببیند؛ این

برخورد محترمانه را حس می‌کند.

نکات دیگری که در تماس تلفنی باید رعایت کنید عبارت هستند از:

۱- با ظاهر مرتب صحبت کنید.

۲- آهنگ کلمات را تغییر دهید.

۳- از کلمات تأثیرگذار استفاده کنید.

۴- لحن صدا نیز خود قسمتی از زبان بدن است و در مکالمات تلفنی کاربرد زیادی دارد.

۵- وسیله‌ای که از آن به‌عنوان تلفن استفاده می‌کنیم نیز در ارتباط نقش دارد. امروزه در استفاده از شبکه‌های مجازی امکاناتی که گوشی در اختیار ما قرار می‌دهد نیز اهمیت دارد. شکلک‌های خندان که احساس شخص را بیان می‌کند در ارتباط مجازی مؤثر نقش دارد.

۶- علم نشان داده است که حتی وقتی با لبخند پیامکی را به دیگران می‌فرستیم تأثیر آن حس می‌شود.

۷- این را به یاد داشته باشید که درباره‌ی زبان بدن در مذاکرات مجازی خوب فکر کنیم، چرا که چه در فضای انترنت و چه در زمان نوشتن یک نامه تأثیرگذار است و می‌توانیم از آن استفاده کنیم.

## فصل چهاردهم

### رازهای زبان بدن در مذاکره

چرا به این موارد «راز» می‌گوییم؟ زیرا به نظر می‌رسد تعداد کمی از افراد اهمیت آن‌ها را در علم زبان بدن درک می‌کنند. هر کدام از این ۹ راز که در زیر آورده شده‌اند به توضیح جامع و کامل‌تری نیاز دارند؛ اما امیدواریم شما به‌خوبی با آن آشنا شوید.

۱. **رفتار آینه‌ای:** در این تکنیک شما به‌صورت «آگاهانه»، طوری از زبان بدن خود استفاده می‌کنید که حرکات و ژست‌های «ناآگاهانه‌ی» دیگران را آینه کنید؛ این کار طوری با ظرافت انجام می‌شود که فرد مقابل در سطح خودآگاه قادر به درک آن نیست. این تکنیک شامل ژست‌ها، اصوات، سرعت تنفس، حالت بدن، میزان توجه و مراقبت و حتی حالت‌های چهره است. شما نباید از حرکات فردی که در مقابل شماست به‌طور کامل تقلید کنید؛ زیرا به‌سرعت مشخص می‌شود. توجه به این نکته بسیار مهم است. تکنیک را به این شکل اجرا کنید: ده ثانیه بعد از او، حالت و ژست‌های زبان بدنی را که استفاده می‌کند در رفتار خود انعکاس دهید. این کار از آن چیزی که فکر می‌کنید؛ سخت‌تر است و برای این که به‌راحتی و به‌صورت طبیعی از پس آن برآیید نیاز به تمرین دارد.

«آینه کردن» راز مهمی است زیرا به صورت طبیعی هم رخ می‌دهد؛ وقتی افراد با هم تفاهم و توافق مثبتی ایجاد می‌کنند در واقع ناخودآگاه این تکنیک را استفاده می‌کنند. می‌توان با استفاده تعمدی از این روش، به فرد مقابل پیام تشویق ارسال کرد. این کار باعث می‌شود؛ رابطه‌ای که در حال شکل‌گیری است؛ به خوبی پیش رود.

طبق گفته‌ی متخصصان NLP (برنامه‌ریزی عصبی-کلامی)، استفاده از این تکنیک در فردی که در حال ارتباط با او هستید؛ اطمینان و محبت ایجاد می‌کند. اگر شما ژست‌هایی را در طرف مقابل ببینید که او تا به حال از آن‌ها استفاده نکرده بود؛ بدانید که به صورت ناخودآگاه در حال تقلید از شماست. وقتی می‌بینید که به احتمال زیاد طرف مقابل با خواسته‌ها و مقاصد شما که بیان می‌کنید، موافق است؛ به وضوح می‌توانید موفقیت رفتار آینه‌ای خود را مشاهده کنید.

وقتی ارتباطی رُمانتیک یا تجاری برقرار می‌کنید؛ به صورت خودآگاه یا ناخودآگاه رفتار آینه‌ای شکل می‌گیرد. رفتار آینه‌ای تلاش برای شکل‌گیری ارتباط را به نتیجه می‌رساند.

ما تصمیم گرفتیم این تکنیک را عملاً به کار بندیم و ببینیم که آیا نتیجه‌بخش است. در چند موقعیت اجتماعی متفاوت از آن استفاده کردیم و حرکات افرادی که ملاقات می‌کردیم را عمداً آینه کردیم. در همه‌ی آن‌ها ارتباط به خوبی پیش رفت و تفاهم مثبتی شکل گرفت. در همان تعداد موقعیت سعی کردیم، با ظرافت، حالات و ژست‌هایی متضاد با افرادی که با آن‌ها روبه‌رو می‌شدیم نشان دهیم. در همه‌ی موارد ارتباط ناخوشایندی شکل می‌گرفت و در چهار مورد از پنج موقعیت، فردی که در حال ارتباط با او بودیم به سرعت سعی می‌کرد ارتباط را ترک کند.

