

बॉडी लैंग्वेज

हाव-भाव से कैसे समझें दूसरों के मन की बातें

एलन पीज़ सिडनी, ऑस्ट्रेलिया में स्थित एक मैनेजमेंट कन्सल्टेन्सी कंपनी के मैनेजिंग डायरेक्टर हैं। वह पुस्तकें, फिल्में और कैसेट बनाते हैं जिनका उपयोग विश्व भर में असंख्य संगठनों द्वारा व्यक्तियों को कम्युनिकेशन स्किल या संप्रेषण तकनीक में प्रशिक्षित करने में किया जाता है। उन्होंने बॉडी लैंग्वेज लिखने से पूर्व इस विषय पर दस वर्ष तक अध्ययन किया, इन्टरव्यू लिये और शोध किया।

आम समस्याओं पर विजय पायें

बॉडी लैंग्वेज

हाव-भाव से समझें दूसरों के मन की बातें

एलन पीज़

नया संस्करण

जॉन चैंडलर द्वारा इलस्ट्रेटेड

अनुवादक : डॉ. सुधीर दीक्षित



मंजुल पब्लिशिंग हाउस

First published in in India by



Manjul Publishing House

Corporate and Editorial Office

- 2nd Floor, Usha Preet Complex, 42 Malviya Nagar, Bhopal 462 003-India

Sales and Marketing Office

- 7/32, Ground Floor, Ansari Road, Daryaganj, New Delhi 110 002-India

Website: www.manjulindia.com

Distribution Centres

Ahmedabad, Bengaluru, Bhopal, Kolkata, Chennai,
Hyderabad, Mumbai, New Delhi, Pune

Hindi translation of *Body Language* by Allan Pease

All rights reserved.

Published by agreement with Pease International

C/o Dorie Simmonds Literary Agency.

Copyright © Allan Pease 1981, 1992, 1997

This edition first published in 2003

Eighteenth impression 2016

ISBN 978-81-86775-28-8

Translation by Dr. Sudhir Dixit

Designed by Aquarius Inc.

Illustrations by John Chandler

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

विषय-वस्तु

प्रस्तावना

1. बॉडी लैंग्वेज समझने के लिये कुछ ज़रूरी बातें
2. क्षेत्र और सीमायें
3. हथेली की मुद्रायें
4. हाथ और बांह की मुद्रायें
5. चेहरे पर हाथ की मुद्रायें
6. बाँहों के अवरोध
7. पैर के अवरोध
8. दूसरी लोकप्रिय मुद्रायें और व्यवहार
9. आँखों के इशारे
10. प्रेम की मुद्रायें और संकेत
11. सिगार, सिगरेट, पाइप और चश्मा
12. क्षेत्रीय और मालिकाना मुद्रायें
13. कार्बन कॉपी और प्रतिबिंब
14. शरीर झुकाना और स्टेटस
15. संकेतक
16. डेस्क, टेबल और बैठक व्यवस्था
17. शक्ति के खेल
18. संक्षेप में

आभार

मैं निम्न व्यक्तियों के प्रति आभार प्रकट करना चाहता हूँ जिन्होंने प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से इस पुस्तक में अपना सहयोग दिया है : **Noel Bishop, Raoul Boielle, Ty Boyd, Sue Brannigan, Matthew Braund, Doug Constable, John Cooke, Sharon Cooper, Chris Corck, Brett Davies, Dr Andre Davril, George Deveraux, Rob Edmonds, Iven Frangi, Rex Gamble, Dave Goodwin, Jan Goodwin, Paul Gresham, Gerry Hatton, Mills, Desmond Morris, Virginia Moss, Wayne Mugridge, John Nevin, Peter Opie, Diana O'Sullivan, Richard Otton, Ray Pease, David Plenderleith, David Rose, Richard Salisbury, Tokoly, Keith Weber, Alan White, Rob Winch and the Australian Jaycees.**

प्रस्तावना

जब 1971 में मैंने पहली बार बॉडी लैंग्वेज (**Body Language**) के बारे में एक सेमिनार में सुना तो मैं इसको लेकर बहुत ज़्यादा रोमांचित हो गया। मैं इसके बारे में और ज़्यादा जानना चाहता था। भाषण देने वाले ने हमें लुईविले विश्वविद्यालय में प्रोफेसर रे बर्डव्हिसल द्वारा किये गये शोध के बारे में बताया। उस शोध का निष्कर्ष यह था कि मानवीय संप्रेषण संकेतों, मुद्राओं, स्थितियों और दूरियों से जितना ज़्यादा होता है, उतना किसी दूसरे तरीके से नहीं होता। उस समय मैं कमीशन सेल्समेन के रूप में कई सालों से काम कर रहा था और बिक्री की तकनीक के बारे में कई लंबे और गहन पाठ्यक्रमों में शामिल हो चुका था, परंतु इनमें से किसी भी पाठ्यक्रम में मुझे आमने-सामने की मुलाकात या बातचीत में अशाब्दिक पहलुओं या प्रभावों के बारे में नहीं बताया गया था।

मेरे खुद के परीक्षणों ने बताया कि बॉडी लैंग्वेज के विषय पर बहुत कम उपयोगी जानकारी उपलब्ध थी। हालांकि मुझे पुस्तकालयों और विश्वविद्यालयों में इस विषय पर हुये अध्ययनों के बहुत से रिकॉर्ड मिले, परंतु उनमें दी हुई जानकारी इतनी बारीक लिखावट में थी कि उसे पढ़ना आसान नहीं था। और उसे समझना तो और भी कठिन था क्योंकि उसमें केवल सैद्धांतिक मान्यताओं का तकनीकी विश्लेषण किया गया था। इस जानकारी को ऐसे लोगों ने निरपेक्ष रूप से इकट्ठा किया था जिन्हें दूसरे लोगों के साथ संप्रेषण करने का बहुत कम अनुभव था या बिलकुल भी अनुभव नहीं था। इसका यह मतलब नहीं है कि इन सैद्धांतिक विशेषज्ञों का कार्य महत्वपूर्ण नहीं था; इसका केवल यह अर्थ है कि इसमें से ज़्यादातर जानकारी इतनी तकनीकी थी कि वह एक आम आदमी के काम की नहीं थी और व्यावहारिक रूप से इसकी उपयोगिता लगभग

शून्य थी।

इस पुस्तक में मैंने प्रमुख व्यवहारविद्-वैज्ञानिकों के शोध का सार दिया है और इसके साथ ही अन्य व्यवसायों-समाजविज्ञान, नृविज्ञान, प्राणीशास्त्र, शिक्षा, मनोविज्ञान, पारिवारिक परामर्श, व्यावसायिक विनिमय एवं विक्रय-में हुये शोध को भी शामिल किया है।

इस पुस्तक में कई 'किस तरह करें' के सुझाव भी दिये गये हैं। ऑस्ट्रेलिया और दूसरे देशों में मेरे और दूसरे लोगों द्वारा बनाये गये अनगिनत वीडियो टेपों और फिल्मों की रीलियों के अध्ययन के बाद इन सुझावों को विकसित किया गया है। पिछले पंद्रह सालों में मैंने हज़ारों लोगों का इंटरव्यू लिया, उन्हें नौकरियाँ दीं, प्रशिक्षित किया, उनका प्रबंधन किया (साथ ही वे भी जिन्हें मैंने सामान बेचा)। इस पुस्तक में इन सभी लोगों के साथ हुये अनुभवों और साक्षात्कारों का भी निचोड़ है।

यह पुस्तक किसी भी तरह से बॉडी लैंग्वेज पर अंतिम शब्द नहीं है, न ही इसमें उस तरह के कोई जादुई नुस्खे हैं जिनका वादा कई पुस्तकों में किया जाता है। इसका उद्देश्य पाठक को उसके अशाब्दिक संकेतों और मुद्राओं के बारे में ज़्यादा जागरूक बनाना है। साथ ही, इसका मकसद यह बतलाना भी है कि इस माध्यम के द्वारा लोग-बाग एक-दूसरे के साथ अपनी भावनाओं को किस तरह संप्रेषित करते हैं।

यह पुस्तक बॉडी लैंग्वेज और मुद्राओं के हर पहलु का अलग-अलग अध्ययन करती है, हालांकि मैं यह बता दूँ कि बहुत कम मुद्रायें दूसरी मुद्राओं की मदद के बिना अकेले ही इस्तेमाल की जाती हैं। इसके साथ ही मैंने अतिसामान्यीकरण से परहेज़ करने की कोशिश भी की है। अशाब्दिक संप्रेषण आखिरकार एक जटिल प्रक्रिया है जिसमें लोगों के साथ-साथ उनके शब्द, उनकी आवाज़ की टोन और शरीर की गतिविधियाँ भी शामिल हैं।

ऐसे लोग हमेशा रहेंगे जो घबराकर अपने हाथ आतंक में खड़े कर देंगे और यह दावा करेंगे कि बॉडी लैंग्वेज का अध्ययन एक और तरीका है जिसके द्वारा वैज्ञानिक ज्ञान दूसरों के रहस्यों या विचारों को पढ़कर उन्हें शोषित करने या दबाने के लिये प्रयुक्त किया जा सकता है। यह पुस्तक पाठक को अपने साथी इन्सानों के साथ होने वाले संप्रेषण में ज़्यादा गहरी अंतर्दृष्टि विकसित करने की कोशिश करती है, ताकि उसमें दूसरे लोगों की ज़्यादा गहरी समझ विकसित हो सके और इस तरह खुद की भी। जब हम यह समझ लेते हैं कि कोई चीज़ किस तरह काम करती है, तो हमारे लिये उसके साथ रहना ज़्यादा आसान हो जाता है। इसकी विपरीत स्थिति में, समझ की कमी और अज्ञान से डर और अंधविश्वास पैदा होते हैं और हम दूसरों की ज़्यादा आलोचना करते हैं। एक पक्षी-प्रेमी पक्षियों का इसलिये अध्ययन नहीं करता ताकि वह उन्हें गोली से मार सके और विजयचिन्हों के रूप में उन्हें सजाकर रख सके। इसी तरह अगर हमें अशाब्दिक संप्रेषण का ज्ञान हो और हम इसमें दक्षता हासिल कर लें तो हर आदमी के साथ हमारी मुलाकात एक ज़्यादा रोमांचक अनुभव बन सकती है।

यह पुस्तक मूल रूप से सेल्समेन, सेल्स मैनेजर, एग्ज़ीक्यूटिव्ज़ इत्यादि के वॉर्किंग मैनुअल के रूप में लिखी जाने वाली थी। परंतु इस विषय पर दस साल तक हुये शोध और परीक्षण के बाद यह इतनी ज़्यादा बड़ी हो गयी है और विकसित हो चुकी है कि इससे कोई भी व्यक्ति लाभान्वित हो सकता है, चाहे उसका व्यवसाय कुछ भी हो या जीवन में वह कुछ भी करता हो। इस पुस्तक को पढ़ने से आपको जीवन की सबसे जटिल घटना की ज़्यादा बेहतर समझ मिलती है और वह जटिल घटना है – किसी दूसरे व्यक्ति के साथ आमने-सामने की मुलाक़ात।

अध्याय : 1

बॉडी लैंग्वेज समझने के लिये कुछ ज़रूरी बातें

इक्कीसवीं सदी की शुरूआत में एक नई तरह के समाजवैज्ञानिक का उदय हो रहा है-अशाब्दिक विशेषज्ञ का। जिस तरह पक्षीप्रेमी पक्षियों को और उनके व्यवहार को देखकर खुश होता है उसी तरह अशाब्दिक विशेषज्ञ इन्सानों के अशाब्दिक संकेतों और संप्रेषणों को देख-देखकर खुश होता है। वह उन्हें सामाजिक समारोहों में, समुद्री तटों पर, टेलीविज़न में, ऑफिस में और हर उस जगह पर देखता है जहाँ लोग आपस में मिलते-जुलते हैं। वह मानव व्यवहार का ऐसा विद्यार्थी होता है जो अपने साथी इंसानों की हरकतों और हाव-भाव के बारे में सीखना चाहता है ताकि वह अंततः खुद के बारे में ज़्यादा से ज़्यादा जान सके और यह ज्ञान भी हासिल कर सके कि किस तरह दूसरे लोगों के साथ संबंध सुधारे जा सकते हैं।

यह लगभग अविश्वसनीय लगता है कि इन्सान के विकास को दस लाख या इससे भी ज़्यादा साल गुज़र गये हैं परंतु संप्रेषण के अशाब्दिक पहलुओं के बारे में पहली बार किसी भी स्तर पर सक्रिय अध्ययन 1960 के दशक से ही हुआ है और जनता को तो इसकी जानकारी तभी मिली जब जूलियस फास्ट ने 1970 में बॉडी लैंग्वेज पर अपनी पुस्तक प्रकाशित की। यह पुस्तक व्यवहारवादी वैज्ञानिकों द्वारा अशाब्दिक संप्रेषण पर तब तक किये गये कार्य की संक्षेपिका थी। और आज भी ज़्यादातर लोग बॉडी लैंग्वेज के अस्तित्व से अनजान हैं, उनके जीवन में इसका महत्व कितना है, यह बात तो छोड़ ही दें।

चार्ली चैप्लिन और कई दूसरे मूक फिल्म अभिनेता अशाब्दिक संप्रेषण की खूबियों के प्रणेता थे, उस समय स्क्रीन पर संप्रेषण का माध्यम केवल यही था। कोई अभिनेता जितनी खूबी से और असरदार अंदाज़ में मुद्राओं और दूसरे देह संकेतों का

प्रयोग कर सकता था वह उतना ही अच्छा या बुरा अभिनेता माना जाता था। जब सवाक फिल्मों लोकप्रिय हुईं और अभिनय के अशाब्दिक पहलुओं पर कम जोर दिया जाने लगा तो कई मूक फिल्मों के अभिनेता गुमनामी के अंधेरे में खो गये और अच्छी शाब्दिक दक्षता वाले अभिनेता लोकप्रिय हो गये।

जहाँ तक बॉडी लैंग्वेज के तकनीकी अध्ययन का सवाल है, शायद बीसवीं सदी के पहले की सबसे प्रभावी पुस्तक थी चार्ल्स डार्विन की द एक्सप्रेशन ऑफ द इमोशन्स इन मैन एन्ड एनिमल्स, जो 1872 में प्रकाशित हुई थी। इसमें चेहरे की भावाभिव्यक्तियों और बॉडी लैंग्वेज के आधुनिक अध्ययनों के बीज थे। आज डार्विन के कई विचारों और निष्कर्षों को दुनिया भर के आधुनिक शोधकर्ताओं ने मान्यता भी दे दी है। उस समय से आज तक शोधकर्ताओं ने लगभग दस लाख अशाब्दिक संकेतों और लक्षणों को देखकर उन्हें दर्ज किया है। अल्बर्ट मेहरेबियन ने अपने अध्ययन में यह पाया कि किसी संदेश का असर केवल 7 प्रतिशत शाब्दिक (केवल शब्दों पर निर्भर) होता है, जबकि वाणी का प्रभाव 38 प्रतिशत होता है (जिसमें आवाज़ की टोन, उतार-चढ़ाव और अन्य ध्वनियाँ सम्मिलित हैं) और 55 प्रतिशत प्रभाव अशाब्दिक होता है। प्रोफेसर बर्डव्हिसल ने इन्सानों के बीच में होने वाले अशाब्दिक संप्रेषण की मात्रा के संबंध में लगभग इसी तरह के अनुमान लगाये हैं। उनका निष्कर्ष यह है कि आम आदमी एक दिन में शब्दों के माध्यम से कुल मिलाकर दस से ग्यारह मिनट तक ही बोलता है और एक औसत वाक्य बोलने में उसे लगभग 2.5 सेकंड का समय लगता है। मेहरेबियन की ही तरह उनका भी यह निष्कर्ष था कि आमने-सामने की बातचीत में शाब्दिक पहलू 35 प्रतिशत से भी कम होता है और संप्रेषण का 65 प्रतिशत से भी ज़्यादा हिस्सा अशाब्दिक होता है।

ज़्यादातर शोधकर्ता मानते हैं कि शाब्दिक माध्यम का प्रयोग खास तौर पर सूचना संप्रेषित करने के लिये किया जाता है, जबकि अशाब्दिक माध्यम का प्रयोग व्यक्तिगत भावनाओं को संप्रेषित करने के लिये किया जाता है और कई मौकों पर तो इसे शाब्दिक संदेशों के विकल्प के रूप में इस्तेमाल किया जाता है। उदाहरण के तौर पर, जब कोई महिला किसी पुरुष पर 'कातिलाना नज़र' डालती है तो वह बिना अपना मुँह खोले उस तक एक बहुत स्पष्ट संदेश पहुँचा देती है।

चाहे कोई भी संस्कृति हो, शब्द और गतियाँ साथ-साथ होते हैं प्रकट और उनका यह संयोग एक दूसरे पर निर्भर होता है। बर्डव्हिसल का कहना है कि कोई सुप्रशिक्षित व्यक्ति केवल किसी की आवाज़ सुनकर यह बता सकता है कि उसकी देह-अभिव्यक्तियाँ कैसी होंगी। इसी तरह से बर्डव्हिसल का यह भी कहना था कि केवल किसी आदमी की देह-अभिव्यक्तियों को देखकर यह बताया जा सकता है कि वह किस तरह की भाषा बोल रहा होगा।

कई लोगों को यह मानने में बड़ी तकलीफ़ होती है कि जैविक रूप से इन्सान एक जानवर है। होमो सेपियन्स रोमहीन नरवानर की एक प्रजाति है जिसने दो पैरों पर

चलना सीख लिया है और जिसके पास एक कुशल और विकासेत दिमाग है। किसी भी दूसरी प्रजाति की ही तरह हम भी प्राणीशास्त्री नियमों द्वारा संचालित होते हैं जो हमारे कार्यों, प्रतिक्रियाओं, बाँड़ी लैंग्वेज और मुद्राओं पर नियंत्रण रखते हैं। मज़े की बात यह है कि मानवरूपी जानवर अपनी मुद्राओं, गतियों और संकेतों के बारे में बहुत कम जानकारी रखता है जो अलग ही कहानी बता सकते हैं जबकि उसकी आवाज़ दूसरी कहानी बता रही होती है।

अनुभूतिक्षमता, अन्तर्बोध और सटीक अनुमान

तकनीकी दृष्टिकोण से, जब भी हम किसी को अनुभूतिक्षम या अन्तर्बोधपूर्ण कहते हैं तो हमारा यह मतलब होता है कि उस आदमी में दूसरे व्यक्ति के अशाब्दिक संकेतों को पढ़ने की खास क़ाबिलियत है। दूसरे शब्दों में, जब हम कहते हैं कि हमारा दिल कहता है या हमें अंदर से ऐसा लगता है कि किसी व्यक्ति ने हमसे झूठ बोला है तो दरअसल हमारा यह मतलब होता है कि उनकी बाँड़ी लैंग्वेज और उनके शब्दों में तालमेल नहीं था। इसी को वक्ताओं ने श्रोताओं की जागरूकता कहा है। उदाहरण के तौर पर, अगर श्रोता अपनी कुर्सियों पर पीछे की तरफ़ टिककर बैठे हैं, उनकी ठुड़ी झुकी हुई है और उन्होंने अपने सीने के सामने हाथ बाँध लिये हैं तो एक 'अनुभूतिक्षम' वक्ता यह समझ लेगा कि उसकी बात उनके कानों तक तो पहुँच रही है, पर अंदर तक नहीं पहुँच रही है। वह यह जान जायेगा कि अपने श्रोताओं की रुचि जगाने के लिये उसे अपनी शैली बदलना होगी। परंतु जो वक्ता 'अनुभूतिक्षम' नहीं है वह बिना कुछ समझे लगातार बोलने की ग़लती करता जायेगा।

महिलायें पुरुषों से ज़्यादा अनुभूतिक्षम होती हैं और महिलाओं में अन्तर्बोध की ज़्यादा क्षमता होती है। महिलाओं में यह जन्मजात योग्यता होती है कि वे अशाब्दिक संकेतों को पकड़ लें और उनका मतलब समझ लें। इसके अलावा उनकी नज़र भी इतनी पैनी होती है कि उन्हें बारीकियां बहुत जल्दी दिख जाती हैं। इसीलिये ऐसे बहुत कम पति होंगे जो अपनी पत्नियों से सफलतापूर्वक झूठ बोल पाते होंगे। इसके विपरीत ज़्यादातर पत्नियाँ अपने पति की आँखों में सफलतापूर्वक धूल झाँक सकती हैं और पतियों को इसका पता तक नहीं चलता।

यह नारी अन्तर्बोध उन महिलाओं में खास तौर पर नज़र आता है जिन्होंने बच्चों को पाला है। शुरू के कुछ सालों में बच्चे के साथ संवाद स्थापित करने के लिये अशाब्दिक माध्यम पर ही पूरी तरह से निर्भर रहना पड़ता है और ऐसा माना जाता है कि इसी वजह से महिलायें पुरुषों की तुलना में ज़्यादा अनुभूतिक्षम होती हैं।

जन्मजात, आनुवंशिक, सीखे हुये और सांस्कृतिक संकेत

इस बात का पता लगाने के लिये बहुत शोध और विवाद हुये हैं कि अशाब्दिक संकेत जन्मजात होते हैं या उन्हें सीखा जाता है या वे आनुवंशिक रूप से हस्तांतरित होते हैं या किसी दूसरे तरीके से उन्हें हासिल किया जाता है। दृष्टिहीन और/बधिर लोगों के अवलोकन से प्रमाण इकट्ठे किये गये हैं क्योंकि वे अशाब्दिक संकेतों को ध्वनि या दृष्टि के माध्यम से नहीं सीख सकते। इसके साथ ही संसार की विभिन्न संस्कृतियों के सांकेतिक व्यवहार का अवलोकन भी किया गया है। साथ ही साथ वानरों और वनमानुषों के व्यवहार का भी अध्ययन किया गया है, जो हमारे सबसे करीबी मानव-विज्ञान संबंधी हैं।

इस शोध के निष्कर्षों से यह संकेत मिलते हैं कि कुछ मुद्रायें हर वर्ग में आती हैं। उदाहरण के तौर पर, ज्यादातर प्राइमेट शिशुओं में चूसने की तात्कालिक क्षमता जन्मजात होती है, जिससे यह संकेत मिलते हैं कि यह या तो जन्मजात है या फिर आनुवंशिक। जर्मन वैज्ञानिक एब्ल-एबेस्फेल्ट ने यह पाया कि बहरे या अंधे बच्चों में मुस्कराहट देखी जा सकती है जबकि वे इसेकभी नहीं देख या सीख पाते जिसका यह मतलब निकलता है कि यह मुद्रायें भी जन्मजात होनी चाहिये। एकमेन, फ्रेसन और सोरेन्सन ने जन्मजात मुद्राओं के बारे में डार्विन के कुछ मौलिक विश्वासों का समर्थन किया जब उन्होंने पाँच अलग-अलग संस्कृतियों के लोगों के चेहरे की भावाभिव्यक्ति का अध्ययन किया। उनका निष्कर्ष था कि हर संस्कृति में भाव को प्रकट करने के लिये चेहरे की एक सी मुद्राओं का प्रयोग किया गया, जिससे उन्हें यह प्रमाण मिला कि यह मुद्रायें जन्मजात होनी चाहिये।

जब आप अपने सीने के सामने अपने हाथ बाँधते हैं तो आप दांये हाथ को बांये के ऊपर रखते हैं या बांये को दांये के ऊपर रखते हैं? जब तक कि ऐसा करके ही न देखें, ज्यादातर लोग यक्रीन के साथ यह नहीं बता सकते कि वे किस तरह से ऐसा करते हैं। जहाँ एक तरह से करने पर यह मुद्रा आरामदेह महसूस होती है, उसके उल्टे तरह से करने पर यह पूरी तरह असहज अनुभव कराती है। प्रमाणों से यह पता लगता है कि यह भी एक आनुवंशिक मुद्रा हो सकती है जिसे बदला नहीं जा सकता।

अभी तक इस बात पर विवाद चल रहा है कि क्या कुछ मुद्रायें सांस्कृतिक रूप से सीखी जाकर आदत बन सकती हैं या वे आनुवंशिक ही होती हैं। उदाहरण के तौर पर, ज्यादातर पुरुष कोट पहनते समय पहले अपना दांया हाथ अंदर डालते हैं, जबकि ज्यादातर महिलायें कोट पहनते समय पहले अपना बांया हाथ अंदर डालती हैं। जब किसी भीड़ भरी सड़क पर कोई पुरुष किसी महिला के पास से गुज़रता है तो वह सामान्यतः अपने शरीर को उसकी तरफ मोड़ता है, जबकि महिला आम तौर पर अपने शरीर को पुरुष के शरीर से दूर हटाती है। क्या वह ऐसा इस सहज अनुभूति के कारण करती है कि उसके स्तनों की सुरक्षा हो सके? क्या यह एक जन्मजात नारी प्रतिक्रिया है या उसने दूसरी महिलाओं को अचेतन रूप से ऐसा करते हुये देखकर यह सीखा है?

हम अपना ज़्यादातर मूलभूत अशाब्दिक व्यवहार सीखते हैं और कई हाव-भाव और मुद्राओं के अर्थ उन संस्कृतियों पर निर्भर करते हैं जिनमें हम रहते हैं। आइये हम बाँडी लैंग्वेज के कुछ पहलुओं पर विचार करें।

कुछ मूल बातें और उनके उद्गम

ज़्यादातर मूलभूत संप्रेषण मुद्रायें दुनिया भर में एक सी होती हैं। जब लोग खुश होते हैं तो वे मुस्कराते हैं। जब वे दुखी या गुस्सा होते हैं तो उनकी भ्रुकुटियाँ चढ़ जाती हैं या उनकी नाक फूल जाती है। सिर को ऊपर से नीचे की तरफ हिलाने का मतलब लगभग हर जगह पर 'हाँ' या सकारात्मक होता है। यह सिर को झुकाने का एक तरीका है और संभवतः यह एक जन्मजात मुद्रा है क्योंकि बहरे और अंधे लोग भी इसका इस्तेमाल करते हैं। इसी तरह लगभग हर संस्कृति में सिर को एक तरफ से दूसरी तरफ हिलाने का मतलब 'नहीं' या नकारात्मक होता है और हो सकता है कि यह मुद्रा बचपन में सीखी जाती हो। जब किसी बच्चे ने पर्याप्त दूध पी लिया होता है तो वह अपनी माँ के स्तन को हटाने के लिये अपने सिर को इधर से उधर घुमाता है। जब किसी छोटे बच्चे ने पर्याप्त खा लिया होता है तो वह अपने सिर को इधर से उधर घुमाता है ताकि अभिभावक उसे चम्मच से न खिला पाये और इस तरह वह जल्दी ही यह सीख जाता है कि सिर हिलाने की मुद्रा असहमति या नकारात्मक दृष्टिकोण दिखाने के लिये इस्तेमाल की जाती है।

कुछ मुद्राओं के विकास की कहानी हमारे आदिकालीन इतिहास में खोजी जा सकती है। दाँत दिखाने की मुद्रा आक्रमण की क्रिया से विकसित हुई है और आज भी आधुनिक मनुष्य इसके माध्यम से तिरस्कार प्रदर्शित करता है साथ ही, यह कई शत्रुतापूर्ण मुद्राओं में भी देखी जा सकती है, हालांकि अब आदमी दूसरों पर हमला करने के लिये अपने दाँतों का इस्तेमाल नहीं करता। मुस्कराहट मूलतः एक धमकाने की मुद्रा है परंतु आज यह दूसरी भयहीन मुद्राओं के साथ मिलकर खुशी दिखाने के लिये इस्तेमाल की जाती है।



चित्र 1 कंधा झटकने की मुद्रा

कंधा झटकना शाश्वत मुद्रा का एक अच्छा उदाहरण है। इससे यह पता चलता है कि कोई व्यक्ति आपके द्वारा समझाई जा रही बात नहीं समझ पा रहा है। यह एक बहुल मुद्रा है जिसके तीन मुख्य भाग हैं: खुली हुई हथेलियाँ, झुके हुये कंधे और उठी हुई भ्रुकुटी।

जिस तरह शाब्दिक भाषा हर संस्कृति में अलग होती है, उसी तरह अशाब्दिक भाषा में भी फ़र्क हो सकता है। हो सकता है कि कोई मुद्रा किसी विशिष्ट संस्कृति में सामान्य हो और उसका एक स्पष्ट अर्थ निकलता हो जबकि यह दूसरी संस्कृति में अर्थहीन हो या उसमें इसका पूरी तरह विपरीत अर्थ निकलता हो। उदाहरण के तौर पर तीन सामान्य हस्त मुद्राओं, अंगूठी मुद्रा, अंगूठा दिखाना और वी संकेत के सांस्कृतिक अर्थों और प्रभावों को लें



चित्र 2 'सब कुछ ठीक है'

अंगूठी या 'ओके' मुद्रा

यह मुद्रा उन्नीसवीं सदी के शुरू में अमेरिका में लोकप्रिय हुई थी। इसे अखबारों द्वारा लोकप्रिय किया गया था। समाचारपत्रों में उस समय सामान्य वाक्यांशों को छोटा करने का पागलपन चल रहा था। 'ओ के' संकेत का पूरा वाक्यांश क्या हो सकता है इस बारे में कई अलग-अलग विचार हैं। कुछ लोगों का विश्वास है कि इसका विस्तृत अर्थ 'ऑल करेक्ट' (सब कुछ ठीक है) होता है, जिसकी वर्तनी में अशुद्धतावश इसे 'ओ के' मान लिया गया होगा। कुछ लोग कहते हैं कि यह 'नॉक-आउट' यानी K. O. का उल्टा है। एक अन्य लोकप्रिय सिद्धांत के अनुसार यह 'ओल्ड किन्डरहुक' का संक्षेपीकरण है, जिसका नामकरण उन्नीसवीं सदी के अमेरिकी राष्ट्रपति के जन्मस्थान से किया गया है जिन्होंने इन संक्षिप्त अक्षरों को चुनावी नारे के रूप में इस्तेमाल किया था। इनमें से कौन सा अनुमान सही है यह हम शायद कभी नहीं जान पायेंगे। परंतु ऐसा लगता है कि अंगूठी मुद्रा 'ओ के' संकेत के 'ओ' अक्षर का प्रतिनिधित्व करती है। 'ओ के' का अर्थ सभी अंग्रेजीभाषी देशों में समान है और हालांकि इसका अर्थ तेज़ी से यूरोप और एशिया में फैल रहा है, परंतु कुछ खास जगहों पर इसके अन्य उद्गम और अर्थ होते हैं। उदाहरण के तौर पर, फ्रांस में इसका अर्थ 'शून्य' या 'कुछ नहीं' भी होता है; जापान में इसका अर्थ 'धन' हो सकता है; कुछ भूमध्यसागरीय देशों में यह एक छेद का संकेत है जिसका अक्सर यह अर्थ निकलता है कि कोई पुरुष समलैंगिक है।

बहुत से देशों को यात्रा कर रहे लोगों के लिये सबसे सुरक्षित नियम यह है कि 'जैसा देश वैसा भेस' यानी रोम में वैसा ही करें जैसा रोम के लोग करते हों। इससे आप कई संभावित परेशानियों से बच सकते हैं।

अंगूठा ऊँचा करने वाली मुद्रा

ब्रिटेन, ऑस्ट्रेलिया और न्यूज़ीलैंड में अंगूठे की मुद्रा के तीन मतलब निकलते हैं। इसे आम तौर पर लिफ्ट लेने के लिये इस्तेमाल किया जाता है या इसे ओ के संकेत के रूप में इस्तेमाल किया जाता है या फिर जब अंगूठे को कोण से ऊपर की तरफ झटका दिया जाता है तो यह एक अपमान का संकेत बन जाता है जिसका मतलब निकलता है 'आपके नीचे' या 'इस पर बैठें'। कुछ देशों में जैसे ग्रीस में इसका मुख्य अर्थ है 'ठंस लो' और आप कल्पना कर सकते हैं कि कोई ऑस्ट्रेलियन इस मुद्रा को ग्रीस में लिफ्ट लेनेके लिये इस्तेमाल करेगा तो उसे किन मुसीबतों का सामना करना पड़ेगा! जब इटलीवासी एक से पाँच तक गिनते हैं तो वे इस संकेत का प्रयोग 'एक' के अर्थ में करते हैं और इसके बाद वाली उंगली 'दो' बन जाती है, जबकि ज़्यादातर ऑस्ट्रेलियावासी, अमेरिकी और अंग्रेज़ एक गिनने के लिये तर्जनी उंगली का इस्तेमाल करते हैं और अंगूठा 'पाँच' का प्रतिनिधित्व करता है।



चित्र 3 'कोई चिंता नहीं'

अंगूठे का प्रयोग दूसरी मुद्राओं के साथ शक्ति और श्रेष्ठता के संकेत के रूप में भी किया जाता है और उन स्थितियों में भी, जहाँ लोग हमें 'अपने अंगूठे के तले' दबाना चाहते हों। बाद वाले अध्याय में हम इन विशिष्ट पृष्ठभूमियों में अंगूठे के इस्तेमाल पर

क़रीब से नज़र डालेंगे।

'व्ही' (v) का संकेत

यह संकेत पूरे ऑस्ट्रेलिया, न्यूज़ीलैंड और ग्रेट ब्रिटेन में लोकप्रिय है और इसका अर्थ होता है 'तुम्हारे अंदर'। दूसरे विश्वयुद्ध में विन्स्टन चर्चिल ने 'व्ही' को विजय के चिन्ह के रूप में लोकप्रिय बनाया था, परंतु इस दो उंगली के संस्करण में हथेली बाहर की तरफ़ थी, जबकि अपमानसूचक अभद्रता वाले संस्करण में वक्ता की हथेली अंदर की तरफ़ यानी खुद की तरफ़ होती है। यूरोप के ज्यादातर हिस्सों में अंदर की तरफ़ हथेली वाले संस्करण का मतलब भी 'विजय' होता है, जिसके कारण जब कोई अंग्रेज़ इसका प्रयोग किसी यूरोपियन को 'तुम्हारे अंदर' बताने के लिये करता है तो यूरोपियन को आश्चर्य हो सकता है कि अंग्रेज़ किस विजय के बारे में इशारा कर रहा है। यह संकेत यूरोप के कई हिस्सों में 'दो' अंकों का सूचक भी है और यदि वह अपमानित यूरोपियन किसी बार में नौकरी करता होगा तो उसकी प्रतिक्रिया यह होगी कि वह अंग्रेज़ या ऑस्ट्रेलियावासी को बीयर के दो मग दे देगा।



चित्र 4 'आपके नीचे'

यह उदाहरण बताते हैं कि मुद्राओं के अर्थ अलग-अलग संस्कृतियों में अलग-अलग होते हैं इसलिये उनके ग़लत प्रयोग से कई बार कष्टकारी नतीजे भी मिल सकते

हैं। इसलिये किसी भी आदमी की बॉडी लैंग्वेज या मुद्राओं के बारे में अपने निष्कर्षों पर कूदने से पहले हमें उसकी सांस्कृतिक पृष्ठभूमि का हमेशा ध्यान रखना चाहिये। जब तक अन्यथा न दर्शाया जाये तब तक हमारी चर्चा को सांस्कृतिक रूप से विशिष्ट माना जाना चाहिये जिसका मतलब है ऐसे वयस्क के बारे में चर्चा जो श्वेत मध्यवर्गीय हो और ऑस्ट्रेलिया, न्यूज़ीलैंड, ग्रेट ब्रिटेन, उत्तर अमेरिका और दूसरी ऐसी जगहों में पला-बढ़ा हो जहाँ अंग्रेज़ी प्राथमिक भाषा हो।

मुद्रा समूह

एक नौसिखिया बॉडी लैंग्वेज के बारे में सबसे गंभीर गलतियों में से एक यह कर सकता है कि वह दूसरी मुद्राओं पर ध्यान दिये बिना केवल किसी एक मुद्रा का एकाकीपन में विश्लेषण करे। उदाहरण के तौर पर, सिर खुजाने के कई अर्थ हो सकते हैं-जुंये, पिस्सू, पसीना, अनिश्चितता, भुलक्कडपन या झूठ बोलना। इनमें से कौन सा अर्थ सही है यह इस बात पर निर्भर करता है कि उस समय कौन सी दूसरी मुद्रायें दिखाई देती हैं। इसलिये हमें सहीविश्लेषण के लिये किसी अकेली मुद्रा के बजाय हमेशा मुद्रा समूहों को देखना चाहिये।

किसी भी दूसरी भाषा की तरह बॉडी लैंग्वेज में भी शब्द, वाक्य और विरामचिन्ह होते हैं। हर मुद्रा अकेले शब्द की तरह होती है और किसी भी एक शब्द के कई अर्थ हो सकते हैं। जब आप इस शब्द को दूसरे शब्दों के साथ किसी वाक्य में रखते हैं तभी आप इसके मतलब को पूरी तरह समझ सकते हैं। मुद्रायें 'वाक्यों' में आती हैं और किसी भी व्यक्ति की भावनाओं या नज़रिये के बारे में हमेशा सच बताती हैं। अनुभूतिक्रम व्यक्ति वह होता है जो अशाब्दिक वाक्यों को पढ़ सकता है और किसी आदमी द्वारा बोले गये शाब्दिक वाक्यों के साथ उनकी तुलना कर सकता है।

चित्र 5 में एक सामान्य आलोचनात्मक मूल्यांकन मुद्रा समूह दिखाया बॉडी लैंग्वेज समझने के लिये कुछ ज़रूरी बातें गया है। मुख्य मुद्रा चेहरे पर हाथ की मुद्रा है, जिसमें तर्जनी गाल के ऊपर की तरफ़ इशारा करती है जबकि दूसरी उंगली मुँह को ढंक लेती है और अंगूठा ठुड्डी को सहारा देता है। दूसरी मुद्रायें भी सुनने वाले के आलोचनात्मक दृष्टिकोण को दिखाती हैं-पैर कसकर बंधे हुये हैं और बांह भी शरीर के सामने है (सुरक्षात्मक) जबकि सिर और ठुड्डी नीचे हैं (शत्रुता)। यह अशाब्दिक 'वाक्य' कुछ इस तरह की बात कहता है, 'मैं आपकी बातों को पसंद नहीं करता हूँ और मैं आपसे असहमत हूँ।'

तालमेल

अगर आप एक वक्ता के रूप में **चित्र 5** में दर्शाये श्रोता से यह पूछें कि आपके

द्वारा कही गयी बातों के बारे में उसके क्या विचार हैं और वह यह कहे कि वह आपसे असहमत है तो उसके अशाब्दिक संकेत और उसका शाब्दिक वाक्य सामंजस्य में होंगे यानी दोनों एक जैसे होंगे। परन्तु अगर वह यह कहे कि वह आपकी बातों से बहुत खुश है तो वह सफेद झूठ बोल रहा है क्योंकि उसके शब्दों और मुद्राओं में तालमेल नहीं है। शोध से पता चलता है कि अशाब्दिक संकेत शब्दों की तुलना में पाँच गुना ज़्यादा असरदार होते हैं और जब दोनों में तालमेल नहीं होता तो लोग अशाब्दिक संदेश पर ही भरोसा करते हैं और शाब्दिक पहलू को अनदेखा कर दिया जाता है।

हम अक्सर किसी बड़े नेता को किसी भाषण-मंच के पीछे सीने के सामने अपने हाथ कसकर बांधे खड़े (रक्षात्मक) देखते हैं और उसकी ठुड़ी नीचे झुकी होती है (आलोचनात्मक या शत्रुतापूर्ण), जबकि वह अपने श्रोताओं को यह बताता है कि वह युवकों के विचारों के प्रति कितना सहिष्णु और उदार है। लेक्चर स्टैंड को कराटे चाँप की शैली में ठोक-ठोककर वह अपने श्रोताओं को अपने भावनात्मक व मानवीय रवैये के बारे में भरोसा दिलाने की कोशिश करता है। सिगमंड फ्रायड ने एक घटना का वर्णन किया है। जब एक महिला रोगी शब्दों से यह बता रही थी कि वह अपने विवाह से बहुत खुश थी, तब अचेतन रूप से वह अपनी उंगली से अपनी शादी की अंगूठी को निकाल-चढ़ा रही थी। फ्रायड इस अचेतन मुद्रा के महत्व को जानता था और उसे ज़रा भी आश्चर्य नहीं हुआ जब वैवाहिक समस्याएँ सामने आयीं।

मुद्रा समूहों का अवलोकन और शाब्दिक तथा अशाब्दिक माध्यमों का तालमेल बाँडी लैंग्वेज के सटीक विश्लेषण की कुंजियाँ हैं।



चित्र 5 सामान्य आलोचनात्मक मूल्यांकन मुद्रा-समूह

मुद्रा की पृष्ठभूमि

मुद्रा समूहों को खोजने और भाषा तथा देह गतिविधियों के तालमेल के अलावा हमें यह भी ध्यान रखना चाहिये कि पृष्ठभूमि के हिसाब से ही सभी मुद्राओं का विश्लेषण किया जाना चाहिये।

उदाहरण के तौर पर अगर कोई आदमी बस स्टैंड पर अपने हाथ और पैर बांधे खड़ा हो, उसकी ठुड्डी नीचे हो और मौसम ठंडा हो तो इस बात की संभावना अधिक है कि उसे ठंड लग रही है, न कि यह कि वह सुरक्षात्मक मुद्रा में है। यदि वह आदमी इन्हीं संकेतों का प्रयोग तब करता है जब आप मेज पर उसके सामने बैठकर उसे अपना विचार, सामान या सेवा बेचने की कोशिश कर रहे हों तो इसी मुद्रा-समूह का

आप यह मतलब निकाल सकते हैं कि वह आदमी परिस्थिति को लेकर शायद नकारात्मक या सुरक्षात्मक है।

इस पूरी पुस्तक में सभी मुद्रायें पृष्ठभूमि में ही समझी जायेंगी और जहाँ तक संभव होगा अकेली मुद्रा की जगह पर मुद्रा समूहों का ही परीक्षण किया जायेगा

विश्लेषण को प्रभावित करने वाले दूसरे तत्व

एक आदमी जो मरी हुई मछली की तरह हाथ मिलाता है उस पर कमजोर चरित्र होने का आरोप लगाया जा सकता है। हम हाथ मिलाने की तकनीकों तकनीकों वाले अध्याय में इस लोकप्रिय सिद्धांत के पीछे छुपे कारणों पर विचार करेंगे। परंतु अगर किसी आदमी के हाथों में आर्थाइटिस है तो यह संभव है कि वह 'मरी हुई मछली' की तरह हाथ मिलाये ताकि वह कसकर हाथ मिलाने वाले दर्द से बच सके। इसी तरह, कलाकार, संगीतकार, सर्जन और ऐसे व्यवसायों के लोग जिनका कार्य नाजुक होता है और जिन्हें अपने हाथों का सटीक इस्तेमाल करना होता है सामान्यतः हाथ मिलाना पसंद नहीं करते। उन्हें हाथ मिलाने के लिये मजबूर किया जाये तो वे अपनी सुरक्षा के लिये 'मरी हुई मछली' की तरह ही हाथ मिलायेंगे।

ऐसा आदमी जिसके कपड़े ठीक से फिट न हों या जिसके कपड़े बहुत चुस्त हों कई मुद्राओं का इस्तेमाल नहीं कर पायेगा और यह बाँडी लैंग्वेज के प्रयोग पर असर डाल सकता है। यह बहुत कम लोगों के बारे में सही होता है, परंतु यह विचार करना महत्वपूर्ण है कि किसी व्यक्ति की शारीरिक कमियां या सीमायें उसकी बाँडी लैंग्वेज पर कितना असर डाल सकती हैं।

स्टेटस और शक्ति

भाषाविज्ञान में हुये शोध से पता चलता है कि किसी आदमी के स्टेटस, शक्ति और प्रतिष्ठा की मात्रा और उस आदमी के शब्दभंडार के बीच में सीधा संबंध होता है। दूसरे शब्दों में कहा जाये तो कोई आदमी सामाजिक या मैनेजमेंट की सीढ़ी पर जितनी ऊँचाई पर होगा, वह उतनी ही कुशलता से शब्दों और वाक्यांशों को बोल पायेगा। अशाब्दिक शोध किसी व्यक्ति के भाषाई शब्द और अपने संदेश को संप्रेषित करने में मुद्राओं की संख्या के बीच का संबंध बताता है। इसका मतलब है कि किसी आदमी का स्टेटस, शक्ति या प्रतिष्ठा सीधे तौर पर उसके द्वारा इस्तेमाल की गई मुद्राओं या देहगतिविधियों की संख्या से जुड़ी हुई है। सामाजिक या मैनेजमेंट के पैमाने पर सबसे चोटी का आदमी अपने अर्थ को संप्रेषित करने के लिये अपने शब्द भंडार का इस्तेमाल करता है, जबकि कम शिक्षित या अशिक्षित व्यक्ति संप्रेषण के लिये शब्दों की अपेक्षा मुद्राओं का ज़्यादा सहारा लेता है।

इस पूरी पुस्तक में दिये गये ज्यादातर उदाहरण श्वेत, मध्यवर्गीय व्यक्त के बारे में हैं परंतु सामान्य नियम यह है कि कोई आदमी सामाजिक-आर्थिक पैमाने पर जितनी अधिक ऊँचाई पर होगा, वह संकेतों, मुद्राओं और देहगतियों का उतना ही कम इस्तेमाल करेगा।

कुछ मुद्राओं की तीव्रता और वे दूसरों को कितनी स्पष्ट नज़र आती हैं इस बात का संबंध किसी व्यक्ति की उम्र से भी होता है। उदाहरण के लिये, जब कोई पाँच साल का बच्चा अपने माता-पिता के सामने झूठ बोलता है तो वह इसके तत्काल बाद अपने मुँह पर एक या दोनों हाथ ढंक लेता है (चित्र 6)। मुँह पर हाथ ढंकने की मुद्रा से अभिभावक को झूठ का पता चल जाता है और इस मुद्रा का इस्तेमाल ज़िंदगी भर होता है। फ़र्क़ सिर्फ़ यह होता है कि इसमें तीव्रता का अंतर आ जाता है। जब कोई किशोर झूठ बोलता है तो हाथ पाँच साल के बच्चे की ही तरह मुँह की तरफ़ आता है, परंतु पूरी तरह ढंकने के बजाय उसके हाथ एक कोने की तरफ़ चले जाते हैं और उंगलियाँ हल्के से चेहरे को छूती हैं (चित्र 7)।

मुँह ढंकने वाली मुद्रा वयस्कता में ज़्यादा परिष्कृत हो जाती है। जब कोई वयस्क झूठ बोलता है, तो उसका मस्तिष्क उसके हाथ को निर्देश देता है कि वह धोखाधड़ी के शब्दों को रोकने की कोशिश करे, जैसा वह पाँच साल के बच्चे या किशोर के साथ करता है, परंतु आखिरी पल में हाथ चेहरे से दूर खींच लिया जाता है और नाक को छूने वाली मुद्रा उसका परिणाम होती है (चित्र 8)। यह मुद्रा और कुछ नहीं बल्कि बचपन के मुँह ढंकने वाली मुद्रा का परिष्कृत और वयस्क संस्करण है। इससे यह पता चलता है कि जैसे-जैसे आदमी बड़ा होता जाता है उसकी कुछ मुद्रायें ज़्यादा परिष्कृत और कम स्पष्ट होने लगती हैं। यही कारण है कि किसी पचास साल के आदमी की मुद्राओं को समझना किसी युवक की तुलना में ज़्यादा कठिन होता है।



चित्र 6 झूठ बोलता बच्चा



चित्र 7 झूठ बोलती किशोरी



चित्र 8 झूठ बोलता वयस्क

एक सवाल आम तौर पर पूछा जाता है, 'क्या अपनी खुद की बॉडी लैंग्वेज के माध्यम से झूठ बोला जा सकता है?' इस सवाल का सामान्य जवाब है 'नहीं' क्योंकि मुख्य मुद्राओं, सूक्ष्म संकेतों और बोले हुये शब्दों के इस्तेमाल में तालमेल नहीं होगा। उदाहरण के तौर पर खुली हथेलियाँ ईमानदारी दिखाती हैं परंतु अगर धोखा देने वाला अपनी हथेली खुली रखता है और आपसे झूठ बोलते समय मुस्कराता है तो भी कई सूक्ष्म संकेत उसकी पोल खोल देंगे। उसकी पुतलियाँ सिकुड़ जायेंगी, एक भ्रुकुटी उठ जायेगी या उसके मुँह का कोना फड़केगा और यह संकेत उस खुली हुई हथेली और मुस्कराहट का विरोध करेंगे। परिणाम यह होगा कि सुनने वाले उसकी कही हुई बातों पर भरोसा नहीं करेंगे।

इन्सान के दिमाग में एक ऐसा कभी न चूकने वाला तंत्र होता है जो असंगत अशाब्दिक संदेश देखने के बाद 'गड़बड़ी' को दर्ज कर लेता है। वैसे ऐसे कई उदाहरण मिलते हैं जिनमें किसी खास किस्म के फ़ायदे के लिये बॉडी लैंग्वेज के माध्यम से धोखा दिया जा सकता है। उदाहरण के तौर पर मिस वर्ल्ड या मिस युनिवर्स प्रतियोगिता लें जिसमें हर युवती लगन और मेहनत से देह गतिविधियों को सीखती है ताकि वह गर्मजोशी, उत्साह और ईमानदारी को संप्रेषित कर सके। प्रतियोगी इन संकेतों को जितना ज़्यादा अभिव्यक्त करेगी, उसे निर्णायकों से उतने ही ज़्यादा अंक मिलेंगे। परंतु यह विशेषज्ञ भी अपनी बॉडी लैंग्वेज को बहुत कम समय तक ही नकली बना सकते हैं और आखिरकार उनका शरीर भी ऐसे संकेत देने लगेगा जो उनकी चेतन क्रियाओं से स्वतंत्र होंगे। कई राजनेता नकली बॉडी लैंग्वेज के विशेषज्ञ होते हैं जिसके सहारे वे मतदाताओं को यह भरोसा दिला देते हैं कि वे सच बोल रहे हैं और जो ऐसा सफलतापूर्वक कर पाते हैं उन्हें 'चमत्कारिक' नेता कहा जाता है।

झूठ को ढंकने के लिये चेहरे का उपयोग शरीर के किसी दूसरे हिस्से से ज़्यादा किया जाता है। हम अपने भावों को ढंकने के लिये मुस्कराहट, सिर हिलाने, आँख झपकाने का सहारा लेते हैं परंतु दुर्भाग्य से हमारे देह संकेत फिर भी सच्चाई बयान कर देते हैं और इस तरह हमारी देह मुद्राओं और चेहरे के संकेतों के बीच तालमेल नहीं रह पाता है। इस पुस्तक में इस विषय पर बहुत कम लिखा गया है और इस बारे में ज़्यादा जानकारी के लिये मैं रॉबर्ट एल. व्हाइटसाइड की फेस लैंग्वेज पढ़ने की सलाह देता हूँ।

संक्षेप में, लंबे समय के लिये नकली बॉडी लैंग्वेज को बनाये रखना मुश्किल होता है परंतु जैसा हम विचार करेंगे दूसरों के साथ संप्रेषण करते समय सकारात्मक खुली मुद्राओं का उपयोग सीखना और उनका इस्तेमाल करना अच्छी बात होती है और ऐसी मुद्राओं को दूर करना उचित है जो नकारात्मक संकेत देती हैं। इससे हम लोगों के साथ ज़्यादा आरामदेह हो सकेंगे और वे हमें अधिक स्वीकार कर सकेंगे।

सफलता से झूठ कैसे बोलें

झूठ बोलने के साथ दिक्कत यह है कि अवचेतन मास्तेष्क हमारे शाब्दिक झूठ के प्रति स्वतः और स्वतंत्र रूप से प्रतिक्रिया करता है इसलिये हमारी बॉडी लैंग्वेज हमें फंसा देती है। इसीलिये जो लोग बहुत कम झूठ बोलते हैं वे झूठ बोलते समय आसानी से पकड़ में आ जाते हैं, चाहे उनके शब्द कितने ही सच्चे क्यों न लग रहे हों। जिस घड़ी वे झूठ बोलना शुरू करते हैं, उनका शरीर विरोधी संकेत भेजना शुरू कर देता है और इनसे हमें यह लगता है कि वे सच नहीं बोल रहे हैं। झूठ के दौरान अवचेतन मास्तेष्क नर्वस एनर्जी भेजता है जो एक मुद्रा के रूप में प्रकट होती है, और यह मुद्रा उस आदमी के कथन का विरोध करती है। कुछ लोग, जिनके काम में झूठ बोलना शामिल होता है जैसे राजनेता, वकील, अभिनेता और टेलीविज़न उद्घोषक, अपनी देहमुद्राओं को उस बिंदु तक परिष्कृत कर लेते हैं जहाँ 'झूठ' को देखना मुश्किल हो जाता है और लोग उनकी बात को सच मान लेते हैं।

वे अपनी मुद्राओं को दो तरीकों से परिष्कृत कर सकते हैं। पहले तरीके में वे उन मुद्राओं का अभ्यास करते हैं जो उन्हें सही लगती हैं, परंतु यह तभी सफल हो सकता है जब वे लंबे समय तक असंख्य झूठ बोलने का अभ्यास कर लें। दूसरा तरीका यह है कि वे ज्यादातर मुद्राओं को समाप्त कर लेते हैं ताकि झूठ बोलते समय उन्हें सकारात्मक या नकारात्मक मुद्राओं का इस्तेमाल ही न करना पड़े, परंतु ऐसा करना बहुत मुश्किल होता है।

जब भी मौका आये, आप इस आसान प्रयोग को करके देखें। अपने किसी परिचित के सामने जान-बूझकर एक झूठ बोलकर देखें और जब आपका शरीर सामने वाले आदमी को पूरी तरह दिख रहा हो तो अपनी देह मुद्राओं को पूरी तरह समाप्त करने का सचेतन प्रयास करें। हालांकि आप खास देह मुद्राओं को छुपाने में कामयाब हो जायेंगे परंतु असंख्य सूक्ष्म मुद्रायें फिर भी संप्रेषित हो जायेंगी। चेहरे की मांसपेशियों की फड़कन, पुतलियों का सिकुड़ना और फैलना, भौंह पर पसीना, गाल लाल होना, आँख झपकने की दर बढ़ना और असंख्य अन्य सूक्ष्म मुद्रायें उभर आती हैं जो धोखे का संकेत देती हैं। धीमी गति के कैमरे के इस्तेमाल से हुये शोध बताते हैं कि यह सूक्ष्म मुद्रायें एक सेकंड से भी कम समय में घट सकती हैं। केवल व्यावसायिक साक्षात्कारकर्ता, विक्रयकर्ता और अनुभूतिक्रम लोग ही किसी चर्चा या भेंट के समय इन मुद्राओं को सचेतन रूप से देख सकते हैं। सबसे अच्छे साक्षात्कारकर्ता और सेल्समेन वे होते हैं जिन्होंने आमने-सामने की मुलाकात में इन सूक्ष्म मुद्राओं को पढ़ने की अवचेतन योग्यता विकसित कर ली है।

इससे यह स्पष्ट है कि सफलतापूर्वक झूठ बोलने के लिये आपको अपने शरीर को नज़र नहीं आने देना चाहिये। इसीलिये पुलिस पूछताछ में आरोपी को खुले में किसी कुर्सी पर बिठाया जाता है या उसे रोशनी के नीचे बिठाया जाता है ताकि उसका शरीर पूछताछ करने वालों को पूरा नज़र आये। इन स्थितियों में उसके झूठ को पकड़ना ज्यादा आसान होता है। स्वाभाविकरूप से, डेस्क के पीछे बैठकर झूठ बोलना ज्यादा आसान है क्योंकि आपका शरीर आंशिक रूप से ढंका रहता है। यही बात फेंस पर से

झांकते समय या बंद दरवाज़े के पीछे से झूठ बोलने पर लागू होती है। झूठ बोलने का सबसे बढ़िया तरीका टेलीफोन है।

