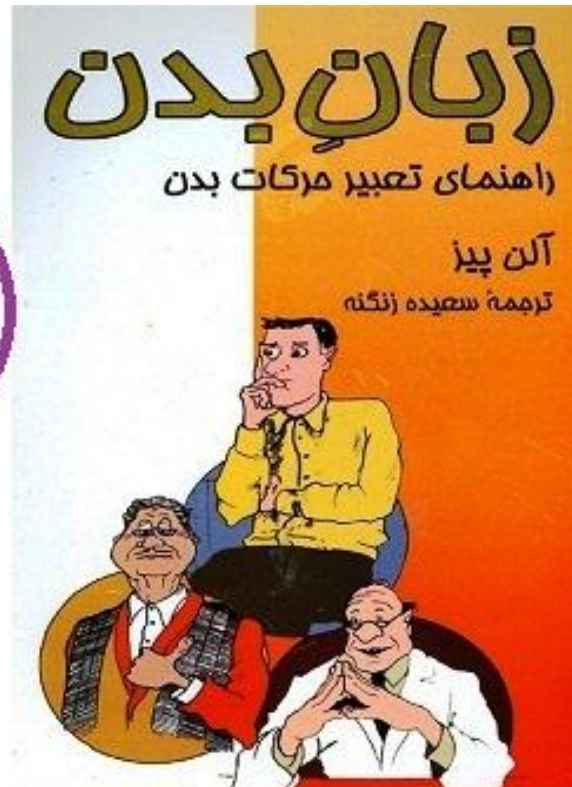


فصل ششم موانع دست



موانع دست

پنهان شدن در پشت یک مانع، واکنش معمولی انسان است که از سنین پائین برای حمایت از خود می‌آموزیم. در کودکی، هنگامی که در یک موقعیت تهدیدآمیز قرار می‌گرفتیم، خود را در پشت اشیائی مانند میز، صندلی، لوازم منزل و دامن مادرمان پنهان می‌کردیم.

با بالا رفتن سن، این رفتار پنهان شدن ما پیشرفته‌تر شد تا اینکه در شش سالگی که پنهان شدن در پشت اشیاء، یک رفتار غیرقابل قبول محسوب می‌شد، یاد گرفتیم چنانچه در یک وضعیت تهدیدآمیز قرار گرفتیم، دست‌های خود را محکم بر روی سینه جمع کنیم.

سپس در دوران نوجوانی آموختیم که این حرکت دست به سینه را واضح نشان ندهیم لذا دست‌ها را کمی سست‌تر کردیم و آن را با علامت قرار دادن پاها روی هم ترکیب نمودیم.

با بالا رفتن سن خود حرکت دست به سینه را آنقدر توسعه دادیم تا به حدی برسد که برای دیگران زیاد مشخص نباشد. با جمع کردن (خم کردن) یک یا هر دو دست روی سینه، مانعی تشکیل می‌شود که در واقع تلاشی برای اجتناب از تهدید قریب‌الوقوع یا موقعیت‌های ناخواسته می‌باشد.

در این میان یک چیز به طور حتم مشخص است، زمانی که شخصی دچار حالت عصبی یا منفی یا دفاعی است، دست‌های خود را قاطعانه روی سینه خود جمع می‌کند و این علامت مسّلمی است برای اینکه نشان دهد او احساس تهدید یا خطر می‌کند.

۳۸ درصد یادگیری بیشتر

تحقیقات انجام شده در زمینه جمع کردن دست‌ها روی سینه در آمریکا، نتایج جالبی در برداشته است. از یک گروه دانشجوی درخواست حضور در یک سری سخنرانی شده بود و به هر دانشجوی دستور داده شده بود که دست‌ها و پاهای خود را جمع نکند و در یک حالت آرام و معمولی بنشیند. در پایان سخنرانی هر دانشجوی برای سنجش میزان یادسپاری و آموختن موضوع مورد بحث، مورد آزمایش قرار گرفت و نتایج ثبت گردید. گروه دیگری از دانشجویان همین جریان را طی نمودند اما از آن‌ها درخواست شده بود که در طول سخنرانی، دست‌های خود را محکم روی سینه جمع کنند.

نتایج نشان داد گروهی که دست‌های آن‌ها روی سینه جمع شده بود، ۳۸٪ کمتر از گروهی که دست‌های آن‌ها آزاد بود مطالب را آموخته بودند. ظمناً گروه دوم، نظر انتقادآمیزی نسبت به موضوع سخنرانی و خود سخنران داشتند. این آزمایشات حاکی از آن است که زمانی که شنونده دست‌های خود را جمع می‌کند، نه تنها افکار منفی‌تری در مورد سخنران دارد، بلکه توجه کمتری به صحبت‌های او می‌کند. به این دلیل است که مراکز آموزشی باید دارای صندلی‌های دسته‌دار باشند تا به حضار امکان آزاد گذاشتن دست‌ها را بدهد.