۲. **فُرم بدن:** این که آیا شما چیزی را می‌خواهید یا نه؛ توسط پیامی که

شکل و شرایط بدن شما ارسال می‌کند؛ مشخص می‌شود. از لحاظ اجتماعی و سیاسی قضاوت کردن در مورد افراد بر اساس فرم بدن آن‌ها کاری نادرست است و این جنبه ارتباط غیرکلامی، اغلب در تدریس یا توصیف‌ها نادیده گرفته می‌شود. در واقعیت این‌گونه نیست.

راز این است: انسان‌ها به‌صورت خودآگاه و ناخودآگاه از این طریق در مورد دیگران قضاوت می‌کنند. این که وانمود کنیم این‌گونه نیست باعث نمی‌شود که این‌گونه نباشد. اگر شما فردی بسیار چاق را ببینید اغلب (نه همیشه) این تصور را می‌کنید که او به احتمال زیاد غذا می‌خورد و کم ورزش می‌کند. بعضی اوقات این افراد در فریب دادن خود و دیگران استاد هستند. احتمالاً شنیده‌اید که فرد چاقی می‌گوید «من مثل یک پرنده غذا می‌خورم ولی وزنم دائماً در حال زیاد شدن است» در حقیقت، در بسیاری از موارد آن‌ها مانند پرنده غذا می‌خورند—مثل لاشخورها. منظور واقعی آن‌ها این است، «وقتی دیگران به من نگاه می‌کنند مانند یک پرنده کوچک غذا می‌خورم ولی وقتی تنها هستم خیلی دوست دارم شش خوراک کباب را در نان شب بخورم.»

داکترها اغلب به‌نتایج آزمایش‌های فیزیکی بیش از گفته‌های بیمار اعتماد دارند. کسی که ماهیچه‌های خوش‌فرم و فیزیک مناسبی دارد احتمالاً شخصی است که دارای انضباط فردی مناسبی است. کسی که شانه‌های بازتر و کمر نازک‌تری دارد قابل اعتمادتر است. افراد چاق معمولاً از لحاظ فیزیکی تنبل هستند. افراد قد بلندتر ناکامی و ناامیدی را کمتر نشان می‌دهند. البته باورهای غلط زیادی هم وجود دارند. هیچ دلیلی وجود ندارد که مو سرخ‌ها تدمزاج باشند یا افراد با ابروهای پُرپشم غیرقابل اعتماد باشند. با این حال ما در مورد افراد بر اساس ظاهر آن‌ها قضاوت می‌کنیم. در طول زمان ماهیت این پیام‌ها عوض می‌شود. برای مثال زمانی که غذا کم و گران بود وزن زیاد نشان‌دهنده موفقیت و ثروت بود. یا اکثر مقامات اجرایی در سطح بالای یک وزارت وزن

زیادی داشتند. به تدریج، این روزها تناسب‌اندام به نماد موفقیت تبدیل می‌شود.

**۳. زبان بدن شخصی:** گاهی زبان بدن به خصوصی، فقط در انحصار یک فرد است و ربطی به یک گروه یا جامعه ندارد. به عنوان مثال، بیشتر مردم هنگام دروغ گفتن لب‌ها یا بینی خود را لمس می‌کنند. در مورد یک طفل خاص امکان دارد او همیشه دست راست خود را در جیب عقب خود کند. (شاید به خاطر اینکه از دست زدن به صورت خود اجتناب کند). وقتی شما روی معنای حرکات بدن کار کنید، در خواهید یافت که توجه به این موضوع برای خواندن زبان بدن یک شخص خاص خیلی مفید است. به چنین زبان بدنی، «گفته‌های شخصی» می‌گویند.

تقریباً همه‌ی افراد «گفته‌های شخصی» مخصوص به خود را دارند و در بیشتر مواقع وقتی که از آن‌ها در مقابل ما استفاده می‌کنند؛ از وجود آن‌ها بی‌خبرند. مسئول ارشد یک شرکت خاص، ممکن است وقتی از گفته‌ی کسی عصبانی می‌شود نوک بینی خود را بخاراند. خانمی ممکن است به خاطر نارضایتی از غذای سوخته شده‌اش، شروع به بو کشیدن آن کند.

