

# زبان صورت

(بانگرش کاربردی)

دکتر حسین وظیفه دوست

دانشیار و عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد علوم و تحقیقات تهران و  
رییس انجمن علمی بازاریابی ایران

محسن عبداللهیان

مدرس و مشاور زبان صورت،  
دارای مدارک تخصصی تشخیص  
ریزحالت های چهره از آمریکا



شرکت چاپ و نشر بازرگانی

وابسته به مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی

تهران ۱۳۹۵

---

## فهرست

---

پیشگفتار مؤلف	هفت
مقدمه	۱
نگاه متخصصین در زمینه‌های گوناگون	۵
پیشگفتار دکتر احمد روستا (پدر علم بازاریابی ایران)	۱۷

---

### فصل اول. معرفی علم

بررسی و شناخت هفت احساس جهانی	۲۴
سه سطح بروز احساسات	۲۵
اشتباهات رایج شناخته شده و قابل وقوع در راستای بهره‌برداری از ...	۳۰

---

### فصل دوم. تعاریف و اصطلاحات کاربردی

قوانین نمایش	۴۲
خطوط پایه احساسی	۴۲
هم‌زمانی	۴۴
زبان دوری جویی (تمایل به فاصله گرفتن)	۴۴
عبارت‌های تأییدی کلاسیک	۴۵
خود آرام‌سازی	۴۶
طفره رفتن از پاسخگویی	۴۷
طرز فکر جنایتکارانه	۴۷
بالا انداختن	۴۷
لذت فریبکاری	۴۷
فریبکاری غرورآمیز	۴۹
رو برگرداندن و تفاوت آن با بازخوانی حافظه همراه با قطع ...	۵۰

---

### فصل سوم. تشریح ماهیچه‌های چهره انسان و کارکرد آنها

ماهیچه‌های حالت‌دهنده چهره انسان	۵۳
سیستم کدگذاری حرکت‌های چهره	۵۷

فصل چهارم. روش های تشخیص و تفسیر احساس نفرت	
معرفی احساس نفرت و شناخت اعضای متأثر از آن	۶۵
نمونه هایی از نحوه تشخیص و تفسیر بروز نفرت	۶۷
فصل پنجم. روش های تشخیص و تفسیر احساس تمسخر	
معرفی احساس تمسخر و شناخت اعضای متأثر از آن	۸۵
نمونه هایی از نحوه تشخیص و تفسیر بروز تمسخر	۸۷
فصل ششم. روش های تشخیص و تفسیر احساس خشم	
معرفی احساس خشم و شناخت اعضای متأثر از آن	۱۰۵
نمونه هایی از نحوه تشخیص و تفسیر بروز خشم	۱۰۹
فصل هفتم. روش های تشخیص و تفسیر احساس ترس	
معرفی احساس ترس و شناخت اعضای متأثر از آن	۱۲۷
نمونه هایی از نحوه تشخیص و تفسیر بروز ترس	۱۳۲
فصل هشتم. روش های تشخیص و تفسیر احساس غم	
معرفی احساس غم و شناخت اعضای متأثر از آن	۱۴۹
نمونه هایی از نحوه تشخیص و تفسیر بروز غم	۱۵۲
فصل نهم. روش های تشخیص و تفسیر احساس تعجب (غافلگیری)	
معرفی احساس تعجب و شناخت اعضای متأثر از آن	۱۶۹
نمونه هایی از نحوه تشخیص و تفسیر بروز تعجب	۱۷۲
فصل دهم. روش های تشخیص و تفسیر احساس شادی (خنده)	
معرفی احساس شادی و شناخت اعضای متأثر از آن	۱۸۷
نمونه هایی از نحوه تشخیص و تفسیر بروز شادی	۱۸۹
سخن پایانی	۲۰۳
منابع و مراجع	۲۰۷

## پیشگفتار مؤلف

کلام برای افراد مختلف معانی متفاوتی دارد. سن، میزان تحصیلات و زمینه فرهنگی، سه متغیر مشخصی هستند که معانی و مفاهیمی را که ما برای این واژه ها قائل هستیم، تحت تأثیر قرار می دهند. اگرچه ما به زبان مشترکی صحبت می کنیم، ولی کاربرد کلام به گونه ای نیست که برداشت های مشابه و یکسانی از واژه ها شود. بنابراین اگر می دانستیم هر یک از ما، چه برداشت هایی از واژه ها داریم، مشکلات ارتباطات فردی و اجتماعی به پایین ترین حد ممکن می رسید.

