



در این مقاله و البته برای اولین بار، قصد دارم تا درباره اهمیت زبان حرکات بدن در فروشندگی بیمه و متقاعدسازی مشتری، با شما صحبت کنم. حتماً همگی شما «شرلوك هلمز» کارآگاه نابغه را می‌شناسید. او معماهایی را حل می‌کرد که ظاهراً از نظر یک ذهن عادی لاینحل بود. اما «شرلوك هلمز» علاوه بر استعداد ذاتی، به چه ابزار دیگری مجهز بود که چنین قدرتی در حل پیچیده‌ترین معماهای جنایی داشت؟! پاسخ اندکی عجیب است: «تسلط بلامنازع بر زبان حرکات بدن»

می‌گویید نه؟! پس این جمله معروف او که در سال 1887 میلادی نقل کرده را با هم می‌خوانیم: «از روی ناخنهای یک مرد، از روی آستین کت او، چکمه‌هایش، زانوهای شلوارش، برآمدگی انگشت اشاره‌اش، طرز بیانش، سر آستین‌هایش، حرکاتش؛ از روی تک‌تک این چیزهاست که کار و پیشه‌ی او به روشنی فاش می‌شود. تصورناپذیر است که یک کارآگاه ماهر نتواند با ترکیب همه اینها، معماها را کشف کند...»

## هر چیزی الزاماً همانطور که به نظر می‌رسد نیست!

قابلیت مشاهده‌ی آنچه در ذهن مشتری‌های شما می‌گذرد آنقدرها هم که در برخی کتابها به آن اشاره شده است ساده و آسان نیست. به عبارت دیگر آنچه که از ظواهر امر می‌بینید و می‌شنوید با آنچه واقعاً در حال وقوع است می‌تواند بسیار متفاوت باشد. در واقع اغلب مردم فقط چیزهایی را می‌بینند که تصور می‌کنند دارند می‌بینند! اجازه دهید تا حکایتی که از کتاب *The Definitive Book of Body Language* نوشته Allan Pease برگرفته شده است را نقل کنم تا بیشتر متوجه اصل موضوع شوید...

دو مرد از جنگلی می‌گذشتند که با گودال عمیق و بزرگی مواجه شدند. یکی از آنها گفت: «وای... چقدر گوده. بیا چندتا سنگ ریزه داخلش بیندازیم تا ببینیم عمقش چقدره»  
آنها چند سنگ ریزه داخل گودال انداختند و منتظر ماندند، اما هیچ صدایی نیامد!

«وای... واقعاً گودال عمیقیه. بیا چندتا از این سنگهای بزرگ را داخلش بیندازیم. حتماً صدایی میاد»

آنها دو سنگ به اندازه توپ فوتبال را برداشتند و داخل گودال انداختند و منتظر ماندند. اما باز هم صدایی نشنیدند.

یکی از آنها گفت: «آن طرف تر یک تکه از ریل آهن هست. اگه اونو داخل گودال بندازیم واقعاً صدایی درمیاد»

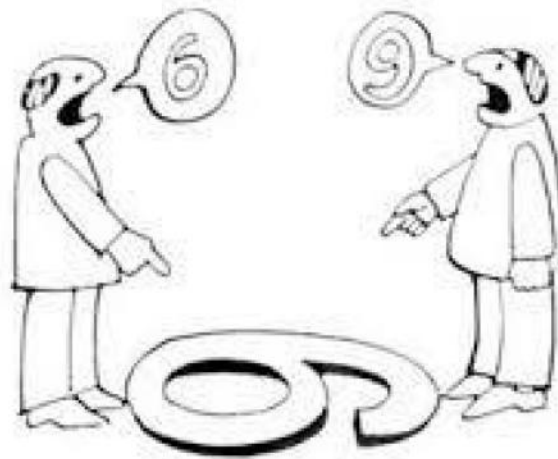
آنها ریل سنگین را کِشان کِشان به طرف گودال آوردند و داخلش انداختند؛ اما باز هم هیچ صدایی نشنیدند.





## هر کسی دنیا را صرفاً از زاویه لنز خودش نگاه می‌کند:

بگذارید با تصویر زیر، تکلیف تمام آنچه تا اینجا گفتم را یکسره کنم...



می‌بینید؟! هر کس اتفاقات و وقایع دنیا را صرفاً از دیدگاه و منظر خود می‌نگرد و تعبیر و تفسیر می‌کند.