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

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

حالت استاندارد دست به سینه

در این حالت هر دو دست به عنوان تلاشی برای «پنهان» کردن یک وضعیت نامطلوب به روی سینه جمع می‌شود. حالت‌های دست به سینه بسیاری وجود دارد اما سه مورد از رایج‌ترین آن‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد.



حالت استاندارد دست به سینه، یک علامت جهانی است که تقریباً در همه جا، همان رفتار دفاعی یا منفی را جلوه‌گر می‌کند. این علامت زمانی که شخصی در میان آدم‌های غریب در جلسات عمومی، صفاها، رستوران‌ها، آسانسورها و یا هر جایی که مردم احساس عدم اطمینان یا ناامنی می‌کنند قرار می‌گیرد، بسیار رایج است.

در طول یک سلسله سخنرانی که اخیراً در آمریکا (دکتر آلن پیز) برگزار نمودم، یکی از جلسات را عمداً با توهین به چند شخصیت سرشناس و مورد احترام مردم که در کنفرانس حضور داشتند، آغاز نمودم. بلافاصله پس از این حمله کلامی، از جمعیت حاضر درخواست کردم که به همان حالت ثابت بمانند. حضار از این اشاره من حیرت‌زده شدند زیرا دریافتند که بلافاصله بعد از آغاز حمله کلامی من، ۹۰٪ از آنان به حالت دست به سینه درآمده بودند. این به وضوح نشان می‌دهد که اغلب مردم چنانچه با چیزی که می‌شنوند، موافقت نداشته باشند، به حالت دست به سینه در می‌آیند. خیلی از سخنرانان که موفق به انتقال پیام خود به حضار نشده‌اند متوجه علائم دست به سینه جمعیت حاضر نبوده‌اند. سخنرانان مجرب می‌دانند که این حالت نیاز به استفاده از یک «یخ‌شکن» خوب را نشان می‌دهد تا حضار به یک حالت پذیرا درآیند و رفتار شنونده نسبت به سخنران تغییر کند.

زمانی که شاهد حالت‌های مختلف دست به سینه در طول یک برخورد، رودررو می‌شوید می‌توانید با اطمینان فرض را بر این بگذارید که طرف با صحبت‌های شما موافق نیست، بنابراین حتی اگر او به طور کلامی با شما موافقت می‌کند، ادامه دادن به این صحبت بیهوده است.

حقیقت این است که رسانه غیرکلامی دروغ نمی‌گوید اما رسانه کلامی چرا. هدف شما در چنین وضعیتی باید کشف دلیل عدم موافقت و تغییر حالت طرف مقابل به یک وضعیت پذیرا باشد. به خاطر داشته باشید تا زمانی که در «حالت دست به سینه» به قوت خود باقی بماند، رفتار منفی همچنان باقی خواهد ماند، این رفتار باعث ایجاد این حالت می‌شود و ادامه این حالت، موجب بقاء آن رفتار می‌گردد. یک شیوه برای از بین بردن وضعیت دست‌های جمع شده، دادن یک شیء مانند خودکار یا کتاب به طرف مقابل است تا مجبور به دراز کردن دست‌های خود شود.

این کار باعث ایجاد یک حالت بازتر و راحت‌تر در طرف مقابل می‌شود. راه مؤثر دیگر، این است که شخص بخواهد تا به جلو خم شود و مثلاً چیزی را تماشا کند.

روش مفید دیگر این است که به جلو خم شوید و در حالی که کف دست‌های خود را به سمت بالا می‌برید، بگوئید، «فکر می‌کنم شما سؤالی دارید، چه چیزی می‌خواهید پرسید؟» یا، «نظر شما چیست؟» و سپس به عقب بنشینید و نشان دهید که نوبت صحبت کردن طرف مقابل است. از آنجائی که کف دست‌های خود را نمایان کرده‌اید، به طور غیرکلامی به او می‌گوئید که انتظار یک پاسخ صریح و صادقانه دارید.

به عنوان یک فروشنده، تا زمانی که علت دست به سینه شدن ناگهانی یک خریدار احتمالی را کشف نکنم، شروع به نمایش محصولات خود نخواهم کرد. در اغلب اوقات متوجه می‌شدم که خریدار یک اعتراض پنهان دارد که اغلب فروشنده‌های دیگر شاید هیچ وقت آن را کشف نمی‌کردند زیرا متوجه رفتار غیرکلامی خریدار و نظر منفی او راجع به یکی از جنبه‌های محصولات نمی‌شدند.