**۴. محیط و زبان بدن:** محیط، تأثیر قابل اندازه‌گیری روی زبان بدن و شکل نمایش و دیده شدن آن دارد. مردمک‌های گشاد شده به برانگیختگی مربوط می‌شوند. مردمک‌ها در هنگام تاریکی هم گشاد می‌شوند؛ به همین دلیل در اذهان عموم نور شمع با موقعیت‌های عاشقانه گره خورده است. در مطالعه‌ای که روی تماشاگران تئاتر انجام شد؛ این نتیجه به دست آمد که وقتی تماشاگران روی چوکی‌های راحتی نشسته باشند، بازیگران بهتر بازی می‌کنند. دلیل این امر این است که اگر چوکی‌ها ناراحت باشند تماشاگران روی چوکی بی‌قرار هستند و به شکل ناهنجاری روی چوکی می‌نشینند. حتی بعضی باحالتی خشن و دست به سینه می‌نشینند. بازیگران روی صحنه این زبان بدن منفی را می‌بینند و روی اعتمادبه‌نفس آن‌ها تأثیر می‌گذارد. اگر چه این زبان بدن منفی



به دلیل چوکی‌های ناراحت است ولی به هرحال روی بازیگران و سایر تماشاگران تأثیر خود را می‌گذارد.

**۵. نقشه‌های صورت:** زمانی که ما می‌خندیم، ترش‌رویی می‌کنیم یا از حالت‌های چهره دیگر استفاده می‌کنیم، پوست صورت ما حرکت می‌کند و خطوطی در آن ایجاد می‌شود. در افراد جوان به دلیل خاصیت ارتجاعی پوست موقع تغییر حالت این خطوط ناپدید می‌شوند. وقتی سن افراد بالاتر می‌رود و خاصیت ارتجاعی پوست کاهش پیدا می‌کند، خطوطی روی صورت شکل می‌گیرند و این خطوط نشان‌دهنده حالات چهره‌ای است که فرد بیشتر از آن‌ها استفاده کرده است؛ بنابراین یک زن با چروک‌های عمودی دهن احتمالاً در بیشتر مواقع لب‌های خود را غنچه می‌کرده است که حالتی برای نشان دادن عدم موافقت است. یک مرد با خطوط عمیق در پیشانی که به دلیل ترش‌رویی کردن به وجود آمده‌اند بیشتر زندگی خود را در نگرانی گذرانده است. یک فرد متخصص در خواندن نقشه صورت می‌تواند معنای خطوط مختلف روی صورت را به خوبی تفسیر کند.

یک راز سربه‌مهر پیشگوهایی که از آینده شما می‌گویند این است که آن‌ها این چیزها را با نگاه کردن به خطوط چهره شما و نه با نگاه کردن به یک کره شیشه‌ای می‌گویند. این خطوط خیلی چیزها در مورد شخصیت و حالات ذهنی شما می‌گویند؛ بنابراین به فردی با خطوط مشخص خنده اطراف چشم او می‌توان گفت: «تو بیشتر عمر خود را شاد بوده‌ای و از این به بعد هم شاد خواهی بود.» خواندن خطوط چهره افراد کار سختی است و به تمرین زیاد احتیاج دارد و این در حالی است که مراجع کمی در این مورد وجود دارد.

**۶. زبان بدن تجاری:** شرکت‌های بزرگ در دهه‌های گذشته میلیاردها دالر خرج متقاعد کردن مردم برای خرید محصولات خود کرده‌اند. در بسیاری از موارد آن‌ها این کار را با ساخت برندهایی که مردم دوست دارند خود را به

آن‌ها مرتبط کنند انجام داده‌اند. این برندها همراه خود ارزش‌هایی را تبلیغ می‌کنند. برای مدت زیادی کوکاکولا ارزش‌های خود را با عنوان «بامزه و خانواده» مطرح کرد و در همین زمان پیپسی در حال مطرح کردن ارزش‌های «جسور و هیجان‌انگیز» بود. اگر چه مردم ادعا کردند که نوشیدنی کوکای خود را بر اساس طمع آن انتخاب کرده‌اند، بیشتر مردم نوشیدنی خود را بر اساس عادت و ارزش برند خریداری می‌کردند. در نتیجه کودکان آمریکایی پیپسی خریدند و مادران آمریکایی کوکاکولا خریدند.

تقریباً همه برندهای اصلی از این چنین ارزش‌هایی استفاده کرده‌اند و محصولاتی که ما می‌خریم می‌تواند نشان‌دهنده شخصیت ما باشد. به‌طور مثال: افرادی که بوت‌های یک برند خاص را می‌خرند، به‌خاطر کیفیت آن می‌خرند ... اما آن‌ها این بوت‌ها را انتخاب می‌کنند؛ زیرا علاوه بر خوب بودن آن‌ها پوشیدن این بوت‌ها به دیگرانی که مُد روز را می‌دانند این پیام را می‌دهد که من طبق مُد پوشیده‌ام. برای سایر چیزها مانند ساعت، جواهرات، موبایل، سگرت، لباس، بکس دستی، خودکار و موتر نیز این چنین است.