बॉडी लैंग्वेज कैसे सीखें

दूसरे लोगों की मुद्राओं के अध्ययन और विश्लेषण के लिये हर दिन कम से कम पंद्रह मिनट का समय निकालें और साथ ही खुद की मुद्राओं के बारे में सचेतन रूप से जागरूक बनें। इस काम के लिये एक अच्छा अध्ययन स्थल वह जगह है जहाँ लोग मिलते हैं और आपस में व्यवहार करते हैं। हवाई अड्डा विशेष रूप से अच्छा स्थान है जहाँ आप मानवीय मुद्राओं का पूरा नज़ारा देख सकते हैं क्योंकि वहाँ लोग खुलेआम उत्सुकता, गुस्सा, खुशी, अधैर्य और कई दूसरी भावनाओं को मुद्राओं के द्वारा अभिव्यक्त करते हैं। सामाजिक उत्सव, व्यावसायिक बैठकें और पार्टियां भी अच्छी जगहें हैं। बॉडी लैंग्वेज की कला सीखने के बाद आप किसी पार्टी में जा सकते हैं, और वहाँ किसी वालफ्लॉवर की तरह चुपचाप एक कोने में पूरी शाम बैठकर भी आप बिलकुल बोर नहीं होंगे, क्योंकि दूसरे लोगों की बॉडी लैंग्वेज की मुद्राओं को पढ़ने में आपको बहुत मज़ा आयेगा। टेलीविज़न भी अशाब्दिक संप्रेषण सीखने का उत्कृष्ट तरीका है। आवाज़ को कम कर दें और केवल चित्र देखकर यह समझने की कोशिश करें कि क्या हो रहा है। हर पाँच मिनट बाद आवाज़ को बढ़ाकर यह जाँच लें कि आपका अशाब्दिक अध्ययन कितना सही है। कुछ ही समय में बहरे लोगों की तरह आपके लिये भी यह संभव होगा कि आप पूरे कार्यक्रम को बिना आवाज़ के देख सकेंगे और यह समझ सकेंगे कि क्या बोला जा रहा है।



अध्याय : 2

क्षेत्र और सीमायें

पशु-पक्षियों, मछलियों और बंदरों द्वारा अपने क्षेत्र या सीमाओं को किस प्रकार रेखांकित किया जाता है और उसकी सुरक्षा की जाती है, इस बारे में हजारों पुस्तकें और लेख लिखे जा चुके हैं। परंतु पिछले कुछ ही सालों में हम यह जान पाये हैं कि मनुष्य का भी अपना क्षेत्र होता है। जब यह पता चला और जब इसके प्रभाव का पता चला तो न केवल खुद के और दूसरों के व्यवहार के बारे में ज्ञान हुआ बल्कि आमने-सामने की चर्चा में दूसरे की प्रतिक्रिया का भी अंदाज़ा लगाना संभव हो सका। अमेरिकी मानवविज्ञानी एडवर्ड टी. हॉल मनुष्य की क्षेत्रीय आवश्यकताओं के प्रवर्तक थे और 1960 के दशक के प्रारंभ में उन्होंने 'प्रॉग्जेमिक्स' (**proxemics**) शब्द गढ़ा (**proximity** से, जिसका अर्थ है 'निकटता')। इस क्षेत्र में उनके शोध ने हमारे एक-दूसरे के प्रति व्यवहार के बारे में नई समझ पैदा की।

प्रत्येक देश एक क्षेत्र होता है जिसकी सुस्पष्ट रूप से रेखांकित सीमायें होती हैं और हथियारबंद सैनिक इनकी रक्षा करते हैं। हर देश के भीतर छोटे-छोटे क्षेत्र होते हैं जैसे राज्य या काउन्टी। इनके भीतर और भी छोटे क्षेत्र होते हैं जिन्हें शहर कहा जाता है, जिनके भीतर उपनगर होते हैं, जिनमें कई सड़कें होती हैं। यह सभी क्षेत्र वहाँ रहने वाले लोगों के लिये बंद क्षेत्र होते हैं। प्रत्येक क्षेत्र के निवासी एक न दिखने वाले धागे से आपस में बंधे होते हैं और उस क्षेत्र की रक्षा के लिये मार-काट पर उतारू हो सकते हैं।

हर क्षेत्र एक भूभाग या स्थान होता है जिस पर कोई व्यक्ति अपना दावा कर सकता है, जैसे यह उसके शरीर का ही विस्तार हो। हर व्यक्ति का अपना खुद का व्यक्तिगत क्षेत्र होता है जिसमें वह स्थान शामिल होता है जो उसके अधिकार की वस्तुओं के आस-पास होता है जैसे उसका घर जिसके चारों ओर फेंस लगी होती है, उसकी कार, उसका अपना बेडरूम, या व्यक्तिगत कुर्सी और जैसा डॉ. हॉल ने पता लगाया, उसके शरीर के चारों तरफ़ का निश्चित वायु स्थान।

यह अध्याय खास तौर पर इस वायु स्थान से संबंधित है और इसमें इस बात पर विचार किया गया है कि जब इस वायु क्षेत्र का अतिक्रमण किया जाता है तो लोग किस तरह प्रतिक्रिया करते हैं।

व्यक्तिगत क्षेत्र

ज़्यादातर जानवरों के शरीर के चारों तरफ़ निश्चित वायु क्षेत्र होता है जिसे वे अपना व्यक्तिगत क्षेत्र मानते हैं। यह क्षेत्र कितना बड़ा होता है, यह मुख्य रूप से इस बात पर निर्भर करता है कि वह प्राणी कितनी भीड़ भरी परिस्थितियों में बड़ा हुआ है। अफ़्रीका के दूरस्थ जंगलों में बड़े हुये शेर की क्षेत्रीय वायु सीमा पचास किलोमीटर या इससे भी अधिक परिधि की हो सकती है, जो उस क्षेत्र में शेरों की जनसंख्या के घनत्व पर निर्भर करती है। यह शेर अपनी क्षेत्रीय सीमाओं पर अपना मल-मूत्र त्यागकर उन्हें रेखांकित करता है। दूसरी तरफ़, यदि किसी शेर को कैद करके उसे अन्य शेरों के साथ भीड़ भरे माहौल में रखा जाये तो उसके व्यक्तिगत क्षेत्र की परिधि केवल कुछ मीटर की ही होगी।

दूसरे जानवरों की तरह मनुष्य का भी अपना व्यक्तिगत पोर्टेबल 'हवा का बुलबुला' होता है जिसे वह अपने चारों तरफ़ लेकर चलता है। इसका आकार उस स्थान की जनसंख्या के घनत्व पर निर्भर करता है जहाँ वह बड़ा हुआ है। इस तरह यह व्यक्तिगत क्षेत्रीय दूरी संस्कृति के मान से निर्धारित होती है। कई संस्कृतियों में जैसे जापान में भीड़-भाड़ सामान्य बात है। दूसरी संस्कृतियां ज़्यादा खुले और बड़े क्षेत्र पसंद करती हैं और अपनी दूरी बनाये रखना चाहती हैं। परंतु हम खास तौर पर उन लोगों के क्षेत्रीय व्यवहार के बारे में बात करेंगे जो पश्चिमी देशों में बड़े हुये हैं।

दूसरों के साथ कोई व्यक्ति किस स्थिति में खड़ा होता है इस पर स्टेटस का भी प्रभाव पड़ता है और इस पर बाद वाले अध्याय में चर्चा की जायेगी।

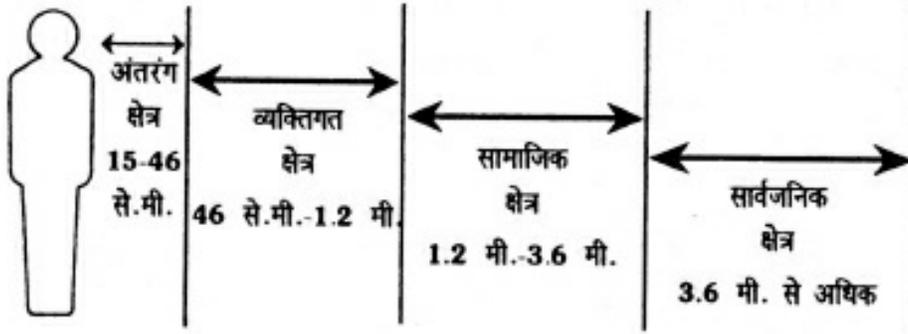
क्षेत्रीय दूरियाँ

ऑस्ट्रेलिया, न्यूज़ीलैंड, इंग्लैंड, उत्तर अमेरिका और कनाडा में रहने वाले शहरी मध्यवर्गीय श्वेत लोगों के चारों तरफ़ के हवाई क्षेत्र की परिधि सामान्यतः एक सी होती है। इसे चार भिन्न क्षेत्रीय दूरियों में बांटा जा सकता

1. अंतरंग क्षेत्र (15 से 45 सेंटीमीटर के बीच या 6 से 18 इंच तक) : सभी क्षेत्रीय दूरियों में यह सबसे महत्वपूर्ण क्षेत्र होता है क्योंकि व्यक्ति इसकी सुरक्षा इस तरह से करता है मानो यह उसकी अपनी संपत्ति हो। केवल वही लोग इस क्षेत्र में आ सकते हैं जो भावनात्मक रूप से उसके करीब हों। इनमें प्रेमी या प्रेमिका,

माता-पिता, और रिश्तेदार शामिल होते हैं। जीवनसाथी, बच्चे, करीबी दोस्त इसमें भी एक उप-क्षेत्र होता है जो शरीर से 15 सेंटीमीटर (6 इंच) तक की दूरी का होता है जिसमें केवल शारीरिक संपर्क के दौरान ही प्रविष्ट हुआ जा सकता है। यह करीबी अंतरंग क्षेत्र होता है।

2. व्यक्तिगत क्षेत्र (46 सेंटीमीटर और 1.22 मीटर के बीच या 18 से 48 इंच तक) : यह वह क्षेत्र होता है जिसमें कॉकटेल पार्टियों, ऑफिस की पार्टियों, सामाजिक समारोहों और दोस्तों की चर्चाओं में हम दूसरों के साथ खड़े होते हैं।
3. सामाजिक क्षेत्र (1.22 मीटर और 3.6 मीटर के बीच या 4 से 12 फुट तक) : इतनी दूरी पर हम अजनबियों के सामने, हमारे घर पर मरम्मत करने आये कारपेंटर या नल ठीक करने वाले के सामने, पोस्टमैन, दुकान वाले, काम पर आये नये कर्मचारी और उन लोगों के साथ खड़े होते हैं जिन्हें हम अच्छी तरह से नहीं जानते।
4. सार्वजनिक क्षेत्र (3.6 मीटर या 12 फुट से अधिक) : जब हम लोगों के बड़े समूह को संबोधित करते हैं तब हम इस आरामदेह दूरी पर खड़े होना पसंद करते हैं।



चित्र 9 क्षेत्रीय दूरियां

क्षेत्रीय दूरियों के व्यावहारिक उपयोग

कोई भी व्यक्ति हमारे अंतरंग क्षेत्र में सामान्यतः दो कारणों से प्रवेश करता है। पहला, वह हमारा करीबी रिश्तेदार या दोस्त है या वह हमारे साथ सेक्स संबंध बनाने की इच्छा रखता है। दूसरा, आगंतुक शत्रुतापूर्ण इरादे रखता है और हमला करने वाला है। हालांकि हम अपने व्यक्तिगत और सामाजिक क्षेत्रों में अजनबियों की घुसपैठ को बर्दाश्त कर सकते हैं, परंतु अंतरंग क्षेत्र में अजनबियों के आने से हमारे शरीर में कुछ परिवर्तन होने क्षेत्र और सीमायें लगते हैं। दिल तेज़ी से धड़कने लगता है, खून में

एडीनॉलिन का स्राव पहुँच जाता है, मांस्तेष्क में खून का प्रवाह तेज़ हो जाता है और मांसपेशियां चौकन्नी हो जाती हैं जो संभावित युद्ध की तैयारी या भागने की स्थिति दिखाती हैं।

इसका अर्थ है कि अगर आप किसी नये मिलने वाले आदमी के शरीर पर दोस्ताना रूप से अपना हाथ रखते हैं तो इसका परिणाम यह हो सकता है कि वह आपके प्रति नकारात्मक विचार रखे, हालांकि शिष्टाचारवश वह मुस्करा सकता है और अच्छा लगने का अभिनय भी कर सकता है। यदि आप चाहते हैं कि लोग आपके साथ आरामदेह अनुभव करें तो स्वर्णिमनियम यह है 'दूरी बनाये रखें'। दूसरे व्यक्तियों से हमारे जितने अधिक अंतरंग संबंध होंगे, उनके क्षेत्रों में हमें उतनी ही अधिक अंदर तक जाने की इजाज़त मिलेगी। उदाहरण के तौर पर, कोई नया कर्मचारी शुरू में यह अनुभव कर सकता है कि स्टाफ के बाकी लोग उसके साथ रूखा व्यवहार कर रहे हैं परंतु वे केवल तब तक सामाजिक क्षेत्रीय दूरी बनाये रखते हैं जब तक कि वे उसे अच्छी तरह से नहीं जान जाते। जैसे-जैसे दूसरे कर्मचारी उसे जान जायेंगे, उनकी क्षेत्रीय दूरी घटती जायेगी और आखिरकार उसे उनके व्यक्तिगत क्षेत्रों में प्रवेश करने की अनुमति मिल जायेगी और कुछ प्रकरणों में तो उनके अंतरंग क्षेत्रों में भी।

दो चुंबन करने वाले लोग कितनी दूरी पर अपने नितंब रखे हुये हैं इससे उनके संबंधों की निकटता के बारे में पता चल सकता है। प्रेमी अपने धड़ को एक दूसरे से कसकर सटा लेते हैं और एक दूसरे के करीबी अंतरंग क्षेत्रों में आ जाते हैं। यह उस चुंबन से अलग होता है जो कोई अजनबी न्यू इयर्स ईव पर करता है या जब आपके करीबी मित्र की पत्नी आपको चुंबन देती है क्योंकि इस तरह के औपचारिक चुंबन में दोनों ही व्यक्ति अपने निचले भाग को सामने वाले के शरीर से कम से कम 15 सेंटीमीटर दूर रखते हैं।

दूरी/ अंतरंगता के नियम के अपवादों में से एक यह है कि दूरी किसी व्यक्ति की सामाजिक स्थिति पर आधारित होती है। उदाहरण के तौर पर, हो सकता है कि किसी कंपनी का मैनेजिंग डायरेक्टर अपने किसी कर्मचारी को सप्ताहांत पर मछली पकड़ने के लिये साथ ले जाये और जब वे मछली पकड़ रहे हों तो वे एक दूसरे के व्यक्तिगत या अंतरंग क्षेत्र में बेझिझक प्रविष्ट हो रहे हों। परंतु ऑफिस में मैनेजिंग डायरेक्टर अपने मछली पकड़ने वाले साथी को उसी सामाजिक दूरी पर रखेगा जो अलिखित सामाजिक नियमों द्वारा निर्धारित है।

संगीत समारोहों, सिनेमा, लिफ्ट, ट्रेन या बस में भीड़-भाड़ का परिणाम यह होता है कि हमें न चाहते हुये भी दूसरे लोगों के अंतरंग क्षेत्र का अतिक्रमण करना पड़ता है और इस अतिक्रमण के बाद उनकी प्रतिक्रियायें देखने में बहुत रोचक होती हैं। जब भी पाश्चात्य संस्कृतियों में लोग किसी भीड़ भरी स्थिति में आते हैं जैसे किसी भरी हुई लिफ्ट या सार्वजनिक वाहन में, तो उनके द्वारा कुछ अलिखित नियमों का पालन किया जाता है। इन नियमों में निम्नलिखित शामिल हैं :

1. आप किसी से बातें नहीं करते, भले ही आप उनमें से किसी आदमी को जानते हों ।
2. आपको दूसरों से आँखें मिलाने से बचना चाहिये।
3. आपको एक भावहीन चेहरा बनाये रखना है और यह ध्यान रखना है कि आपके चेहरे पर कोई भाव न आये।
4. यदि आपके पास कोई किताब या अखबार है तो आपको उसमें आँखें गढ़ाये रहना चाहिये।
5. भीड़ जितनी ज़्यादा हो, आपके शरीर को उतनी ही कम हरकत करना चाहिये।
6. लिफ्ट में इधर-उधर देखने के बजाय आपको अपने सिर के ऊपर लिखे गये मंज़िलों के नंबर देखना चाहिये।

हम अक्सर यह सुनते हैं कि सार्वजनिक वाहनों में व्यस्तता के समय में जो लोग काम पर जाने के लिये सफर करते हैं वे 'दुखी', 'परेशान' या 'कष्ट' में नज़र आते हैं। इसका कारण यह है कि इन यात्रियों के चेहरों पर एक बेजान, भावहीन मुद्रा होती है परंतु यह केवल देखने वाले का भ्रम होता है। देखने वाले को यह पता होना चाहिये कि समूह के लोग उन अलिखित नियमों का पालन कर रहे हैं जो किसी भीड़ भरे सार्वजनिक स्थान में अंतरंगक्षेत्रों के अतिक्रमण के समय अपनाये जाते हैं।

यदि आपको इस पर शक हो, तो आप यह देखें कि अगली बार जब आप किसी भीड़ भरे सिनेमाघर में जाते हैं तो आप किस तरह व्यवहार करते हैं। जब गेटकीपर आपकी सीट बताता है जिसके चारों तरफ अनजान चेहरों का जमघट होता है तो आप पहले से प्रोग्राम किये हुये रोबोट की तरह भीड़ भरे सार्वजनिक स्थानों पर किये जाने वाले व्यवहार के अलिखित नियमों से संचालित होते हैं। जब आप अपने पास बैठे अनजान आदमी के साथ बांह टिकाने वाले हथके लिये क्षेत्रीय अधिकार का संघर्ष शुरू करते हैं, तब आपको इस बात का एहसास होगा कि जो लोग भीड़ भरे सिनेमाघरों में अकेले जाते हैं वे तब तक अपनी सीट पर क्यों नहीं बैठते जब तक कि रोशनी बंद न कर दी जाये और फिल्म दरअसल शुरू ही न हो जाये। चाहे हम किसी भीड़ भरी लिफ्ट में हों, सिनेमाघर या बस में हों, हमारे चारों तरफ के लोग हमारे लिये अस्तित्वहीन हो जाते हैं – यानी कि हमारे लिये उनका अस्तित्व ही नहीं होता और इसलिये हम उनके प्रति वह प्रतिक्रिया नहीं देते जो हमारे अंतरंग क्षेत्र के अतिक्रमण के कारण हम आम तौर पर देते हैं।

क्रुद्ध भीड़ या साझे उद्देश्यों के लिये आंदोलन करने वालों का समूह अपने क्षेत्र के अतिक्रमण पर उस तरह से प्रतिक्रिया नहीं करता जिस तरह कोई अकेला आदमी करता है। वास्तव में कुछ और ही घटित होता है। जैसे-जैसे भीड़ का घनत्व बढ़ता जाता है। हर आदमी के पास कम व्यक्तिगत क्षेत्र बचता है और वह शत्रुतापूर्ण मूड में आ जाता है, इसीलिये जैसे-जैसे भीड़ का आकार बढ़ता जाता है वह उतनी ही ज्यादा

हिंसक और बेकाबू होती जाती है और तोड़-फोड़ शुरू हो जाती है। इस जानकारी का इस्तेमाल पुलिस द्वारा किया जाता है जो भीड़ को तितर-बितर करने की कोशिश करती है ताकि हर आदमी को उसका व्यक्तिगत क्षेत्र मिल जाये और वह ज़्यादा शांत हो जाये।

पिछले कुछ सालों से ही सरकारों और नगर नियोजकों ने इस तरफ़ ध्यान दिया है कि ज़्यादा सघन घर बनाने से लोगों के व्यक्तिगत क्षेत्र का अतिक्रमण होता है। ज़्यादा सघनता या भीड़ भरे माहौल के परिणाम जेम्स आइलैण्ड पर हिरणों की जनसंख्या पर हुये हाल के अध्ययन में देखे गये। जेम्स आइलैण्ड अमेरिका में चेसापीक बे में मैरीलैंड के समुद्रतट से दो किलोमीटर दूर पर स्थित एक टापू है। यहाँ हिरण बहुत बड़ी तादाद में मर रहे थे हालांकि उस समय वहाँ भोजन काफी था, हिरणों को हिंसक जानवरों से कोई खतरा नहीं था और उन्हें किसी तरह की कोई संक्रामक बीमारी नहीं थी पूर्व के वर्षों में इसी तरह के अध्ययन चूहों और खरगोशों पर किये गये और उनमें भी यही प्रवृत्ति पायी गयी। अधिक जांच में पाया गया कि हिरणों की मृत्यु इसलिये हुई क्योंकि उनकी एडीनल ग्रंथि ज़्यादा सक्रिय हो गई थी। इसका कारण स्पष्ट था क्योंकि जनसंख्या बढ़ जाने पर प्रत्येक हिरण का व्यक्तिगत क्षेत्र कम होता गया और इस कारण उस पर मानसिक दबाव की प्रतिक्रिया हुई। उल्लेखनीय है कि एडीनल ग्रंथि विकास, प्रजनन और शरीर के सुरक्षा तंत्र के नियमन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

इस तरह अधिक जनसंख्या दबाव की शारीरिक प्रक्रिया का कारण बनी; जबकि दूसरे तत्व जैसे भुखमरी, बीमारी या दूसरे जानवरों से आक्रमण उनकी मृत्यु का कारण नहीं थे।

इस बिंदु को ध्यान में रखते हुये यह समझना आसान है कि जिन क्षेत्रों में मानवीय जनसंख्या का अधिक घनत्व होता है वहाँ अधिक अपराध क्यों होते हैं।

पुलिस वाले अपराधियों से सवाल करते समय क्षेत्रीय अतिक्रमण की तकनीकों का प्रयोग करते हैं जिससे अपराधियों का प्रतिरोध टूट जाये। वे अपराधी को बिना हथियार की स्थिर कुर्सी पर कमरे के खुले क्षेत्र में बिठाते हैं और उससे सवाल पूछते समय उसके अंतरंग और करीबी क्षेत्रों का अतिक्रमण करते हैं और तब तक वहीं बने रहते हैं जब तक कि उन्हें सवाल का जवाब न मिल जाये। इस तकनीक के इस्तेमाल से अपराधी का प्रतिरोध टूटने में बहुत कम समय लगता है।

मैनेजमेंट के लोग भी जानकारी छुपाने वाले कर्मचारियों से जानकारी हासिल करने के लिये इसी तकनीक का इस्तेमाल करते हैं परंतु वह सेल्समेन मूर्ख होगा जो अपने ग्राहकों के सामने इस तकनीक का इस्तेमाल करेगा।

क्षेत्रीय तरीके

जब कोई आदमी अजनाबियों के बीच किसी क्षेत्र पर अपना दावा करता है जैसे सिनेमा की सीट पर, कॉन्फ्रेंस टेबल की कुर्सी पर या स्कैश कोर्ट में टॉवेल टांगने के हुक पर तो वह इसे बहुत जाने-पहचाने तरीके से करता है। वह सामान्यतः दो वस्तुओं के बीच उपलब्ध सबसे बड़े क्षेत्र को तलाशता है और फिर उनके बीचोंबीच अपना दावा करता है। सिनेमा में वह ऐसी कुर्सी चुनेगा जो किनारे और सबसे करीब बैठे व्यक्ति के ठीक बीच में हो। स्कैश कोर्ट में व्यक्ति वह टॉवेल हुक चुनता है जो सबसे बड़े उपलब्ध क्षेत्र में हो, दो अन्य टॉवेलों के बीच या सबसे करीब के टॉवेल और टॉवेल रैक के छोर के ठीक बीच। इस तरीके का उद्देश्य यह होता है कि अधिक निकटता या दूरी से दूसरे लोग बुरा न मान जायें।

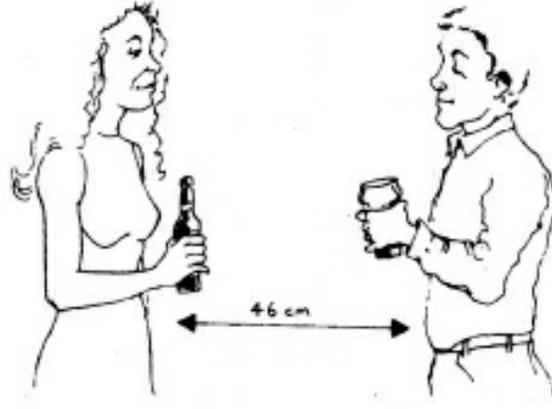
सिनेमा में अगर आप किनारे और करीबी व्यक्ति के बीच की कुर्सी के बजाय दूर की कुर्सी चुनते हैं तो यह ध्यान रखें कि यदि आप उससे ज़्यादा दूर बैठेंगे तो दूसरा आदमी उपेक्षित किये जाने के कारण बुरा मान सकता है और अगर आप उसके बहुत करीब बैठ जायेंगे तो वह आक्रांत महसूस करने लगेगा। क्षेत्रीय नियम का मुख्य लक्ष्य एकरूपता बनाये रखना है।

सार्वजनिक टॉयलेट ब्लॉक में इस क्षेत्रीय नियम का अपवाद देखने में आता है। शोध से पता चलता है कि 90 प्रतिशत लोगों ने कोने के टॉयलेट चुने और यदि उन्हें वह भरा हुआ मिला तो इसके बाद उन्होंने बीच के सिद्धांत का इस्तेमाल किया।

क्षेत्रीय दूरियों पर असर डालने वाले सांस्कृतिक तत्व

डेनमार्क से हाल ही में एक युवा दंपति सिडनी में रहने के लिये आये। उन्हें जेसीज़ क्लब की स्थानीय शाखा में शामिल होने के लिये आमंत्रित किया गया। क्लब में उनके प्रवेश के कुछ सप्ताह बाद कुछ महिला सदस्यों ने शिकायत की कि डेनिश पुरुष का व्यवहार कामुक है, इसलिये वे उसकी उपस्थिति में असहज हो जाती हैं। क्लब के पुरुष सदस्यों का कहना था कि डेनिश महिला अशाब्दिक रूप से उन्हें सेक्स के लिये आमंत्रित कर रही है।

इस स्थिति से यह तथ्य पता चलता है कि कई यूरोपवासियों का अंतरंग दायरा केवल 20 से 30 सेंटीमीटर (9 से 10 इंच) का होता है और कई संस्कृतियों में तो यह और भी कम होता है। डेनिश दंपति ऑस्ट्रेलियावासियों से 25 सेंटीमीटर की दूरी पर खड़े रहकर सहजता का अनुभव करते थे और वे इस बात से पूरी तरह अनजान थे कि वे उनके 46 सेंटीमीटर के अंतरंग क्षेत्र में घुसपैठ कर रहे हैं। ऑस्ट्रेलियावासियों की तुलना में डेनिश दंपति ज़्यादा समय तक नज़रें भी मिला रहे थे, जिससे यह ग़लतफ़हमी पैदा हो ।



चित्र 10 ज़्यादातर शहरी लोगों के लिये स्वीकार्य चर्चा दूरी



चित्र 11 महिला की नकारात्मक प्रतिक्रिया, जिसके क्षेत्र में पुरुष अतिक्रमण कर रहा है, वह पीछे की तरफ झुकी हुई है और इस तरह एक आरामदेह दूरी बनाने की कोशिश कर रही है। समस्या यह है कि वह पुरुष ऐसे देश से आया है जहाँ व्यक्तिगत दायरा छोटा होता है और वह अपने लिये आरामदेह दूरी पर खड़े होने के लिये आगे बढ़ रहा है। महिला इस पुरुष के व्यवहार को सेक्स के लिये उत्सुक व्यवहार समझ सकती है।

किसी विपरीत लिंग के व्यक्ति के अंतरंग क्षेत्र में प्रवेश करना उस व्यक्ति में अपनी रुचि प्रदर्शित करना होता है और इसे आम तौर पर कामुक कदम माना जाता है। अगर अंतरंग क्षेत्र में किये गये इस प्रवेश को नकार दिया जाता है तो दूसरा व्यक्ति क्षेत्रीय दूरी बनाये रखने के लिये पीछे हट जायेगा। यदि प्रवेश स्वीकार कर लिया जाता है तो दूसरा व्यक्ति अपनी जगह पर खड़ा रहेगा और आगंतुक को अपने अंतरंग क्षेत्र

में बने रहने देगा। डेनिश दंपति को जो सामान्य सामाजिक भेंट लग रही थी उससे ऑस्ट्रेलियावासियों द्वारा कामुक व्यवहार समझा जा रहा था। डेनिश दंपति यह समझ रहे थे कि ऑस्ट्रेलियावासी ठंडे हैं और उनके साथ गैर-दोस्ताना व्यवहार कर रहे हैं क्योंकि वे बराबर पीछे की तरफ हट जाते थे ताकि वे आरामदेह दूरी बनाये रख सकें।

अमेरिका में हाल ही में हुये एक सम्मेलन में मैंने यह देखा कि जब भी अमेरिका से आये दो लोग मिले और उन्होंने आपस में चर्चा की तो वे चर्चा करते समय एक दूसरे से 46 से 122 सेंटीमीटर की स्वीकार्य दूरी पर ही खड़े रहे। परंतु जब किसी जापानी आदमी ने किसी अमेरिकी आदमी से चर्चा की तो वे दोनों कमरे में घूमने लगे, क्योंकि जापानी आदमी अमेरिकी आदमी की तरफ आगे बढ़ रहा था और अमेरिकी आदमी इसके प्रतिरोध में पीछे हट रहा था। अमेरिकी और जापानी दोनों व्यक्तियों द्वारा एक दूसरे से सांस्कृतिक रूप से आरामदेह दूरी बनाये रखने का यह रोचक प्रयास था। जापानी व्यक्ति का अंतरंग क्षेत्र छोटा यानी 25 सेंटीमीटर का था और वह अपनी क्षेत्रीय आवश्यकता को संतुलित करने की कोशिश में लगातार आगे की तरफ बढ़ रहा था। परंतु ऐसा करने में वह अमेरिकी व्यक्ति के अंतरंग क्षेत्र का अतिक्रमण कर रहा था जिसका अंतरंग क्षेत्र अपेक्षाकृत ज्यादा बड़ा था। जापानी व्यक्ति के आगे बढ़ने से अमेरिकी व्यक्ति को अपने अंतरंग क्षेत्र का अतिक्रमण लग रहा था और अपने क्षेत्रीय संतुलन को बनाये रखने केलिये वह लगातार पीछे की तरफ हट रहा था। इस मुलाकात की वीडियो रिकॉडिंग को तेज़ गति पर रिप्ले करने से ऐसा नज़र आ रहा था मानो दोनों व्यक्ति कॉन्फ्रेंस रूम में डांस कर रहे हों और जापानी आदमी नेतृत्व कर रहा हो। इस उदाहरण से हमें समझ में आ जाना चाहिये कि चर्चा के दौरान एशिया, यूरोप और अमेरिका के निवासी एक दूसरे को कुछ संदेह से क्यों देखते हैं। यूरोपवासी या अमेरिकावासी एशिया के निवासियों को 'घुसने वाले' और 'ज़बर्दस्ती की निकटता दिखाने वाले' मानते हैं जबकि एशिया के लोगों की राय में यूरोपवासी या अमेरिकावासी 'ठंडे', 'दूर रहने वाले' और 'किसी से मतलब न रखने वाले' होते हैं। भिन्न संस्कृतियों में अंतरंग क्षेत्रों की दूरियों के अंतर का ध्यान न रखा जाये तो बहुत आसानी से एक संस्कृति का आदमी दूसरी संस्कृति के आदमी के बारे में ग़लत अंदाज़ा लगा सकता है और ग़लतफहमियां पैदा हो सकती हैं।

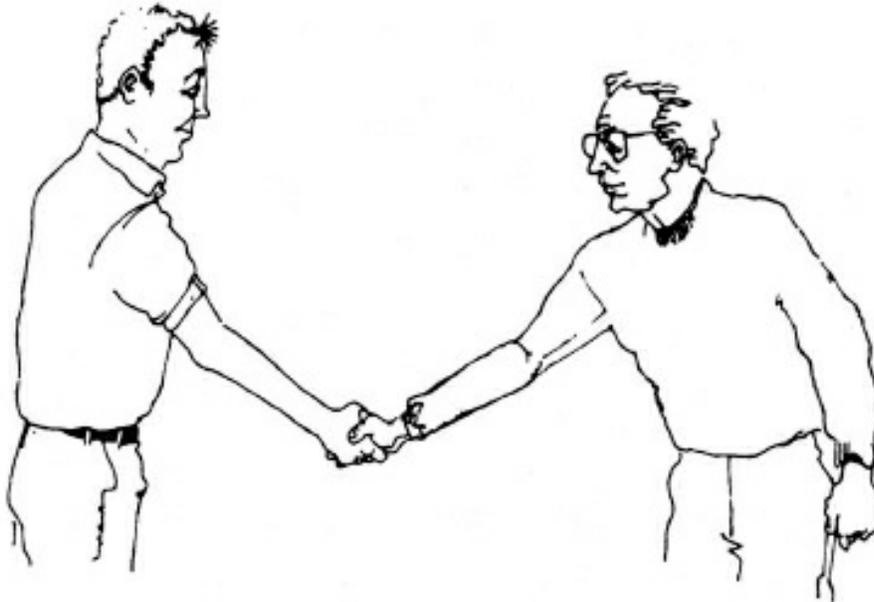
ग्रामीण बनाम शहरी क्षेत्रीय आवश्यकतायें

जैसा पहले ही बताया जा चुका है, किसी आदमी को कितने व्यक्तिगत क्षेत्र की ज़रूरत होगी यह उस क्षेत्र के जनसंख्या घनत्व पर निर्भर करता है जहाँ वह बड़ा हुआ है। जो लोग बहुत कम जनसंख्या वाले ग्रामीण अंचलों में बड़े हुये हैं उन्हें ज्यादा व्यक्तिगत क्षेत्र की ज़रूरत होती है जबकि जो लोग घनी आबादी वाले शहरी क्षेत्रों में बड़े हुये हैं उन्हें अपेक्षाकृत कम व्यक्तिगतक्षेत्र की ज़रूरत होती है। ऐसे में हाथ मिलाने का तरीका उस आदमी की क्षेत्रीय आवश्यकता के बारे में संकेत दे सकता है। हाथ

मिलाते समय कोई व्यक्ति कितनी दूरी पर अपना हाथ रखता है यह बताता है कि वह किसी बड़े शहर से आया है या किसी ग्रामीण क्षेत्र से। शहर के निवासियों का निजी क्षेत्र 46 सेंटीमीटर का होता है। हाथ मिलाने के लिये आगे बढ़ने पर उनकी कलाई और पृष्ठभाग के बीच की दूरी भी इतनी ही होती है (चित्र 12)। इससे एक आदमी के हाथ को दूसरे आदमी के हाथ से 'तटस्थ' क्षेत्र में मिलने का मौका मिलता है। उन लोगों के लिये जो किसी कम घने जनसंख्या वाले ग्रामीण क्षेत्र में बड़े हुये हैं, यह क्षेत्रीय ज़रूरत 100 सेंटीमीटर या इससे ज़्यादा हो सकती है और जब कोई ग्रामीण आदमी हाथ मिलाता है तो यह कलाई से शरीर के बीच की दूरी होती है (चित्र 13)।



चित्र 12 शहर के दो लोग एक दूसरे का अभिवादन करते हैं



चित्र 13 ग्रामीण अंचल से आये दो लोग

ग्रामीणों में यह प्रवृत्ति होती है कि वे ज़मीन पर अपने पैर कसकर जमा लेते हैं और फिर हाथ मिलाने के लिये जितना आगे झुक सकते हैं उतना झुक जाते हैं, जबकि शहरी आदमी अभिवादन करने के लिये आगे कदम बढ़ाता है। जो लोग दूरस्थ अंचलों में या विरल जनसंख्या वाले क्षेत्रों में बड़े होते हैं उनकी व्यक्तिगत क्षेत्र की ज़रूरत और भी ज्यादा होती है जो 6 मीटर तक की हो सकती है। ऐसे लोग हाथ मिलाना पसंद नहीं करते। इसके बजाय वे दूर खड़े होकर हाथ हिलाकर अभिवादन करना पसंद करते हैं (चित्र 14)।

शहरी सेल्समेन (salesmen) जब दूरस्थ अंचलों में ग्रामीण किसानों को खेती के यंत्र बेचने गये तो यह जानकारी उनके लिये काफी उपयोगी साबित हुई। यह मानते हुये कि किसान का व्यक्तिगत क्षेत्र 100 से 200 सेंटीमीटर या इससे भी अधिक है, हाथ मिलाना क्षेत्रीय अतिक्रमण माना जायेगा जिससे किसान नकारात्मक प्रतिक्रिया देगा और सुरक्षात्मक मुद्रा अपना लेगा। सफल देहाती सेल्समेन एक स्वर में यह बताते हैं कि जब वे किसी ग्रामीण अंचल में रहने वाले से अधिकतम दूरी पर रहकर हाथ मिलाते हैं और विरल जनसंख्या वाले अंचल के किसान से हाथ हिलाकर अभिवादन करते हैं तो उन्हें सबसे अच्छे परिणाम मिलते हैं।

क्षेत्र और स्वामित्व

जिस संपत्ति पर किसी व्यक्ति का स्वामित्व हो या जो स्थान उसके द्वारा नियमित रूप से उपयोग में लाया जा रहा हो वह उसका निजी क्षेत्र बन जाता है और व्यक्तिगत वायु क्षेत्र की ही तरह वह इसकी सुरक्षा के लिये संघर्ष भी कर सकता है। कुछ वस्तुयें जैसे किसी व्यक्ति का घर, ऑफिस और मोटरकार एक क्षेत्र का प्रतिनिधित्व करती हैं जिनमें से प्रत्येक की सीमायें दीवारों, दरवाज़ों, फेंस इत्यादि के द्वारा स्पष्ट रूप से रेखांकित होती हैं। प्रत्येक क्षेत्र के कई उपक्षेत्र हो सकते हैं। उदाहरण के तौर पर, घर में महिला का निजी क्षेत्र उसका किचन और लांडी हो सकते हैं और जब वह उनका प्रयोग कर रही हो तो वह किसी दूसरे व्यक्ति के द्वारा उस क्षेत्र के अतिक्रमण को नापसंद करती है। कॉन्फ्रेंस टेबल पर किसी व्यवसायी की पसंदीदा जगह हो सकती है। कैटीन में भोजन करने वालों की कोई न कोई पसंदीदा जगह होती है और घर में पिता की अपनी पसंदीदा कुर्सी होती है। इन क्षेत्रों को रेखांकित करने के लिये इन पर या इनके आस-पास अपना व्यक्तिगत सामान रख दिया जाता है या इसके ज्यादा प्रयोग द्वारा इसे रेखांकित किया जाता है। कैटीन में भोजन करने वाला तो यहाँ तक अपना हक जताता है कि वह टेबल पर 'अपनी' खास जगह पर अपना नाम तक लिख देता है। कॉन्फ्रेंस टेबल पर व्यवसायी अपने क्षेत्र की सीमारेखा जताने के लिये अपने 46 सेंटीमीटर के अंतरंग दायरे के चारों तरफ़ एशटे, पेन, किताबें या कपड़े रख देता है। डॉ. डेज़मंड मॉरिस ने पाया कि पुस्तकालयों में बैठने की स्थितियों पर हुये शोध ने

दशाया है कि लायब्ररी को डेस्क पर कोई पुस्तक या व्याक्तिगत सामान छोड़ देने से वह स्थान औसतन सतहत्तर मिनट के लिये आरक्षित माना जाता है जबकि कुर्सी पर जैकेट छोड़ने से वह दो घंटों के लिये आरक्षित समझी जाती है। घर पर कोई घरेलू सदस्य अपनी पसंदीदा कुर्सी पर अपना हक या स्वामित्व जताने के लिये उस पर या उसके पास कोई व्यक्तिगत सामग्री छोड़ देता है, जैसे पाइप या पत्रिकायें।



चित्र 14 विरल जनसंख्या वाले क्षेत्र के लोग

यदि घर के मुखिया ने सेल्समेन को बैठने के लिये कहा हो और सेल्समेन अनजाने में 'उसकी' पसंदीदा कुर्सी पर बैठ जाये तो संभावित खरीददार अपने क्षेत्र के इस अतिक्रमण से विचलित हो जायेगा और सुरक्षात्मक मुद्रा में आ जायेगा। इस स्थिति में उससे एक आसान सा सवाल पूछना बेहतर होगा, "आपकी कुर्सी कौन सी है?" ताकि इस तरह की क्षेत्रीय गलती के नकारात्मक परिणामों से बचा जा सके।

मोटरवाहन

मनोवैज्ञानिकों ने पाया है कि जब लोग कार चलाते हैं तो वे अपने क्षेत्रों के संबंध में सामान्य सामाजिक व्यवहार के बिलकुल विपरीत प्रतिक्रिया करते हैं। ऐसा लगता है कि मोटरकार उस आदमी के व्यक्तिगत क्षेत्र के दायरे को बहुत बढ़ा देती है। कई मामलों में, उनका दायरा उनके सामान्य क्षेत्र से दस गुना तक ज़्यादा हो जाता है इसलिये ड्रायवर को यह लगता है कि कार के सामने और पीछे 9 से 10 मीटर की जगह पर उसी का अधिकार है। मान लीजिये कि कोई दूसरा ड्रायवर उसकी कार के सामने से अपनी कार काटता है और इसमें किसी खतरे की संभावना नहीं होती, इसके

बाद भी ड्रायवर में शारीरिक परिवर्तन हो जाते हैं और वह गुस्सा हो जाता है तथा दूसरे ड्रायवर से लड़ने तुलनापर उतारू हो जाता है। इसकी उस स्थिति से करें जब वही आदमी किसी लिफ्ट में कदम रख रहा होता है और दूसरा आदमी उसके सामने कदम रख देता है जिससे उसके व्यक्तिगत क्षेत्रका अतिक्रमण होता है। इन परिस्थितियों में उसकी प्रतिक्रिया सामान्यतः क्षमायाचना की होती है और वह दूसरे आदमी को पहले अंदर घुसने देता है। यह उस घटना के ठीक विपरीत होता है जब दूसरे ड्रायवर ने उसकी कार के सामने आकर खुली सड़क पर उसे विचलित कर दिया था।

कुछ लोगों के लिये कार एक सुरक्षा कवच बन जाती है जिसमें वे बाहरी दुनिया से छुप सकते हैं। जब वे धीमे-धीमे बिलकुल किनारे पर, लगभग गटर में घुसते हुये, चलते हैं तो वे सड़क पर उतने ही खतरनाक हो सकते हैं जितना कि वह ड्रायवर जिसका व्यक्तिगत क्षेत्र बढ़ गया है।



चित्र 15 कौन कहाँ से आया है?

संक्षेप में, लोग आपको आमंत्रित करेंगे या आपको अस्वीकार करेंगे, यह इस तथ्य पर निर्भर करेगा कि आप उनके व्यक्तिगत क्षेत्र का कितना सम्मान करते हैं। इसीलिये उस खुशदिल आदमी को हर आदमी मन ही मन नापसंद करता है, जो हर मिलने वाले की पीठ ठोकता है या चर्चा के दौरान उन्हें लगातार छूता रहता है। चूँकि क्षेत्रीय दूरी को कई तत्व प्रभावित करसकते हैं इसलिये कोई आदमी निश्चित दूरी पर क्यों है, यह निर्णय लेने के पहले हमें हर पहलू पर विचार कर लेना चाहिये।

[चित्र 15](#) को देखने पर इनमें से किसी भी निष्कर्ष पर पहुँचना संभव है ।

1. पुरुष और महिला दोनों ही शहर के निवासी हैं और पुरुष महिला से अंतरंगता बनाने के लिये पहल कर रहा है।
2. पुरुष का अंतरंग दायरा महिला की तुलना में कम है और इसलिये अनजाने में ही वह उसके क्षेत्र का अतिक्रमण कर रहा है।
3. पुरुष ऐसी संस्कृति से आया है जिसके अंतरंग क्षेत्र का दायरा छोटा है और महिला किसी ग्रामीण क्षेत्र में बड़ी हुई है।

कुछ आसान सवाल और दोनों के आगे के व्यवहार को देखने से सही जवाब मिल सकते हैं और आप ग़लत निष्कर्षों पर पहुँचने से हुई झेंप या परेशानी से बच सकते हैं।



अध्याय : 3

हथेली की मुद्रायें



खुलापन और ईमानदारी

मानव जाति के पूरे इतिहास में खुली हथेली का संबंध सत्य ईमानदारी, वफादारी और अधीनता से रहा है। हथेली को दिल पर रखकर कसमें खायी जाती हैं और जब कोई अदालत में गवाही देता है तो बाइबल को बांये हाथ में पकड़ा जाता है और दांयी हथेली कोर्ट के सदस्यों के सामने खुली रखी जाती है।

रोज़मर्रा की मुलाकातों में लोग-बाग मूल रूप से हथेली की दो तरह की स्थितियों का इस्तेमाल करते हैं। पहली स्थिति में हथेली ऊपर की तरफ़ होती है और यह वही मुद्रा है जिससे भिखारी धन या भोजन मांगता है। दूसरी मुद्रा में हथेली नीचे की तरफ़ होती है जैसे कि खुद पर नियंत्रण रखा जा रहा हो।

कोई आदमी सच बोल रहा है या नहीं, यह जानने का एक बहुमूल्य तरीका उसकी हथेली की स्थिति को देखना है। जिस तरह एक हारा हुआ कुत्ता विजयी कुत्ते को अपना गला दिखाकर अपना समर्पण या अधीनता प्रदर्शित करता है, उसी तरह इन्सान नाम का जानवर भी यही भाव जताने के लिये अपनी हथेलियों का इस्तेमाल करता है। उदाहरण के तौर पर, जब लोग पूरी तरह खुले या ईमानदार होते हैं तो वे अपनी एक या दोनों हथेलियाँ सामने करके यह कहेंगे, मैं आपके साथ खुलकर बातें करूंगा' (चित्र 16)। जब कोई सच बोलता है तो वह अपनी पूरी हथेलियाँ या हथेलियों का कुछ हिस्सा दूसरे आदमी के सामने कर देता है। अधिकांश बाँडी लैंग्वेज की तरह यह एक पूर्णतः अवचेतन मुद्रा है, एक ऐसी मुद्रा जो आपको यह संकेत देती है कि सामने वाला सच बोल रहा है। जब कोई बच्चा झूठ बोलता है या कुछ छुपाता है तो उसकी हथेलियाँ उसकी कमर के पीछे छुपी होती हैं। इसी प्रकार जब कोई पति अपने दोस्तों के साथ रात को की गई कारगुज़ारियों को छुपाने के लिये झूठ बोलता है तो वह अपनी हथेलियों को अपनी जेब में छुपा लेता है या हाथ बांधने की मुद्रा अपना लेता है। इस तरह उसकी छुपी हुई हथेलियाँ उसकी पत्नी के मन में यह शक पैदा कर सकती हैं कि वह सच नहीं बोल रहा है।

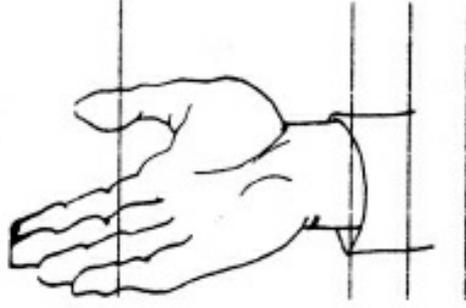
सेल्स लाइन के लोगों को यह सिखाया जाता है कि जब ग्राहक सामान न खरीदने का कारण बताये तो वे उसकी खुली हथेलियों को देखते रहें क्योंकि केवल वही कारण वैध या सही होंगे जो खुली हथेलियों के साथ बताये जायेंगे।



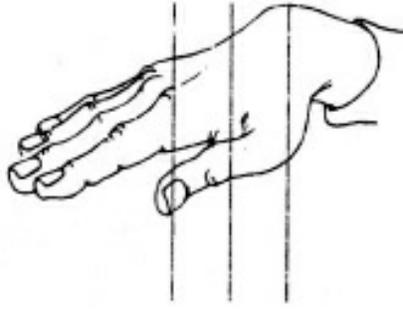
चित्र 16 'मैं जो कहूँगा सच कहूँगा'

धोखा देने के लिये हथेलियों का जान-बूझकर प्रयोग

पाठक पूछ सकते हैं, 'क्या आपका मतलब यह है कि अगर मैं अपनी हथेलियां खोलकर झूठ बोलूंगा तो लोग मेरा यकीन कर लेंगे? इसका जवाब है, हाँ-और नहीं। अगर आप अपनी हथेलियां खुली रखकर सफेद झूठ बोलेंगे तो भी आप श्रोताओं को धोखेबाज लगेंगे क्योंकि सत्य के साथ प्रयुक्त होने वाली कई दूसरी मुद्रायें उस समय अनुपस्थित होंगी और झूठ बोलते समय प्रयुक्त होने वाली कई अन्य मुद्रायें उपस्थित होंगी। इस तरह आपकी खुली हथेली की मुद्रा शेष बाँडी लैंग्वेज के तालमेल में नहीं होगी। जैसा पहले ही कहा जा चुका है, जादूगर और व्यावसायिक रूप से झूठ बोलने वाले लोग अपने शाब्दिक झूठ और अशाब्दिक संकेतों में तालमेल करने की कला में पारंगत होते हैं। झूठ बोलते समय व्यावसायिक जादूगर जितने प्रभावी ढंग से ईमानदारी की अशाब्दिक मुद्राओं को प्रयुक्त करेगा, वह अपने व्यवसाय में उतना ही सफल होगा।



चित्र 17 अधीनता दर्शाती हथेली की स्थिति



चित्र 18 सत्ता दर्शाती हथेली की स्थिति

फिर भी यह संभव है कि आप दूसरों के साथ बातचीत करते समय खुली हथेली की मुद्राओं के अभ्यास से खुद को ज़्यादा विश्वसनीय बना सकते हैं। जैसे-जैसे खुली हथेली की मुद्रायें आदत में आती जायेंगी, आपकी झूठ बोलने की आदत भी कम होती जायेगी। रोचक बात यह है कि ज़्यादातर लोग हथेली खुली रखकर झूठ बोलने में कठिनाई अनुभव करते हैं और हथेलियों के संकेत कुछ झूठी जानकारी तो कम कर ही सकते हैं जो दूसरे आपको देना चाहते हैं। यह उन्हें प्रेरित करता है कि वे आपके साथ ईमानदारी से पेश आयें।

हथेलियों की शक्ति

रोचक तथ्य यह है कि इंसान की हथेली द्वारा सबसे ज़्यादा अशाब्दिक संकेत दिये जाते हैं परंतु इन्हें अक्सर अनदेखा किया जाता है। अगर इसे सही तरह से प्रयुक्त किया जाये तो हथेली की शक्ति इसके प्रयोगकर्ता को अधिकार दिलवाने में सक्षम है।

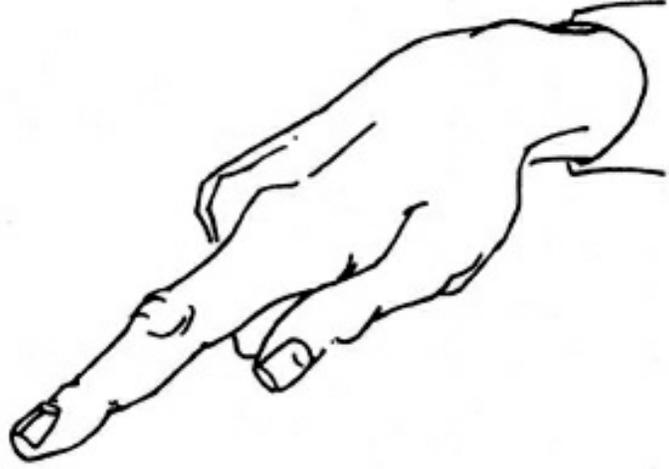
हथेली की तीन प्रमुख मुद्रायें होती हैं: वह स्थिति जिसमें हथेली ऊपर की तरफ

हो, वह स्थिति जिसमें हथेली नीचे की तरफ हो, और वह स्थिति जिसमें हथेली बंद हो तथा उंगली तनी हो। इन तीन स्थितियों में अंतरों को इस उदाहरण द्वारा दिखाया जा रहा है: मान लें कि आप किसी को एक पैकेट उठाकर उसी कमरे में दूसरी जगह पर ले जाने के लिये कहते हैं। हम मान लेते हैं कि आपने आवाज़ की एक सी टोन इस्तेमाल की है, आपके शब्द एक से हैं और आपके चेहरे के भाव भी नहीं बदले हैं। आप केवल अपनी हथेलियों की स्थिति में परिवर्तन करते हैं।

अगर आपकी हथेली ऊपर की तरफ़ है तो यह स्थिति अधीनता दर्शाने वाली होती है जो कि एक भयहीन मुद्रा है, जिससे हमें सड़क के भिखारी की प्रार्थना की मुद्रा याद आ जाती है। इस मुद्रा के साथ जिस आदमी से पैकेट उठाने के लिये कहा जायेगा वह यह नहीं सोचेगा कि इस आग्रह में उस पर कोई दबाव डाला जा रहा है और सामान्य सुपीरियर/ अधीनस्थ स्थिति में वह इस आग्रह में धमकी का अनुभव नहीं करेगा।

जब हथेली नीचे की तरफ़ मुड़ी होती है तो आपको तत्काल अधिकार मिल जाता है। जिस आदमी से आपने आग्रह किया है उसे यह लगेगा कि पैकेट उठाने के लिये उसे आदेश दिया गया है और वह आपके प्रति विरोध रख सकता है जो आपके और उसके आपसी संबंधों पर निर्भर करता है। उदाहरण के लिये, अगर वह आदमी आपके ही बराबरी के स्टेटस का सहकर्मी है तो वह आपके हथेली-नीचे की मुद्रा के साथ किये गये आग्रह को अस्वीकार कर सकता है। उसके द्वारा आपके आग्रह को स्वीकार किये जाने की ज़्यादा संभावना तब होती है जब आप हथेली-ऊपर की स्थिति में उससे 50 बाडी लैंग्वेज यह आग्रह करें। आपने जिससे यह आग्रह किया है यदि वह आपका अधीनस्थ है तो हथेली-नीचे की मुद्रा स्वीकार्य है क्योंकि आपके पास इसे प्रयुक्त करने का अधिकार है।

चित्र 19 में हथेली एक मुट्ठी के रूप में बंध जाती है और तनी हुई उंगली एक प्रतीकात्मक डंडा बन जाती है जिससे वक्ता अपने श्रोता को अधीनता की अवस्था में पीटता है। तनी हुई या उठी हुई उंगली सबसे ज्यादा चिड़ाने वाली मुद्राओं में से एक है। बोलते समय इस मुद्रा के प्रयोग से श्रोता चिढ़ जाते हैं, खासकर जब यह उंगली वक्ता के शब्दों के साथ-साथ हिलती रहे। अगर आप आदतन रूप से उंगली उठाते हों तो हथेली-ऊपर और हथेली-नीचे की स्थितियों का अभ्यास करें और आप पायेंगे कि आपने एक ज्यादा सहज वातावरण बना लिया है और दूसरे लोगों पर आपका ज्यादा सकारात्मक प्रभाव पड़ा है।



चित्र 19 आक्रामक होली की मुद्रा

हाथ मिलाजा

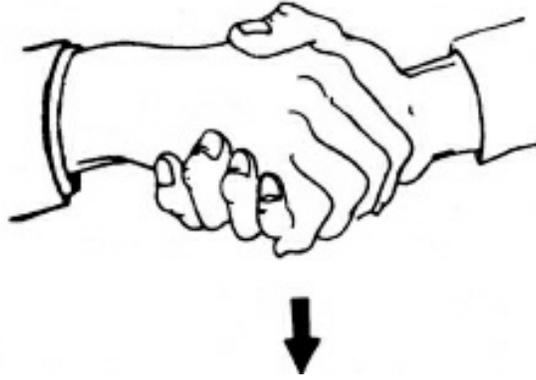
हाथ मिलाना गुफामानव युग का अवशेष है। जब भी गुफामानव मिलते थे, वे अपने हाथ आगे करके और हथेलियाँ ऊपर करके यह दिखाते थे कि उन्होंने कोई भी हथियार नहीं पकड़ा है, न ही छुपाया है। यह हवा-में-हथेलियाँ रखने का संकेत सदियों तक संशोधित हुआ है और उठी हुई हथेली या दिल पर रखी हथेली जैसे बहुतेरे संकेतों में बदल गया है। इस प्राचीन अभिवादन प्रतीक का आधुनिक प्रकार है हथेलियों द्वारा एक दूसरे को जकड़ा जाना और हथेलियों को हिलाना-जो मुलाकात के शुरू और आखिर दोनों वक्त होता है। सामान्यतः हाथ तीन से पाँच बार जुड़ते हैं।