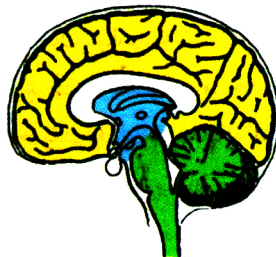
هنگامی که با افراد مختلف رابطه متقابل برقرار می کنیم، معمولاً نمی دانیم آن ها از واژه ها و کلام ها چه برداشت ویژه ای دارند! وقتی که پیام می دهیم اساس فرض خود را بر این می گذاریم که گیرنده پیام، از شنیدن واژه ها، عبارت ها و اصطلاحات، بدان گونه می اندیشد که ما می اندیشیم و مورد نظر ما از کاربرد آن ها است؛ اما به طور معمول چنین فرضی نمی تواند درست باشد. برای درک بهتر حقیقت درون انسان ها و همچنین فهماندن هر چه بهتر منظور و مفهوم خود، باید از چیزی بیش از کلام استفاده کرد.

در این کتاب به معرفی، تعریف و توضیح «زبان صورت» به عنوان ابزار درک احساس ها و حالت های انسان و در نتیجه توانایی تشخیص فریبکاری پرداخته شده است. شما با فراگیری زبان صورت و زبان بدن، قادر به تشخیص و درک احساساتی که برانگیخته می شوند و حالت ها و رفتاری که نشان داده می شوند و همچنین تعبیر درست حالت های برگرفته از بروز احساسات و رفتار ناخودآگاه انسان ها خواهید بود و به این وسیله نه تنها می توانید از درک درست منظورتان از پیام مورد نظر توسط مخاطب، آگاه شوید، بلکه می توانید یکسان بودن



مغز انسان ساختار پیچیده‌ای دارد و همین پیچیدگی یکی از مهم‌ترین عواملی است که انسان را از خطرات حفظ کرده و به مرور زمان به این میزان از پیشرفت رسانده است. بنا بر نظریه مک لین، مغز انسان دارای سه بخش است که عبارتند از: ساقه<sup>۱</sup>، سیستم لیمبیک<sup>۲</sup> و نئوکورتکس<sup>۳</sup>.

ساقه مغز بخشی از دستگاه عصبی مرکزی بوده و در قسمت پایین مغز قرار دارد و متشکل از بخش‌هایی است که نخاع را به دو نیم‌کره مخ و مخچه پیوند می‌دهد، مغز لیمبیک را می‌توان به عنوان قسمت ناخودآگاه و صادق (راستگو) مغز دانست و نئوکورتکس نیز قسمت خودآگاه و متفکر مغز است که به دلیل متفکر و مختار بودن، همان بخشی است که گاهی و شاید هم در بیشتر مواقع انسان را به دروغ‌گویی و کم‌گویی (پنهان‌کاری) وامی‌دارد.



- ساقه (Reptilian Brain)
- سیستم لیمبیک (Limbic System)
- نئوکورتکس (Neocortex)

- 
1. reptilian brain
  2. limbic system
  3. neocortex

**تحقیقات علمی نشان داده است** که انسان‌های معمولی در هر ده دقیقه مکالمه، به طور میانگین **حدود سه بار دروغ می‌گویند** و یا حقیقت را پنهان می‌کنند و بروز نمی‌دهند که ممکن است این سه بار فریب‌کاری مربوط به مسائل بزرگ و بااهمیت باشد و یا به کوچک‌ترین و کم‌اهمیت‌ترین مسائل روزمره مربوط باشد، در هر صورت همه این‌ها حاصل قسمت خودآگاه و متفکر مغز انسان است، اما در مقابل، قسمت ناخودآگاه و صادق مغز انسان هیچ نقشی در این میزان یا میزانی بیشتر یا کمتر از میانگین دروغ‌گویی و فریب‌کاری ندارد. قسمت ناخودآگاه مغز انسان در مقابل هرگونه محرک و اطلاعات دریافتی از محیط بیرونی و همچنین از درون خود انسان، در یک ثانیه اول، به صورت کاملاً غیرارادی و ناخودآگاه، صادقانه‌ترین پاسخ را صادر کرده و حقیقی‌ترین عکس‌العمل را توسط ماهیچه‌ها و اعضای مختلف صورت و دیگر قسمت‌های بدن بروز می‌دهد، اما از آنجا که قدرت تکلم در اختیار قسمت خودآگاه و ارادی مغز است، ممکن است صلاح بدانند که این پاسخ غیرارادی و در نتیجه صادقانه را بروز دهد و یا اینکه ترجیح دهد دست به فریب‌کاری زده و حقیقت را بروز ندهد.