**۷. جادوی همانندسازی:** شبیه افراد مشهور بودن مزایایی دارد و کمترین فایده آن این است که شما مرکز توجه می‌شوید. شهزاده «دیانا» مدل مویی متفاوت داشت که مردم آن را دوست داشتند و بسیاری شبیه به او موهای خود را کوتاه می‌کردند. حقیقت این است که شبیه یک آدم مشهور بودن به نظر می‌رسد بعضی از ویژگی‌های مشهور او را انتقال می‌دهد. همچنین شبیه به فرد مشهور بودن باعث می‌شود بعضی از استعدادها را نیز به وی نسبت دهند. همین مورد را می‌توانید در فلم‌های دهه‌ی شصت قبل از جنگ‌های داخلی سینمای افغانستان ببینیم. در آن دوره مردم افغانستان تمایل زیادی داشتند که به روش بازیگران لباس بپوشند و شبیه آنان باشند. اگر می‌خواهید به شکل خاصی شناخته شوید یک شخصیت مشهور را پیدا

کنید که مشخصه‌هایی را که شما دوست دارید؛ داشته باشد و راهی پیدا کنید که شبیه او شوید. سعی کنید واقع‌بین باشید. اگر آن‌ها قد بلند هستند و شما قد کوتاه هستید باید فرد دیگری را برای شبیه او شدن انتخاب کنید. واقعاً عجیب است ولی این شیوه درست کار می‌کند.

**۸. نشانه‌های بدن:** تورم زیر چشمان شما، ناخن‌های ارغوانی، خال‌ها، حالت مو، رنگ پوست، بخارصورت و... همه از علامت‌های بدن هستند. این چیزها علامت‌هایی هستند که به داکتران و همه افراد دیگر در مورد وضعیت فیزیکی شما چیزهای زیادی می‌گویند.

راز این است که این زبان بدن در پایه‌ای‌ترین شکل آن است و به همین خاطر اغلب از آن غفلت می‌شود. همه این نشانگرها به دیگران درباره ما می‌گویند. یک رنگ پوست رنگ رفته می‌تواند نشان‌دهنده زمان زیاد در محیط بسته بودن دارد. ناخن ارغوانی ممکن است نشان‌دهنده گردش خون ضعیف باشد. برتری یک پا به پای دیگر یا لنگیدن ممکن است نشان‌دهنده مشکلات استخوانی یا آسیب‌دیدگی باشد. تورم زیر چشم‌ها می‌تواند نشانه بی‌خوابی باشد. بدن ما نمایشگر سبک زندگی و سلامتی ماست. در سطح خودآگاه و ناخودآگاه توسط دیگر مردم مورد توجه قرار می‌گیرد؛ بنابراین این طبیعت انسان است که سعی می‌کند این علامت‌ها را پنهان کند. آرایش غرور جوانی را پنهان می‌کند، و ورق‌های بادرنگ حتی به صورت موقت پف زیر چشم را می‌خواباند. این مهم است که عجلولانه نتیجه‌گیری نکنیم ولی به همان اندازه مهم است که به خودمان و دیگران توجه کنیم.

**۹. زبان بدن مسری / زبان MOB:** مطالعات روی «تأثیر آینه‌ای» به‌وضوح نشان داده است که مردم اغلب به‌صورت ناخودآگاه زبان بدن افراد دیگر را در یک رابطه یک به یک تقلید می‌کنند. تأثیر مشابهی نیز در گروه‌ها رخ می‌دهد. وقتی شما در میان جمع زیادی باشید که در حال خنده هستند، با

احتمال بیشتری شما نیز می‌خندید. اگر شما وارد اتاقی شوید که افراد در آن به حالت تهاجمی دستان خود را روی سینه قفل کرده‌اند شما نیز احتمالاً با یک احساس تدافعی همین کار را خواهید کرد. راز این است که هر چه یک گروه یک نوع زبان بدن خاص را بیشتر به نمایش بگذارد، با احتمال بیشتری آن‌ها دریافت‌ها و رفتار فیزیکی یکدیگر را تقویت می‌کنند. این یک مؤلفه حیاتی ارتباط است که کاربردهای بسیار عملی دارد. برای نمونه: اگر شما دوست دارید از یک شب عاشقانه لذت ببرید، احتمال موفقیت شما در مکانی که افراد دیگر نیز رفتار عاشقانه از خود بروز می‌دهند بیشتر است. علت این امر آن است که زبان بدن مسری است. برای اثبات این حرف کافی است مسابقات ورزشی، مهمانی‌ها، باشگاه‌های شبانه و راهپیمایی و تظاهرات را تصور کنید. واضح‌ترین مثال دست زدن است، یک فرد شروع به دست زدن می‌کند و شما متوجه می‌شوید که در حال دست زدن هستید. هر چه تعداد افرادی بیشتری دست بزنند احتمال ملحق شدن شما به آن‌ها بیشتر است.