हम पहले ही बता चुके हैं कि किसी आदेश के प्रभाव पर हथेली-ऊपर और हथेली-नीचे की स्थितियों का क्या असर पड़ता है, और इसे ध्यान में रखते हुये हम हाथ मिलाने में इन दोनों स्थितियों की प्रासंगिकता खोजें।

कल्पना कर लें कि आपने किसी नये आदमी से हाथ मिलाकर अभिवादन किया है। तीन मूलभूत प्रतिक्रियाओं में से एक संप्रेषित होगी। अधिकार: यह आदमी मुझ पर हावी होने या अधिकार जमाने की कोशिश कर रहा है। बेहतर होगा कि मैं चौकस रहूँ। समर्पण: मैं इस आदमी पर अधिकार जमा सकता हूँ। यह वही करेगा जो मैं चाहता हूँ। समानता: मैं इस आदमी को पसंद करता हूँ। हम दोनों की खूब जमेगी।

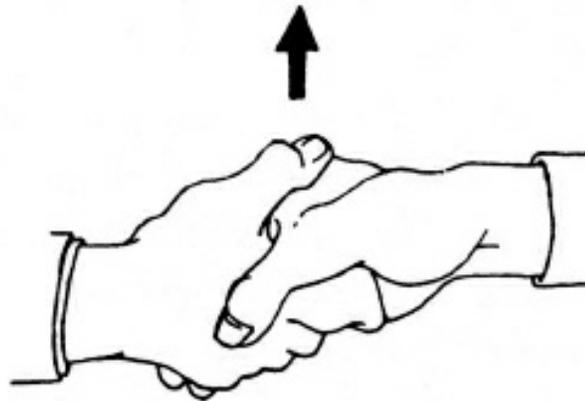
यह प्रतिक्रियाएँ अचेतन रूप से संप्रेषित होती हैं और अभ्यास तथा सचेतन प्रयोग द्वारा हाथ मिलाने की निम्न तकनीकों का आमने-सामने की मुलाकात में सामने वाले आदमी पर तत्काल असर हो सकता है। इस अध्याय में दी गई जानकारी प्रमाणित शोध पर आधारित है।

जब आप अपने हाथ को घुमा लेते हैं तो अधिकार संप्रोषित होता है (गहरी शर्ट) ताकि आपकी हथेली हाथ मिलाने समय नीचे की तरफ रहे (चित्र 20)। ज़रूरी नहीं है कि आपकी हथेली बिलकुल नीचे फर्श की तरफ ही रहे, हो सकता है कि यह दूसरे व्यक्ति की हथेली से तुलनात्मक रूप से नीची रहे और इससे यह साबित होता है कि आप सामने वाले को अपने नियंत्रण में लेना चाहते हैं। 54 सफल वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों के समूह के अध्ययन से यह बात सामने आयी कि न केवल उनमें से 42 ने हाथ 52 . बाँडी लैंग्वेज मिलाने की पहल की बल्कि हाथ मिलाने के प्रबल नियंत्रण का भी प्रयोग किया।



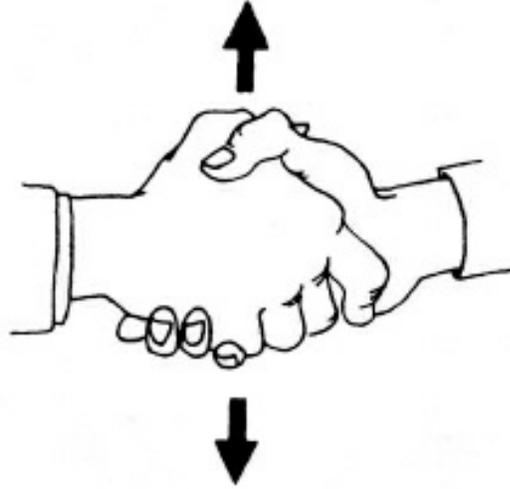
चित्र 20 नियंत्रण लेना

ठीक उसी तरह जिस तरह कुत्ते अपनी पीठ के बल लेटकर और आक्रमणकर्ता को अपना गला दिखाकर अपना समर्पण दर्शाते हैं, इन्सान भी हथेली-ऊपर करके दूसरों के प्रति अपना समर्पण दर्शाते हैं। अधिकारपूर्ण हाथ मिलाने का ठीक विपरीत है अपनी हथेली को ऊपर की तरफ रखना (चित्र 21)। यह खास तौर पर तब प्रभावी होता है जब आप दूसरे आदमी को नियंत्रण देना चाहते हैं या उसे यह समझने देना चाहते हैं कि वह नियंत्रण में है।



हालांकि हथेली-ऊपर करके हाथ मिलाना अधीनता का व्यवहार दिखा सकता है, परंतु कई दूसरी परिस्थितियों को ध्यान में रखना ज़रूरी होता है। उदाहरण के तौर पर, कोई आदमी जिसके हाथों में आर्थ्राइटिस है वह आपसे बहुत ढीला हाथ मिलायेगा। उसकी बीमारी के कारण उसके लिये यह आसान होता है कि वह अपनी हथेली को अधीनता की स्थिति में मोड़ दे। जो लोग अपने व्यवसाय में अपने हाथों का इस्तेमाल करते हैं जैसे सर्जन, कलाकार और संगीतकार, वे भी अपने हाथों की सुरक्षा के लिये ही ढीला हाथ मिलाते हैं। हाथ मिलाने के बाद अपनायी जाने वाली मुद्रायें उस व्यक्ति के बारे में आपके आकलन का संकेत देंगी-कातर आदमी कातर मुद्राओं का इस्तेमाल करेगा और प्रभुतासंपन्न आदमी ज़्यादा आक्रामक मुद्राओं का इस्तेमाल करेगा।

जब दो प्रभुतासंपन्न व्यक्ति हाथ मिलाते हैं तो एक प्रतीकात्मक संघर्ष पैदा होता है क्योंकि दोनों ही सामने वाले की हथेली को अधीनता की स्थिति में मोड़ने की कोशिश करते हैं। परिणाम यह होता है कि उनका हाथ बिलकुल तना और सीधा रहता है जिसमें प्रत्येक व्यक्ति दूसरे को आदर और समानता संप्रेषित करता है (चित्र 22)। एक पिता अपने बच्चे को इसी तरह 'मर्द की तरह' हाथ मिलाना सिखाता है।





चित्र 23 दांये हाथ के आदमी को प्रबल हैंडशेक के लिये आमंत्रण



चित्र 24 वह हैंडशेक करता है और अपने बांये पैर को आगे बढ़ाता है

जब आप किसी दूसरे आदमी से प्रबल हैंडशेक प्राप्त करते हैं तो उसकी हथेली को अधीनता की मुद्रा में वापस मोड़ना न सिर्फ कठिन होता है बल्कि अगर आप ऐसा करते हैं तो यह बहुत स्पष्टता से दिख जाता है। प्रबल हैंडशेक करने वाले से निपटने की एक आसान तरकीब है। यह आपको नियंत्रण वापस देने के अलावा उसके व्यक्तिगत क्षेत्र में घुसने का मौका भी देती है ताकि अचेतन रूप से उसे डराया जा सके। इस हथियार डलवाने की तरकीब को कारगर बनाने के लिये आपको हैंडशेक के लिये आगे बढ़ते समय अपने बांये पैर को आगे बढ़ाने का अभ्यास करना होगा। इसके बाद, अपना दांया पैर आगे लायें, उस व्यक्ति के सामने बांयी तरफ़ चलें और उसके व्यक्तिगत क्षेत्र में पहुँच जायें (चित्र 25)। अब अपने बांये पैर को अपने दांये पैर के पार लायें और फिर हाथ मिलायें। इस तकनीक से आपको हैंडशेक की स्थिति को सीधा करने का मौका मिलता है या सामने वाले आदमी के हाथ को अधीनता की स्थिति में लाने का मौका मिलता है। इससे आपको दूसरे आदमी के अंतरंग क्षेत्र में घुसपैठ करके उससे नियंत्रण लेने का भी मौका मिलता है।

हाथ मिलाने की आपकी विधि क्या है इसका विश्लेषण कीजिये। जब आप हाथ मिलाने के लिये अपनी बांह को लंबा करते हैं तो आप अपने बांये पैर को आगे करते हैं या दांये पैर को। ज़्यादातर लोग दांया पैर आगे करते हैं और इसलिये जब उन्हें प्रबल हैंडशेक प्राप्त होता है तो वे घाटे में रहते हैं क्योंकि उनके पास बहुत कम स्थान या लचीलापन होता है जिसमें वे हैंडशेक के चंगुल से बच सकें। इससे दूसरे आदमी को नियंत्रण लेने का मौका मिल जाता है। अपने बांये पैर को आगे करके हैंडशेक के लिये बढ़ने का अभ्यास करें और आप पायेंगे कि प्रबल हैंडशेक को बेअसर करना और नियंत्रण लेना बहुत आसान है।



चित्र 25 वह अपना दाया पैर आगे लाता है और दूसरे आदमी के अंतरंग क्षेत्र में पहुँच जाता है जिससे हैंडशेक सीधी, खड़ी स्थिति में आ जाता है।

कौन पहले पहुँचता है?

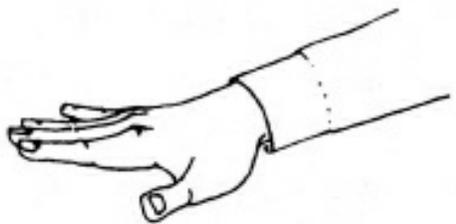
परंपरा तो यह है कि पहली बार किसी आदमी से मिलने पर हाथ मिलाया जाये। परंतु कई परिस्थितियां ऐसी होती हैं जिनमें हाथ मिलाने के लिये पहल करना समझदारी नहीं होती। यह तो हमें मानना ही पड़ेगा कि हाथ मिलाने का मतलब होता है स्वागत करना। इसलिये ऐसा करने से पहले खुद से कुछ सवाल पूछना महत्वपूर्ण है: क्या मेरा स्वागत किया जा रहा है? क्या यह आदमी मुझसे मिलकर खुश है? विक्रय प्रशिक्षुओं को सिखाया जाता है कि अगर वे किसी के घर बिना बुलाये और बिना पूछे जायें तो वे खरीददार के साथ हाथ मिलाने की पहल न करें। इसका उस पर नकारात्मक असर पड़ सकता है क्योंकि हो सकता है कि खरीददार उनका स्वागत न करना चाहता हो और वह मजबूरी में ऐसा कर रहा हो। इसके अलावा जिन लोगों को

आफ़्राइटेस है और वे लोग जिन्हें अपने पेशे में हाथ के नाजूककाम करना पड़ता है, उन्हें भी हाथ मिलाने के लिये मजबूर न करें क्योंकि ऐसा होने पर वे सुरक्षात्मक मुद्रा अपना सकते हैं। विक्रय प्रशिक्षुओं को यह बताया जाता है कि इन परिस्थितियों में यह बेहतर होगा कि वे दूसरे आदमी को हाथ मिलाने की पहल करने दें और यदि ऐसा नहीं किया जा रहा हो तो सिर हिलाकर ही अभिवादन करें।

हाथ मिलाने की शैलियाँ

हथेली-नीचे करके हाथ मिलाने की मुद्रा निश्चित रूप से हाथ मिलाने की सबसे आक्रामक शैली है क्योंकि यह सामने वाले को बराबरी के संबंध बनाने का बहुत कम मौका देती है। हाथ मिलाने की यह शैली आक्रामक, प्रबल पुरुष में पायी जाती है जो हमेशा इसकी पहल करता है और कड़क हाथ से हथेली बिलकुल नीचे की तरफ झुकाकर सामने वाले को अधीनता की मुद्रा में आने के लिये मजबूर करता है क्योंकि उसे अपनी हथेलियाँ ऊपर की तरफ करके ही हाथ मिलाना पड़ेगा।

हथेली नीचे करने वाली इस मुद्रा से निपटने के कई तरीके हैं। आप दांये-हाथ-पर आने वाली तकनीक (चित्र 23 से 25) का इस्तेमाल कर सकते हैं परंतु कई बार ऐसा करना मुश्किल होता है क्योंकि पहल करने वाले की बांह अक्सर इतनी तनी हुई और कड़क होती है कि आप इस तकनीक को नहीं अपना सकते। एक आसान तरीका यह होगा कि आप उस व्यक्ति के हाथ को ऊपर से पकड़ें और फिर उससे हाथ मिलायें (चित्र 27)। इस विधि से आप प्रबलता दर्शाते हैं और सुपीरियर स्थिति में आ जाते हैं क्योंकि न सिर्फ आपके हाथ में दूसरे आदमी के हाथ का नियंत्रण है, बल्कि आपकी हथेली भी नीचे की तरफ है। चूंकि यह विधि आक्रामक के लिये कष्टकारी हो सकती है, इसलिये हमारा सुझाव यह है कि आप इसका इस्तेमाल पूरी सावधानी से और सोच-विचारकर करें।



चित्र 26 हथेली-नीचे का आग्रह



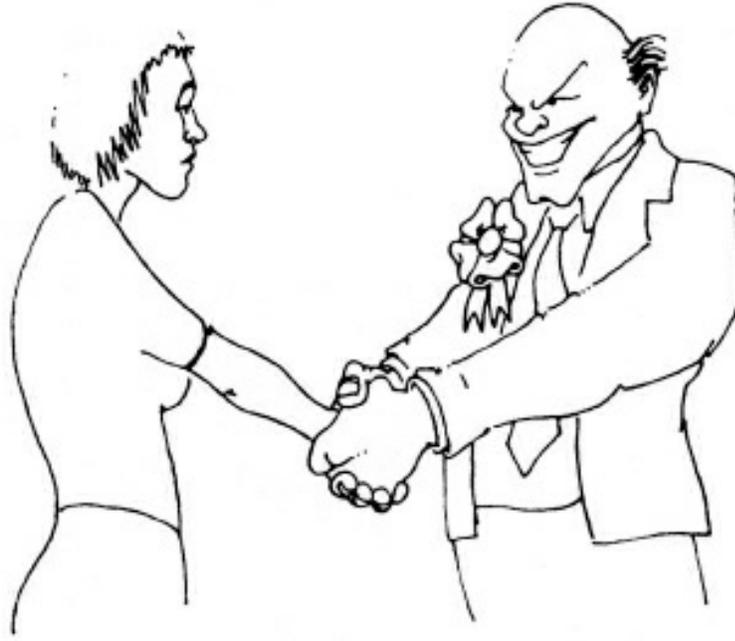
चित्र 27 हथेली-नीचे करने वाले से हथियार डलवाना



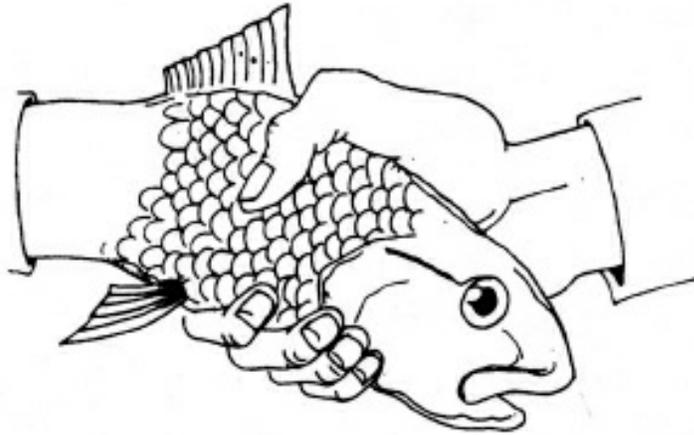
चित्र 28 ग्लव

ग्लव हैंडशेक को कई बार राजनेता का हैंडशेक भी कहते हैं। इस तरह हाथ मिलाने वाला सामने वाले पर यह असर डालना चाहता है कि वह भरोसेमंद और ईमानदार है, परंतु जब यह तकनीक पहली बार मिलने वाले आदमी के साथ अपनायी जाती है तो इसका असर उल्टा होता है। सामने वाला आदमी ऐसे हाथ मिलाने वाले के इरादों के प्रति शंकालु और सावधानीपूर्ण हो जाता है। इसलिये ग्लव का इस्तेमाल उन्हीं लोगों के साथ करना चाहिये जो आपसे भलीभांति परिचित हों।

बहुत कम अभिवादन की मुद्रायें इतनी कष्टकारी होती हैं जितनी कि 'मरी हुई मछली' की तरह हाथ मिलाने की मुद्रा, खासकर अगर हाथ ठंडा या नम हो। मरी हुई मछली का नर्म, नम स्पर्श शाश्वत रूप से नापसंद किया जाता है और ज्यादातर लोग इसे कमजोर चरित्र का प्रतीक मानते हैं खासकर इसलिये क्योंकि हथेली बहुत आसानी से ऊपर की तरफ़ की जा सकती है। आश्चर्यजनक रूप से कई लोग जो मरी हुई मछली की तरह हाथ मिलाते हैं वे अपनी इस आदत से अनजान होते हैं। इसलिये समझदारी इसी में है कि आप अपने दोस्तों से अपनी हाथ मिलाने की शैली के बारे में राय लें और इसके बाद ही भविष्य की शैली निर्धारित करने का फैसला करें।



राजनेता का हैंडशेक



चित्र 29 मरी हुई मछली

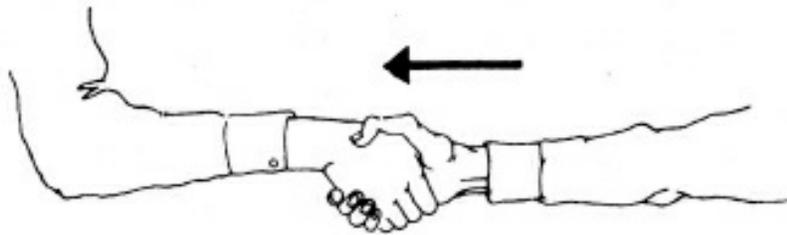
पोरों को पीसने वाली हाथ मिलाने की शैली आक्रामक 'जवांमर्द' की पहचान है। दुर्भाग्य से, इससे निपटने के कोई प्रभावी तरीके नहीं हैं, सिवा इसके कि आप सामने वाले को गाली दें या शारीरिक रूप से उसकी नाक पर एक मुक्का मार दें।



चित्र 30 पोरों को पीसने वाली हाथ मिलाने की शैली

हथेली-नीचे रखने की मुद्रा की ही तरह सख्त बांह की मुद्रा भी आक्रामक लोगों द्वारा इस्तेमाल की जाती है और इसका मुख्य लक्ष्य आपको निश्चित दूरी पर रखना होता है ताकि आप हाथ मिलाने की पहल करने वाले के अंतरंग क्षेत्र से बाहर रहें। इसे उन लोगों द्वारा भी इस्तेमाल किया जाता है जो गांव में पले-बढ़े हैं। गांव के लोगों का अंतरंग दायरा ज़्यादा बड़ा होता है इसलिये वे उसकी सुरक्षा के लिये ऐसा करते हैं। हालांकि देहाती लोग जब अपनी सख्त बांह को आगे करते हैं तो उनमें आगे झुके होने और एक पैर पर अपना संतुलन बनाने की प्रवृत्ति भी देखी जाती है।

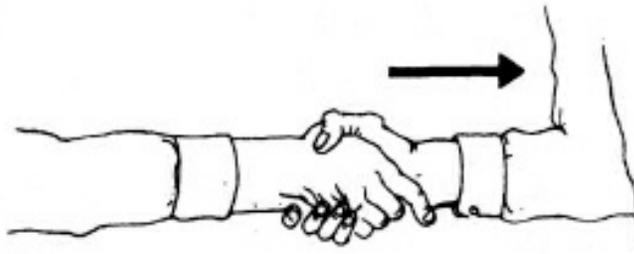
उंगलियों के सिरे का शिकंजा उस सख्त-बांह को आगे करने की तरह होता है जिसने अपना लक्ष्य खो दिया होता है। प्रयोगकर्ता गलती से दूसरे आदमी की उंगलियों को जकड़ लेता है। हालांकि पहल करने वाला आदमी सामने वाले आदमी के सामने उत्साही और खुशनुमा व्यवहार दिखाता है, परंतु वास्तव में उसमें आत्मविश्वास की कमी होती है। सख्त-बांह की मुद्रा की तरह, इस उंगली-की-नोक-जकड़ने-जकड़ने की मुद्रा का मुख्य लक्ष्य सामने वाले आदमी को आरामदेह दूरी पर बनाये रखना होता है।



चित्र 31 सख्त-बांह की मुद्रा



चित्र 32 उंगलियों को पकड़ना

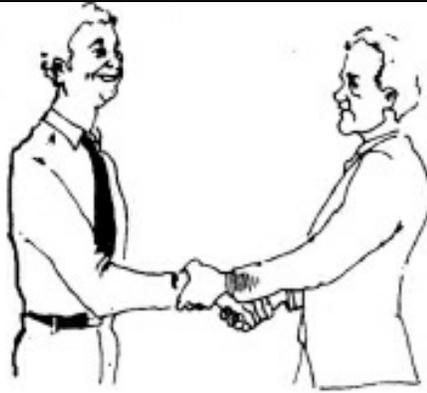


चित्र 33 बांह खींचना

अगर हाथ मिलाने की पहल करने वाला आदमी सामने वाले आदमी को अपने क्षेत्र में खींच ले तो इसके दो मतलब हो सकते हैं: पहली बात तो यह कि पहल करने वाला असुरक्षित किस्म का आदमी है जो केवल अपने व्यक्तिगत क्षेत्र में ही सुरक्षा अनुभव करता है, और दूसरी बात यह कि पहल करने वाला आदमी किसी ऐसी संस्कृति से आया है जिसका छोटा अंतरंग क्षेत्र है और वह सामान्य रूप से व्यवहार कर रहा है।

डबल-हैंडेड हैंडशेक या दोनों हाथों से हाथ मिलाने का इरादा गंभीरता, विश्वास या भावना की गहराई दिखाता है। दो महत्वपूर्ण बातों का ध्यान रखा जाना चाहिये। पहली बात यह कि बांया हाथ उस अतिरिक्त भावना को संप्रेषित करने के लिये प्रयुक्त होता है जो हाथ मिलाने वाला जतलाना चाहता है और इसकी सीमा उस दूरी से संबंधित है जो पहल करने वाले के बांये हाथ और सामने वाले व्यक्ति की दांयी बांह के बीच होती है। उदाहरण के तौर पर कोहनी शिकंजा (चित्र 35) कलाई शिकंजे (चित्र 34) की तुलना में ज्यादा भावना दर्शाता है और कंधा पकड़ना (चित्र 37) बांह पकड़ने (चित्र 36) से ज्यादा भावना दर्शाता है। दूसरी बात यह कि हाथ मिलाने की पहल करने वाले का बांया हाथ सामने वाले के अंतरंग और करीबी अंतरंग क्षेत्रों के अतिक्रमण का प्रतिनिधित्व करता है। सामान्यतया, कलाई पकड़ना और कोहनी शिकंजा केवल घनिष्ठ मित्रों या रिश्तेदारों के बीच स्वीकार्य हैं और इन मामलों में पहल करने वाले का केवल बांया हाथ दूसरे व्यक्ति के अंतरंग क्षेत्र में प्रविष्ट होता है। कंधा पकड़ना (चित्र 37) और

ऊपरी बांह का शिकंजा (चित्र 36) प्राप्तकर्ता के करीबी अंतरंग क्षेत्र में प्रावेष्ट होते हैं और उनका वास्तविक देह संपर्क भी हो सकता है। इन्हें ऐसे व्यक्तियों द्वारा इस्तेमाल किया जाना चाहिये जो हाथ मिलाने के समय निकट भावनात्मक बंधन अनुभव करते हों। जब तक कि भावनाओं की प्रबलता दोनों तरफ़ न हो, तब तक दोनों हाथों से हाथ मिलाने से बचना चाहिये क्योंकि सामने वाला शंकालु हो जाता है और वह पहल करने वाले के इरादोंके प्रति अविश्वास रख सकता है। अक्सर यह देखा जाता है कि राजनेता अपने मतदाताओं के साथ और सेल्समेन अपने नये ग्राहकों के साथ दोनों हाथों से हाथ मिला रहा है और वह इस बात से पूरी तरह अनजान है कि ऐसा करना उसके लिये एक सामाजिक आत्महत्या हो सकता है क्योंकि इससे सामने वाला आदमी उससे दूर छिटक जायेगा।



चित्र 34 कलाई पकड़ना



चित्र 35 कोहनी का शिकंजा



चित्र 36 ऊपरी बांह का शिकंजा



चित्र 37 कंधा जकड़ना



अध्याय : 4

हाथ और बांह की मुद्रायें

हाथ की मुद्रायें

दोनों हथेलियों को इकट्ठे रूगड़ना

हाल ही में एक महिला हमारे घर आई। वह मेरी पत्नी और मेरी अच्छी दोस्त थी और वह हमसे इसलिये मिलने आई थी ताकि आगामी स्कीइंग टिप का विस्तृत कार्यक्रम बना सके। चर्चा के दौरान, वह अचानक अपनी कुर्सी में पीछे टिककर बैठ गयी, ज़ोरदार ढंग से मुस्कराते हुये उसने अपनी हथेलियों को मिलाकर रगड़ा और कहा, 'अब मैं बिलकुल इंतज़ार नहीं कर सकती।' अशाब्दिक रूप से उसने हमें यह बता दिया था कि उसे इस यात्रा की अभूतपूर्व सफलता की आशा थी।



चित्र 38 'क्या यह रोमांचक नहीं है!'



चित्र 'मेरे पास आपके लिये बढ़िया ऑफ़र है!!!'

दोनों हथेलियों को इकट्ठे रगड़ना वह तरीका है जिससे लोग सकारात्मक प्रत्याशा

को अशाब्दिक रूप से संप्रोषित करते हैं। जुंये के पास फेंकने वाला व्यक्ति जोतने की आशा में अपनी हथेलियों से पांसे को मलता है, किसी कार्यक्रम का संयोजक अपनी हथेलियाँ मलकर श्रोताओं से कहता है 'हमने अपने आगामी वक्ता को सुनने के लिये बहुत इंतज़ार किया है', और रोमांचित सेल्समेन अपने सेल्स मैनेजर के ऑफिस में घुसकर अपनी हथेलियाँ मलकर रोमांचित स्वर में कहता है, 'बॉस, हमें एक बहुत बड़ा ऑर्डर मिल गया है।' वेटर आपकी टेबल पर अपनी हथेलियाँ मलते हुये आता है और आपसे पूछता है, 'और कुछ, साहब?' तो वह अशाब्दिक रूप से आपको यह बता रहा है कि उसे टिप मिलने की आशा है।

कोई आदमी किस गति से अपनी हथेलियों को मलता है यह भी महत्वपूर्ण है। क्योंकि इस गति से यह संकेत मिलता है कि उसके द्वारा अपेक्षित सकारात्मक परिणाम किसके लिये फ़ायदेमंद होंगे। उदाहरण के तौर पर यदि आप घर खरीदना चाहते हैं और आप किसी प्रापर्टी एजेंट के पास जाते हैं। आपको प्रापर्टी दिखाने के बाद वह एजेंट अपनी हथेलियों को तेज़ी से मलता है और कहता है, 'मैंने आपके लिये बिलकुल सही जगह ढूँढ निकाली है।' एजेंट ने यह संकेत दे दिया है कि उसके अनुमान से परिणाम आपके लिये फ़ायदेमंद होंगे। परंतु आपको तब कैसा लगेगा जब वह अपनी हथेलियों को धीमे-धीमे मलेगा और आपको यह बतायेगा कि उसने आदर्श प्रापर्टी खोज ली है। तब वह आपको चालबाज या धोखेबाज लगेगा और आपमें यह भावना जाग सकती है कि अपेक्षित परिणाम आपके फ़ायदे के लिये कम, और उसके फ़ायदे के लिये ज्यादा होंगे। विक्रेताओं (salesmen) को यह सिखाया जाता है कि यदि वे संभावित ख़रीददारों के सामने अपने सामानों या सेवाओं का वर्णन करते समय हथेली मलने की मुद्रा का इस्तेमाल करें तो यह सुनिश्चित कर लें कि वे अपने हाथ तेज़ी से चलायें ताकि ग्राहक सुरक्षात्मक न हो जाये। जब कोई ख़रीददार अपनी हथेलियों को इकट्ठे मलता है और सेल्समेन से कहता है, 'देखें आपके पास क्या सामान है', तो यह एक संकेत है कि ख़रीददार कोई अच्छी चीज़ देखने की उम्मीद कर रहा है और वह सामान ख़रीदने का इच्छुक है।

चेतावनी : वह आदमी जो किसी बस स्टॉप पर कड़ाके की सर्दी में खड़ा हुआ है और अपने दोनों हाथ तेज़ी से मल रहा है तो वह ऐसा इसलिये नहीं कर रहा है क्योंकि उसे बस के आने की उम्मीद है। वह ऐसा इसलिये कर रहा है क्योंकि उसके हाथ ठंडे हैं!

अंगूठा और उंगलियाँ मलना

अंगूठे को उंगली की नोकों से रगड़ना और तर्जनी से मिलाकर मलना सामान्यतः पैसे मिलने की मुद्रा के रूप में इस्तेमाल किये जाते हैं। इसे अक्सर विक्रेताओं (salesmen) द्वारा इस्तेमाल किया जाता है जब वे अपनी अंगुलियों की नोकों और अंगूठे को इकट्ठे मलते हैं और अपने 68 . बाँडी लैंग्वेज ग्राहकों से कहते हैं, 'इससे

आपको 40 फीसदी तक बचत हो सकेगी', या वह आदमी जो अपनी तज्जनों और अंगूठे को इकट्ठे मलते हुये अपने दोस्त से कहता है, 'मुझे दस डॉलर उधार देना'। यह स्पष्ट रूप से एक ऐसी मुद्रा है जिससे बचना चाहिये। ग्राहकों के साथ मुलाकात में किसी भी व्यावसायिक आदमी को इस मुद्रा के प्रयोग से बचना चाहिये।

हाथ कसकर बांधना

पहली नज़र में यह आत्मविश्वास की मुद्रा लगती है क्योंकि इसे प्रयुक्त करने वाले लोग अक्सर मुस्कराते नज़र आते हैं और खुश लगते हैं। परंतु एक मौके पर हमने एक सेल्समेन को अपने द्वारा खोये गये बिक्री के अवसर के बारे में बताते देखा। जब वह अपनी कहानी में आगे बढ़ा तो हमने पाया कि न केवल उसने हाथ की मुट्टी कसनी शुरू कर दी थी बल्कि उसकी उंगलियां भी सफेद होने लगी थीं और वे ऐसी लग रही थीं मानो उनकी इकट्ठे वेल्डिंग कर दी गयी हो। इसलिये यह मुद्रा एक कुंठित या शत्रुतापूर्ण व्यवहार दर्शाती है।

हाथ की मुट्टी कसने की स्थिति पर नियरेनबर्ग और केलेरो के शोध से यह निष्कर्ष निकलता है कि यह एक कुंठा दर्शाने वाली मुद्रा है जिससे यह संकेत मिलता है कि उस व्यक्ति का दृष्टिकोण नकारात्मक है। इस मुद्रा के तीन मुख्य रूप होते हैं: चेहरे के सामने हाथ कसे हुये (चित्र 39), हाथ मेज पर आराम करते हुये (चित्र 40) या बैठी हुई अवस्था में गोद में रखे और खड़ी अवस्था में यौनांग के सामने रखे हुये हाथ (चित्र 41)।

उस व्यक्ति का मूड कितना नकारात्मक है इसका संबंध भी हाथ रखने की ऊँचाई से है। जब हाथ इतने ऊँचे रखे जाते हैं जितने चित्र 39 में दर्शाये गये हैं तो उस व्यक्ति से निपटना ज्यादा कठिन होता है। परंतु चित्र 40 के व्यक्ति से निपटना ज्यादा आसान होगा, क्योंकि उसमें हाथ अपेक्षाकृत नीचे हैं। सभी नकारात्मक मुद्राओं की तरह इस मुद्रा को भी खोलने की ज़रूरत होती है ताकि हथेली खुल जाये और सामने दिखे। यदि ऐसा नहीं होता तो विरोधपूर्ण या शत्रुतापूर्ण नज़रिया बना रहेगा।



चित्र 39 ऊँची स्थिति में हाथ कसना



चित्र 40 मायम स्थिति में हाथ कसना



चित्र 41 निचली स्थिति में हाथ कसना

हाथ से मीनार या स्टीपल (*steeple*) बनाना

मैंने इस पुस्तक के शुरू में एक बात कही थी। जिस तरह शब्द वाक्यों में आते हैं और उनकी पृष्ठभूमि के अनुसार ही उनका विश्लेषण करना चाहिये और अर्थ लगाना चाहिये, ठीक वही स्थिति मुद्राओं की भी है। मुद्राओं का अर्थ भी चर्चा की पृष्ठभूमि और मुद्रासमूह के मान से ही करना चाहिये। परंतु 'स्टीपल' या 'मीनार' बनाना इस नियम का अपवाद कहा जा सकता है, क्योंकि इसे प्रायः दूसरी मुद्राओं के बिना अकेले ही इस्तेमाल किया जाता है। वास्तव में जो लोग आत्मविश्वास से भरे हुये, सुपीरियर किस्म के होते हैं या जो देह मुद्राओं का बहुत कम या सीमित प्रयोग करते हैं वे इस मुद्रा का प्रयोग करते हैं और ऐसा करके वे अपने आत्मविश्वासी दृष्टिकोण का संकेत दे देते हैं।

इस आकर्षक मुद्रा में मेरे अवलोकन और शोध ने दर्शाया है कि यह अक्सर सुपीरियर/ अधीनस्थ वार्ता में इस्तेमाल होती है और यह अकेली मुद्रा आत्मविश्वासी या 'मैं सब जानता हूँ' दृष्टिकोण का संकेत करती है। मैनेजर अक्सर अपने मातहतों को निर्देश या सलाह देते समय इस मुद्रा स्थिति का प्रयोग करते हैं और यह लेखापालों, वकीलों, मैनेजरोँ इत्यादि में काफ़ी देखने में आती है।

इस मुद्रा के दो संस्करण हैं: उठा हुआ स्टीपल (चित्र 42), वह स्थिति जिसमें मीनार बनाने वाला अपने विचार या राय देता है और बातें करता है। नीचे की स्टीपल मुद्रा (चित्र 43) आम तौर पर तब इस्तेमाल की जाती है जब स्टीपल बनाने वाला आदमी बोलने के बजाय सुन रहा होता है। नियरेनबर्ग और केलेरो ने यह पाया कि महिलायें उठे हुये स्टीपल के बजाय निचले स्टीपल का ज़्यादा इस्तेमाल करती हैं। जब उठी हुई स्टीपल मुद्रा के साथ सिर पीछे की तरफ झुका होता है तो वह व्यक्ति थोड़ा घमंडी और आत्मसंतुष्ट दिखता है।



चित्र 42 उठा हुआ स्टीपल

हालांकि स्टीपल मुद्रा एक सकारात्मक संकेत है, परंतु इसे सकारात्मक और नकारात्मक दोनों परिस्थितियों में इस्तेमाल किया जाता है और इसलिये इसका ग़लत अर्थ भी निकाला जा सकता है। उदाहरण के तौर पर एक सेल्समैन अपने सामान को किसी संभावित खरीददार के सामने प्रदर्शित कर रहा है। ग्राहक ने पूरी चर्चा के दौरान कई सकारात्मक मुद्रायें प्रदर्शित की हैं। इनमें खुली हथेलियां, आगे की तरफ़ झुकना, सिर ऊंचा रहना इत्यादि मुद्रायें शामिल हो सकती हैं। अब हम मान लेते हैं कि विक्रय-प्रस्तुति के अंत में ग्राहक स्टीपल मुद्रा प्रदर्शित करता है।



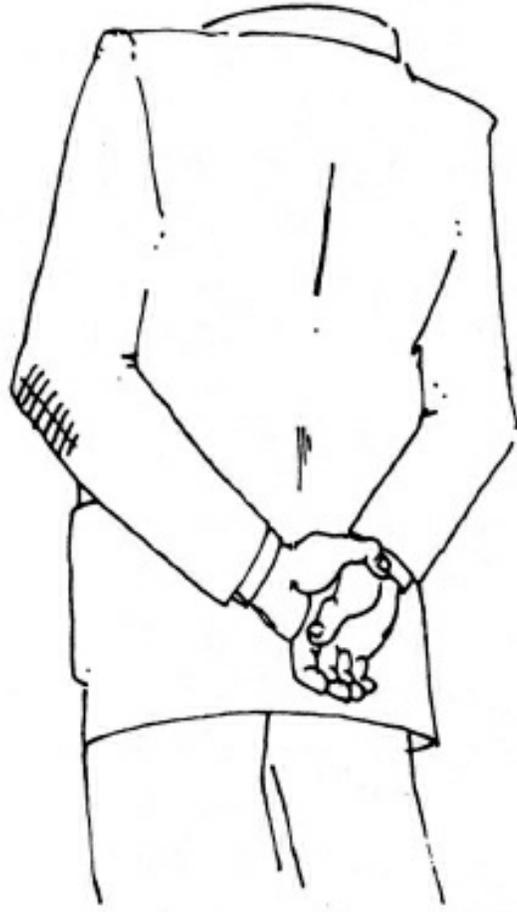
चित्र 43 नीचे झुका स्टीपल

अगर स्टीपल मुद्रा दूसरी सकारात्मक मुद्राओं की श्रृंखला का अनुसरण करती है और उस समय दिखती है जब सेल्समेन ने खरीददार को उसकी समस्या का हल बताया है, तो ऐसा करने का मतलब यह है कि सेल्समेन को आगे कुछ कहने की ज़रूरत नहीं है और वह सीधे ऑर्डर मांग सकता है जो उसे निश्चित रूप से मिल जायेगा। दूसरी तरफ, अगर स्टीपल मुद्रानकारात्मक मुद्राओं-जैसे हाथ बांधने, पैर बांधने, परे देखने और चेहरे-पर-हाथ लगाने की मुद्राओं-की श्रृंखला के बाद आती है और विक्रय-प्रस्तुति के अंत में खरीददार स्टीपल की स्थिति में आ जाता है तो इससे खरीददार का यह विश्वास प्रकट होता है कि वह सामान नहीं खरीदेगा और वह सेल्समेन से पीछा छुड़ाना चाहता है। दोनों ही स्थितियों में स्टीपल की मुद्रा का अर्थ खुद पर भरोसा है, हालांकि एक में सेल्समेन को सकारात्मक परिणाम मिलते हैं और दूसरे में नकारात्मक। स्टीपल मुद्रा के पहले आने वाली गतिविधियां परिणाम की कुंजी हैं, क्योंकि यह उसके बारे में पहले से सूचना दे देती हैं।

हाथ, बांहें और कलाई जकड़ना

ब्रिटेन के शाही परिवार के कई प्रमुख पुरुष सदस्यों के चलने की शैली यह रहती है कि उनका सिर ऊपर और ठुड़ी बाहर रहती है और उनकी एक हथेली दूसरे हाथ को कमर के पीछे से पकड़ती है। न सिर्फ ब्रिटेन के शाही परिवार इस मुद्रा का इस्तेमाल करते हैं बल्कि यह मुद्रा कई दूसरे देशों के शाही परिवारों में भी देखी जा सकती है। स्थानीय स्तर पर ज्यूटी पर तैनात पुलिस वाला इस मुद्रा का प्रयोग करता है। स्कूल का हेडमास्टर स्कूल प्रांगण में टहलते समय इस मुद्रा का प्रयोग करता है। वरिष्ठ सेना के अधिकारी और अधिकारपूर्ण स्थितियों वाले लोग भी इस मुद्रा का प्रयोग करते हैं।

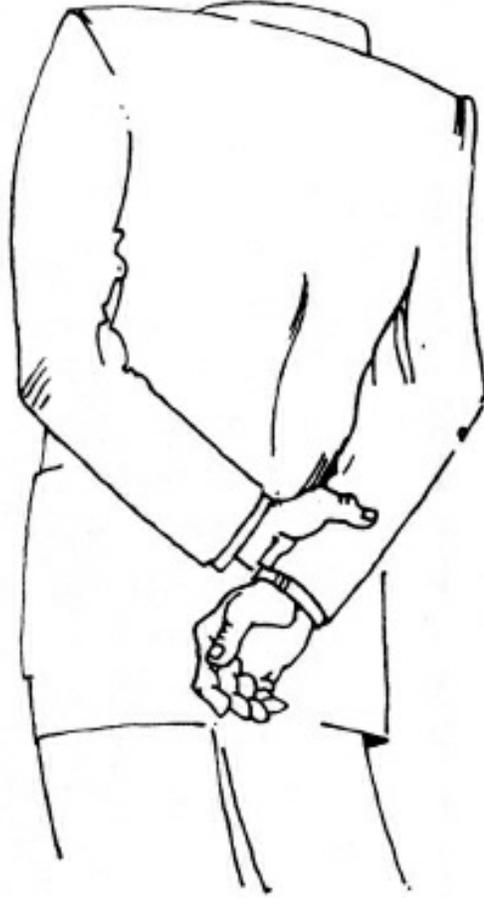
यह एक सुपीरियॉरिटी/ विश्वासपूर्ण मुद्रा स्थिति है। इसमें उस आदमी को यह मौका मिलता है कि वह अपने नाजुक अंगों जैसे आमाशय, हृदय और गले को सबके सामने खुला रख सके और इस तरह निडरता का अचेतन प्रदर्शन कर सके। हमारे अपने अनुभव बताते हैं कि आप इस मुद्रा का इस्तेमाल तब करते हैं जब आप बहुत तनाव की स्थिति में हों जैसे किसी अखबार के संवाददाताओं द्वारा आपका इंटरव्यू लिया जा रहा हो या आप किसी दंतचिकित्सक की सर्जरी के बाहर इंतज़ार कर रहे हों। इन तनावपूर्ण परिस्थितियों में इस मुद्रा को अपनाने से आप काफी सहज, आत्मविश्वास से भरपूर और अधिकारसंपन्न महसूस करेंगे।



चित्र 44 सुपीरियॉरिटी- आत्मविश्वास की मुद्रा

ऑस्ट्रेलिया के पुलिस अफसरों के अवलोकन ने यह दर्शाया है कि जिन अफसरों ने हथियार नहीं पहने होते वे इस मुद्रा का काफी प्रयोग करते हैं और अक्सर अपने पैरों पर आगे-पीछे झूलते हैं। दूसरी तरफ़, जो पुलिस अफसर हथियारबंद होते हैं वे इस मुद्रा को बहुत कम प्रदर्शित करते हैं, इसके बजाय वे नितंब- पर- हाथ रखने की आक्रामक मुद्रा (चित्र 98) का प्रयोग करते हैं। ऐसा लगता है कि हथियार अपने आप में पर्याप्त अधिकार प्रदर्शित कर देते हैं, इसलिये अधिकार जताने के लिये हथेली -में- हथेली की मुद्रा की ज़रूरत नहीं रह जाती।

हथेली-में-हथेली मुद्रा को हाथ-से-कलाई-जकड़ने की मुद्रा नहीं समझना चाहिये (चित्र 45) जो कुंठा और आत्म-नियंत्रण की कोशिश का संकेत है। इस प्रकरण में एक हाथ दूसरी कलाई या बांह को बहुत कसकर पकड़ लेता है जैसे एक बांह दूसरी को प्रहार करने से रोक रही हो।



चित्र 45 हाथ कलाई-को-जकड़ने वाली मुद्रा



चित्र 46 ऊपरी बांह को जकड़ना

हाथ कमर से जितनी दूर होता है, व्यक्ति उतना ही ज़्यादा गुस्सा होता है। उदाहरण के तौर पर, [चित्र 46](#) का आदमी [चित्र 45](#) के आदमी की तुलना में आत्म-नियंत्रण की ज़्यादा कोशिश कर रहा है क्योंकि [चित्र 46](#) में हाथ सिर्फ कलाई को नहीं बल्कि ऊपरी बांह को पकड़े हुये है। यह उस तरह की मुद्रा है जिससे इस प्रकार के वाक्य प्राप्त होते हैं 'खुद पर काबू रखो'। यह मुद्रा अक्सर उन विक्रेताओं (salesmen) द्वारा इस्तेमाल की जाती है जो संभावित खरीददार के पास जाते हैं और उन्हें खरीददार के रिसेपशन रूम में इंतज़ार करने के लिये कहा जाता है। अपनी नर्वसनेस छुपाने के लिये सेल्समेन इस मुद्रा का सहारा लेता है जो एक कमज़ोरकोशिश होती है क्योंकि कोई भी समझदार खरीददार इसके अर्थ को अच्छी तरह समझ सकता है। यदि यह आत्म-नियंत्रण मुद्रा हथेली- में -हथेली की स्थिति में बदल जाती है तो इसका परिणाम यह होता है कि एक शांतिदायी और आत्मविश्वास की भावना उत्पन्न होती है।

अंगूठे के प्रदर्शन

हस्तरेखा शास्त्र में अंगूठा, चरित्र और अहंकार को प्रदर्शित करता है और अंगूठे के अशाब्दिक प्रयोग इस धारणा से मेल खाते हैं। अंगूठा अधिकार, प्रभुत्व, सुपीरियॉरिटी या आक्रामकता प्रदर्शित करने के लिये इस्तेमाल किया जाता है। अंगूठे

की मुद्रायें द्वितीयक मुद्रायें हैं और वे मुद्रा समूहों में केवल सहायक का काम करती हैं। अंगूठे के प्रदर्शनसकारात्मक संकेत हैं, जिन्हें अक्सर उस 'शांत' मैनेजर की मुद्रा में देखा जा सकता है जब वह अपने अधीनस्थों की उपस्थिति में उनका इस्तेमाल करता है। प्रेम की तलाश करता आदमी इन्हें किसी संभावित महिला साथी की उपस्थिति में इस्तेमाल करता है और यह उन लोगों में आम है जिनके कपड़े बहुत अच्छी क्वालिटी के होते हैं। जो लोग नये और आकर्षक कपड़े पहनते हैं वे अंगूठे की मुद्राओं का प्रयोग उन लोगों से ज्यादा करते हैं जिन्होंने पुराने और आउटडेटेड कपड़े पहने होते हैं।

अंगूठे सुपीरियॉरिटी दर्शाते हैं और वे ज्यादा साफ तब दिखते हैं जब कोई आदमी विरोधाभासी शाब्दिक संदेश देता है। उदाहरण के लिये उस वकील को लें जो जूरी की तरफ मुड़कर धीमी आवाज़ में कहता है, 'जूरी में बैठे हुये महानुभावों, मेरी विनम्र में राय' जबकि वह अधिकारपूर्ण अंगूठे की मुद्राओं का इस्तेमाल कर रहा है और अपने सिर को पीछे की तरफ झुकाये है ताकि वह अपनी नाक के नीचे देख सके (चित्र 48)। इससे जूरी पर यह असर पड़ता है कि वे वकील को पाखण्डी, यहाँ तक कि घमंडी समझ लेते हैं। यदि वकील सचमुच विनम्र दिखना चाहता है तो उसे जूरी की तरफ एक पैर इंगित करना चाहिये, उसका कोट खुला रहना चाहिये, हथेली खुली होनी चाहिये और उसे जूरी के सामने विनम्रता दिखाने के लिये थोड़ा आगे की तरफ झुका होना चाहिये।

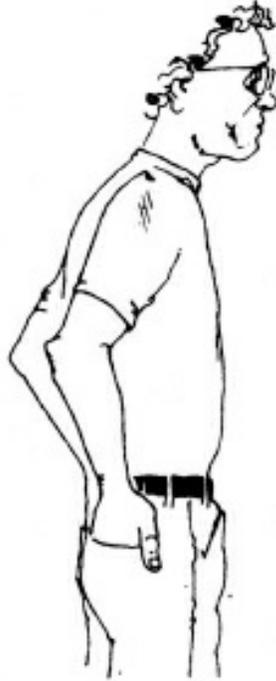
अंगूठे ज्यादातर लोगों की जेबों से बाहर झांकते हैं, कई बार पिछली जेबों से (चित्र 49) जो उस आदमी के प्रभुतापूर्ण व्यवहार को छुपाने की कोशिश करने का रहस्यमयी तरीका होता है। प्रभुतापूर्ण या आक्रामक महिलायें भी इस मुद्रा का इस्तेमाल करती हैं। महिलाओं के आंदोलन ने उन्हें कई पुरुष स्थितियों और मुद्राओं को अपनाने का मौका दिया है (चित्र 50)। इन सबके अलावा अंगूठा दिखलाने वाले लोग अपने पैर के अगले हिस्से पर झूलकर ज्यादा ऊँचे कद का आभास भी देते हैं।



चित्र 47 कार्डिगन या वेस्टकोट से झांकता अंगूठा



चित्र 48 'मेरी विनम्र राय में.....'



