

# زبان بدن و نقش آن در ارتباطات

مؤلف: رسول خان امین



## انتشارات یوسف زاد

کارتۀ سخی، روبه روی دروازه دانشکده انجینیری دانشگاه کابل

تلفون‌ها: ۰۷۸۶۷۳۷۴۳۹ و ۰۷۸۳۴۰۴۱۱۷

### ● مرکزهای فروش

کتابفروشی الهدی، بین چهار راهی حاجی یعقوب و چهار راهی شهید  
نمایندگی الهدی، دانشگاه کابل عقب دانشکده اقتصاد

# زبان بدن و نقش آن در ارتباطات

## رسول خان امین

● چاپ اول، کابل، زمستان ۱۳۹۵ • صفحه‌آرا: عنایت‌الله یوسف‌زاد

● شمارگان: ۱۰۰۰ • قیمت: ۱۰۰ افغانی

شابک: ۹۷۸-۹۹۳۶-۸۰۵۵-۱-۴ ISBN: 978-9936-8055-1-4

### حق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است.

کلیه حقوق اعم از بازنویسی، چاپ و تکثیر، نسخه‌برداری، ترجمه و فلم‌سازی بیکرد قانونی دارد. نقل مطالب با ذکر مأخذ به معیارهای پذیرفته شده بلا مانع است.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم:

به جوانان عزیز که برای موفقیت می کوشند.

به تمام دوستانی که می خواهند تا سخنور موفق شوند.

به تمام عزیزانی که با استفاده از زبان بدن می خواهند تا

انکار دیگران را بخوانند.

به تمام دوستانی که می خواهند تا ارتباطات خوب در جامعه

داشته باشند.

## **تقدیر و تشکر**

دوستان عزیز و خوانندگان گرامی 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. لذا جا دارد تقدیر کنم از:

## **پدر بزرگوارم**

همکارم که تا توانست مشغله‌های کاری و فکری من را کم کرد، تا بتوانم با خیالی آسوده‌تر این کتاب را بنویسم و اگر لطف او نبود شاید نوشتن این کتاب مدت‌ها به طول می‌انجامید.

## **ممتاز خان امین**

دوست عزیزم و همکار خستگی‌ناپذیرم که در تمام مراحل این کتاب همراهم بود، و البته غلط‌های نوشتاری من را تصحیح کرد، و در ترجمه هم با من همکاری شایان دکر نمود.

## **مدیر مسئول انتشارات یوسف‌زاد**

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

## یادداشت مؤلف

خداوند را سپاس گزار استم، که برایم توفیق عنایت فرمود، تا ترجمه و گردآوری کتاب زبان بدن را به اتمام برسانم. این کتاب حاوی از موضوع‌های مهم زبان بدن و نقش آن در ارتباطات است و مطابق به نیاز شما عزیزان تهیه، ترجمه و گردآوری گردیده است. هیچ شک وجود ندارد که این کتاب برای تمامی عزیزانی که می‌خواهند تا افکار دیگران را بخوانند و در ارتباطات بین فردی موفق شوند مفید است. انسان واجب‌الخطاست ادعا نمی‌شود، که این کتاب در حد کمال نوشته شده شاید اشتباه‌های املایی و نگارشی و ویرستاری در آن باشد. از حضور تمام دوستان و صاحب‌نظران معزز صمیمانه تقاضا می‌شود، تا به نکته نظرهای اصلاحی خود درباره این کتاب از طریق تماس مستقیم یا پست الکترونیکی‌ما، با ما تشریک مساعی نمایند. وهمچنان خواهشمندیم نظریه‌ها، انتقادات و پیشنهادهای خود را با ما شریک سازید، تا در غنّامندی کتاب ما را یاری کرده باشید.

با احترام

رسول خان "امین"

[Rasulkhan2014amin@gmail.com](mailto:Rasulkhan2014amin@gmail.com)

[Rasulkhan.amin@yahoo.com](mailto:Rasulkhan.amin@yahoo.com)

۰۷۸۳۰۸۶۲۲۶-۰۷۰۸۶۱۲۰۱۴

## فهرست مطالب

عنوان.....	صفحه
پیشگفتار.....	۱
مقدمه.....	۳
هدف تحقیق.....	۶
اهمیت موضوع.....	۷
پیشینه تحقیق.....	۷
مواد و روش کار.....	۸

## بیمه از دیدگاه تاریخی

ماهیت و زمینه پیدایش بیمه.....	۹
اصطلاحات مهم بیمه.....	۲۳
تاریخچه بیمه در جهان.....	۲۷
پیدایش نظام بیموی.....	۳۳
تاریخچه بیمه در افغانستان.....	۳۸

## II بیمه و نقش آن در انکشاف اقتصادی

بیمه و انکشاف اقتصادی.....	۴۳
نقش ذخایر بیموی در سرمایه گذاری.....	۴۵
نقش بیمه در انکشاف اقتصاد یک مملکت.....	۴۶
نقش بیمه در اقتصاد افغانستان.....	۴۷
تقسیم بندی بیمه از نگاه استفاده.....	۵۶
اصول بیمه.....	۵۷

## III بیمه و خطرات

تعریف خطرات.....	۶۱
اقسام خطرات.....	۶۱
تعیین خطر موضوع بیمه.....	۶۱
مشخصات خطرات درقبال بیمه.....	۶۲
اعلام خطر توسط بیمه گذار در هنگام انعقاد قرارداد بیمه.....	۶۲
استثنای خطر موضوع بیمه.....	۶۴
وسعت خطرها و ابعاد آن در جوامع بشری.....	۶۸

بخش‌های مورد تهدید زندگی انسانها ..... ۷۰

## IV خطرات سیاسی

بیمه خطرات سیاسی ..... ۷۴  
تاریخچه بیمه خطرات سیاسی ..... ۷۶  
سازمانهای عرضه کننده بیمه سیاسی در جهان ..... ۷۷  
پروژه‌های ضمانت شده میگا ..... ۸۲  
بیمه سیاسی اوپک ..... ۸۷  
بیمه خطرات سیاسی در افغانستان ..... ۹۰

## V انواع کمپنی‌ها و اقسام بیمه

انواع کمپنی‌های بیمه از نگاه سکتور ..... ۹۳  
خطر موضوع بیمه های اجتماعی ..... ۱۰۲  
تقسیم خطر بیمه از لحاظ موضوع ..... ۱۰۳  
انواع بیمه از لحاظ موضوع ..... ۱۰۴  
ارکان عقد بیمه عمر ..... ۱۲۲  
فرق بین بیمه عمر و بیمه های دیگر ..... ۱۳۲  
حالات و شرایط وصیت در بیمه حیات ..... ۱۳۹

## قرارداد یا پالیسی بیمه

مشخصات قرارداد بیمه ..... ۱۴۱  
مقیدات قرارداد بیمه ..... ۱۴۲  
مسائل حقوقی و قانونی بیمه ..... ۱۴۳  
محدودیت‌های پوشش و انتقال خطرات در قرارداد بیمه ..... ۱۴۴  
مبانی ریاضیات عملیات بیمه ..... ۱۴۴  
بیمه اتکایی ..... ۱۴۶  
ضرورت بیمه اتکایی ..... ۱۴۹  
محاسبه بیمه ..... ۱۵۱  
مناقشه ..... ۱۵۳  
نتیجه گیری ..... ۱۵۷  
پیشنهادات ..... ۱۶۱  
لست ماخذ و منابع ..... ۱۶۲



## مقدمه

فراموش کردن تأثیر بزرگی که زبان بدن می‌تواند روی چگونگی شناخته شدن شما در کسب و کارتان، چه به صورت مثبت یا منفی، داشته باشد کار آسانی است. باین حال، برای بعضی از مردم سطح اعتمادی که به واسطه ارتباطات غیر کلامی برای خود می‌سازند و مقدار احترامی که از این طریق از دست می‌دهند، اهمیت زیادی ندارد. این گونه افراد لازم نیست وقت ارزشمندشان را با این کتاب تلف کنند. براساس یافته‌های دانشمندان علوم رفتاری تنها حدود ۳۰ تا ۴۰ درصد از ارتباطات ما به صورت کلامی و حدود ۶۰ تا ۷۰ درصد آن به صورت غیر کلامی یعنی با استفاده از حالت‌های سر و دست و چشم و پا و ابرو و غیره صورت می‌گیرد. از آنجایی که زبان کلامی تحت کنترل بخش هوشیار مغز انسان قرار دارد ما می‌توانیم آگاهانه کلماتی را بر زبان جاری کنیم که با احساسات و نیت واقعی ما همخوانی نداشته باشند و در نتیجه نیت واقعی خود را پنهان و آن‌را به گونه‌ای دیگر جلوه دهیم. اما زبان بدن توسط بخش نا هوشیار مغز کنترل می‌شود و ما کنترل چندانی بر آن نداریم و از این رو باز تاب دهنده احساسات واقعی و درونی ماست. این کتاب به بررسی چگونگی کاربرد زبان بدن و تفسیر آن می‌پردازد. خواندن این کتاب برای همه به ویژه دانشجویان رشته‌های روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، علوم ارتباطات،

مدیران، معلمان، استادان دانشگاه‌ها، سخنوران، مجریان جلسات، گردانندگان تلویزیون، فروشندگان، بازاریابان و هر کسی که با دیگران در ارتباط است و به درک رفتارهای دیگران نیاز دارد توصیه می‌شود. به امید پرواز مرغ سعادت در آسمان زندگی شما.

کابل - قوس سال ۱۳۹۵

با عرض حرمت

رسول خان امین

## بخش اول کلیات فصل اول

### چکیده

سال‌های آخر قرن بیستم شاهد ظهور نوع جدیدی از دانشمندان اجتماعی یعنی متخصصین رفتارهای غیر کلامی بود. جالب است که در طی میلیون‌ها سال زندگی بشر جنبه‌های غیر کلامی ارتباطات فقط از دهه ۱۹۶۰ میلادی به طور جدی مورد مطالعه قرار گرفته و عامه مردم از وجود آن‌ها زمانی آگاه شدند که (Julius Fast) جولپوس فست کتابی درباره زبان بدن منتشر کرد. این کتاب خلاصه‌ای از کارهایی بود که دانشمندان رفتارگرا تا آن زمان درباره ارتباط‌های غیر کلامی انجام داده بودند، و حتی امروزه بیشتر افراد از وجود زبان بدن و اهمیت آن در زندگی خود بی‌خبراند.

چارلی چاپلین و بسیاری از بازیگران دیگر فلم‌های گنگ پیش‌تازان مهارت‌های ارتباط غیر کلامی بودند، این مهارت‌ها تنها وسیله ارتباط بر روی صحنه بود. زمانی که فلم‌های ناطق متداول شد و در نتیجه جنبه‌های غیر کلامی رفتار اهمیت خود را از دست داد، و کسانی که مهارت‌های کلامی خوبی داشتند پا به عرصه ظهور نهادند. تا آنجا که به مطالعه علمی زبان مربوط می‌شود شاید بتوان گفت که مهم‌ترین کار

انجام شده قبل از قرن بیستم کتاب بیان احساسات در انسان و حیوان اثر چارلز داروین در سال ۱۸۷۲ بود. این آغاز مطالعات حالت‌های چهره و زبان بدن بود. از آن زمان تا اکنون محققین تقریباً یک میلیون نشانه‌های غیر کلامی را مشاهده و ثبت کرده‌اند. آلبرت محراییان متوجه شد که از میزان تأثیر کلی یک پیام، ۷ درصد کلامی (فقط کلمات) ۳۸ درصد آوایی (از جمله تُن صدا) و ۵۵ درصد آن غیر کلامی است. پروفیسور بیردویسل (Birdwhistle) نیز تخمین زد که تقریباً به همین اندازه از ارتباط‌های غیرکلامی بین انسان‌ها مبادله می‌شود. او برآورد کرد که یک انسان به طور متوسط روزانه حدود ده دقیقه صحبت می‌کند و یک جمله معمولی حدود ۲/۵ ثانیه زمان می‌برد او نیز مانند محراییان دریافت که بخش کلامی یک گفت‌وگوی چهره به چهره کمتر از ۳۵ درصد و بخش غیر کلامی آن بیش از ۶۵ درصد است.

## ادراک

از نظر فنی هنگامی که ما شخصی را ادراک‌گر یا دارای بصیرت می‌نامیم که توانایی او را در خواندن و تشخیص نشانه‌های غیر کلامی و مقایسه آن‌ها با نشانه‌های کلامی باور داریم. به عبارت دیگر، هنگامی که می‌گوییم من حدس می‌زنم یا احساس می‌کنم که فلان شخص دروغ می‌گوید، در واقع منظور ما این است که زبان گفتاری او با زبان بدن همخوانی ندارد. این همان چیزی است که گویندگان از آن به عنوان آگاهی شنونده یاد می‌کنند. به عنوان مثال؛ اگر شنوندگان در حالی بر روی چوکی‌های خود نشسته باشند که زنج‌های‌شان پایین و دست‌های‌شان بر روی سینه‌های‌شان باشد یک گوینده باهوش باید احساس کند که سخنان او مورد استقبال مخاطبانش نبوده است. او باید

بداند که باید از روش دیگری برای جلب توجه مخاطبان استفاده کند. در حالی که یک سخنران نه چندان هوشمند صرف نظر از واکنش مخاطبان به صحبت‌های خود ادامه می‌دهد.

### علایم ذاتی و موروثی

تحقیق‌ها و بحث‌های زیادی بر سر این موضوع شده است که آیا علامت‌های غیر کلامی ذاتی، موروثی، آموختنی یا اکتسابی هستند. شواهد لازم از مشاهده افراد نابینا و یا ناشنوایی که قادر نبودند از کانال‌های دیداری یا شنیداری نشانه‌های غیر کلامی را یاد بگیرند، از مشاهده رفتاری افراد با فرهنگ‌های مختلف در سراسر جهان جمع‌آوری گردید.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که برخی حرکات در هر مقوله‌ای جای می‌گیرند. به عنوان مثال؛ کودکان پستانداران با توانایی مکیدن به دنیا می‌آیند، که نشان می‌دهد این توانایی ذاتی یا موروثی است. دانشمند آلمانی ایبل - ایبسفلدت (Eibl - Eibesfeldt) دریافت که خندیدن کودکانی که نابینا و ناشنوا بدنی می‌آیند مستقل از یادگیری با تقلید است، که به این معنا است که این حرکات نیز باید ذاتی باشند.

اکمن، فرایسن و سورنسون برخی نظرات داروین درباره حرکات ذاتی را با مطالعه حالت‌های چهره افراد زیادی از فرهنگ‌های مختلف مورد بررسی قرار دارند. آن‌ها متوجه شدند که هر فرهنگ برای نشان دادن

هیجان از حرکات چهره اصلی یکسانی استفاده می‌کند، که به این نتیجه‌گیری منجر شد که این حرکات باید ذاتی باشند.

هنگامی که دست‌های‌تان را روی سینه‌تان به روی هم می‌گذارید آیا دست راست را روی دست چپ خود قرار می‌دهید یا دست چپ را

روی دست راست؟ بیشتر افراد تا زمانی که امتحان نکنند نمی‌توانند با قاطعیت پاسخ بدهند. هنگامی که یکی از این روش‌ها برای فرد کاملاً عادی و راحت است روش دیگر کاملاً غیرعادی و ناراحت است. شواهد نشان می‌دهد که این موضوع می‌تواند دلیلی بر موروثی بودن این حرکت باشد که تغییر پذیر نیست. هنوز بحث بر سر این موضوع ادامه دارد که آیا برخی حرکات و حالات بدنی از جنبه فرهنگی آموخته شده تبدیل به عادت می‌شوند و یا موروثی هستند. به عنوان مثال؛ اکثر آقایان هنگامی که کورتی یا جاکت خود را می‌پوشند ابتدا دست راست خود را در آستین فرو می‌برند در حالیکه اکثر خانم‌ها ابتدا آستین دست چپ را می‌پوشند. هنگامی که یک زن و مرد در یک پیاده‌رو مزدحم از کنار هم تیر می‌شوند مرد معمولاً بدن خود را به سمت زن متمایل می‌کند در حالیکه زن معمولاً بدن خود را عقب می‌کشد. آیا این زن برای محافظت از خود این کار را به طور غریزی انجام می‌دهد؟ آیا این واکنش ذاتی زنانه است یا او این عمل را با تماشای ناخودآگاه زنان دیگر یاد گرفته است؟ بیشتر رفتار غیر کلامی ما آموخته شده است و معنای بسیاری از حرکات و حالات بدنی ما منشاء فرهنگی دارند. اجازه دهید نگاهی بر این جنبه‌های زبان بدن بیاندازیم.

### برخی حرکات‌های اصلی

**خوش بودن و غمگین بودن:** بیشتر حالت‌های ارتباطی اصلی در سراسر جهان یکسان است. هنگامی که مردم خوشحال هستند می‌خندند و وقتی غمگین یا خشمگین هستند ترشروبی کرده و چهره درهم می‌کشند.

**تکان دادن سر:** تکان دادن سر معمولاً در همه جای جهان به معنی بلی و تایید است. به نظر می‌رسد این حرکت جنبه ذاتی داشته و توسط افراد نابینا و ناشنوا هم مورد استفاده قرار می‌گیرد.

**تکان دادن سر این طرف به آن طرف:** تکان دادن سر به طرف بالا یا از این طرف به آن طرف نشانه نخیر یا مخالفت است و جنبه جهانی داشته و ممکن است در زمان طفلی آموخته شود. وقتی که نوزاد شیرخواری به اندازه کافی شیر خورده باشد سرخود را از این طرف به آن طرف تکان می‌دهد که به معنای رد کردن سینه مادرش می‌باشد. وقتی همان نوزاد به اندازه کافی غذا خورده باشد سرش را تکان می‌دهد تا به معنای رد کردن قاشق غذا باشد. این طفل به این طریق به سرعت یاد می‌گیرد تا مخالفت خود را به همین روش نشان دهد.

**نشان دادن دندان‌ها:** نشان دادن دندان‌ها که در گذشته برای حمله به کار می‌رفته هنوز هم توسط انسان‌های امروزی به شکل فشردن دندان‌ها برای نشان دادن حالت خصمانه به کار می‌رود با وجود اینکه دیگر این دندان‌ها برای حمله به کار نمی‌روند.

**لبخند زدن:** لبخند زدن از ابتدا به عنوان یک حالت تهدیدآمیز به کار می‌رفت، اما امروزه همراه با حالت‌های دیگر برای بیان شادی به کار می‌رود.

**بالا انداختن شانه‌ها:** بالا انداختن شانه‌ها نیز مثال خوبی از یک حالت همگانی است که به کار می‌رود تا نشان دهد که یک فرد نمی‌داند شما چه می‌گویید. این یک حالت چند گانه است. که از سه قسمت اصلی تشکیل شده است: کف دست‌های باز، شانه‌های کُپ و ابروهای بالا انداخته.

**یادداشت:** همانگونه که زبان کلامی در فرهنگ‌های مختلف با هم متفاوت‌اند، زبان غیر کلامی نیز ممکن است چنین باشد. درحالی‌که یک حالت یا حرکت ممکن است در یک فرهنگ خاص متداول بوده و تفسیر روشنی داشته باشد، ممکن است در فرهنگ دیگر بی معنا بوده یا

معنای کاملاً متضادی داشته باشد. به عنوان مثال، تفسیرها و کاربردهای سه حالت متداول انگشت یعنی حلقه، بلند کردن انگشت شست و علامت V را در نظر بگیرید.

**حلقه یا حالت "OK":** این علامت در قرن نوزدهم در ایالات متحده امریکا ظاهراً توسط روزنامه نگارانی رایج شد که تلاشی می‌کردند با استفاده از اختصارات عبارت‌های رایج را کوتاه کنند. نظرات بسیار متفاوتی درباره اینکه OK اختصار چه کلماتی است وجود دارد. برخی معتقدند OK اختصار all correct به معنی کاملاً صحیح می‌باشد.



**یادداشت:** معنای OK اگر چه برای تمام انگلیسی زبان‌ها روشن است به سرعت در اروپا و آسیا هم متداول شده اما در بعضی جاها معانی دیگری دارد. به عنوان مثال؛ در فرانسه OK به معنای صفر یا هیچ چیز است؛ در جاپان معنای پول را می‌دهد و در برخی کشورهای خاورمیانه به این معنا است که فرد مورد نظر همجنس باز است. برای اجتناب از استفاده نابجا از این علامت و سوء تعبیرهای احتمالی باید به مفهوم آن در یک فرهنگ خاص توجه داشت.



**علامت انگشت شست:** در بریتانیا، استرالیا و زیلاندا جدید بلند کردن انگشت شست سه معنا دارد؛ معمولاً این علامت توسط افرادی که سر جاده‌ها ایستاد می‌شوند و قصد دارند سوار موترهای عبوری شوند برای نشان دادن مسیر مورد نظر به کار می‌رود و وقتی انگشت به طور قائم رو به بالا باشد نشانه توهین است و به معنای (sit-on this) یا (up yours) است.