این بدان معناست که انسان در یک ثانیه اول، بی‌اختیار به بروز صداقت و راست‌گویی تمایل دارد، زیرا قسمت ناخودآگاه مغز در آن یک ثانیه عمل می‌کند، اما پس از آن چون قسمت مختار مغز وارد عمل می‌شود، انسان می‌تواند انتخاب کند که چه بگوید، چه رفتاری داشته باشد و چه احساسات و حالت‌هایی را بروز دهد، یا به بیان بهتر؛ پس از یک ثانیه می‌تواند تصمیم بگیرد که حقیقت یا دروغ را بگوید و فریب‌کاری کند.

با اینکه یک ثانیه برای بیان حقیقت زمان کوتاهی به نظر می‌رسد، اما باز هم قسمت ناخودآگاه و راست‌گوی مغز دست از تلاش برنداشته و با ماهیچه‌ها و اعضای صورت و دیگر اندام‌ها و اعضای نواحی دیگر بدن حقیقت را بروز می‌دهد که مشاهده، کشف و تعبیر این حالت و حرکت‌ها به ایجاد و تشکیل علم زبان بدن و زبان صورت یا همان ارتباط‌های غیرکلامی<sup>۱</sup> منجر گردیده است.

البته این مسئله بدین معنی نیست که تمامی حرکت‌های صورت و بدن پس از یک ثانیه از دریافت هر نوع محرک یا نشان دادن ژست‌ها و حرکت‌ها در ثانیه‌های بعدی همیشه دروغ بوده و ساختگی است، بلکه بدان معناست که با تسلط بر علم زبان بدن و شناسایی حالت‌ها و حرکت‌های چهره می‌توان عدم بیان حقیقت و دروغ‌گویی‌ها را تشخیص داد. شناسایی پیام‌های غیرکلامی از طریق تشخیص و بررسی حالت‌ها و رفتار صورت و بدن از آن‌رو حائز اهمیت است که چون فکر نشده و غیرارادی می‌باشند، برخلاف پیام‌های کلامی که کاملاً متفکرانه و ارادی ابراز می‌شوند، براساس حقیقت بوده و در صورت شناسایی و تعبیر اصولی و صحیح، واقعی و قابل اعتماد می‌باشند و همین مسئله است که قدرت و اعتبار تشخیص‌ها در این علم را بالا می‌برد.

حتی در علم مهم و معتبری مانند هیپنوتیزم نیز نمی‌توان تا این حد به کسب نتیجه و کشف حقایق، به‌طور ناخواسته و غیرارادی امیدوار بود. برخی این تصور اشتباه را دارند که در هیپنوتیزم اسرار شخص فاش می‌شود و یا برخلاف اعتقاداتش عمل می‌کند و به همین دلیل این افراد معتقدند که به کمک هیپنوتیزم می‌توان حقیقت را از ذهن فرد هیپنوتیزم‌شونده (سوژه) بدون اینکه او بخواهد اعتراف کند، استخراج کرد، اما این‌گونه نیست!

قضاوت نقادانه<sup>۱</sup> در هر شخص سالمی وجود دارد تا هر چیزی را به راحتی نپذیرد. این عمل ذهن (قضاوت نقادانه)، در هنگام هیپنوتیزم به درجاتی به حالت تعلیق در می‌آید<sup>۲</sup> که میزان این تعلیق به میزان هیپنوتیزم‌پذیری سوژه بستگی دارد. هر چه هیپنوتیزم‌پذیری بیشتر باشد قضاوت نقادانه بیشتر به صورت تعلیق در می‌آید. البته هیچ‌گاه متوقف یا صفر نمی‌شود و اگر مطلبی گفته شود که با اصول و اعتقادات فرد منافات داشته باشد، دوباره فعال شده و حتی ممکن است باعث شود که فرد از حالت هیپنوتیزم درآید.

درواقع بخشی از روان به نام «ناظر پنهان» این کار را انجام می‌دهد؛ یعنی از تمامیت شخصیت انسان و از اصول ارزشی و اعتقادی و اسرار وی محافظت می‌کند و اگر چیزی برخلاف اعتقادات وی باشد، مقاومت می‌کند و ممکن است سوژه از خلسه هیپنوتیزم

1. Critical Judgment

2. Relative Suspension of Critical judgment

1. nonverbal communication