चित्र 49 पिछली जेबों से झांकता अंगूठा

बंधे हुये हाथों से अंगूठे ऊपर की तरफ इशारा करते हैं जो अंगूठे की एक ओर लोकप्रिय मुद्रा है। यह एक दोहरा संकेत है, जो सुरक्षात्मक या नकारात्मक व्यवहार दर्शाता है, (बंधे हाथ) और सुपीरियर दृष्टिकोण भी (अंगूठों द्वारा प्रदर्शित)। इस दोहरी मुद्रा को प्रयुक्त करता व्यक्ति सामान्यतः अपने अंगूठों से भी अभिव्यक्ति करता है और अपने पैरों पर खड़े हुये झूलता है।



चित्र 50 आक्रामक महिला

जब किसी को अंगूठा दिखाया जाता है तो यह मखौल या बेइज्जती का संकेत माना जा सकता है। उदाहरण के तौर पर, जो पति अपने दोस्त की तरफ झुककर अपनी पत्नी की तरफ बंद मुट्टी के अंगूठे की मुद्रा से इशारा करके कहता है, 'सभी औरतें एक जैसी होती हैं' तो वह अपनी पत्नी के साथ बहस करना चाहता है। इस प्रकरण में हिलता हुआ अंगूठा उसदुर्भाग्यशाली महिला का मखौल उड़ाने का संकेत

बन जाता है। इसी कारण ज्यादातर महिलायें अंगूठा दिखाने से इतना ज्यादा चिड़ती हैं, खास तौर पर अगर अंगूठा किसी पुरुष ने दिखाया हो। महिलाओं में हिलता हुआ अंगूठा कम प्रचलित है, हालांकि वे इस मुद्रा का प्रयोग कई बार अपने पतियों या ऐसे लोगों के सामने करती हैं जिन्हें वे पसंद नहीं करतीं।



चित्र 51 अंगूठा ऊपर की ओर मुद्रा



चित्र 52 'महिलार्ये..... वे सभी एक जैसी होती हैं।'



अध्याय : 5

चेहरे पर हाथ की मुद्रायें



चित्र 53 बुरा मत देखो, बुरा मत सुनो, बुरा मत कहो

धोखा, संदेह, झूठ बोलना

आप यह कैसे बता सकते हैं कि कोई झूठ बोल रहा है? ऐसा अशाब्दिक बॉडी लैंग्वेज की मुद्राओं से बता पाना संभव है और इसीलिये अशाब्दिक धोखे की मुद्राओं को पढ़ पाना सबसे महत्वपूर्ण निपुणताओं में से एक है। हमें यह ध्यान में रखना होगा कि लोग धोखे के कौन से ऐसे संकेत देते हैं जिन्हें पढ़ा जा सकता है।

घोखे के सर्वाधिक सामान्य प्रतीकों में से एक है तीन समझदार बंदरों का प्रतीक जो न बुरा देखते हैं, न बुरा सुनते हैं, न ही बुरा बोलते हैं। चेहरे पर हाथ रखने की उनकी क्रिया धोखे की मानवीय मुद्राओं का आधार है (चित्र 53)। दूसरे शब्दों में जब हम झूठ या धोखा देखते हैं, कहते हैं और सुनते हैं तो हम अक्सर अपने हाथों से अपना मुंह, आँखें या कान बंद करने की कोशिश करते हैं। हम पहले ही बता चुके हैं कि बच्चे इन मुद्राओं को खुलेआम और बिलकुल स्पष्ट रूप से प्रयुक्त करते हैं। जब कोई छोटा बच्चा झूठ बोलता है तो वह अक्सर अपने मुंह पर हाथ रख लेता है जो झूठ को बाहर निकलने से रोकने की कोशिश होती है। जब वह डांटने वाले पिता की डांट को नहीं सुनना चाहता तो वह अपने कानों पर हाथ रख लेता है जब वह कोई ऐसी चीज़ देखता है जिसे वह नहीं देखना चाहता तो वह अपनी आँखों को अपने हाथ या बांह से ढंक लेता है। जैसे-जैसे आदमी बड़ा होता जाता है उसके द्वारा चेहरे पर हाथ लगाने की मुद्रायें ज्यादा परिष्कृत और कम स्पष्ट होने लगती हैं परंतु जब भी आदमी झूठ बोलता है या धोखे को देखता या सुनता है तो वे प्रकट जरूर होती हैं। यहाँ धोखे का अर्थ संदेह, अनिश्चितता, झूठ बोलना या अतिशयोक्ति भी हो सकता है।

जब कोई चेहरे पर हाथ रखने की मुद्राओं का इस्तेमाल करता है तो इसका हमेशा यह मतलब नहीं होता कि वह झूठ बोल रहा है। इससे यह संकेत जरूर मिलता है कि वह आपको धोखा दे सकता है और दूसरे मुद्रा समूहों के अवलोकन से स्थिति स्पष्ट हो जाती है। यह महत्वपूर्ण है कि आप चेहरे को हाथ लगाने वाली मुद्राओं के भरोसे ही निष्कर्ष न निकालें।

डॉ. डेज़मंड मॉरिस ने बताया कि अमेरिकी शोधकर्ताओं ने नस का परीक्षण किया। इन नसों से मरीज़ों से उनके स्वास्थ्य के बारे में झूठ बोलने के लिये कहा गया। जिन नर्सों ने झूठ बोला उनमें चेहरे पर हाथ लगाने की मुद्रायें ज्यादा बार देखी गयीं जबकि जिन नर्सों ने मरीज़ों से सच कहा उन नर्सों में यह मुद्रायें कम देखी गयीं। यह अध्याय चेहरे पर हाथ लगाने की कई मुद्राओं के बारे में जानकारी देता है और यह भी बताता है कि यह मुद्रायें कैसे और कब प्रकट होती हैं।

मुखरक्षक मुद्रा

मुखरक्षक मुद्रा वयस्कों में भी उतनी ही स्पष्टता से दिख जाती है जितनी स्पष्टता से यह बच्चों में देखी जा सकती है। जब मस्तिष्क अवचेतन रूप से घोखे के शब्दों को छुपाने की कोशिश में शरीर को आदेश देता है तो हाथ मुंह को ढंक लेता है और अगूठा गाल पर दबाव डालता है। कई बार इस मुद्रा में मुंह पर कई उंगलियां या बंद मुट्ठी भी देखी जाती है, परंतु इसका मतलब वही रहता है।

मुखरक्षक मुद्रा को मूल्यांकन मुद्राओं जैसा समझने से बचना चाहिये जो इस अध्याय के अंत में बतायी जायेंगी।

कई लोग मुखरक्षक मुद्रा को छुपाने के लिये झूठ-मूठ को खांसी का बहाना भी करते हैं। गैंगस्टर या अपराधी की भूमिका निभाते समय हमफ्री बोगार्ट इस मुद्रा का प्रयोग तब करते थे जब वे दूसरे अपराधियों के साथ अपनी आपराधिक करतूतों की चर्चा करते थे या जब उनसे पुलिस पूछताछ करती थी, और वे अशाब्दिक रूप से यह बता देते थे कि वे झूठ बोल रहे हैं।



चित्र 54 मुखरक्षक मुद्रा

अगर कोई आदमी बोलते समय इस मुद्रा का प्रयोग करता है तो इसका मतलब है कि वह झूठ बोल रहा है। परंतु अगर आपके बोलते समय वह ऐसा करता है तो इसका मतलब यह है कि उसके हिसाब से आप झूठ बोल रहे हैं। किसी सार्वजनिक वक्ता के लिये यह बहुत दुर्भाग्यपूर्ण दृश्य होता है जब उसके बोलते समय उसके श्रोता इस मुद्रा का प्रयोग करते नज़र आते हैं। ऐसे समय रुक जाने में ही समझदारी होती है और यह पूछा जाना चाहिये, 'क्या कोई मेरी द्वारा कही बातों पर टिप्पणी करना चाहेगा?' इससे श्रोताओं की आपत्तियां खुले में आ जाती हैं जिससे आपको अपने वक्तव्यों का समर्थन करने का मौका मिलता है और उनके सवालों का जवाब देने का भी।

नाक छूना

मूल रूप में, नाक को छूने की मुद्रा मुखरक्षक मुद्रा का ही ज्यादा परिष्कृत और छद्म रूप है। इसमें नाक के नीचे कई बार हल्के से मला जा सकता है या केवल एक बार हल्के से छुआ जा सकता है। कई महिलायें मेकअप बिगड़ने के डर से इस मुद्रा के

प्रयोग में सावधानी बरतती हैं।



चित्र 55 नाक छूना

नाक को छूने की मुद्रा के उद्गम का एक स्पष्टीकरण यह है कि जब कोई नकारात्मक विचार दिमाग में आता है तो अवचेतन मस्तिष्क आदमी के हाथ को यह आदेश देता है कि वह मुँह को ढंक ले, परंतु आखिरी समय में यह विचार आते ही कि इससे अर्थ बिलकुल स्पष्ट हो जायेगा, हाथ चेहरे से दूर खींच लिया जाता है और नाक को छूने की मुद्रा उसका परिणाम होती है। दूसरा स्पष्टीकरण यह है कि झूठ बोलने से नाक में सुरसुराहट होने लगती है और मलने की क्रिया उसे शांत करने के लिये इस्तेमाल की जाती है। 'परंतु क्या हो अगर किसी आदमी को नाक में खुजली चलती हो?' यह सवाल अक्सर पूछा जाता है। किसी व्यक्ति की नाक की खुजली सामान्यतया बहुत स्पष्ट रूप से मलने या खुजाने से शांत हो जाती है, जबकि नाक को छूने की मुद्रा में सिर्फ हल्के-हल्के थपथपाया जाता है। मुखरक्षक मुद्रा की ही तरह इसे भी वक्ता द्वारा अपने झूठ को छुपाने के लिये और श्रोता द्वारा वक्ता के शब्दों पर अविश्वास प्रकट करने के लिये प्रयुक्त किया जा सकता है।

आँख मलना

'बुरा मत देखो' यह बुद्धिमान बंदर का कथन है और यह मुद्रा मस्तिष्क की इस कोशिश को दर्शाती है कि वह अगर धोखा, संदेह या झूठ को देखे तो तत्काल उस पर पर्दा डाल दे और झूठ बोलने वाले आदमी के चेहरे से ध्यान हटा ले। पुरुष सामान्यतः अपनी आँखों को तेज़ी से मलते हैं और अगर झूठ बहुत बड़ा है तो वे अक्सर दूसरी

तरफ देखने लगते हैं, सामान्यतः फर्श की तरफ। महिलायें आँख के ठीक नीचे धीमे और हल्के हाथ से एक बार मलती हैं या तो इसलिये क्योंकि उन्हें तेज़ मुद्राओं से परहेज़ करना सिखाया गया है या फिर इसलिये क्योंकि वे अपना मेकअप खराब नहीं करना चाहतीं। वह भी वक्ता से नज़र मिलाने से बचती हैं और छत की तरफ़ देखने लगती हैं।

‘अपने दांतों से झूठ बोलना’ एक आम कहावत है। यह उस मुद्रा समूह को दर्शाती है जिसमें झूठी मुस्कराहट और मिंचे दाँत होते हैं और इसके साथ आँख मलने की मुद्रा और नज़र दूर हटाने की क्रिया होती है। यह मुद्रा फिल्मों में अभिनेताओं द्वारा कपट प्रदर्शित करने के लिये इस्तेमाल की जाती है, परंतु असली ज़िन्दगी में इसे कम ही देखा जाता है।



चित्र 56 आँख मलना

कान मलना

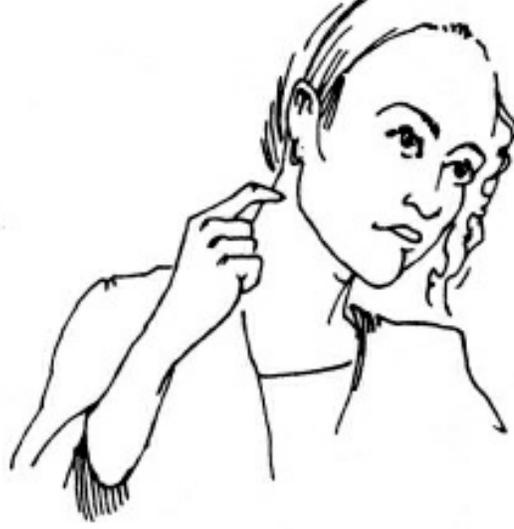
यह दरअसल श्रोता की 'बुरा मत सुनो' की कोशिश होती है जिसमें वह अपने हाथों को कान पर या उसके पास रखकर शब्दों को सुनने से बचना चाहता है। बच्चे अपने अभिभावक की डांट पड़ने पर अपने दोनों कानों पर दोनों हाथ रख लेते हैं, परंतु परिष्कृत वयस्क संस्करण में यह मुद्रा इतनी स्पष्ट नहीं होती। कान को मलने की मुद्रा के कुछ और स्वरूप होते हैं जिनमें कान के पिछले हिस्से को छूना, कान के भीतर उंगली डालना, कान को खींचना या कान को खींचकर कान के छेद को बंद कर देना शामिल हैं। यह आखिरी मुद्रा स्पष्ट संकेत है कि उस व्यक्ति ने पर्याप्त सुन लिया है और शायद अब वह बोलना चाहता है।



चित्र 57 कान मलना

गला खुजाना

इस मामले में लिखने वाले हाथ की तर्जनी कान के पर्दे के नीचे खुजाती है या गले पर भी खुजा सकती है। इस मुद्रा के बारे में हमारे अवलोकन से एक रोचक जानकारी मिली कि आदमी लगभग पाँच बार खुजाता है। बहुत कम बार खुजाने की क्रिया पाँच की जाती है से कम बार और बहुत कम बार यह पाँच से ज्यादा होती है। यह मुद्रा संदेह या अनिश्चितता का संकेत होती है और यह उस आदमी को दर्शाती है जो कहता है, 'मुझे यकीन नहीं है कि मैं सहमत हूँ।' यह बहुत ज्यादा स्पष्ट तब होती है जब शाब्दिक भाषा से इसका तालमेल नहीं होता, उदाहरण के तौर पर जब व्यक्ति कुछ इस तरह की बात कहता है, 'मैं समझ सकता हूँ कि आपको कैसा महसूस होता होगा।'



चित्र 58 गला खुजाना

कॉलर खींचना

डेज़मंड मॉरिस के अनुसार झूठ बोलने वालों की मुद्राओं में हुये शोध ने यह स्पष्ट किया कि झूठ बोलने से चेहरे और गले के नाजुक ऊतकों में सुरसुरी सुरसुरी की की अनुभूति होती है और इसे संतुष्ट करने के लिये मलने या खुजलाने ने की ज़रूरत होती है। यह एक तार्किक स्पष्टीकरण हो सकता है कि कुछ लोग झूठ बोलते समय कॉलर खींचने की मुद्रा का इस्तेमाल क्यों करते हैं और उन्हें यह डर सताता है कि उनका झूठ पकड़ लिया जायेगा। ऐसा लगता है कि झूठ के कारण गर्दन पर पसीने का स्राव होता है जबकि धोखा देने वाले को लगता है कि श्रोता ने उसके झूठ को पकड़ लिया है। इस मुद्रा का प्रयोग तब भी किया जाता है जब आदमी गुस्से में हो या कुंठित हो और उसे अपनी गर्दन पर से कॉलर को खींचने की ज़रूरत महसूस होती हो ताकि ठंडी हवा वहाँ तक पहुँच सके। जब आप किसी को इस मुद्रा का इस्तेमाल करते देखें तो इस तरह के सवाल 'क्या आप इसे दोहराने का कष्ट करेंगे?' या 'क्या आप इस बिंदु को स्पष्ट करेंगे?' से धोखेबाज की पोल खुल जायेगी।



चित्र 59 कॉलर खींचना

मुंह में उंगलियाँ

इस मुद्रा के बारे में मॉरिस का स्पष्टीकरण यह है कि मुंह में उंगलियाँ तब रखी जाती हैं जब आदमी दबाव में होता है। इस तरह व्यक्ति अवचेतन रूप से अपने बचपन की उस सुरक्षा को प्राप्त करने की कोशिश करता है शिशु के रूप में अपनी माँ के स्तन से दुग्धपान करता था। छोटे जब वह बच्चे स्तन की जगह पर अपने अंगूठे का प्रयोग करते हैं और वयस्क के रूप में वे न सिर्फ अपनी उंगलियों को अपने मुँह में रखते हैं बल्कि सिगरेट, पाइप, पेन और इसी तरह की दूसरी चीज़ों का प्रयोग करते हैं। जबकि चेहरे पर हाथ की ज्यादातर मुद्रायें झूठ या थोखे को दर्शाती हैं, मुँह में उंगलियों की मुद्रा सुरक्षा की अंदरूनी ज़रूरत को बताती है। जब भी यह मुद्रा (चित्र 60) दिखायी पड़े, उस व्यक्ति को गारंटी या आश्वासन देना उचित होगा।

सही समझना और गलत समझना

अलग-अलग परिस्थितियों में चेहरे-पर हाथ को लगाने की मुद्राओं को सटीक रूप से समझने की योग्यता हासिल करने में बहुत समय और अवलोकन की ज़रूरत होती है। हम विश्वास के साथ अनुमान लगा सकते हैं कि जब भी कोई आदमी ऊपर दी गई चेहरे-पर-हाथ लगाने की मुद्राओं में से किसी एक का प्रयोग कर रहा हो तो उसके दिमाग में कोई न कोई नकारात्मक विचार होता है। सवाल यह है कि वह नकारात्मक विचार क्या है? क्या वह नकारात्मक विचार संदेह है, धोखा है, या फिर अनिश्चितता, अतिशयोक्ति, जिनमें डर या सरासर झूठविचार है समझने समझने की की सही कला

वह योग्यता योग्यता है है जिनमेंवेचार को सही-सही कर आप उस पायें । करने के लिये आपको चेहरे-पर-हाथ लगाने की मुद्राओं के पहले आने वाली मुद्राओं के विश्लेषण की ज़रूरत होती है और उस पृष्ठभूमि की भी जिसमें चर्चा की जा रही है।

उदाहरण के तौर पर, एक मित्र जिसके साथ मैं शतरंज खेलता हूँ खेल के दौरान अक्सर अपने कान खुजाता है या नाक को छूता है परंतु ऐसा तभी होता है जब वह अपनी अगली चाल के बारे में निर्णय नहीं ले पाता। हाल ही में मैंने उसकी कुछ और मुद्राओं को देखा जिन्हें मैं समझ सकता हूँ और उनसे फायदा उठा सकता हूँ। मैंने पाया कि जब मैं शतरंज के किसी मोहरे को छूकर उसे चलने का अपना इरादा व्यक्त करता हूँ वह तत्काल उन मुद्रा समूहों का प्रयोग करता है जो मुझे इस बात का संकेत देते हैं कि मेरी संभावित चाल के बारे में उसके विचार क्या हैं। अगर वह कुर्सी में टिककर बैठ जाता है और स्टीपल या मीनार की मुद्रा (विश्वास) का प्रयोग करता है तो मैं अनुमान लगा लेता हूँ कि उसने मेरी चाल को पहले से ही भांप लिया था और उसका तोड़ भी पहले से ही उसके दिमाग में था। इसके विपरीत, जब मैं शतरंज के मोहरे को छूता हूँ, और वह अपना मुंह ढंक लेता है या नाक या कान मलता है तो इसका मतलब है कि वह मेरी चाल के बारे में अनिश्चित है और उसे अपनी अगली चाल चलने के लिये बहुत सोचना पड़ेगा। इसका मतलब यह है कि उसके द्वारा प्रतिक्रिया में दिये गये नकारात्मक संकेत यानी चेहरे-पर-हाथ लगाने की मुद्राओं के बाद मैं जितनी चालें चलूंगा मेरी जीत के अवसर उतने ही ज्यादा होंगे।

मैंने हाल ही में एक युवक का इंटरव्यू लिया जो विदेश से हमारी कंपनी में नौकरी के लिये आया था। पूरे इंटरव्यू भर उसने अपनी बांहें और पैर बांधे रखे, आलोचनात्मक मूल्यांकन समूहों का इस्तेमाल किया, अपनी हथेली को बहुत कम खुला रखा और उसने मुझसे एक तिहाई से भी कम समय तक नज़रें मिलाईं। स्पष्ट था कि उसे किसी चीज़ से परेशानी हो रही थी परंतु साक्षात्कार में उस बिंदु पर मेरे पास उसकी नकारात्मक मुद्राओं के सटीक विश्लेषण के लिये पर्याप्त जानकारी नहीं थी। मैंने उससे उसके अपने देश में पिछले नियोक्ताओं के बारे में कुछ सवाल पूछे। उसके जवाबों के साथ मैंने आँख मलने और नाक छूने की मुद्रायें देखीं और वह मुझसे नज़र मिलाने से कतराता रहा। यह पूरे इंटरव्यू भर चलता रहा और आखिरकार मैंने यह फैसला किया कि उसे नौकरी पर नहीं रखा जाये। मेरा निर्णय पूरी तरह से अंदरूनी एहसास पर आधारित था। उसकी धोखे की मुद्राओं के बारे में जिज्ञासा जागने के कारण मैंने उसके विदेशी नियोक्ताओं से जानकारी लेनी चाही और मैंने पाया कि उसने मुझे अपने अतीत के बारे में झूठी जानकारी दी थी। उसने शायद यह अनुमान लगाया था कि विदेश में कोई संभावित नियोक्ता दूसरे देश के संदर्भों को जांचने का कष्ट नहीं उठायेगा और यदि मैं उसके अशाब्दिक संकेतों और मुद्राओं के बारे में जागरुक नहीं होता तो हो सकता है कि मैं उसे काम पर रखने की ग़लती कर बैठता।



चित्र 60 यहाँ आश्वासन की जरूरत है

मैनेजमेंट सेमिनार के एक इंटरव्यू के वीडियोटेप रोल प्ले के दौरान जब इंटरव्यू लेने वाले ने एक सवाल पूछा तो इंटरव्यू देने वाले ने अचानक अपने मुँह पर हाथ रख लिया और अपनी नाक मली। रोल-प्ले में उस समय तक इंटरव्यू देने वाले ने जवाब देते समय खुले कोट में खुली मुद्रायें रखी थी, हथेलियाँ खुली रखी थीं और वह आगे की तरफ झुका हुआ था, इसलिये हमने सोचा कि यह मुद्राओं की श्रृंखला की कोई अकेली मुद्रा होगी। उसने जवाब देने से पहले कई सेकंड तक मुखरक्षक मुद्रा का भी इस्तेमाल किया, फिर वह वापस अपनी खुली मुद्रा में आ गया। हमने रोल-प्ले के आखिर में उससे मुँह-पर-हाथ लगाने की मुद्रा के बारे में पूछा। उसने कहा कि जब उससे वह सवाल पूछा गया तो उसके पास जवाब देने के दो तरीके थे, जिनमें से एक सकारात्मक था और एक नकारात्मक। जब वह नकारात्मक जवाब के बारे में सोच रहा था तो उसने यह भी सोचा कि इंटरव्यू लेने वाला इसके बारे में क्या सोचेगा और इस वजह से मुखरक्षक मुद्रा प्रकट हो गयी। जब उसने सकारात्मक जवाब के बारे में सोचा तो वह फिर से खुली मुद्रा में आ गया। श्रोताओं की संभावित प्रतिक्रिया के बारे में उसकी अनिश्चितता की वजह से कुछ समय के लिये उसकी मुखरक्षक मुद्रा प्रकट हुई थी।

यह उदाहरण दर्शाते हैं कि मुँह-पर-हाथ लगाने की मुद्रा को ग़लत समझना और ग़लत निष्कर्षों पर पहुँचना कितना आसान है। इन मुद्राओं के निरंतर अध्ययन और

अवलोकन और पृष्ठभूमि को ध्यान में रखने के बाद ही किसी के विचारों के बारे में सटीक अनुमान लगाया जा सकता है।

गाल और ठुड़ी की मुद्रायें

एक अच्छा वक्ता वह माना जाता है जो 'अंदर से' जानता है कि उसके श्रोता कब उसकी बातों में रुचि लेते हैं और कब उसके श्रोताओं का मन भर गया है। एक अच्छा सेल्समेन यह अनुभव कर सकता है कि कब उसने अपने ग्राहक के किले को भेद लिया है, यानी कि कहाँ उसके ग्राहक की रुचि जाग गयी है। हर सेल्समेन उस खालीपन के एहसास से वाकिफ है जो तब पैदा होता है जब वह किसी संभावित ग्राहक के सामने अपनी विक्रय प्रस्तुति दे रहा होता है और ग्राहक बहुत कम बोलता है और चुपचाप बैठा देखता रहता है। सौभाग्य से गाल-पर-हाथ रखने और ठुड़ी-पर-हाथ लगाने की कई मुद्रायें सेल्समेन को बता देती हैं कि वह कितना अच्छा प्रदर्शन कर रहा है।

बोरियत

जब श्रोता, अपने सिर को सहारा देने के लिये अपने हाथ का इस्तेमाल करने लगता है तो यह एक संकेत है कि वह बोर हो चुका है और हाथ का सहारा इसलिये ज़रूरी है ताकि सिर को सोने से रोका जा सके। जिस हद तक उसकी बांह और हाथ उसके सिर को सहारा देते हैं उससे उसकी बोरियत की सीमा ज्ञात होती है। बहुत ज्यादा बोरियत और रुचि का पूरी तरह अभाव तब दिखता है जब सिर को पूरी तरह से हाथों का सहारा दिया जाये ([चित्र 61](#))। बोरियत की चरम सीमा का इससे भी साफ़ संकेत तब मिलता है जब सिर डेस्क या टेबल पर झुक जाये और आदमी खरटे लेने लगे।



चित्र 61 बोरियत

टेबल पर लगातार उंगली बजाना या पैर से फर्श को बार-बार ठकठकाना भी कई व्यावसायिक वक्ताओं द्वारा बोरियत के संकेत माने जाते हैं परंतु ये वास्तव में अधीरता के संकेत हैं। जब आप एक वक्ता की हैसियत से इन संकेतों को देखें तो आपको ऐसी रणनीति बनानी चाहिये कि आप उंगली बजाने वाले या पैर ठकठकाने वाले को अपने व्याख्यान में शामिल कर लें ताकि आपके बाकी श्रोताओं पर इसका नकारात्मक प्रभाव न पड़ पाये। एक साथ बोरियत और अधैर्य के संकेत देने वाला श्रोता वक्ता को बताता है कि अब उसके व्याख्यान को खत्म करने का समय आ गया है। यह भी गौर करने काबिल है कि जिस गति से उंगली या पैर बजाया जा रहा है वह उस व्यक्ति की अधीरता की सीमा प्रदर्शित करता है-उंगली या पैर जितनी तेज़ी से खटखट करेंगे, श्रोता उतना ही अधीर होगा।

मूल्यांकन

मूल्यांकन मुद्रा में बंद हाथ गाल पर आराम से रखा होता है, जिसमें अक्सर तर्जनी ऊपर की तरफ़ इशारा करती है (चित्र 62)। अगर कोई आदमी रुचि खो देता है परंतु शिष्टाचारवश रुचि प्रदर्शित करता है तो यह स्थिति थोड़ी बदल जायेगी। हथेली की गुद्दी सिर को सहारा देने लगती है, जैसा चित्र 61 में दिखाया गया है। मैंने बहुत सी मैनेजमेंट बैठकों में भाग लिया है जहाँ युवा और महत्वाकांक्षी मैनेजरो ने इस रुचि-मुद्रा का

प्रदर्शन कंपनियों के अध्यक्ष के बोरेयत भरे भाषण के समय सम्मान देने के लिये किया था। दुर्भाग्य से जैसे ही हाथ सिर को किसी भी तरह सहारा देने लगता है उनका खेल खत्म हो जाता है और अध्यक्ष को यह लग सकता है कि कईयुवा मैनेजर पाखंडी हैं या झूठी चापलूसी कर रहे हैं।

असली रुचि तब नज़र आती है जब हाथ गाल पर होता है और यह सिर को सहारा नहीं देता। अध्यक्ष के लिये उनका ध्यान आकर्षित करने का एक आसान तरीका यह कहना हो सकता है, 'मुझे खुशी है कि आप ध्यान से मेरी बात सुन रहे हैं क्योंकि जल्दी ही मैं आपसे कुछ सवाल पूछने वाला हूँ! इससे उसके श्रोता उसके भाषण को ध्यान से सुनेंगे क्योंकि उन्हें डर होगा कि ऐसा न करने पर वे उसके द्वारा पूछे गये सवालों के जवाब नहीं दे पायेंगे।

जब तर्जनी उंगली गाल पर ऊपर की तरफ़ इशारा करती है और अंगूठा ठुड्डी को सहारा देता है तो वक्ता या विषय के बारे में श्रोता के विचार नकारात्मक या आलोचनात्मक होते हैं। जब नकारात्मक विचार जारी रहते हैं तो तर्जनी उंगली आँख को मल सकती है या आँख के पास जा सकती है। चूंकि एक मुद्रा की स्थिति किसी आदमी के व्यवहार को प्रभावित कर सकती है इसलिये जो व्यक्ति इस मुद्रा में जितने लंबे समय तक रहेगा वह उतने ही लंबे समय तक आलोचनात्मक बना रहेगा। यह मुद्रा एक संकेत है कि वक्ता को तत्काल कार्यवाही करना चाहिये। उसे या तो अपने श्रोता को शामिल करना चाहिये या फिर भाषण खत्म कर देना चाहिये। श्रोता की मुद्रा में परिवर्तन करने के लिये उसे कुछ थमा देने जैसी आसान तकनीक भी उसके व्यवहार में परिवर्तन लाने में सक्षम हो सकती है। इस मुद्रा को अक्सर गलती से रुचि का संकेत मान लिया जाता है परंतु सहारा देने वाला अंगूठा आलोचनात्मक दृष्टिकोण के बारे में सच्चाई बता देता है (चित्र 63)।



चित्र 62 वि से मूल्यांकन



चित्र 63 नकारात्मक विचार होना

ठुड्डी ठोकना

अगली बार जब आपको लोगों के समूह के सामने बोलने का मौका मिले तो आप अपने विचार व्यक्त करते समय उन्हें सावधानी से देखें। आपको कुछ रोचक बातें देखने को मिलेंगी। आपके सब नहीं तो ज्यादातर श्रोता अपने हाथ को अपने चेहरे पर ले आयेंगे और मूल्यांकन मुद्राओं का प्रयोग करने लगेंगे। जब आप अपनी प्रस्तुति के आखिर में पहुँचते हैं और उस समूह से उस विषय में उसके विचार या सुझाव पूछते हैं तो मूल्यांकन मुद्रायें बंद हो जायेंगी। एक हाथ ठुड्डी पर पहुँच जायेगा और उसे ठोकने लगेगा।



चित्र 64 ठुड्डी ठोकने का महिला संस्करण

यह ठुड्डी को ठोकने की मुद्रा एक संकेत है कि श्रोता एक निर्णय ले रहा है। जब आपने श्रोताओं से निर्णय के लिये पूछा है और उनकी मुद्रायें मूल्यांकन से बदलकर फैसला करने की हो गयी हैं, तो निम्न व्यवहार यह बतायेंगे कि उनका फैसला नकारात्मक होगा या सकारात्मक। कोई सेल्समेन मूर्ख ही होगा जो अपने खरीददार से खरीदने के निर्णय को पूछने के बाद उसके ठुड्डी ठोकने की मुद्रा के बीच में व्यवधान डाले और बातें करे। उसकी सर्वश्रेष्ठ रणनीति खरीददार की अगली मुद्राओं का सावधानीपूर्ण अवलोकन होना चाहिये जिससे यह पता चलेगा कि उसने क्या फैसला किया है। उदाहरण के तौर पर, अगर ठुड्डी ठोकने की मुद्रा के बाद बंधे हाथ और पैर की मुद्रा आ जाये और खरीददार अपनी कुर्सी पर पीछे टिककर बैठ जाये तो सेल्समेन को समझ जाना चाहिये कि अशाब्दिक रूप से उसे 'नहीं' कह दिया गया है। ऐसे में उसे अपनी प्रस्तुति के खास बिंदुओं पर फिर से प्रकाश डालना चाहिये, इससे पहले कि खरीददार अपने नकारात्मक उत्तर को शब्दों में व्यक्त करे और बेचने की तमाम संभावनायें खत्म हो जायें।



चित्र 65 निर्णय लेते हुये

अगर ठुड्डी ठोकने के बाद तैयारी की मुद्रा (चित्र 100) नज़र आये तो सेल्समेन को केवल यही पूछना बाकी रह जाता है कि खरीददार किस तरह सामान की कीमत चुकाना पसंद करेगा और आखिरकार खरीददार उस सामान को खरीद ही लेगा।

निर्णय-लेने की मुद्राओं के विविध स्वरूप

चश्मा पहनने वाले लोग अक्सर मूल्यांकन मुद्रा समूहों के बाद निर्णय लेने के दौरान ठुड्डी ठोकने के बजाय चश्मा उतार लेते हैं और फ्रेम की डंडी को अपने मुंह में रख लेते हैं। पाइप पीने वाले अपने पाइप को मुंह में रख लेते हैं। निर्णय के लिये पूछे जाने पर जब कोई आदमी पेन या उंगली जैसी किसी चीज़ को अपने मुंह में रख लेता है तो यह एक संकेत है कि वह निश्चय नहीं कर पाया है और उसे आश्वासन की ज़रूरत है क्योंकि उसके मुंह में रखी हुई चीज़ उसे तत्काल निर्णय पर पहुँचने से रोकने का मौका दे रही है। चूँकि मुँह भरा होने पर बोलना शिष्टाचार के विपरीत होता है, इसलिये खरीददार यह मानता है कि उसे तत्काल फैसला सुनाना ज़रूरी नहीं है।



चित्र 66 मूल्यांकन/निर्णय मुद्रा समूह



चित्र 67 मूल्यांकन, निर्णय, बोरियत मुद्रा समूह



चित्र 68 'गर्दन में दर्द' मुद्रा

चेहरे-पर -हाथ लगाने का संयुक्त मुद्रा-समूह

कई बार बोरियत, मूल्यांकन और निर्णय-लेने की मुद्रायें एक साथ आती हैं, जिनमें से प्रत्येक उस आदमी के दृष्टिकोण का एक भाव प्रदर्शित करती है।

[चित्र 66](#) दर्शाता है कि मूल्यांकन मुद्रा ठुड्डी तक चली गयी है और हाथ भी ठुड्डी को ठोक रहा है। यह आदमी स्थिति का मूल्यांकन कर रहा है और साथ ही साथ निर्णय भी ले रहा है। जब श्रोता वक्ता में रुचि खीने लगता है तो उसका सिर उसके हाथ पर आराम करने लगता है। [चित्र 67](#) मूल्यांकन के साथ अरुचि भी दर्शाता है क्योंकि यहाँ सिर को अंगूठे से सहारा दिया जा रहा है।

सिर- मलना और सिर-ठोकने की मुद्रायें

कॉलर खींचने की मुद्रा का एक अतिशयोक्तिपूर्ण संस्करण है गर्दन के पीछे मलना जिसे केलेरो 'गर्दन में दर्द' की मुद्रा का नाम देते हैं। झूठ बोलने समय इसका प्रयोग करने वाला आदमी निगाह चुराता है और नीचे देखता है। यह मुद्रा कुंठा या गुस्से का संकेत संकेत भी भी दे दे सकती है है और जब हाथ गले के पीछे पहले थपकी मारता है और फिर गला मलने लगता है तो यही संकेत होता है। उदाहरण के तौर पर हम मान लेते हैं कि आपने किसी अधीनस्थ कर्मचारी से कोई काम पूरा करने के लिये

कहा और वह कर्मचारी उस काम को समय सीमा में करना भूल गया। जब आप उससे परिणामों के बारे में पूछते हैं तो वह अपने सिर को ठोककर अपने भुलक्कड़पन का अशाब्दिक संकेत देता है (या तो अपने मस्तक को या फिर अपनी गर्दन के पिछले हिस्से को) जैसे वह प्रतीकात्मक रूप से खुद की पिटाई कर रहा हो। हालांकि सिर ठोकना भुलक्कड़पन बताता है परंतु वह आदमी सिर ठोककर यह संकेत करता है कि वह आपके बारे में या स्थिति के बारे में कैसा महसूस करता है। अगर वह अपने मस्तक को ठोकता है (चित्र 69) तो वह संकेत देता है कि वह आपके द्वारा जताई गये भुलक्कड़पन से आक्रांत नहीं है परंतु जब वह गर्दन के पिछले हिस्से को ठोकता है (चित्र 68) तो वह अशाब्दिक रूप से आपको बता रहा है कि आप वास्तव में उसके लिये 'गर्दन में दर्द' हैं क्योंकि आपने उसकी गलती बताई है। जो लोग आदतन अपने गले के पिछले हिस्से को मलते हैं उनमें नकारात्मक या आलोचनात्मक होने की प्रवृत्ति होती है जबकि जो लोग अपनी गलती पर अशाब्दिक रूप से आदतन अपने मस्तक को मलते हैं वे ज्यादा खुले और सहज होते हैं।



चित्र 69 'नहीं, फिर नहीं!'

अध्याय : 6

बाँहों के अवरोध

हाथ बांधने की मुद्रायें

अपनी सुरक्षा के लिये किसी अवरोध के पीछे छुपना एक सामान्य मानवीय प्रक्रिया है जो हम अपने बचपन में सीखते हैं। जब हम बच्चे होते हैं तो खतरा महसूस होते ही हम ठोस चीज़ों जैसे मेज, कुर्सी, फर्नीचर या माँ के स्कर्ट के पीछे छुप जाते हैं। उम्र के साथ हमारा छुपने का व्यवहार ज्यादा परिष्कृत होता जाता है। छह साल की उम्र में जब हमें ठोस चीज़ों के पीछे छुपने से मना किया जाता है, तब खतरा महसूस होते ही हम अपने सीने के आर-पार अपनी बाँहों को कसकर बांधना सीख लेते हैं। अपनी किशोरावस्था में हम इस बाँह बांधने की मुद्रा को कुछ और परिष्कृत बनाकर अपनी बाँहों को थोड़ा ढीला करना सीख लेते हैं और इस मुद्रा के साथ पैर बांधना भी सीख लेते हैं।

जब हम और बड़े हो जाते हैं तो हम बाँह बांधने की मुद्रा को उस बिंदु तक विकसित कर लेते हैं जहाँ यह दूसरों को और भी कम स्पष्टता से नज़र आती है। एक बाँह या दोनों बाँहों को सीने के आर-पार बांधकर हम एक अवरोध बनाने की कोशिश करते हैं, जो मूलतः किसी डरावनी या अनचाही परिस्थिति से खुद को बचाने की कोशिश होती है। जब भी कोई आदमी नर्वस, नकारात्मक या सुरक्षात्मक होता है तब वह अपनी बाँहों को अपने सीने पर कसकर बांध लेता है जो इस बात का स्पष्ट और प्रबल संकेत होता है कि वह डरा हुआ या असुरक्षित है।

अमेरिका में बाँह बांधने की मुद्रा में हुये शोध से कुछ दिलचस्प नतीजे सामने आये हैं। विद्यार्थियों के एक समूह से व्याख्यानों की एक श्रृंखला में शामिल होने के लिये कहा गया। प्रत्येक विद्यार्थी को यह निर्देश दिये गये कि वह अपने पैरों और बाँहों को खुला रखे और एक सहज मुद्रा में बैठे। व्याख्यानों के अंत में हर विद्यार्थी के विषय

संबंधी ज्ञान और उसकी ग्रहणक्षमता का परीक्षण किया गया और व्याख्यान देने वाले के बारे में उसके व्यवहार का विश्लेषण किया गया। विधार्थियों के दूसरे समूह को भी शोध की इसी प्रक्रिया में सम्मिलित किया गया परंतु इनसे यह कहा गया कि वे पूरे व्याख्यान में अपनी बांहों को कसकर अपने सीने के पार बांधे रहें। परिणामों से पता चला कि बांह बांधने वाले समूह ने बांह न बांधने वाले समूह से 38प्रतिशत कम सीखा। व्याख्यानों और व्याख्यान देने वालों के प्रति दूसरे समूह के विचार भी ज्यादा आलोचनात्मक थे।

इन परीक्षणों से यह प्रकट हुआ कि जब भी श्रोता अपनी बांह बांधता है तब वह न केवल वक्ता के बारे में ज्यादा नकारात्मक रवैया रखता है, बल्कि वह उसके द्वारा कही बातों पर भी कम ध्यान देता है। इसी कारण प्रशिक्षण केंद्रों में ऐसी हथे वाली कुर्सियां होना चाहिये जिससे सुनने वाले अपनी बांहों को खुला रख सकें।

कई लोग यह दावा करते हैं कि हाथ बांधने वाली मुद्रा में बैठना उनकी आदत है क्योंकि इससे उन्हें आराम मिलता है। कोई भी मुद्रा तभी आरामदेह लगेगी जब आप वैसा नज़रिया रखते होंगे, यानी अगर आपका दृष्टिकोण नकारात्मक, सुरक्षात्मक या नर्वस होगा तो आपको बांह बांधने की मुद्रा में आराम मिलेगा और अच्छा लगेगा।

याद रखें, कि अशाब्दिक संप्रेषण में बोलने वाला तो अपने भाव संप्रेषित करता ही है, सुनने वाला भी अपनी भावनायें अभिव्यक्त करता है। आपको अपनी बांह बांधने में या अपनी कमर और गर्दन को तानकर रखने में 'आराम' मिल सकता है परंतु अध्ययनों से यह पता चला है कि इन मुद्राओं अर्थ ही होता है।



बाँह-बांधने की सामान्य मुद्रा

किसी अप्रिय स्थिति से 'छुपने' के लिये हम अपनी बाँहें सीने के आर-पार बांध लेते हैं। वैसे तो बाँह-बांधने की कई स्थितियाँ होती हैं परंतु इस पुस्तक में केवल तीन सबसे सामान्य स्थितियों का विश्लेषण है। बाँह बांधने की सामान्य मुद्रा (चित्र 70) एक शाश्वत मुद्रा है जो हर जगह सुरक्षात्मक दृष्टिकोण या नकारात्मक दर्शाती है। यह आम तौर पर तब देखी जाती है जब कोई आदमी सार्वजनिक बैठकों, कॉफी हाउसों, लिफ्ट में या कहीं भी अजनबियों के बीच में होता है जहाँ वह कुछ अनिश्चित या असुरक्षित महसूस करता है।

अमेरिका में अभी हाल ही के लेक्चर टूर में मैंने एक खास बैठक की शुरुआत में जान-बूझकर कुछ सम्माननीय व्यक्तियों के चरित्र की निंदा कर दी। श्रोता इन लोगों को जानते थे। इस शाब्दिक आक्रमण के तत्काल बाद श्रोताओं से यह कहा गया कि वे उन्हीं स्थितियों और मुद्राओं में बने रहें जिनमें वे थे। उन्हें इस बात में बड़ा मज़ा आया जब मैंने उन्हें बताया कि तत्काल बाद बाँहें बांधने की मुद्रा अपना ली थी। इससे स्पष्ट होता है कि ज्यादातर लोग बाँहें बांधने की मुद्रा तब अपनाते हैं जब वे सुनी हुई बातों से सहमत नहीं होते। कई सार्वजनिक वक्ता अपने श्रोताओं तक अपना संदेश पहुँचाने में असफल हो जाते हैं क्योंकि वे अपने श्रोताओं की बाँह बांधने की मुद्रा या तो देख नहीं पाते या उसका मतलब नहीं समझ पाते। अनुभवी वक्ता जानते हैं कि इस तरह की मुद्रा दिखते ही शैली बदल लेना चाहिये ताकि श्रोता का नज़रिया बदल जाये और वे वक्ता की कही हुई बातों के बारे में ज्यादा सकारात्मक रवैया रख सकें।

जब आप आमने-सामने की मुलाकात में बाँह बांधने की मुद्रा को देखें तो यह समझ लें कि आपके किसी विचार से सामने वाला असहमत है, इसलिये अब अपनी बहस को उसी दिशा में आगे ले जाना बेकार है। हालांकि सामने वाला आपसे शाब्दिक सहमति दर्शा रहा है। यह एक सर्वमान्य तथ्य है कि मनुष्य का अशाब्दिक माध्यम झूठ नहीं बोलता-जबकि शाब्दिक माध्यम झूठ बोल सकता है। ऐसी स्थिति में आपका लक्ष्य यह होना चाहिये कि आप बाँह बांधने की मुद्रा का कारण खोजें और उस आदमी को ज्यादा अच्छी स्थिति में ले आयें। याद रखें, जब तक बाँहें बंधी रहेंगी, नकारात्मक नज़रिया भी बना रहेगा। इन मुद्राओं का कारण ही नकारात्मक नज़रिया होता है और जब तक यह नज़रिया बना रहेगा तब तक यह मुद्रायें भी बनी रहेंगी।

बाँहें बांधने की स्थिति को समाप्त करने का एक आसान परंतु असरदार तरीका यह है कि आप उस आदमी को पेन, पुस्तक या ऐसी ही कोई दूसरी चीज़ दे दें ताकि वह अपनी बाँहें खोलकर आगे बढ़ने के लिये मजबूर हो जाये। इससे वह एक ज्यादा खुली मुद्रा और खुले नज़रिये में पहुँच जायेगा। उसे आगे की तरफ झुककर किसी

दृश्य-प्रस्तुति को ओर देखने के लिये भी कहा जा सकता है ताकि वह अपनी बांहें खोल ले। एक और उपयोगी विधि है कि आप आगे की तरफ झुककर अपनी हथेलियां खोलकर उससे कहें, 'मुझे लगता है आप कुछ पूछना चाहते हैं। आप क्या जानना चाहते हैं? या 'आप क्या सोचते हैं?' और फिर पीछे टिककर बैठ जायें जिससे सामने वाले को यह पता चल जाये कि अब उसे बोलना है। अपनी हथेलियों को खुला रखकर आप उस आदमी को अशाब्दिक रूप से यह बतला रहे हैं कि आप एक खुला, ईमानदार जवाब चाहते हैं। एक सेल्समेन के रूप में मैं इस बात का ध्यान रखता था कि खरीददार जब तक अपनी बांहें न खोल ले, तब तक उस पर मेरी बातों का सकारात्मक असर नहीं पड़ेगा। प्रायः खरीददार को कोई छुपी आपत्ति होती थी जो ज्यादातर विक्रेताओं (salesmen) को नज़र नहीं आती थी। ऐसा इसलिये होता था क्योंकि वे खरीददार के अशाब्दिक संकेत को नहीं देख पाते थे और यह नहीं जान पाते थे कि वह सेल्स प्रस्तुति के किसी बिंदु को लेकर नकारात्मक अनुभव कर रहा था।



चित्र 71 बंधी मुट्टियां शत्रुतापूर्ण दृष्टिकोण दर्शाती हैं

बांह-बांधने की प्रबल मुद्रा

अगर बांह बांधने की पूर्ण मुद्रा के साथ किसी आदमी ने अपनी मुट्टियां भी बांध रखी हों तो यह एक शत्रुतापूर्ण और सुरक्षात्मक दृष्टिकोण दर्शाता है। इस समूह में भिंचे हुये दांत और लाल चेहरा भी शामिल होता है और ऐसा लगता है कि शाब्दिक या

शारीरिक आक्रमण होने ही वाला है। यदि इसका कारण स्पष्ट नहीं हो तो ऐसे में नम्र खुली हथेलियों की शैली की ज़रूरत होती है ताकि यह जाना जा सके कि इन शत्रुतापूर्ण मुद्राओं का कारण क्या है। इस मुद्रा समूह में रहने वाला आदमी एक आक्रामक स्थिति में होता है जो [चित्र 70](#) में दर्शाये गये व्यक्ति के बिलकुल विपरीत होता है जो सुरक्षात्मक बांह बांधने की मुद्रा में है।

बांह जकड़ने की मुद्रा

आप यह देखेंगे कि बांह बांधने की मुद्रा में अगर ऊपरी बांहों को कसकर जकड़ लिया जाये तो इसके माध्यम से वह आदमी यह सुनिश्चित कर शरीर खुला न रह पाये। बांहें अक्सर इतनी कसकर जकड़ी जाती हैं कि उंगलियों और उंगली की गांठे सफेद पड़ जाती हैं क्योंकि रक्त संचार बंद हो जाता है। बांह बांधने की यह शैली उन लोगों में आम तौर पर देखी जाती है जो डॉक्टर या दंतचिकित्सक के कमरे के बाहर इंतज़ार करते हैं या पहली बार हवाई यात्रा करने वाले लोग हवाईजहाज़ के उड़ने का इंतज़ार करते हैं। यह एक नकारात्मक संयमित दृष्टिकोण दिखाता है।



चित्र 72 यहाँ एक दृढ़ कदम उठाया जा रहा है।

किसी वकील के ऑफिस में प्रॉसीक्यूटर बांह बांधे और मुट्टियां ताने देखा जा सकता है जबकि बचाव पक्ष अपनी बांह बांध रहेगा।



चित्र 73 सुपीरियर दृष्टिकोण का प्रदर्शन



चित्र 74 अपने हाथ पकड़ना

स्टेटस भी बांह बांधने की मुद्राओं पर असर डाल सकता है। जो सुपीरियर टाइप के लोग होते हैं वे दूसरे लोगों के सामने अपनी श्रेष्ठता को प्रकट करने के लिये अपनी बांहें नहीं बांधते। उदाहरण के लिये किसी कंपनी के सामाजिक समारोह में जनरल मैनेजर का परिचय कई नये कर्मचारियों से करवाया जाता है। प्रबल हैंडशेक से उनका अभिवादन करने के बाद वह अपने हाथों को किनारों पर रखकर नये कर्मचारियों से उचित सामाजिक दूरी पर खड़ा रहता है, उसकी मुद्रा हथेली-में-हथेली की सुपीरियर स्थिति होती है जो पीछे की ओर होती है (चित्र 44), या वह अपना एक हाथ जेब में रख लेता है। वह अपनी नर्वसनेस दिखाने के लिये शायद ही कभी अपनी बांह बांधता है। इसके विपरीत, बॉस से हाथ मिलाने के बाद नये कर्मचारी पूर्ण या आंशिक हाथ बांधने की मुद्रायें अपना लेते हैं क्योंकि वे कंपनी के सबसे बड़े अधिकारी के सामने खड़े होने में डरे हुये होते हैं। जनरल मैनेजर और नये कर्मचारी दोनों ही अपनी-अपनी मुद्राओं में आरामदेह अनुभव करते हैं जो एक दूसरे के प्रति उनके स्टेटस का संकेत दे रही हैं। परंतु तब क्या होगा जब जनरल मैनेजर किसी युवा, महत्वाकांक्षी एग्जीक्यूटिव से मिलेगा जो सुपीरियर टाइप का है और हो सकता है कि वह यह महसूस कर रहा हो कि वह भी जनरल मैनेजर जितना महत्वपूर्ण है? इसका संभावित परिणाम यह होगा

कि एक दूसरे से प्रबल हैंडशक के बाद युवा एग्ज़ीक्यूटिव बांहें बांध लेगा जबकि उसके दोनों अंगूठे ऊपर की ओर इशारा करेंगे (चित्र 73)।

यह मुद्रा दोनों बांहों का सुरक्षात्मक संस्करण है जो शरीर के सामने आड़ी रखी जाती है। इसमें दोनों अंगूठे ऊपर रखकर यह जताया जाता है कि वह आदमी 'आत्मविश्वास से भरपूर है। इस मुद्रा को हेनरी विंकलर ने टेलीविजन सीरीज हैप्पी डेज़ में लोकप्रिय किया था। अंगूठे ऊपर करने की मुद्रा से हम यह बताते हैं कि हममें आत्मविश्वास है और बांहें बांधने से हमें सुरक्षा का अनुभव होता है।

विक्रेताओं को यह विश्लेषण भी करना चाहिये कि असरदार प्रस्तुति देने के बावजूद उनका खरीददार इस मुद्रा का प्रयोग क्यों करता है। अगर अंगूठे ऊपर करने की मुद्रा सेल्स प्रस्तुति के आखिर में दिखाई देती है और यह खरीददार द्वारा प्रयुक्त दूसरी सकारात्मक मुद्राओं के साथ नज़र आती है तो सेल्समेन अपनी चर्चा समाप्त करके ऑर्डर मांग सकता है। दूसरी तरफ़ अगर खरीददार सौदे के अंत में मुट्टी बांधे हुये हाथ बांधता है (चित्र 71) और एक भावहीन चेहरा बनाये रहता है तो सेल्समेन को उस समय ऑर्डरके लिये नहीं पूछना चाहिये क्योंकि उसके हाथ निराशा ही लगेगी। इसके बजाय यह बेहतर होगा कि वह तत्काल विक्रय प्रस्तुति की तरफ़ दुबारा लौटे तथा कुछ और सवाल पूछकर खरीददार की आपत्ति जानने की कोशिश करे। यह ध्यान रखें कि एक बार खरीददार 'नहीं' बोल देता है तो फिर उसके फैसले को बदल पाना मुश्किल होता है। बाँडी लैंग्वेज पढ़ने की योग्यता आपको यह मौका देती है कि नकारात्मक फैसला सुनाये जाने से पहले ही आप उसे समझ सकें और इस तरह आपको वैकल्पिक रणनीति अपनाने का मौका मिल जाये।



चित्र 75 आंशिक बांह अवरोध

जिन लोगों के पास हथियार होते हैं या जो कवच पहनते हैं वे बांह बांधने की मुद्राओं का इस्तेमाल कम करते हैं क्योंकि उनके हथियार या कवच उन्हें पर्याप्त देह सुरक्षा प्रदान कर देते हैं। जिन पुलिस अफसरों के पास रिवाल्वर लटके होते हैं वे शायद ही कभी अपने हाथ बांधते हों जब तक कि वे गार्ड की मुद्रा में ही न हों। वे सामान्यतः मुट्ठी बांधते हैं और इस तरह वे यह स्पष्ट कर देते हैं कि जहाँ वे खड़े हैं वहाँ से किसी को गुज़रने की इजाज़त नहीं है।

आंशिक बांह अवरोध

दूसरों के सामने संपूर्ण हाथ बांधने की मुद्रा कई बार बहुत ज्यादा स्पष्ट हो जाती है क्योंकि यह उन्हें बता देती है कि हम डरे हुये हैं। कई बार हम इसका ज्यादा सूक्ष्म संस्करण प्रयुक्त करते हैं-आंशिक हाथ बांधने की मुद्रा, जिसमें एक बांह पार जाकर दूसरी बांह को छूती या पकड़ती है जिससे अवरोध बन जाता है, जो [चित्र 75](#) में दिखाया गया है।

आंशिक बांह अवरोध अक्सर बैठकों में दिख जाता है जहाँ कोई व्यक्ति समूह के लिये अजनबी है या उसमें आत्मविश्वास की कमी है। आंशिक बांह अवरोध का एक लोकप्रिय संस्करण है खुद के हाथ पकड़ना ([चित्र 74](#))। यह मुद्रा आम तौर पर उन लोगों

द्वारा इस्तेमाल की जाती है जो भीड़ के सामने खड़े होकर पुरस्कार प्राप्त करते हैं या भाषण देते हैं। डेज़मंड मॉरिस का कहना है कि इस मुद्रा के माध्यम से वह आदमी भावनात्मक सुरक्षा की वह अवस्था प्राप्त करना चाहता है जो उसे बचपन में डरावनी परिस्थितियों में अपने अभिभावक का हाथ पकड़ने से मिली थी।

बांह बांधने की छुपी मुद्रायें

बांह बांधने की छुपी हुई मुद्रायें बहुत परिष्कृत मुद्रायें हैं जिन्हें ऐसे लोगों द्वारा इस्तेमाल किया जाता है जो हमेशा दूसरों के सामने खुले होते हैं।



चित्र 76 छुपी हुई नर्वसनेस



चित्र 77 अवरोध बनाने के लिये फूलों का इस्तेमाल



चित्र 78 अवरोध बनाने के लिये हैंडबैग का इस्तेमाल

इस समूह में राजनेता, सेल्समेन, टेलीविज़न कलाकार और वे सभी लोग आते हैं

जो यह नहीं चाहते कि उनके श्रोता या दर्शक यह जान लें कि उन्हें खुद पर भरोसा नहीं है या वे नर्वस हैं। हाथ बांधने की सभी मुद्राओं की तरह एक बांह शरीर के पार जाकर दूसरी बांह पकड़ने को होती है परंतु बांहों को बांधने के बजाय वह हाथ हैंडबैग, ब्रेसलेट, घड़ी, शर्ट के कफ या दूसरी किसी ऐसी चीज़ को छूती है जो दूसरी बांह पर या उसके करीब हो (चित्र 76)। एक बार फिर अवरोध बन जाता है और सुरक्षा की भावना हासिल हो जाती है। जब कफलिंग लोकप्रिय थे तब पुरुष कमरा पार करते समय या डांस करने जाते वक्त उन्हें ठीक किया करते थे। जब कफलिंग की लोकप्रियता घट गई तो पुरुष अपनी घड़ी का पट्टा ठीक करने लगे, अपने पर्स को टटोलने लगे, अपने दोनों हाथ बांधने या रगड़ने लगे, अपने कफ के बटन से खेलने लगे या किसी दूसरी मुद्रा का प्रयोग करने लगे जो उन्हें शरीर के पार हाथ ले जाने का मौका दे सके। किसी प्रशिक्षित दर्शक के लिये यह मुद्रायें बहुत स्पष्ट हैं क्योंकि नर्वसनेस छुपाने के अलावा इनकी कोई और उपयोगिता नहीं होती। इन मुद्राओं को देखने का एक अच्छा स्थान वह है जहाँ लोग बहुत से दर्शकों के सामने से गुज़रते हों जैसे एक युवक जो डांस फ्लोर पर किसी आकर्षक युवती के सामने डांस करने का प्रस्ताव रखता हो या वह आदमी जो ट्रॉफी लेने के लिये खुले कमरे के पार जाये।

बांह अवरोध की छुपी हुई मुद्राओं में महिलायें पुरुषों की तुलना में कम स्पष्ट होती हैं क्योंकि जब वे नर्वस होती हैं तो वे हैंडबैग या पर्स जैसी चीज़ें पकड़ सकती हैं (चित्र 77)। इसके सर्वाधिक सामान्य संस्करणों से एक है बीयर या शराब के एक गिलास को दोनों हाथों से पकड़ना। क्या आपको यह महसूस हुआ है कि आपको शराब के गिलास को पकड़ने के लिये सिर्फ एक ही हाथ की ज़रूरत होती है? दोनों हाथों के प्रयोग से नर्वस आदमी को पकड़ में न आने वाले बांह अवरोध बनाने का मौका मिल जाता है। कई मौकों पर बांह बांधने की छुपी हुई मुद्रा का उपयोग करने वाले लोगों का अवलोकन करने के बाद हमने पाया कि यह मुद्रायें लगभग सभी के द्वारा इस्तेमाल की जाती हैं। समाज में कई प्रसिद्ध लोग तनावपूर्ण स्थितियों में छुपे हुये अवरोध संकेतों का प्रयोग करते हैं और सामान्यतः उन्हें यह नहीं मालूम होता कि वे ऐसा कर रहे हैं (चित्र 78)।



अध्याय : 7

पैर के अवरोध

पैर बांधने की मुद्रायें

बांह से अवरोध बनाने की मुद्राओं की ही तरह बंधे हुये पैर की मुद्रायें भी यह संकेत देती हैं कि कोई नकारात्मक या सुरक्षात्मक रवैया अपनाया जा रहा है। बांहों को सीने पर बांधने का उद्देश्य मूलतः सीने और देह के ऊपरी हिस्से को सुरक्षा प्रदान करना है और पैरों को बांधने का मूल उद्देश्य यौनांग क्षेत्र की सुरक्षा करने की कोशिश है। बंधे हुये पैरों की तुलना में बंधे हुये हाथ ज्यादा नकारात्मक रवैया प्रकट करते हैं और हाथों की मुद्रा ज्यादा स्पष्ट भी होती है। महिलाओं के बंधे पैर की मुद्राओं के संबंध में विश्लेषण करते समय हमें यह ध्यान में रखना चाहिये कि कई महिलाओं को बचपन से यह सिखाया जाता है कि 'सभ्य महिलायें ऐसे ही बैठती हैं'। दुर्भाग्य से उनकी यह मुद्रा दूसरों को सुरक्षात्मक लग सकती है।

मूल रूप से पैर बांधने की दो मुद्रायें होती हैं, सामान्य पैर बांधना और [चित्र 4](#) की तरह लैंग लॉक ।

सामान्य पैर बांधने की स्थिति

एक पैर आराम से दूसरे पर रखा होता है, सामान्य तौर पर बांये पैर पर दांया पैर। यूरोप, ब्रिटेन, ऑस्ट्रेलिया और न्यूज़ीलैंड की संस्कृतियों में यह पैर बांधने की सामान्य मुद्रा है और इसका प्रयोग नर्वस, गैरमिलनसार या सुरक्षात्मक व्यवहार दिखाने के लिये किया जाता है। फिर भी यह आम तौर पर एक सहारा देने वाली मुद्रा है जो दूसरी नकारात्मक मुद्राओं के साथ प्रकट होती है और इसका अकेले या पृष्ठभूमि से परे विश्लेषण नहीं किया जाना चाहिये। उदाहरण के तौर पर भाषणों के दौरान श्रोता

अक्सर ऐसे ही बैठते हैं और उस समय भी जब वे लंबे समय तक कष्टकारों कुंसेयों में बैठे हों। ठंड के मौसम में यह मुद्रा बहुत देखी जाती है। जब पैर बांधने की मुद्रा बंधे हाथ की मुद्रा (चित्र 80) के साथ दिखाई देती है, तो वह आदमी चर्चा से विमुख हो जाता है। ऐसे समय में अगर कोई सामान बेचने वाला अपने खरीददार से फैसला करने का आग्रह करता है तो यह समझदारी नहीं होगी। ऐसी स्थिति में उचित तो यह होगा कि बेचने वाला आदमी अपने खरीददार की आपतियों को जानने की कोशिश करे। ज्यादातर देशों में यह मुद्रा महिलाओं में भी लोकप्रिय है, खासकर तब जब वे अपने पति या बॉयफ्रेंड के प्रति अपनी अप्रसन्नता ज़ाहिर कर रही हों।



चित्र 79 सामान्य पैर बांधना



चित्र 80 अप्रसन्ता दर्शाती महिला

अमेरिकन [चित्र 4](#) लोग लॉक स्थिति

इस तरह पैर बांधना यह बताता है कि वाद-विवाद की तैयारी है या प्रतियोगी रवैया मौजूद है। जिन अमेरिकी पुरुषों का स्वभाव प्रतियोगी है उनमें भी बैठने की यह मुद्रा देखी जाती है। इस तरह के मामले में चर्चा के दौरान किसी अमेरिकी के व्यवहार का विश्लेषण करना कठिन होता है, परंतु जब कोई ब्रिटेनवासी इस मुद्रा का प्रयोग करता है तो यह साफ़ नज़र आती है।

मैंने न्यूज़ीलैंड में बहुत सी बैठकों को संबोधित किया जहाँ श्रोताओं में लगभग 100 मैनेजर और 500 विक्रयकर्मी थे। काफी विवादास्पद मुद्दे पर चर्चा की जा रही थी- कॉर्पोरेशन्स द्वारा विक्रेताओं (salesmen) के साथ किया जाने वाला व्यवहार। एक सेल्समेन जो श्रोताओं के लिये जाना-पहचाना था और जिसकी प्रतिष्ठा एक आंदोलनकर्ता की थी, समूह को संबोधित करने के लिये मंच पर आया। जैसे ही वह मंच पर पहुँचा, बिना किसी अपवाद के, सभी मैनेजर [चित्र 80](#) में दर्शायी गई सुरक्षात्मक मुद्रा में आ गये, जिससे यह पता चला कि उन्हें उस सेल्समेन के संभावित विचारों से खतरा महसूस हो रहा था। उनके डर सही थे। सेल्समेन ने ज्यादातर कॉर्पोरेशनों के मैनेजमेंट की खराब गुणवक्ता पर अफसोस ज़ाहिर किया और उनकी तीखी आलोचना करते हुये यह कहा कि यही लोग उद्योग की स्टाफ संबंधी समस्याओं

के लिये ज़िम्मेदार हैं। पूरे भाषण में भीड़ में मौजूद सेल्समेन रुचि लेते हुये आगे की तरफ़ झुके हुये थे, और उनमें से कई मूल्यांकन मुद्रा का इस्तेमाल कर रहे थे परंतु मैनेजर सुरक्षात्मक मुद्रा में ही बने रहे। इसके बाद सेल्समेन ने अपने भाषण की टोन बदलते हुये यह सुझाव दिये कि सेल्समेन के प्रति मैनेजर की भूमिका कैसी होनी चाहिये। ऐसा लग रहा था जैसे ऑर्केस्ट्रा के संगीतकारों को किसी ने आदेश दिया हो, सभी मैनेजर तत्काल प्रतियोगी/ वाद-विवाद की मुद्रा ([चित्र 81](#)) में आ गये। यह स्पष्ट था कि वे मन ही मन सेल्समेन के विचारों पर प्रतिवाद कर रहे थे और कइयों ने बाद में इस बात की पुष्टि भी की कि वे ऐसा ही सोच रहे थे। मैंने यह पाया कि कई मैनेजरों ने यह मुद्रा नहीं अपनायी थी। मैंने बैठक के बाद उनसे इसका कारण पूछा और ज्यादातर का कहना था कि हालांकि वे सेल्समेन के विचारों से असहमत थे, परन्तु वे मोटापे और अर्थाइटिस जैसे कारणों से [चित्र 4](#) वाली लेग लॉक मुद्रा में बैठने में असमर्थ थे।



चित्र 81 अमेरिकी मुद्रा



चित्र 82 बांधे पैर को संभाले रखती हैं

जब खरीददार इस मुद्रा में हो तो विक्रय की स्थिति में अपनी बात खत्म करना और ऑर्डर के लिये पूछना समझदारी नहीं होगी। सेल्समेन को एक खुला अनुरोध करना चाहिये, जैसे खुली हथेलियां रखकर आगे झुकना और साथ ही यह कहना, 'मैं देख सकता हूँ कि इस विषय पर आप कुछ कहना चाहते हैं। मैं आपके विचार जानना चाहूँगा, और फिर पीछे टिककर बैठ जाना चाहिये जिससे यह साफ हो जाये कि अब खरीददार के बोलने की बारी है। यह खरीददार को अपने विचार बताने का मौका देता है। पैट या जींस पहनने वाली महिलायें भी कई बार [चित्र 4](#) में दर्शायी स्थिति में बैठती हैं।

[चित्र 4](#) पैर का शिंकजा

किसी विवाद या बहस में जिस आदमी का दृष्टिकोण दृढ़ होगा वह प्रायः अपने एक या दोनों हाथों को शिंकजे की तरह इस्तेमाल करते हुये [चित्र 4](#) के लेग लॉक को कस लेगा। यह एक दृढ़ मस्तिष्क और जिद्दी आदमी का लक्षण है जिसके प्रतिरोध को जीतने के लिये आपको विशेष तकनीक की ज़रूरत पड़ सकती है।

खड़े हुये पैर बांधने की मुद्रायें

अगली बार आप जब भी किसी बैठक या समारोह में जायें तो आप देखेंगे कि छोटे-छोटे समूहों में लोग अपनी बांहें और पैर बांधे खड़े हैं (चित्र 83)। अवलोकन से यह पता चलेगा कि वे एक दूसरे से सामान्य से ज़्यादा दूरी पर खड़े हैं और यह भी कि अगर वे कोट या जैकेट पहने हैं तो उनके बटन भी बंद हैं। यदि आप इन लोगों से सवाल करेंगे तो आप पायेंगे कि समूह में एक या सभी एक दूसरे के लिये अजनबी हैं। जब ज्यादातर लोग अपने साथ के लोगों को ठीक से नहीं जानते, तो वे किसी समूह में इसी तरह खड़े होते हैं।



चित्र 83 खड़े होने की सुरक्षात्मक स्थिति

अब आप किसी दूसरे समूह को देखते हैं जिसमें लोग अपनी बांह खोलकर, हथेलियां खुली रखकर, कोट के बटन खुले रखकर, आरामदेह मुद्रा में एक पैर पर वज़न टिकाकर दूसरे पैर से बाकी सदस्यों की तरफ इशारा करते हुये खड़े हैं और एक दूसरे के अंतरंग क्षेत्र में आ-जा रहे हैं। परीक्षण से यह ज्ञात होता है कि यह लोग या तो दोस्त हैं या वे एक दूसरे को व्यक्तिगत रूप से जानते हैं। दिलचस्प बात यह है कि जो लोग हाथ और पैर बांधने की मुद्राओं में खड़े होते हैं उनके चेहरे के भाव और चर्चा मुक्त और सहज लग सकते हैं परंतु उनके बंधे हाथ और पैर यह भेद खोल देते हैं कि वे वास्तव में सहज नहीं हैं या उनमें आत्मविश्वास की कमी है।

अगली बार जब आप लोगों के ऐसे समूह में शामिल हों जो खुली दोस्ताना मुद्रा में

खड़े हों और उनमें से आप किसी को न जानते हों तो अपने हाथों और पैरों को कसकर बांध लें। एक के बाद एक, समूह के सभी सदस्य अपने हाथ और पैर बांध लेंगे और तब तक इसी मुद्रा में रहेंगे जब तक कि आप उनके समूह से निकल न जायें। फिर उनसे दूर चले जायें और यह देखें कि किस तरह एक के बाद एक, समूह के सभी सदस्य एक बार फिर अपनी खुली मुद्रा में लौट आते हैं।

‘खुलने’ की तरकीब

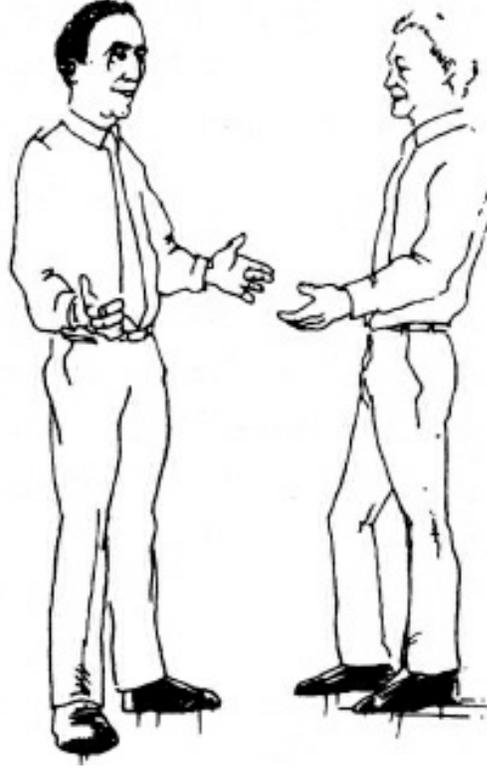
जब लोग समूह में आरामदेह अनुभव करने लगते हैं और दूसरे लोगों को जानने लगते हैं तो वे गतियों की एक अलिखित संहिता के हिसाब से चलते हैं जिसमें वे हाथ-पैर बांधने की सुरक्षात्मक स्थिति से खुली सहज मुद्रा में आते हैं। ऑस्ट्रेलिया, न्यूजीलैंड, कनाडा और अमेरिका में लोगों पर हुये अध्ययन यह बताते हैं कि इन सभी देशों में खड़े होकर ‘खुलने’ का तरीका एक जैसा है।

- अवस्था 1: सुरक्षात्मक मुद्रा, हाथ और पैर बंधे हुये ([चित्र 84](#))।
- अवस्था 2: पैर खुले हुये और पैर इकट्ठे एक तटस्थ स्थिति में रखे हुये।
- अवस्था 3: हाथों का बंधन खुल जाता है और हथेली दिखती है। हाथ आधे खुल जाते हैं और अब यह दूसरी बांह के बाहरी हिस्से को पकड़े रहते हैं।
- अवस्था 4: बांहें पूरी तरह खुल जाती हैं और एक बांह या तो अशाब्दिक संप्रेषण करती है या फिर इसे नितंब पर या जेब में रख लिया जाता है।
- अवस्था 5: व्यक्ति एक पैर पर वज़न डालकर खड़ा हो जाता है और दूसरे पैर से उस आदमी की तरफ इशारा करता है जो उसे सबसे ज्यादा आकर्षक या रुचिकर लग रहा है ([चित्र 85](#))।

अल्कोहल इस प्रक्रिया की गति को बढ़ा सकता है या इनमें से कुछ अवस्थाओं को दरकिनार कर सकता है।



चित्र 84 बंद शरीर और बंद रवैया



चित्र 85 खुला शरीर और खुला रवैया

सुरक्षात्मक या ठंडा?