همچنان در برخی کشورها مثل یونان این علامت به معنای پیشنهاد برقراری رابطه جنسی است. بنابراین تصور کنید اگر یک استرالیایی در یونان از این علامت استفاده کند چه سوء تفاهمی پیش خواهد آمد. انگشت شست در ترکیب با حالت‌های دیگر کاربردهای دیگری نیز دارد، و آن نشانه قدرت و برتری یا در موقعیت‌هایی است که شخص سعی می‌کند دیگران را تحت نفوذ خود در آورد.

**علامت V:** این علامت در بریتانیا، استرالیا و زیلاندا جدید متداول است



و به معنی (up yours) تعبیر می‌شود. وینستون چرچیل در طی جنگ جهانی دوم V به معنی Victory یعنی پیروزی را رایج ساخت، اما او این علامت را در حالی به کار می‌برد که کف دست به سمت بیرون بود، در حالیکه اگر کف دست به سمت خود شخص باشد معنای توهین آمیزی دارد.

هر چند در بسیاری از قسمت‌های اروپا علامت V در حالیکه کف دست به سمت داخل باشد هنوز هم به معنای پیروزی است، بنابراین اگر یک انگلیسی این علامت را به قصد توهین به یک اروپایی به کار ببرد فرد اروپایی متعجب می‌شود که منظور او کدام پیروزی است. همچنین این علامت در اروپا معنای دو می‌دهد بنابراین اگر فرد اروپایی یک پیشخدمت رستوران باشد ممکن است تصور کند که منظور فرد انگلیس مثلاً دو عدد نوشیدنی است.

### چگونه زبان بدن را بیاموزیم

روزانه پانزده دقیقه را صرف مطالعه حالت‌ها و رفتارهای دیگران و علاوه بر آن آگاهی هوشیارانه از حالت‌های خود بکنید. بهترین مکان

برای مطالعه رفتار دیگران جایی است که مرم یکدیگر را ملاقات کرده و با هم تعامل دارند. یک میدان هوایی به ویژه مکان خوبی برای مشاهده مجموعه کاملی از حالت‌ها و رفتارهای انسان است.

در اینجا افراد آشکارا اشتیاق، خشم، اندوه، شادی، بی‌صبری و بسیاری از احساسات دیگر خود را نشان می‌دهند. کارکردهای اجتماعی، همایش‌های شغلی و مهمانی‌ها نیز موقعیت‌های بسیار خوبی برای این کار هستند. با یادگیری زبان بدن، می‌توانید به مهمانی رفته، تنها در گوشه‌ای بنشینید و با مشاهده حالات و زبان بدن دیگران اوقات هیجان‌انگیزی داشته باشید. تماشای تلویزیون نیز روش خوبی برای یادگیری ارتباط غیر کلامی است.

صدای تلویزیون را گنگ کنید و سعی کنید صحبت‌های گوینده را حدس بزنید. با بلند کردن صدای تلویزیون بعد از هر پنج دقیقه می‌توانید میزان دقت و درستی درک خود از صحبت‌های گوینده را امتحان کنید. با تمرین این کار می‌توانید این توانایی را در خود ایجاد کنید که مثل انسان‌های ناشنوا تمامی یک برنامه را بدون شنیدن صدای آن بفهمید.

## فصل دوم قلمروها

### چکیده

هزاران کتاب و مقاله در این باره که جانوران، پرندگان و ماهی‌ها برای خود قلمرو دارند و از آن محافظت می‌کنند نوشته شده، اما فقط در سال‌های اخیر کشف شده است که انسان‌ها نیز قلمرو دارند. زمانی که این موضوع مشخص شد و کاربردهای آن نیز دانسته شد، نه تنها می‌توان درباره رفتار خود و دیگران شناخت کافی داشت، بلکه می‌توان واکنش‌های چهره به چهره دیگران را پیش‌بینی کرد. ادوارد. تی هال (Edward T.Hall) که یک انسان‌شناس امریکایی بود یکی از پیشروان مطالعه نیازهای فضایی بشر در اوایل دهه 1960 بود که اصطلاح مجاورت (proxemics) را ابداع کرد. پژوهش‌های او در این حوزه به شناخت جدیدی از رابطه ما با هم‌نوعان خود منتج شده است.

هر کشور یک قلمرو دارد که دارای مرزهای مشخصی است که توسط نگهبانان مسلح محافظت می‌شود. در داخل هر کشور قلمروهای کوچک‌تری وجود دارد که ممکن است به شکل ایالت، استان یا ولایت و یا فرمانداری می‌باشد که هر یک از آن‌ها نیز شامل قلمروهای کوچک‌تری به نام شهرستان یا ولسوالی و شهر یا ده می‌باشند. شهرها نیز به خیابان‌ها، محله‌ها و کوچه‌ها و ساختمان‌ها تقسیم می‌شوند.

ساکنان هر قلمرو نوعی وفاداری نامحسوس نسبت به قلمرو خود دارند که برای محافظت از آن گاه به وحشی‌گری و کشتن دیگران نیز روی آورده‌اند. قلمرو همچنین ناحیه یا فضایی است که یک شخص ادعا می‌کند به او تعلق دارد و مثل این است که عضوی از بدن او می‌باشد. هر فرد قلمرو فردی متعلق به خود را دارد که تمام اموال شخصی او از قبیل خانه که توسط دیوار احاطه شده، داخل موتر، اتاق خواب یا چوکی خصوصی او را شامل می‌شود و بنابر آنچه داکترها کشف کرد، یک فضای (حریم) مشخص پیرامون بدن ما را نیز شامل می‌شود. این فصل عمدتاً به توضیح مفهوم این فضا و چگونگی واکنش افراد در برابر تجاوز به آن می‌پردازد.

### حریم شخصی

بیشتر جانوران فضای مشخصی در اطراف بدن خود دارند که آن‌را به عنوان فضای شخصی یا حریم خود می‌دانند. شیری که در مناطق دور افتاده افریقا زندگی می‌کند ممکن است قلمرویی به شعاع ۵۰ کیلومتر یا بیشتر داشته باشد، که این مسافت به تعداد شیرهای موجود در آن منطقه بستگی دارد، و هر شیر قلمرو خود را با ادرار کردن یا مدفوع کردن در اطراف مرزهای آن مشخص می‌کند.

انسان نیز چون جانوران دیگر حباب هوای (air bubble) قابل حمل متعلق به خود را دارد که اندازه آن به تراکم جمعیت محیطی بستگی دارد که در آن رشد یافته و به هر جا که برود آن‌را با خود می‌برد. بنابراین، این حریم شخصی از جنبه فرهنگی تعیین می‌شود در حالیکه بعضی فرهنگ‌ها به طور مثال؛ جاپانی‌ها به ازدحام عادت دارند، برخی دیگر فضاهای باز وسیع را ترجیح می‌دهند و دوست دارند این فاصله را حفظ کنند.

## فاصله حوزه‌ها

شعاع حُباب هوای اطراف افراد طبقه متوسط سفید پوستی که در امریکای شمالی، انگلستان، استرالیا و زیلانده جدید زندگی می‌کنند تقریباً به یک اندازه است. این فاصله را می‌توان به چهار حوزه تقسیم کرد.

**1- حوزه صمیمی (بین 45-15 سانتی‌متر):** در بین تمام حوزه‌ها این 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.

**2- حوزه شخصی (122-46 سانتی‌متر):** این فاصله‌ای است که شخص در مهمانی‌های غیر رسمی، مهمانی‌های اداری، کارکردهای اجتماعی و گردهمایی‌های دوستانه رعایت می‌کند.

**3- حوزه اجتماعی (3/6-1/22 متر):** شخص در این حوزه با فاصله از بیگانه‌ها ایستاد می‌شود. افرادی از قبیل نل دوان، نجار، مغازه دار محل، کارمندان جدید در محیط اداری، و افرادی که به خوبی باهم نمی‌شناسند.

**4- 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.

## کاربردهای عملی فاصله حوزه‌ها

معمولاً به یکی از دلایل زیر یک شخص به حوزه صمیمی ما وارد می‌شود.

**اول:** وارد شونده یک دوست نزدیک یا یکی از بستگان است، یا ممکن است در پی برقراری ارتباط جنسی باشد.

**دوم:** شخص وارد شونده ممکن است انگیزه خصمانه و قصد حمله داشته باشد، در حالیکه ممکن است ورود بیگانه‌ها به حوزه شخصی یا اجتماعی خود را تحمل کنیم، ورود یک بیگانه به حوزه صمیمی باعث ایجاد تغییرات فزیولوژیک در درون بدن ما می‌شود. ضربان قلب تندتر می‌شود. آدرنالین موجود در خون ما افزایش می‌یابد و در حالیکه خود را برای مبارزه یا فرار آماده می‌کنیم مقدار خون ارسالی به مغز ما بیشتر می‌شود.

این به این معنا است که گذاشتن دست به حالتی دوستانه بر روی شانه یا دور بدن یک فرد که به تازگی با او آشنا شده‌اید، احساس منفی در او نسبت به شما ایجاد می‌کند. حتی اگر برای ناراحت نکردن شما به شما لبخند بزند و وانمود کند که از این کار شما لذت می‌برد. اگر می‌خواهید دیگران در کنار شما احساس راحتی کنند، قانون طلایی حفظ فاصله‌ها را همیشه به خاطر داشته باشید. هر چقدر رابطه شما با دیگران صمیمی‌تر باشد اجازه دارید، که به آن‌ها نزدیک‌تر شوید. به عنوان مثال؛ یک کارمند جدید ممکن است احساس کند که رفتار همکارانش با او سرد است، اما آن‌ها تا زمانی که او را بهتر بشناسند وی را در فاصله حوزه اجتماعی نگه می‌دارند. در زمانی که این فرد برای همکارانش بهتر شناخته شود، فاصله قلمرو بین آن‌ها با او کاهش یافته تا اینکه سرانجام اجازه می‌یابد به حوزه‌های شخصی و حتی در بعضی موردها حوزه‌های صمیمی آن‌ها نیز وارد شود.

ازدحام در کنسرت‌ها، سینماها، لفت‌ها، ریل‌ها و بس‌ها ورود به حوزه صمیمی افراد دیگر را اجتناب ناپذیر می‌کند، اما مشاهده واکنش‌های دیگران جالب است. فهرستی از قوانین نانوشته وجود دارد

که هنگامی که مردمان دارای فرهنگ غربی با چنین موقعیت‌های پر ازدحامی مواجه شدند رعایت می‌کنند. این قوانین عبارتند از:

۱. شما مجاز نیستید با هیچ‌کس، حتا با کسانی که می‌شناسید، صحبت کنید.
۲. همیشه باید از چشم دوختن در چشم دیگران اجتناب کنید.
۳. شما باید یک چهره بی‌تفاوت و بی‌احساس از خود نشان دهید.
۴. اگر کتاب یا روزنامه‌ای دارید باید وانمود کنید که عمیقاً غرق در مطالعه هستید.
۵. هر چقدر تعداد جمعیت بیشتر باشد شما کمتر اجازه دارید بدن خود را حرکت دهید.
۶. در داخل لفت شما باید شماره طبقه‌ها را نگاه کنید.

اغلب ما واژه‌های چون بدبخت، غمگین، و افسرده را برای توصیف کسانی می‌شنویم، که مجبوراند در ساعات ازدحام با وسایل نقلیه عمومی به سر کار خود بروند. این بر چسب‌ها به خاطر حالت بی‌احساسی است که بر چهره این افراد مشخص است، اما این قضاوت اشتباه است. تنها چیزی که این شاهدین مشاهده می‌کنند. رعایت قوانین نانوشته مربوط به رفتار در مکان‌های اجتماعی مزدحم است. وقتی ما در لفت، سینما، بس یا مکان‌های عمومی مزدحم دیگر هستیم باید به گونه‌ای رفتار کنیم که افراد دور و بر ما اصلاً وجود ندارند.

### شیوه‌های فضایی

هنگامی که شخصی در میان افراد بیگانه در مورد فضا یا ناحیه‌ای مثلاً یک چوکی در سینما یا بر سر میز کنفرانس ادعا داشته باشد این کار را به شیوه‌ای قابل پیش‌بینی انجام می‌دهد. این فرد معمولاً به دنبال یافتن

وسیع‌ترین فضای موجود بوده و چوکی وسط را انتخاب می‌کند. هدف از این کار آوردن دیگران از طریق نزدیک شدن بیش از حد یا دور شدن بیش از حد از آن‌ها نیست. اگر شما در سینما چوکی را انتخاب کنید که در وسط ردیف نبوده و به شخصی که از قبل نشسته بسیار دور باشد آن شخص ممکن است آزرده خاطر شده و یا اگر بیش از حد نزدیک باشد ممکن است از شما بترسد.

### عوامل فرهنگی تأثیرگذار بر فاصله‌ها

یک زوج جوان دانمارکی که به شهر سیدنی در استرالیا مهاجرت کرده بودند به عضویت یک باشگاه درآمدند. چند هفته پس از عضویت در این باشگاه چند تن از خانم‌های عضو باشگاه گله‌مند بودند که مرد دانمارکی بیش از حد به آن‌ها نزدیک می‌شود، بنابراین آن‌ها از حضور این مرد احساس راحتی نمی‌کنند، به همین طریق چند تن از مردان عضو باشگاه شکوه داشتند که زن دانمارکی با استفاده از علایم غیر کلامی به آن‌ها نشان داده است که می‌تواند با او رابطه داشته باشد. این موقعیت بیانگر این حقیقت است که فاصله صمیمی برای اروپایی‌ها بین ۲۰ تا ۳۰ سانتی‌متر و در برخی فرهنگ‌ها حتا از این مقدار هم کمتر است. زوج دانمارکی در فاصله ۲۵ سانتی‌متری کاملاً احساس راحتی می‌کردند و از این واقعیت که فاصله ۴۶ سانتی‌متری استرالیایی‌ها را نادیده گرفته بی‌خبر بودند. آن‌ها همچنین بیشتر از استرالیایی‌ها در چشمان دیگران خیره می‌شدند که این مسئله باعث قضاوت اشتباه در مورد آن‌ها شد. ورود به قلمرو صمیمی فردی از جنس مخالف روشی برای نشان دادن علاقه به آن فرد است و معمولاً پیشروی (advance) نامیده می‌شود.



اگر پیش روی به درون حوزه صمیمی پذیرفته نشود، فرد پیش رونده باید به عقب برگردد تا فاصله لازم را حفظ کند. اگر پیشروی پذیرفته شود فرد دیگر جایگاه خود را حفظ کرده و به فرد پیش رونده اجازه می‌دهد، تا در قلمرو صمیمی او بماند. آن چیزی که برای زوج دانمارکی یک برخورد اجتماعی عادی بود توسط استرالیایی‌ها به عنوان عملی با انگیزه‌های جنسی تفسیر شد. دانمارکی‌ها فکر می‌کردند رفتار دوستان استرالیایی‌شان سرد و غیر دوستانه است زیرا روبه عقب رفته و فاصله خود را حفظ می‌کردند.

اروپایی‌ها و امریکایی‌ها، آسیایی‌ها را احساساتی و زودآشنا و آسیایی‌ها آن‌ها را سرد و بی احساس می‌نامند. ناآگاهی از تفاوت فاصله‌ها در فرهنگ‌های مختلف می‌تواند به آسانی به سوء تفاهم و ایجاد باورهای غلط درباره افرادی از آن فرهنگ‌ها شود.

### فاصله‌های شهری و روستایی

همانگونه که قبلاً ذکر شد، مقدار فاصله شخصی مورد نیاز برای یک فرد با تراکم جمعیت منطقه‌ای که آن فرد در آنجا پرورش یافته مرتبط است. کسانی که در مناطق کم جمعیت روستایی رشد کرده‌اند، فاصله شخصی بیشتری نیاز دارند تا کسانی که در مناطق پر جمعیت شهری. تماشای اینکه یک شخص در هنگام دست دادن به چه اندازه دست خود را دراز می‌کند نشان می‌دهد که آیا او اهل یک شهر بزرگ است یا یک ناحیه دور افتاده روستایی. ساکنان شهرها فاصله خصوصی ۶۱ سانتی متری خود را دارند؛ و این فاصله تقریباً به اندازه فاصله دست دادن دو فرد شهری است. این فاصله امکان می‌دهد تا دو نفر در منطقه بی طرف (Neutral) با همدیگر دست بدهند.

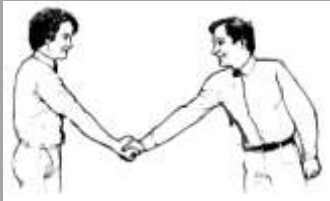
**یادداشت:** در تصویر ۱ دو مرد شهری در حال دست دادن



تصویر ۱

افرادی که در روستاها یا شهرهای کوچک بزرگ شده‌اند ممکن است فاصله‌ای تا ۱۰۰ سانتی‌متر و یا بیشتر داشته باشند و این فاصله‌ای است که افراد روستایی معمولاً در هنگام دست دادن رعایت می‌کنند.

**یادداشت:** در تصویر ۲ دو مرد روستایی در حال دست دادن است.



تصویر ۲

افراد روستایی تمایل دارند در هنگام دست دادن محکم بر سر جای خود ایستاده بدن خود را تا حد لازم خم کنند تا بتوانند با کسی دست بدهند. در حالیکه یک فرد شهری برای دست دادن و احوال‌پرسی به پیش می‌آید. افرادی که در نواحی دور افتاده و بسیار کم جمعیت رشد یافته باشند ممکن است، به یک فاصله شخصی ۶ متری نیاز داشته باشند. این افراد ترجیح می‌دهند با کسی دست ندهند و به جای آن از فاصله‌ای دور به او دست تکان دهند.

**یادداشت:** تصویر ۳ احوال‌پرسی افراد اهل مناطق کم جمعیت



تصویر ۳

### قلمرو و مالیکت

دارایی‌های تحت تملک فرد نیز قلمرو خصوصی او را تشکیل می‌دهند که هر شخص برای حفظ آن‌ها مبارزه خواهد کرد. این دارایی‌ها از قبیل خانه، دفترکار، موتر و غیره بیانگر نوعی قلمرو هستند که هر یک از آن‌ها با مرزهایی از قبیل دیوار و یا دروازه مشخص می‌شوند. هر قلمرو ممکن است چندین قلمرو فرعی داشته باشد. به عنوان مثال؛ در یک خانه شاید بتوان آشپزخانه را قلمرو خصوصی مادر دانست که هر کس به این قلمرو تجاوز کند او اعتراض خواهد کرد. پدر خانواده ممکن است چوکی مخصوص به خود را داشته باشد و یک مدیر هنگام کنفرانس بر چوکی مخصوصی می‌نشیند که هر یک از این‌ها نمونه‌ای از قلمرو خصوصی این افراد می‌باشند. این مکان‌ها معمولاً از طریق استفاده مکرر از آن‌ها یا گذاشتن وسایل شخصی بر روی آن‌ها یا در نزدیکی آن‌ها مشخص می‌شوند. اگر سرپرست یک خانواده از یک مهمان بخواهد که بنشیند و این مهمان ناآگاهانه بر روی چوکی وی بنشیند، او کاملاً به خاطر نادیده گرفتن قلمرو خصوصی‌اش ناراحت می‌شود، بهترین روش برای اجتناب از چنین موقعیتی رسیدن این سوال ساده است: چوکی شما کدام است؟



توضیحات در مورد تصویر بالا

۱. مرد و زن هر دو در شهر زندگی می‌کنند و مرد با حالتی صمیمانه به زن نزدیک می‌شود.

۲. مرد فاصله صمیمی کمتری از زن داشته و نادانسته فاصله صمیمی زن را نادیده می‌گیرد.
۳. مرد از فرهنگی با فاصله صمیمی کمتری می‌آید. (احتمالاً یک شهر بزرگ) و زن در یک محیط کم جمعیت و یا روستایی پرورش یافته است.
۴. چند سوال ساده و مشاهده بیشتر این زوج می‌تواند پاسخ صمیمی را آشکار کرده و از بروز یک موقعیت شرم‌آور یا برداشت‌های نادرست پیشگیری کند.

## بخش دوم

### چشم، عینک و سگرت و نقش آن‌ها در زبان بدن

#### فصل اول

#### چشم‌ها

در طول تاریخ بشر حالت چشم‌ها و تأثیر آن بسیار مهم بوده است. اصطلاحاتی از قبیل چشم‌های معصوم و چشم‌های حریص، و چشم‌های از حدقه برآمده و ... در همه فرهنگ‌ها رایج است. وقتی ما چنین اصطلاحاتی را به کار می‌بریم در واقع بر اساس اندازه مردمک چشم‌ها و خیره شدن آن‌ها قضاوت می‌کنیم. در حالت عادی وقتی خلق و خوی کسی تغییر کند مردمک چشم او هم به طور ناخودآگاه بزرگ یا کوچک می‌شود. وقتی کسی هیجان‌زده شود مردمک چشم او به شدت بزرگ می‌شود. متقابلاً در هنگام عصبانیت مردمک چشم انسان کوچک می‌شود. چشم‌ها در موقعیت‌های عشق‌ورزی نقش مهمی دارند؛ به همین خاطر خانم‌ها برای تأکید بر حالت‌های چشم خود آن‌ها را آرایش می‌کنند. اگر زنی به مردی علاقمند شد این علاقه را می‌توان از باز شدن مردمک چشم‌های او تشخیص داد. به همین دلیل است که عاشق‌ها تمایل دارند یکدیگر را در محیط‌های دارای نور کم از قبیل نور شمع یا نور مهتاب ملاقات کنند، زیرا نور کم باعث باز شدن مردمک چشم‌ها می‌شود.