بگذارید جان کلام را از زبان مولانا برای تان بگویم. چنانچه به دفتر سوم مولانا، صفحه ۳۷۳ مراجعه نمایید شعر بسیار زیبایی خواهید یافت. در این شعر، مولانا در ارتباط با ناقص بودن حواس انسان و عدم احاطه حواس به کلیت جهان، داستان جالبی را آورده است؛ که فیلی را در خانه تاریکی گذاشته بودند و هر کسی می‌خواست با لمس فیل، درباره چگونگی آن قضاوت کند. هر کسی قضاوتش در مورد فیل، بستگی داشت به اینکه کدام عضو فیل را لمس کرده بود و ادراک با حواس پنجگانه را همانند لمس فیل و قضاوت در مورد چگونگی آن تشبیه کرده است. در حالیکه اگر در دست هر کس، شمعی بود، می‌توانست فیل را مشاهده نماید و قضاوت ناقصی در مورد آن نداشته باشد. قضاوت انسان‌ها در مورد جهان هستی و فلسفه آفرینش و هدف از

خلقت و زندگی بعد از مرگ و کلیت جهان هستی، مثل همین قضیه فیل می‌باشد. اکثر انسانها که با حواس ناقص خود و یا با علوم حسی و تجربی ناقص خود به این موضوعات نگاه می‌کنند، برداشت ناقصی از آنها دارند و خود و جامعه خود را در معرض خطر قرار می‌دهند:

پیل اندر خانه‌ای تاریک بود	عرضه را آورده بودندش هنود
از برای دیدنش مردم بسی	اندر آن ظلمت همی شد هر کسی
دیدنش با چشم، چون ممکن نبود	اندر آن تاریکیش، کف می بسود
آن یکی را کف به خرطوم اوفتاد	گفت همچون ناودان است این نهاد
آن یکی را دست بر گوشش رسید	آن بر او، چون بادبیزن شد پدید
آن یکی را کف چو بر پایش بسود	گفت شکل پیل دیدم چون عمود
آن یکی بر پشت او بنهاد دست	گفت خود این پیل چون تختی بدست
همچنین هر یک به جزوی که رسید	فهم آن می کرد هر جا می شنید
از نظرگه گفتشان شد مختلف	آن یکی دالش لقب داد، این الف
در کف هر کس اگر شمعی بُدی	اختلاف از گفتشان بیرون شدی
چشم حس همچون کف دستت و بس	نیست کف را بر همه‌ی او دسترس

تمام اینها را گفتم تا برسیم به این نکته که یک زبان حرکت بدن مشخص (مثلاً دست به سینه نشستن مشتری)، از دیدگاه من ممکن است معنی و مفهومی کاملاً متفاوت از دیدگاه شما داشته

باشد. اما در این بین چه کسی تفسیر درست را داشته است؟ برای این کار، لازم است تا با ۳ قانون اصلی در خواندن دقیق زبان بدن افراد آشنایی داشته باشید.

ببینید؛ درحقیقت آنچه شما از زبان حرکات بدن یک فرد می بینید و می شنوید الزاماً بازتاب نگرش و تفکرات واقعی آن فرد نیست. لذا می بایست از ۳ قانون زیر تبعیت کنید تا بتوانید معنی درست و دقیق حرکات بدن مشتری خود را بیابید. حال ببینیم این ۳ قانون اصلی چیستند...

### قانون شماره 1: مجموعه حرکات بدن را بخوانید

یکی از بزرگ ترین اشتباهات فروشندگان و نمایندگانی که در مهارت‌های خواندن زبان بدن هنوز آماتور هستند این است که صرفاً یک حرکت خاص از مجموعه حرکات بدنی مشتری در یک لحظه را مورد تعبیر و تفسیر قرار می دهند. به عنوان مثال، دست به سینه نشستن در یک وضعیت، نشان دهنده حالت تدافعی یک فرد، و در وضعیتی دیگر نشان دهنده سرمای هوا می باشد!

برای تشریح بهتر این مسئله، می خواهم مثالی عینی را بزنم تا کاملاً متوجه مفهوم اصلی این مقاله شوید. برای اینکار ابتدا به تصویر زیر دقت کنید:



تعبیر شما از این مرد چیست؟ فرض کنید شما در حال توضیح دادن و صحبت درباره بیمه عمر پیشنهادی خود هستید و با آب و تاب دارید از پوشش های بیمه نامه تان حرف می زنید. اما زبان حرکات این مشتری دارد یک چیز را به روشنی نشان می دهد: «این مرد مطلب شما را نمی گیرد!»

به این حالت بدنی می گوئیم: **ارزیابی انتقادی**

نشانه اصلی ارزیابی انتقادی، حرکت دست به سمت صورت به شکلی که انگشت اشاره به «گونه» اشاره می کند و انگشت میانی روی لب ها را می پوشاند و انگشت شست نیز زیر چانه قرار گرفته و از چانه محافظت می کند. مدرک دیگری که اثبات می کند این مشتری دارای افکار انتقادآمیزی درباره آنچه می شنود (توضیحات شما درباره بیمه عمر) دارد. این است که پاهایش را محکم روی هم انداخته و البته بازوهایش را نیز بر بدنش عمود کرده (که نشانه محکمی از حالت تدافعی است)؛ درحالیکه سر و چانه اش به سمت پایت تمایل یافته (که این یکی نیز نشانه ای از حالتی



منفی و گاهاً خصمانه می باشد). لذا تعبیر تمامی مجموعه حرکات بدن این مشتری، در حال مخابره این جمله به شما است:

«من از حرفهای تو خوشم نمی آید! / من مخالف آنچه تو می گویی هستم ولی دارم جلوی احساسات منفی ام را می گیرم...»