## فصل پانزدهم

### دقایق طلایی در مذاکره

در دانش روان‌شناسی نظریه‌ی جامعی وجود دارد که کاربرد وسیعی دارد. بر طبق این نظریه در همان چهار دقیقه‌ی اول در یک ملاقات، سرنوشت تأثیرگذاری هر فرد مشخص می‌شود. برای مثال اگر وارد جلسه‌ای شوم که افراد زیادی در آن جلسه حضور دارند؛ تأثیری که آن‌ها در چهار دقیقه‌ی اول از من می‌پذیرند؛ طوری خواهد بود که ۸۰ درصد شناخت آن‌ها را در تمام طول زندگی من و خودشان شکل خواهد داد؛ یعنی در عرض «چهار دقیقه» می‌توان باعث شد هشتاد درصد ذهنیت یک فرد شکل بگیرد.

این چهار دقیقه بسیار مهم است. شاید قبلاً سه ثانیه‌ی طلایی، ۳۰ ثانیه‌ی مؤثر و یا چیزهایی از این قبیل شنیده باشید؛ اما در زبان بدن این چهار دقیقه است که کلید شناخت دیگران را تعیین می‌کند؛ بنابراین برای این که تأثیر خوبی بگذاریم یا برای اینکه مذاکره‌کننده‌ی خوبی باشیم بیایید در مورد رفتار و استفاده‌ی صحیح از زبان بدن در این چهار دقیقه دقت کنیم.

### قوانین استفاده از زبان بدن در مذاکره

قوانینی وجود دارد که بهتر است در این مدت به‌درستی آن‌ها را رعایت کرد. برای استفاده‌ی درست از این چهار دقیقه پیش‌نیازهایی لازم است که در زیر آمده

- است. توجه به این موارد قبل از شروع چهار دقیقه‌ی طلایی ضروری است:
۱. دندان‌های تان تمیز باشد. ظاهر تان مثل صورت و موها، دست‌ها و ناخن‌های تان مرتب باشد.
  ۲. لباس تان را چک کنید (پاره نباشد، لکه نداشته باشد، جیب‌های تان سنگین نباشد).
  ۳. یک دست لباس اضافه در موتر (یا همراه خود) داشته باشید (اگر به هر دلیلی در زمان قبل از رسیدن به مذاکره دچار حادثه یا مشکلی شدید امکان تعویض لباس را داشته باشید).
  ۴. اگر ساعت به دست دارید آن را کنترل کنید (بند آن را محکم کنید؛ شیشه‌ی آن را تمیز کنید).
  ۵. خوشبو باشید که خوشبو بودن خود یک پیام غیرکلامی است.
  ۶. هیچ‌گاه بلافاصله قبل از ورود به یک جلسه از عطر استفاده نکنید. حداقل ۴۰ دقیقه قبل از زمان شروع جلسه این کار را بکنید.
  ۷. اگر بکس به همراه دارید؛ بکس تان را مرتب کنید. لوازم اضافه‌اش را خالی کنید و سعی کنید بکس تان سنگین نباشد. ممکن است در جلسه‌ای مجبور باشید که بکس تان را روی پای تان بگذارید. یا مجبور شوید از درون آن چیزی بردارید و لازم باشد آن را باز کنید.
  ۸. اگر از لغت استفاده می‌کنید؛ وقت دارید که یک بار دیگر خودتان را در آینه‌ی لغت چک کنید. لباس تان را، صورت و دندان‌های تان (چیزی اتفاقی در لابه‌لای دندان‌های تان نباشد) را چک کنید.
  ۹. گوشی تلفن تان را سایلنت کنید (از این که در داخل جلسه این کار را بکنید پرهیز کنید).
  ۱۰. برای پیش‌نیازهایی که گفته شد یک چک‌لیست داشته باشید.

## در زمان جلسه

به محض ورود به جلسه این چهار دقیقه شروع می‌شود به موارد زیر دقت کنید.

- ۱- ارتباط چشمی برقرار کنید.
- ۲- هر چهره‌ای با لبخند زیباتر است (لبخند زدن هم برای خود قوانینی دارد که قبلاً درباره‌ی آن صحبت کردیم مثلاً وقتی میزبان هستیم؛ لبخندمان از نوعی است که معنی خوش آمد گویی می‌دهد و وقتی مهمان هستیم لبخندمان به معنی تشکر از این خواهد بود که ما را پذیرفته‌اند).
- ۳- خود را معرفی کنید.
- ۴- دست بدهید (در مورد دادن قبلاً به‌طور مفصل صحبت کردیم. یادتان باشد دست دادن در واقع نوعی «در آغوش گرفتن» کوچک است).
- ۵- خودتان نشینید؛ منتظر بمانید که میزبان شما را به نشستن دعوت کند و ایشان محل نشستن را به شما نشان بدهد.
- ۶- هرگز بکس تان را روی میز نگذارید (بهترین جا برای بکس شما زیر پای شماست. طوری بکس را بگذارید که احتمال افتادن آن وجود نداشته باشد).
- ۷- روبه‌روی فردی که قرار است با او مذاکره کنید؛ بنشینید. (این پرسش ایجاد می‌شود که شاید از من خواستند که روبه‌روی شخص دیگری بنشینم. مشکلی ندارد؛ همان جایی می‌نشینم که میزبان از من خواست؛ اما روی سخن و نگاهم به کسی خواهد بود که او را می‌شناسم و یا قرار است با او مذاکره کنم).
- ۸- بهتر است گوشی تلفن همراهتان را در بکس تان قرار دهید؛ اما اگر