تصویر ۱- کوچک شدن مردمک چشم



تصویر ۲- باز شدن مردمک چشم

### یادداشت: پوشیدن عینک‌های سیاه توسط

برخی افراد و در برخی موقعیت‌ها برای پنهان کردن حالت چشم است. یک ضرب‌المثل معروف می‌گوید: «وقتی با کسی صحبت می‌کنی در چشم‌هایش نگاه کن، زیرا چشم‌ها هرگز دروغ نمی‌گویند.»

### خیره شدن

تنها هنگامی که در چشم‌های کسی که طرف صحبت شماست نگاه می‌کنید می‌توانید یک ارتباط واقعی را پایه‌گذاری کنید. در حالیکه از صحبت کردن با برخی افراد احساس راحتی می‌کنیم، برخی دیگر غیر قابل اعتماد به نظر می‌رسند. این موضوع بیش از همه به مدت زمانی مربوط می‌شود که فرد طرف صحبت در چشمان ما نگاه می‌کند. وقتی کسی در گفته‌های خود صادق نباشد یا بخواهد حقایق را از ما پنهان کند کمتر از ۱/۳ زمان را در چشمان ما نگاه می‌کند. اگر فرد مورد نظر بیش از ۲/۳ زمان را در چشمان شما نگاه کند می‌تواند دو معنا داشته باشد: یا به نظر او شما بسیار جالب و دوست داشتنی هستید که در این صورت این نگاه‌ها با گشاد شدن مردمک چشم‌ها همراه است و یا ممکن است دیدگاهی خصمانه نسبت به شما داشته و به زبان غیر کلامی شما را به چالش بطلبد، که در این صورت مردمک چشم‌ها تنگ خواهد شد. لازم به ذکر است که میزان نگاه کردن در چشمان افراد در

فرهنگ‌های مختلف متفاوت است. به عنوان مثال؛ در فرهنگ غربی اگر کسی در هنگام صحبت کردن به طرف مقابل خود نگاه نکند نشانه بی ادبی و بی توجهی است، درحالی‌که در فرهنگ‌های شرقی از جمله افغانستانی‌ها نگاه کردن درچشمان طرف‌مقابل می‌تواند نشانه گستاخی، پرویی یا بدچشمی باشد. این مسئله زمانی که یک زن و مرد با هم صحبت می‌کنند بسیار شدیدتر است. بنابراین همانگونه که بارها ذکر شد هر حالت را باید با توجه به شرایط، محیط و تفاوت‌های فرهنگی مورد تفسیر قرار داد. تجربه ثابت کرده است که وقتی فرد الف مدت زیادی به فرد ب نگاه کند، فرد ب فکر می‌کند که فرد الف به او علاقمند است، بنابراین فرد ب نیز به فرد الف نگاه خواهد کرد. به عبارت دیگر، این نگاه‌های متقابل باعث ایجاد اعتماد به نفس خواهد شد. جای تعجب نیست که افراد عصبی، خجالتی و ترسو که کمتر از ۱/۳ زمان را به شما نگاه می‌کنند به ندرت مورد اعتماد قرار می‌گیرند و نکته‌ای را که باید در نظر داشت اینکه هیچ‌گاه در مذاکرات از عینک سیاه استفاده نکنید زیرا طرف مقابل فکر می‌کند به او خیره شده و او را به اصطلاح زیر ذره بین گرفته‌اید و یا اینکه می‌خواهید نیت واقعی خود را پنهان کنید. همانطور که گفته شد مدت زمان خیره شدن در فرهنگ‌های مختلف فرق می‌کند اما علاوه بر مدت نگاه کردن محل خیره شدن چشم‌ها در چهره طرف مقابل و یا بدن او هم اهمیت زیادی دارد و بر نتیجه گفت‌وگو تأثیر می‌گذارد.

### نگاه شغلی

وقتی در مورد یک موضوع شغلی بحث می‌کنید، تصور کنید یک مثلث در پیشانی طرف مقابل وجود دارد و به آن مثلث خیره شوید. (تصویر ۳) وقتی به این ناحیه خیره شوید، یک فضای جدی ایجاد کرده

و طرف مقابل احساس می‌کند که شما جدی هستید و می‌خواهید درباره مسایل شغلی بحث کنید. به شرط اینکه نگاه شما به پایین‌تر از سطح چشم‌های طرف مقابل نیافتد شما قادر خواهید بود موقعیت را کنترل کنید.



تصویر ۳- نگاه شغلی

### نگاه اجتماعی

وقتی نگاه شما به پایین‌تر از سطح چشمان طرف مقابل خیره شود، حال و هوای اجتماعی پیش خواهد آمد. تجربه نشان داده که در ملاقات‌های اجتماعی چشم‌ها معمولاً در مثلی بین چشم‌ها و دهن فرد مقابل خیره می‌شود. (تصویر ۴)



تصویر ۴- نگاه اجتماعی

### نگاه صمیمی

در نگاه صمیمی چشم‌ها در ناحیه بین چشم‌های فرد مقابل و زیر زنج او خیره می‌شود. در ملاقات‌های فاصله نزدیک این مثلث در ناحیه بین چشم‌ها و سینه قرار می‌گیرد و در فاصله دورتر تا قسمت کمر ادامه می‌یابد. مردان و زنان برای نشان دادن علاقه خود به یکدیگر از این حالت استفاده می‌کنند و طرف مقابل هم در صورت تمایل آن را منعکس می‌کند. (تصویر ۵)



تصویر ۵- نگاه صمیمی



## نگاه زیر چشمی

زیر چشمی نگاه کردن می‌تواند هم به معنای علاقه و هم خصومت به کار رود. وقتی این حالت با کمی بالا بردن ابروها و یا یک لبخند همراه باشد به معنای ابراز علاقه است. اگر با پایین آوردن ابروها، خم کردن یا پایین آوردن یک گوشه دهن همراه باشد بیانگر بدگمانی، خصومت یا انتقاد است. (تصویر ۶)



تصویر ۶- نگاه زیر چشمی

## خلاصه

ناحیه‌ای از بدن که در یک ملاقات چهره به چهره به آن خیره می‌شوید می‌تواند تأثیر مهمی بر نتیجه آن ملاقات داشته باشد. اگر مثلاً شما یک مدیر باشید و بخواهید یک کارمند تنبل را تنبیه کنید از کدام نگاه استفاده می‌کنید؟ اگر شما به طور مثال؛ از نگاه اجتماعی استفاده کنید، هر چقدر هم با صدای بلند و با کلمه‌های تهدیدآمیز صحبت کنید تأثیر زیادی در او نخواهد داشت زیرا نگاه اجتماعی تأثیر کلمه‌های شما را خنثا خواهد کرد. نگاه مناسب در این موقعیت نگاه شغلی است که تأثیر قوی برگیرنده داشته و نشان می‌دهد که شما جدی هستید.

## بستن چشم‌ها

شاید آزاردهنده‌ترین افرادی که با آن‌ها برخورد می‌کنیم کسانی باشند که در هنگام صحبت کردن چشم‌های خود را می‌بندند. این حالت بطور ناخود آگاه پیش می‌آید و تلاشی از جانب فرد مقابل برای ندیدن شما به دلیل خستگی از گفت‌وگو با شما یا عدم علاقه به موضوع و یا احساس برتری نسبت به شماست. در مقایسه با میزان پلک زدن در

گفت‌وگو که معمولاً ۶ تا ۷ بار در دقیقه است در این حالت پلک‌ها بسته شده و به مدت یک ثانیه یا بیشتر بسته می‌مانند. آخرین حد این حالت بسته نگاه داشتن چشم‌ها و به خواب رفتن است. اگر کسی نسبت به شما احساس برتری بکند بستن چشم‌ها با متمایل کردن سر به طرف عقب و یک نگاه طولانی به شما همراه می‌شود که اصطلاحاً به آن نگاه کردن از نوک بینی گفته می‌شود. (تصویر ۶)

### کنترل کردن نگاه دیگران

بحث درباره چگونگی کنترل کردن نگاه دیگران زمانی که شما با استفاده از کتاب، جدول در حال ارائه مطلبی هستید بسیار مهم است. تحقیق نشان داده است که از مجموع اطلاعاتی که به مغز می‌رسد ۸۷ درصد از طریق چشم، ۹ درصد از طریق گوش و ۴ درصد بقیه از طریق حواس دیگر می‌آید. اگر مثلاً شما به عنوان یک معلم یک موضوع را از طریق شکل توضیح می‌دهید و شاگرد شما فقط به شما گوش کند حداکثر ۹ درصد مطلب را می‌تواند یاد بگیرد. در چنین صورتی برای کنترل نگاه شاگردان و جلب توجه او به تصویر مورد نظری توان مثلاً از یک قلم برای اشاره به تصویر استفاده کرد و در همان حال چیزی را که او می‌بیند به زبان آورد. (تصویر ۷) سپس قلم را از روی تصویر برداشته و آن را بین چشمان شاگرد و خودتان قرار دهید. (تصویر ۸) این کار باعث خواهد شد که او سرش را بلند کرده و در چشمان شما نگاه کند، در این حالت هرچی شما بگویید هم می‌بیند و هم می‌شنود، و بنابراین حداکثر درک را از پیام شما خواهد داشت. مطمئن باشید کف دست دیگر شما در حال صحبت کردن برای او قابل دیدن است.



(تصویر ۷)



تصویرهای ۷ و ۸ استفاده از قلم برای کنترل نگاه دیگران



## فصل دوم

### عینک، سگرت

**سگرت:** کشیدن سگرت تظاهر بیرونی یک اضطراب درونی است که ارتباط کمی با اعتیاد به نیکوتین دارد. امروزه افراد تحت فشارهای شدید اجتماعی به منظور تسکین و کاستن از فشارها و تنش‌های ناشی از موقعیت‌های شغلی و اجتماعی از آن استفاده می‌کنند. به عنوان مثال؛ اکثر افرادی که در اتاق انتظار داکتردندان نشسته‌اند، این فشار درونی را احساس می‌کنند. در حالیکه یک فرد سگرتی اضطراب خود را با کشیدن سگرت می‌پوشاند افراد غیر سگرتی از حرکت‌های دیگری از قبیل جویدن ناخون‌ها، ضربه زدن با انگشتان به چیزی، زدن کف پا به زمین، خاراندن سر، کشیدن و پوشیدن انگشتر یا ساعت. حالت‌های کشیدن سگرت نقش مهمی در ارزیابی شخصیت افراد بازی می‌کند زیرا این حالت‌ها معمولاً به شکلی قابل پیش بینی، و آیینی انجام می‌شود.

### سگرت کشیدن

سگرت کشیدن هم نوعی جابجایی تنش‌های درونی است و امکان وقت‌گذرانی را به فرد سگرتی می‌دهد. یک نشانه که نشان می‌دهد آیا فرد سگرتی درباره اوضاع موجود نگرش مثبت یا منفی دارد، رو به بالا یا پایین بودن مسیر خروج دود است. فردی که احساس مثبت، اعتماد

به نفس و برتری داشته باشد، در بیشتر مواقع دود را از دهن خود به سمت بالا خارج می‌کند. در مقابل، فردی که احساس منفی، بدگمانی، وعدم اعتماد به نفس می‌کند در بیشتر مواقع دود را به سمت پایین خارج می‌کند. خارج کردن دود رو به پایین و از گوشه لب این حالت منفی را تشدید می‌کند. البته بین سرعت خارج کردن دود از دهن و میزان حالت مثبت و منفی هم رابطه‌ای وجود دارد. هر چقدر این سرعت بیشتر باشد شدت این حالت‌ها هم بیشتر است. مشاهدات نشان داده است که در جریان یک معامله اگر فرد سگرتی دود سگرت خود را به بالا بدهد به این معنا است که تصمیم گرفته است معامله را انجام دهد، اما اگر دود سگرت خود را رو به پایین بدهد یعنی تصمیم گرفته معامله را انجام ندهد. بیرون دادن دود از طریق بینی نشانه برتری و اعتماد به نفس است. اگر در این حالت سر رو به پایین باشد فرد مورد نظر خشمگین بوده و سعی می‌کند خشم و وحشیگری خود را به نمایش بگذارد.



تصویر ۱- اعتماد به نفس / برتری و قدرت



تصویر ۲- عدم اعتماد به نفس و بد گمانی

### نشانه‌های عمومی سگرت کشیدن

اکثر افراد سگرتی سگرت خود را تا یک اندازه خاص می‌کشند، اما اگر فردی سگرت خود را ناگهان قبل از حد معمول خاموش کند نشانه تصمیم او به پایان گفت‌وگو است.

## حالت‌های عینک

یکی از رایج‌ترین حالت‌ها با عینک گذاشتن یک دسته آن در دهن است. (تصویر ۳) یکی از علت‌های گذاشتن دسته عینک یا اشیاء دیگر بر روی لب‌ها یا در دهن تلاش ناخودآگاه فرد برای بازگشت به دوران شیر خورگی و تداعی کننده سینه مادر است. این کار به انسان قوت قلب می‌دهد. افراد سگرتی هم سگرت را به همین دلیل بر لب‌های خود می‌گذارند، و کودک هم به همین دلیل شست خود را می‌مکد.



تصویر ۳- گذاشتن عینک در دهن

## وقت گذرانی

گذاشتن دسته عینک در دهن می‌تواند برای وقت گذرانی یا به تأخیر انداختن یک تصمیم‌گیری، به کار رود. این حالت را می‌توان در پایان مذاکرات که لحظه تصمیم‌گیری می‌رسد بسیار مشاهده کرد. برداشتن عینک از چشم‌ها و تمیز کردن آن نیز روش دیگری برای وقت گذرانی و تأخیر در تصمیم‌گیری است. در چنین حالتی سکوت بهترین کار است. رفتاری که پس از این حالت از فرد سر می‌زند بسیار مهم است. به عنوان مثال؛ اگر فرد مورد نظر دوباره عینک خود را به چشم بگذارد نشانه این است که می‌خواهد حقایق را دقیق‌تر دیده و مورد بررسی قرار دهد، اما اگر عینک خود را تا کرده و مثلاً در جیب خود بگذارد نشانه قصد او به پایان مذاکرات است.

## نگاه کردن از بالای عینک

نگاه کردن از بالای عینک به دیگران نشانه دیدی انتقادی و قضاوت‌گرانه است. کسی که به این حالت به او نگاه شود احساس می‌کند که طرف

مقابل او را ارزیابی کرده و مورد قضاوت قرار می‌دهد. واکنش به چنین نگاهی معمولاً دست‌های تا شده بر روی سینه، پاهای بر روی هم انداخته شده و یک نگرش منفی است. افراد عینکی بهتر است در هنگام سخن گفتن، عینک خود را برداشته و در هنگام گوش دادن آن را بر چشم بگذارند. این عمل هم به طرف مقابل آرامش خاطر می‌دهد و هم به خود فرد عینکی امکان می‌دهد تا کنترل بحث را به دست بگیرد. در این صورت شنونده به سرعت یاد می‌گیرد که وقتی طرف مقابل عینک خود را برداشته نباید سخن گفتن او را قطع کرد. و هرگاه عینک خود را به چهره داشته باشد بهتر است که او شروع به صحبت کردن نکند.



تصویر ۴- نگاه کردن از بالای عینک



## بخش سوم

### دست‌ها، بازوها، دست به چهره و نقش آن‌ها در زبان بدن

### فصل اول

### دست

**کف دست:** در طول تاریخ، دستان باز نشانه حقیقت، صداقت، وفاداری و تواضع بوده است. در برخوردهای روزانه، مردم معمولاً در دو حالت کف دست خود را باز نگه می‌دارند. یکی کف دست رو به بالا است که مشخصه یک فرد گدا است که از شما تقاضای پول می‌کند و دیگری کف دست به سمت پایین است که به معنای محدود کردن و کنترل کردن و پایین آوردن است یکی از مهمترین روش‌ها برای تشخیص صداقت افراد نشانه‌های کف دست است. انسان‌ها برای نشان دادن صداقت و تواضع خود کف دست‌هایشان را نشان می‌دهند.

(تصویر ۱)



این عمل نیز مثل بسیاری دیگر از حرکتهای زبان بدن کاملاً ناآگاهانه است هنگامی که کودکی دروغ می‌گوید یا چیزی را پنهان می‌کند. معمولاً دستان خود را در پشت سر پنهان می‌کند به همین گونه هنگامی که شوهری که شب را با دوستان خود به گردش رفته، و می‌خواهد این کار خود را از خانمش پنهان کند معمولاً دستان خود را در جیب فرو

برده و یا در زیر بغل خود می‌گذارد و سعی می‌کند کار خود را توضیح دهد. بنابراین پنهان کردن دست‌ها ممکن است به همسر بفهماند که شوهرش حقیقت را پنهان می‌کند.

## قدرت کف دست

یکی از قوی‌ترین علامت‌های غیر کلامی توسط کف دست ارسال می‌شود. اگر از این حالت به درستی استفاده شود، به صاحب آن اقتدار و قدرت نفوذ بر دیگران را می‌دهد، سه نوع حالت کف دست وجود دارد که عبارتند از: کف دست روبه بالا، کف دست رو به پایین و کف دست بسته در حالیکه انگشت اشاره باز است. تفاوت‌های بین این سه وضعیت در مثال زیر مشخص شده است. به شخصی می‌گویید میزی را برداشته و آن را به مکان دیگری در همان اتاق منتقل کند. فرض می‌کنیم که شما از همان لحن صدا، همان کلمه‌ها و همان حالات چهره استفاده کرده و فقط وضعیت کف دست خود را تغییر می‌دهید. حالت کف دست رو به بالا به عنوان یک حالت متواضعانه و غیر تهدیدآمیز و یادآور حالتی است که یک گدا در سرک به کار می‌برد. (تصویر ۲) کسی که از او خواسته شده میز را جا به جا کند، احساس نخواهد کرد که این تقاضا با فشار و از موضع برتری انجام شده و در نتیجه احساس تهدید نخواهد کرد.



تصویر ۲- حالت کف دست متواضعانه

وقتی که کف دست رو به پایین باشد، بیانگر نوعی اقتدار است. شخصی که از او درخواست شده تا میز را جابه جا کند احساس خواهد کرد که به او دستور داده شده و بنابراین یک احساس منفی در او ایجاد خواهد شد. (تصویر ۳) به عنوان مثال؛ اگر فرد مورد نظر همکار و هم رتبه شما باشد احتمال دارد که تقاضای شما را انجام ندهد. اگر آن شخص زیر دست شما باشد این فرمان را اجرا خواهد کرد زیرا شما مافوق او هستید.



تصویر ۳- حالت غالب و سلطه جو

در تصویر شماره ۴ دست به شکل مثلث بسته است و فقط انگشت اشاره باز است که به طور نمادین فرد مورد نظر را وادار به اطاعت می کند. این حالت آزاردهنده ترین حالتی است که یک فرد می تواند در ارتباط با دیگران به کار برد.



تصویر ۴- حالت تهاجمی و پرخاشگر

### دست دادن

با در نظر گرفتن چیزهایی که قبلاً درباره تأثیر یک فرمان داده شده در حالت های کف دست رو به بالا و کف دست رو به پایین گفته شد، اجازه دهید ارتباط این دو را با دست دادن بررسی کنیم. تصور کنید که شما کسی را به تازگی برای اولین بار ملاقات کرده و به حالت معمول با هم دست می دهید. با دست دادن با این فرد شما یکی از سه برداشت را درباره او خواهید داشت.

**اول- نفوذ:** «این فرد قصد دارد مرا تحت نفوذ خود قرار دهد.» بهتر است مراقب باشم.

**دوم- تواضع:** «من می‌توانم این فرد را تحت نفوذ خود قرار دهم او هر کاری که من بخواهم انجام خواهد داد.»

**سوم- برابری:** من این شخص را دوست دارم، با هم به خوبی کنار خواهیم آمد. این برداشتها به طور ناخودآگاه منتقل می‌شوند، و با تمرین و کاربرد هوشیارانه آنها، تکنیک‌های دست دادن می‌تواند تأثیر مستقیمی بر نتیجه ملاقات چهره به چهره با دیگران داشته باشد.

