

آیا می‌دانید دست‌ها و چشم‌های ما در مذاکره چه پیامی می‌دهند؟ (ترفندهای زبان بدن برای پیروزی)

مقدمه

فهرست سریع:

- #چرا-بدن-ما-بلندتر-از-کلماتمان-حرف-میزند
- #چشم‌ها-پنجره‌های-بدون-دروغ-به-افکار-طرف-مقابل
- #دست‌ها-بلندگوهای-بیصدای-شما-در-جلسات-مهم
- #چگونه-استرس-خود-را-با-کنترل-دست‌ها-پنهان-کنیم
- #ترفند-آینه‌سازی-چگونه-با-زبان-بدن-در-دل-دیگران-نفوذ-کنیم

آیا تا به حال روبروی کسی نشسته‌اید و احساس کرده‌اید که او دارد به شما دروغ می‌گوید، با اینکه تمام کلماتش منطقی و درست به نظر می‌رسند؟ یا آیا برایتان پیش آمده که در یک جلسه‌ی مهم کاری، ناگهان متوجه شوید اصلاً نمی‌دانید باید دست‌هایتان را کجا بگذارید و احساس خجالت کرده‌اید؟

واقعیت جذاب دنیای ارتباطات این است که کلمات، فقط بخش بسیار کوچکی از پیام ما را به دیگران منتقل می‌کنند. وقتی شما در حال صحبت کردن با یک مشتری، مدیر یا حتی همسرتان هستید، بدن شما (به خصوص دست‌ها و چشم‌هایتان) در حال فریاد زدن احساسات واقعی شماست! اگر شما استرس داشته باشید، اگر در حال پنهان کردن یک موضوع باشید، یا اگر اعتمادبه‌نفس بالایی داشته باشید، دست‌ها و چشم‌هایتان قبل از زبان شما این راز را لو می‌دهند. در این مقاله می‌خواهیم خیلی ساده، خودمانی و به دور از اصطلاحات سخت روانشناسی، یاد بگیریم که چگونه زبان بدن دیگران را در مذاکرات بخوانیم و مهم‌تر از آن، چگونه زبان بدن خودمان را طوری تنظیم کنیم که فردی قدرتمند، جذاب و قابل‌اعتماد به نظر برسیم.

چرا بدن ما بلندتر از کلماتمان حرف می‌زند؟

مغز انسان در طول هزاران سال تکامل پیدا کرده است. در زمان‌های بسیار قدیم که انسان‌ها زبان گفتاری پیچیده‌ای نداشتند، فقط از طریق نگاه کردن به حرکات دست و صورت یکدیگر متوجه می‌شدند که آیا طرف مقابل دوست است یا دشمن. به همین دلیل، سیستم ردیابی زبان بدن در مغز ما بسیار قدرتمندتر و سریع‌تر از سیستم پردازش کلمات کار می‌کند.

وقتی شما می‌گویید: «من از این قرارداد خیلی راضی هستم»، اما همزمان دست‌به‌سینه نشسته‌اید و به زمین خیره شده‌اید، مغز طرف مقابل بلافاصله پیام بدن شما را باور می‌کند، نه کلماتتان را! به همین دلیل است که یادگیری زبان بدن، مثل داشتن یک عینک جادویی است که به شما اجازه می‌دهد افکار ناگفته‌ی آدم‌ها را بخوانید. در میان تمام اعضای بدن، «چشم‌ها» و «دست‌ها» صادق‌ترین و پرحرف‌ترین قسمت‌ها هستند.