دست به سینه محکم



مشت‌کردن دست حاکی از یک

اگر در حالتی دست به سینه، مشت‌های شخص نیز بسته باشد، حاکی از یک رفتار تهدیدآمیز و تدافعی است. این مشخصه، اغلب با دندان‌های روی هم و چهره برافروخته ترکیب می‌شود که در این صورت، احتمال بروز یک حمله کلامی یا فیزیکی وجود دارد. برای کشف علت ایجاد این حالت تهدیدآمیز (چنانچه مشخص نباشد) نیاز به برخورد مطیعانه با کف دست‌ها رو به بالا می‌باشد. شخصی که از این مجموعه اشارات استفاده می‌کند از یک رفتار تهاجمی برخوردار است، برخلاف شخصی که در حالت تدافعی، دست به سینه شده است.

گرفتن بازوها

متوجه خواهید شد که مشخصه این حالت دست به سینه، گرفتن محکم بازوها برای استحکام بخشیدن به این حالت و جلوگیری از هرگونه تلاش برای باز کردن و نمایان شدن بدن می‌باشد. گاهی اوقات آنقدر بازوها سفت گرفته می‌شود که بندهای انگشت به علت قطع شدن جریان خون به رنگ سفید در می‌آید. این نوع جمع کردن دست‌ها در میان کسانی که در مطب پزشکان یا دندان‌پزشک‌ها منتظرند بسیار رایج است یا افرادی که برای اولین بار پرواز می‌کنند و منتظر بلند شدن هواپیما هستند. این رفتار یک حالت منفی خوددارانه را می‌نماید.



یک حالت خیلی جدی

در دفتر یک حقوقدان، وکیل احتمالاً به حالت دست به سینه با مشت‌های بسته دیده می‌شود در حالی که موکل شاید بازوهای خود را با دست گرفته باشد.

مقام و موقعیت اجتماعی می‌تواند بر نحوه جمع کردن دست‌ها تأثیر داشته باشد. یک شخصیت برتر می‌تواند با جمع نکردن دست‌های خود، برتری خود را در حضور اشخاصی که به تازگی با آنان آشنا شده است نمایان سازد. به‌عنوان مثال در مراسم معارفه در یک شرکت پس از دست دادن سلطه‌گرانه در یک فاصله اجتماعی از آن‌ها می‌ایستند و دست‌های خود را در کنار بدن، یا پشت خود در حالت سلطه‌گرانه می‌چ در دست یا دست در جیب نگه می‌دارد. او به ندرت دست‌های خود را جمع می‌کند.

از طرف دیگر، کارکنان جدید، پس از دست دادن با رئیس، به خاطر اضطرابی که در حضور ریاست شرکت دارند، دست‌های خود را به‌طور کامل یا تا حدودی جمع می‌کنند. هر دو، یعنی رئیس و کارکنان با علائمی که به کار می‌برند احساس ناراحتی می‌کنند زیرا نشانگر مقام هر یک در برابر دیگری است. اما زمانی که مدیرکل با یک مدیر اجرائی جوان که به تازگی به این مقام دست یافته و از تیپ افراد سلطه‌گر است و احتمالاً حس می‌کند که به اندازه مدیرکل اهمیت دارد، چه اتفاقی می‌افتد؟ پیامد احتمالی این است که هر دو با هم به روش دست‌دادن سلطه‌گر، دست می‌دهند و سپس مدیر جوان دست‌های خود را جمع می‌کند به طوری که شست هر دو دست رو به بالا و در حالت عمودی



باشند.

این «حالت مدل تدافعی» حالتی است که در آن هر دو دست به‌طور افقی جلوی بدن قرار گرفته‌اند و شست دست‌ها به طرف بالا می‌باشد که نشان می‌دهد این فرد خونسرد و بی‌خیال است. شست‌های رو به بالا نشان می‌دهد که از اعتماد به نفس برخورداریم و دست‌های جمع شده حس حمایت به ما می‌دهد.



فروشنده‌ها نیاز دارند بررسی کنند که چرا یک خریدار از این علامت استفاده کرده تا بدانند که روش مورد استفاده آن‌ها مؤثر بوده یا خیر. چنانچه علامت شست‌ها به‌طرف بالا در پایان نمایش محصولات آنان استفاده شود و با حرکت مثبت دیگری که خریدار از خود نشان داده ترکیب گردد، فروشنده به‌راحتی می‌تواند معامله را تمام کند و سفارش بگیرد، اگر چنانچه در پایان نمایش محصولات، خریدار دست

بسته شود در حالی که مشت‌های خود را بسته نگه داشته (شکل گرفتن دست خود) و چهره‌ای بی‌حالت و خشک به خود بگیرد، اگر فروشنده بر اخذ سفارش پافشاری کند، پیامدهای وحشتناکی خواهد داشت.