कई लोग दावा करते हैं कि वे अपनी बांहें या पैर असुरक्षा अनुभव करने की वजह से नहीं बांधते हैं, बल्कि इसलिये बांधते हैं क्योंकि उन्हें ठंड लग रही होती है। अक्सर यह एक बहाना होता है क्योंकि सुरक्षात्मक मुद्रा और ठंड से बचने वाली मुद्रा में खड़े होने में एक रोचक अंतर होता है। सबसे पहली बात तो यह कि जब कोई अपने हाथों को गर्मी देना चाहता है तो वह सामान्यतः अपने हाथों को अपनी कांख में दबाता है न कि कोहनियों में, जैसा सुरक्षात्मक हाथ बांधने के मामले में होता है। दूसरी बात यह कि जब कोई आदमी ठंड महसूस करता है तो वह अपनी बांहों को आलिंगन की मुद्रा में रखता है और जब पैर बांधे जाते हैं तो वे आम तौर पर सीधे, कड़क और एक दूसरे से सटाकर रखे जाते हैं (चित्र 86), जबकि सुरक्षात्मक स्थिति में पैरों की मुद्रा ज्यादा सहज और आरामदेह होती है।

जो लोग हाथ बांधने और पैर बांधने की मुद्राओं का आदतन इस्तेमाल करते हैं वे यह कहना पसंद करते हैं कि वे ठंडे या आरामदेह हैं बजाय यह मानने के कि वे नर्वस, संकोची या सुरक्षात्मक हैं।

टखने के बंधन की मुद्रा

हाथ या पैर बांधने की मुद्रा का यह मतलब निकलता है कि नकारात्मक या सुरक्षात्मक व्यवहार हो रहा है और यही टखने बांधने का भी मतलब होता है। टखने बांधने के पुरुष संस्करण में घुटनों पर रखी मुट्टियां या कुर्सी के हथों को कसकर पकड़ने की स्थिति देखी जा सकती है (चित्र 87)। महिला संस्करण में थोड़ा अंतर होता है, घुटने पास सटे होते हैं, पैर एक तरफ हो सकते हैं और हाथ कोने में या एक के ऊपर एक पैर के ऊपरी हिस्सों पर रखे होते हैं (चित्र 88)।



चित्र 86 इस महिला को ठंड लग रही है, पर हो सकता है कि उसे बाथरूम जाना हो।



चित्र 87 टखने बांधने का पुरुष संस्करण

एक दशक से भी ज्यादा समय तक लोगों से साक्षात्कार लेने और उन्हें सामान बेचने के बाद हमारे निष्कर्ष यह हैं कि जब भी कोई आदमी टखने बांधता है तो वह मानसिक रूप से 'अपने होंठ चबाता' है। यह मुद्रा किसी नकारात्मक व्यवहार, भावना, नर्वसनेस या डर को दबाये रखने के कारण होती है। उदाहरण के तौर पर, मेरे एक वकील दोस्त ने मुझे बताया कि उसने अक्सर यह देखा है कि कोर्ट की सुनवाई के ठीक पहले मामले से जुड़े लोग प्रायः हमेशा अपने दोनों टखनों को कसकर बांध लेते हैं। उसने यह भी पाया कि वे कुछ कहने का इंतज़ार करते हैं या अपनी भावनात्मक अवस्था को काबू में करने की कोशिश करते हैं।

संभावित कर्मचारियों का साक्षात्कार लेते समय हमने यह पाया कि ज्यादातर साक्षात्कार देने वाले इंटरव्यू के वक्त कभी न कभी अपने टखने बांध लेते हैं जिससे यह निष्कर्ष निकलता है कि वे कोई भावना या विचार छुपा रहे हैं। इस मुद्रा पर शोध की शुरूआती अवस्थाओं में हमने पाया कि उम्मीदवार की भावनाओं के बारे में पूछे गये सवाल उसके टखने और इस तरह उसका दिमाग खुलवाने में अक्सर असफल साबित हुये हैं। हमने जल्द ही यह जान लिया कि अगर साक्षात्कार लेने वाला आदमी उठकर उम्मीदवार की तरफ वाले डेस्क के हिस्से में आ जाये और उसके पास बैठ जाये और इस तरह डेस्क का अवरोध समाप्त हो जाये तो उम्मीदवार अक्सर अपने टखनों का बंधन खोल लेता है और चर्चा एक खुले और ज्यादा आरामदेह माहौल में होने लगती है।



चित्र 88 टखने बांधने का महिला संस्करण

हम हाल ही में एक कंपनी को सलाह दे रहे थे कि ग्राहकों से संपर्क करने में किस तरह टेलीफोन का प्रभावी उपयोग किया जाये। वहाँ हम एक युवक से मिले जिसका काम था उधारी न चुकाने वाले ग्राहकों को फोन करना। हमने उसे कई कॉल करते देखा और हालांकि वह सहज लग रहा था पर हमने देखा कि उसके टखने उसकी कुर्सी के नीचे बंधे हुये थे। मैंने पूछा, 'आप इस काम से कितने खुश हैं?' उसने जवाब दिया, 'बहुत इसमें बहुत मज़ा आता है।' यह शाब्दिक वक्तव्य उसके अशाब्दिक संकेतों से असंगत था हालांकि वह पूरी तरह विश्वसनीय लग रहा था। मैंने पूछा, 'क्या आप सचमुच ऐसा सोचते हैं?' वह एक क्षण के लिये रुका, उसने अपने घुटने खोले और मेरी तरफ खुली हथेलियों के साथ मुड़कर बोला, 'सच कहूँ तो यह मुझे पागल बना देता है।' फिर उसने मुझे यह बताया कि उसके पास कई ग्राहकों के बदतमीज़ी भरे फोन आये हैं और वह अपनी भावनाओं को सिर्फ इसलिये ज़ब्त किये था ताकि वे दूसरे ग्राहकों तक संप्रेषित न हो पायें। रोचक रूप से, हमने यह देखा कि जो सेल्समेन टेलीफोन का इस्तेमाल करना पसंद नहीं करते वे टखने बांधने की मुद्रा में

बैठते हैं।

वार्ता तकनीकों के क्षेत्र में अग्रणी नियरेनबर्ग और केलेरो ने पाया कि जब भी व्यावसायिक चर्चा के दौरान एक पक्ष अपने टखने बांध लेता है तो इसका प्रायः यह मतलब होता है कि वह किसी बहुमूल्य रियायत को रोक रहा है। उन्होंने यह पाया कि सवाल पूछने की तकनीक के द्वारा वे प्रायः उसे प्रोत्साहित करते थे कि वह अपने टखने खोल दे और अपनी रियायत के बारे में बता दे।

ऐसे लोग हमेशा होते हैं जो यह दावा करते हैं कि टखने बांधने की स्थिति में बैठना उनकी आदत है या वे हाथ और पैर की नकारात्मक मुद्राओं में सिर्फ इसलिये बैठते हैं क्योंकि इन स्थितियों में बैठने से उन्हें आराम मिलता है। अगर आप ऐसे लोगों में से एक हैं तो याद रखें कि हाथ या पैर की कोई भी स्थिति तभी आरामदेह लगेगी जब आप सुरक्षात्मक, नकारात्मक या संकोची दृष्टिकोण के होंगे। यह मानते हुये कि नकारात्मक मुद्रा नकारात्मक दृष्टिकोण को बढ़ा सकती है या लंबा खींच सकती है, आपको यह सलाह दी जाती है कि आप सकारात्मक और खुली मुद्राओं का अभ्यास करें ताकि दूसरों के साथ आपके संबंध सुधरें और आपमें आत्मविश्वास आ सके।

महिलायें जो मिनी-स्कर्ट युग में किशोरियां थीं अपने पैर और टखने स्पष्ट और ज़रूरी कारणों से बांधती थीं। आदत के कारण इनमें से कई महिलायें आज भी इसी मुद्रा में बैठती हैं, जिसके कारण दूसरे लोग उनके व्यवहार को ग़लत पढ़ सकते हैं, लोग इन महिलाओं के प्रति ज्यादासावधानीपूर्ण रवैया रखते हैं। महिलाओं की फैशन की प्रवृत्तियों को भी ध्यान में रखना महत्वपूर्ण है खासकर महिलाओं के पैर की स्थितियों को प्रभावित करने वाले फैशन को। इसके बाद ही किसी निष्कर्ष पर पहुँचना उचित होगा।



चित्र 89 खड़े हुये पैर बांधने की स्थिति

पैर बांधना

इस मुद्रा का प्रयोग लगभग हमेशा महिलाओं द्वारा किया जाता है। एक पैर दूसरे पैर के ऊपर आ जाता है ताकि सुरक्षात्मक स्थिति बन सके और जब यह मुद्रा प्रकट होती है तो आप आश्चर्य हो सकते हैं कि महिला मानसिक रूप से अलग-थलग हो गई है और किसी कछुये की तरह अपने खोल में घुस गई है। अगर आप इस खोल को तोड़ना चाहते हैं तो इसके लिये आपको गर्मजोशी की और हल्केपन की दोस्ताना शैली की ज़रूरत है। आम तौर पर यह स्थिति संकोची या दब्बू महिलाओं में देखी जाती है।

मुझे एक साक्षात्कार की याद आ जाती है जिसमें एक नया सेल्समेन एक युवा दंपति को बीमा बेचने की कोशिश कर रहा था। बीमा नहीं बिक पाया और नये सेल्समेन की समझ में नहीं आ रहा था कि उसने यह मौका क्यों खो दिया क्योंकि उसने बेचने की तकनीक का अक्षरशः और पूरी तरह पालन किया था। मैंने उसे बताया कि वह यह नहीं देख पाया था कि पूरे इंटरव्यू भर महिला पैर बांधने की मुद्रा में बैठी हुई

थी। अगर सेल्समेन ने इस मुद्रा के महत्व को समझा होता तो उसने उस महिला को विक्रय प्रस्तुति में शामिल कर लिया होता और संभव है कि उसे बेहतर परिणाम मिल जाते।



चित्र 90 बैठकर पैर-बांधने की मुद्रा



अध्याय : 8

दूसरी लोकप्रिय मुद्रायें और व्यवहार



कुर्सी पर उल्टा बैठना

सदियों पहले दुश्मन के भालों और गदा से खुद को बचाने के लिये मनुष्य कवच का इस्तेमाल किया करता था। आज भी जब सभ्य मनुष्य पर शारीरिक या शाब्दिक हमला किया जाता है तो इसी सुरक्षात्मक व्यवहार के प्रतीक के रूप में वह किसी भी चीज़ को इस रूप में इस्तेमाल कर लेता है। आधुनिक मनुष्य के कवच के रूप में दरवाज़े या गेट, फेंस, डेस्क, मोटर कार का खुला दरवाज़ा और कुर्सी पर उल्टा बैठना (चित्र 91) इत्यादि शामिल हैं। कुर्सी पर उल्टे बैठने की स्थिति में कुर्सी की पीठ कवच का काम करती है। इससे उसके शरीर के सामने वाले भाग को सुरक्षा मिलती है और वह खुद को एक आक्रामक, धुरंधर योद्धा के रूप में बदल सकता है। कुर्सी पर उल्टे बैठने वाले ज़्यादातर व्यक्ति रौब जमाने वाले होते हैं जो खुद को नज़रअंदाज़ किये जाने पर इस तरह दूसरे लोगों या समूहों पर नियंत्रण जमाने की कोशिश करते हैं। कुर्सी की पीठ समूह के दूसरे सदस्यों के संभावित हमले से उनकी रक्षा करती है। ऐसे लोगों को यह पता ही नहीं चलता कि वे इस मुद्रा में कब चले गये हैं।

कुर्सी पर उल्टे बैठने वाले व्यक्ति से हथियार डलवाने का सबसे आसान तरीका यह है कि आप उसके पीछे जाकर खड़े हो जायें या बैठ जायें जिससे वह हमले से खुद को मुक्त न समझ सके। इसका परिणाम यह होगा कि वह आखिरकार अपनी स्थिति बदल लेगा और कम आक्रामक मुद्रा में आ जायेगा। व्यक्तियों के समूह में यह अच्छी तरह कारगर हो सकती है क्योंकि इससे कुर्सी पर उल्टे बैठने वाले की कमर खुली रहेगी, जिस कारण वह अपनी मुद्रा बदलने के लिये मजबूर हो जायेगा।

परंतु आमने-सामने की चर्चा में किसी उल्टे बैठने वाले से किस तरह निपटा जाये जो घूमने वाली कुर्सी पर बैठा हुआ हो? ऐसे व्यक्ति से तर्क करने का कोई मतलब नहीं है खासकर तब जब वह अपनी घूमने वाली कुर्सी पर चारों तरफ घूम सकता हो। ऐसे में सर्वश्रेष्ठ सुरक्षा अशाब्दिक आक्रमण में होती है। उससे चर्चा करते समय उससे ऊँचे खड़े हों, उसकी तरफ नीचे देखें और उसके व्यक्तिगत क्षेत्र में प्रवेश कर जायें। इन सब बातों से वह बहुत असहज हो जायेगा और यह भी हो सकता है कि अपनी स्थिति बदलने से बचने के चक्कर में वह कुर्सी पर पीछे की तरफ गिर पड़े।

यदि आपके यहाँ कोई कुर्सी पर आदतन उल्टा बैठने वाला आने वाला हो और उसके आक्रामक व्यवहार से आपको कष्ट होता हो तो यह सुनिश्चित कर लें कि आप उसे ऐसी स्थिर कुर्सी पर बिठायें जिसमें हथ्ये हों, क्योंकि हथ्यों के कारण वह अपनी पसंदीदा स्थिति में नहीं बैठ पायेगा।

काल्पनिक रोयां चुनना

कई बार हम दूसरों के विचारों या व्यवहार से असहमत तो होते हैं परंतु अपनी असहमति को शब्दों में व्यक्त नहीं करते। ऐसे में कुछ अशाब्दिक मुद्रायें प्रकट होती हैं जो विस्थापन मुद्रायें होती हैं, यानी वे रोके हुये विचारों के कारण पैदा होती हैं। कपड़ों से काल्पनिक रोयां चुनना भी इसी तरह की एक मुद्रा है। रोयां चुनने वाला सामान्यतया इस महत्वहीन और अप्रासंगिक हरकत को करते वक्त दूसरे व्यक्तियों से परे फर्श की तरफ़ देखता है। यह असहमति दर्शाने के सर्वाधिक सामान्य संकेतों में से एक है। जब श्रोता अपने कपड़ों से लगातार काल्पनिक रोयें चुनने लगे तो यह एक प्रबल संकेत है कि वह कही गयी बात को पसंद नहीं कर रहा है हालांकि वह शाब्दिक रूप से आपकी हर बात से सहमति दिखाता है।

ऐसे में अपनी हथेलियाँ खोलकर यह कहिये, 'अच्छा, तो आपका क्या विचार है? या, 'मैं देख सकता हूँ कि आपके इस बारे में कुछ विचार हैं। क्या आप इस विषय पर मुझे अपने विचार बतलाने का कष्ट करेंगे? इसके बाद पीछे टिककर बैठ जायें, बांहें खुली रखें, हथेलियाँ सामने की तरफ़ रखें और जवाब का इंतज़ार करें। अगर वह व्यक्ति कहता है कि वह आपकी बातों से सहमत है परंतु इसके बाद भी वह काल्पनिक रोयां चुना जारी रखता है तो आपको उसकी छुपी हुई आपत्ति को ढूँढने के लिये कोई दूसरी शैली अपनाना चाहिये।



सिर की मुद्रायें

सिर की मूलभूत गतियों के जिक्र के बिना यह पुस्तक पूरी नहीं कही जा सकती। सिर की जिन दो मुद्राओं का सबसे ज्यादा इस्तेमाल किया जाता है वे हैं सिर आड़ा हिलाना और सिर सीधा हिलाना। सिर सीधा हिलाना एक सकारात्मक मुद्रा है जिसका प्रयोग ज्यादातर संस्कृतियों में 'हां' या स्वीकृति दर्शाने के लिये किया जाता है। जन्म से बहरे, गुंगे और अंधे लोगों पर हुयेशोध से पता चलता है कि वे भी सकारात्मक सहमति देने के लिये इस मुद्रा का प्रयोग करते हैं जिससे इस सिद्धांत को बल मिलता है कि यह एक जन्मजात मुद्रा हो सकती है। सिर आड़ा हिलाने की मुद्रा को भी, जिसका सामान्य अर्थ 'नहीं' होता है, कई लोग जन्मजात मुद्रा मानते हैं, हालांकि कई लोगों ने यह सिद्धांत दिया है कि यह शिशु द्वारा सीखी गयी सबसे पहली मुद्रा होती है। वे मानते हैं कि जब नवजात शिशु ने पर्याप्त दूध पी लिया होता है तो वह अपनी माँ के स्तन को अस्वीकार करने के लिये अपने सिर को इधर से उधर हिलाता है। इसी तरह, छोटा बच्चा जिसने पर्याप्त खा लिया होता है अपने सिर को हिलाता है ताकि वह माँ-बाप द्वारा चम्मच से खिलाये जाने को अस्वीकार कर सके।

दूसरों के साथ होने वाली चर्चा में छुपी हुई आपत्ति को पकड़ने का सबसे आसान तरीका सिर हिलाने की मुद्रा है। यह देखें कि कोई आदमी आपके साथ शाब्दिक सहमति दर्शाने के लिये अपना सिर आड़ा हिला रहा है या खड़ा। मान लीजिये कोई व्यक्ति यह कहता है, 'हाँ, मैं आपका नज़रिया समझ सकता हूँ', या "मैं यहाँ काम करना सचमुच पसंद करता हूँ या 'हम निश्चित रूप से क्रिसमस के बाद सौदा पक्का कर लेंगे' और यह कहते समय वह अपने सिर को आड़ा हिलाता है।



चित्र 93 तटस्थ सिर मुद्रा

हालांकि उसकी बातें सही लग रही होंगी, परंतु सिर आड़ा हिलाने की मुद्रा यह संकेत दे देती है कि यहाँ पर कोई नकारात्मक विचार छुपा हुआ है। ऐसे में आपको यह सलाह दी जाती है कि आप उस आदमी के शब्दों पर ध्यान न दें और उससे दुबारा सवाल करें।

सिर की मूलभूत स्थितियां

सिर की तीन मूलभूत स्थितियां होती हैं। पहली स्थिति होती है सिर सीधा होने की स्थिति (चित्र 93) है। यह मुद्रा उस आदमी द्वारा अपनाई जाती है जो सुनी हुई बातों के बारे में तटस्थ दृष्टिकोण रखता है। सिर सामान्यतः स्थिर बना रहता है और कभी-कभार सहमति में हिलाया जाता है। अक्सर इस स्थिति के साथ गाल-पर-हाथ रखने की मूल्यांकन मुद्रा का इस्तेमाल भी किया जाता है।



चित्र 94 रुचिकर स्थिति

जब सिर एक दिशा में झुक जाता है तो इसका मतलब है कि रुचि जाग गयी है (चित्र 94)। चार्ल्स डार्विन ने यह पाया कि जब किसी चीज़ में इन्सानों या जानवरों की रुचि जाग जाती है तो वे अपने सिर को एक तरफ तिरछा कर लेते हैं। अगर आप कोई विक्रय प्रस्तुति दे रहे हैं या भाषण दे रहे हैं तो अपने श्रोताओं में इस मुद्रा को देखने का हमेशा ध्यान रखें। जब आप देखें कि उनका सिर तिरछा हो गया है और वे आगे की तरफ झुक गये हैं और इसके साथ ही हाथ-ठुड्डी-पर रखने की मूल्यांकन मुद्राओं का प्रयोग भी हो रहा है तो आपको समझ लेना चाहिये कि आपकी बात उन तक पहुँच रही है। किसी आकर्षक पुरुष में रुचि दिखाने के लिये भी महिलायें सिर की इस स्थिति का इस्तेमाल करती हैं। जब दूसरे लोग आपस में बातें कर रहे हों तो आपको सिर्फ अपने सिर को तिरछा करने और सहमति में सिर हिलाने की ज़रूरत है और इससे वे लोग आपके प्रति ज्यादा दोस्ताना हो जायेंगे।

नीचे झुका सिर यह संकेत देता है कि व्यवहार नकारात्मक है और निर्णयात्मक भी (चित्र 95)। आलोचनात्मक मूल्यांकन मुद्रा समूह आम तौर पर सिर नीचे करके दिये जाते हैं और जब तक कि आप उस आदमी का सिर ऊपर न कर दें या तिरछा न कर दें, आपके सामने संप्रेषण की समस्या आयेगी। एक सार्वजनिक वक्ता के रूप में आपका ऐसे श्रोताओं से भी सामना होगा जो अपने सिर झुकाकर और सीने पर हाथ बांधकर बैठे होंगे।



चित्र 95 नापसंदगी की स्थिति

व्यावसायिक वक्ता और प्रशिक्षक अपना भाषण शुरू करने से पहले सामान्यतः ऐसा कुछ करते हैं जिससे श्रोता उनके साथ जुड़ जायें। ऐसा इसलिये किया जाता है ताकि श्रोताओं का सिर ऊपर हो जाये और वे वक्ता से जुड़ सकें। अगर वक्ता की युक्ति कारगर होती है तो श्रोताओं के सिर की अगली स्थिति तिरछे सिर की होगी।

दोनों हाथ सिर के पीछे

यह मुद्रा आम तौर पर व्यावसायिक लोगों में देखी जाती है जैसे लेखापालों, वकीलों, सेल्स मैनेजरों और बैंक मैनेजरों में। यह उन लोगों में पायी जाती है जो खुद पर बहुत भरोसा करते हैं, प्रभुतापूर्ण व्यवहार करते हैं या किसी बारे में खुद को श्रेष्ठ समझते हैं। अगर हम ऐसे आदमी के दिमाग को पढ़ सकें तो वह इस तरह की कोई बात कह रहा होगा, 'मेरे पास हर सवाल का जवाब है', या 'हो सकता है कि एक दिन तुम भी मेरी ही तरह स्मार्ट हो जाओ', या यह कि 'हर चीज़ काबू में है'। यह एक ऐसी मुद्रा है जो 'सर्वज्ञानी' आदमी द्वारा इस्तेमाल की जाती है और कई लोगों को इस मुद्रा को देखते ही चिढ़ हो जाती है। वकील आदतन अपने साथियों के सामने इस मुद्रा का इस्तेमाल करते हैं जिसके द्वारा वे अशाब्दिक रूप से उन्हें यह बताते हैं कि वे कितने ज्ञानी हैं। इसे क्षेत्रीय संकेत के रूप में भी इस्तेमाल किया जा सकता है जिसके द्वारा वह आदमी उस विशिष्ट क्षेत्र के प्रति दावा करता है। [चित्र 96](#) का आदमी [चित्र 4](#) की लेग लॉक स्थिति में है जो बताती है कि वह न केवल श्रेष्ठ अनुभव करता है बल्कि वाद-विवाद भी करना चाहता है।

इस मुद्रा से निपटने के कई तरीके हैं जो परिस्थितियों पर निर्भर करते हैं। अगर आप उस आदमी के घमंडी व्यवहार का कारण जानना चाहते हैं तो अपनी हथेलियां ऊपर करके आगे की तरफ झुकें और कहें, 'मैं देख सकता हूँ कि आप इस बारे में जानते हैं, क्या आप कुछ कहना पसंद करेंगे?' फिर पीछे टिककर बैठ जायें, हथेलियां

अब भी खुली रहने दें और जवाब का इंतज़ार करें। दूसरा तरीका उस आदमी को अपनी स्थिति बदलने के लिये मजबूर करना है, जिससे उसके व्यवहार में भी बदलाव आ जायेगा। ऐसा करने का एक तरीका यह है कि किसी चीज़ को उसकी पहुँच से थोड़ा सा दूर रख दें और उससे पूछें, 'क्या आपने इसे देखा है?' इससे वह आगे की तरफ झुकने के लिये मजबूर हो जायेगा। इस मुद्रा की नकल करना भी इससे निपटने का एक तरीका है। अगर आप यह बताना चाहते हैं कि आप दूसरे आदमी के विचारों से सहमत हैं तो आपको सिर्फ उसकी मुद्राओं की नकल करना होगी।



चित्र 96 हो सकता है एक दिन तुम भी मेरी तरह समझदार हो जाओ।'

दूसरी तरफ, अगर सिर-के-पीछे-हाथ रखने की मुद्रा अपनाने वाला आदमी आपको डांट रहा है तो आप उसकी इस मुद्रा की नकल करके उस पर अशाब्दिक दबाव डाल सकते हैं। उदाहरण के तौर पर, अगर दो वकील इस मुद्रा का प्रयोग एक दूसरे की उपस्थिति में करेंगे (चित्र 97) तो उससे यह प्रकट होगा कि दोनों में समानता

और सहमाते है, परंतु अगर स्कूल का शरारती बच्चा अपने प्रिंसिपल के ऑफिस में इसका प्रयोग करेगा तो इससे प्रिंसिपल बहुत उत्तेजित हो जायेगा।

इस मुद्रा की उत्पत्ति अनिश्चित है, परंतु यह संभव है कि इसमें हाथ एक काल्पनिक आरामकुर्सी की तरह इस्तेमाल किये जाते हैं जिन पर आदमी पीछे टिक जाता है और आराम करता है।



चित्र 97 'मैं भी उतना ही स्मार्ट हूँ, जितने कि आप!'

इस मुद्रा के बारे में हुये शोध से यह पता चला कि एक खास बीमा कंपनी के तीस सेल्स मैनेजरोँ में से सत्ताईस ने इसे अपने अधीनस्थों या विक्रेताओं (salesmen) की उपस्थिति में नियमित रूप से इस्तेमाल किया परंतु अपने वरिष्ठ अधिकारियों की उपस्थिति में ऐसा लगभग कभी नहीं किया। जब वे अपने वरिष्ठ अधिकारियों के सामने होते थे तो यही मैनेजर नम्र और सुरक्षात्मक मुद्रा समूह का इस्तेमाल करते थे।

आतामत और तैयारी की मुद्रायें

इन स्थितियों में किस मुद्रा का प्रयोग किया जाता है : छोटा बच्चा अपने पिता के साथ बहस कर रहा है, धावक अपनी स्पर्धा शुरू होने का इंतज़ार कर रहा है और

बॉक्सर अपने ड्रेसिंग रूम में बैठकर बॉक्सिंग शुरू होने का इंतज़ार कर रहा है?

हर उदाहरण में, आदमी नितंब-पर-हाथ रखने की मुद्रा में खड़ा हुआ देखा जाता है, क्योंकि यह आक्रामक व्यवहार संप्रेषित करने की एक आम मुद्रा है।



चित्र 98 एकशन क लिये तैयार

कुछ शोधकर्ताओं ने इस मुद्रा को 'तत्परता' का नाम दिया है जो उचित पृष्ठभूमि में सही है परंतु इसका मूलभूत अर्थ आक्रामकता होता है। इसे प्राप्तकर्ता की स्थिति भी कहा गया है जो लक्ष्य का पीछा करते आदमी से संबंधित है क्योंकि अपने लक्ष्यों को हासिल करते समय भी आदमी इसी मुद्रा का इस्तेमाल करता है। यह निष्कर्ष सही है क्योंकि दोनों ही मामलों में व्यक्ति किसी बारे में एक्शन के लिये तैयार है, परंतु फिर भी यह एक आक्रामक, आगे बढ़ने वाली मुद्रा ही रहेगी। पुरुष अक्सर इस मुद्रा का प्रयोग महिलाओं की उपस्थिति में आक्रामक, प्रभुतापूर्ण मर्दाना व्यवहार दिखाने के लिये भी करते हैं।

यह देखना रोचक है कि पक्षी जब लड़ते हैं या प्रणय करते हैं तो वे अपने पंखों को फुलाकर खुद को बड़ा कर लेते हैं। इन्सान भी नितंब पर हाथ रखने की मुद्रा का प्रयोग इसी उद्देश्य के लिये करते हैं, जो कि खुद को ज्यादा बड़ा दिखाना होता है। पुरुष इस मुद्रा का प्रयोग दूसरे पुरुषों को अशाब्दिक चुनौती देने के लिये भी करते हैं अगर वे उनके क्षेत्र में दाखिल होते हैं।

किसी भी व्यवहार के बारे में सही आकलन के लिये आपको उन परिस्थितियों और मुद्राओं का विश्लेषण भी करना चाहिये जो नितंब-पर-हाथ रखने की मुद्रा के

ठीक पहले नज़र आती हैं, क्योंकि यह बहुत महत्वपूर्ण है। आपके निष्कर्षों को कई दूसरी मुद्राओं का समर्थन मिल जायेगा। उदाहरण के तौर पर, जब आक्रामक मुद्रा अपनाई जाती है तब क्या कोट खुला हुआ है और इसे नितंबों तक पीछे धकेला गया है या इसके बटन लगे हुये हैं? बंद कोट की तत्परता मुद्रा आक्रामक कुंठा दर्शाती है, जबकि खुला कोट, जो कि पीछे धकेला गया है (चित्र 98), पूरी तरह आक्रामक मुद्रा है क्योंकि वह व्यक्ति अब अपने दिल और गले को खोलकर अपनी निडरता का अशाब्दिक प्रदर्शन कर रहा है। इस मुद्रा को ज्यादा बल देने के लिये पैरों को समान दूरी पर रखा जाता है या फिर मुद्रा समूह में बंधी मुट्टी को भी जोड़ दिया जाता है।



चित्र 99 नितंब-पर-हाथ इसलिये हैं ताकि कपड़े ज्यादा आकर्षक दिख सकें



चित्र 100 आगे बढ़ने के लिये तैयार

आक्रामक-तत्परता समूह व्यावसायिक मॉडलों द्वारा इस्तेमाल किये जाते हैं जिससे यह छवि बने कि उनके कपड़े आधुनिक, आक्रामक, आगे की सोच वाली महिलाओं के लिये उपयुक्त हैं। कभी-कभी इस मुद्रा में नितंब पर केवल एक हाथ ही रखा जाता है जबकि दूसरा हाथ दूसरी मुद्रा प्रदर्शित करता है (चित्र 99)। नितंब-पर-हाथ रखने की मुद्रा के साथ आलोचनात्मक मूल्यांकन मुद्रायें अक्सर देखी जा सकती हैं।

तत्परता सहमूह

कोई भी वक्ता जो सर्वाधिक मूल्यवान मुद्रायें पहचानना सीख सकता है उनमें से एक है तत्परता की मुद्रा। उदाहरण के तौर पर अगर संभावित खरीददार विक्रय प्रस्तुति के अंत में इस मुद्रा का इस्तेमाल करता है और चर्चा उस बिंदु तक सफलतापूर्वक चली है तो बेचने वाला उससे ऑर्डर के लिये पूछ सकता है जो उसे आसानी से मिल जायेगा। बीमा बेचने वाले लोगोंद्वारा संभावित खरीददारों के साथ इंटरव्यू के वीडियो रिप्ले से यह पता चला कि जब भी ठुड़ी-ठोकने वाली मुद्राओं (निर्णय पर पहुंचना) के बाद तत्परता की मुद्रा आयी है, खरीददार ने पॉलिसी खरीदी है। इसके विपरीत, यदि बिक्री के अंत में खरीददार ठुड़ी-ठोकने की मुद्रा के तत्काल बाद बांहें बांधने की स्थिति में आ जाता है तो बिक्री आम तौर पर असफल होती है। दुर्भाग्य से, ज्यादातर सेल्स पाठ्यक्रमों में सेल्समेन को हमेशा ऑर्डर मांगना सिखाया

जाता है चाहे खरीददार को शारीरिक स्थिति और मुद्रायें कुछ भी हों। तत्परता जैसी मुद्राओं को पहचानना सीखना न केवल ज्यादा बेचने में सहायक होगा बल्कि विक्रय व्यवसाय में ज्यादा से ज्यादा लोगों को बनाये रखने में भी मददगार होगा। तत्परता की यह मुद्रा उस गुस्सैल आदमी द्वारा भी इस्तेमाल की जाती है जो किसी और बात की तैयारी कर रहा है-आपको उठाकर बाहर फेंकने की। इससे पहले के मुद्रा समूह उस आदमी के इरादों के बारे में सही जानकारी दे सकते हैं।



चित्र 101 वर्चा या मुलाकात खत्म करने की तैयारी : हाथ घुटनों पर



चित्र 102 अपनी जगह पर एक दो तीन: आगे की तरफ झुके हुये, कुर्सी पकड़े हुये

स्टार्टर की स्थिति

किसी चर्चा या मुलाकात को खत्म करने की इच्छा का संकेत देने वाली तैयारी की मुद्रा यह होती है कि इसमें आदमी आगे की तरफ झुक जाता है और दोनों हाथ अपने दोनों घुटनों पर रख लेता है (चित्र 101) या आगे की तरफ झुककर दोनों हाथों से कुर्सी को जकड़ लेता है (चित्र 102)। अगर किसी चर्चा में इन दोनों में से कोई भी मुद्रा दिखे तो समझदारी इसी में होगी कि आप पहल करें और चर्चा खत्म कर दें। इससे आपको मनोवैज्ञानिक लाभ और अपना नियंत्रण बनाये रखने का मौका मिलता है।



चित्र 103 कारुबाँय मुद्रा



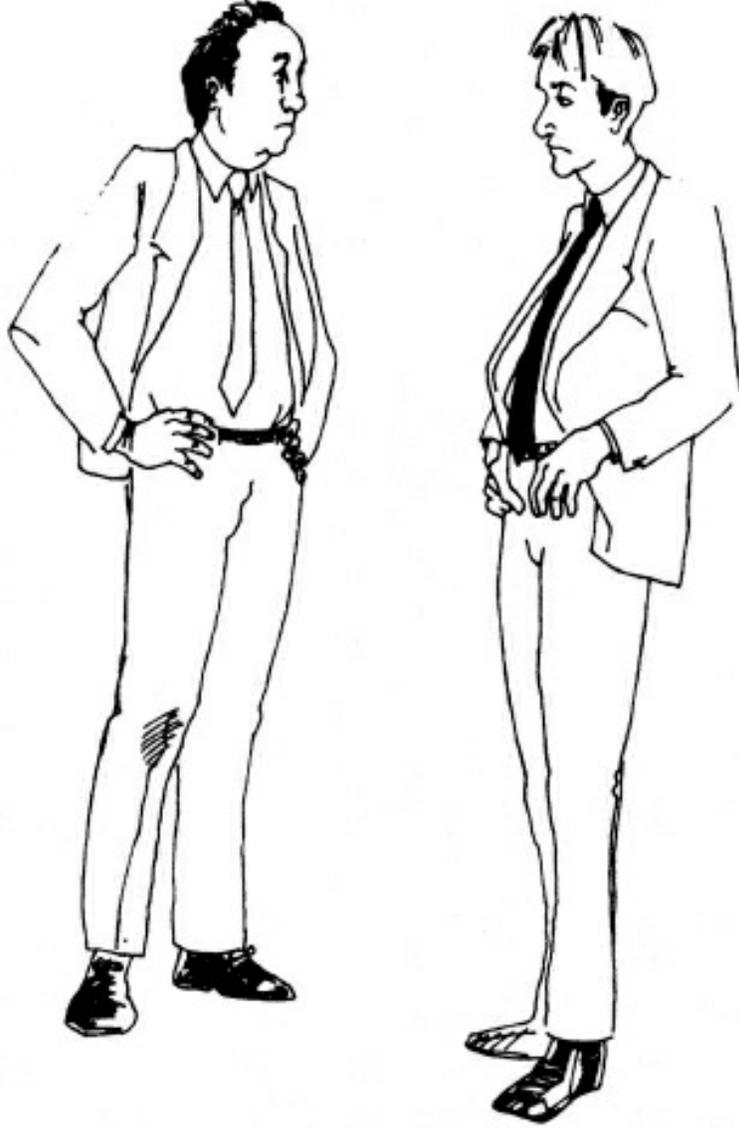
चित्र 104 कामुकतापूर्ण आक्रामक माहेला

कामुक आक्रामक

बेल्ट में घुसे हुये अंगूठे या जेबों के ऊपर घुसे हुये अंगूठे वाली मुद्रा यह बताती है कि कामुकतापूर्ण आक्रामकता प्रदर्शित की जा रही है। टी वी पर पाश्चात्य फिल्मों में बंदूक चलाने वाले अपनी मर्दानगी दिखाने के लिये अक्सर इस मुद्रा का इस्तेमाल करते हैं।

बांहें तैयारी की स्थिति में आ जाती हैं और हाथ मुख्य संकेतक बन जाते हैं, जिससे यौनांग क्षेत्र उभर आता है। पुरुष इस मुद्रा का प्रयोग अपने क्षेत्र पर दावा जताने के लिये करते हैं और दूसरे लोगों को यह बताने के लिये भी कि वे निडर हैं। जब इसका

प्रयोग महिलाओं की उपास्थिति में किया जाता है तो इस मुद्रा को इस तरह समझा जाता है, 'मैं असली मर्द इसलिये मैं तुम पर अपना हक जता सकता हूँ।'



चित्र 105 एक दूसरे को तौलते हुये

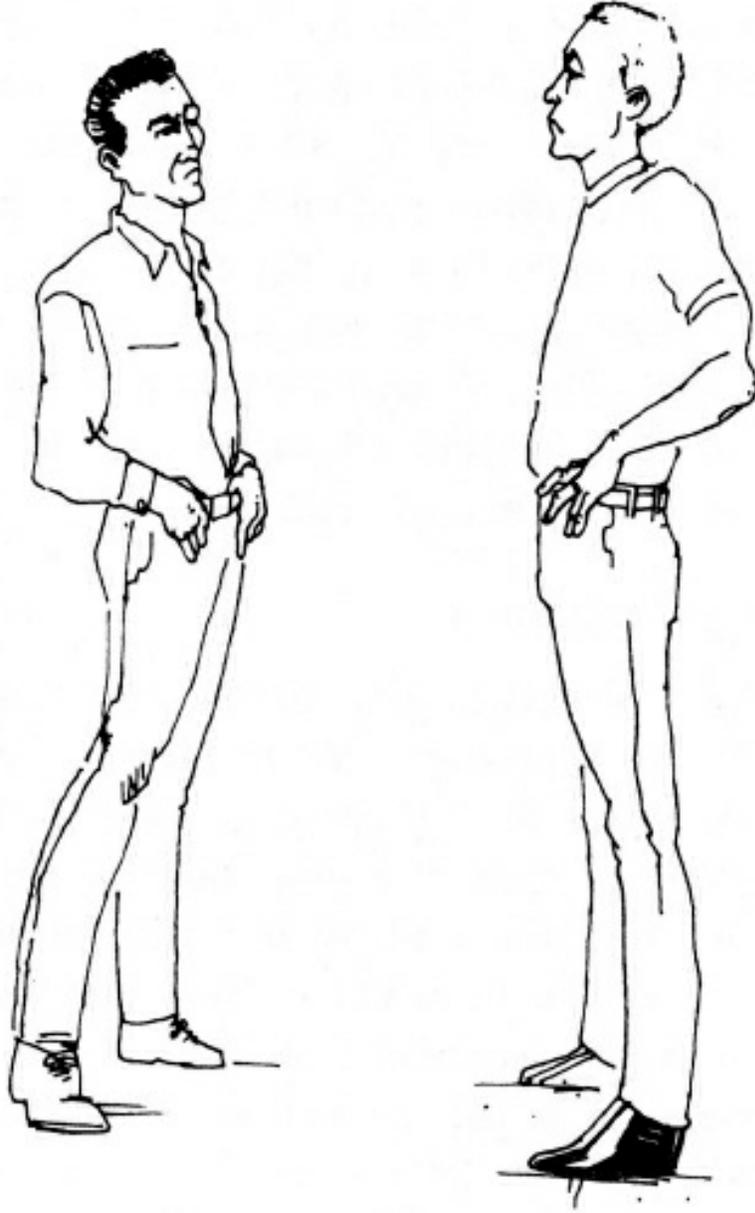
जब यह मुद्रा फैली हुई पुतलियों के साथ जब यह और महिला की तरफ एक पैर के संकेत के साथ आती है तो ज्यादातर महिलायें इसका मतलब आसानी से समझ लेती हैं। यही वह मुद्रा है जो अशाब्दिक रूप से ज्यादातर पुरुषों का काम बना देती है, क्योंकि वे अनजाने में ही उस महिला को यह बता देते हैं कि वे क्या सोच रहे हैं। यह मुद्रा समूह पुरुषों का है, परंतु चूँकि महिलायें भी आजकल जींस और पैट पहनने लगी हैं इसलिये वे भी इसका प्रयोग कर सकती हैं ([चित्र 104](#)) हालांकि वे ऐसा तभी करती हैं

जब वे पेट या जॉस पहने हों। ऐसे में कामुक रूप से आक्रामक माहेला का एक अंगूठा बेल्ट या पॉकेट में डला होता है (चित्र 104)।

पुरुष-पुरुष Iखकामकता

चित्र 105 में दो पुरुष एक दूसरे को तौल रहे हैं, जिसमें नितंब-पर-हाथ रखे हैं और बेल्ट-में-अंगूठे की मुद्रा का प्रयोग किया गया है। यह देखते हुये कि वे दोनों एक दूसरे से बने हुये कोण से परे हैं और दोनों के थड आरामदेह अवस्था में हैं, यह मानना तार्किक होगा कि यह दोनों पुरुष अनजाने में ही एक दूसरे का मूल्यांकन कर रहे हैं और आक्रमण की कोईसंभावना नहीं है। उनकी चर्चा औपचारिक या दोस्ताना हो सकती है परंतु माहौल तब तक पूरी तरह आरामदेह नहीं बन सकता जब तक कि उनकी नितंब-पर-हाथ रखने की मुद्रायें खत्म न हो जायें और खुली हथेली की मुद्राओं का इस्तेमाल न किया जाये।

अगर दोनों पुरुष एक दूसरे को ठीक आमने-सामने देख रहे हों और उनके पैर जमीन पर जमे हुये हों और वे तनकर खड़े हों तो झगड़े की संभावना हो सकती है (चित्र 106)।



चित्र 106 परेशानी हो सकती है।



अध्याय : 9

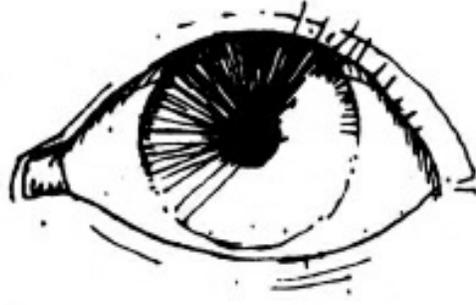
आँखों के इशारे



चित्र : आँखों बता देती हैं कि मन में क्या है।

हम आँखों और मानव व्यवहार पर उनके असर के बारे में सदियों से सोचते रहे हैं। हम इस तरह के वाक्य कहते हैं, 'उस महिला ने उस आदमी की तरफ कातिलाना नज़र डाली', 'उस लड़की की आँखें झील सी सुंदर हैं', 'उस आदमी की आँखों में कुटिलता है', 'उस औरत की आँखों में जादू है', 'उस आदमी की आँख में चमक आ गई', 'उस आदमी ने मुझ पर बुरी नज़र डाली'। जब हम इन वाक्यों का प्रयोग करते हैं तो हम अनजाने में ही किसी आदमी या औरत की पुतलियों के आकार और उसके ताकने के व्यवहार का जिक्र करते हैं। अपनी पुस्तक द टेल-टेल आई (The Tell-Tale Eye) में हेस कहते हैं कि आँखें सभी मानवीय संप्रेषण संकेतों के सर्वाधिक स्पष्ट और सटीक संकेत दे सकती हैं क्योंकि वे शरीर पर केंद्र बिंदु हैं और पुतलियाँ स्वतंत्र रूप

से कार्य करती हैं।



चित्र 107 'मनकदार' छोटी आँखें



चित्र 108 बेडरूम आँखें

जब किसी आदमी का दृष्टिकोण या मूड सकारात्मक से नकारात्मक होता है या इसके विपरीत होता है तो समान रोशनी की अवस्था में पुतलियाँ फैलती या सिकुड़ती हैं। जब कोई रोमांचित हो जाता है तो उसकी पुतलियाँ अपने सामान्य आकार से चार गुना तक फैल सकती हैं। इसके विपरीत, गुस्से या नकारात्मक मूड में पुतलियाँ सिकुड़ जाती हैं जिन्हें सामान्य भाषा में 'मनकेदार छोटी आँखें' या 'सांप जैसी आँखें' कहा जाता है। प्यार में आँखों से बहुत काम लिया जाता है, महिलायें अपनी आँखों की सुन्दरता बढ़ाने के लिये आँखों के मेकअप का सहारा लेती हैं। अगर कोई महिला किसी आदमी से प्यार करती है तो वह उसकी तरफ़ देखते समय अपनी पुतलियों को फैला लेगी और वह इस संकेत को भली-भाँति डिकोड कर लेगा और इस पूरी प्रक्रिया में उस आदमी को यह पता भी नहीं चलेगा कि वह ऐसा कर रहा है। इसी कारण, रोमांटिक मुलाकातें अक्सर ऐसी जगहों पर तय की जाती हैं जहाँ रोशनी मद्धिम हो जिससे पुतलियाँ फैल जायें।

युवा प्रेमी जो एक दूसरे की आँखों में गहराई से देखते हैं अनजाने में पुतलियों के फैलने को देखते हैं। दोनों ही दूसरे की पुतलियों के फैलने से रोमांचित हो जाते हैं। शोध से पता चलता है कि जब पोग्राफिक फिल्मों दिखाई जाती हैं जिनमें पुरुष और महिला

कामुक अवस्था में होते हैं तो पुरुषों की पुतालियाँ सामान्य आकार से लगभग तीन गुना अधिक फैल जाती हैं। जब यही फिल्में महिलाओं को दिखाई जाती हैं तो उनकी पुतालियाँ पुरुषों की तुलना में ज्यादा फैलती हैं, जिससे इस वक्तव्य पर थोड़ा संदेह होता है कि पोनोग्राफी से महिलायें पुरुषों की तुलना में कम उत्तेजित होती हैं।

छोटे बच्चों की पुतालियों का आकार वयस्कों की तुलना में बड़ा होता है और जब वयस्क मौजूद होते हैं तो उनकी पुतालियाँ लगातार फैलती हैं क्योंकि वे ज्यादा से ज्यादा आकर्षक दिखना चाहते हैं जिससे वे लगातार उनका ध्यान अपनी तरफ़ खींच सकें।

ताश के विशेषज्ञ खिलाड़ियों पर हुये परीक्षण बताते हैं कि जब उनके विरोधियों ने काले चश्मे लगाकर खेला, तो विशेषज्ञ कम बार जीत पाये। उदाहरण के तौर पर अगर किसी विरोधी के पास पोक़र के खेल में चार इक्के आये, तो उसकी पुतालियाँ तेज़ी से फैलेंगी और इसे विशेषज्ञ द्वारा अवचेतन में दर्ज कर लिया जायेगा जिससे वह यह फैसला करेगा कि उसे अगली चाल नहीं चलना चाहिये। विरोधियों द्वारा काले चश्मे पहनने के बाद पुतालियों के संकेत समाप्त हो गये और परिणामस्वरूप विशेषज्ञों द्वारा सामान्य से कम खेल जीते गये।

पुराने जमाने में चीन के रत्न व्यापारी भी कीमत की सौदेबाजी करते समय अपने ग्राहकों की पुतली का फैलाव देखते थे। सदियों पहले, वेश्यायें अपनी आँखों की पुतालियों को फैलाने के लिये बेलाडोना की बूंदें डाला करती थीं ताकि वे ज्यादा आकर्षक दिख सकें। स्वर्गीय एरिस्टोटल ओनासिस व्यावसायिक सौदे करते समय काला चश्मा पहना करते थे ताकि सामने वाला उनकी आँखों से उनके विचार न पढ़ ले।

एक पुरानी कहावत के अनुसार, 'जब किसी से बातें करो, तो उसकी आँखों में देखो।' जब आप दूसरों के साथ बातें कर रहे हों या सौदा कर रहे हों तो उनकी पुतली में देखने का अभ्यास करें और उनकी पुतालियों से उनकी असली भावनाओं को जानने की कोशिश करें।