 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** (جایگاه قرارگیری لینک مقاله مرتبط پس از دریافت نقشه سایت)

چشم‌ها؛ پنجره‌ای بدون دروغ به افکار طرف مقابل

چشم‌ها تنها عضو از بدن هستند که مستقیماً به مغز متصل‌اند و ما کمترین کنترل آگاهانه را روی آن‌ها داریم. اگر می‌خواهید بدانید در سر طرف مقابل چه می‌گذرد، فقط کافیست به چشم‌هایش دقت کنید:

۱. ارتباط چشمی مستقیم (چقدر نگاه کنیم تا گستاخ به نظر نرسیم؟)

ارتباط چشمی قوی، نشانه‌ی اوج اعتماد به نفس و صداقت است. کسی که چیزی برای پنهان کردن ندارد، با آرامش به چشم‌های شما نگاه می‌کند. اما مراقب باشید! زل زدن بیش از حد (خیره شدن بدون پلک زدن) در مذاکره، به معنی تهدید و تسلطجویی است و طرف مقابل را می‌ترساند. قانون طلایی این است: حدود ۶۰ تا ۷۰ درصد زمان مکالمه را به چشم‌های طرف مقابل نگاه کنید و در بقیه‌ی زمان، نگاهتان را به آرامی به سمت یادداشت‌هایتان یا اطراف صورت او بچرخانید تا فشار روانی ایجاد نشود.

۲. پلک زدن‌های سریع (اژیر خطر استرس)

در حالت عادی، ما حدود ۱۵ تا ۲۰ بار در دقیقه پلک می‌زنیم. اما وقتی یک نفر در مذاکره دروغ می‌گوید، یا وقتی فروشنده‌ای قیمت بسیار بالایی به شما پیشنهاد می‌دهد و استرس دارد، سرعت پلک زدن او ناگهان به شدت بالا می‌رود (مثل بال زدن یک پروانه!). اگر دیدید مشتری یا همکاران تند تند پلک می‌زند، بدانید که او در آن لحظه احساس ناامنی و فشار می‌کند.

۳. نگاه کردن به سمت در یا ساعت (پایان مکالمه)

آیا در حال ارائه‌ی یک ایده‌ی عالی به مدیرتان هستید اما متوجه می‌شوید که او مدام نگاهش را به سمت در اتاق یا ساعت روی میزش می‌دزد؟ این یعنی ذهن او دیگر در اتاق نیست! نگاه کردن به سمت خروجی‌ها، نشان می‌دهد که فرد خسته شده و می‌خواهد هرچه زودتر جلسه تمام شود. در این لحظه، شما باید حرفتان را خیلی سریع جمع‌بندی کنید.

 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** (جایگاه قرارگیری لینک مقاله مرتبط با جذابیت و ارتباطات پس از دریافت نقشه سایت)

دست‌ها؛ بلندگوهای بی‌صدای شما در جلسات مهم

بعد از چشم‌ها، دست‌ها مهم‌ترین ابزار ما برای متقاعدسازی هستند. جالب است بدانید که وقتی شما هنگام صحبت کردن از دست‌هایتان استفاده می‌کنید، کلمات راحت‌تری به ذهنتان می‌رسد و بسیار روان‌تر حرف می‌زنید! بیایید چند پیام مهم دست‌ها را بررسی کنیم:

۱. کف دست‌های رو به بالا (من با تو صادقم)

در طول تاریخ، باز کردن دست‌ها و نشان دادن کف دست به طرف مقابل، به این معنی بوده است که: "بین، من هیچ سلاحی در دست ندارم و با تو صادق هستم." وقتی در یک جلسه‌ی کاری یا در حال فروش یک محصول، با کف دست‌های باز (رو به سقف) صحبت می‌کنید، شنونده به طور ناخودآگاه احساس امنیت می‌کند و حرف‌های شما را راحت‌تر می‌پذیرد. برعکس، اگر کف دست‌هایتان را رو به پایین بگیرید، به شنونده حس دستور دادن و کنترل شدن می‌دهید.

۲. پنهان کردن دست‌ها (نشانه پنهان‌کاری)

بدترین کاری که می‌توانید در یک مصاحبه‌ی شغلی یا مذاکره انجام دهید، این است که دست‌هایتان را زیر میز پنهان کنید، آن‌ها را در جیب‌تان بگذارید یا پشت سرتان قفل کنید. وقتی مغز شنونده دست‌های شما را نمی‌بیند، احساس خطر می‌کند! او با خودش می‌گوید: "این آدم دارد یک چیزی را از من قایم می‌کند." همیشه دست‌هایتان را روی میز و در معرض دید طرف مقابل قرار دهید.