گوشی تلفن همراهتان را روی میز می‌گذارید؛ صفحه‌نمایش آن را به سمت پایین قرار دهید. (به این وسیله حواس شما یا فرد مقابل شما با هر اتفاقی در گوشی همراه پرت نمی‌شود).

۹- نوشتن! این یکی از مهم‌ترین کارهایی است که باید در ۴ دقیقه‌ی اول انجام دهید. حتی اگر فقط ادای آن را در بیاورید (شاید از گوشی یا تبلت برای نوشتن و ثبت استفاده می‌کنید در این صورت کاری کنید که طرف مقابلتان بداند که شما مشغول نوشتن مطالبی در باره‌ی جلسه هستید). به وسیله‌ی نوشتن، شما این پیام را به او می‌دهید که همه‌ی نکات جلسه برای شما مهم است و شما خط به خط آن را ثبت می‌کنید و بعداً به آن مراجعه می‌کنید.

۱۰- خوب بنشینید و اگر ایستادید به درستی بایستید (در مورد نشستن و ایستادن قبلاً صحبت کردیم).

۱۱- تمرین کنید.

۱۲- تحقیق کنید؛ ببینید شما چه نکاتی می‌توانید به این لست اضافه کنید.



## فصل شانزدهم

### شناخت دروغگو از طریق زبان بدن در مذاکره

افراد دروغگو باید حداقل ۵ تا از ۱۲ علائم زیر را باید داشته باشند و آن‌گاه می‌توانید به دروغگو بودن آن‌ها اطمینان پیدا کنید. لازم به ذکر است این روش شناخت با زبان بدن تا ۸۰ درصد صحیح می‌باشد و افراد متقلب می‌توانند با تمرین و تمرکز به شما دروغ می‌گویند؛ اما با تمرین و تمرکز روی نکاتی که یاد خواهید گرفت می‌توانید احتمال تشخیص افراد دروغگو را تا ۱۰۰ درصد و بدون خطا بالا ببرید.

۱. **پلک زدن بیش از حد:** اگر فردی با شما در حال صحبت است و در حالت عادی و معمولی که صحبت می‌کند از پلک زدن‌های پی در پی خبری نبود؛ ولی در حال صحبت دچار این عارضه شد به‌درستی و نادرستی حرف‌های او شک کنید.

۲. **انداختن شانه‌ها به بالا:** اگر فردی در وقت حرف زدن یکی از شانه‌های خود را بالا انداخت و کج کرد یکی دیگر از نشانه‌های فیزیکی زبان بدن در افراد دروغگو خواهد بود. امکان دارد شانه سمت چپ بالا انداخته شود و فرد مقابل بعد از اتمام حرف‌ها به سمت پیش خم شود.

۳. **پنهان کردن چشم‌ها:** پنهان کردن نگاه به فرد مقابل هنگام دروغ شایع‌ترین نوع زبان بدن دروغگو هست که بیشتر افراد نمی‌توانند موقع دروغ چشم‌های خود را از ما پنهان کنند. نگاه چشم‌ها به سمت پایین و یا اطراف تغییر مسیر می‌دهد و سعی می‌کند تا حد امکان ارتباط چشمی را با ما برقرار نکند.
۴. **دیگر نمی‌خواهد بشنود:** معمولاً ما با دیدن چهره افراد می‌توانیم تشخیص دهیم که مایل هستند با ما صحبت کنند یا نه؟ معمولاً چهره افرادی که دروغ می‌گویند وقتی در مورد دروغ‌شان صحبت می‌شود مایل نیستند دوباره دروغ خود را بشنوند و سعی در عوض کردن موضوع مورد صحبت را به‌طور مستقیم و یا غیر مستقیم دارند.
۵. **صدای خیلی زیر یا خیلی بم:** پیدا کردن دروغگو از طریق زبان بدن زیاد راحت نیست؛ اما یک نشانه را هیچ‌وقت فراموش نکنید. روان‌شناسان معتقدند صدا، علامت خوبی برای شناسایی دروغگو است. در واقع این ما نیستیم که صدا را کنترل می‌کنیم. مغز بر اساس احساساتی که داریم آن را به‌شکل اتوماتیک تنظیم می‌کند. وقتی دروغ می‌گوییم، می‌ترسیم رسوا شویم. به همین علت معمولاً تن صدا تغییر می‌کند و خیلی زیر یا خیلی بم می‌شود.
۶. **ژست‌های مخصوص:** سرفه کردن درون مشت، بالا بردن دست روی سر و عقب بردن بالاتنه موقع حرف زدن از جمله ژست‌های آدم‌های دروغگو است. البته باید مراقب هم بود. برخی دروغگوها برای آنکه احساسات‌شان نمایان نشود حین حرف زدن کاملاً خنثی عمل می‌کنند و معمولاً بدن را جمع می‌کنند و حرکات خود را محدود می‌کنند. به دهن و حالت لب‌های طرف مقابل نیز باید خیلی توجه کنید وقتی او دهنش را جمع می‌کند یا زبانش را روی لب‌هایش