**۱- نفوذ:** نفوذ یا سلطه از طریق چرخاندن دست به قسمی که کف دست رو به پایین و پشت دست رو به بالا باشد منتقل می‌شود. (تصویر ۵) نیازی نیست که کف دست شما کاملاً رو به زمین باشد، همینکه دست شما نسبت به دست فرد دیگر رو به پایین باشد کافی است، و این مفهوم‌اش این است که شما می‌خواهید کنترل را در دست داشته باشید. مطالعات انجام شده در مورد تعدادی از مدیران مؤفق نشان می‌دهد که اکثر آنها نه تنها در دست دادن پیش قدم بوده‌اند، بلکه از دست دادن نوع اول (نفوذ) استفاده کرده‌اند.

**۲- تواضع:** حالتی است که در هنگام دست دادن شما کف دست خود را رو به بالا و پشت دست خود را رو به پایین نگاه می‌دارید. (تصویر ۶) و مفهوم آن این است که می‌خواهید کنترل موقعیت را به طرف مقابل بسپارید.

**۳- برابری:** هنگامی که دو فرد با نفوذ با هم دست می‌دهند هر یک از آنها می‌کوشد دست دیگری را به حالت فرمانبرانه درآورد که بر سر این کار یک مبارزه نمادین شکل می‌گیرد. نتیجه این کار باقی ماندن هر دو دست در وضعیت عمودی است، در حالیکه هر یک از آنها می‌کوشد احساس احترام را نسبت به دیگری منتقل کند. (تصویر ۷) این

حالتی از دست دادن است که یک پدر به پسر خود می‌آموزد و به او می‌گوید: "مثل یک مرد دست بده."



تصویر ۵- به دست گرفتن کنترل



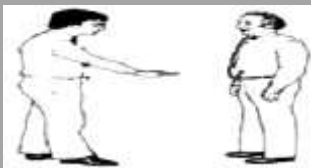
تصویر ۶- واگذاری کنترل



تصویر ۷- دست دادن مردانه

### دست دادن آمرانه

وقتی کسی به حالت آمرانه با شما دست می‌دهد، برگرداندن آن به حالت متواضعانه نه تنها مشکل، بلکه بسیار واضح است. یک تکنیک ساده برای ختثا کردن حالت آمرانه وجود دارد که علاوه بر بازگرداندن کنترل وضعیت به نفع شما، می‌تواند شما را قادر سازد تا طرف مقابل را با نادیده گرفتن فضای شخصی او بترسانید. برای کامل کردن این تکنیک ختثا سازی باید در حالی که برای دست دادن به طرف فرد مقابل می‌روید پای چپ خود را پیش بگذارید. (تصویر ۹) سپس پای راست خود را پیش بیاورید به طرف چپ و به پیشروی فرد مقابل و به درون فضای شخصی او حرکت کنید. (تصویر ۱۰) حالا پای چپ خود را در امتداد پای راست قرار داده تا این حرکت را کامل کنید، سپس دست آن فرد را تکان دهید.



تصویر ۸- فرد سمت چپ حالت دست دادن سلطه جو را استفاده می کند.



تصویر ۹- فرد سمت راست با پای چپ خود به پیش می آید.



تصویر ۱۰- فرد سمت راست پای راست خود را هم پیش آورده و دست فرد مقابل را به حالت عمودی در می آورد این تاکتیک به شما امکان می دهد تا دست خود را مستقیم کرده و یا دست

طرف مقابل را به حالت متواضعانه در آورید و زیر پا گذاشتن فاصله صمیمی فرد مقابل کنترل موقعیت را به دست بگیرید.

روش دست دادن خود را بررسی کنید که آیا هنگامی که دست خود را برای دست دادن دراز می کنید پای چپ خود را پیش می گذارید یا پای راست تان را. بیشتر مردم راست پا هستند و بنابراین انعطاف پذیری و فضای کمی برای حرکت در داخل محدوده دست دادن دارند، این یک نقص است و به طرف مقابل امکان می دهد تا کنترل اوضاع را به دست بگیرد. تمرین کنید تا بتوانید با پای چپ خود به محدوده دست دادن وارد شوید، خواهید دید که این کار برای خنثا کردن حالت غالب فرد مقابل و بدست گرفتن کنترل موقعیت کاملاً آسان است.

### سبک های دست دادن

**سبک کف دست رو به پایین:** کف دست رو به پایین تهاجمی ترین سبک دست دادن است زیرا شانس رابطه برابر را به طرف مقابل نمی دهد این

سبک در مردان پرخاشگر وسلطه جویی متداول است که همیشه در این کار پیشقدم می‌شوند و دیگران را مجبور به اتخاذ وضعیت متواضع می‌کنند. (تصویر ۱۱)



تصویر ۱۱- کف دست رو به پایین



تصویر ۱۲- خنثا کردن حالت فوق

چندین روش برای مقابله با این سبک

دست دادن وجود دارد. شما می‌توانید از تکنیک قدم برداشتن به سمت راست که در بالا توضیح داده شد استفاده کنید. (تصویرهای ۸ تا ۱۰)، اما بعضی وقت‌ها به دلیل قوی بودن و محکم دست دادن طرف مقابل، این کار مشکل است. یک روش ساده برای این کار، گرفتن روی دست طرف مقابل و تکان دادن آن است. (تصویر ۱۲) با این روش شما طرف غالب محسوب می‌شوید و در حالیکه دست شما بر روی دست او قرار داشته و کف دست شما به سمت پایین است کنترل دست طرف مقابل را به دست می‌گیرید.

**یادداشت:** چون این روش دست دادن گستاخانه است در کاربرد آن باید بسیار محتاط بود.

**سبک دست دادن دستگشی:** دست دادن دستگشی بعضی اوقات دست دادن سیاستمدار نامیده می‌شود. فرد پیشقدم سعی می‌کند در طرف مقابل این احساس را القا کند که او قابل اعتماد و صادق است، اما وقتی از این تکنیک برای کسی استفاده کنید که تازه ملاقات کرده‌اید،

ممکن است تأثیر معکوس داشته باشد در این حالت آن فرد مظنون و محتاط می‌شود.

**یادداشت:** این سبک دست دادن باید فقط با کسانی به کار رود که آن‌ها را به خوبی می‌شناسید.



تصویر ۱۳- دست دادن به حالت دستکش

**سبک دست دادن ماهی مرده:** شاید هیچ نوع دست دادن به اندازه نوع ماهی مرده (dead fish) به ویژه هنگامی که دست سرد و مرطوب باشد کسل کننده نیست. این نوع دست دادن عمدتاً به این دلیل که کف دست به راحتی می‌تواند به سمت بالا برگردانده شود نشانه شخصیت ضعیف فرد و اعتماد به نفس پایین است. شگفت انگیز اینکه بسیاری از افراد که از این نوع دست دادن استفاده می‌کنند، و از مفهوم آن بی‌خبراند. (تصویر ۱۴)



تصویر ۱۴- دست دادن به حالت ماهی مرده

**سبک دست دادن «انگشت فشار»:** دست دادن «انگشت فشار» مشخصه انسان‌های متجاوز و مهاجم و خشن است متأسفانه هیچ روش مؤثری برای مقابله با این نوع دست دادن وجود ندارد. هدف اصلی این دست دادن دور نگاه داشتن طرف مقابل از ورود به حوزه صمیمی آن فرد است. البته این نوع دست دادن ممکن است توسط افرادی که در مناطق دور افتاده روستایی پرورش یافته و فاصله شخصی بزرگی دارند به کار



گرفته شود. اما روستاییان در هنگام دست دادن معمولاً کمی به پیش خم شده و یا روی یک پای خود ایستاد می‌شود.



تصویر ۱۵- دست دادن خرد

کننده

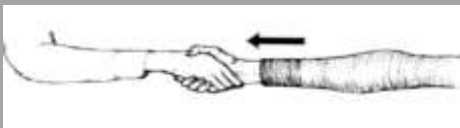
**سبک دست دادن نوک انگشتی:** گرفتن نوک انگشتان فرد مقابل نوع دیگری از دست دادن است که اگر چه ممکن است بنظر آید که کاربر آن نسبت به طرف مقابل علاقمند و مشتاق است، اما درحقیقت اعتماد به نفس کافی ندارد. هدف اصلی این نوع دست دادن هم دورنگاه داشتن فرد مقابل در یک فاصله مناسب از خود است.



تصویر ۱۶- گرفتن

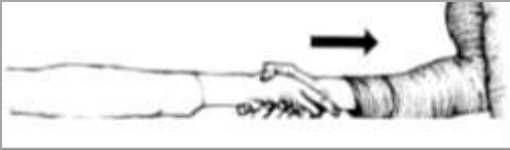
نوک انگشتان

**سبک دست دادن کشیدن دست به طرف خود:** کشیدن دست طرف مقابل به سمت خود می‌تواند به یکی از دو معنا زیر باشد. یا کاربر این نوع دست دادن، تنها هنگامی احساس امنیت می‌کند که در فضای شخصی خود باشد، و یا از فرهنگی می‌آید که در آن حوزه صمیمی کوچک است و به نظر خود معمولی رفتار می‌کند.



تصویر ۱۷- دراز کردن

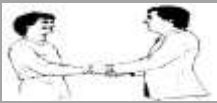
دست به سوی فرد مقابل



تصویر ۱۸- کشیدن  
دست فرد مقابل

**سبک دست دادن با دو دست:** هدف از دست دادن با دو دست نشان دادن صمیمیت، اعتماد و عمق احساسات نسبت به طرف مقابل است. در اینجا به دو نکته مهم باید توجه داشت.

**اول:** از دست چپ برای انتقال بیشتر احساسات به طرف مقابل استفاده می‌کنیم و میزان آن بستگی دارد که دست چپ خود را در کجای دست راست طرف مقابل (مچ، ساعد، بازو و یا شانه) قرار می‌دهیم. به عنوان مثال؛ گرفتن آرنج (تصویر ۲۰) نشان دهنده احساسات بیشتری از گرفتن مچ (تصویر ۱۹) است و گرفتن شانه (تصویر ۲۲) احساسات عمیق تری از گرفتن بازو (تصویر ۲۱) را نشان می‌دهد.



تصویر ۱۹- گرفتن مچ



تصویر ۲۰- گرفتن آرنج

**دوم:** استفاده از دست چپ بیانگر ورود به حوزه صمیمی طرف مقابل است. در مجموع گرفتن مچ و آرنج طرف مقابل بین دوستان نزدیک و بستگان قابل قبول است گرفتن بازو و شانه بین اشخاصی قابل قبول است که رابطه عاطفی عمیقی داشته باشند. سیاستمداران برای وانمود کردن به داشتن علاقه شدید به مردم معمولاً با رای دهندگان از این نوع دست دادن استفاده می‌کنند.



تصویر ۲۱- گرفتن بازو



تصویر ۲۲- گرفتن شانه



## فصل دوم

### حالت‌های دست و بازو

**مالیدن کف دست‌ها به همدیگر:** مالیدن کف دست‌ها به همدیگر روشی است که مردم به زبان غیر کلامی انتظارات مثبت خود را بیان می‌کنند کسی که اضطراب دارد کف دست‌های خود را می‌مالد، مجری برگزاری جلسات دست‌های خود را به هم مالیده و اعلام می‌کند مشتاقانه منتظر شنیدن صحبت‌های سخنران بعدی هستیم، گارسونی که سر میز شما می‌آید و کف دست‌هایش را به هم می‌مالد انتظار دریافت بخششی دارد.



تصویر ۱- آیا هیجان انگیز نیست؟

سرعت مالیدن کف دست‌ها به هم نشان می‌دهد که او انتظار دارد چه کسی از این نتایج مثبت بهره‌بردار. فرض کنید می‌خواهید خانه‌ای بخرید و به یک دفتر رهنمای معاملات مراجعه می‌کنید، پس از توصیف منزل مورد نظر خود، اگر نماینده رهنما دست‌های خود را به سرعت به هم مالیده و بگوید یک مورد مناسب برای شما دارم، نشانه این است که شما از این معامله سود خواهید برد. اما اگر کف دست‌هایش را به آرامی به هم بمالد به این مفهوم است که

فروشنده از این معامله سود خواهد برد و این معامله به نفع شما نیست. البته باید همیشه موقعیت را در نظر داشت به حیث مثال؛ اگر کسی در فصل زمستان در ایستگاه بس دست‌های خود را به هم بمالد مفهوم آن گرم کردن خود است.

**یادداشت:** مالیدن انگشت شست به انگشت‌های دیگر یا انگشت اشاره معمولاً به معنای انتظار دریافت پول تفسیر می‌شود.

### دست‌های باهم گره خورده

در ابتدا به نظر می‌رسد که این حالت نشانه اعتماد به نفس است زیرا اکثر کسانی که از این حالت استفاده می‌کنند لبخند می‌زنند و شاد بنظر می‌رسند اما در بعضی مواقع این حالت می‌تواند نشانه درماندگی یا نگرش خصمانه باشد.



تصویر ۲- دست‌های باهم گره خورده

این حالت سه وضعیت اصلی دارد؛

- دستان درهم گره خورده در پیش روی (تصویر ۲).
- دست‌هایی که روی میز قرار دارد (تصویر ۳).
- دست‌هایی که در پیشروی شما آویزان است. (تصویر ۴).



تصویر ۳- دست‌های گره کرده روی میز



### تصویر ۴- دست‌های گره کرده در حالت افتاده

به نظر می‌رسد که همچنین رابطه‌ای بین ارتفاعی که دست‌ها نگه داشته می‌شوند و شدت حالت منفی شخص وجود داشته باشد؛ به این معنا که کنترل کسی که دستانش را بالا نگه داشته (تصویر ۲) مشکل‌تر از کسی است که دستانش پایین است. (تصویر ۳)

### دست‌های برج مانند

همانطور که قبلاً گفته شد حالت‌های بدنی به صورت گروهی به کار می‌روند، و در تفسیر آن‌ها باید مجموع این حالت‌ها و موقعیتی که در آن‌ها اتفاق می‌افتد را در نظر گرفت. این حالت می‌تواند به عنوان یک استثناء در نظر گرفته شود زیرا معمولاً به طور مستقل جدا از دیگر حالت‌ها به کار می‌رود در حقیقت افراد دارای اعتماد به نفس، مافوق یا کسانی که بسیار کم از زبان بدن استفاده می‌کنند این حالت را به کار می‌برند. مدیران معمولاً در هنگام دادن دستور به زیردستان خود از این حالت استفاده می‌کنند.

این حالت دو شکل دارد:

**اول:** برج افراشته یا رو به بالا (تصویر ۵) که معمولاً در هنگام بیان دیدگاه‌ها و عقاید به کار می‌رود.

**دوم:** برج روبه پایین (تصویر ۶) که معمولاً در هنگام گوش دادن به صحبت‌های دیگران استفاده می‌شود. زنان معمولاً از برج رو به پایین و مردان از برج رو به بالا استفاده می‌کنند اگر در هنگام استفاده از حالت برج رو به بالا (تصویر ۵) سر به سمت عقب کشیده شده باشد، نشانه غرور و تکبر است.



شکل ۵- برج رو به بالا



شکل ۶- برج رو به پایین

### گرفتن مچ، دست و بازو

خانواده سلطنتی انگلستان عادت دارند در هنگام راه رفتن سر خود را بالا گرفته زنج خود را به پیش کشیده و با یک دست، دست دیگر را در پشت سر بگیرند. این حالت در بین افراد دیگری از جامعه هم متداول است، به عنوان مثال؛ برخی پولیس‌ها در حال گشتن، مدیران مکتب در حال قدم زدن در صحن مکتب، افسران عالی‌رتبه نظامی و افراد قدرتمند دیگر نیز به کار می‌رود.



تصویرهای ۷ و ۸ حالت‌های برتری و اعتماد به نفس



تصویر ۹- اعتماد به نفس

بنابراین این حالت نشان دهنده برتری و اعتماد به نفس شخص می‌باشد. علاوه بر این، این حالت به کاربران اجازه می‌دهد تا شکم و



سینه خود را که دلالت از بی باکی دارد به دیگران نشان دهند تجربه نشان داده است.

**یادداشت:** اگر زمانی که شما در موقعیت‌های اضطراب آور بوده و تحت فشار عصبی قرار دارید از این حالت استفاده کنید احساس آرامش و اعتماد به نفس کرده و از فشار روانی خلاص می‌شوید.

### انگشت شست

در کف بینی، شست نشانه قدرت شخصیت و اراده است و استفاده شست‌ها در زبان غیر کلامی با این موضوع موافقت دارد. استفاده از آن‌ها نشانه سلطه، برتری و حتا تهاجم است. جلوه‌های شست نشانه‌های مثبتی هستند، حتا در مواردی که توسط یک مدیر خون‌سرد در برخورد با زیردستانش مورد استفاده قرار گیرد. این حالت همچنین در بین افرادی که لباس‌های گران قیمت می‌پوشند متداول است.

به عنوان مثال؛ وکیل مدافعی را در نظر بگیرید که در حالیکه یخن خود را با دست گرفته و سر خود را به عقب خم کرده (تصویر ۱۱) رو به هیئت منصفه کرده و می‌گوید: «خانم‌ها و آقایان با کمال تواضع از شما تقاضا می‌کنم...» این سخنان با ژستی که او گرفته کاملاً متناقض است و هیئت منصفه احساس خواهد کرد که او در حرف‌هایش صداقت ندارد.



تصویر ۱۰- فرو کردن دست‌ها در جیب



تصویر ۱۱- " به نظر من ..... "

انگشت‌های شست معمولاً از جیب افراد بیرون می‌ماند، بعضی وقت‌ها این انگشت‌ها (تصویر ۱۲) به شیوه‌ای پنهانکارانه برای پنهان کردن نگرش سلطه جویانه فرد مورد نظر در جیب پشت پتلون فرو می‌رود. زن‌های سلطه جو و پرخاشگرهم از این حالت استفاده می‌کنند. (تصویر ۱۳)



تصویر ۱۲- نگرش سلطه جویانه



تصویر ۱۳- دست‌ها در جیب



تصویر ۱۴- حالت دفاعی یا منفی

دست‌های زیر بغل در حالیکه انگشت‌ها به سمت بالا قرار دارد حالت متداول دیگری است. این حالت یک نشانه دو گانه است که شامل یک حالت دفاعی یا منفی (دست‌های زیر بغل) به اضافه یک حالت برتری طلبی (شست‌های رو به بالا) است. (تصویر ۱۴) شست همچنین می‌تواند به عنوان نشانه‌ای برای مسخره کردن و بی احترامی به کار رود، در این حالت شست برای اشاره یک شخص دیگر به کار می‌رود. (تصویر ۱۵) به عنوان مثال؛ هنگامی که یک مرد به طرف دوستش خم شده و در حالیکه با انگشت شست به خانم‌اش اشاره می‌کند و می‌گوید می‌دانی، زن‌ها همه مثل هم هستند،

قصد او مسخره کردن خانم‌اش است. بنابراین با شست به زنان اشاره کردن، به ویژه توسط یک مرد آزار دهنده است. این حالت در بین زنان زیاد معمول نیست، اگر چه بعضی اوقات برای اشاره به شوهر خود یا کسانی را که دوست ندارند استفاده می‌شود.



تصویر ۱۵- اشاره انگشت به منظور تمسخر



## فصل سوم

### دست به چهره

**فریب دادن، شک کردن، دروغ گفتن:** چگونه می‌توانید بفهمید که کسی دروغ می‌گوید؟ تشخیص حالت فریب‌دادن غیرکلامی یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که می‌توان یاد گرفت. (تصویر ۱) سه حالت رایج در چنین حالت‌هایی را نشان می‌دهد وقتی که ما حرف‌هایی غیر واقعی می‌شنویم معمولاً با دست گوش‌های خود را می‌پوشانیم، وقتی سخن دروغی را به زبان می‌آوریم با دست دهن خود را می‌گیریم، وقتی نمی‌خواهیم شاهد دیدن صحنه‌ای ناخوشایند باشیم با دست چشمان خود را می‌پوشانیم. کودکان این کارها را آشکارا انجام می‌دهند، اما هر چه انسان بزرگ‌تر می‌شود، حالت‌های دست به چهره پیچیده‌تر آشکارتر شده، اما بازهم در هنگام دروغ گفتن اتفاق می‌افتد. فریب دادن همچنین می‌تواند به معنای شک، تردید، دروغ‌گویی و اغراق باشد. همیشه وقتی کسی دست خود را به چهره می‌گذارد نشانه دروغ‌گویی نیست. این عمل ممکن است نشان‌دهنده این باشد که شخص در حال فریب دادن شما است.

برای اثبات شک خود باید به مشاهده بیشتر مجموعه حالت‌ها ادامه دهید. در حقیقت نباید حالت دست به چهره را به تنهایی مورد تفسیر قرار داد. محققین امریکایی متوجه شدند که نرس‌های که درباره

سلامتی بیماران خود به آن‌ها دروغ می‌گفتند بیشتر از نرس‌های که حقیقت را به بیماران خود می‌گفتند از حالت دست به چهره استفاده می‌کردند.