۳. تکنیک برجستگی انگشتان (ژست قدرت)

اگر می‌خواهید در یک جلسه، یک مدیر کاملاً مسلط، باهوش و قدرتمند به نظر برسید، از ژست "برج انگشتان" استفاده کنید. در این حالت، شما نوک انگشتان دو دستتان را به هم می‌چسبانید (شبیه به یک خیمه یا هرم) و آن‌ها را جلوی سینه‌ی خود نگه می‌دارید. این ژست به شدت در بین سیاستمداران و مدیران عاملِ بزرگ دنیا رایج است و پیام آن این است: "من دقیقاً می‌دانم دارم چه کار می‌کنم و کاملاً روی اوضاع مسلط هستم."

پیشنهاد ویژه مطالعه: (جایگاه قرارگیری لینک مقاله مرتبط با افزایش اعتمادبه‌نفس پس از دریافت نقشه سایت)

چگونه استرس خود را با کنترل دست‌ها پنهان کنیم؟

وقتی ما در یک جلسه‌ی مهم استرس می‌گیریم، انرژی عصبی زیادی در بدنمان جمع می‌شود. این انرژی تخلیه‌نشده، خودش را از طریق دست‌ها نشان می‌دهد! ما شروع می‌کنیم به بازی کردن با خودکار، کندن پوست انگشتان، چرخاندن حلقه‌ی ازدواج یا مرتب کردن بی‌دلیل لباس و موهامان.

به این حرکات، «رفتارهای تسکین‌دهنده» می‌گویند. وقتی طرف مقابل این حرکات ریز و سریع را در دست‌های شما می‌بیند، بلافاصله متوجه می‌شود که شما استرس دارید و تسلط خود را از دست داده‌اید. **راه حل چیست؟** اگر احساس کردید دست‌هایتان بی‌قرار شده‌اند، یک خودکار را به آرامی در دست بگیرید (بدون اینکه با آن بازی کنید یا دکمه‌اش را فشار دهید) و دو دستتان را با آرامش روی هم قرار دهید و روی میز بگذارید. با این کار، انرژی عصبی شما مهار می‌شود و ظاهر شما کاملاً خونسرد و حرفه‌ای باقی می‌ماند.

ترفند آینه‌سازی: چگونه با زبان بدن در دل دیگران نفوذ کنیم؟

یکی از جادویی‌ترین ترفندهای زبان بدن برای گرفتن پاسخ «بله» در مذاکرات، استفاده از تکنیک **آینه‌سازی (Mirroring)** است. آدم‌ها ذاتاً کسانی را دوست دارند که شبیه به خودشان باشند. وقتی مشتری یا مدیر شما می‌بیند که زبان بدن شما شبیه اوست، ناخودآگاه احساس صمیمیت عمیقی با شما می‌کند.

اگر طرف مقابل کمی به سمت جلو خم شده است، شما هم بعد از چند ثانیه به آرامی به سمت جلو خم شوید. اگر او آرام و شمرده با دست‌هایش صحبت می‌کند، شما هم حرکات دستتان را آرام کنید. اگر او در صندلی فرو رفته و راحت نشسته، شما هم حالت خشکی خود را کم کنید. توجه کنید که این کار باید بسیار ظریف و نامحسوس انجام شود؛ نباید شبیه به مسخره کردن یا تقلید طوطی‌وار باشد! وقتی بدن‌های شما با هم هماهنگ می‌شوند، ذهن‌هایتان هم خیلی راحت‌تر به توافق می‌رسند.

نتیجه‌گیری

زبان بدن، الفبای نامرئی ارتباطات انسانی است. در دنیای کسب‌وکار، کسی برنده است که بتواند علاوه بر گوش دادن به کلمات، صدای چشم‌ها و دست‌های طرف مقابل را هم بشنود. وقتی شما یاد می‌گیرید با سینه‌ای باز، دست‌هایی که روی میز قرار دارند و نگاهی مطمئن و صمیمی با دیگران صحبت کنید، پیام بسیار قدرتمندی به مغز مخاطب ارسال می‌کنید. شما با این کار به او می‌گویید: "من انسانی قابل‌اعتماد، صادق و مسلط هستم." از همین فردا، در جلسات خود کمی کمتر به کلمات و کمی بیشتر به دست‌ها و چشم‌ها دقت کنید؛ نتایج شما را شگفت‌زده خواهد کرد.