## What Is Your Hidden Language Saying?



## قانون شماره 2: دنبال همخوانی بگردید

آلبرت محرابیان می گوید: «93 درصد ارتباطات انسانی، غیر کلامی هستند». آلن پیز هم در کتاب زبان حرکات بدن می گوید: «تأثیر نشانه‌های غیر کلامی، تقریباً 5 برابر کلام است». آنچه که هم محرابیان و هم آلن پیز روی آن تأکید دارند این است که هرگاه کلام و زبان بدن ناسازگار می شوند، مردم (و مخصوصاً زنان) اغلب بر زبان حرکات بدن فرد مقابل، تکیه می کنند و به محتوای شفاهی گفتار وی توجه چندانی نشان نمی دهند!



به عبارت ساده‌تر اگر از مردی که در بالا تصویرش را می‌بینید بپرسیم که عقیده‌اش درباره سخنان شما چیست و او بگوید که با شما مخالف است، نشانه‌های زبان بدنش با جملات شفاهی‌اش همخوانی دارد. اما اگر او می‌گفت که با حرفهای شما موافق است، به احتمال بسیار قوی، دروغ گفته، زیرا کلمات و حرکاتش با یکدیگر همخوانی ندارند! بنابراین:

وقتی کلام شخص و زبان بدن او در تضاد هستند، مخاطب، زبان بدن را به کلام فرد ترجیح داده و از آن پس، کلام فرد را نادیده می‌گیرد.

## قانون شماره 3: حرکات بدن شخص را در چارچوب آنها بخوانید

همه حرکات زبان بدن می‌بایست در چارچوبی که رخ می‌دهند مورد توجه قرار گیرند. به طور مثال اگر کسی در یک روز بسیار سرد زمستانی دست به سینه درحالی‌که پاهایش را محکم روی هم انداخته و در ایستگاه اتوبوس نشسته و چانه‌اش هم پایین باشد به احتمال قوی به این معناست که سردش شده و نه اینکه حالتی تدافعی داشته باشد.

اما اگر همین شخص، به مانند تصویر بالا، سر میزی روبروی شما نشسته باشد و قرار باشد تا بیمه عمر پیشنهادی شما را بخرد، به درستی می‌توان حرکت بدنی او را به این معنا دانست که نسبت به پیشنهاد شما احساس منفی دارد و احتمالاً به شما پاسخ رد خواهد داد.



بنابراین باید بیاموزید که مجموعه تمامی حرکات زبان بدن را آنهم در چارچوب و موقعیت زمانی و مکانی فرد مقابل خود، مورد تعبیر و تفسیر قرار دهید؛ نه اینکه صرفاً چون یک نفر دست به سینه نشسته فوراً نتیجه گیری کنید که او حالتی تدافعی دارد. شعر زیبای مولانا را حفظ کنید تا همواره یادآور شما در اینگونه لحظات باشد.

### چرا در تفسیر زبان حرکات بدن اشتباه می کنیم؟

کسی که ملایم یا شل دست می دهد (مخصوصاً اگر مرد باشد)، احتمالاً از سوی یک فروشندهی آماتور که به تازگی با زبان بدن آشنا شده است، متهم می شود که شخصیتی ضعیف و متزلزل دارد. اما لحظه ای به این فکر کنید که اگر آن شخص آرتروز یا ناراحتی مفاصل در دستش داشته

باشد احتمالاً برای اجتناب از درد، امکان دارد شُل دست دهد. (خود من نیز بیش از یکسال به دلیل شکستگی دو انگشت دست راستم بر اثر تصادف، دچار همین مشکل بودم!)

گاهی نیز کسانی که لباس تنگ و چسبان به تن دارند ممکن است نتوانند آنطور که می‌خواهند راه بروند یا بنشینند و این امر می‌تواند روی زبان حرکات بدن آنها تأثیرگذار باشد. یا اینکه مثلاً اشخاص چاق نمی‌توانند پاهایشان را روی هم بیندازند. یا زنانی که دامنی تنگ می‌پوشند نیز با پاهای چسبیده به هم می‌نشینند و این از نظر یک آماتور اینگونه تعبیر می‌شود که حتماً با یک فرد محافظه‌کار مواجه است.

بنابراین همانگونه که می‌بینید تعبیر زبان حرکات بدن افراد آنقدرها هم که تصور می‌شود فرمولیزه شده و ثابت نیست و بارها و بارها ممکن است مرتکب خطا در تعبیر و تفسیر آن شوید تا درنهایت و با تمرین و ممارست زیاد به مهارت کافی دست یابید.

فهرست منابع:

– کتاب «The Definitive Book of Body Language» نوشته «Allan Pease»

– کتاب «زبان بدن؛ راز موفقیت» نوشته دکتر «دیوید لوئیس»

بیمه‌گر و توانگر باشید...