### نگهبان دهن

نگهبان دهن یکی از حالت‌هایی معدودی است که در بزرگسالان نیز به اندازه کودکان آشکار است. دست دهن را می‌پوشاند و شست بر روی کومه فشار داده می‌شود در حالیکه مغز در حالت نیمه هوشیار به آن یاد می‌دهد تا بکوشد سخنان فریبنده را سرکوب کند. (تصویر ۱)، بعضی وقت‌ها ممکن است این حالت با چند انگشت بر روی دهن یا حتی یک مشت بسته بر روی دهن اجرا شود، اما معنای آن یکسان است. حالت نگهبان دهن نباید با حالت ارزیابی که در فصل بعد مورد بررسی قرار خواهد گرفت اشتباه شود. بسیاری از افراد سعی می‌کنند حالت نگهبان دهن را با یک سرفه دروغین پنهان کنند.



تصویر ۱- محافظ دهن

اگر کسی که مشغول صحبت کردن است از این حالت استفاده کند، نشان دهنده دروغ‌گویی او است. اگر در حالیکه به سخنان شما گوش می‌کند دهن خود را با دست بپوشاند، نشان می‌دهد که او احساس می‌کند شما دروغ می‌گویید. یکی از ناخوشایندترین صحنه‌ها برای یک سخنران این است که ببیند شنوندگان از این حالت استفاده کرده‌اند. در چنین حالتی باید به سخنان خود پایان داد، و یا اینکه از آن‌ها خواسته شود تا اگر انتقادی یا اعتراضی به سخنان شما دارند ابراز کنند یا اگر سوالی دارند بپرسند.

## لمس کردن بینی

لمس کردن بینی در واقع یک شکل پیشرفته پنهان کردن حالت نگهبان دهن است. این حالت ممکن است از چند مالش آرام بینی و یا یک لمس سریع تقریباً غیر قابل تشخیص آن، تشکیل شده باشد. برخی خانم‌ها برای پاک نشدن آرایش چهره خود با احتیاط چند ضربه آرام به بینی خود می‌زنند. یک توضیح برای علت لمس کردن بینی این است که در حالیکه فکر منفی وارد مغز می‌شود، حالت نیمه هوشیار مغز به دست دستور می‌دهد تا پیش دهن را بگیرد اما در آخرین لحظه برای اینکه این عمل کمتر مشهود باشد، دست از سمت چهره دور شده و به جای آن بینی با سرعت لمس می‌شود.

توضیح دیگر این است که دروغگویی باعث احساس سوزش در پایانه‌های عصبی بینی شده و خاراندن بینی بدین علت است. اما اکثراً سوال می‌شود اگر کسی واقعاً بینی‌اش بخارزد چی؟ پاسخ این است که کسی که بینی‌اش بخارزد برای برطرف کردن خارش آن با فشار بینی خود را می‌مالد و یا می‌خاراند، اما در حالت دروغگویی این مالیدن با خاراندن بینی بسیار سبک است. این حالت هم مثل حالت نگهبان دهن می‌تواند هم توسط گوینده وهم توسط شنونده مورد استفاده قرار گیرد.



تصویر ۲- لمس کردن بینی

## مالیدن چشم

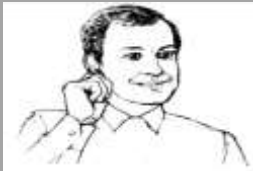
این حالت در واقع تلاش مغز برای جلوگیری از دیدن اعمال ناشایست از قبیل حيله‌گری، دروغ‌گویی و شک است. انسان‌ها معمولاً در هنگام دروغ‌گویی چشم‌هایی خود را شدیداً می‌مالند و اگر دروغ خیلی بزرگ باشد معمولاً چشمان خود را به نقطه‌ای دور و یا به کف اتاق می‌دوزند.



تصویر ۳ - مالیدن چشم

### خاراندن گوش

این حالت در واقع کوششی از جانب مغز برای جلوگیری از شنیدن کلمه‌های ناصحیح است. (تصویر ۴) این حالت شکل تغییر یافته دو دست روی گوش گذاشتن کودکان است. انواع دیگری از مالیدن گوش شامل فروکردن انگشت در سوراخ گوش‌هاست. حالت آخر نشانه این است که شنونده به اندازه کافی گوش داده و دیگر تمایلی به گوش دادن ندارد و در عوض می‌خواهد صحبت کند.



تصویر ۴ - خاراندن گوش

### خاراندن گردن

در این حالت انگشت اشاره دستی راست ناحیه زیر گوش و یا یک طرف گردن را می‌خاراند. نکته جالب این است که شخص معمولاً حدود پنج بار این کار را تکرار می‌کند. این حالت نشانه‌ای از شک و تردید است و معمولاً مشخصه افرادی است که می‌گویند: «مطمئن نیستم موافق باشم.»



تصویر ۵ - خاراندن گردن در هنگام تردید

### کش کردن یخن

تحقیق نشان داده است که دروغ گفتن باعث ایجاد نوعی احساس سوزش و خارش در ناحیه صورت و گردن می‌شود و برای فرو نشاندن آن به مالیدن یا خاراندن آن قسمت نیاز است. به نظر می‌رسد



که این دلیل قانع کننده‌ای باشد برای اینکه چرا برخی افراد هنگامی که دروغ می‌گویند یخن خود را می‌کشند. در واقع وقتی کسی دروغ بگوید و متوجه شود که به او شک کرده‌اند، در ناحیه گردن عرق می‌کند. البته کش کردن یخن در هنگام خشم شدید و درماندگی هم به منظور راحت تر نفس کشیدن به کار می‌رود.



تصویر ۶- کش کردن یخن در هنگام خشم و درماندگی

### انگشتان در دهن

انگشتان معمولاً موقعی که انسان زیر فشار باشد در دهن گذاشته می‌شوند. این حالت در واقع یک تلاش ناخود آگاه برای احساس امنیت به شیوه کودکی است که سینه مادر خود را می‌مکد. کودکان و نوجوانان انگشت شست خود را جایگزین سینه مادر می‌کنند و بزرگسالان چیزهایی از قبیل سگرت، قلم را علاوه بر انگشتان خود در دهن قرار می‌دهند. در حالیکه بیشتر حالت‌های دست بردهن نشانه دروغگویی و فریب دادن است، اما گذاشتن انگشت در دهن نشان‌دهنده نیاز درونی به امنیت خاطر و اطمینان است. در هنگام بروز چنین حالتی باید به فرد مورد نظر اطمینان خاطر و آرامش داد. (تصویر ۷)



تصویر ۷- فقدان احساس امنیت و اطمینان خاطر

## روی و زرخ

گفته می‌شود یک گوینده خوب کسی است که به طور غریزی می‌داند چه وقت شنوندگان او مشتاق به شنیدن صحبت‌هایش هستند و چه موقع خسته شده‌اند، و باید حرف‌هایش را قطع کند. حالت‌های دست به کومه و دست به زرخ می‌تواند به فروشنده بفهماند که او موفق بوده است یا خیر.

## خستگی

وقتی که شنونده‌ای دست خود را زیر زرخ خود می‌گذارد نشانه این است که از سخنان گوینده خسته شده و این تلاش برای بالا نگه داشتن سر و جلوگیری از خواب رفتن است. خستگی مفراط و بی‌علاقگی به سخنان گوینده زمانی مشهود است که سر به طور کامل روی دست قرار گرفته باشد. (تصویر ۸) و شدیدتر از آن هنگامی است که سر بر روی میز قرار گرفته و فرد خوابیده باشد.



تصویر ۸- کسالت و خستگی مفراط

زدن با انگشتان بر روی میز و زدن کف پا به زمین گاهی اوقات توسط سخنرانان حرفه‌ای به غلط به عنوان خستگی تفسیر می‌شود، اما در حقیقت این‌ها نشانه‌های اهمیت‌اند. زمانی که شما به عنوان گوینده متوجه این علائم شدید، باید کاری کنید تا توجه این افراد را به سخنان خود جلب کنید تا مانع تأثیر منفی این حرکات بر دیگران شوید. مخاطبینی که نشانه‌های خستگی و بی‌قراری را با هم از خود نشان می‌دهند به این مفهوم است که گوینده باید به

صحبت‌های خود خاتمه دهد. قابل توجه است که سرعت زدن بر روی میز یا کف اتاق با میزان بیقراری شخص ارتباط دارد هر چقدر این سرعت بیشتر باشد میزان بی‌قراری او بیشتر است.

## ارزیابی

ارزیابی با گذاشتن دست به حالت بسته بر روی کومه در حالیکه انگشت اشاره رو به بالا قرار دارد نشان داده می‌شود. (تصویر ۹) اگر شخصی علاقه خود به گوش دادن را از دست بدهد اما به خاطر ادب بخواهد وانمود کند که علاقمند به گوش دادن است، این وضعیت مقداری تغییر کرده و زنج بر روی کف دست قرار می‌گیرد. (تصویر ۸) نشانه علاقه و توجه واقعی زمانی است که دست بر روی کومه قرار بگیرد، نه آنکه سر بر روی دست. زمانی که انگشت اشاره به طور عمودی رو به بالا و بر روی کومه قرار گرفته و انگشت شست بر زیر زنج باشد، شنونده دیدی منفی و یا انتقادی نسبت به گوینده یا موضوع او دارد. ممکن است انگشت اشاره به عنوان تداوم افکار منفی غالباً بر روی چشم گذاشته شده یا آن را بمالد. از آنجایی که حالت فرد بازتاب دهنده نگرش اوست، هرچه این حالت بیشتر ادامه یابد، دیدگاه منفی بیشتر باقی خواهد ماند. وجود این حالت در بین شنوندگان نشانه این است که گوینده باید فوراً اقدامی مناسب برای جلب توجه شنوندگان و یا پایان دادن به سخنرانی خود انجام دهد. یک عمل ساده مثل دادن چیزی به شنونده می‌تواند باعث تغییر این وضعیت شود. این حالت اغلب با حالت علاقمندی اشتباه می‌شود، اما قرار گرفتن زنج بر روی انگشت شست که مشخصه حالت انتقادی است تفاوت را آشکار می‌سازد. (تصویر ۱۰)



تصویر ۹- ارزیابی علاقه مندانه



تصویر ۱۰- نشانه افکار منفی

### ضربه زدن به زنج

اگر قرار است برای گروهی از مردم سخنرانی کنید، در حالیکه ایده‌ای را مطرح می‌کنید آن‌ها را به دقت تماشا کنید، چیز جالبی خواهید دید. اکثریت قریب به اتفاق شنوندگان یک دست خود را به طرف چهره خود آورده و شروع به بروزحالت‌های ارزیابی خواهند کرد. وقتی که به قسمت نتیجه‌گیری سخنرانی خود می‌رسید و از آن‌ها می‌خواهید که پیشنهادها و انتقادهای خود را مطرح کنند حالت‌های ارزیابی از بین خواهد رفت. یک دست به سمت زنج خواهد رفت و حالت ضربه زدن به زنج شروع خواهد شد. این ضربه زدن به زنج به این مفهوم است که شنونده در حال تصمیم‌گیری است. اگر به عنوان مثال؛ به دنبال این حالت دست‌ها و پاها بر روی هم قرار بگیرند و شنونده به پشتی چوکی تکیه دهد این زبان غیر کلامی به معنای «نه» است اما اگر شنونده در حالی که نشسته به سمت پیش متمایل شود به معنای «بلی» است.

## انواع حالت‌های تصمیم‌گیری

افراد عینکی در هنگام تصمیم‌گیری به جای ضربه زدن به زنج ممکن است عینک را از چهره برداشته و یک دسته آن را در دهان خود قرار دهند. که نشانه این است که او از تصمیم خود مطمئن نیست و این عمل مانع تصمیم‌گیری فوری او می‌شود. از آنجاییکه حرف زدن با دهن پُر عادت خوبی نیست، گذاشتن چیزی در دهان می‌تواند توجه خوبی برای فرار از تصمیم‌گیری فوری باشد.



تصویر ۱۱- حالت تصمیم‌گیری زنانه



تصویر ۱۲- حالت تصمیم‌گیری مردانه

## ترکیب حالت‌های دست بر چهره

بعضی وقت‌ها حالت‌های خستگی، ارزیابی و تصمیم‌گیری با هم بروز می‌کنند، که هریک از آن‌ها بخشی از افکار فرد را نشان می‌دهد. (تصویر ۱۳) نشان می‌دهد که حالت ارزیابی و تصمیم‌گیری با هم انجام می‌شود. این فرد در حالیکه پیشنهاد مطرح شده را ارزیابی می‌کند، در همان حال مشغول تصمیم‌گیری است. وقتی که این فرد توجه خود را نسبت به گوینده از دست می‌دهد، سر او به تدریج بر روی زنج قرار می‌گیرد. (تصویر ۱۴)



تصویر ۱۳- ارزیابی /تصمیم گیری



تصویر ۱۴- ارزیابی /تصمیم گیری /کسالت

### خاراندن سر و ضربه زدن به آن

یکی از حالت‌های رایج در هنگام دروغ گفتن، مالیدن پشت گردن با کف دست است. (تصویر ۱۶) شخصی که در حال دروغ گفتن است معمولاً از نگاه کردن به دیگران شانه خالی کرده و به پایین نگاه می‌کند. البته در این حالت به هنگام عصبانیت و درماندگی هم به کار می‌رود. البته در این حالت ابتدا فرد مورد نظر با کف دست خود ضربه‌ای به پشت گردن زده و سپس شروع به مالیدن آن می‌کند. تصور کنید که مدیری از کارمند خود می‌خواهد که کاری را انجام دهد و کارمند فراموش می‌کند. وقتی مدیر از کارمند می‌پرسد که نتیجه چي شد؛ کارمند فراموشکاری خود را با ضربه زدن با کف دست به سر خود (پیشانی یا پشت گردن) نشان می‌دهد، گویی که به طور نمادین خود را تنبیه می‌کند. اگر چه زدن بر سر فراموشکاری را نشان می‌دهد، اما همچنین نشان‌دهنده احساسی است که آن فرد نسبت به شما و موقعیت خودش دارد. اگر او به پیشانی خود ضربه بزند. (تصویر ۱۶) نشانه این است که ترسی از این وضعیت ندارد، اما اگر ضربه را به

پشت گردن خود بزند نشانه این است که از عواقب این فراموشی می‌ترسد. کسانی که بنابر عادت پشت گردن خود را می‌مالند بیشتر دیدگاه‌های منفی و انتقادی دارند، و کسانی که پیشانی خود را می‌مالند بیشتر انسان‌های سرخوش و بی‌خیال هستند.



تصویر ۱۵- تظاهر به گردن درد



تصویر ۱۶- اوه‌نی، دوباره نی





## فصل چارم

### حالت‌های دست‌ها

**حالت‌های دست‌های تا شده:** پنهان شدن در پشت مانع یک واکنش معمولی انسانی است که در اوایل دوران کودکی به منظور محافظت از خود یاد می‌گیریم. ما به عنوان یک کودک در هنگام تهدید در پشت اجسامی از قبیل میز، چوکی، و همچنین دامن مادر خود پنهان می‌شویم. در حالیکه بزرگ‌تر می‌شویم، این رفتار پنهان شدن پیچیده‌تر شده و در حدود شش سالگی که پنهان شدن پشت اجسام مادی قابل قبول نیست، یاد می‌گیریم تا در موقعیت تهدید دست‌های خود را محکم بر روی سینه خود به حالت تا شده قرار بدهیم. در دوران نوجوانی می‌آموزیم که این حالت را با شل کردن دست‌ها همراه با پاهای خم شده کمتر آشکار سازیم. در حالیکه بزرگ‌تر می‌شویم حالت خم کردن دست‌ها بر روی سینه (دست زیر بغل گذاشتن) را بسیار به کار می‌بریم تا جاییکه برای دیگران زیاد مشخص نباشد. با خم کردن یک یا هر دو دست بر روی سینه مانعی ایجاد می‌شود که در اصل تلاشی است برای دور کردن تهدیدها یا دفاع در برابر شرایط ناخوشایند. یک چیز قطعی است، و آن اینکه وقتی کسی عصبی بوده و یا افکار منفی و دفاعی دارد، دست‌های خود را محکم بر روی سینه خود تا می‌کند، نشانه‌ای که به معنای احساس تهدید است.

در یک تحقیق در امریکا در مورد وضعیت دست‌های خم شده نتایج جالبی بدست آمد. از گروهی از دانشجویان خواسته شد که در یک تعداد سخنرانی‌ها شرکت کنند و به آن‌ها دستور داده شد که در هنگام گوش دادن به سخنرانی دست‌های خود را زیر بغل نگذارند، پاهای خود را روی هم نیاندازند، و درحالتی راحت و غیر رسمی بنشینند. در پایان سخنرانی از هر یک از آن‌ها درباره موضوع سخنرانی و مطالبی که به خاطر می‌آوردند و نظرشان درباره سخنرانی پرسیده شد. گروه دیگری از دانشجویان هم در این سخنرانی قرار داده شدند، اما به آن‌ها گفته شد که دست‌های‌شان را محکم بر روی سینه خود تا کنند. نتایج نشان داد که گروهی که دست‌های خود را تا کرده بودند، ۳۸ درصد کمتر از گروه دیگر مطلب‌ها را یاد گرفته و به یاد می‌آوردند. این گروه همچنین دیدگاهی انتقادی‌تر نسبت به سخنرانی داشتند. این تحقیق نشان داد هنگامی که شنونده دست‌های خود را خم کرده و بر روی سینه قرار می‌دهد، نه تنها افکار منفی بیشتری نسبت به گوینده دارد، بلکه توجه کمتری هم به مطلب‌های گفته شده می‌کند. به همین دلیل است که مراکز آموزشی باید چوک‌هایایی داشته باشند که دسته داشته تا به دانش‌آموزان امکان دهد تا دست‌های خود را روی آن‌ها قرار دهند. بسیاری از مردم ادعا می‌کنند دست‌های خود را به این دلیل روی سینه یا زیر بغل خود می‌گذارند چون احساس راحتی می‌کنند. هر حالتی وقتی با افکار شما هماهنگی داشته باشد راحت است؛ یعنی اینکه اگر شما افکار منفی و دفاعی داشته باشید در حالت دست زیر بغل احساس راحتی خواهید کرد. به خاطر داشته باشید که در ارتباط‌های غیر کلامی، معنای هر پیام به دریافت کننده آن هم بستگی دارد و فقط به فرستنده پیام منحصر نمی‌شود. ممکن است شما در حالت دست بر

سینه و پشت و گردن سیخ احساس راحتی کنید، اما مطالعات نشان داده است که دریافت این حالت‌ها منفی است.

### حالت دست بر سینه

در تلاش برای پنهان شدن از یک موقعیت نامطلوب هر دو دست بر روی سینه به حالت تا شده قرار می‌گیرند. موقعیت‌های دست بر سینه بسیاری وجود دارد، اما در اینجا سه حالت بسیار متداول مورد بررسی قرار می‌گیرد. حالت دست به سینه استندرد (تصویر ۱) یک حالت متداول است که تقریباً در همه جای دنیا نشانه حالت منفی و دفاعی است. این حالت معمولاً هنگامی که انسان در محافل عمومی در بین بیگانه‌ها، در صفت‌ها، در لغت‌ها یا هر جای دیگر که انسان احساس ناامنی کند بروز می‌کند. در یک سخنرانی در ایالات متحده، یک سخنران عمداً به تعدادی از افراد معروف و مورد احترام حاضر در جلسه توهین کرد. بلافاصله پس از توهین لفظی به این انسان‌های محترم، اکثریت (۹۰ درصد) افراد حاضر در تالار حالت دست‌های تا شده بر روی سینه را به خود گرفتند. این تجربه نشان داد که هرگاه انسان با چیزهایی که می‌شنود موافق نیست این حالت را به خود می‌گیرد. بسیاری از سخنران‌ها به این دلیل که قادر نیستند مفهوم این حالت را در شنوندگان خود درک کنند موفق نبوده‌اند پیام خود را به آن‌ها منتقل کنند.

هرگاه در ملاقات چهره به چهره با یک فرد چنین حالتی را مشاهده کردید باید بدانید چیزی گفته‌اید که شنونده با آن موافق نیست، بنابراین ادامه بحث بی معنا است و باید موضوع را عوض کنید. حقیقت این است که زبان غیر کلامی دروغ نمی‌گوید ولی زبان کلامی دروغ می‌گوید. در این موقعیت شما باید علت این واکنش را پیدا کرده و فرد مخاطب را در وضعیت پذیرندگی قرار دهید.



### تصویر ۱- حالت معمول دست بر سینه

یک روش ساده اما مؤثر برای بر هم زدن این حالت، دادن یک قلم، کتاب یا چیزهای دیگری است تا شنونده مجبور شود برای گرفتن آن دست خود را دراز کند. درخواست از شنونده برای خم شدن به سمت پیش و دیدن چیزی هم می‌تواند مفید باشد. روش دیگر خم شدن به طرف شنونده با دست‌های باز و پرسیدن سوالی از او است. به حیث مثال؛ می‌توان از او پرسید: می‌دانم سوالی دارید، چه می‌خواهید بدانید؟ یا "شما چه فکری می‌کنید؟" و سپس بنشینید و نشان دهید که حالا نوبت اوست که حرف بزند. با باز گذاشتن کف دست‌های تان و در معرض دید قرار دادن آن‌ها به زبان غیر کلامی به او می‌گویید که خواهان یک پاسخ روشن و صادقانه هستید.