به جای آن بهتر است که به مرحله نمایش محصولات خود برگردد و با سؤالات بیشتر، متوجه هدف خریدار شود. در فروشنده‌گی، چنانچه خریدار به طور کلامی بگوید: «نه»، تغییر تصمیم او کار دشواری خواهد بود.

توانائی تغییر رفتارهای غیرکلامی این اجازه را به شما می‌دهد که قبل از اعلام، متوجه تصمیم منفی شوید و فرصت کافی برای انتخاب یک روش دیگر را داشته باشید.

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

دست به سینه ناقص



گاهی اوقات حالت دست به سینه کامل بیش از حد گویا است و به وضوح، ترس و نگرانی را نشان می‌دهد. از این رو گهگاه آن را با حالت متعادل‌تری جایگزین می‌کنیم، یعنی دست به سینه ناقص که در این حالت یک دست از جلوی بدن رد می‌شود تا دست دیگر را لمس کند و یک مانع تشکیل دهد.

تشکیل این مانع، اغلب در جلساتی که شاید شخص برای سایر اعضای گروه غریبه باشد یا از اعتماد به نفس لازم برخوردار نباشد، دیده می‌شود. یک نوع پرمصرف دیگر از این حرکت، گرفتن دست‌ها است حرکتی که اغلب توسط افرادی که در حضور یک جمع منتظر دریافت جایزه یا ایراد نطق می‌باشند، استفاده می‌شود. به اعتقاد دزموند موریس، این حرکت باعث می‌شود که شخص مجدداً از همان امنیت

عاطفی برخوردار شود که در کودکی هنگامی که والدین او در موقعیت‌های ترسناک دست‌هایش را می‌گرفتند، تجربه می‌کرده است.

دست به سینه پنهان

انواع حالت‌های دست به سینه پنهانی، جزء حرکات بسیار فرهیخته می‌باشند که توسط افرادی که به طور مرتب در اجتماعات حضور می‌یابند، استفاده می‌شود. این گروه شامل سیاستمداران، فروشنده‌ها، شخصیت‌های تلویزیونی و امثال آنان که نمی‌خواهند حضار متوجه نگرانی یا عدم اطمینان آن‌ها از خود شوند، می‌گردد.



ناراحتی یا حالت عصبی پنهان شده

همانند سایر حالات دست به سینه، یک دست از جلوی بدن می‌گذرد تا دست دیگر را بگیرد، با این تفاوت که به جای اینکه دست‌ها روی هم جمع شوند، یکی از دست‌ها کیف، انگو، ساعت، مچ پیراهن و یا هر چیزی را که نزدیک به روی دست دیگر باشد می‌گیرد. (شکل ناراحتی یا حالت عصبی پنهان شده) بدین ترتیب، مانع تشکیل می‌شود و حس امنیت به وجود می‌آید. زمانی که دکمه سر دست مد بود، اغلب آقایان هنگامی که در حضور دیگران

بودند، با آن ور می‌رفتند. با از مد افتادن دکمه سردست، آقایان اغلب بند ساعت خود را جابه‌جا می‌کنند، محتویات کیف خود را بازبینی می‌کنند، دست‌هایشان را به هم می‌مالند، دست‌های خود را به هم می‌گیرند، با دکمه مچ پیراهن بازی می‌کنند یا از هر وسیله دیگری که باعث ماندن دست‌ها در جلوی بدن شود، استفاده می‌کنند. البته این کارها برای یک مشاهده‌گر مجرب، کاملاً گویا هستند و هیچ



فایده‌ای جز نمایان ساختن تلاشی برای پنهان کردن ناراحتی ندارند. یک محل خوب برای مشاهده این حرکات جایی است که مردم از مقابل تعدادی بیننده عبور می‌کنند مانند مرد جوانی که برای دریافت نوشیدنی از یک سر سالن به سمت دیگر می‌رود.

کاربری این علائم پنهان در خانم‌ها کمتر مشخص است زیرا آن‌ها از چیزهایی مانند کیف دستی یا کیف پول برای پنهان کردن دستپاچگی خود استفاده می‌کنند.

یکی از رایج‌ترین انواع این حالات، در دست گرفتن یک لیوان نوشیدنی با هر دو دست است. آیا هیچ به ذهن شما خطور کرده که برای گرفتن یک لیوان، تنها به یک دست نیاز است. استفاده از هر دو دست این اجاه را

می‌دهد که شخص نگران یا عصبی بتواند تقریباً یک مانع نامشخص ایجاد کند. پس از مشاهده مردم در استفاده از موانع پنهان دست، متوجه شده‌ایم که این حرکات تقریباً از سوی همه استفاده می‌شوند. خیلی از اشخاص مشهور نیز در موقعیت‌های حساس از این موانع پنهان استفاده می‌کنند و اغلب کاملاً ناآگاه از این کار هستند.