दृष्टि व्यवहार

जब आप किसी दूसरे आदमी से आँख से आँख मिलाकर बात करते हैं तभी संप्रेषण का असली आधार स्थापित हो पाता है। कुछ लोगों से बातें करते समय हम पूरी तरह आरामदेह स्थिति में होते हैं, जबकि दूसरे लोग हमें असहज कर देते हैं और कुछ तो भरोसे के काबिल ही नहीं लगते हैं। ऐसा हमें खासकर तब लगता है जब सामने वाला हमसे नज़रें नहीं मिलाता या बहुत कम समय के लिये मिलाता है। अगर कोई आदमी बेईमानी कर रहा है या कुछ छुपा रहा है तो उसकी आँखें हमारी आँखों से एक-तिहाई से भी कम समय तक मिलेंगी। दूसरी तरफ़, जब किसी आदमी की नज़र आपकी नज़र से दो-तिहाई से भी ज्यादा समय तक मिलती है तो इसके दो मतलब हो

सकते हैं। या तो उसकी निगाह में आप बहुत आकर्षक या रोचक हैं जिस मामले में निगाह के साथ फैली हुई पुतलियाँ भी नज़र आयेंगी, या फिर उसका रवैयाशत्रुतापूर्ण है और वह आपको अशाब्दिक चुनौती दे रहा है जिस मामले में पुतलियाँ सिकुड़ी होंगी। अर्गाइल ने यह बताया है कि जब कोई क व्यक्ति ख व्यक्ति को पसंद करता है तो वह उसकी तरफ बहुत ज्यादा देखता है। इससे ख यह सोचने लगेगा कि क उसे पसंद करता है इसलिये ख भी क को प्रत्युत्तर में पसंद करने लगेगा। दूसरे शब्दों में, दूसरे व्यक्ति के साथ अंतरंगता स्थापित करने के लिये आपकी निगाह उसकी निगाह से 60 से 70 प्रतिशत समय तक मिलनी चाहिये। इससे वह भी आपको पसंद करने लगेगा। इसलिये यह आश्चर्यजनक नहीं है कि लोग नर्वस या संकोची लोगों पर सामान्यतः भरोसा नहीं करते क्योंकि वे आपसे एक तिहाई से भी कम समय तक नज़र मिलाते हैं। व्यावसायिक चर्चाओं में हमेशा काले चश्मे का इस्तेमाल नहीं करना चाहिये क्योंकि इससे दूसरों को यह लग सकता है कि आप उन्हें घूर रहे हैं।

ज्यादातर बॉडी लैंग्वेज और मुद्राओं की ही तरह, यह बात भी संस्कृति द्वारा निर्धारित होती है कि कोई व्यक्ति दूसरे व्यक्ति से कितनी देर तक नज़रें मिलायेगा। दक्षिण यूरोप के निवासियों की नज़रें ज्यादा मिलती हैं जो दूसरे लोगों को आपत्तिजनक लगेंगी और जापानी लोग बातें करते समय चेहरे के बजाय गर्दन को देखते हैं। निर्णय या निष्कर्ष पर पहुँचने से पहले हमेशा सांस्कृतिक परिस्थितियों को सुनिश्चित कर लें।



चित्र 109 व्यावसायिक दृष्टि

न सिर्फ़ निगाह या नज़र की समयावधि महत्वपूर्ण है, बल्कि यह भी महत्वपूर्ण है कि आपकी नज़र सामने वाले व्यक्ति के चेहरे या शरीर के किस अंग पर पड़ रही है

क्योंकि यह भी सौदे के नतीजे पर असर डालता है। यह संकेत अशाब्दिक रूप से संप्रेषित और ग्रहण किये जाते हैं और प्राप्तकर्ता इनका सटीक मतलब निकाल लेता है।

आपको तीस दिन के सचेतन अभ्यास की ज़रूरत है जिसके बाद आप नीचे दी गई दृष्टि-तकनीकों का प्रभावी इस्तेमाल कर सकते हैं।

व्यावसायिक दृष्टि (चित्र 109)

व्यावसायिक स्तर पर चर्चा करते समय यह कल्पना करें कि दूसरे आदमी के मस्तक पर एक त्रिकोण है। अपनी निगाह को इस क्षेत्र पर केंद्रित रखते हुये आप एक गंभीर माहौल बना लेते हैं और सामने वाला आदमी समझ जाता है कि आप गंभीर हैं। यदि आपकी निगाह दूसरे आदमी की आँखों के स्तर से नीचे नहीं जाती है तो आप चर्चा पर नियंत्रण बनाये रखने में सक्षम होंगे।

सामाजिक दृष्टि (चित्र 110)

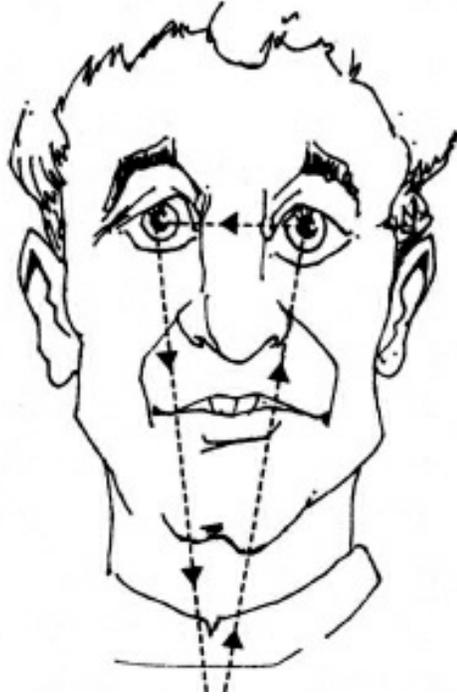
जब निगाह दूसरे आदमी की आँख के स्तर से नीचे उतरती है तो एक सामाजिक माहौल बन जाता है। दृष्टि संबंधी प्रयोगों से पता चलता है कि सामाजिक मुलाकातों में देखने वाले की आँखें सामने वाले के चेहरे के त्रिकोण में देखती हैं यानी उसकी आँखों और मुँह के बीच में।

अंतरंग दृष्टि (चित्र 111)

यह दृष्टि आँखों के पार और ठुड़ी के नीचे व्यक्ति के शरीर के दूसरे भागों पर पड़ती है। करीबी मुलाकातों में यह त्रिकोण का क्षेत्र आँखों और सीने या वक्ष के बीच होता है और दूर की मुलाकातों में यह त्रिकोण आँखों और लिंगस्थान के बीच होता है। पुरुष और महिलायें इस दृष्टि का प्रयोग एक दूसरे में रुचि प्रदर्शित करने के लिये करते हैं और जो लोग रुचि दिखाते हैं वे भी अंतरंग दृष्टि डालकर अपनी स्वीकृति देते हैं।



चित्र 110 सामाजिक दृष्टि



चित्र 111 अंतरंग दृष्टि

तिरछी निगाह

तिरछी निगाह या तो रुचि या फिर शत्रुता संप्रेषित करने के लिये इस्तेमाल की जाती है। जब इसके साथ थोड़ी उठी हुई भौंहें हों या मुस्कराहट हो तो यह रुचि संप्रेषित करती है और इसे अक्सर प्रणय संकेत के रूप में इस्तेमाल किया जाता है। अगर इसके साथ नीचे की तरफ झुकी भौंहें हों, मुँह के कोने कोने नीचे नीचे की ओर मुड़े हों तो इससे एक संदेहपूर्ण, शत्रुतापूर्ण या रुख का पता चलता है।

संक्षेप

किसी भी आमने-सामने की मुलाकात में यह बहुत महत्वपूर्ण हो जाता है कि आप सामने वाले व्यक्ति के शरीर के किस हिस्से पर दृष्टि केंद्रित करते हैं। अगर आप एक मैनेजर हैं और आप किसी आलसी कर्मचारी को डांटने वाले हैं तो आप किस दृष्टि का प्रयोग करेंगे? अगर आप सामाजिक दृष्टि का प्रयोग करेंगे तो कर्मचारी आपके शब्दों को कम महत्व देगा चाहे आप उसे कितना ही तेज़ डांटें या खतरनाक शब्दों का प्रयोग करें। सामाजिक दृष्टि आपके शब्दों का ज़हर चूस लेगी और अंतरंग दृष्टि से या तो आपका अधीनस्थ कर्मचारी आक्रांत हो जायेगा या फिर वह असहज अनुभव करेगा। इस मामले में व्यावसायिक दृष्टि का प्रयोग उचित है क्योंकि इससे सुनने वाले पर सशक्त प्रभाव पड़ेगा और वह जान जायेगा कि आप गंभीर हैं।

जिसे पुरुष महिलाओं द्वारा 'आ जाओ' का संकेत देने वाली दृष्टि कहते हैं वह तिरछी निगाह और अंतरंग दृष्टि से संबंधित है। अगर कोई पुरुष या महिला प्रणय की झंझट से बचना चाहता है तो उसे केवल इतना ही करना है कि वह अंतरंग दृष्टि का प्रयोग न करे और इसके बजाय सामाजिक दृष्टि का प्रयोग करे। प्रणय में व्यावसायिक दृष्टि का प्रयोग करने से उस पुरुष या महिला पर ठंडा होने या गैर-दोस्ताना होने का लेबल लग जायेगा। खास बात यह है कि जब आप अपने संभावित सेक्स पार्टनर पर अंतरंग दृष्टि डालते हैं तो आप अपनी बाजी चल देते हैं। इस तरह की दृष्टि डालने में महिलायें विशेषज्ञ होती हैं परंतु दुर्भाग्य से ज्यादातर पुरुष विशेषज्ञ नहीं होते। जब पुरुष अंतरंग दृष्टि डालते हैं तो यह सबको साफ़ नज़र आता है। जबकि यदि पुरुषों पर अंतरंग दृष्टि डाली जा रही हो तो वे इसे पहचान नहीं पाते जिससे उस महिला को बड़ी कुंठा होती है जो पुरुष पर अंतरंग दृष्टि डालती है।

आँख बंद करने की मुद्रा

हमें सबसे ज्यादा तकलीफ़ उन लोगों से होती है जो बोलते समय अपनी आँखें बंद कर लेते हैं। यह मुद्रा अवचेतन में घटित होती है और यह बताती है कि वह आदमी आपको अपनी निगाह से दूर रखने की कोशिश कर रहा है क्योंकि वह आपसे बोर हो

गया है या आपमें उसकी रुचि खत्म हो गई है या वह ऐसा महसूस करता है कि वह आपसे श्रेष्ठ है। चर्चा के दौरान प्रति मिनट छः से आठ बार आँख झपकाने की सामान्य दर से तुलना करने पर आँखों की पलकें एक या ज्यादा सेकंड तक बंद रहती हैं जिस दौरान वह आदमी आपको क्षणिक रूप से अपने दिमाग से दूर कर देता है। पूरी तरह दूर करने का तरीका यह है कि पलकों को पूरा बंद करके सो जाया जाये परंतु आमने-सामने की मुलाकात में ऐसा शायद ही कभी होता है।

यदि कोई आदमी आपसे श्रेष्ठ अनुभव करता है तो उसकी आँखें बंद करने की मुद्रा के साथ उसका सिर भी पीछे की तरफ झुका हुआ दिखेगा जिससे वह आपको लंबी दृष्टि से देख सके। इसे सामान्य भाषा में 'नाक के नीचे देखना' कहते हैं। जब आप किसी चर्चा में आँखें बंद होने की मुद्रा को देखें तो यह एक संकेत है कि आप जिस शैली का प्रयोग कर रहे हैं वह एकनकारात्मक प्रतिक्रिया पैदा कर रही है और अगर प्रभावी संप्रेषण किया जाना है तो किसी नयी शैली की ज़रूरत है ([चित्र 112](#))।

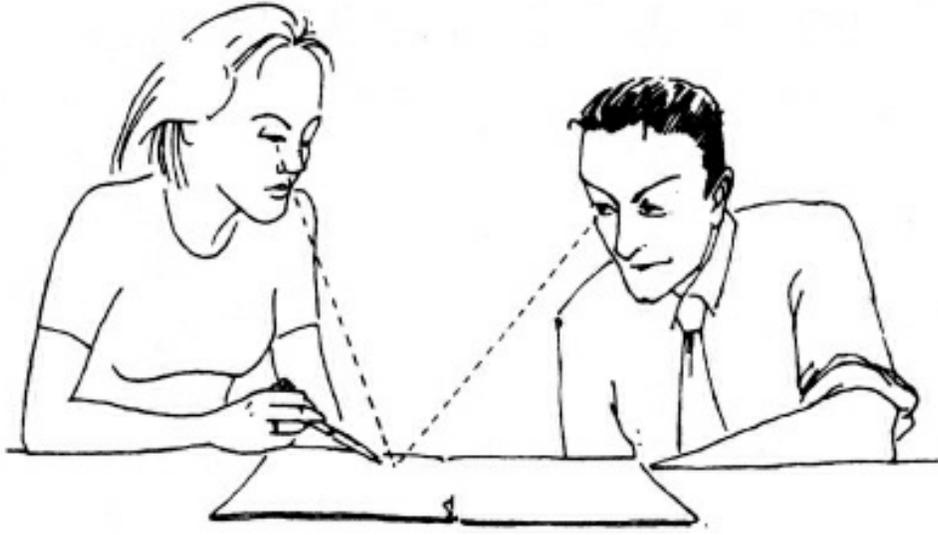
किसी आदमी की दृष्टि तो नियंत्रित करना

इस बिंदु पर यह विचार करना महत्वपूर्ण है कि किसी आदमी की दृष्टि को किस तरह नियंत्रित किया जाये जब आप उसके सामने कोई दृश्य-श्रव्य (audio-visual) प्रस्तुति दे रहे हों, जिसमें पुस्तकों, चार्ट और ग्राफ का प्रयोग हो रहा हो। शोध से पता चलता है कि आमने-सामने की प्रस्तुति में किसी व्यक्ति के दिमाग तक पहुँची जानकारी में से 87 प्रतिशत आँखों के माध्यम से आती है, 9 प्रतिशत कानों के द्वारा और बाकी 4 प्रतिशत दूसरी इंद्रियों के द्वारा। उदाहरण के तौर पर अगर आपका संभावित ग्राहक आपके बोलते समय आपकी दृश्य-प्रस्तुति की ओर देख रहा हो और आपका संदेश उसके द्वारा देखी जाने वाली चीज़ से सीधा संबंध नहीं रखता है, तो वह आपके संदेश का सिर्फ 9 प्रतिशत ही ग्रहण कर पायेगा। अगर आपकी बातें आपकी दृश्य-प्रस्तुति से संबद्ध हैं तो भी वह आपके संदेश का सिर्फ 25 प्रतिशत से 30 प्रतिशत तक ही ग्रहण कर पायेगा अगर वह दृश्य-प्रस्तुति की ओर देख रहा हो, न कि सीधे आपकी ओर।



चित्र 112 हर चीज़ बंद करते हुये

अधिकतम चक्षु नियंत्रण बनाये रखने के लिये अपनी प्रस्तुति की तरफ इशारा करने के लिये एक पेन का प्रयोग करें। और साथ ही साथ आपका संभावित ग्राहक जो देख रहा हो उसे शब्दों में स्पष्ट करें ([चित्र 113](#))। इसके बाद आप दृश्य-प्रस्तुति से अपने पेन को हटा लें और उसकी तथा अपनी आँखों के बीचोंबीच रख लें ([चित्र 114](#))। पेन के ऊपर से अपने संभावित ग्राहक की आँखों में देखिये और पेन से इंगित वहीं करें जहाँ आप देख रहे हों। इससे आपके संभावित ग्राहक के सिर पर चुंबकीय प्रभाव पड़ने से वह सिर उठाकर आपकी आँखों में देखेगा और तब आप जो कह रहे हैं वह पूरी तरह से देखेगा और सुनेगा और आपके संदेश का उस पर अधिकतम प्रभाव पड़ेगा। यह सुनिश्चित कर लें कि आप जब बोल रहे हों तो सामने वाले को आपके दूसरे हाथ की हथेली दिख रही हो।



चित्र 113 पेन से किसी व्यक्ति की दृष्टि पर नियंत्रण रखना



चित्र 114 पेन से किसी व्यक्ति की दृष्टि पर नियंत्रण रखना



अध्याय : 10

प्रेम की मुद्रायें और संकेत

मेरा ग्राहम नाम का एक दोस्त है जिसमें एक ऐसी कला है जिसे ज्यादातर पुरुष सीखना चाहेंगे। जब भी वह किसी सामाजिक समारोह में जाता है, वह तत्काल वहाँ मौजूद महिलाओं का मनोवैज्ञानिक विश्लेषण कर लेता है, अपनी पसंदीदा महिला ढूँढ लेता है और फिर लगभग रिकॉर्डतोड़ समय में (कई बार तो दस मिनट जितने कम समय में) वह उस महिला के साथ बाहर निकलते और उसे अपनी कार में बिठाकर अपने अपार्टमेंट की तरफ ले जाते हुये देखा जा सकता है। मैंने उसे एक घंटे के भीतर दुबारा पार्टी में लौटते देखा है और इस अद्भुत क्रिया को एक ही शाम में दो या तीन बार करते पाया है। ऐसा लगता है कि उसमें एक अंदरूनी राडार लगा हुआ है जिससे वह सही लड़की को सही समय पर खोज लेता है और उसे अपने साथ अपने घर जाने के लिये राजी कर लेता है। कई लोग आश्चर्य करेंगे: उसकी सफलता की कुंजी क्या है? शायद आप भी ग्राहम जैसे किसी आदमी को जानते होंगे और खुद से यही सवाल करते होंगे।

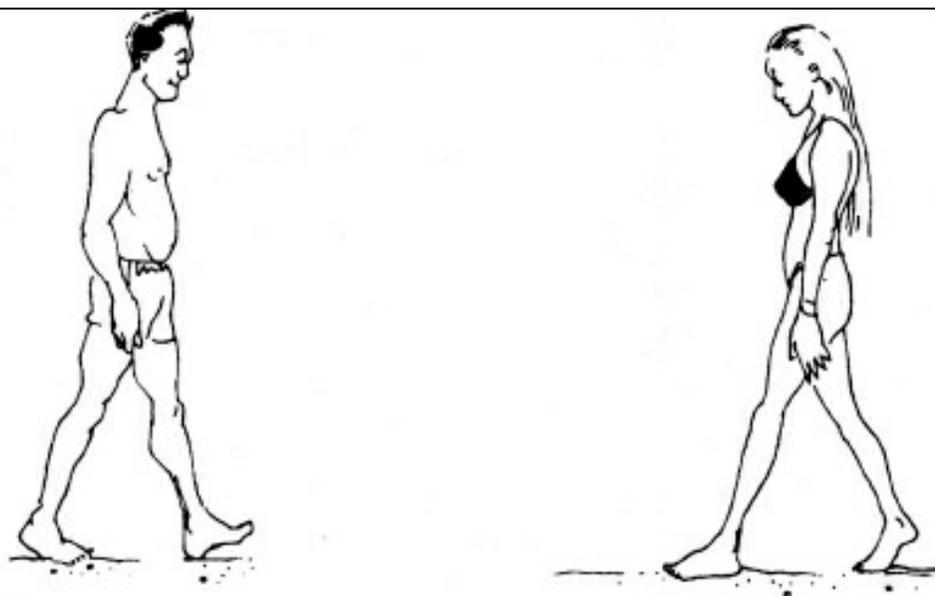
जीववैज्ञानिकों और व्यवहारवादी वैज्ञानिकों द्वारा जानवरों के प्रणय-निवेदन संबंधी व्यवहार में किये गये शोध से यह प्रकट होता है कि नर और मादा जटिल प्रणय-निवेदन मुद्राओं की श्रृंखला का प्रयोग करते हैं जिनमें से कई बहुत स्पष्ट होती हैं और कई बहुत सूक्ष्म होती हैं और ज्यादातर अवचेतन के धरातल पर प्रकट होती हैं। प्राणी जगत में हर प्रजाति का प्रणय व्यवहार कुछ निश्चित और पूर्वनिर्धारित प्रतिमानों पर चलता है। उदाहरण के तौर पर, पक्षियों की कुछ प्रजातियों का नर अपनी मादा के चारों तरफ घूमकर आवाजें निकालता है, अपने पंख फुलाता है और उसका ध्यान आकर्षित करने के लिये कई जटिल देहगतियों का सहारा लेता है, जबकि मादा उसमें कोई रुचि नहीं दिखाती या बहुत कम रुचि दिखाती है। प्रणय की शुरुआत में इन्सान नामक प्राणी भी इस क्रिया को इसी ढंग से करता है। ग्राहम की तकनीक नर प्रणय मुद्राओं को संभावित मादाओं के सामने प्रदर्शित करने की थी और जो इसमें रुचि

रखती होंगी वे इसके प्रत्युत्तर में उपयुक्त मादा प्रणय संकेतों का प्रयोग करेंगी, और ग्राहम को अशाब्दिक हरी बत्ती देंगी कि वह ज्यादा अंतरंग प्रणय निवेदन करे।

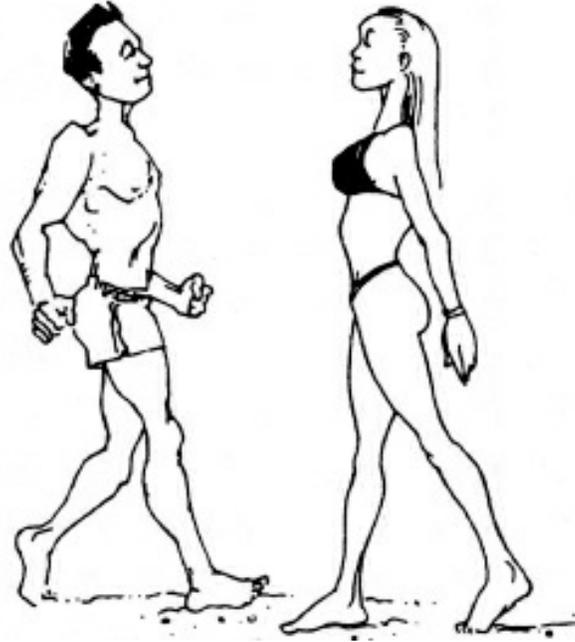
जो लोग विपरीत लिंग के सदस्यों के साथ सेक्स प्रकरणों में ज्यादा सफल होते हैं उनमें यह विशेष क्षमता होती है कि वे सामने वाले तक प्रणय संकेत भेज सकें और उनकी तरफ से आने वाले प्रणय संकेतों को सही-सही पहचान लें। महिलायें प्रणय मुद्राओं के बारे में ज्यादा जागरूक होती हैं जैसा ज्यादातर देहमुद्राओं के बारे में सही होता है, परंतु पुरुष जो तुलनात्मक रूप से कम अनुभूतिक्रम होते हैं, बहुधा उनके प्रति अंधे होते हैं।

यह देखना रोचक था कि महिलाओं की राय में ग्राहम 'सेक्सी', 'मर्दाना' और 'ऐसा आदमी था जो आपको औरत की तरह महसूस करने पर मजबूर कर दे'। ग्राहम के सतत प्रणय-संकेतों के जखीरे के बारे में उनकी यह प्रतिक्रिया थी। दूसरी तरफ, पुरुषों की राय में ग्राहम 'आक्रामक', 'कुटिल' और 'अक्खड़' था और यह ग्राहम की आक्रामक प्रतियोगिता के बारे में उनकी प्रतिक्रिया थी परिणामस्वरूप उसके बहुत कम पुरुष मित्र थे और इसका कारण स्पष्ट था-कोई भी नर अपनी मादा के प्रणय में प्रतिद्वंदी को पसंद नहीं करता।

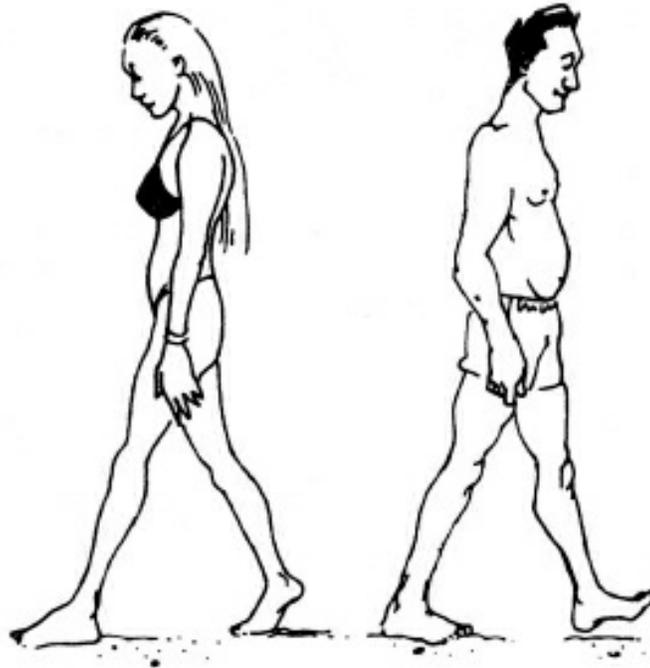
यह सवाल अक्सर पूछा जाता है कि 'लोग अंतरंगता की इच्छा संप्रेषित करने के लिये कौन सी मुद्राओं और देहगतियों का इस्तेमाल करते हैं अब हम उन संकेतों की सूची बनायेंगे जो दोनों लिंगों द्वारा संभावित कामुक साथियों को आकर्षित करने के लिये इस्तेमाल किये जाते हैं। आप यह देखेंगे कि महिला प्रणय संकेतों को पुरुष प्रणय संकेतों की अपेक्षा ज्यादा प्रेम की मुद्रायें और संकेत स्थान दिया गया है। ऐसा इसलिये है क्योंकि महिलाओं के पास पुरुषों की तुलना में प्रणय संकेतों की ज्यादा बड़ी श्रृंखला होती है।



चित्र 115 पुरुष और महिला समुद्रतट पर एक दूसरे के पास आते हुये



चित्र 116 वे एक दूसरे को देखते हैं,



चित्र 117 वे एक दूसरे के पास से गुज़रते हैं,

हालांकि कुछ प्रणय संकेत सीखे हुये होते हैं और जानबूझकर दिये जाते हैं परंतु

बाकों संकेत पुरी तरह अवचेतन होते हैं। हम इन संकेतों को किस तरह सीखते हैं यह बता पाना कठिन है और एक लोकप्रिय सिद्धांत यह है कि यह संकेत हममें जन्मजात होते हैं।

डॉ. अल्बर्ट शेलेन ने अपने लेख 'क्वासी-कोर्टशिप बिहेवियर इन साइकोथेरेपी' में यह लिखा है कि जब कोई व्यक्ति किसी विपरीत लिंग के सदस्य के पास आता है तो उसमें कुछ निश्चित दैहिक परिवर्तन घटित होते हैं। उन्होंने पाया कि कामुक संबंध की प्रत्याशा में हाई मसल टोन अधिक स्पष्ट हो जाती है, चेहरे का फूला हुआ हिस्सा कस जाता है, आंखें सिकुड़ जाती हैं, शरीर का ढीलापन गायब हो जाता है, सीना बाहर की तरफ निकल आता है, पेट अपने आप अंदर की ओर धंस जाता है, शरीर सीधा तन जाता है और इन्सान ज्यादा युवा दिखने लगता है। इन परिवर्तनों को देखने के लिये आदर्श जगह समुद्र तट है जहाँ कोई पुरुष और महिला दूर से एक दूसरे के करीब आते हैं। यह परिवर्तन तब घटित होते हैं जब पुरुष और प्रेम की मुद्रायें और संकेत महिला इतने करीब हों कि वे एक दूसरे से आंख मिला सकें और तब तक जारी रहते हैं जब तक कि वे एक दूसरे के पास से नहीं गुज़र जाते, और इसके बाद वे दुबारा अपने मूल स्वरूप में लौट आते हैं ([चित्र 115](#) से [117](#))।



चित्र 118 पुरुष के संवरने की मुद्रा

पुरुष प्रणय मुद्रायें

ज्यादातर प्राणी प्रजातियों की ही तरह इंसानों में भी मादा के करीब आने पर नर खुद को सजाने-संवारने लगता है। पूर्व में उल्लेखित स्वचालित दैहिक प्रतिक्रियाओं के अलावा उसका हाथ अपने गले पर जायेगा और वह अपनी टाई को सीधी कर लेगा। अगर वह टाई नहीं पहने हो तो वह अपने कॉलर को सीधा कर लेगा या अपने कंधे पर से काल्पनिक धूल को साफ करेगा और अपने कफलिक, शर्ट, कोट या अन्य कपड़ों को व्यवस्थित कर लेगा। वह अपने बालों पर हाथ फेरकर भी खुद को संवारने की कोशिश कर सकता है।

बेल्ट में अंगूठे डालने की आक्रामक मुद्रा महिला के सामने पुरुष का सर्वाधिक आक्रामक कामुक प्रदर्शन होती है क्योंकि इससे उसके यौनांग उभरकर सामने आते हैं (देखें [चित्र 103](#))। वह अपने शरीर को उसकी तरफ मोड़ सकता है और अपने पैर से उसकी दिशा में इशारा भी कर सकता है। वह अंतरंग दृष्टि का भी प्रयोग करता है ([चित्र 111](#)) और महिला की तरफ देखते समय सामान्य से थोड़ी ज्यादा देर तक देखता है। अगर वह सचमुच दीवाना है तो उसकी पुतलियाँ भी फैल जाती हैं। वह अक्सर अपने हाथों को अपने नितंबों पर रखकर खड़ा होता है ([चित्र 98](#)) जिससे उसका शारीरिक आकार उभर सके और उस महिला के साथ संबंध बनाने के लिये उसकी तैयारी दिख सके। बैठे होने पर या दीवार के सहारे टिककर खड़े होने पर वह अपने पैर भी फैला सकता है जिससे उसका लिंग भी उस महिला के सामने दिख सके।

जब प्रणय मुद्राओं की बात आती है तो ज्यादातर पुरुष उस नौसिखिये की तरह होते हैं जो नदी में खड़े होकर किसी मोटे डंडे से मछलियों के सिर पर प्रहार करके मछली पकड़ने की कोशिश करता है। जैसा हम देखेंगे, महिलाओं के पास ज्यादा प्रलोभन और मछली पकड़ने की ज्यादा तरकीबें होती हैं जिनसे इतनी ज्यादा मछलियाँ पकड़ी जा सकती हैं जिसकी कल्पना पुरुष कभी सपने में भी नहीं कर सकता।

महिला प्रणय मुद्रायें और संकेत

महिलायें भी पुरुषों की ही तरह खुद को संवारने की इन्हीं मूलभूत मुद्राओं का प्रयोग करती हैं जिनमें बालों को छूना, कपड़ों पर हाथ फेरना, नितंब पर एक या दोनों हाथ रखना, पुरुष की तरफ पैर या शरीर को मोड़ना, ज्यादा देर तक अंतरंग दृष्टि डालना और आँखों का ज्यादा संपर्क स्थापित करना। वह बेल्ट-में-अंगूठे की मुद्रा का भी इस्तेमाल करती हैं। हालांकि यह एक नर आक्रामक मुद्रा है, परंतु महिलायें इसे चतुराई से इस्तेमाल करती हैं, जिसमें केवल एक अंगूठा बेल्ट के अंदर फंसा होता है और हैंडबैग या जेब से बाहर निकलता दिखता है।



चित्र 119 प्रणय समूह जो सिगार बेचने में इस्तेमाल किया गया है।

रोमांचित होने पर या रुचि जागने पर आँखों की पुतलियाँ फैल जाती हैं और गालों पर लाली आ जाती है। दूसरे महिला प्रणय संकेत इसका अनुसरण करते हैं।

सिर का झटका

सिर को झटका दिया जाता है ताकि बाल कंधो के पीछे चले जायें या चेहरे से दूर हट जायें। जिन महिलाओं के बाल छोटे हैं, वे भी इस मुद्रा का प्रयोग कर सकती हैं।

खुली कलाई

रुचि लेने वाली महिला धीरे-धीरे अपनी कलाई की चमकदार नरम चमड़ी संभावित पुरुष साथी की तरफ खोल देगी। कलाई के क्षेत्र को बहुत लंबे समय से शरीर के सर्वाधिक कामुक क्षेत्रों में से एक माना जाता है। जब वह महिला बात करती है तो उसकी हथेलियां भी पुरुष को दिखाई देती हैं। जो महिलायें सिगरेट पीती हैं उन्हें खुली कलाई/ हथेली की इस ललचाने वाली मुद्रा के प्रयोग में बहुत आसानी होती है। खुली

कलाई और सिर को झटका देने वाली मुद्राओं का उपयोग समलैंगिक पुरुषों द्वारा भी किया जाता है जब वे महिला की तरह दिखना चाहते हैं।

खुले पैर

पुरुषों की अनुपस्थिति में किसी महिला के पैर आम तौर पर जितने खुले होते हैं, पसंदीदा पुरुष के सामने होने पर महिला के दोनों पैरों के बीच उससे ज्यादा चौड़ाई हो जाती है। चाहे वह महिला बैठी हो या खड़ी हो ऐसा ज़रूर होता है। यह मुद्रा सेक्स के प्रति रक्षात्मक दृष्टिकोण रखने वाली उस महिला के बिलकुल विपरीत होती है जो अपने पैरों को एक दूसरे के ऊपर रखती है या उन्हें हर समय सटाकर रखती है।



चित्र 120 महिला के संवरने की मुद्रा

लहराते हुये नितंब

चलते समय पोल्वेक क्षेत्र को उभारने के लिये नितंबों में एक उठावदार गोलाई दी जाती है।

ज्यादा सूक्ष्म नारी प्रणय मुद्राओं में से कुछ को तो सदियों से विज्ञापन में सामान और सेवायें बेचने के लिये इस्तेमाल किया जाता रहा है।

कनखियों से देखना

थोड़ी सी झुकी हुई पलकों से महिला पुरुष को इतनी देर तक देखती है कि उससे आँखें मिल जायें और फिर वह तत्काल दूसरी तरफ देखने लगती है। इससे ताकने और ताके जाने की लुभाने वाली भावना जागती है जो ज्यादातर सामान्य पुरुषों की आग भड़काने में सक्षम है।

मुँह हल्का खुला, गीले होंठ

डॉ. डेज़मंड मॉरिस ने इसे 'आत्म-अनुकृति' कहा है क्योंकि यह मुद्रा महिला के यौन क्षेत्र का प्रतीक बन जाती है। लार या सौंदर्य प्रसाधनों के उपयोग से होंठ गीले बनाये जा सकते हैं। दोनों से ही यह साफ समझ में आता है कि वह महिला प्रणय निमंत्रण दे रही है।

लिपस्टिक

जब कोई महिला कामुक रूप से उत्तेजित होती है तो उसके होंठ, स्तन और यौनांग बड़े हो जाते हैं और ज्यादा लाल हो जाते हैं क्योंकि उनमें खून भर जाता है। लिपस्टिक का प्रयोग हजारों साल पुरानी तकनीक का उदाहरण है जिसके द्वारा कामुक रूप से उत्तेजित महिला के लाल यौनांगों की नकल की जाती है



चित्र 121 घुटने का बिंदु



चित्र 122 जूते से संकेत मिलता है,



चित्र 123 पैर को गूँथना

बेलनाकार वस्तु को दुलारना

सिगरेट को सहलाना, शराब के गिलास की डंडी या उंगली या किसी लंबी, पतली वस्तु को सहलाना एक अवचेतन सूचक है कि वह महिला किस बारे में सोच रही है।

उठे हुये कंधे के ऊपर से झांकना

यह गोलाकार महिला स्तनों की आत्म-अनुकृति है। [चित्र 119](#) में कई मुद्राओं का इस्तेमाल किया गया है-फैली हुई पुतलियाँ, सिर को झटका देना, खुली कलाइयाँ, कुनखियों से देखना, कृत्रिम रूप से ज्यादा देर तक नज़रें मिलाना, गीले होंठ, सिर ऊँचा और एक बेलनाकार वस्तु को दुलारना। यह सभी मुद्रायें एक खास कंपनी के सिगार के लिये इच्छा जगाने के लिये इस्तेमाल की गई हैं।

महिला के पैर गूँथने की मुद्रायें

पुरुष अक्सर अपने पैर अलग-अलग रखकर बैठते हैं जिससे आक्रामक लिंग प्रदर्शन हो सके, जबकि महिलायें अपने नाजुक यौनांग की सुरक्षा के लिये पैर गूँथकर या आर-पार करके बैठती हैं। महिलायें प्रणय निवेदन करने के लिये तीन मूलभूत मुद्रायें प्रयुक्त करती हैं।

एक पैर दूसरे के अंदर दबा हुआ है और घुटने का बिंदु (चित्र 121) भी उस आदमी की तरफ़ इशारा कर रहा है जो महिला को आकर्षक लग रहा है। यह एक बहुत आरामदेह स्थिति है जो चर्चा की औपचारिकता खत्म कर देती है और जांघों के क्षणिक प्रदर्शन का भी मौका देती है।

जूते को दुलारना (चित्र 122) भी एक आरामदेह अवस्था सूचित करता है और जूते के अंदर पैर डालने और बाहर निकालने की लैंगिक-कामुक क्रिया को देखकर तो कई पुरुष पागल हो सकते हैं।

ज़्यादातर पुरुष सहमत हैं कि पैर गूँथने की मुद्रा (चित्र 123) महिलाओं की सर्वाधिक आकर्षक बैठक मुद्रा है। यह ऐसी मुद्रा है जिसका प्रयोग महिलायें सचेतन रूप से किसी पुरुष का ध्यान आकर्षित करने के लिये करती हैं। डॉ. शैलेन बताते हैं कि एक पैर दूसरे पैर को तेज़ी से दबाता है जिससे हाई मसल टोन दिखती है जो, जैसा बताया जा चुका है, सेक्स के पहले शरीर द्वारा की जाने वाली तैयारी का संकेत देती है।

महिलाओं द्वारा प्रयुक्त दूसरे संकेतों में पुरुषों के सामने धीरे-धीरे पैर बांधना और खोलना भी शामिल हैं और अपने हाथ से हल्के-हल्के अपनी जांघों को थपथपाना भी जिससे छुये जाने की उनकी इच्छा प्रकट होती है। इसके साथ ही ऐसे समय महिला सामान्यतः धीमी आवाज़ में भीबोलती है।



चित्र 124 आपने क्या पढ़ा है उस पर ध्यान न देते हुये, आप कितने प्रणय संकेतों और मुद्राओं को देख सकते हैं?



सिगार, सिगरेट, पाइप और चश्मा

धूम्रपान, मुद्रायें

धूम्रपान किसी अंदरूनी तनाव या चिंतन को दर्शाता है और इसका निकोटीन की लत से बहुत कम संबंध होता है यह उन बहुत सी विस्थापन की गतिविधियों में से एक है जिनका प्रयोग हम आज के उच्च दबाव वाले समाज में अपने तनाव को कम करने के लिये करते हैं, जो सामाजिक और व्यावसायिक दबावों के कारण हमारे अंदर पैदा हो जाते हैं। उदाहरण के तौरपर ज्यादातर लोग अपना दांत निकलवाने के लिये किसी दंतचिकित्सक की सर्जरी के बाहर इंतज़ार करते समय आंतरिक तनाव का अनुभव करते हैं। जबकि एक धूम्रपान करने वाला आदमी अपनी चिंता को ढंकने के लिये धूम्रपान का सहारा लेता है, धूम्रपान न करने वाला आदमी दूसरी चीज़ों का सहारा लेता है जैसे बाल संवारना, नाखून चबाना, अंगुली और पैरथपथपाना, हाथ के बटन को ठीक करना, सिर खुजाना, अंगूठी को अंदर-बाहर करना टाई के साथ खेलना और कई दूसरी मुद्राओं को प्रदर्शित करना जिनसे हमें यह पता चलता है कि उस आदमी को आश्वासन या सांत्वना की ज़रूरत है।

पाइप पीने वाले

पाइप पीने वाले जब तनाव में होते हैं तो वे अपने पाइप को साफ करने, जलाने, थपथपाने, भरने, पैक और पफ करने जैसे काम करते हैं और यह तनाव कम करने का बहुत उपयोगी तरीका है। विक्रय शोध से यह पता चलता है कि पाइप पीने वाले सिगरेट पीने वालों या धूम्रपान न करने वालों की तुलना में खरीदने का फैसला करने में ज्यादा समय लेते हैं और बहुधाविक्रय साक्षात्कार के तनाव भरे क्षणों के दौरान वे पाइप

से छेड़खानों भी करते हैं। ऐसा लगता है कि पाइप पीने वाले लोगों को प्रकृति खुद को निर्णय लेने से रोकने की होती है और वे एक आसान और सामाजिक रूप से स्वीकृत तरीके से अपने आप को समय देते हैं। अगर आप किसी पाइप पीने वाले से तत्काल फैसला चाहते हैं तो इंटरव्यू के पहले उसके पाइप को कहीं छुपा दें।

सिगरेट पीने वाले

पाइप पीने की ही तरह सिगरेट पीना भी अंदरूनी तनाव को बाहर निकालता है और यह भी निर्णय को टालने के लिये समय प्रदान करता है परंतु सिगरेट पीने वाले सामान्यतया पाइप पीने वालों की तुलना में अपने निर्णय पर ज्यादा तेज़ी से पहुँच जाते हैं। पाइप पीने वाला वास्तव में सिगरेट पीने वाला धूम्रपानकर्ता ही होता है जिसे अपने फैसले में देर करने के लिये उससे ज्यादा समय चाहिये जितना उसे सिगरेट से मिल सकता है। सिगरेट कर्मकांड में थपथपाना, मोड़ना, हिलाना और दूसरी सूक्ष्म मुद्रायें शामिल होती हैं जो यह बताती हैं कि व्यक्ति सामान्य से ज्यादा तनाव अनुभव कर रहा है।

एक विशिष्ट संकेत दर्शाता है कि कोई आदमी अपनी परिस्थितियों के प्रति सकारात्मक या नकारात्मक दृष्टिकोण रखता है। यह संकेत इस बात पर आधारित होता है कि धुंआ किस दिशा में निकाला जाता है-ऊपर की तरफ या नीचे की तरफ। अगर कोई आदमी सकारात्मक, श्रेष्ठ या आत्मविश्वास सिगार, सिगरेट, पाइप और चश्मा से पूर्ण है तो वह ज्यादातर समय धुंआ ऊपर की दिशा में छोड़ता है। इसके विपरीत, अगर कोई आदमी नकारात्मक, रहस्यपूर्ण या संदेहपूर्ण मानसिकता में है तो वह ज्यादातर समय धुंये को नीचे की तरफ छोड़ेगा। नीचे की तरफ धुंआ छोड़ना और मुंह के कोने से धुंआ छोड़ना इससे भी ज्यादा नकारात्मक या रहस्यपूर्ण दृष्टिकोण दिखाता है।



चित्र 125 ऊपर की तरफ़ धुआं: आत्मविश्वास से पूर्ण श्रेष्ठ, सकारात्मक



चित्र 126 नीचे की तरफ धुंआ: नकारात्मक रहस्यपूर्ण, संदेहपूर्ण

ज़ाहिर है कि यह मानकर चला गया है कि धूम्रपान करने वाला आदमी दूसरों को कष्ट से बचाने के लिये धुंआ ऊपर की तरफ नहीं छोड़ रहा है क्योंकि इस स्थिति में वह धुंये को किसी भी दिशा में छोड़ सकता है।

फिल्मों में मोटरसाइकल गैंग या अपराधियों के सिंडिकेट का नेता सामान्यतया एक सख्त, आक्रामक आदमी होता है जो अपने सिर को पीछे की तरफ मोड़ता है और नियंत्रित ढंग से उस धुंये को छत की तरफ छोड़ता है ताकि वह अपने गैंग पर अपनी श्रेष्ठता जता सके। इसके विपरीत, हम्फ्री बोगार्ट को प्रायः ऐसे गैंगस्टर या अपराधी के रूप में दर्शाया गया जिसके हाथमें सिगरेट पीछे की तरफ मुड़ी होती है। जब वह जेल तोड़ने या ऐसी ही किसी दूसरी खतरनाक गतिविधि की योजना बनाता है तो वह धुंए को अपने मुँह के कोने से छोड़ता है। कोई आदमी कितना सकारात्मक या नकारात्मक है इसका संबंध उसके धुंआ छोड़ने की गति से भी होता है। धुंआ जितनी तेज़ी से ऊपर की तरफ छोड़ा जाता है वह आदमी उतना ही ज्यादा श्रेष्ठ या आत्मविश्वास से पूर्ण महसूस करता है। जितनी तेज़ी से धुंआ नीचे की तरफ छोड़ा जाता है, वह आदमी उतना ही ज्यादा नकारात्मक महसूस करता है।

अगर कोई ताश खेलने वाला धूम्रपान कर रहा हो और उसके पास अच्छे पते आ जायें तो इस बात की संभावना ज्यादा है कि वह अपने धुंये को ऊपर की तरफ उड़ायेगा, जबकि खराब पते आने पर वह अपने धुंये को नीचे की तरफ छोड़ेगा। कुछ ताश खेलने वाले 'पोकर की तरह का चेहरा' यानी भावहीन चेहरा बनाये रखते हैं ताकि कोई उनके चेहरे के संकेतों को पढ़कर उनके पतों के बारे में अनुमान न लगा सके, जबकि कई ताश खेलने वाले अभिनेता की तरह व्यवहार करते हैं और धोखा देने वाली बॉडी लैंग्वेज का प्रयोग करते हैं ताकि दूसरे खिलाड़ियों को सुरक्षा का झूठा एहसास दिला सकें। उदाहरण के तौर पर अगर किसी पोकर खिलाड़ी के पास चार इक्के आ जाते हैं और वह दूसरे खिलाड़ियों को चकमा देना चाहता है तो वह अपने पतों की मेज़ पर गुस्से से फेंक सकता है और अपनी बदकिस्मती को कोस सकता है, अपनी बांहों को मोड़ सकता है और इस तरह एक अशाब्दिक संकेत दे सकता है कि उसके पास खराब पते आये हैं। परंतु इसके बाद वह चुपचाप पीछे की ओर टिककर बैठ जाता है, अपनी सिगरेट निकालता है और धुंये को ऊपर की तरफ उड़ाता है। इस अध्याय को पढ़ने के बाद अब आपको इस बात का एहसास हो गया होगा कि दूसरे खिलाड़ियों के लिये अगली चाल चलना मूर्खतापूर्ण निर्णय होगा क्योंकि उनकी हार लगभग तय है। इसी तरह विक्रय के दौरान धूम्रपान मुद्रायें दर्शाती हैं कि जब धूम्रपान करने वाले आदमी से खरीदने के लिये आग्रह किया जाता है तो जो लोग सकारात्मक निर्णय पर पहुँचते हैं वे धुंआ ऊपर की तरफ छोड़ते हैं जबकि जिन लोगों ने वस्तु नहीं खरीदने का निर्णय लिया है वे धुंआ नीचे की तरफ छोड़ते हैं। चौकन्ना विक्रयकर्ता बिक्री के अंत में नीचे की तरफ छोड़े जाने वाले धुंये को देखते ही तत्काल अपने ग्राहक को फिर से वह सभी फायदे गिना देगा जो उस सामान को खरीदने से उसे मिलेंगे ताकि ग्राहक अपने निर्णय पर पुनर्विचार कर सके।

नथुनों से धुंआ छोड़ना एक श्रेष्ठ, आत्मविश्वासी व्यक्ति का चिन्ह है। जब धुंआ इस तरह नीचे की तरफ छोड़ा जाता है तो ऐसा इसलिये होता है क्योंकि नथुनों की शारीरिक स्थिति इस तरह होती है कि धुंआ नीचे की तरफ ही छोड़ा जा सकता है और आदमी बहुधा अपने सिर को पीछे की तरफ टिकाकर अपनी नाक से नीचे की तरफ देखने वाली स्थिति में आ जाता है। नाक से धुंआ छोड़ते समय अगर किसी आदमी का सिर नीचे की तरफ हो तो इससे हमें समझना चाहिये कि वह गुस्सा है और वह किसी पगलाये सांड की तरह क्रोधित दिखने की कोशिश कर रहा है।

सिगार पीने वाले

अपने आकार और कीमत के कारण समाज में सिगार को हमेशा श्रेष्ठता प्रदर्शित करने के लिये प्रयुक्त किया जाता रहा है। बड़े व्यावसायिक एग्जीक्यूटिव्स गैंग लीडर और ऊँचे पदों पर विराजमान लोग प्रायः सिगार पीते हैं। किसी विजय का उत्सव या किसी उपलब्धि का जश्न मनाने जैसे बच्चे के जन्म, शादी, बिज़नेस में बड़ा काम मिलने

या लॉटरों जोतने जैसे खुशी के मौकों पर भी सिगार का प्रयोग किया जाता है। यह आश्चर्यजनक नहीं है कि सिगार पीने वाले ज्यादातर लोग धुंये को ऊपर की तरफ छोड़ते हैं। मैंने हाल ही में एक समारोह के डिनर में भाग लिया था, जिसमें सिगार मुफ्त बांटे गये थे और मैंने यह रोचक बात देखी कि 400 दर्ज किये गये धुंये के छोड़े जाने में से 320 में धुंआ ऊपर की तरफ छोड़ा गया था।

सामान्य धूम्रपान संकेत

सिगार या सिगरेट के कोने से एशट्रे को बार-बार थपथपाना यह बताता है कि कोई आंतरिक संघर्ष चल रहा है और आपको धूम्रपान करने वाले को आश्वस्त करने की ज़रूरत है। धूम्रपान संबंधी एक और रोचक तथ्य भी देखने को मिलता है। ज्यादातर धूम्रपान करने वाले अपनी सिगरेट को एक निश्चित नीचाई तक लाकर ही उसे एशट्रे में डालते हैं। अगर कोई सिगरेट पीने वाला सिगरेट को जलाने के बाद उस निश्चित नीचाई तक आने के पहले ही अचानक उसे बुझा देता है तो उसने चर्चा को खत्म करने का अपना निर्णय संप्रेषित कर दिया है। इस समाप्ति के संकेत को देखने पर आपको या तो नियंत्रण अपने हाथ में ले लेना चाहिये या फिर चर्चा समाप्तकर देना चाहिये और ऐसा व्यक्त करना चाहिये जैसे यह विचार आपका हो।

चश्मे की मुद्रायें

प्रायः सभी कृत्रिम सहायक यंत्र प्रयोगकर्ता को कई संप्रेषक मुद्राओं के उपयोग का मौका देते हैं और ऐसा उन लोगों के लिये तो पूरी तरह सही है जो चश्मे का प्रयोग करते हैं। सर्वाधिक सामान्य मुद्राओं में से एक है चश्मे की फ्रेम की डंडी को मुँह में रखना (चित्र 127)।

डेज़मंड मॉरिस का कथन है कि होंठों या मुँह में कोई चीज़ दबाना एक क्षणिक प्रयास होता है जिसके द्वारा व्यक्ति उस सुरक्षा को फिर से पाना चाहता है जो उसे एक शिशु के रूप में अपनी माँ के स्तन से मिलती थी, जिसका अर्थ है कि मुँह-में-चश्मे की मुद्रा मूलतः एक आश्वस्तिसूचक मुद्रा है धूम्रपान करने वाले व्यक्ति अपनी सिगरेट का प्रयोग भी इसी कारण से करते हैं और बच्चा अपना अंगूठा भी इसी कारण चूसता है।



चित्र 127 समय निकालना

समय निकालना

पाइप पीने की ही तरह, मुँह-में-चश्मे की मुद्रा को भी फैसला टालने या देर लगाने के लिये प्रयुक्त किया जा सकता है। सौदे के दौरान यह पाया गया है कि यह मुद्रा चर्चा के अंत में सबसे अधिक दिखाई देती है जब किसी व्यक्ति से निर्णय के लिये पूछा जाता है। चश्मे को बार-बार उतारना और लेंस साफ़ करना एक और मुद्रा है जिसे चश्मा पहनने वाले किसी निर्णय पर पहुँचने हेतु समय निकालने के लिये प्रयुक्त करते हैं। जब यह मुद्रा निर्णय पूछने के तत्काल बाद देखी जाये तो मौन ही सर्वश्रेष्ठ नीति है।

इस मुद्रा के बाद आने वाली मुद्रायें उस व्यक्ति के इरादे के बारे में संकेत देती हैं और चौकन्ने वार्ताकार को उसके अनुरूप प्रतिक्रिया करने का मौका देती हैं।



चित्र 128 आक्रामक

उदाहरण के तौर पर, अगर कोई आदमी दुबारा चश्मा पहन लेता है तो अक्सर इसका अर्थ निकलता है कि वह एक बार फिर से तथ्यों को 'देखना' चाहता है, जबकि चश्मे को मोड़कर उसे दूर रखना इस बात का संकेत है कि चर्चा समाप्त कर देना चाहिये।

चश्मे के ऊपर से झांकना

1920 और 1930 के दशकों में बनी फिल्मों में अभिनेता इस झांकने वाली मुद्रा को आलोचनात्मक या निर्णयात्मक व्यक्ति को दर्शाने के लिये प्रयुक्त करते थे जैसे किसी अंग्रेज़ी पब्लिक स्कूल के अध्यापक को। बहुधा वह व्यक्ति पढ़ने वाला चश्मा लगाये हो सकता है और ऊपर से देखना उसके लिये ज्यादा आरामदेह हो सकता है बजाय इसके कि वह दूसरे आदमीकी तरफ देखने से पहले अपने चश्मे को उतार ले।

जो भी इस दृष्टि से देखा जा रहा है उसे यह लगेगा कि उसके संबंध में कोई निर्णय लिया जा रहा है या उसका परीक्षण किया जा रहा है। चश्मे के ऊपर से देखना एक बहुत महंगी भूल भी हो सकती है क्योंकि श्रोता हमेशा इस दृष्टि की प्रतिक्रिया में अपनी बांहें सीने के सामने बांधकर, पैर के ऊपर पैर बांधकर और अन्यनकारात्मक मुद्राओं का सहारा लेता है। चश्मा पहनने वाले लोगों को बोलते समय चश्मा उतार देना चाहिये और सुनते समय उसे वापस पहन लेना चाहिये। इससे न केवल सामने वाला आदमी आरामदेह हो जायेगा बल्कि चश्मा पहनने वाले आदमी के हाथ में चर्चा की बागडोर भी होगी। श्रोता जल्दी ही समझ जायेगा कि जब चश्मा उतार दिया जाये तो उसे बीच में बोलकर अनावश्यक हस्तक्षेप नहीं करना चाहिये और जब चश्मा फिर से पहन लिया जाये तो उसे बोलना चालू कर देना चाहिये।



अध्याय : 12

क्षेत्रीय और मालिकाना मुद्रायें



चित्र 129 हक जताते हुये

क्षेत्रीय मुद्रायें

जब हम किसी वस्तु या व्यक्ति की तरफ़ झुकते हैं या उनसे सटते हैं तो ऐसा करके हम उस व्यक्ति या वस्तु पर अपना क्षेत्रीय अधिकार जताते हैं। टिकना या सटना प्रभुत्व या डराने की नीति के रूप में भी प्रयुक्त हो सकता है अगर जिस वस्तु पर टिका

जा रहा हो वह किसी दूसरे आदमी को हो। उदाहरण के तौर पर, अगर आप किसी दोस्त और उसकी नई कार, नाव, घर या दूसरी व्यक्तिगत चीज़ का फोटोग्राफ लेने जा रहे हों तो आप हमेशा यह देखेंगे कि वह अपनी नई संपत्ति की तरफ झुका हुआ है, या तो अपनी बांह उसके चारों तरफ़ लपेटे हुये है या उस पर पैर रखे हुये है (चित्र 130)। जब वह संपत्ति को छूता है तो यह उसके शरीर का विस्तार बन जाती है और इस तरह वह दूसरे लोगों को यह दिखा सकता है कि यह उसकी है।



चित्र 130 स्वामित्व के गढ़ को दशार्ती मुद्रा

युवा प्रेमी सार्वजनिक स्थानों पर तथा सामाजिक समारोहों में लगातार एक दूसरे का हाथ पकड़े रहते हैं या एक दूसरे की कमर में हाथ डाले रहते हैं ताकि वे दूसरे लोगों के सामने यह दावा कर सकें कि उनका एक दूसरे पर हक है। इसी कारण व्यावसायिक एग्ज़िक्यूटिव अपनी डेस्क या डेस्क ड्राअर्स पर अपने पैर रखता है या अपने ऑफिस के दरवाज़े से टिक जाता है। ऐसा वह यह दिखाने के लिये करता है कि उस ऑफिस या वहाँ रखे हुये सामान पर उसका हक है।