### دست‌های تا شده تشدید شده

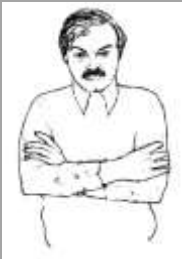
اگر علاوه بر دست‌های تا شده در زیر بغل، مشت‌های فرد هم گره کرده باشند، نشان‌دهنده نگرشی خصمانه و دفاعی است. این حالت غالباً با دندان‌های به هم فشرده و صورت سرخ شده ترکیب می‌شود، که در این حالت یک حمله لفظی و یا فیزیکی بعید نیست. یک حالت متواضع کف دست‌های باز لازم است تا دلیل این حالت خصمانه را کشف کرد. فردی که از این حالت استفاده می‌کند. (تصویر ۲) حالت تهاجمی دارد که بر خلاف حالت فرد (تصویر ۱) است که حالت دفاعی دارد.



تصویر ۲- مشت‌ها حالت خصمانه را نشان می‌دهند.

### گرفتن بازوها

در این حالت بازوها محکم در دست گرفته شده و تلاش می‌شود تا این موقعیت تحکیم شده و از باز شدن دست‌ها و تغییر حالت ممانعت شود. (تصویر ۳) در بعضی مواقع چنان بازوها محکم گرفته می‌شوند که به علت قطع شدن جریان خون نوک انگشتان سفید می‌شود. این حالت در بین کسانی که در اتاق انتظار داکتران نشسته، و یا برای اولین بار منتظر سوار شدن به قطار هستند شایع است. این حالت نشان‌دهنده یک نگرش منفی محدود شده است. در اتاق قاضی ممکن است شاکی را در حالت مشت‌های گره کرده (تصویر ۲) یا حالت تهاجمی و متشاکمی را در حالت گرفتن بازوها (تصویر ۳) یا حالت تدافعی مشاهده کرد.



تصویر ۳- گرفتن بازوها

مرتبه اجتماعی هم می‌تواند بر حالت دست‌های ناشده تأثیر بگذارد. یک فرد عالی‌رتبه می‌تواند در حضور افرادی که برای اولین بار ملاقات می‌کند برتری خود را با تا کردن دست‌هایش به نمایش بگذارد. به عنوان مثال؛ مدیر یک اداره یا شرکتی که می‌خواهد به کارکنان خود معرفی شود با دست دادن‌های غالب و سلطه‌جو و با حفظ فاصله اجتماعی مناسب با آنها، یا درحالی که یک دست خود را در جیب کرده با آنها احوال‌پرسی کند. او به ندرت دست‌های خود را تا زده و بر سینه می‌گذارد تا نشانه‌ای از

عصبی بودن را از خود بروز دهد. متقابلاً کارکنان جدید پس از دست دادن با رییس خود به علت اضطرابی که از بودن در حضور رییس خود دارند دست بر سینه می‌مانند. اما اگر همین مدیر با یک مدیر مافوق اما جوان‌تر از خود ملاقات کند چه می‌کند؟ نتیجه احتمالی این است که مدیر مافوق اما جوان‌تر پس از دست دادن با مدیر مسن‌تر دست‌های خود را در حالی که شست‌هایش روبه بالا است در زیر بغل خواهد گذاشت. (تصویر ۴) این حالت برای نشان دادن این است که فرد مورد نظر خون‌سرد است و مضطرب نیست. شست‌های رو به بالا نشانه اعتماد به نفس و دست‌های تا شده نشانه محافظت از خود است.



تصویر ۴- نگرش برتر نسبت به دیگران

### تا شدگی جزیی دست‌ها

اغلب استفاده از حالت دست‌های تا شده کامل در حضور دیگران بیش از حد گویا است و نشان می‌دهد که ما ترسیده‌ایم. بعضی اوقات ما این حالت را با حالت خفیف‌تر آن عوض می‌کنیم. در این حالت ما یک دست خود را در کنار بدن خود آویزان کرده و با دست دیگر قسمتی از آنرا می‌گیریم. (تصویر ۶) این حالت را می‌توان در افرادی مشاهده کرد که در یک مهمانی در بین بیگانه‌ها هستند و یا اعتماد به نفس کافی ندارند. حالت متداول دیگر گرفتن دست‌ها در پیشروی خود است. (تصویر ۵)، حالتی که معمولاً توسط افرادی استفاده می‌شود که در پیشروی یک جمعیت ایستاده و یا به انجام سخنرانی دعوت شده‌اند. این حالت یادآور دوران کودکی است که در موقعیت‌های ترسناک والدین دست‌های ما را می‌گرفتند و به ما احساس امنیت می‌دهد.



تصویر ۵- گرفتن دست‌ها به منظور احساس امنیت



تصویر ۶

### دست‌های تاشده فریبنده

حالت‌های گول زننده دست‌های تاشده معمولاً توسط افرادی استفاده می‌شود که پیوسته در معرض دید و برخورد با دیگران هستند. این افراد شامل سیاستمداران، فروشندگان، مجریان تلویزیون و افرادی از این قبیل هستند که نمی‌خواهند مخاطبان‌شان احساس کنند که آن‌ها نامطمین و عصبی هستند. در اینجا نیز یک دست در پیشروی بدن آویزان شده تا دست دیگر را بگیرد اما به جای تا شدن دست‌ها، یک دست، ساعت، دستبند، و یا اشیاء دیگر را لمس می‌کند. (تصویر ۷)

تشخیص این حالت در خانم‌ها به اندازه آقایان، آشکار نیست زیرا آن‌ها می‌توانند در چنین مواقعی دستکول دستی یا بکسک جیبی خود را گرفته یا فشار می‌دهند. (تصویر ۸) یکی از اشکال رایج این حالت گرفتن گیلان نوشیدنی با هر دو دست است. بسیاری از چهره‌های شناخته شده نیز از این حالت‌ها استفاده می‌کنند و خود از آن بی‌خبرند.

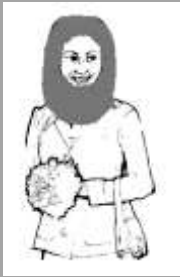
(تصویر ۷)



تصویر ۷- عصبانیت پنهان شده



تصویر ۸- استفاده از کیف به عنوان مانع



تصویر ۹- دسته گل به عنوان مانع



## بخش چارم

### پاها و نقش آنها در ارتباطات

### فصل اول

### حالت پاها

**پاهای تاشده:** پاهای تاشده نیز نشانه آن است که ممکن است یک نگرش منفی یا دفاعی وجود داشته باشد. تا کردن دست‌ها بر روی سینه به منظور حفاظت از قلب و قسمت بالای تنه و تا کردن پاها به منظور محافظت از پایین تنه است. دست‌های تا شده نیز دیدگاهی منفی‌تر از پاهای تاشده را نشان می‌دهد و گویاتر است. در مورد تفسیرنشستن خانم‌ها با پاهای تاشده باید محتاط بود. زیرا این نوع نشستن در بین خانم‌ها نوعی وقار محسوب می‌شود. اما برای آن‌ها هم می‌تواند به عنوان یک حالت دفاعی به نظر برسد.

### وضعیت پاهای تاشده

قرار گرفتن یک پا (معمولاً پای راست) بر روی پای دیگر (پای چپ) (تصویر ۱) یک حالت معمولی است که توسط اروپاییان، استرالیایی‌ها و اهالی زیلانددیدید برای نشان دادن نگرش عصبی، دفاعی، و کم حرفی به کار می‌رود. درعین حال این یک حالت حمایتی است که همراه با حالت‌های منفی دیگر به کار می‌رود و نباید به طور مجزا مورد تفسیر قرار گیرد. بطور مثال؛ افرادی که مدت طولانی در یک سالون سخنرانی

و یا روی یک چوکی ناراحت بنشینند از این حالت استفاده می‌کنند، البته در هوای سرد هم می‌توان این نوع نشستن را مشاهده کرد. وقتی که پاهای تاشده همراه با دست‌های تاشده، باشد. (تصویر ۲) نشان دهنده کنار کشیدن و قطع ارتباط با اطرافیان است. این حالت در بسیاری از کشورها در بین خانم‌ها رایج است و نشانه ناراحتی از دست شوهر می‌باشد.



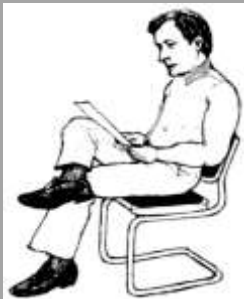
تصویر ۱- تاشدگی معمولی پاها



تصویر ۲- نشانه ناراحتی

### وضعیت پاهای تاشده امریکایی

این حالت نشان می‌دهد که یک نگرش رقابتی و مشاجره‌ای وجود دارد. این حالت توسط بسیاری از مردان امریکایی که طبیعت رقابتی دارند استفاده می‌شود. (تصویر ۳) افرادی که باورهای محکم و انعطاف ناپذیری در یک بحث دارند اغلب علاوه بر انداختن یک پای خود بر روی دیگری با یک یا هر دو دست خود پای خود را نیز می‌گیرند. این نوع نشستن نشانه افراد کله شق است که به هیچ وجه حاضر نیستند افکار خود را تغییر دهند.



تصویر ۳- حالت امریکایی



تصویر ۸- دست‌ها پاها را نگه داشته‌اند.

### حالت ایستاده دست زیر بغل

گاهی افرادی را می‌توان در مجامع مشاهده کرد که در حالت ایستاده دست‌ها را زیر بغل و یکی از پاها را بر روی دیگری قرار داده‌اند. (تصویر ۵) این افراد معمولاً در فاصله دورتری از حد معمول ایستاد می‌شوند و اگر کورتی پوشیده باشند دکمه‌های آن را می‌بندند. اگر از آن‌ها سوال پرسید، متوجه می‌شوید که به احتمال زیاد بیگانه‌اند و با افراد دیگر آشنا نیستند. در همان حال افراد دیگری را می‌بینید که با دستان باز، دکمه‌های باز، و حالتی راحت و خودمانی در حالی ایستاده‌اند، که روی یک پا تکیه کرده و پای دیگر را به سوی افراد گروه نشانه گرفته‌اند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که این گونه افراد با دیگران دوست بوده یا به خوبی آشنا هستند. جالب است بدانیم افرادی که دست‌های خود را زیر بغل گذاشته و یک پا را بر روی دیگری انداخته، اگر چه ممکن است لبخند بزنند و وانمود کنند که راحت‌اند، اما در واقع نه راحت‌اند و نه اعتماد به نفس کافی دارند.

اگر به گروهی از افراد که در حالت راحت و دوستانه ایستاده‌اند، ولی شما هیچ‌کدام را نمی‌شناسید بپیوندید و دست‌های خود را محکم زیر بغل بگذارید، مشاهده خواهید کرد که پس از چند دقیقه یکی یکی آن‌ها همین حالت را به خود خواهند گرفت. حالا اگر شما آن‌ها را ترک کنید مشاهده خواهید کرد که یکی یکی به حالت قبلی (دوستانه) بر می‌گردند.



تصویر ۵- حالت ایستادن دفاعی

### مراحل باز کردن دستها

به محض اینکه کسی در بین یک گروه احساس راحتی کند و بخواهد دیگران را بشناسد، آنها یک تعداد حرکات مشخص انجام می‌دهند تا از حالت دفاعی به حالت راحت و آسوده خاطر تغییر حالت دهند. این حرکات عبارتند از:

**مرحله اول:** وضعیت دفاعی، دستها زیر بغل و پاها روی هم قرار دارند. (تصویر ۶)

**مرحله دوم:** پاها از هم باز شده و به حالت خنثا در کنار هم قرار می‌گیرند.

**مرحله سوم:** دستها از هم باز شده و در موقع صحبت کردن ممکن است یک دست بازوی دست دیگر را بگیرد.

**مرحله چهارم:** دستها از هم باز بوده و ممکن است یک دست بر روی کمر یا در جیب قرار گیرد.

**مرحله پنجم:** فرد بر روی یک پا تکیه کرده و پای دیگر را به طرف فرد مورد علاقه خود نشانه می‌رود. (تصویر ۷)

### حالت دفاعی یا احساس سرما؟

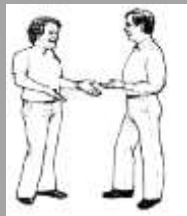
بسیاری از مردم ادعا می‌کنند که حالت دفاعی ندارند بلکه پاها یا دستهای خود را به علت احساس سرما تا می‌کند. این فقط یک توجیه است زیرا حالت‌های ناشی از احساس سرما و حالت دفاعی با هم تفاوت دارند.

**اول:** کسی که بخواهد دست‌های خود را گرم کند، آن‌ها را معمولاً زیر بغل خود قرار می‌دهد، در حالی که در حالت دفاعی آن‌ها را زیر آرنج‌ها قرار می‌دهد.

**دوم:** وقتی کسی احساس سرما کند، دست‌های خود را به بدن خود می‌فشارد و پاهایش سیخ و محکم‌اند. (تصویر ۸) افرادی که معمولاً وضعیت دست‌ها و پاهای تاشده را به خود می‌گیرند، ترجیح می‌دهند بگویند که خنک خورده‌اند تا اینکه بپذیرند که عصبی، خجالتی یا در حالت دفاعی‌اند.



تصویر ۶- بدن و نگرش بسته



تصویر ۷- بدن و نگرش باز



تصویر ۸- حالت مغرور و سرد

### **بُجَلک‌های به هم چسبیده**

بُجَلک‌های به هم چسبیده نشانه حالت منفی و دفاعی است. شکل مردانه این حالت معمولاً همراه با مشت‌های گره کرده است که بر روی زانوها قرار دارند و یا دست‌هایی که محکم دسته‌های چوکی را گرفته‌اند. (تصویر ۹)



تصویر ۹- حالت مردانه به هم چسباندن قوزکها

شکل زنانه این حالت کمی متفاوت است، زانوها به هم می چسبند، پاها ممکن است به یک طرف مایل باشند و دستها بر روی قسمت فوقانی پاها قرار بگیرند. (تصویر ۱۰)



تصویر ۱۰- حالت زنانه به هم چسباندن بوجلک پاها

مشاهدات نشان داده است که وقتی مصاحبه شونده‌ای

قوزک پاهایش را به هم می چسباند، این عمل از نظر ذهنی به معنای دندان گرفتن لبها است، که مفهوم آن پنهان کردن افکار و احساسات منفی، حالت عصبی و یا ترس است. در این موارد پرسیدن سؤالاتی درباره احساس مصاحبه شونده نمی تواند کمکی به رفع این حالت بکند. اما اگر مصاحبه کننده نزد مصاحبه شونده رفته و در کنار او بنشیند و مانعی (مثلاً میز) بین آنها نباشد، بوجلکها معمولاً از هم باز شده و گفت و گو آسان تر و دوستانه تر خواهد شد. افرادی وجود دارند که ادعا می کنند بنا بر عادت اینگونه می نشینند و هیچگونه احساسات منفی ندارند و در این حالت بیشتر احساس راحتی می کنند. اگر شما یکی از این افراد هستید باید بدانید که با هرگونه وضعیت دستها و پاها در زمانی که احساسات منفی یا دفاعی دارید احساس راحتی خواهید کرد. با توجه به این موضوع که حالت منفی باعث افزایش یا تداوم احساسات منفی شده و دیگران نیز این احساسات منفی را در

شما تشخیص می دهند، باید به منظور بالابردن اعتماد به نفس و گسترش ارتباط با دیگران بتوانید از حالت های مثبت استفاده کنید.

### پاهای به هم چسبیده

این حالت منحصراً توسط خانم ها استفاده می شود و یکی از پاهای بر پشت پای دیگر قرار می گیرد که نشانه شدید بودن نگرش منفی و منزوی بودن فرد است. در این وضعیت انسان مثل سنگ پستی است که در کاسه سنگی خود فرو رفته باشد. البته این حالت در بین خانم های خجالتی و ترسو هم رایج است.



تصویر ۱۱- چسباندن پاها در حالت ایستاده



تصویر ۱۲- چسباندن پاها در حالت نشسته





## فصل دوم

### حالت‌ها و رفتارهای متداول دیگر

**سوار شدن بر چوکی:** قرن‌ها پیش جنگجویان برای محافظت از خود در برابر تیرها و نیزه‌های دشمن زره می‌پوشیدند، و امروزه، انسان متمدن هرگاه خود را در خطر حمله جسمی یا کلامی ببیند از هرآنچه در دسترس داشته باشد استفاده می‌کند تا این رفتار حفاظتی را به طور نمادین از خود بروز دهد. این رفتار شامل استادن پشت یک دروازه، دیوار، میز، در داخل موتر و یا سوار شدن بر یک چوکی می‌شود. (تصویر ۱) پشتی چوکی به عنوان یک سپر محافظ عمل کرده و می‌تواند فرد را در حالت جنگجوی غالب و تهاجمی قرار دهد. بیشتر کسانی که بر چوکی سوار می‌شوند افراد سلطه جویی هستند که می‌کوشند تا کنترل دیگران را به دست بگیرند، و پشت چوکی به عنوان یک محافظ در برابر هر گونه حمله‌ای عمل می‌کند.



تصویر ۱- سوار شدن بر چوکی

بهترین روش برای خنثا کردن این حالت استادن یا نشستن در کنار چنین فرد و مجبور کردن او به تغییر حالت است. این عمل در بین یک گروه آسان‌تر است زیرا پشت فرد مورد

نظر در معرض دید دیگران قرار دارد. (بی دفاع است.) اما چگونه باید با کسی که در این حالت بر یک چوکی چرخان سوار شده برخورد کرد؟ بحث کردن با فردی در این حالت بی نتیجه است، بنابراین بهترین روش حمله غیر کلامی است. به این منظور باید بر بالای سر چنین فردی ایستاد و از بالا به او نگاه کرد و به درون منطقه شخصی اش وارد شد. (به اوزدیک شد.) این روش به قدری او را دستپاچه می کند که ممکن است حتی از پشت سر به زمین بیفتد.

### گرفتن پشم یا نخ از لباس

وقتی شخصی با نظریه ها و گفته های دیگران مخالف است اما احساس می کند که نمی تواند عقیده خود را بیان کند، حالت هایی به خود می گیرد که بیانگر نوعی جا به جایی است. کندن یا پاک کردن کرک یا چیزهای دیگر از لباس یک نوع از این حالت ها است. و فرد مورد نظر معمولاً نگاه خود را از دیگران منحرف کرده و به کف اتاق چشم می دوزد. این حالت یکی از شایع ترین نشانه های نارضایتی است و نشان می دهد که فرد مورد نظر با آنچه گفته می شود موافق نیست، حتی اگر به زبان کلامی موافقت خود را ابراز می دارد.



تصویر ۲- گرفتن نخ از لباس

برای غلبه بر چنین حالتی باید به فرد مورد نظر مثلاً گفت، "خوب تو چی فکر می کنی؟"، "یا" می بینم تو هم نظری درباره این موضوع داری. ممکن است نظر خودت را بگویی؟" سپس بنشینید، دست های خود را باز کنید، و منتظر پاسخ او بمانید.

## حالت‌های سر

تکان دادن سر دو حالت بسیار متداول دارد: تکان دادن سر به طرف پایین و تکان دادن سر به این طرف و آن طرف تکان دادن سر به طرف پایین در اکثر فرهنگ‌ها به معنای "بلی" و "تایید" است. تحقیقات نشان داده است که حتی افرادی که کر و گنگ متولد شده‌اند، از این حالت به عنوان تایید و تصدیق استفاده می‌کنند و باعث طرح این نظریه شده است که ممکن است این حالت مادرزادی و ذاتی باشد. سر تکان دادن به این طرف و آن طرف به معنای "نه" می‌باشد که این حالت هم ادعا می‌شود ممکن است یک حالت ذاتی باشد، اما بعضی‌ها معتقدند که این حالت اولین حالتی است که یک انسان در دوران نوزادی یاد می‌گیرد. آن‌ها معتقدند که وقتی نوزاد به اندازه کافی شیر خورده باشد برای نشان دادن امتناع خود از شیر خوردن و رد کردن سینه مادر سر خود را تکان می‌دهد. یکی از راه‌های تشخیص نیت واقعی دیگران این است که ببینیم آیا در حالی که این افراد با زبان کلامی موضوعی را تایید می‌کنند سر خود را تکان می‌دهند یا خیر.

## حالت‌های اصلی سر

سه حالت اصلی برای سر وجود دارد؛

**اول:** سر رو به بالا قرار دارد (تصویر ۳) این حالت توسط فردی اتخاذ می‌شود که موضع بی‌طرفی نسبت به موضوع مورد نظر دارد. در این حالت سر معمولاً ثابت مانده و ممکن است گاه‌گاهی به عنوان تایید تکان داده شود. حالت‌های دست بر روی که برای ارزیابی به کار می‌رود نیز ممکن است اغلب با این حالت همراه شود.