می‌کشد باید به حرف‌هایش شک کرد چون این کار می‌تواند نشان دهد که فرد خیلی عصبی است و می‌خواهد اطلاعات را بروز نداده و عصبی بودنش را نیز نشان ندهد. وقتی لب‌ها سفت می‌شوند نشان‌دهنده این است که فرد می‌خواهد حقیقت را پیش خود نگه دارد. زبان زدن به لب‌ها می‌تواند نشانه فرو خوردن عصبانیت نیز باشد. وقتی فردی عصبی می‌شود لب‌هایش خشک می‌شود و سعی می‌کند با لیسیدن لب‌ها و قورت دادن آب دهن لغاتی که می‌خواهد بگوید را پیدا کند. خنده اجباری (زورکی) داشتن یکی دیگر از این نشانه‌های دروغ‌گویی هست. یک لبخند واقعی به سمت بالا امتداد یافته و سبب چین خوردن چشم‌ها می‌گردد در حالی که لبخند زورکی بیشتر شباهت به دهن کجی دارد که معمولاً نشانه بی‌صدافتی و دروغ‌گویی است.

**۷. سخنان ضد و نقیض:** دروغگوها به دلیل ترس از رسوا و شرم‌منده شدن تعادل احساسی درستی نداشته و حتی حرف‌های آن‌ها کم و بیش ضد و نقیض است. برای آنکه مطمئن شوید یک فرد دروغ می‌گوید از او بخواهید دقیقاً حرفی را که در یک موقعیت خاص زده برای شما در مواقع مختلف تکرار کند، حتی سوالات متفاوت و مدام در مورد همان مساله می‌تواند ثبات فکری دروغگو را بر هم بریزد. در هنگام حرف زدن زیاد تپق می‌زنند و اشتباهات فراوان گفتاری را سعی می‌کنند به گونه‌ای بپوشانند. آن‌ها سعی می‌کنند به گونه‌ای گیج و مبهم سخن بگویند و با این کار به شما اجازه نمی‌دهند تا حرف‌های آنان را تجزیه کنید. آدم‌های دروغگو همیشه سعی می‌کنند حرف‌های زیبا و جذاب به زبان بیاورند و با این کار می‌خواهند امکان کشف حقیقت را از ما سلب کنند. سراغ احساسات ما می‌روند و می‌خواهند با تحریک احساسات ما را گمراه کنند.

۸. **بازی کردن با دست‌ها و وسایل:** بازی کردن با انگشتان دست و یا بازی کردن با وسایل همراه خود نشانه دیگری از استرس داشتن برای برملا شدن موضوعی خاص است. فرد دروغگو معمولاً هنگام حرف زدن حرکت اضافی زیادی از خود بروز می‌دهد. یکی دیگر از نشانه‌هایی که می‌توانید با آن به دروغگویی طرف مقابل تان شک کنید این است که به‌طور ناگهانی دست‌هایش را در جیبش می‌گذارد؛ اما این که چرا این عمل می‌تواند نشانه دروغگویی باشد به این دلیل است که وقتی فردی کف دست‌هایش را نشان می‌دهد یعنی این که او راحت و صادق است، بنابراین وقتی دروغ می‌گوید به‌طور غریزی احساس می‌کند که باید دست‌هایش را پنهان کند. همچنین ممکن است که فرد دروغگو دست‌ها را پشتش پنهان کند یا این که سعی کند با دست‌هایش با یک چیز بازی کند، مثلاً با گوشی موبایلش دست‌هایش را مشغول کند و به این طریق اجازه ندهد که شما دست‌هایش را آشکار ببینید.

۹. **عرق کردن بیش از حد:** شناخته‌ترین نشانه‌هایی که می‌تواند یک فرد دروغگو را نشان دهد، عرق کردن و اضطراب اوست. زمانی که ما دروغ می‌گوییم همیشه می‌ترسیم که فاش شویم. به همین دلیل دچار اضطراب می‌شویم و اضطراب با افزایش ضربان قلب و عرق کردن همراه است. اما این موضوع در رابطه با همه مردم صادق نیست. برخی افراد به دروغگویی عادت دارند و دچار اضطراب نمی‌شوند و یا اینکه هوای محیط برای آن‌ها گرم است و ناخوشایند.