۲ کاری که همین امروز باید انجام دهید (اقدام‌های عملی):

۱. امروز در هر مکالمه‌ای که با دوستان یا همکارانتان دارید، تلاش کنید دستانتان را از جیب‌تان درآوردید و هنگام حرف زدن، کف دست‌هایتان را بیشتر به آن‌ها نشان دهید.

۲. در اولین جلسه‌ی کاری خود، دقت کنید که آیا هنگام گوش دادن، دست‌هایتان را در هم گره کرده‌اید و سید دفاعی ساخته‌اید؟ اگر این‌طور است، بلافاصله دست‌هایتان را باز کنید و روی میز بگذارید.
۳. فردا در هنگام صحبت با یک شخص مهم، تمرین کنید که نگاه خود را به جای خیره شدن مطلق به چشم‌ها، به صورت یک مثلث بین دو چشم و چانه‌ی او به آرامی حرکت دهید تا نگاهتان جذاب‌تر شود.

بسیاری از متخصصان با وجود داشتن ایده‌های عالی و محصولات باکیفیت، فقط به دلیل ضعف در زبان بدن و بلد نبودن ترفندهای متقاعدسازی، در مذاکرات شکست می‌خورند و نمی‌توانند اعتماد طرف مقابل را جلب کنند. یادگیری اصول پیشرفته‌ی ارتباطات و زبان بدن در کنار یک مربی و کوچ باتجربه، می‌تواند کاربزمای درونی شما را بیدار کند و درآمدهای شما را در مذاکرات متحول سازد.

درخواست یک جلسه هم‌فکری و بررسی مسیر کاری

؟ پرسش‌های متداول (FAQ)

۱. **آیا دست‌به‌سینه نشستن همیشه به معنی مخالفت یا عصبانیت است؟** نه لزوماً! گاهی اوقات افراد فقط به این دلیل دست‌به‌سینه می‌نشینند که سردشان است یا صندلی‌شان دسته‌ی راحتی ندارد و این حالت برایشان راحت‌تر است. در زبان بدن، ما هرگز یک حرکت را به تنهایی قضاوت نمی‌کنیم. اگر طرف مقابل دست‌به‌سینه است، اما لبخند می‌زند و سرش را به نشانه‌ی تایید تکان می‌دهد، او با شما مخالف نیست؛ اما اگر دست‌به‌سینه است، اخم کرده و نگاهش را می‌دزدد، این یک سید دفاعی قطعی است.
۲. **اگر در جلسه خیلی استرس داشتم و دست‌هایم می‌لرزد چه کار کنم؟** لرزش دست یکی از طبیعی‌ترین واکنش‌های بدن به آدرنالین است. اگر دستتان می‌لرزد، هرگز سعی نکنید یک لیوان آب یا یک کاغذ را روی هوا نگه دارید، چون لرزش را ده برابر بیشتر نشان می‌دهد! دست‌هایتان را روی یک سطح ثابت (مثل میز) یا روی پاهایتان استراحت دهید. همچنین نفس‌های عمیق شکمی (دیافراگمی) بکشید تا سطح آدرنالین به سرعت پایین بیاید.
۳. **چرا در مذاکره نباید انگشت اشاره‌مان را به سمت طرف مقابل بگیریم؟** اشاره کردن با انگشت سبابه (انگشت اشاره)، در تمام فرهنگ‌های دنیا یک ژست «تهاجمی و والدگونه» است. وقتی با انگشت به کسی اشاره می‌کنید، مغز او احساس می‌کند که در حال محاکمه شدن یا سرزنش شدن است و ناخودآگاه گارد می‌گیرد. اگر می‌خواهید در جلسه به شخص خاصی اشاره کنید، همیشه با کف دست باز (مثل تعارف کردن) این کار را انجام دهید.