تصویر ۳- حالت خنثا

**دوم:** هرگاه سر به یک طرف متمایل شود نشانه علاقه فرد مورد نظر

به موضوع است. (تصویر ۴)



تصویر ۴- حالت علاقه‌مند

اگر می‌خواهید کالایی را تبلیغ کنید و یا سخنرانی کنید، همیشه در بین مخاطبان خود به دنبال این حالت بگردید. اگر مخاطبان سر خود را به یک طرف متمایل کرده، به طرف پیش خم شده و دست خود را به کومه‌های خود گذاشته باشند نشانه این است که به موضوع علاقه‌مند و در حال ارزیابی صحبت‌های شما هستند.

**سوم:** وقتی سر رو به پایین باشد نشانه نگرش منفی نسبت به موضوع است (تصویر ۵) حالت‌های ارزیابی انتقادی معمولاً در حالت سر رو به پایین بروز می‌کنند. به عنوان یک سخنران همیشه با افرادی مواجه خواهید شد که سرهای‌شان رو به پایین و دست‌های‌شان بر روی سینه قرار دارد. در چنین حالتی یک سخنران حرفه‌ای قبل از پرداختن به موضوع اصلی باید کاری انجام دهد تا مشارکت مخاطبان را جلب کند.

اگر گوینده در این کار موفق باشد سرهای روبه پایین به سرهای متمایل به یک طرف تبدیل خواهد شد.



تصویر ۵- حالت عدم تأیید

## دست‌های پشت سر

این حالت که بیشتر در بین حسابداران، وکلا، مدیران و افراد دیگری که دارای اعتماد به نفس کافی بوده و احساس برتری می‌کنند رایج است. اگر می‌توانستیم افکار آن‌ها را بخوانیم می‌دیدیم که چیزی شبیه به "من همه پاسخ‌ها را می‌دانم" یا "شاید یک روز توهم مثل من شوی" یا "همه چیز تحت کنترل است." می‌گویند این حالت همچنین توسط افراد به اصطلاح "همه چیزدان" به کار می‌رود که برای دیگران بسیار آزاردهنده است و کلا این حالت را در صحبت با همکار خود به کار می‌برند و نشانه این است که هر دو آن‌ها احساس می‌کنند چقدر با اطلاع هستند. البته این حالت می‌تواند به نشانه اعلام مالکیت بر آن مکان نیز به کار رود. (تصویر ۶) فردی را نشان می‌دهد که علاوه بر احساس برتری آمادگی بحث کردن را هم دارد.



تصویر ۶- احساس برتری

بستگی به موقعیت، چندین روش برای کنترل این وضعیت وجود دارد. اگر می‌خواهید علت احساس برتری فرد مورد نظر را کشف کنید می‌توانید به طرف او خم شده و نظر او را نسبت به موضوع پرسید یا چیزی را دور از دسترس او قرار داده و از او پرسید آیا آن چیز را می‌بینی؟ این کار باعث می‌شود او کمی به پیش متمایل شده و از این حالت خارج شود. از طرف دیگر اگر فردی که دست‌های خود را در پشت سر قرار داده و می‌خواهد شما را سرزنش کند، شما هم باید برای ترساندن او از همین حالت استفاده کنید. (تصویر ۷)



تصویر ۷- احساس همرتبیگی

به عنوان مثال؛ دو وکیل در حضور همدیگر برای نشان دادن برابری موقعیت و همچنین توافق نظر از این حالت استفاده می‌کنند، اما اگر یک فرد زیر دست در برابر مافوق خود از این حالت استفاده کند باعث خشم او خواهد شد. منشاء این حالت مشخص نیست، اما احتمالاً دست‌ها به عنوان پستی یک چوکی راحتی عمل می‌کنند که فرد می‌تواند به عقب تکیه داده و استراحت کند. تحقیق نشان داده که در یک شرکت بیمه، ۲۷ نفر از ۳۰ مدیر فروش در حضور کارمندان خود از این حالت استفاده می‌کردند، اما هرگز در حضور مدیران مافوق خود این کار را نمی‌کردند.

### حالت‌های آمادگی و تهاجمی

کدام یک از حالت‌ها در موقعیت‌های زیر به کار می‌رود: نوجوانی که با والدین خود بحث می‌کند، ورزشکاری که منتظر شروع مسابقه است، و بکسری که در انتظار رفتن به داخل رینگ است؟ در تمام موارد فوق این افراد دست بر کمر ایستاده‌اند، زیرا این حالت رایج‌ترین شکل بیان حالت‌های تهاجمی است.

برخی این حالت را حالت «آمادگی» نامیده‌اند که در بعضی موقعیت‌ها صحیح است، اما معنای اصلی آن تهاجم است. این حالت همچنین حالت «هدفمند» نامیده می‌شود، زیرا فرد مورد نظر تمامی نیروی خود را در جهت رسیدن به هدف خود متمرکز کرده است. اغلب مردان در حضور زنان برای اثبات سلطه مردانه خود از این حالت استفاده

می‌کنند. جالب است بدانیم که پرندگان هم در هنگام مبارزه و یا جفت‌یابی برای اینکه خود را بزرگ‌تر و قوی‌تر جلوه دهند پره‌های خود را سیخ می‌کنند. شاید استفاده انسان‌ها از این حالت نیز به همین منظور باشد. مردان از این حالت برای به چالش کشیدن افرادی که وارد قلمرو ایشان شود استفاده می‌کنند. البته در نظر گرفتن شرایط و حالت‌های قبل از این حالت (دست بر کمر) نتیجه‌گیری مهم است. برای مثال؛ آیا دکمه‌های کورتی باز است و لبه‌های کورتی به سمت عقب کش شده‌اند. (تصویر ۱۰)، یا دکمه‌های کورتی بسته است؟ بسته بودن دکمه‌های کورتی نشانه حالت تهاجمی از روی درماندگی است در حالیکه باز بودن دکمه‌ها و به عقب دادن کورتی نشانه حالت تهاجمی بی‌باکانه است زیرا شخص آشکارا قلب و گلوی خود را به نمایش می‌گذارد که به زبان غیر کلامی نشانه بی‌باکی است. این حالت را می‌توان با بازکردن پاها و مشت کردن دست‌ها تشدید کرد.



تصویر ۸- حالت آمادگی مردانه

این حالت تهاجمی همچنین توسط مُدل‌های

لباس حرفه‌ای هم به کار می‌رود تا این احساس را در بیننده به وجود آورد که این لباس برای خانم‌های امروزی و پیشرو مناسب است. البته گاهی اوقات ممکن است تنها یک دست بر کمر گذاشته شده و دست دیگر حالت دیگری را بیان کند. (تصویر ۹)



تصویر ۹- حالت دست بر کمر زنانه

## آمادگی در حالت نشسته

یکی از مهم‌ترین حالت‌هایی را که یک مذاکره کننده باید بتواند تشخیص دهد حالت آمادگی نشسته است. به عنوان مثال؛ اگر در پایان معرفی یک کالا توسط فروشنده، خریدار احتمالی به حالت نشسته باشد نشانه این است که او آمادگی خریدن کالای مورد نظر را دارد. حالا اگر بدنبال نشستن به این حالت (تصویر ۱۲) فرد مورد نظر زنج خود را هم لمس کند. (تصمیم‌گیری) باید معامله را انجام شده در نظر گرفت. متقابلاً اگر در پایان معرفی کالا خریدار احتمالی دست‌های خود را بر روی سینه گذاشته و زنج خود را لمس کند باید دانست که معامله احتمالاً انجام نخواهد شد زیرا او هنوز قانع نشده است. البته حالت آمادگی نشسته توسط افراد خشمگین که آماده انجام کار دیگری (مثلاً بیرون انداختن شما) هستند نیز استفاده می‌شود. در این مورد باید به حالت‌های قبل از این حالت توجه داشت.



تصویر ۱۰- حالت آمادگی نشسته

## موقعیت آغازگر

حالت آمادگی که به نشانه تمایل به پایان دادن گفت‌وگو به کار می‌روند شامل متمایل شدن به سمت پیش با دست‌های روی زانو (تصویر ۱۱) یا گرفتن لبه‌های چوکی با هر دو دست (تصویر ۱۲) می‌باشد.



تصویر ۱۱





تصویرهای ۱۱ و ۱۲ نشانه‌های تمایل به پایان گفت‌وگو

### پرخاشگری مردانه

در (تصویر ۱۴) دو مرد را می‌بینیم که دست بر کمر زده شست خود را در زیر کمر بند فرو برده و در حال برانداز کردن یکدیگر هستند. با در نظر گرفتن اینکه هر دو آن‌ها بر روی یک کوری بوت چرخیده و از هم دور شده‌اند می‌توان گفت که یکدیگر را ارزیابی می‌کنند و احتمال حمله بعید است. اگر این دو نفر مستقیماً روبروی یکدیگر ایستاد شوند در حالیکه پاهای خود را باز کرده و محکم به زمین چسبانده‌اند، احتمال بروز درگیری زیاد است. (تصویر ۱۵)



تصویر ۱۳- حالت پرخاشگرانه



تصویر ۱۴- ارزیابی یکدیگر



تصویر ۱۵- مشکل شروع می‌شود.



## بخش پنجم

### مالکیت، چوکی، کاپی برداری و نماها

### فصل اول

### مالکیت

**حالات های ملکیت:** مردم معمولاً به افراد یا اشیاء تکیه می کنند تا مالکیت خود را بر آن ها نشان دهند. (تصویر ۱) تکیه دادن به اشیاء متعلق به دیگران همچنان می تواند به عنوان شیوه ای برای نشان دادن سلطه و نیز ترساندن طرف مقابل به کار رود. به عنوان مثال؛ اگر بخواهید عکس دوست خود و چیزی را که تازه خریده است. (موتر، موترسیکیلت، بایسکل وغیره) بگیرید، بی شک او به آن شی تکیه داده یا پای خود را روی آن خواهد گذاشت. (تصویر ۲) گذاشتن پا بر روی یک دارایی متعلق به انسان به دیگران نشان می دهد که این دارایی به من تعلق دارد.



تصویر ۱- حالت تعلق به یکدیگر



تصویر ۲- ادعای مالکیت

مدیران معمولاً پای خود را بر روی میز گذاشته

یا به دروازه اتاق خود تکیه می‌کند تا مالکیت خود را بر آن‌ها ابراز کنند. (تصویر ۳) یک روش ساده برای تضعیف روحیه دیگران تکیه دادن یا نشستن یا استفاده کرده از وسایل آن‌ها بدون اجازه آن‌هاست. البته برخی افراد عادت دارند به دروازه تکیه بدهند که باعث آزرده‌گی خاطر دیگران می‌شوند. مردم ۹۰ درصد از نظر خود درباره شما را در ۹۰ ثانیه اولین برخورد با شما می‌سازند و دیگر هرگز فرصت دوباره‌ای برای تغییر آن نخواهید یافت.



تصویر ۳

### حالت‌های ابراز مالکیت

مدیران معمولاً به استفاده از چنین حالت‌هایی متهم می‌شوند. مشاهده شده افرادی که به تازگی به‌عنوان مدیر منصوب می‌شوند از حالت‌هایی استفاده می‌کنند که پیش از آن استفاده نمی‌کردند. طبیعی است فرض کنیم که وضعیت فرد نشان داده در (تصویر ۴) نشان‌دهنده یک شخصیت آرام، بی‌خیال و نرم است. اما این حالت همچنین نوعی ادعای مالکیت بر چوکی مورد نظر می‌باشد. بیشتر این حالت نشستن را در بین دوستان نزدیک هم می‌بینم اما معنای آن در شرایط مختلف متفاوت است. فرض کنید کارمندی به اتاق رییس خود می‌رود تا درباره مشکل‌اش با او صحبت کند. این کارمند در حال صحبت کردن به پیش متمایل شده، دست‌های خود را به روی زانوهای گذاشته، سر خود را رو به پایین نگه داشته و حالتی افسرده دارد. رییس با حالتی جدی بی‌حرکت نشسته و به حرف‌های او گوش می‌دهد، سپس ناگهان به چوکی خود تکیه داده و پای خود را بر روی دسته چوکی

می‌اندازد. این حالت نشان از تغییر حالت رییس از حالت جدی به حالت بی تفاوت و بی خیال نسبت به موضوع است. به عبارت دیگر، او هیچ توجهی به کارمند خود و مشکل اش نداشته و شاید فکر می‌کند وقت اش تلف شده است.



تصویر ۴- حالت بی توجهی

اگر چوکی رییس دسته نداشته باشد. ممکن است یک یا هر دو پای خود را بر روی میز بگذارد.

(تصویر ۵) اگر چنین حالتی در خلال مذاکرات از کسی سر بزند بسیار آزار دهنده خواهد بود. برای تغییر حالت چنین فردی باید وسیله‌ای را خارج از دسترس او قرار داده و خواهش کرد که آن را بردارد، یا اگر فردی با او صمیمی است به او بگوید که مثلاً پتلونش پاره است.



تصویر ۵- ادعای مالکیت بر میز



## فصل دوم

### چوکی و نقش آن در زبان بدن

**بازی قدرت با چوکی:** آیا هرگز در یک مصاحبه استخدامی شرکت کرده‌اید و این احساس را داشته‌اید که وقتی بر روی چوکی مصاحبه شونده می‌نشینید احساس درماندگی می‌کنید؟ جایی که مصاحبه‌گر بسیار بزرگ و قوی به نظر می‌رسد و شما بسیار کوچک و ضعیف؟ احتمال دارد که مصاحبه‌گر میز و چوکی را زیرکانه چنان چیده است که جایگاه خودش را بالا ببرد و جایگاه شما را پایین بیاورد. چینش‌های خاصی می‌تواند این حال و هوا را در یک دفتر کار ایجاد کند. عواملی که در بالا بردن موقعیت و قدرت از طریق استفاده از چوکی‌ها دخیل‌اند عبارتند از: اندازه چوکی و متعلقات آن، ارتفاع چوکی از کف اتاق و موقعیت چوکی نسبت به فرد دیگر.

### اندازه چوکی و متعلقات آن

میزان بلندی پشتی چوکی، می‌تواند موقعیت فرد را بالا برده یا پایین بیاورد. هرچه قدر پشتی چوکی بلندتر باشد قدرت فردی که بر روی آن نشسته بیشتر به نظر می‌رسد. پشتی چوکی پادشاهان، ملکه‌ها، و دیگر افراد عالی‌رتبه ممکن است به بیش از ۲ متر برسد تا اقتدار آن‌ها را نسبت به دیگران نشان دهد.

چوکی مدیران عالی‌رتبه پستی بلند و چوکی مراجعه کنندگان، پستی کوتاهی دارد. چوکی‌های چرخدار (چرخکی) به این دلیل که به کاربران اجازه می‌دهد هرگاه تحت فشار قرار گرفتند جهت خود را عوض کنند قدرت بیشتری از چوکی‌های ثابت ایجاد می‌کنند. چوکی‌های ثابت امکان حرکت کمی به فرد می‌دهند و این نقص با حالت‌های جسمی که افکار و نگرش فرد را بیان می‌کند جبران می‌شود. چوکی‌هایی که دسته داشته، به عقب خم شوند و چرخ داشته باشند از چوکی‌های دیگر بهتراند.

### ارتفاع چوکی

چوکی‌هایی که بالاتر از سطح زمین قرار گرفته باشند احساس قدرت و برتری به انسان می‌دهند. چوکی افراد عالی‌رتبه معمولاً در سطحی قرار می‌گیرند که چشم مراجعه کنندگان در حد میز مدیر باشد.

### محل قرار گرفتن چوکی

همانگونه که قبلاً گفته شد بیشترین قدرت زمانی به چشم می‌آید که چوکی مراجعه کنندگان در موقعیت رقابتی قرار گیرد. یک روش معمول بازی قدرت، قرار دادن چوکی مراجعه کنندگان تا حد ممکن دور از میز مدیر است که موقعیت مراجعه کنندگان را بیش از پیش کاهش می‌دهد.

### طرح راهبردی دفتر کار

با خواندن این کتاب حالا باید بتوانید فرنیچر اتاق و دفتر خود را به گونه‌ای بچینید که قدرت بیشتر و جایگاه بالاتری در چشم دیگران داشته باشید.



### چیزهایی که موقعیت را بالاتر نشان می‌دهند

قرار دادن بعضی اشیاء در دفترکار می‌تواند موقعیت را بالاتر نشان دهد.

۱. چوکی‌های کوتاه برای نشستن مراجعه کنندگان

۲. تلفون سرمیزی

۳. گذاشتن تعدادی دوسیه‌های سرخ بر روی میز با عنوان بسیار

محرمانه

۴. زدن تعدادی قاب عکس، تقدیر نامه، تحسین نامه و ... بر روی

دیوارها



## فصل سوم کاپی برداری

اگر در محیط‌های اجتماعی که افراد در حال گفت‌وگو با یکدیگر هستند دقت کنید بسیاری از آن‌ها را خواهید دید که دقیقاً از حالت‌های یکسانی استفاده می‌کنند. این کاپی برداری از حالت‌های طرف مقابل به منظور نشان دادن توافق نظر بین دو طرف است. با استفاده از این روش یک فرد با زبان غیر کلامی به طرف مقابل پیام می‌دهد. «همانطور که می‌بینی من کاملاً مثل تو فکر می‌کنم.»

این تقلید ناخودآگاه بسیار جالب است. به عنوان مثال؛ دو فرد نشان داده شده در (تصویر ۱) را در نظر بگیرید، این تصویر نشان می‌دهد که آن دو نفر درباره موضوع مورد نظر کاملاً توافق دارند.



تصویر ۱- توافق نظر در مورد موضوع

**یادداشت:** اگر یکی از آن دو نفر دست یا پای خود را صاف کند و یا دست خود را در جیب فرو کند فرد دیگر هم از او تقلید خواهد کرد، این حالت همچنین در بین دوستان نزدیک، افراد هم سطح، و زوج‌های جوان هم رایج است. حالت کاپی برداری یکی از بهترین روش‌ها برای نشان دادن توافق نظر و دوست داشتن دیگران است (تصویر ۲) البته در

این موارد باید موقعیت دو طرف و نوع رابطه آنها با هم را در نظر داشت.



تصویر ۲- کاپی کردن حالت یکدیگر



تصویر ۳- به چالش کشیدن غیر کلامی

## فصل چارم

### نماها

آیا تا کنون احساس کرده‌اید با شخصی که صحبت می‌کنید حتا اگر وانمود کند از حضور شما لذت می‌برد ترجیح می‌دهد تا جای دیگری بود نه با شما؟ نشانه‌های این حالت به این قرار است:

۱. سر فرد مقابل به سوی شما قرار داشته و نشانه‌های چهره از قبیل لبخند زدن و سرتکان دادن مشهود است.

۲. بدن و پاهای او در جهتی خلاف شما و به طرف فرد دیگر به طرف دروازه خروجی قرار دارد. جهت قرار گرفتن تنه و پاها نشان می‌دهد که او ترجیح می‌دهد در کجا باشد.

تصویر ۱ دو مرد را نشان می‌دهد که در چارچوب یک دروازه در حال گفت‌وگو هستند. فرد سمت چپ می‌کوشد تا توجه فرد دیگر را حفظ کند، اما فرد مقابل برخلاف اینکه سر خود را به طرف او گرفته آرزو می‌کند در جایی می‌بود که بدنش نشان می‌دهد. یک گفت‌وگوی صمیمانه بین دو طرف فقط زمانی ممکن است که بدن فرد سمت راستی به طرف فرد سمت چپ بچرخد.



تصویر ۱

## زاویه‌ها و مثلث‌ها

**زاویه باز:** در فصل‌های قبل کتاب گفته شد، که فاصله بین دو نفر به میزان آشنایی و صمیمیت بین آنها

مربوط می‌شود. باید اضافه کرد که زاویه ایستادن افراد در برابر هم نیز شواهدی غیر کلامی از نوع رابطه آنها به ما می‌دهد. به عنوان مثال؛ در اکثر کشورهای انگلیسی‌زبان مردم در برخوردهای اجتماعی بدن خود را با زاویه ۹۰ درجه نسبت به فرد مقابل نگه می‌دارند. (تصویر ۲) دو مرد را نشان می‌دهد که بدنشان در جهت نقطه سومی قرار دارد که با بدن آنها تشکیل یک مثلث می‌کند. این حالت همچنین به

زبان غیر کلامی دعوت از فرد سوم برای پیوستن به این دو نفر و ایستادن در نقطه فرضی سوم است. این دو نفر با گرفتن حالت‌ها و زاویه‌های مشابه نشان می‌دهند که هم‌مرتب و هم‌شان هستند. اگر نفر سومی به آنها بپیوندد یک مثلث شکل خواهد گرفت و پیوستن نفر چهارم یک مربع و نفر پنجم و بیشتر یک دایره را تشکیل خواهد داد.