۱۰. **حالت تدافعی گرفتن:** جمع کردن بدن و رفتن در لاک دفاعی جزو یکی از نشانه‌های دروغگویی است. فرد دروغگو ممکن است ناخودآگاه اشیائی (کتاب، گیللاس قهوه و امثال آن) را بین شما و خودش قرار

دهد تا ناخودآگاه دیوار دفاعی تشکیل دهد. پوشاندن دهن و یا نصف چهره هم می‌تواند یک نوع حالت تدافعی باشد. یکی دیگر از رایج‌ترین حرکاتی که هر فرد موقع دروغ گفتن می‌تواند از خود نشان دهد این است که با انگشت اشاره خود زیر بینی‌اش را بمالد و در واقع به‌گونه‌ای این کار را انجام دهد که مقابل دهن خود را بپوشاند. این کار را بیشتر از افرادی می‌بینید که به‌طور معمول چندان دروغ نمی‌گویند بنابراین در درون‌شان کمی احساس تاسف و پشیمانی وجود دارد. اگر بخواهیم این حرکت را دقیق شرح دهیم به این ترتیب است که بلافاصله بعد از صحبتش، او صورتش را به‌گونه‌ای لمس می‌کند که کمی روی دهنش را می‌پوشاند در واقع مثل این است که او خودش هم حرف‌هایی را که از دهنش بیرون می‌آید باور نمی‌کند.

۱۱. خاراندن گردن و پشت گردن: مالیدن پلک‌ها، خاراندن گردن و پشت گردن ... همگی این‌ها نشانه میمیک صورت یک فرد حین دروغ گفتن است. صورت دقیقاً احساساتی را که داریم نشان می‌دهد و کنترل عمقی آن‌ها کمی سخت است. اگر فردی میمیک غیرطبیعی و غیرمعمول دارد و حین صحبت با شما دچار تیک خاصی مثل مالیدن پلک و ... می‌شود، می‌توانید به حرف‌های او شک کنید. وقتی از آن‌ها سوال می‌شود دماغ یا گوش‌شان را به حالت عصبی می‌خاراندند.

۱۲. مردمک چشم: چشم آینه‌ی تفکراتی است که در ذهن جریان دارد. بازتاب کلیه‌ی فرایندهای ذهنی را می‌توان به‌طور مستقیم در چشم مشاهده نمود. تحقیقاتی که در حوزه اعصاب و زبان‌شناسی انجام گردیده حاکی از این امر است که چشم نسبت به تفکرات مختلف ذهنی از خود واکنش‌های متفاوت نشان می‌دهد. مردمک چشم افراد دروغگو شروع به تنگ شدن می‌کند و هر چقدر هم فرد دروغگوی

ماهری باشد نمی‌تواند مردمک چشم خود را قایم کند و آشکار می‌شود  
حالت‌های مردمک چشم در مقابل شما. کوچک شدن مردمک چشم  
یکی از مهم‌ترین‌های علائم دروغگوی است. قوی‌ترین نشانه یک  
دروغگو و شناخت آن با زبان بدن این نشانه هست.

## سخن پایانی

از اینکه تا پایان این کتاب با من همراه بودید، از شما سپاسگزارم. لازم به ذکر است که سی دی این کتاب در انتشارت متذکره موجود می‌باشد. بسیار خرسند خواهیم شد که نظرات، و همچنین داستان‌های موفقیت خود را که به‌واسطه مطالعه این کتاب به‌دست آورده‌اید را از طریق پست الکترونیکی [Rasoolkhan.amin@gmail.com](mailto:Rasoolkhan.amin@gmail.com) با ما به اشتراک بگذارید. به امید موفقیت‌های بیشتر شما.

خدانگهدار

اردمند شما رسول خان امین

## منابع

۱. اصول مذاکره موفق-نیمایا کیمیایی
۲. آل کاراس، چیستر- بازی مذاکره
۳. آهارو، دنیس- اصول مذاکره تجاری و ترفندهای آن
۴. باگلی. ف - مدیریت مذاکره
۵. بیرز، تام - مذاکره کنندگان ماهر
۶. بیلینگ، نیک - مذاکره هوشمندان
۷. ریچارد شل، جی- مذاکره برای کسب سود
۸. زبان بدن در مذاکره-پویا ودایع
۹. زبان بدن و نقش آن در ارتباطات-رسول خان امین
۱۰. زبان بدن-آلن پیز
۱۱. ساندرس، دیویدام. بروسی باری. لویکی، جی روی.- اصول مذاکره
۱۲. شناخت دروغگوها-پویا ودایع
۱۳. الفبای زبان بدن - رسول خان امین
۱۴. فن مذاکره-رسول خان امین
۱۵. مهندس داود رجبی فر- اصول و فنون مذاکره موفق و زبان بدن
۱۶. مهندسی زبان بدن-پویا ودایع