किसी भी आदमी को परेशान करने का एक आसान तरीका है: बिना उसकी इजाज़त लिये उसके अधिकार की वस्तुओं से टिकना, उन पर बैठना या उनका उपयोग करना। दूसरे आदमी के क्षेत्र के अतिक्रमण या उसके स्वामित्व की वस्तुओं के

आतिक्रमण के उदाहरण हैं उसको डेस्क पर बैठ जाना या बिना उससे पूछे उसकी कार ले जाना। परंतु कई बहुत सूक्ष्म आक्रामक तकनीकें भी होती हैं जैसे किसी दूसरे के ऑफिस में दरवाज़े से टिक जाना या उसकी कुर्सी पर बैठ जाना।

जैसा पहले ही बताया जा चुका है, अगर कोई सेल्समेन अपने ग्राहक से ग्राहक के घर पर ही मिले, तो उसे यह सलाह दी जाती है कि वह बैठने से पहले पहले उससे उससे पूछ ले, 'इसमें कौन सी सीट आपकी है? क्योंकि ग़लत कुर्सी पर बैठने से ग्राहक विचलित हो जायेगा जो सफल विक्रय पर विपरीत प्रभाव डालेगा।

कुछ लोग, जैसे [चित्र 131](#) में दर्शाया गया आदमी, आदतन दरवाज़े से टिककर खड़े होने वाले होते हैं और पहले परिचय के बाद से वे जीवन भर दूसरे लोगों को डराते रहते हैं। इन लोगों को यह नेक सलाह दी जाती है कि वे तनकर, खड़े रहें और अपनी हथेलियाँ खुली रखें ताकि उनका प्रभाव सकारात्मक पड़े। लोग आपके बारे में अपने 90 प्रतिशत विचार मुलाकात के पहले नब्बे सेकंड में बना लेते हैं और आपको पहली छाप छोड़ने का दूसरा मौका कभी नहीं मिलता।

स्वामित्व मुद्रायें

मैनेजमेंट के लोग निम्नलिखित मुद्राओं का बार-बार प्रयोग करने के लिये विशेष रूप से दोषी हैं। यह देखा गया है कि जो कर्मचारी मैनेजमेंट के पदों पर नये-नये नियुक्त होते हैं वे अचानक इनका प्रयोग करना चालू कर देते हैं इस तथ्य के बावजूद कि अपनी पदोन्नति के पहले वे इनका प्रयोग शायद ही कभी करते हों।

यह मानना सामान्य है कि [चित्र 132](#) के पुरुष की स्थिति एक आरामदेह, निश्चित और चिंतारहित रुख दर्शाती है क्योंकि यह वास्तव में ऐसा ही है। कुर्सी-पर-पैर मुद्रा न सिर्फ उस आदमी का उस विशिष्ट कुर्सी या स्थान पर स्वामित्व दर्शाती है, बल्कि यह संकेत भी देती है कि सामान्य शिष्टाचार भी शिथिल हो सकते हैं।



चित्र 131 आक्रामक मुद्रा

दो घनिष्ठ मित्रों को इस प्रकार बैठे देखना साधारण सी बात है, जो एक दूसरे के साथ हँसी-मज़ाक कर रहे हैं परंतु हम इस मुद्रा के बारे में विभिन्न परिस्थितियों में विचार करके देखें। इस विशिष्ट स्थिति को लें: किसी कर्मचारी की कोई व्यक्तिगत समस्या है और वह अपने बॉस के पास उसके संभावित समाधान के लिये सलाह लेने जाता है। जब कर्मचारी समस्या बताता है, वह अपनी कुर्सी में आगे की तरफ झुक जाता है, उसके हाथ उसके घुटनों पर होते हैं, उसका चेहरा नीचे की तरफ होता है और वह निराश नज़र आता है और उसकी आवाज़ की टोन भी मद्धिम होती है। बॉस ध्यान से सुनता है, गतिहीन रूप से बैठकर, परंतु अचानक वह अपनी कुर्सी में पीछे की तरफ टिक जाता है और अपने पैर को कुर्सी के हथके पर रख लेता है। इन परिस्थितियों में बॉस का रवैया अचानक चिंता के अभाव या उदासीनता में बदल गया है जो उसकी चिंतारहित मुद्रा द्वारा अभिव्यक्त होता है। दूसरे शब्दों में, उसे अपने कर्मचारी या उसकी समस्या में कोई रुचि नहीं है और वह यहाँ तक अनुभव करता है कि उसका समय पुरानी कहानी सुनने में बर्बाद हो रहा है।

एक और सवाल का जवाब दिया जाना जरूरी है: बॉस किस चीज़ के बारे में उदासीन हो जाता है? उसने अपने कर्मचारी की समस्या पर विचार किया होगा, फिर वह इस नतीजे पर पहुँचा होगा कि यह वास्तव में कोई गंभीर समस्या नहीं है और इसके बाद उसकी अपने कर्मचारी में रुचि समाप्त हो गयी होगी या वह उसके प्रति उदासीन हो गया होगा। कुर्सी-पर-पैर रखनेकी स्थिति में आने के बावजूद शायद पूरी चर्चा के दौरान उसके चेहरे पर चिंता का भाव बना रहा होगा ताकि रुचि के अभाव को

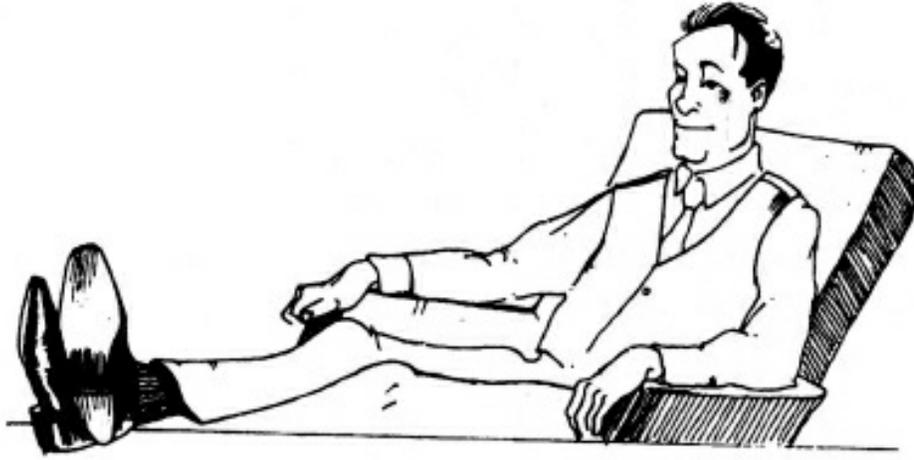
छुपाया जा सके। संभव है कि वह चर्चा को यह कहकर समाप्त कर दे कि कर्मचारी को चिंता करने की ज़रूरत नहीं है और समस्या अपने आप सुलझ जायेगी। जब कर्मचारी ऑफिस से बाहर निकलेगा तो बाँस एक राहत की साँस छोड़ेगा और खुद से कहेगा, 'भगवान का शुक्र है कि वह चला गया' और इसके बाद वह कुर्सी पर रखे पैर को नीचे कर लेगा।

अगर बाँस की कुर्सी में कोई बाँह नहीं है (जिसकी संभावना नगण्य है, आम तौर पर आगंतुक की कुर्सी में बाँहें नहीं होतीं) तो उसके एक या दोनों पैर डेस्क पर देखे जा सकते हैं (चित्र 133)। अगर उसका वरिष्ठ अधिकारी ऑफिस में आता है तो यह संभव नहीं है कि बाँस इस तरह की स्पष्ट क्षेत्रीय/ स्वामित्व मुद्रा का प्रयोग करेगा, परंतु वह दूसरे सूक्ष्म संस्करणों का प्रयोग करेगा जैसे अपने पैर को अपनी डेस्क के निचले ड्राअर पर रखना या अगर उस डेस्क में कोई ड्राअर नहीं है तो अपने पैर को डेस्क के पाये पर टिकाना, जिससे उस पर उसका हक या दावा प्रमाणित हो।

चर्चा के दौरान इस तरह की मुद्रायें काफी कष्टकारी हो सकती हैं और यह अत्यावश्यक है कि वह आदमी किसी दूसरी स्थिति में आ जाये क्योंकि जितनी ज्यादा देर तक वह कुर्सी-पर-पैर या डेस्क-पर-पैर स्थिति में रहेगा, उतने ही ज्यादा समय तक उसका रवैया उदासीन या शत्रुतापूर्ण रहेगा। ऐसा करने का एक आसान तरीका उसे कोई ऐसी चीज़ थमाना होता है जिस तक वह न पहुँच सके और उसे आगे झुककर उस चीज़ को देखने के लिये प्रेरित करना या अगर आपका और उसका मज़ाक का बोध एक सा हो तो उसे यह बताना कि उसके पैट में छेद हो गया है।



चित्र 132 चिंता का अभाव



चित्र 133 डेस्क को स्वामित्व पर दावा

कार्बन कॉपी और प्रतिबिंब

अगली बार जब आप किसी सामाजिक समारोह में जायें या किसी ऐसी जगह पर जायें जहाँ लोग मिलते हैं और आपस में बातचीत करते हैं तो ऐसे लोगों की संख्या पर ध्यान दें जो एक जैसी मुद्राओं और भंगिमाओं के साथ एक-दूसरे से चर्चा कर रहे हों। यह 'कार्बन कॉपीइंग' या नकल एक माध्यम है जिसके द्वारा पहला आदमी दूसरे को बताता है कि वह उसके विचारों और दृष्टिकोण से सहमत है। इस विधि से कोई आदमी दूसरे से अशाब्दिक रूप से यह कहता है, 'जैसा आप देख सकते हैं, मैं भी ठीक वही सोचता हूँ जो आप सोचते हैं इसलिये मैं आपकी भंगिमाओं और मुद्राओं की नकल करूँगा।'

यह अवचेतन नकल देखना बहुत दिलचस्प होता है। उदाहरण के लिये [चित्र 134](#) में होटल के बार में दो आदमी खड़े हुये हैं। वे एक दूसरे की मुद्राओं को प्रतिबिंबित कर रहे हैं और यह अनुमान लगाना तार्किक है कि वे किसी ऐसे विषय पर चर्चा कर रहे हैं जिस पर उन दोनों के एक से विचार और भावनायें हैं। यदि एक आदमी अपने हाथ या पैर खोलता है और दूसरे पैर पर अपना वज़न डालता है तो दूसरा आदमी भी ऐसा ही करेगा। अगर एक आदमी अपने हाथ को अपनी जेब में डालता है तो दूसरा भी इसकी नकल करेगा और नकल का यह सिलसिला तब तक जारी रहेगा जब तक दोनों लोग आपस में सहमत होंगे। यह नकल अच्छे दोस्तों में होती है और समान स्टेटस वाले लोगों में भी इसे देखा जा सकता है और यह आम बात है कि विवाहित पति-पत्नी एक दूसरे की तरह चलते हैं, खड़े होते हैं, बैठते हैं और हिलते हैं। शेलेन ने पाया कि अजनबी लोग जान-बूझकर नकल करने से बचते हैं। कार्बन कॉपीइंग या नकल का महत्व सर्वाधिकमहत्वपूर्ण नसीहतों में से एक है, क्योंकि यह एक ऐसा तरीका है जिसके द्वारा दूसरे हमें बताते हैं कि वे हमसे सहमत हैं या हमें पसंद करते हैं। इससे हम भी दूसरों को बता सकते हैं कि हम उन्हें पसंद करते हैं और ऐसा हम उनकी मुद्राओं की नकल करके उन्हें बता सकते हैं।

अगर कोई नियोक्ता अपने किसी कर्मचारी के साथ तत्काल तालमेल बनाना चाहता है और उसके साथ आरामदेह माहौल बनाना चाहता है तो उसे अपने लक्ष्य को हासिल करने के लिये केवल कर्मचारी की भंगिमा की नकल करने की ज़रूरत है। इसी तरह किसी महत्वाकांक्षी कर्मचारी को सहमति दिखाने के प्रयास में अपने बाँस की मुद्राओं की नकल करते देखा जा सकता है। यदि हम सामने वाले की सकारात्मक मुद्राओं और भंगिमाओं की नकल करें तो इससे आमने-सामने की मुलाकात में किसी को प्रभावित करना संभव है। इसका प्रभाव यह होता है कि इससे सामने वाला आदमी ज्यादा आरामदेह और सकारात्मक मानसिकता में आ जाता है और वह 'देख' सकता है कि आप उसके दृष्टिकोण से सहमत हैं ([चित्र 135](#))।

जब मैं बीमा बेच रहा था तो मैंने एक 'ठंडे' संभावित ग्राहक से निपटने के लिये इस अत्यंत प्रभावी तकनीक का प्रयोग किया। मैं अपने संभावित ग्राहक की हर गतिविधि की जान-बूझकर तब तक नकल करता रहा जब तक कि मुझे यह विश्वास नहीं हो गया कि मैंने उसके साथ पर्याप्त सामंजस्य व अंतरंगता स्थापित कर ली है और अब मेरी प्रस्तुति शुरू हो सकती है। हर बार जब मेरा संभावित ग्राहक मेरी मुद्राओं की नकल करना चालू कर देता था मेरा बीमा बिक जाता था।

परंतु जिससे आप चर्चा कर रहे हैं उस आदमी की मुद्राओं की नकल करने से पहले यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि आप उसके साथ अपने संबंधों कार्बन कॉपी और प्रतिबिंब का ध्यान रखें। उदाहरण के लिये किसी बड़े कॉर्पोरेशन के जूनियर क्लर्क ने वेतन बढ़ाने की माँग की है और उसे मैनेजर के ऑफिस में बुलाया जाता है। जब वह अंदर जाता है तो मैनेजर उससे बैठने के लिये कहता है और फिर श्रेष्ठता की टी-क्रॉस मुद्रा (मुद्रा 96) और बाद में अपनी कुर्सी पर टिकते समय लेग लॉक ([चित्र 81](#)) में आ जाता है जिससे वह क्लर्क को अपना सुपीरियर, प्रभुतापूर्ण और प्रतियोगात्मक दृष्टिकोण जताता है। क्या होगा अगर तब क्लर्क अपनी संभावित वेतनवृद्धि के बारे में चर्चा करते समय मैनेजर की प्रभुतापूर्ण मुद्रा को प्रतिबिंबित करना चालू कर दे ([चित्र 136](#))?

चाहे क्लर्क का शाब्दिक संप्रेषण मातहत के स्तर पर हो, परंतु मैनेजर उस क्लर्क के अशाब्दिक व्यवहार से आक्रांत और अपमानित भी महसूस करेगा और क्लर्क की नौकरी भी खतरे में पड़ सकती है। यह तरीका उन 'श्रेष्ठ' किस्म के लोगों से हथियार डलवाने का एक बहुत प्रभावी उपाय है जो नियंत्रण को अपने हाथ में लेने की कोशिश करते हैं। लेखापाल, वकील और मैनेजमेंट के लोग इन मुद्राओं को अपनाने के आदी होते हैं जब वे ऐसे लोगों के बीच में होते हैं जिन्हें वे अपने से छोटा मानते हैं। इसी मुद्रा को अपनाकर, आप प्रभावी रूप से उन्हें विचलित कर सकते हैं और उन्हें अपनी मुद्रा बदलने के लिये मजबूर कर सकते हैं जिससे आपको नियंत्रण अपने हाथ में लेने का मौका मिल जाता है।

शोध दर्शाता है कि जब किसी समूह का नेता किन्हीं निश्चित मुद्राओं और स्थितियों

का प्रयोग करता है, तो उसके अधीनस्थ लोग उसकी नकल करते हैं। किसी भी समूह में नेतृत्वकर्ता आदमी सबसे पहले दरवाजे से बाहर निकलता है। किसी सोफे या बेंच सीट के बीच में बैठने के बजाय वह कोने में बैठना पसंद करता है। जब एग्ज़िक्यूटिव्स का समूह कमरे में आता है तो सामान्यतया बॉस पहले जाता है। जब एग्ज़िक्यूटिव्स बोर्ड रूम में बैठते हैं तो बॉस सामान्यतया मेज के सिरे पर बैठता है जो दरवाजे से सबसे ज्यादा दूर होती है। अगर बॉस सिर-के-पीछे-हाथ रखकर टी-क्रॉस मुद्रा (चित्र 96) में बैठता है तो उसके अधीनस्थ भी उसकी नकल करेंगे।



चित्र 134 एक जैसा सोचने का तरीका



चित्र 135 स्वीकृति प्राप्त करने के लिये दूसरे व्यक्ति की मुद्राओं की नक़ल



चित्र 136 अशाब्दिक चुनौती

जो लोग घरों पर जाकर विवाहित दंपतियों को सामान बेचते हैं उन्हें यह सलाह दी जाती है कि वे उनकी मुद्राओं को ध्यान से देखें और इस तरह यह जानें कि उनमें से पहल कौन करता है और कौन उसका अनुसरण करता है।

उदाहरण के तौर पर, अगर पाते ही बातें कर रहा है और पत्नी बिना कुछ बोले बैठी हुई है परंतु आप अचानक देखते हैं कि पति अपनी पत्नी की मुद्राओं की नक़ल कर रहा है, तो आप यह समझ जायेंगे कि पत्नी ही फैसला लेती है और चेक काटती है इसलिये अपनी प्रस्तुति को पत्नी के समक्ष प्रस्तुत करना एक अच्छा विचार होगा।



शरीर झुकाना और स्टेटस

ऐतिहासिक रूप से अपने शरीर की ऊँचाई को किसी दूसरे आदमी के सामने कम करने का प्रयोग श्रेष्ठ/ मातहत संबंध स्थापित करने का साधन है। हम राजपरिवार के सदस्य को 'योअर हाईनेस' कहकर संबोधित करते हैं जबकि जो आदमी बुरे काम करते हैं उन्हें 'घटिया' कहा जाता है। विरोधी रैली का वक्ता किसी ऊँचे स्थान पर इसलिये खड़ा होता है ताकि वह बाकी लोगों से ऊँचा दिखाई दे। न्यायाधीश कोर्ट में दूसरे लोगों से ज़्यादा ऊँचाई पर बैठता है। जो लोग पेंटहाउस में रहते हैं उनकी सत्ता ज़मीन पर रहने वाले लोगों से ज़्यादा होती है और कुछ संस्कृतियाँ अपने सामाजिक वर्गों को उच्च वर्ग' और 'निम्न वर्ग' में बांटती हैं।

चाहे कुछ लोग इस बात पर भरोसा न करना चाहें, परंतु सच तो यही है कि लंबे लोग ठिगने लोगों से ज़्यादा अधिकारसंपन्न होते हैं। परंतु ऊँचाई आमने- सामने के संप्रेषण में कुछ पहलुओं पर नुकसानदेह भी साबित हो सकती है जहाँ आपको 'एक ही स्तर' पर बात करने की ज़रूरत हो या दूसरे आदमी के साथ 'आँख से आँख मिलाकर' बात करना ज़रूरी हो।

राजपरिवार के किसी सदस्य से मिलने पर ज़्यादातर महिलायें अभिवादन करती हैं और पुरुष अपना सिर झुकाते हैं या अपने हैट उतार लेते हैं ताकि वे राजपरिवार के सदस्य से छोटे नज़र आयें। आधुनिक सैल्यूट शरीर को झुकाने की क्रिया का अवशेष है। कोई आदमी दूसरे आदमी के सामने जितना ज़्यादा नम्र या नीचा महसूस करता है, वह अपने शरीर को उतना ही ज़्यादा झुकायेगा। व्यवसाय में जो लोग हमेशा मैनेजमेंट के सामने झुकते रहते हैं उन्हें 'चमचे' या 'जूते चाटने वाले' या 'रेंगने वाले' जैसी अपमानजनक संज्ञाओं से विभूषित किया जाता है।

दुर्भाग्य से, लोगों को लंबा या नाटा करने के लिये बहुत कम उपाय किये जा सकते हैं, इसलिये हम ऊँचाई के कुछ उपयोगी बिंदुओं पर चर्चा करते हैं।

आप दूसरों के सामने आक्रामक न लगें, यह तभी संभव है जब आप उनकी तुलना में कम ऊँचाई पर आ जायें। इसलिये चलिये हम उस परिस्थिति के अशाब्दिक पहलुओं का परीक्षण करते हैं जिसमें आप अपनी कार तेज़ी से भगा रहे थे और पुलिस वाले ने आपको रोक लिया था। इन परिस्थितियों में पुलिस अफसर आपके वाहन के पास आते समय आपको अपना दुश्मन मान सकता है। ड्राइवर की सामान्य प्रतिक्रिया यही होती है कि वह कार में बैठा रहे, अपनी खिड़की का कांच खोल दे और गति सीमा के उल्लंघन के लिये बहाने बनाना चालू कर दे। इस व्यवहार के अशाब्दिक नकारात्मक परिणाम यह होते हैं: (1) अफसर को अपना क्षेत्र (पेट्रोल कार) छोड़ने के लिये मजबूर होना पड़ता है और वह आपके क्षेत्र (आपके वाहन) की ओर आता है। (2) अगर यह मान लिया जाये कि आपने सचमुच गति सीमा का उल्लंघन किया है तो आपके बहाने अफसर को आक्रमण लग सकते हैं। (3) कार में ही बैठे रहकर आप अपने और पुलिस वाले के बीच में एक दीवार खड़ी कर देते हैं।



चित्र 137 'योअर हाइनेस'



चित्र 138 'कृपया मुझे मत पकड़िये'

यह मानते हुये कि इन परिस्थितियों में पुलिस अफसर स्पष्ट रूप से आपसे ज़्यादा ऊँची स्थिति में है, इस प्रकार का व्यवहार स्थिति को बद से बदतर बना देता है और आप पर जुर्माने के अवसर बढ़ जाते हैं। इसके बजाय जब आपकी कार को रोका जाये तो ऐसा करें: (1) अपनी कार अपने क्षेत्र से तत्काल बाहर निकल आयें और पुलिस अफसर की कार (उसके क्षेत्र) के पास पहुँच जायें। इस तरह उसे अपने क्षेत्र को छोड़ने की असुविधा नहीं झेलनी पड़ेगी। (2) अपने शरीर को इतना झुका लें कि आप उससे ज़्यादा नाटे नज़र आयें। (3) अफसर को यह बताकर कि आप कितने मूर्ख और गैरज़िम्मेदार हैं अपने स्टेटस को गिरा लें। आप यह कहकर उसके स्टेटस को बढ़ा दें कि उसने आपकी गलती बतलाई है और उसे यह भी बतायें कि आप समझते हैं कि उसका काम कितना कठिन है क्योंकि दुनिया में आप जैसे मूर्ख और भी हैं। (4) अपनी हथेलियाँ खोलकर, कांपती हुई आवाज़ में, उससे जुर्माना न करने की प्रार्थना करें। इस तरह के व्यवहार से पुलिस अफसर को यह लगेगा कि आप उसके लिये खतरा नहीं हैं

और इससे अक्सर उसको एक क्रुद्ध पिता की भूमिका निभाने का मौका मिल जाता है जिस प्रकरण में वह आपको एक कड़ी चेतावनी देकर छोड़ देगा-और आप पर जुर्माना नहीं करेगा। जब यह तकनीक इसी तरह प्रयुक्त की जाती है तो यह आपको 50 प्रतिशत से भी ज़्यादा बार जुर्माने से बचा सकती है।

यही तकनीक उस क्रुद्ध ग्राहक को शांत करने के लिये भी प्रयुक्त की जा सकती है जो किसी रिटेल स्टोर में कोई दोषपूर्ण सामान लौटा रहा हो। इस प्रकरण में ग्राहक और स्टोर के मालिक के बीच काउंटर दीवार का काम करता है। अगर स्टोरकीपर काउंटर के उस पार ही बना रहेगा तो क्रुद्ध ग्राहक को नियंत्रित करना कठिन होगा और आपके क्षेत्र में बने रहने से ग्राहक और ज़्यादा गुस्सा हो जायेगा। स्टोरकीपर के लिये सबसे बढ़िया नीति यह होगी कि वह ग्राहक की ओर वाले काउंटर पर आ जाये, उसका शरीर झुका हुआ हो तथा हथेलियाँ खुली हुई हों। इसके बाद उसी नीति का प्रयोग किया जाये जो पुलिस अफसर के प्रकरण में की गई थी।

रोचक रूप से ऐसी कई परिस्थितियाँ भी होती हैं जिनमें शरीर को झुकाना प्रभुत्व का संकेत दे सकता है। ऐसा तब होता है जब आप किसी दूसरे आदमी के घर जाकर उसकी आरामकुर्सी में बैठ जाते हैं जबकि घर का मालिक खड़ा रहता है। यह दूसरे आदमी के क्षेत्र में पूर्ण अनौपचारिकता दर्शाता है जो प्रभुत्वपूर्ण या आक्रामक व्यवहार संप्रेषित करता है।

यह याद रखना भी महत्वपूर्ण है कि कोई भी आदमी अपने क्षेत्र में हमेशा श्रेष्ठ होगा, खासकर खुद के घर में और उस आदमी को अपने पक्ष में करने के लिये नम्र मुद्रायें और व्यवहार बहुत प्रभावी नीतियाँ होंगी।



अध्याय : 15

संकेतक

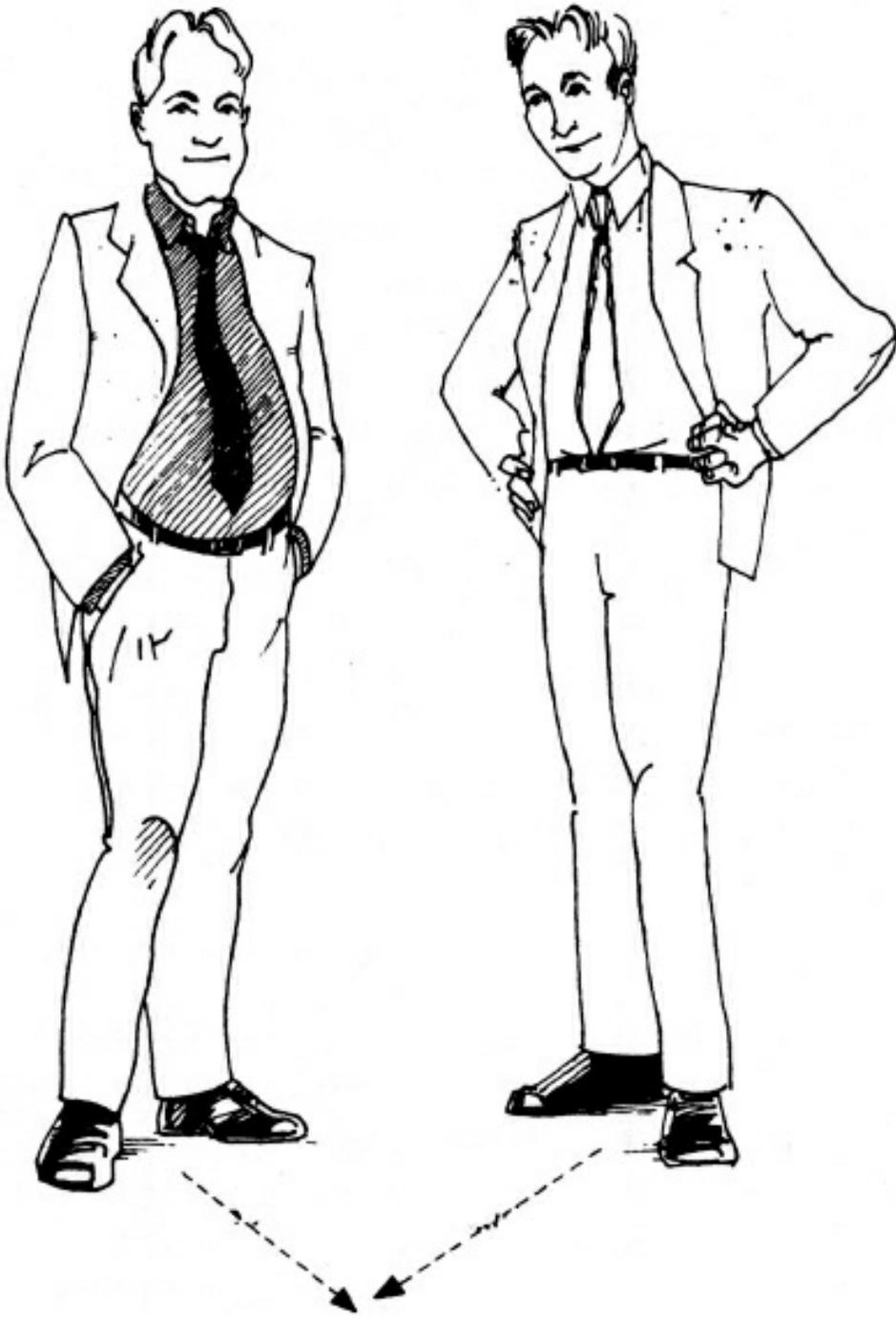
क्या आपको कभी यह एहसास हुआ है कि आप जिससे बातें कर रहे हैं वह आपके सामने होने के बजाय कहीं और है हालांकि ऐसा लगता है कि वह आपके सान्निध्य का आनंद ले रहा है? इस दृश्य के एक स्थिर चित्र से शायद आपको यह जानकारी मिलेगी : (1) उस आदमी का सिर आपकी तरफ़ मुड़ा हुआ है और चेहरे के संकेत जैसे मुस्कराहट और सिर हिलाना साफ़ नज़र आते हैं। (2) उस आदमी का शरीर और पैर आपसे दूर मुड़े हुये हैं, या तो किसी दूसरे आदमी की तरफ़ या फिर बाहर जाने वाले दरवाज़े की तरफ़। जिस दिशा में कोई आदमी अपने घड़ या पैर से इंगित करता है, उस दिशा में वह जाना चाहता है, यह एक स्पष्ट संकेत होता है।

[चित्र 139](#) में दो लोग एक दरवाज़े के पास चर्चा कर रहे हैं। बांयी तरफ़ का आदमी दूसरे आदमी का ध्यान खींचने की कोशिश कर रहा है, परंतु उसका श्रोता उस दिशा में जाना चाहता है जिस दिशा में उसका शरीर संकेत कर रहा है, हालांकि उसका सिर दूसरे आदमी की उपस्थिति को मान्यता दे रहा है। आपसी रोचक चर्चा तभी संभव हो सकेगी जबकि दाहिनी तरफ़ का आदमी अपने पूरे शरीर को बांयी तरफ़ के आदमी की तरफ़ मोड़ लेगा।

यह स्पष्ट है कि चर्चा में प्रायः जब एक आदमी चर्चा को समाप्त करने का निर्णय ले लेता है या बाहर जाना चाहता है तो वह सबसे करीब के बाहर जाने वाले दरवाज़े की तरफ़ अपने शरीर को मोड़ लेगा या अपने पैर को उस तरफ़ घुमा लेगा। यदि आप आमने-सामने की मुलाक़ात में इस तरह के संकेत देखें तो आपको या तो उस आदमी की रुचि जगाने और उसे चर्चा में शामिल करने की कोशिश करना चाहिये या फिर चर्चा को अपनी शर्तों पर समाप्त कर देना चाहिये, जिससे आपको नियंत्रण बनाये रखने का मौक़ा मिले।



चित्र 139 शरीर बताता है कि दिमाग कहाँ जाना चाहता है।



चित्र 140 खुली त्रिकोण स्थिति

कोण और त्रिकोण

खुली रचना

पहले के एक अध्याय में हमने बताया था कि लोगों के बीच की शारीरिक दूरी उनकी अंतरंगता के अंशों से जुड़ी होती है। लोग अपने शरीरों को जिस कोण पर स्थापित करते हैं वह भी उनके विचारों और संबंधों के बारे में कई अशाब्दिक संकेत देता है। उदाहरण के तौर पर, ज्यादातर अंग्रेजीभाषी देशों में लोग सामान्य सामाजिक व्यवहार के दौरान अपने शरीर को इस तरह स्थित करते हैं कि 90 अंशों का कोण बन जाये। [चित्र 140](#) दो लोगों को दर्शाता है जिनके शरीर एक काल्पनिक तीसरे बिंदु की ओर कोण बना रहे हैं जिससे त्रिकोण बन रहा है। यह तीसरे आदमी के लिये अशाब्दिक आमंत्रण भी है कि वह आकर चर्चा में शामिल हो जाये और उस तीसरे बिंदु पर खड़ा हो जाये। [चित्र 140](#) में दोनों पुरुष एक सी मुद्राओं और भंगिमा के द्वारा समान स्टेटस प्रदर्शित कर रहे हैं और उन दोनों के धड़ से बनने वाला कोण यह संकेत करता है कि उनके बीच कोई सार्वजनिक चर्चा चल रही है। त्रिकोण की संरचना चर्चा में शामिल होने के लिये समान स्टेटस वाले किसी तीसरे पुरुष को आमंत्रित करती है। जब कोई चौथा व्यक्ति इस समूह में स्वीकार किया जायेगा तो एक वर्ग बन जायेगा और पाँचवें आदमी के लिये या तो एक गोला बन जायेगा या दो त्रिकोण बन जायेंगे।

बंद संरचना

जब दो लोगों द्वारा अंतरंगता या निजता चाही जाती है तो उनके धड़ों द्वारा बनाया जाने वाला कोण 90 अंशों से घटकर 0 अंश का हो जाता है। किसी महिला साथी को आकर्षित करने का इच्छुक पुरुष जब उस पर डोरे डालता है तो वह दूसरी प्रणय मुद्राओं के साथ इस विधि का भी प्रयोग करता है। न सिर्फ वह अपने शरीर से उसकी तरफ इशारा करता है, बल्कि वह आपस की दूरी को भी कम कर देता है और उस महिला के अंतरंग क्षेत्र में प्रवेश कर जाता है। उसके आगमन को स्वीकार करने के लिये उस महिला को केवल यह करना है कि वह अपने धड़ के कोण को 0 डिग्री का कर दे और उसे अपने क्षेत्र में प्रवेश कर जाने दे। बंद संरचना में खड़े हुये दो लोगों के बीच की दूरी सामान्यतया खुली संरचना से कम होती है।

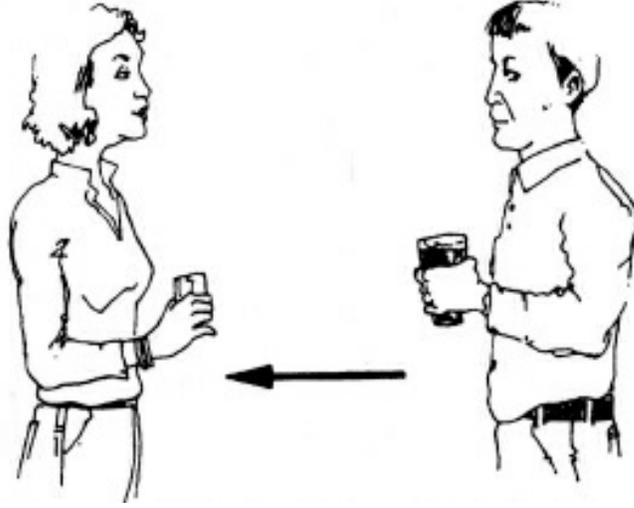
सामान्य प्रणय प्रदर्शन के अलावा दोनों साथी अगर एक दूसरे में रुचि रखते हैं तो वे एक दूसरे की मुद्राओं की नकल भी कर सकते हैं। दूसरी कई प्रणय मुद्राओं की ही तरह बंद संरचना एक दूसरे के प्रति शत्रुता रखने वाले लोगों के बीच एक अशाब्दिक चुनौती के रूप में भी प्रयुक्त की जा सकती है (देखें [चित्र 106](#))।

शामिल करने और शामिल न करने की तकनीकें

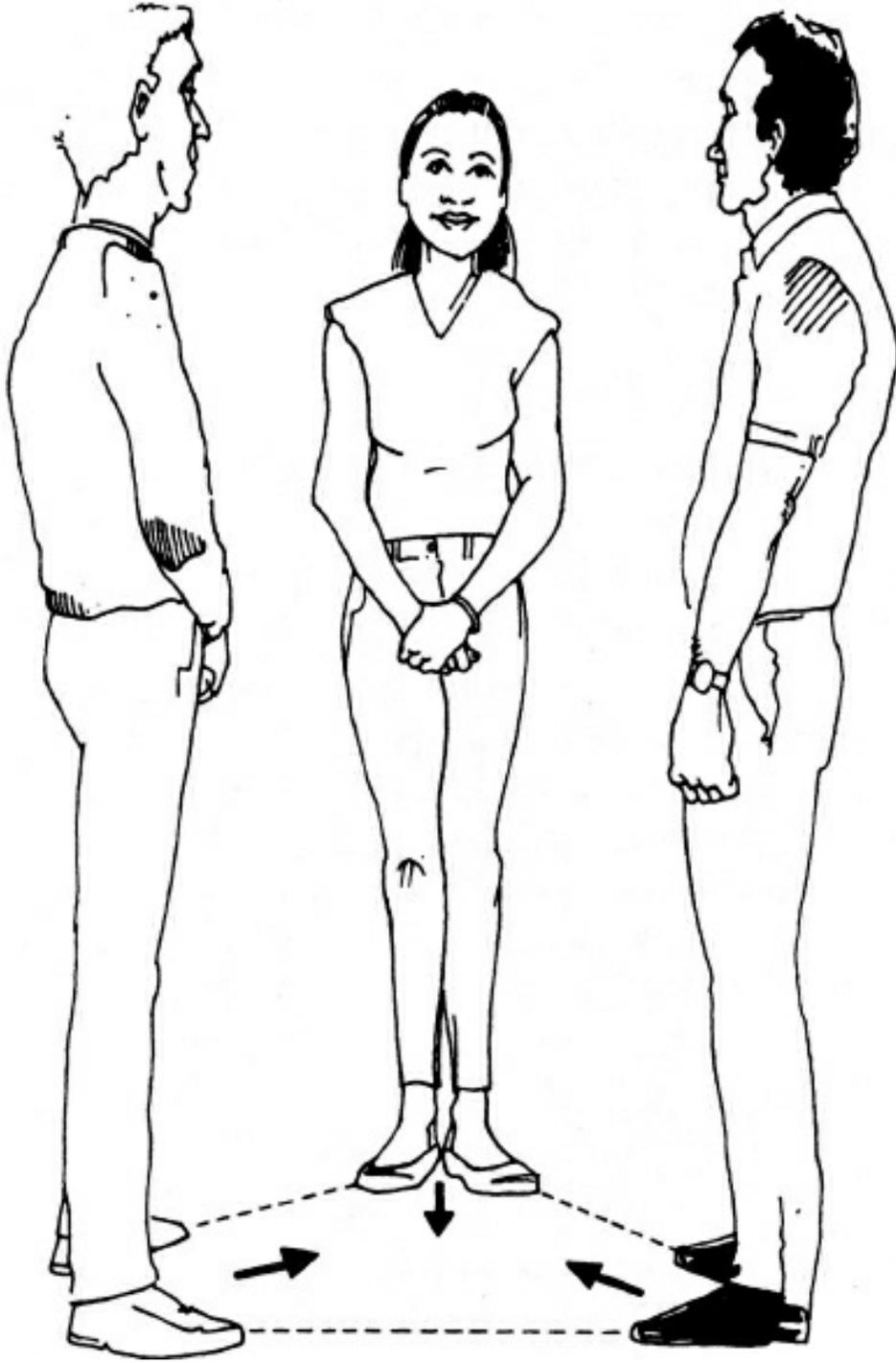
खुली त्रिकोण स्थिति और बंद स्थिति दोनों ही स्थितियां चर्चा में किसी दूसरे

आदमी को शामिल करने या उसे शामिल न करने के लिये प्रयुक्त की जाती हैं। [चित्र 142](#) दर्शाता है कि पहले दो लोग जिस तरह की त्रिकोण संरचना कर रहे हैं उसमें तीसरे आदमी के लिये स्वीकृति दर्शायी जा रही है।

जब कोई तीसरा आदमी दो लोगों के साथ शामिल होना चाहता है जो एक बंद संरचना में खड़े हैं तो वह तभी चर्चा में शामिल होने के लिये आमंत्रित माना जायेगा जब बाकी दोनों लोग अपने धड़ों को किसी तीसरे बिंदु की ओर इंगित करें ताकि त्रिकोण बन सके।



चित्र 141 बंद संरचना में शरीर का सीधा संकेत

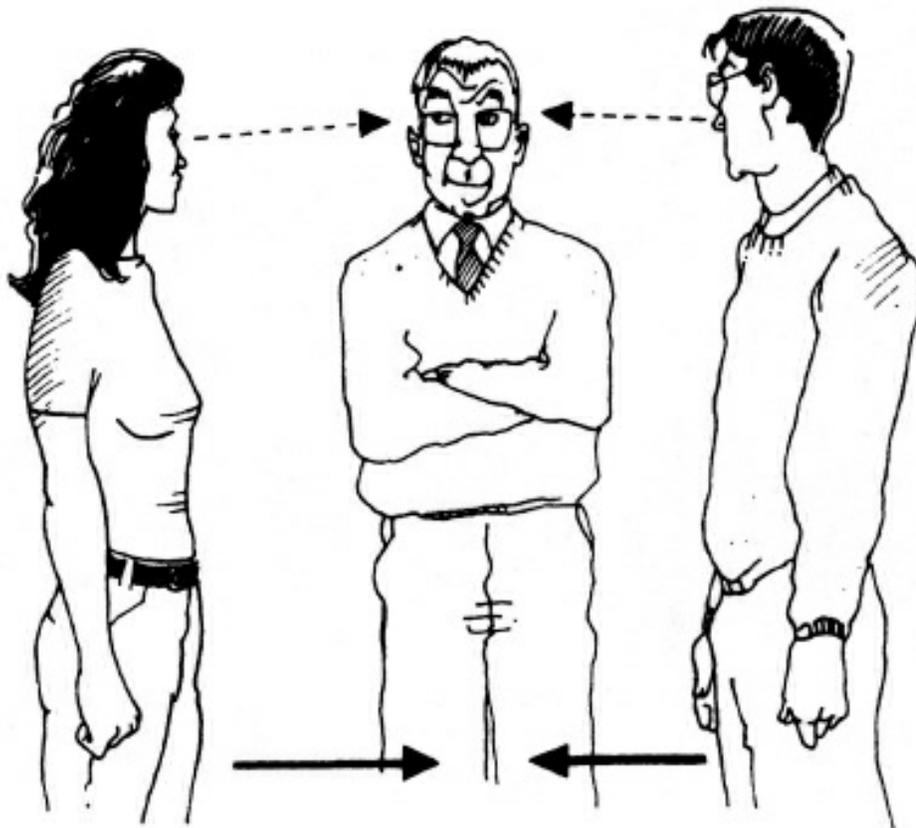


चित्र 142 स्वीकृति का संकेत देने वाली खुली त्रिकोण

स्थिति यदि तीसरा आदमी स्वीकार नहीं किया जा रहा हो तो दोनों उसी बंद संरचना की स्थिति में बने रहेंगे और केवल उसकी तरफ़ अपने सिर मोड़कर उसकी

उपास्थिति को मान्य करेंगे परंतु उनके धड़ की दिशा से यह साफ दिख जायेगा कि उसे चर्चा में शामिल होने का आमंत्रण नहीं दिया गया है (चित्र 143)।

प्रायः कोई चर्चा तीन लोगों में खुली त्रिकोण संरचना में शुरू होती है परंतु आखिरकार दो लोग बंद संरचना की स्थिति में आकर तीसरे को बाहर खड़ा कर देते हैं (चित्र 143)। यह समूह संरचना उस तीसरे आदमी के लिये स्पष्ट संकेत है कि किसी तरह की अप्रिय उपेक्षा से बचने के लिये उसे समूह छोड़कर चला जाना चाहिये।

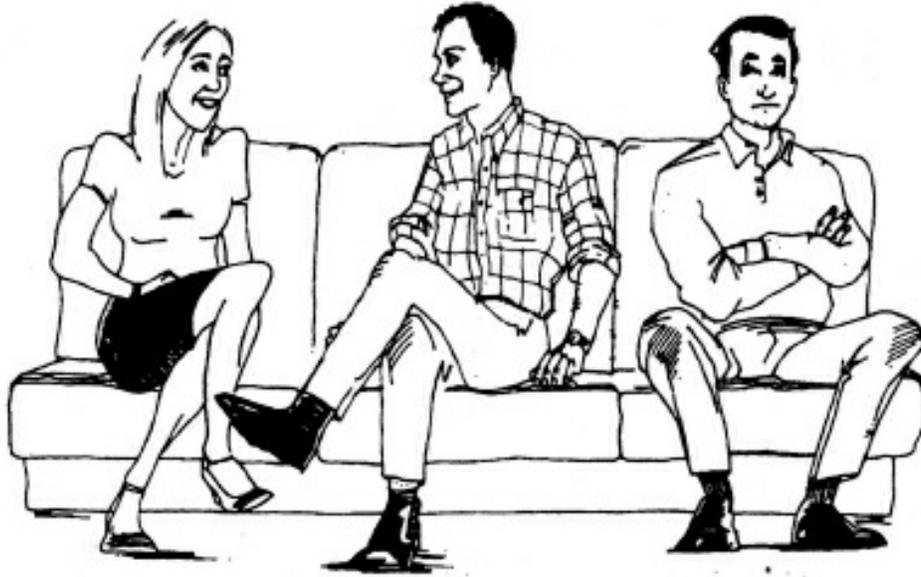


चित्र 143 तीसरा आदमी स्वीकार नहीं किया जा रहा है।

बैठे हुये शरीर के संकेत

घुटनों को दूसरे व्यक्ति की दिशा में मोड़ना इस बात का संकेत है कि उसे आमंत्रण दिया जा रहा है या उसमें रुचि दिखायी जा रही है। यदि दूसरा व्यक्ति भी रुचि लेता है तो वह भी पहले व्यक्ति की तरह घुटने मोड़ लेगा जैसा चित्र 144 में दर्शाया गया है। जब दोनों लोग एक दूसरे के साथ ज़्यादा घुल-मिल जायेंगे तो दोनों एक दूसरे की गतियों और मुद्राओं की नक़ल करना चालू कर देंगे जैसा चित्र 144 में दिखाया गया है, और एक बंद संरचना इसका परिणाम होगी जिसमें बाकी सभी को बाहर कर दिया

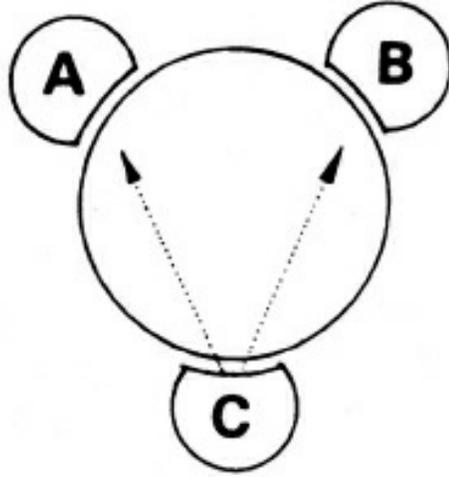
जायेगा जैसे दांयी तरफ़ का आदमी। केवल एक तरीका है जिससे दांयी तरफ़ का आदमी चर्चा में भाग ले सकता है और वह यह कि वह किसी कुर्सी को उस युगल के सामने रख दे और एक त्रिकोण बनाने की कोशिश करे या इस संरचना को तोड़ने का कोई और उपाय करे।



चित्र 144 शरीर के कोण के प्रयोग द्वारा दांये आदमी को बाहर कर देना

दो लोगों का इंटरव्यू लेना

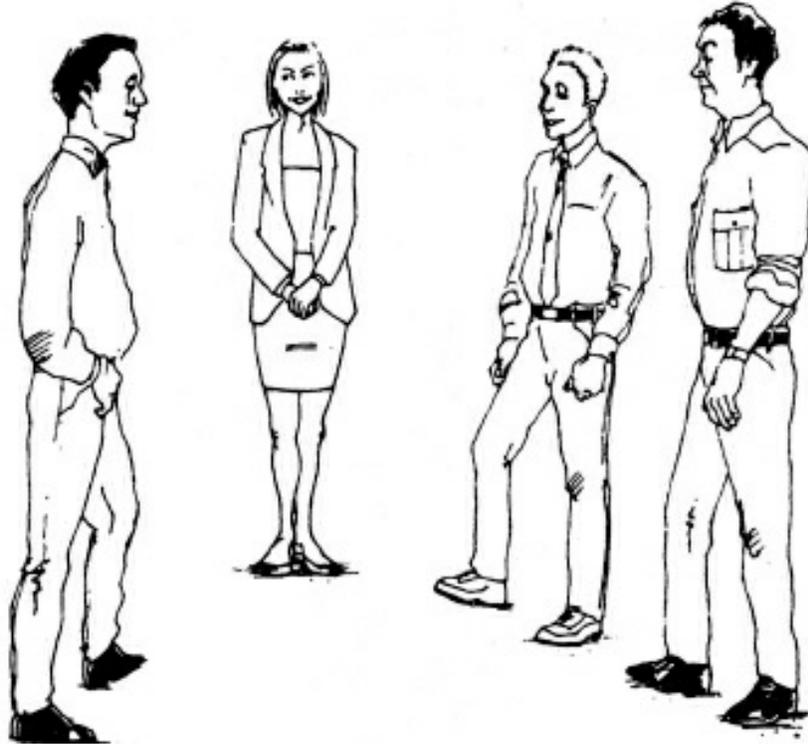
हम कल्पना करें कि आप, व्यक्ति c , किन्हीं दो व्यक्तियों A और B का इंटरव्यू लेने जा रहे हैं या उनसे चर्चा कर रहे हैं। और हम यह मान लें कि आप चयन करके या परिस्थितिवश एक गोल मेज पर त्रिकोण की स्थिति में बैठे हुये हैं। हम यह मान लेते हैं कि व्यक्ति A बहुत बातूनी है और कई सवाल पूछता है और व्यक्ति B पूरे समय चुपचाप बैठा हुआ है। जब A आपसे कोई सवाल पूछता है तो आप किस तरह B को चर्चा से बाहर न करते हुये A को जवाब देंगे और चर्चा जारी रखेंगे? इस आसान परंतु अत्यधिक प्रभावी सम्मिलन तकनीक का प्रयोग करें: जब A सवाल पूछता है तो जब आप जवाब देना प्रारंभ करें तो उसकी तरफ़ देखें, फिर अपने सिरको B की तरफ़ मोड़ें, फिर A की तरफ़ सिर घुमायें और दुबारा B की तरफ़ जब तक कि आप A की तरफ़ देखते हुये (जिसने सवाल पूछा था) अपना अंतिम वक्तव्य न दे डालें। इस तकनीक से B भी चर्चा में सम्मिलित महसूस करेगा और यह तकनीक विशेष रूप से तब उपयोगी है जब आपको B को अपनी तरफ़ बनाये रखने की ज़रूरत हो।



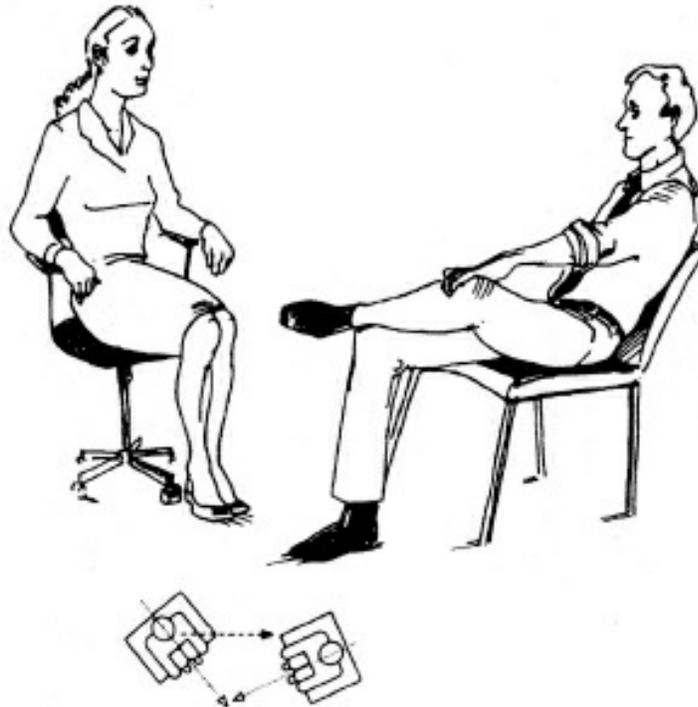
चित्र 145 दो लोगों का इंटरव्यू लेना

पैर का संकेत

न सिर्फ पैर संकेतकों की तरह काम करते हैं, यानी यह बताते हैं कि कोई आदमी किस दिशा में जाना चाहता है बल्कि वे यह संकेत भी देते हैं कि आपको कौन से लोग रुचिकर या आकर्षक लग रहे हैं। कल्पना कीजिये कि आप किसी सामाजिक समारोह में हैं और आप तीन पुरुषों और एक बहुत आकर्षक महिला के समूह को देखते हैं (चित्र 146)। चर्चा पर पुरुषों का वर्चस्व प्रतीत हो रहा है जबकि महिला केवल सुन रही है। तभी आप एक रोचक बात देखते हैं-सभी पुरुषों के एक पैर का संकेत उस महिला की तरफ जा रहा है। इस आसान अशाब्दिक संकेत से सभी पुरुष यह बता रहे हैं कि वे उस महिला में रुचि रखते हैं। अवचेतन में वह महिला इन पैर की मुद्राओं को देखती है और वह उस समूह में तब तक बनी रहेगी जब तक वह उनके आकर्षण का केंद्र बनी रहेगी।



चित्र 146

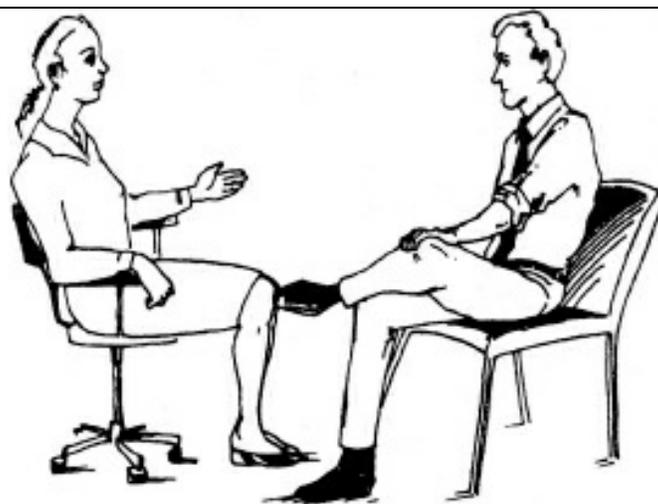


चित्र 147 खुली त्रिकोण संरचना

चित्र 146 में वह दोनों पैर को मिलाकर एक तटस्थ मुद्रा में खड़ी हुई है और आखिरकार वह अपना एक पैर उस पुरुष की ओर मोड़ देगी जो उसे सबसे ज्यादा आकर्षक या रुचिकर लगता है। आप यह भी पायेंगे कि वह उस आदमी की तरफ़ तिरछी निगाह डाल रही है जो बेल्ट -में- अंगूठे की मुद्रा का प्रयोग कर रहा है।

बैठे शरीर की संरचनायें

इस स्थिति को लें: आप एक सुपरवाइज़र की भूमिका में हैं और एक अधीनस्थ को परामर्श देने वाले हैं जिसका काम बहुत असंतोषजनक और ग़लतियों से भरा हुआ है। इस लक्ष्य को पाने के लिये आप महसूस करते हैं कि आपको सीधे सवालों के प्रयोग की ज़रूरत होगी जिसके सीधे जवाब दिये जायें ताकि अधीनस्थ दबाव में आ जाये। कई बार आपको उस अधीनस्थ को यह बताने की ज़रूरत भी पड़ेगी कि आप उसकी भावनाओं को समझते हैं। और समय-समय पर आपको यह भी कहना पड़ेगा कि आप उसके विचारों या कार्यों से सहमत हैं। आप किस तरह इन दृष्टिकोणों को बॉडी लैंग्वेज के माध्यम से अशाब्दिक रूप से संप्रेषित करेंगे?