تصویر ۲

**زاویه بسته:** زمانی که دو نفر بخواهند به طور خصوصی و صمیمانه صحبت کنند و کسی وارد جمع آنها نشود زاویه بدن آنها از ۹۰ درجه به صفر درجه تقلیل می‌یابد و رو بروی هم قرار می‌گیرند. (تصویر ۳) **یادداشت:** این حالت می‌تواند بین دو نفر متخاصم هم به کار رود.



تصویر ۳

### روش‌های ورود و خروج

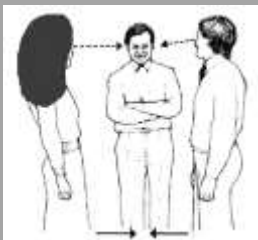
زاویه باز برای اجازه ورود به فرد دیگر درگفت‌وگو و زاویه بسته برای ممانعت از ورود فرد دیگر به کار می‌رود. تصویر ۴ مثلی را نشان می‌دهد که به منظور پذیرش فرد سوم تشکیل شده است. هرگاه نفر سوم بخواهد وارد یک گفت‌وگوی دو نفره که زاویه بسته‌ای را تشکیل داده‌اند، شود تنها زمانی باید به این کار اقدام کند که بدن آن دو نفر تغییر حالت داده و به طرف نقطه سوم بچرخد. اگر فرد سوم قابل پذیرش نباشد، آن دو نفر فقط سرهای خود را به طرف او می‌چرخانند ولی بدن‌های خود را تغییر جهت نمی‌دهند.



(شکل ۵)

تصویر ۴

البته ممکن است گفت‌وگو بین سه نفر با زاویه باز شروع شود اما سرانجام دو نفر از آن‌ها یک زاویه بسته تشکیل داده تا فرد سوم را از بحث خارج کنند. این نشانه‌ای است برای فرد سوم که باید گروه را ترک کند.

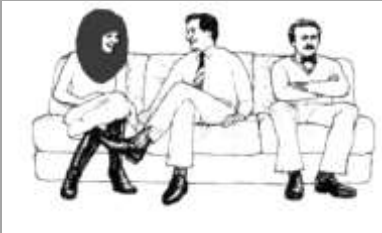


تصویر ۵

### جهت بدن در حالت نشسته

چرخاندن زانوها به طرف یک نفر در حالت نشسته به معنای پذیرش آن شخص است. اگر فرد مقابل هم علاقمند باشد چنین خواهد کرد. همانگونه که در (تصویر ۶) دیده می‌شود در حالیکه این دو نفر بیشتر به هم علاقمند می‌شوند حالت‌ها و رفتارهای یکدیگر را بیشتر تقلید خواهند کرد، و زاویه بسته‌ای را تشکیل خواهند داد که سبب اخراج فرد سوم از گفت‌وگو می‌شود. تنها راه ورود فرد سمت راست به این گفت‌وگو گذاشتن یک چوکی در پیشروی آن دو نفر و تشکیل یک مثلث و یا انجام شگردهایی برای بر هم زدن این زاویه بسته است.

**یادداشت:** در تصویر ۶ نفر سمت راست از بحث خارج شده است.



تصویر ۶

### جهت پاها

پاها نه تنها به عنوان جهت نما عمل کرده و جهتی را که شخص مایل است به آن سو برود نشان می‌دهد بلکه افرادی را که از نظر شما جالب و جذاب هستند را نیز مشخص می‌کند. تصور کنید که شما در یک محیط اجتماعی هستید و جمعی را متشکل از سه مرد و یک خانم در حال گفت‌وگو مشاهده می‌کنید. (تصویر ۷) جهت پاها مسیر ذهن را نشان می‌دهد.



تصویر ۷



به نظر می‌رسد که این گفت‌وگو تحت نفوذ مردان است و این خانم فقط شنونده است سپس متوجه یک نکته جالب می‌شوید. یک پای همه مردان به طرف این زن نشانه رفته است. با این نشانه ساده غیر کلامی متوجه می‌شوید که هر سه نفر آن‌ها به او علاقمند هستند. این خانم ناخودآگاه این حالت را درک کرده و تا زمانی که این حالت ادامه داشته باشد به این گفت‌وگو ادامه خواهد داد. در تصویر ۷ این خانم درحالی ایستاده که هر دو پایش به هم نزدیک است و نشانه حالت خنثا و بی‌طرفی است. اما به محض اینکه به یکی از این افراد علاقمند شود یک پای خود را به سوی او متمایل خواهد کرد. همچنین اگر بیشتر توجه کنید متوجه می‌شوید که نیم‌نگاهی به مردی دارد که شست خود را در زیر کمر بند خود قرار داده است.

### شکل‌های بدن در حالت نشسته

موقعیت زیر را در نظر بگیرید: شما سر پرست یک اداره هستید و قرار است با یکی از کارمندان زیر دست خود که عملکرد رضایت بخشی نداشته مشاوره داشته باشید برای رسیدن به هدف خود احساس می‌کنید که باید پرسش‌های صریحی بپرسید تا پاسخ‌های صریحی دریافت کنید و برای این منظور آن فرد را زیر فشار قرار می‌دهید. بعضی وقت‌ها همچنین فکر می‌کنید باید به او نشان دهید که احساسش را درک می‌کنید و با افکار و رفتارش موافق هستید. چگونه می‌توانید با استفاده از حالت بدن خود این نگرش را منتقل کنید. نکته‌های زیر را باید در این مورد در نظر گرفت:

۱. این واقعیت که مشاوره در اتاق شما انجام می‌شود و شما رییس او هستید به شما امکان می‌دهد تا از پشت میز خود بلند شده و به طرف فرد مورد نظر بروید.

۲. کارمند شما باید روی یک چوکی ثابت بدون دسته بنشیند، این حالت به شما امکان می‌دهد افکار او را بهتر درک کنید.

۳. شما باید روی یک چوکی چرخان با دسته بنشینید.

در حالت نشسته می‌توان به سه تصویر اصلی نشست. همانند حالت مثلثی ایستاده، حالت مثلثی نشسته هم نشانه حالت آرام و غیر رسمی است و برای یک جلسه مشاوره مناسب است. (تصویر ۸) در این حالت با تقلید از حرکات و حالات فرد مقابل می‌توانید موافقت خود را به او نشان دهید.



تصویر ۸

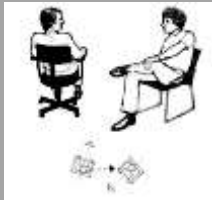
با چرخاندن چوکی خود و قرار دادن

بدن خود رو به فرد مورد نظر (تصویر ۹) به زبان غیر کلامی به او پیام می‌دهید که خواهان پاسخ‌های صریح هستید. اگر این وضعیت را با نگاه شغلی (تصویر ۱۰) و فرو رفتن در چوکی و حالت‌های چهره ترکیب کنید، فرد مقابل شدیداً تحت فشار قرار خواهد گرفت. اگر مثلاً بعد از پرسیدن سوالی او دهن و چشم‌هایش را بمالد یا نگاه خود را از شما منحرف کرده و به زمین نگاه کند می‌توانید چوکی خود را به سمت او چرخانده و بگویید «مطمینی؟» این حرکت باعث می‌شود که او تحت فشار شدیدی قرار گرفته و حقیقت را بگوید. وقتی چوکی

خود را در حالت ۹۰ درجه با فرد مقابل قرار بدهید فشار را از روی  
برخواهید داشت. (تصویر ۱۰)



تصویر ۹- حالت رو در رو



تصویر ۱۰- حالت زاویه راس

### خلاصه

اگر می‌خواهید شخصی با شما در تماس باشد از وضعیت مثلی استفاده کنید و هرگاه خواستید او را تحت فشار روانی قرار دهید از حالت نشستن رو در رو استفاده کنید. حالت نشستن با زاویه ۹۰ درجه به فرد مقابل امکان می‌دهد تا به طور مستقل (بدون هیچ گونه اعمال فشاری از جانب شما) فکر کرده و عمل کند. بدست آوردن مهارت در انجام این فنون به تمرین زیادی نیاز دارد اما با تمرین مداوم پس از مدتی قادر خواهید بود طبیعی رفتار کنید.



## بخش پنجم خلاصه کتاب

**حالت‌های معمول در برخوردهای روزانه:** (تصویر ۱) نمونه‌ای از حالت خوشرویی است. کف دست‌ها کاملاً در معرض دید و انگشت‌ها از هم باز شده تا این حالت را تشدید کند. سر در حالت خنثا قرار گرفته و دست‌ها و پاها از هم باز است. این فرد در حال انتقال یک نگرش متواضعانه و غیر تهدید کننده است.



تصویر ۱- حالت گشاده رویی

در تصویر ۲ فرد مورد نظر چشم خود را می‌مالد و به سمت کف اتاق نگاه می‌کند و ابروها به نشانه بی‌اعتقادی به بالا برده شده‌اند. سراو چرخیده و یک نگرش منفی را نشان می‌دهد. او همچنین لبخندی با لب‌های بسته که به نشانه عدم صمیمیت است بر لب دارد.



تصویر ۲- حالت بی‌اعتقادی

در تصویر ۳ عدم همخوانی حالت‌ها آشکار است. این مرد در حالیکه راه می‌رود با اعتماد به نفس می‌خندد اما یک دست او با ساعتش بازی می‌کند و یک مانعی را بر روی بدن ایجاد می‌کند که نشان از عدم اعتماد به خود و یا محیط می‌باشد.



تصویر ۳- نشانه بی اعتمادی به خود یا محیط

تصویر ۴ این شخص به فردی که در مقابل او قرار گرفته علاقه ندارد و حرف‌های او را تصدیق نمی‌کند، او سر و بدن خود را به سوی او نچرخانده است و در حالیکه سرش کمی رو به پایین است از بغل به او نگاه می‌کند، ابروها کمی به سمت پایین حرکت کرده، دست‌ها در زیر بغل قرار گرفته و گوشه‌های دهن رو به پایین است.



تصویر ۴- به طرف مقابل علاقه و اعتماد ندارد.

تصویر ۵ در اینجا برتری سلطه مشهود است.

دست‌های پشت سر نشانه حالت برتری «من همه چیز را می‌دانم» و پاهای روی میز هم ادعای مالکیت بر آن را نشان می‌دهند. برای تشدید این حالت و بالاتر نشان دادن موقعیت خود، بر روی چوکی چرخدار و دسته دار نشسته و به عقب تکیه داده و همچنین در حالت دفاعی / رقابتی نشسته است.



تصویر ۵- حالت برتری و اعتماد به نفس



### تصویر ۶- قوی نشان دادن خود

حالت دست‌های روی کمر توسط این کودک استفاده شده تا خود را بزرگ‌تر و تهدید کننده‌تر جلوه دهد. زنج او پیش آمده تا حالت مبارزه طلبی را نشان داده و دهن باز است تا دندان‌ها نمایان باشند. درست همانگونه که حیوانات قبل از حمله انجام می‌دهند.

تصویر ۷ این حالت در یک کلمه می‌تواند یک حالت منفی باشد. دوسیه زیر بغل به عنوان یک مانع به کار رفته و دست‌ها و پاهای تا شده عصبانیت یا حالت دفاعی را نشان می‌دهند. دکمه‌های کورتی او بسته است و عینک سیاه مانع دیده شدن چشم‌ها می‌شود. بیشتر قسمت صورت او توسط ریش پوشانده شده که ظاهری بدگمان به او می‌دهد. با در نظر گرفتن این موضوع که مردم ۹۰ درصد از نظر خود درباره دیگران را در نود دقیقه اول می‌سازند، بعید است که این فرد بتواند با کسی یک رابطه صمیمی برقرار کند.



### تصویر ۷- حالت منفی

تصویر ۸ هر دو فرد در این تصویر از حالت‌های تهاجمی استفاده می‌کنند، فرد سمت چپ دست خود را به کمر زده و فرد سمت راست شست خود را زیر کمر بند قرار داده است. فرد سمت چپ حالت تهاجمی کمتری نسبت به فرد سمت راست دارد

زیرا بدنش کمی به سمت عقب متمایل شده است. فرد سمت راست با قرار دادن بدنش بطور مستقیم به سوی فرد سمت چپ قصد تضعیف روحیه و ترساندن او را دارد.



تصویر ۸- حالت تهاجمی

تصویر ۹ در این شکل مرد سمت چپ به منظور به دست گرفتن کنترل بحث بر چوکی خود سوار شده است. او همچنین بدن خود را مستقیم روبروی فرد سمت چپ گرفته و انگشت‌هایش را در هم فرو کرده و پاهایش در زیرچوکی به هم چسبیده‌اند که نشانه مشکل است. مردی که در وسط نشسته نسبت به دو نفر دیگر احساس برتری می‌کند زیرا دست‌هایش را در پشت سر خود قرار داده است. او همچنین پاهای خود را روی هم انداخته که به معنای آمادگی برای رقابت و بحث است. او یک چوکی گردان دارد. مرد سمت راست بر روی یک چوکی ثابت نشسته است، دست‌ها و پاهایش محکم تا شده‌اند (حالت دفاعی) و سر او رو به پایین است. (خصمانه)



تصویر ۹

تصویر ۱۰ در این شکل زن یک پای خود را به سمت مردی که در دورتر قرار دارد نشانه رفته است (علاقه) و دود سگرت خود را به سمت بالا پف می‌کند. (اعتماد به نفس و مثبت) او همچنین زیر چشمی به آن مرد نگاه می‌کند و مرد هم باربار خود را مرتب می‌کنند و پایش



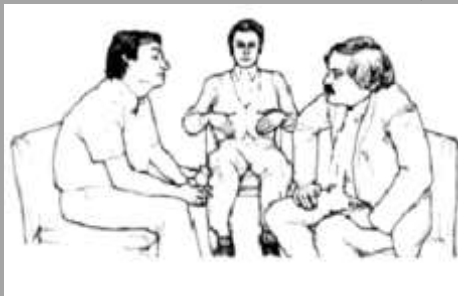
به سوی اوست(علاقه) فردی که در وسط ایستاده به دیوار تکیه داده (مالکیت) و دست‌های خود را در جیب فرو برده و دود سگرتش را به سمت پایین پف می‌کند.(منفی)



تصویر ۱۰

در تصویر ۱۱ مردی که در سمت چپ نشسته از

حالت‌های برتری استفاده می‌کند، و به نظر می‌رسد که دیدگاهی متکبرانه نسبت به فرد روبروی خود دارد. او برای ندیدن فرد روبرو چشم خود را بسته و سرش به سمت عقب خم شده تا از نوک بینی خود نگاه کند. زانوهای او به هم چسبیده و گیلانش را به هر دو دست گرفته است (دفاعی) مردی که در وسط نشسته از بحث خارج است زیرا دو فرد دیگر یک مثلث تشکیل نداده‌اند، تا او را در بحث خود جای دهند. او با فرو کردن انگشت‌های شست خود در جیب واسکت و تکیه دادن به چوکی (برتری) حالت بی تفاوتی به خود گرفته است. مرد سمت راست موضع شروع کننده (آماده ترک کردن) را به خود گرفته و پا و بدن او به سمت نزدیک‌ترین خروجی قرار دارد. ابروها و گوشه دهن او رو به پایین است، و سر او نیز کمی رو به پایین قرار دارد که همگی از عدم تصدیق حکایت می‌کنند.



تصویر ۱۱

تصویر ۱۲ مرد سمت چپ و مرد سمت راست حالت زاویه بسته را تشکیل داده‌اند، که به این مفهوم است که مردی که در وسط قرار دارد در جمع آن‌ها پذیرفته نشده است. مرد وسط با گرفتن یخن کورتی خود حالت برتری و سرزنش آمیز دارد. او همچنین انگشت شست خود را به طرف فرد سمت چپ خود نشانه رفته است (مسخره کردن) مرد سمت چپ نسبت به مرد وسط بی تفاوت است. یک دست خود را در جیب فرو برده (عدم تمایل به شرکت)، پاهای خود را روی هم انداخته (دفاعی) و با یک دست خود پشت گردن خود را می‌مالد.



تصویر ۱۲

تصویر ۱۳ این تصویر حال و هوای سنگین را نشان می‌دهد. هر سه نفر به چوکی خود تکیه داده تا بیشترین فاصله را از همدیگر داشته باشند. علت این مسئله حالتی است که فرد سمت راست به خود گرفته است. او در حال صحبت کردن نوک بینی خود را لمس کرده است (فریب دادن) و دست راستش خم شده و بر روی بدن قرار دارد. (دفاعی) عدم توجه او به صحبت‌های دو نفر دیگر از گذاشتن یک پای خود بر روی دسته چوکی مشهود است و بدن او کمی چرخیده و به طرف دو نفر دیگر نیست. فرد سمت چپ آن چیزی را که فرد سمت راست می‌گوید قبول ندارد چون نخ لباس خود را می‌گیرد، پاهایش رو بهم افتاده‌اند و به دیگران نگاه نمی‌کند. فردی که در وسط نشسته مایل است چیزی بگوید اما خود را کنترل کرده و چیزی نمی‌گوید که این حالت از گرفتن دسته‌های چوکی و مچ پاهای به هم چسبیده مشهود

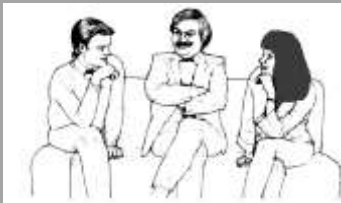
است. او همچنین با قرار دادن بدن خود به سوی فرد سمت راست او را به چالش کشیده است.



تصویر ۱۳

تصویر ۱۴ در این تصویر فرد سمت چپ و زن حالت‌های یکسانی به خود گرفته‌اند و پاهای خود را در جهت یکدیگر قرار داده که نشان از علاقه به یکدیگر است. فردی که در وسط نشسته لبخندی با لب‌های بسته بر لب دارد که تظاهر به علاقه به موضوع است اما حالت‌های چهره و بدن او با این لبخند هماهنگ و همخوان نیست.

سر او رو به پایین است (عدم تایید) ابروهای او رو به پایین است (خشم) و زیرچشمی به مرد دیگر نگاه می‌کند. علاوه بر این دست‌ها و پاهای او تا شده‌اند (دفاعی) که همگی بر دیدگاهی منفی حکایت می‌کنند.



تصویر ۱۴

تصویر ۱۵ فرد سمت چپ حالت بسیار خوبی برای نشان دادن گشادگی و صداقت خود از طریق کف دست‌های باز، پاهای پیش آمده، سر رو به بالا، دکمه‌های بازکورتی، دست‌ها و پاهای جدا از هم و خم شده روبه پیش و لبخند به خود گرفته است.

زن به پشتی چوکی تکیه داده و پاهای خود را روی هم انداخته مشت خود را بسته (خصمانه) سر رو به پایین است واز حالت‌های

انتقادی استفاده می‌کند. (دست برزنج) مرد وسطی احساس برتری و اعتماد به نفس می‌کند، او یک پای خود را به روی پای دیگر انداخته (به حالت چهار زانو) که نشان می‌دهد دیدگاهی رقابتی دارد. در مجموع چون به پشتی چوکی تکیه داده و سرش رو به پایین است دیدگاه منفی دارد.



## زندگینامه مؤلف



**نام:** رسول خان امین

**تولد:** سال ۱۳۷۳ خورشیدی

**زادگاه:** قریه ده یحی، ده سبز-کابل

**زبان مادری:** پارسی

### ■ تحصیلات:

مکتب: لیسه حبیبیه

عالی: دانشکده اقتصاد دانشگاه کابل

دانشکده زبان و ادبیات پارسی ۱۳۹۲-۱۳۹۴

انستیتیوت ژورنالسیزم یک سال ۱۳۹۱ خبرنگاری

دانشگاه خصوصي ۱۳۸۹-۱۳۹۰لسان انگلیسی

فعالاً دانشجوی مقطع ماستری در رشته اداره و مدیریت

### ■ وظایف:

● استاد دانشگاه

● آمر دیپارتمنت زبان و مضامین ساینس در آموزشگاه

● آمر کتابخانه

● رییس مرکز فرهنگی امین که مؤسس و بنیانگذار آن شخص

خودش می باشد.

● رییس انجمن جوانان خلاق

● رییس انستیتیوت تعلیمی و مسلکی

- رییس مرکز مشاوره تحصیلی
- رییس بنیاد خیریه امین
- کارشناس امور تربیتی و مشاور تحصیلی در تلویزیون معارف
- مجری در رسانه
- مدیر پروژه ارتقای ظرفیت جوانان
- مدیر تدریسی انستیتیوت
- مدیر مسؤول هفته‌نامه
- مدیر مکتب خصوصی

### ▪ آثار:

- آرایش سخن گفتن
  - اعتماد به نفس
  - آیین مطالعه و یادگیری بهتر
  - رمز موفقیت در تحصیل
  - رمز موفقیت در کانکور
  - فن بیان و مهارت‌های سخنرانی
  - مدیریت مناظره
  - معلم موفق
  - مهارت‌های مجری‌گری صحنه
  - مهارت‌های مصاحبه شغلی
  - موفقیت و انسان موفق
  - هنر تدریس
- او بر علاوه مقالات گوناگونی در روزنامه‌ها و هفته‌نامه‌ها به نشر سپرده است.