चित्र 148 सीधा देह संकेत

इन उदाहरणों हेतु साक्षात्कार और सवाल पूछने की तकनीकों को दरकिनार करते हुये हम निम्न बिंदुओं पर विचार करते हैं: (1) यह तथ्य कि परामर्श का यह सत्र आपके ऑफिस में है और आप उसके बॉस हैं आपको इस बात का मौक़ा देता है कि

आप अपनी तरफ़ को डेस्क से चलकर कर्मचारी को डेस्क को तरफ़ आ जायें (सहयोगी स्थिति) और इसके बावजूद अनकहा नियंत्रण बनाये रखें। (2) अधीनस्थ को ऐसी कुर्सी पर बैठाना चाहिये जिसके पाये स्थिर हों और जिसमें हल्का न हो ताकि वह देह मुद्राओं और भंगिमाओं के प्रयोग के लिये मजबूर हो जाये जिससे आप उसके रवैये को ज़्यादा अच्छी तरह समझ सकें। (3) आपको घूमने वाली कुर्सी पर बैठना चाहिये जिसमें हाथों को टिकाने के लिये हथे हों। इससे आपको ज़्यादा नियंत्रण मिलता है और आपको खुद की कुछ कमज़ोर मुद्राओं को समाप्त करने का मौका मिलता है क्योंकि कुर्सी पर आप इधर-उधर घूम सकते हैं।

तीन मुख्य कोण संरचनायें हैं जिनका प्रयोग किया जा सकता है।

खड़ी त्रिकोण स्थिति की ही तरह, खुली त्रिकोण संरचना में चर्चा में एक अनौपचारिक, सहज माहौल बन जाता है और यह परामर्श सत्र की शुरूआत के लिये एक अच्छी स्थिति है (चित्र 147)। आप अधीनस्थ की गतियों और मुद्राओं की नकल करके उसके साथ अशाब्दिक सहमति दर्शा सकते हैं। जैसा वे खड़ी स्थिति में करते हैं, दोनों धड़ तीसरे साझे बिंदु की ओर इंगित कर रहे हैं जिससे त्रिकोण बन रहा है, यह आपसी सहमति दर्शा सकता है।



चित्र 149 दांये कोण की स्थिति

अपनी कुर्सी को मोड़कर आप अपने शरीर द्वारा सीधे अपने अधीनस्थ की ओर संकेत करके (चित्र 148) अशाब्दिक रूप से उसे यह बता रहे हैं कि आप उससे अपने

सवालों का सीधा जवाब चाहते हैं। इस स्थिति को व्यावसायिक दृष्टि (चित्र 109) के साथ मिला लें और शरीर तथा चेहरे की मुद्राओं में कमी कर दें। इससे आपका अधीनस्थ कर्मचारी अत्यधिक अशाब्दिक दबाव महसूस करेगा। उदाहरण के तौर पर, जब आपने उससे कोई सवाल पूछा है और वह अपनी आँख तथा मुँह मलता है और दूसरी तरफ़ देखते हुये जवाब देता है तो अपनी कुर्सी को सीधे उसकी तरफ़ इंगित करके पूछें, 'क्या आप ऐसा पूरे यकीन से कह सकते हैं?' यह साधारण सी क्रिया उस पर अशाब्दिक दबाव डाल देती है और उसे सच बोलने के लिये मजबूर कर सकती है।

जब आप अपने शरीर को अपने अधीनस्थ से दूर दांये कोण पर स्थित करते हैं, तो आप साक्षात्कार के दबाव को कम कर देते हैं, (चित्र 149)। यह एक उत्कृष्ट स्थिति है जहाँ से आप नाजुक या उलझन भरे सवाल पूछ सकें, जिससे आपके दबाव में आये बिना वह आपके सवालों के ज़्यादा स्पष्ट जवाब दे सके। परंतु आपका लक्ष्य तो कुछ और ही है इसलिये आपको अपनी स्थिति को सीधी देह की बिंदु तकनीक पर दुबारा आने की ज़रूरत है ताकि आपको तथ्यों की पूरी जानकारी मिल सके।

संक्षेप

अगर आप किसी आदमी के साथ तालमेल बनाना चाहते हैं तो त्रिकोण की स्थिति का प्रयोग करें और जब आपको अशाब्दिक दबाव डालने की ज़रूरत महसूस हो तो सीधे शरीर के बिंदु का सहारा लें। दांये कोण की स्थिति में दूसरे आदमी को स्वतंत्र रूप से सोचने और काम करने की आज़ादी मिल जाती है क्योंकि आपकी तरफ़ से कोई अशाब्दिक दबाव नहीं डाला जा रहा है। बहुत कम लोगों ने इस बात पर विचार किया होगा कि शरीर के कोण दूसरे आदमी के दृष्टिकोण और व्यवहार पर असर डाल सकते हैं।

इन तकनीकों में पारंगत होने में बहुत अभ्यास की ज़रूरत होती है परंतु अगर आप ऐसा करेंगे तो कुछ समय बाद यह आपकी 'स्वाभाविक' गतियां बन जायेंगी। अगर आपकी आजीविका दूसरों के साथ व्यावसायिक सौदे करने से संबंधित है तो देहकोणों और घूमने वाली कुर्सी की तकनीकों में पारंगत होने से आपको काफ़ी फ़ायदा होगा। दूसरों के साथ आपकी रोज़मर्रा की मुलाक़ातों में अगर आप पैर के संकेत, देह के कोण और सकारात्मक मुद्रा समूह जैसे खुले हाथ, खुली हथेली, आगे झुकना, सिर को झुकाना और मुस्कराहट सीख लें तो दूसरे न सिर्फ़ आपके साथ से आनंदित होंगे बल्कि इससे आपका नज़रिया भी बदल जायेगा।

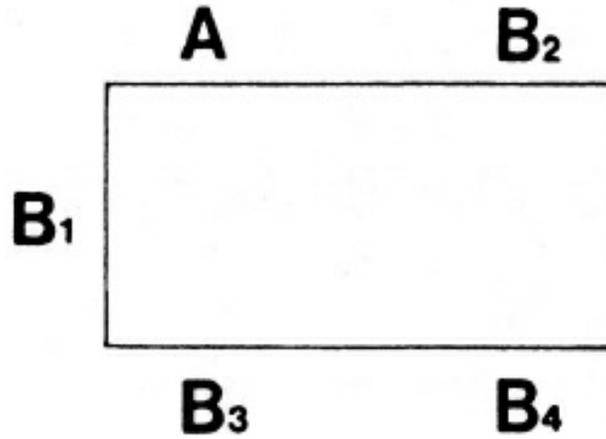


डेस्क, टेबल और बैठक व्यवस्था

टेबल पर बैठने की स्थितियां

दूसरों के साथ किस तरह बैठा जाये, यह जानकारी भी उनसे सहयोग हासिल करने में मददगार हो सकती है। आपके साथ वे किस स्थिति में बैठते हैं, इससे आपको उनके व्यवहार का अंदाज़ा हो सकता है।

मार्क नैप ने अपनी पुस्तक नॉन-वर्बल कम्युनिकेशन इन ह्यूमन इन्टरएक्शन में यह लिखा है कि हालांकि बैठने की स्थितियों की व्याख्या का एक सामान्य सिद्धांत होता है परंतु माहौल भी चुनी हुई स्थिति पर असर डालता है। श्वेत मध्यवर्गीय अमेरिकियों पर किये गये शोध से पता चला है कि किसी होटल के सार्वजनिक बार में कोई आदमी जिस तरह की बैठक स्थितियां चुनता है, किसी हाई-क्लास रेस्तरां में वह इनसे अलग बैठक स्थितियों को चुन सकता है। इसके अलावा कुर्सियां किस दिशा में हैं या मेजों के बीच में कितनी दूरी है, बैठक व्यवस्था पर इसका भी असर पड़ता है। उदाहरण के तौर पर, अंतरंग युगल जहाँ तक संभव हो पास-पास बैठना पसंद करते हैं परंतु किसी भीड़ भरे रेस्तरां में ऐसा संभव नहीं होता और युगल को एक दूसरे के सामने बैठने पर मजबूर होना पड़ता है जो सामान्यतः एक सुरक्षात्मक स्थिति है।



चित्र 150 मूलभूत बैठक स्थितियां

परिस्थितियों की भिन्नता के कारण निम्न उदाहरण यह दर्शाते हैं कि किसी ऑफिस में सामान्य आयताकार कुर्सी पर बैठक व्यवस्था के क्या असर हो सकते हैं।

व्यक्ति B व्यक्ति A के साथ चार मूलभूत बैठक स्थितियों में बैठ सकता है।

B1 : कोने की स्थिति

B2 : सहयोगी स्थिति

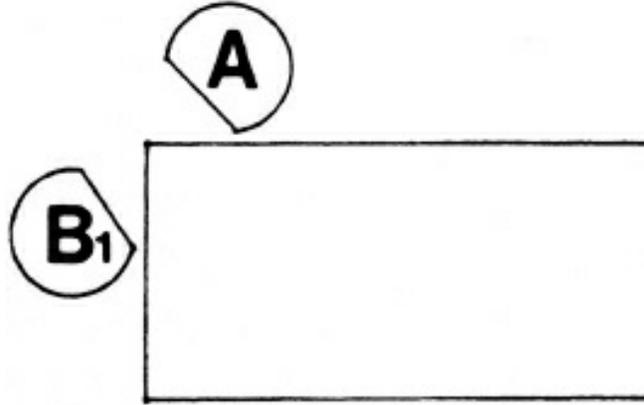
B3 : प्रतियोगी-सुरक्षात्मक स्थिति

B4 : स्वतंत्र स्थिति

कोने की स्थिति (B1)

इस स्थिति का प्रयोग सामान्यतः ऐसे लोग करते हैं जो मित्रतापूर्ण, अनौपचारिक चर्चा में संलग्न होते हैं। इस स्थिति में नज़रें मिलाने की असीमित संभावना होती है और असंख्य मुद्राओं के प्रयोग के मौके होते हैं तथा दूसरे आदमी की मुद्राओं को देखने के मौके भी होते हैं। अगर किसी व्यक्ति को कोई खतरा महसूस हो तो डेस्क का कोना एक आंशिक अवरोध का काम भी करता है। इस स्थिति से मेज पर क्षेत्रीय विभाजन से भी बचा जा सकता है।

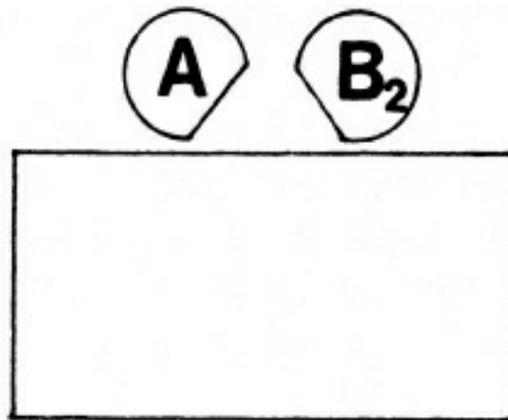
अगर A खरीददार हो तो B1 वह सर्वाधिक सफल स्थिति होगी जहाँ से सेल्समेन अपने नये ग्राहक के सामने अपनी प्रस्तुति दे सकता है। अपनी कुर्सी को B1 स्थिति में लाकर आप एक तनावपूर्ण माहौल को खत्म कर सकते हैं और एक सफल वार्ता के अवसर को बढ़ा सकते हैं।



चित्र 151 कोने की स्थिति

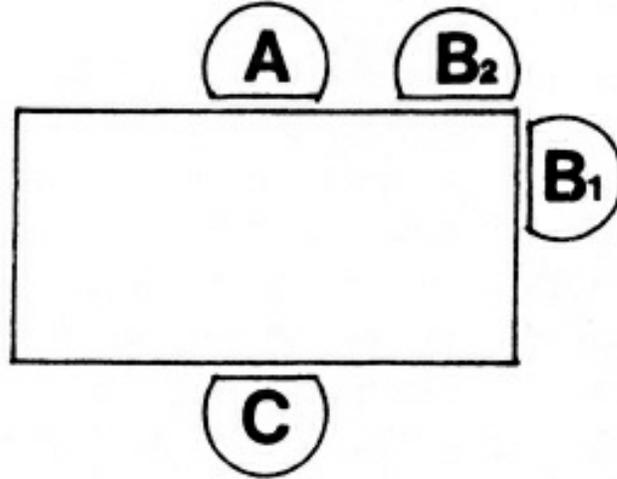
सहयोगी स्थिति (B2)

जब दो लोगों की विचारधारा एक सी हो यानी दोनों एक जैसा ही सोच रहे हों या इकट्ठे किसी काम में जुटे हों तो यह स्थिति देखने में आती है यह ऐसी स्थिति है जिसमें यदि कोई प्रस्ताव प्रस्तुत किया जाये तो वह मंजूर हो जाता है। परंतु B को इस स्थिति में इस तरह आना चाहिये कि A को यह न लगे कि उसके क्षेत्र का अतिक्रमण कर लिया गया है। यह उस समय भी अत्यंत सफल स्थिति बन जाती है जब चर्चा में B द्वारा यानी सेल्समेन द्वारा किसी तीसरे आदमी को संलग्न किया जाता है। उदाहरण के तौर पर यदि सेल्समेन ग्राहक के साथ दूसरी बार मिल रहा है और सेल्समेन किसी तकनीकी विशेषज्ञ का परिचय करा रहा है, तो निम्न रणनीति बहुतप्रभावी रहेगी।



चित्र 152 सहयोगी स्थिति

तकनीकी विशेषज्ञ स्थिति c में ग्राहक A के ठीक सामने बैठा है। सेल्समेन या तो स्थिति B2 (सहयोगी) या B1 (कोने) की स्थिति में बैठ सकता है। इससे सेल्समेन ग्राहक की तरफ हो जाता है और ग्राहक की तरफ से तकनीशियन से सवाल पूछ सकता है। इस स्थिति को प्रायः 'विरोधी का साथ देना' भी कहा जाता है।

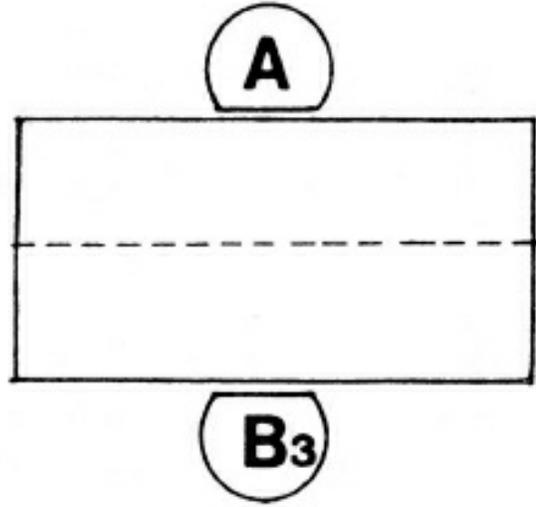


चित्र 153 तीसरे आदमी को शामिल करना

प्रतियोगी-सुरक्षात्मक स्थिति (B3)

मेज पर किसी आदमी के ठीक सामने बैठने से एक सुरक्षात्मक, प्रतियोगी माहौल बन जाता है और हर पक्ष अपने विचार पर अड़ा रह सकता है क्योंकि दोनों के बीच में मेज एक ठोस अवरोध का काम करती है। यह स्थिति उन लोगों द्वारा चुनी जाती है जो या तो एक दूसरे के साथ प्रतियोगिता कर रहे हैं या उनमें से एक दूसरे को डांट रहा हो। जब ऐसा A के ऑफिस में होता है तो इससे यह भी साबित होता है कि सुपीरियर/अधीनस्थ की भूमिका भी मौजूद है।

आर्गाइल ने यह लिखा है कि एक डॉक्टर के ऑफिस में किये गये प्रयोग ने यह दर्शाया है कि डेस्क के होने या न होने से मरीजों के सहज होने या असहज होने की स्थिति पर काफ़ी असर नज़र आया। जब डॉक्टर की डेस्क मौजूद थी और डॉक्टर उस पर बैठा था तो केवल 10 प्रतिशत रोगी सहज पाये गये। जब डेस्क हटा ली गयी तो यह संख्या बढ़कर 55 प्रतिशत हो गयी।



चित्र 154 प्रतियोगी-सुरक्षात्मक स्थिति

यदि B नाम का व्यक्ति A नाम के व्यक्ति से कोई बात मनवाने की कोशिश कर रहा है तो प्रतियोगी सुरक्षात्मक स्थिति से सफल वार्ता की संभावना कम हो जाती है जब तक कि B किसी सुनियोजित रणनीति के तहत जान-बूझकर A के ठीक सामने न बैठे। उदाहरण के तौर पर, यह हो सकता है कि A एक मैनेजर हो जिसे कर्मचारी B को गंभीर डांट लगानी हो और प्रतियोगी स्थिति से उस डांट का असर निश्चित रूप से ज़्यादा होगा। दूसरी तरफ, यह भी हो सकता है कि B चाहता हो कि A सुपीरियर महसूस करे और इसलिये B जान-बूझकर A के ठीक सामने बैठा हो।

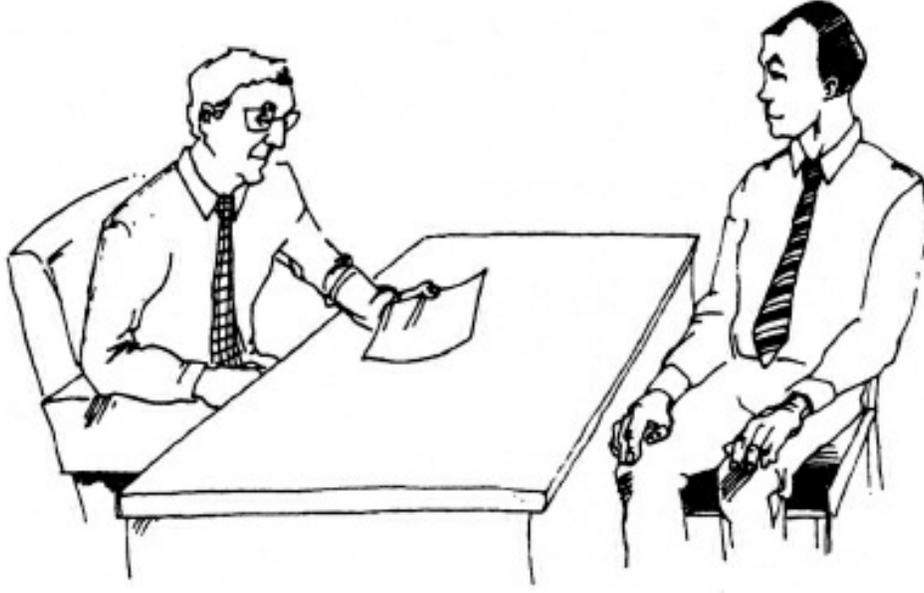
आप किसी भी व्यवसाय में क्यों न हों, अगर उसमें लोगों से संबंध रखना महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है तो आप प्रभावित करने वाले व्यवसाय में हैं और आपका लक्ष्य हमेशा यह होना चाहिये कि आप दूसरे आदमी का दृष्टिकोण समझ सकें, उसे सहज वातावरण दें और उसे यह आभास होने दें कि वह आपके साथ वार्ता करके सही कदम उठा रहा है। प्रतियोगी स्थिति इस लक्ष्य को पूरा नहीं कर सकती। प्रतियोगी स्थितियों की तुलना में कोने और सहयोगी स्थितियों से बहुत ज़्यादा सहयोग हासिल किया जा सकता है। किसी दूसरी स्थिति की तुलना में प्रतियोगी स्थिति में चर्चा ज़्यादा संक्षिप्त और ज़्यादा बिंदुवार होती है

जब लोग किसी मेज पर एक दूसरे के ठीक सामने बैठते हैं तो वे इसे अचेतन रूप से दो समान क्षेत्रों में बांट लेते हैं। प्रत्येक व्यक्ति आधे क्षेत्र को अपना क्षेत्र मान लेता है और दूसरे को इस पर अतिक्रमण करने से रोकता है। किसी रेस्तरां की मेज पर आमने-सामने बैठे दो लोग प्रतियोगी रूप से अपनी क्षेत्रीय सीमाओं को नमकदानी, शकर की प्याली और नेपकिन से रेखांकित कर लेते हैं।

यहाँ एक आसान परीक्षण दिया जा रहा है जो आप किसी रेस्तरां में करके देख सकते हैं कि किस तरह कोई आदमी अपने क्षेत्र के अतिक्रमण पर प्रतिक्रिया व्यक्त करता है। मैं हाल ही में एक सेल्समेन को अपनी कंपनी से समझौते के लिये लंच पर ले गया। यहाँ पर मेज इतनी छोटी थी कि मैं कोने की स्थिति पर नहीं बैठ सकता था इसलिये मैं प्रतियोगी स्थिति में बैठने के लिये मजबूर हो गया।

मेज पर सामान्य डायनिंग सामग्री थी : एशटे, नमकदानी, नैपकिन और मेनू। मैंने मेनू उठाया, उसे पढ़ा, और उसे दूसरे आदमी के क्षेत्र में रख दिया। उसने भी मेनू उठाया, पढ़ा और उसे फिर से मेज के बीच में अपनी दांयी तरफ रख दिया। मैंने एक बार फिर उसे उठाया, उसे पढ़ा और एक बार फिर उसके क्षेत्र में रख दिया। इस बिंदु पर वह आगे की तरफ झुका हुआ था और इस सूक्ष्म अतिक्रमण से वह पीछे टिककर बैठ गया। एशटे मेज के बीच में रखी हुई थी और जब मैंने अपनी सिगरेट की राख झड़ायी तो मैंने उसे उसके क्षेत्र में खसका दिया। उसने भी अपनी सिगरेट की राख झड़ायी और एशटे को फिर से मेज के बीच में रख दिया। इसके बाद सहज रूप से, मैंने अपनी सिगरेट की राख फिर से झड़ायी और एशटे को एक बार फिर उसकी तरफ रख दिया। फिर मैंने शकर के बाउल को बीच से हटाकर उसके क्षेत्र में सरका दिया और अब वह असहज होने लगा था। इसके बाद मैंने नमकदानी को भी उसकी तरफ खिसका दिया। इस समय तक वह अपनी कुर्सी पर इस तरह हिलने-डुलने लगा था मानो वह चींटियों की बांबी पर बैठा हो और उसकी भौंह पर पसीने की परत भी दिखाई देने लगी थी। जब मैंने नैपकिन भी उसके क्षेत्र में रख दिये तो उसके लिये यह बहुत ज़्यादा असहनीय हो गया और वह उठकर टॉयलेट को चला गया। उसके वापस लौटने पर मैं भी टॉयलेट चला गया। जब मैं मेज पर वापस लौटकर आया तो मैंने देखा कि मेज की सभी सामग्री बीच की रेखा पर रखी हुई थी।





चित्र 156 कागज़ को अपने क्षेत्र में लेने का संकेत है अशाब्दिक स्वीकृति

यह आसान, असरदार खेल बताता है कि व्यक्ति अपने क्षेत्र के अतिक्रमण का बहुत ज़्यादा प्रतिरोध करता है। यह स्पष्ट हो जाना चाहिये कि चर्चा के दौरान प्रतियोगी बैठक व्यवस्था क्यों नहीं की जानी चाहिये।



चित्र 157 खरीददार के क्षेत्र में प्रवेश करने की अशाब्दिक सहमति

ऐसे कई मौके आयेंगे जब अपने प्रकरण की प्रस्तुति के समय आपके लिये कोने की स्थिति पर बैठना मुश्किल या अनुचित होगा। हम मान लेते हैं कि आपको एक दृश्य-प्रस्तुति देनी है, कोई पुस्तक, उद्धरण या सैम्पल किसी दूसरे आदमी को दिखाना

हे जो एक आयताकार डेस्क के पीछे बैठा है। पहले तो आप लिखे कागज़ को मेज पर रखें (चित्र 155)। दूसरा आदमी आगे झुकेंगा और इसे देखेगा, इसे अपने क्षेत्र में ले लेगा या वापस आपके क्षेत्र में धकेल देगा।

अगर वह इसकी तरफ़ देखने के लिये आगे झुकता है तो आपको अपनी प्रस्तुति वहीं से देते रहना चाहिये जहाँ आप बैठे हैं क्योंकि उसकी यह क्रिया अशाब्दिक रूप से आपको बता रही है कि वह आपको डेस्क के अपनी तरफ़ वाले हिस्से में नहीं आने देना चाहता। अगर वह इसे अपने क्षेत्र में ले लेता है तो इससे आपको मौक़ा मिल जाता है कि आप अनुमति लेकर उसके क्षेत्र में दुखिल हो जायें और या तो कोने की स्थिति पर आ जायें या फिर सहयोगी स्थिति में पहुँच जायें (चित्र 157)। परंतु अगर वह कागज़ को वापस आपकी ओर धकेल दे तो आप कष्ट में हैं। स्वर्णिम नियम यह है कि दूसरे आदमी के क्षेत्र का अतिक्रमण न करें जब तक कि आपको ऐसा करने की शाब्दिक या अशाब्दिक अनुमति न दी गयी हो अन्यथा आप उसे विचलित कर देंगे।

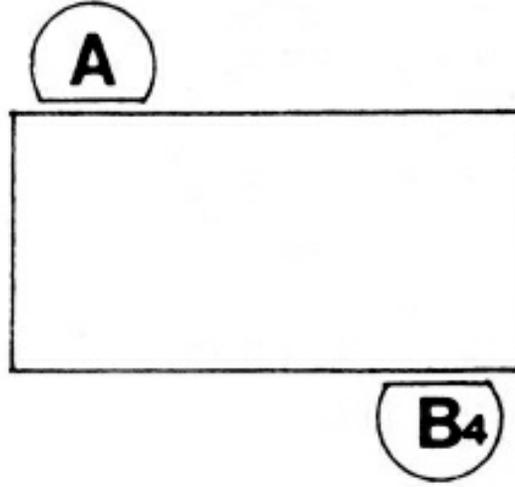
स्वतंत्र स्थिति (B4)

इस स्थिति का प्रयोग उस दशा में किया जाता है जब लोग आपस में व्यवहार नहीं करना चाहते, यह लायब्रेरी, पार्क की बेंच या रेस्तरां में देखी जा सकती है। इसका अर्थ होता है रुचि का अभाव और अगर किसी दूसरे आदमी की क्षेत्रीय सीमाओं का अतिक्रमण किया जाता है तो वह इसे शत्रुतापूर्ण कार्यवाही समझेगा। जब A और B के बीच खुली चर्चा होना हो तो इस स्थिति से बचना चाहिये।

वर्गाकार, गोल, आयताकार मेजें

वर्गाकार मेज (औपचारिक)

जैसा पहले बताया जा चुका है, वर्गाकार मेजें बराबरी के स्टेटस के लोगों के बीच प्रतियोगी या सुरक्षात्मक संबंध स्थापित कर देती हैं। वर्गाकार मेजें संक्षिप्त, बिंदुवार चर्चाओं के लिये या सुपीरियर/ अधीनस्थ संबंध दर्शाने के लिये आदर्श होती हैं। इसमें आपको अपनी तरफ़ बैठे व्यक्ति से सहयोग मिलता है और बांयी तरफ़ के व्यक्ति से दांयी तरफ़ बैठा व्यक्ति ज़्यादा सहयोग करता है। ज़्यादातर प्रतिरोध उस आदमी की तरफ़ से आता है जो आपके ठीक सामने बैठा है।

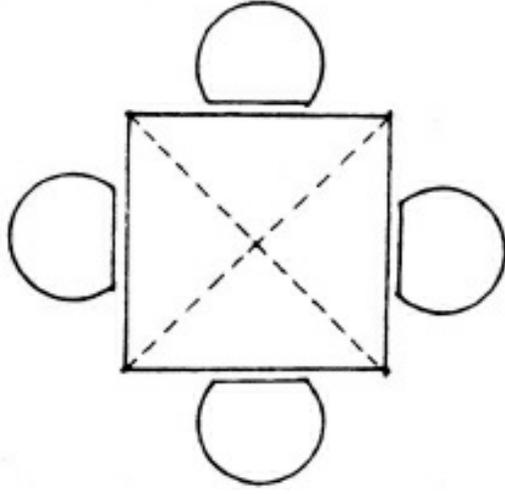


चित्र 158 स्वतंत्र स्थिति

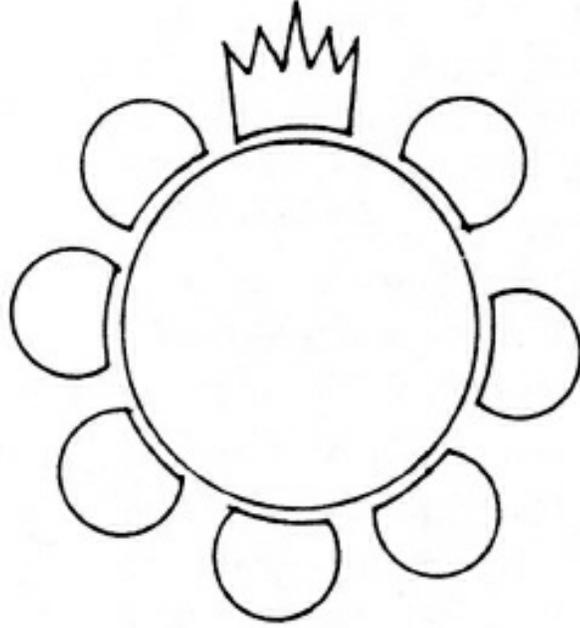
गोल मेज (अनौपचारिक)

सम्राट आर्थर गोल मेज का प्रयोग करते थे ताकि वह प्रतीकात्मक रूप से अपने हर योद्धा को बराबरी का दर्जा और स्टेटस दे सकें। गोल मेज सहज अनौपचारिकता का माहौल बना देती है और उन लोगों के बीच चर्चा हेतु आदर्श होती है जो बराबरी के स्टेटस के होते हैं क्योंकि हर आदमी मेज के क्षेत्र पर बराबरी का दावा कर सकता है। मेज को हटाकर गोल घेरे में बैठने से भी यही परिणाम निकलता है। दुर्भाग्य से, सम्राट आर्थर यह नहीं जानते थे कि अगर किसी व्यक्ति का स्टेटस समूह के बाकी लोगों से ऊँचा हो तो इससे हर दूसरे आदमी की शक्ति और अधिकार बदल जायेंगे। गोल मेज पर सर्वाधिक शक्ति राजा के पास होती थी और इसका मतलब यह था कि उसके दोनों तरफ बैठे योद्धाओं को अशाब्दिक रूप से अगली सर्वाधिक शक्ति दे दी गयी थी, दांयी तरफ बैठा योद्धा बांयी तरफ बैठे योद्धा से कुछ ज्यादा शक्तिसंपन्न था और जो योद्धा सम्राट आर्थर से जितनी दूरी पर बैठा था, उसकी शक्ति की मात्रा उसी अनुपात में घटती जाती थी।

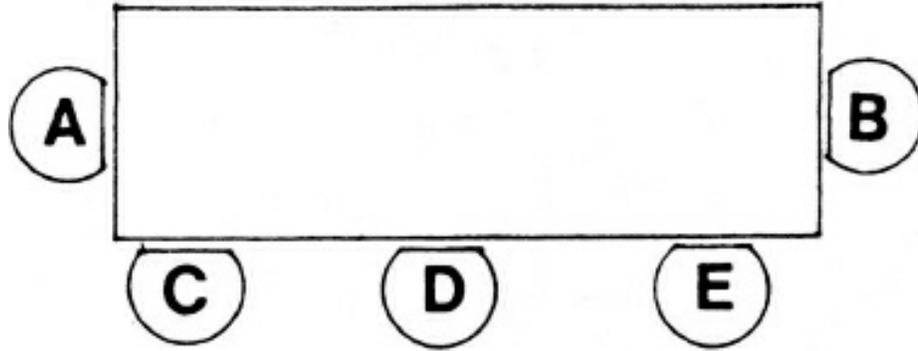
परिणामस्वरूप, जो योद्धा मेज के पार सम्राट आर्थर के ठीक सामने बैठा था, वह प्रतियोगी-सुरक्षात्मक स्थिति में बैठा था और इस बात की ज्यादा संभावना थी कि सबसे ज्यादा समस्या उसी की तरफ से आयेगी। आज के व्यावसायिक एग्जीक्यूटिव वर्गाकार और गोल दोनों तरह की मेजों का प्रयोग करते हैं। वर्गाकार डेस्क, जो काम करने की मेज होती है, व्यावसायिक कार्यों, संक्षिप्त चर्चाओं, डांटने इत्यादि के लिये प्रयुक्त होती है। गोल मेज, जो प्रायः कॉफी टेबल होती है, एक अनौपचारिक सहज माहौल बनाने या किसी को राजी करवाने के लिये प्रयुक्त की जाती है।



चित्र 159 वर्गाकार मेज (औपचारिक)



चित्र 160 गोल मेज (अनौपचारिक)



चित्र 161 आयताकार मेज पर स्थितियां

आयताकार मेजें

किसी आयताकार मेज पर स्थिति A हमेशा सबसे महत्वपूर्ण होती है। बराबरी के स्टेटस के लोगों की बैठक में जो व्यक्ति A स्थिति में बैठता है उसका सबसे ज़्यादा प्रभाव होता है, अगर उसकी पीठ दरवाज़े के ठीक सामने न हो। अगर A की पीठ दरवाज़े के ठीक सामने हो, तो B स्थिति में बैठा व्यक्ति सबसे ज़्यादा प्रभावशाली होगा और A के लिये सबसे प्रबल प्रतिद्वंद्वी होगा। यह मानते हुये कि A सर्वश्रेष्ठ शक्ति स्थिति में है, व्यक्ति B अगली सर्वाधिक शक्तिशाली स्थिति में होगा, फिर C और फिर D। इस जानकारी से आपके लिये बैठकों में शक्ति के खेल खेलना आसान हो जायेगा और आप कुर्सियों के सामने नेमप्लेट रखकर यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि हर व्यक्ति वहीं बैठे जहाँ आप उसे बैठाना चाहते हैं ताकि आपका उन पर सर्वाधिक प्रभाव पड़ सके।

घर पर डायनिंग टेबल

किसी परिवार की डायनिंग टेबल का आकार उस परिवार में शक्ति के वितरण का संकेत दे सकता है अगर हम यह मान लें कि डायनिंग रूम में किसी भी आकार की मेज रखी जा सकती थी और मेज का आकार काफ़ी सोच-विचारकर तय किया गया था। 'खुले' परिवार गोल मेज चुनते हैं, 'बंद' परिवार वर्गाकार मेज चुनते हैं और 'अधिकारपूर्ण' परिवार आयताकार मेजें चुनते हैं।

डिनर पर निर्णय लेना

मानवीय क्षेत्रों के बारे में और वर्गाकार, आयताकार तथा गोल मेजों के बारे में अब तक जो कहा गया है उसे ध्यान में रखते हुये अब हम डिनर टेबल पर स्थितियों का अवलोकन करते हैं जहाँ आप किसी व्यक्ति से मिलकर उससे अपनी बात का सकारात्मक परिणाम चाहते हैं। हम उन तत्वों का परीक्षण करेंगे जिनसे सकारात्मक माहौल बनता है, उनके उद्गम को खोजेंगे और इसके साथ ही हम मनुष्य के भोजन व्यवहार की पृष्ठभूमि का भी अवलोकन करेंगे। मानव-विज्ञानी हमें बताते हैं कि मनुष्य का उद्गम पेड़ पर रहने वाले प्राणी के रूप में हुआ था जो पूरी तरह शाकाहारी था और उसके आहार में जड़ें, पत्तियाँ, फल, कंद-मूल इत्यादि शामिल थे। लगभग दस लाख वर्ष पहले वह पेड़ों से बाहर आकर मैदानों में आ गया और शिकार करने लगा। ज़मीन पर रहने से पहले मनुष्य की भोजन की आदतें बंदर की तरह थीं-- वह पूरे दिन भर कुछ न कुछ कुतरता ही रहता था। हर आदमी अपनी सुरक्षा और अपने बचाव के लिये पूरी तरह ज़िम्मेदार था और अपना आहार भी उसे खुद ही जुटाना पड़ता था। शिकारी के रूप में उसे बड़ा शिकार करने के लिये दूसरे लोगों के सहयोग की ज़रूरत पड़ी इसलिये बड़े सहयोगात्मक शिकार समूह अस्तित्व में आये। हर समूह सूरज उगते ही दिन भर शिकार करनेचला जाता था और शाम ढलते ही शिकार के साथ लौट आता था। शिकार को शिकारियों के बीच बराबर-बराबर बांट लिया जाता था और शिकारी उसे समूह में गुफा के अंदर खाते थे।

गुफा के प्रवेश द्वार पर आग जलती रहती थी ताकि खतरनाक जानवरों से बचा जा सके और गर्माहट का मज़ा लिया जा सके। हर गुफामानव गुफा की दीवार की तरफ़ अपनी पीठ करके बैठता था ताकि जब वह खाना खा रहा हो तो उस पर पीछे से किसी हमले की कोई आशंका न रहे। उस समय केवल दांत से चबाने और आग के चटकने की आवाज़ें आती थीं। शाम को आग के चारों तरफ़ बैठकर एक साथ भोजन करने की यह प्राचीन प्रक्रिया एक सामाजिक परंपरा बन चुकी है जो आधुनिक इन्सान ने डिनर पार्टी, बाहर खाने के दौरान अपना ली है। आधुनिक इन्सान भी ऐसे समय उसी तरह व्यवहार करता है जिस तरह वह दस लाख साल पहले करता था।

अब हम अपने रेस्तरां या डिनर पार्टी की ओर चलते हैं। आपके पक्ष में एक सकारात्मक निर्णय हासिल करना ज़्यादा आसान होगा अगर आपका ग्राहक सहज हो, तनावमुक्त हो और उसके रक्षात्मक अवरोध कम हो गये हों। इस लक्ष्य को हासिल करने के लिये और हमारे पूर्वजों के बारे में जो कहा गया है उसे ध्यान में रखते हुये हमें कुछ आसान नियमों के पालन की ज़रूरत होगी।

पहली बात तो यह कि चाहे आप अपने घर पर भोजन कर रहे हों या रेस्तरां में, अपने ग्राहक को किसी ऐसी जगह पर बैठायेँ जिसके पीछे ठोस दीवार या पर्दा हो। शोध से पता चलता है कि जब किसी आदमी के बैठने की जगह के ठीक पीछे खाली जगह होती है, खासकर जब वहाँ दूसरे लोग आते-जाते हैं, तो उस आदमी की सांस लेने की गति, दिल की धड़कन, ब्रेन वेव फ्रीक्वेंसी और रक्तचाप तेज़ी से बढ़ जाते हैं। अगर किसी आदमी की पीठ खुले दरवाज़े के सामने हो या ग्राउंड फ्लोर पर खिड़की

के सामने हो तो तनाव और भी बढ़ जाता है। अगली बात यह कि रोशनी मॉड्रम होना चाहिये और पृष्ठभूमि में हल्का संगीत बजना चाहिये। कई अच्छे रेस्तरांओं में खुली जगह में आग जलती है जो हमें प्राचीन गुफामानव की आग की याददिलाती है। गोल मेज का प्रयोग सर्वश्रेष्ठ होगा और ग्राहक को दूसरे लोग नज़र न आयें इसके लिये किसी पर्दे या बड़े हरे पौधे का प्रयोग किया जाना चाहिये, इससे उसका पूरा ध्यान आप पर ही होगा।

इन परिस्थितियों में आपके लिये सार्थक परिणाम हासिल करना ज़्यादा आसान होगा जबकि तेज़ रोशनी वाले रेस्तरां में जहाँ मेज और कुर्सियां खुले में हों और प्लेट, चाकू तथा चम्मचों की आवाज़ें लगातार आ रही हों वहाँ इसके मौक़े कम हो जाते हैं। अच्छे रेस्तरां में इस तरह के सहज वातावरण को बनाया जाता है ताकि वे अपने ग्राहकों की जेब से मोटी रकम खींच सकें और इसीलिये पुरुष अपनी प्रेमिकाओं का दिल जीतने के लिये उन्हें ऐसे ही रोमांटिक माहौल में ले जाना पसंद करते हैं।



शक्ति के खेल

कुर्सियों के साथ शक्ति के खेल

क्या आप कभी नौकरी के इंटरव्यू के लिये गये हैं और जब आप आगंतुक की कुर्सी में बैठे हैं तो आपने कभी आक्रांत या असहाय अनुभव किया है? उस समय इंटरव्यू लेने वाला इतना बड़ा और अधिकारपूर्ण नज़र आता है और आप छोटे और महत्वहीन दिखते हैं? यह संभव है कि इंटरव्यू लेने वाले ने अपने ऑफिस की सामग्री को कुशलता से जमाया हो ताकि उसका खुद का स्टेटस बढ़ जाये और आपका स्टेटस कम हो जाये। कुर्सी के प्रयोग और बैठक व्यवस्था के संबंध में कुछ तरकीबें हैं जिससे ऑफिस में मनचाहा माहौल बनाया जा सकता है।

कुर्सी के प्रयोग द्वारा स्टेटस और शक्ति बढ़ाने के संबंध में शामिल तत्व निम्न हैं : कुर्सी और दूसरी वस्तुओं का आकार, फर्श से कुर्सी की ऊँचाई और दूसरे व्यक्ति से कुर्सी की स्थिति।

कुर्सी का आकार

कुर्सी के पीछे के स्तंभ की ऊँचाई किसी आदमी के स्टेटस को घटाती या बढ़ाती है और ऊँची कुर्सी इसका एक सुपरिचित उदाहरण है। कुर्सी के पीछे के स्तंभ की ऊँचाई जितनी ज़्यादा होगी, उसमें बैठने वाले आदमी का स्टेटस और शक्ति उतनी ही ज़्यादा होगी। राजा, रानी, पोप और दूसरे ऊँचे स्टेटस वाले लोगों के सिंहासन या आधिकारिक कुर्सियों की ऊँचाई 250 सेंटीमीटर तक (8 फीट से भी ज़्यादा) हो सकती है जिससे उनके अधीनस्थों की तुलना में उनके ऊँचे स्टेटस को दर्शाया जा सके। वरिष्ठ एग्ज़िक्यूटिव के पास चमड़े की ऊँची कुर्सी होती है जबकि उसके आगंतुक की कुर्सी

कम ऊँची होती है।

स्थिर कुर्सी की तुलना में घूमने वाली कुर्सी में ज्यादा शक्ति और स्टेटस होता है जिससे दबाव में आने पर भी प्रयोगकर्ता को गति की ज्यादा आज़ादी मिल जाती है। स्थिर कुर्सियों में गति की बहुत कम या बिलकुल आज़ादी नहीं होती है और गति का अभाव देहमुद्राओं को जन्म देता है जो किसी आदमी की भावनाओं और विचारों को बता सकती हैं। बाँहों के आराम के लिये हल्के वाली कुर्सियां, वे कुर्सियां जिनमें पीछे टिका जा सके और वे कुर्सियां जिनमें पहिये हों, सामान्य स्थिर कुर्सियों से बेहतर होती हैं।

कुर्सी की ऊँचाई

ऊँचाई के प्रयोग द्वारा शक्ति हासिल करना अध्याय 14 में बताया जा चुका है परंतु यह देखने वाली बात है कि अगर आपकी कुर्सी दूसरे व्यक्ति की तुलना में फर्श से ज्यादा ऊँचाई तक जाती है, तो आपका स्टेटस बढ़ जाता है। कुछ विज्ञापन एग्ज़िक्यूटिव्स ऊँची कुर्सियों पर बैठने के लिये क़ुख्यात हैं। उनके आगंतुक उनके सामने प्रतियोगी स्थिति में एक ऐसे सोफे या कुर्सी पर बैठते हैं जिसकी ऊँचाई कम होती है। परिणामस्वरूप उनकी आँखों का स्तर उस एग्ज़िक्यूटिव की डेस्क की तुलना में नीचे होता है (चित्र 162)। एक आम तरीका यह होता है कि एशटे आगंतुक की पहुँच से थोड़ा सा दूर रखा जाता है, जिससे वह अपनी सिगरेट बुझाते समय परेशानी अनुभव करे

कुर्सी की स्थिति

जैसा बैठने की व्यवस्था वाले अध्याय में बताया गया है, आगंतुक पर सर्वाधिक शक्ति का एहसास तब दिया जाता है जब उसकी कुर्सी प्रतियोगी स्थिति में हो। एक सामान्य शक्ति खेल यह होता है कि आगंतुक की कुर्सी एग्ज़िक्यूटिव की डेस्क से अधिकाधिक संभव दूरी पर हो और सामाजिक या सार्वजनिक क्षेत्र में हो। ऐसा होने पर आगंतुक का स्टेटस और भी ज्यादा घट जाता है।



चित्र 162 'अपने आपको सहज कर लें'

ऑफिस की मनचाही जमावट

इस पुस्तक को पढ़ने के बाद अब आप अपने ऑफिस फर्नीचर को इस तरह से जमा सकते हैं कि आप अपनी इच्छा के अनुसार दूसरों पर जितनी ज़्यादा शक्ति, स्टेटस या नियंत्रण चाहें, उतना हासिल कर सकें। यहाँ एक केस स्टडी है जिसमें है कि हमने सुपरवाइज़र/ यह बताया गया कर्मचारी संबंधों की समस्याओं को हल करने में मदद के लिये किस तरह एक आदमी के ऑफिस को फिर से जमाया।

बीमा कंपनी के एक कर्मचारी जॉन को मैनेजर के पद पर पदोन्नत किया गया और उसे एक ऑफिस दिया गया। इस पद पर कुछ महीनों तक काम करने के बाद जॉन ने पाया कि दूसरे कर्मचारी उससे मिलना पसंद नहीं करते हैं और उसके उनके साथ संबंध कई मौकों पर शत्रुतापूर्ण भी हो जाते हैं, खासकर तब जब वे उसके ऑफिस में होते हैं। उसने यह पाया कि उसके लिये अपने आदेशों और मार्गदर्शन का पालन करवाना मुश्किल होता जा रहा है और उसने यह भी सुना कि वे पीठ पीछे उसकी बुराई करते हैं। जॉन की स्थिति के बारे में हमारे अवलोकन ने यह स्पष्ट किया

कि संप्रेषण के अवरोध सबसे ज़्यादा तब होते हैं जब वे कर्मचारी उसके ऑफिस में होते हैं।

इस अभ्यास के उद्देश्य से, हम मैनेजमेंट कुशलताओं को नज़रअंदाज़ कर देंगे और समस्या के अशाब्दिक पहलुओं पर ही ध्यान एकाग्र करेंगे। यहाँ हम संक्षेप में जॉन के ऑफिस लेआउट के बारे में अपने निष्कर्ष और अवलोकन दे रहे हैं।

1. आगंतुक की कुर्सी जॉन की प्रतियोगी स्थिति में जमी हुई थी।
2. एक बाहरी खिड़की और सामान्य ऑफिस के क्षेत्र में खुलने वाले कांच के पारदर्शी पार्टिशन को छोड़कर ऑफिस की सब दीवारें टिम्बर पैनल्स थीं। इस कांच के पार्टिशन से जॉन का स्टेटस घट जाता था और आगंतुक की कुर्सी में बैठे अधीनस्थ का स्टेटस बढ़ जाता था क्योंकि दूसरे कर्मचारी ठीक उसके पीछे होते थे और देख सकते थे कि क्या हो रहा है।
3. जॉन की डेस्क में ठोस फ्रंट था जो उसके शरीर के निचले हिस्से को छुपा लेता था और अधीनस्थों को जॉन की कई मुद्राओं को देखने से रोकता था।
4. आगंतुक की कुर्सी इस तरह से जमी थी कि आगंतुक की पीठ खुले दरवाज़े के सामने थी।
5. जब कोई अधीनस्थ उसके ऑफिस में होता था तो जॉन अक्सर सिर- के- पीछे-दोनों- हाथ वाली मुद्रा ([चित्र 96](#)) में और कुर्सी- पर- पैर की स्थिति ([चित्र 132](#)) में बैठता था।
6. जॉन की घूमने वाली कुर्सी की पीठ ऊँची थी, बांह रखने के लिये आरामदेह हथ्ये थे और उसमें पहिये भी थे। आगंतुक की कुर्सी में स्थिर पाये थे, हथ्ये नहीं थे और उसकी कुर्सी की पीठ सामान्य से कम ऊँची थी।

यह मानते हुये कि 60 से 80 प्रतिशत तक का मानवीय संप्रेषण अशाब्दिक होता है, यह स्पष्ट है कि जॉन के अशाब्दिक संप्रेषण के इन पहलुओं के असर विनाशकारी होने ही थे। समस्या को सुलझाने के लिये यह इंतज़ाम किये गये:

1. जॉन की डेस्क को कांच के पार्टिशन के सामने रखा गया जिससे उसका ऑफिस बड़ा दिखने लगा और जिससे ऑफिस में दाखिल होने वाले आगंतुक को वह दिखाई दे सकता था।
2. 'हॉट सीट' को कोने की स्थिति में रखा गया, जिससे संप्रेषण ज़्यादा खुला हो सके और जब ज़रूरत हो, कोने का उपयोग अवरोध के रूप में किया जा सके।
3. कांच के पार्टिशन पर मिरर फिनिश किया गया जिससे जॉन तो बाहर देख सकता था, परंतु बाहर के लोग अंदर नहीं देख सकते थे। इससे जॉन का स्टेटस बढ़ गया और उसके ऑफिस में एक ज़्यादा अंतरंग माहौल बन गया।

4. ऑफिस के दूसरे सिरे पर एक गोल कॉफी टेबल लगायी गयी जिसके चारों तरफ तीन एक सी घूमने वाली कुर्सियां लगायी गयीं ताकि बराबरी के स्तर पर अनौपचारिक चर्चा की जा सके।
5. मूल लेआउट ([चित्र 163](#)) में जॉन की डेस्क में आगंतुक को मेज का आधा क्षेत्र मिल जाता था, परंतु संशोधित लेआउट ([चित्र 164](#)) में जॉन को पूरी मेज पर अधिकार मिल गया।
6. अपने ऑफिस में अपने अधीनस्थों से चर्चा करते समय जॉन ने खुले हाथ और पैर की मुद्राओं का अभ्यास किया, जिसमें खुली हथेली की मुद्राओं का भी समावेश था।

इसका परिणाम यह निकला कि सुपरवाइज़र /कर्मचारी संबंध सुधरे और कर्मचारी जॉन को सहज और मिलनसार सुपरवाइज़र के रूप में जानने लगे।

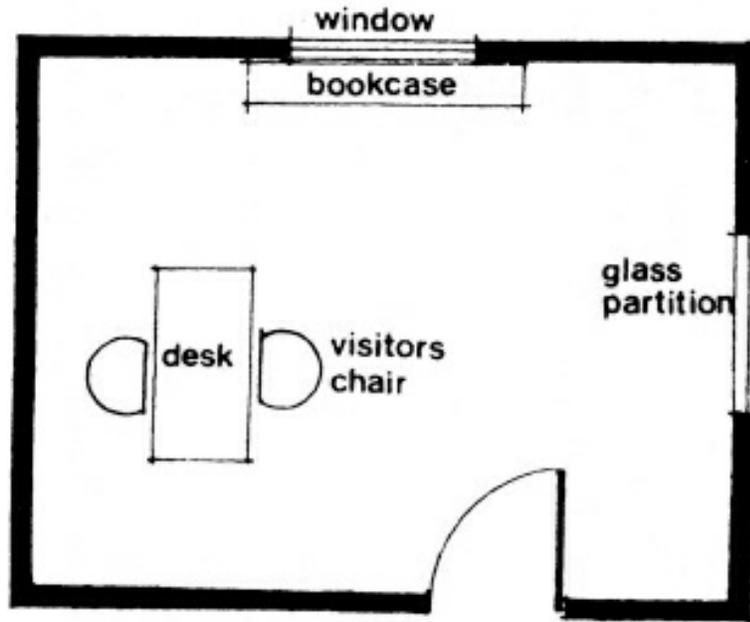
स्टेटस बढ़ाने वाले उपाय

ऑफिस में रखी हुई कुछ चीज़ों को चतुराई से निश्चित स्थान पर रखकर अशाब्दिक रूप से बैठने वाले के स्टेटस और शक्ति को बढ़ाया जा सकता है। कुछ उदाहरण हैं :

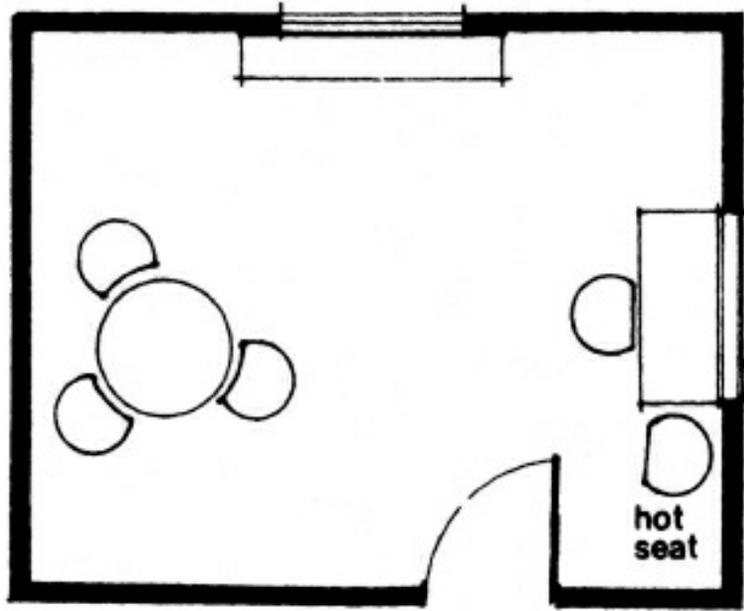
1. आगंतुकों के बैठने के लिये नीचे सोफे।
2. टेलीफोन जिस पर ताला लगा हो।
3. एक महंगी एशट्रे जो आगंतुक की पहुँच से दूर हो, जिससे उसे सिगरेट बुझाने में तकलीफ़ हो।
4. सिगरेट रखने का विदेशी केस।
5. डेस्क पर बांये हाथ पर कुछ लाल फोल्डर रखे हों, जिन पर 'अत्यंत गोपनीय' टीप लिखी हो।
6. दीवार को अपने चित्रों, पुरस्कारों या उपलब्धियों के प्रमाणपत्रों से सजाना।
7. एक पतला ब्रीफकेस जिसमें कांबिनेशन लॉक लगा हो। बड़े, भारी ब्रीफकेस वे लोग उठाते हैं जो सारा काम करते हैं।

आपको अपना स्टेटस, अपनी शक्ति बढ़ाने के लिये और दूसरों के साथ ज़्यादा प्रभावी ढंग से संप्रेषण करने के लिये बस इतना ही करना है कि आप अपने घर या ऑफिस में अपने अशाब्दिक संप्रेषण पर थोड़ा सा ध्यान दें। दुर्भाग्य से, ज़्यादातर एग्जीक्यूटिव ऑफिसों की जमवाट [चित्र 163](#) की तरह होती है; जहाँ दूसरों तक पहुँच रहे नकारात्मक अशाब्दिक संकेतों के बारे में बहुत कम विचार किया जाता है।

हम यह सुझाते हैं कि आप अपने ऑफिस के लेआउट या संरचना का अध्ययन करें और पहले दी हुई जानकारी का उपयोग करते हुये उसमें सकारात्मक परिवर्तन करें।



चित्र 163 मूल ऑफिस लेआउट



वित्र 164 नया ऑफिस लेआउट



अध्याय : 18

संक्षेप में

दस लाख वर्षों से भी अधिक समय से बॉडी लैंग्वेज द्वारा संप्रेषण किया जा रहा है परंतु इसका वैज्ञानिक अध्ययन केवल पिछले तीस या चालीस सालों से ही शुरू हुआ है। मुझे लगता है कि आगामी कुछ ही सालों में इसे पूरी दुनिया के लोगों द्वारा 'खोज लिया जायेगा'। जल्दी ही, मानवीय संप्रेषण में इसके प्रभाव और अर्थ को औपचारिक शिक्षा में शामिल कर लिया जायेगा। यह पुस्तक बॉडी लैंग्वेज की प्रस्तावना के रूप में लिखी गयी है और मैं यह चाहता हूँ कि आप अपने व्यक्तिगत शोध और अनुभव से तथा हमारे द्वारा दिये हुये उदाहरणों से अपने ज्ञान का अधिक विस्तार करें।

समाज आपके लिये सर्वश्रेष्ठ परीक्षण स्थल है। आपको खुद की क्रियाओं और दूसरों की गतिविधियों का सचेतन अवलोकन करते रहना चाहिये। इसी तरह से आप घरती के सबसे ज़्यादा जटिल और रोचक जानवर खुद मनुष्य-की संप्रेषण विधियों के बारे में बेहतर जान सकते हैं।

इस पुस्तक के शेष भाग में सामाजिक और व्यावसायिक स्थितियों का वर्णन है। किस तरह मुद्रायें और देह संकेत समूहों में आते हैं और कौन सी परिस्थितियाँ आपके निष्कर्षों पर असर डालती हैं – यह भी समझाया गया है। परंतु नोट्स को पढ़ने से पहले हर चित्र को ध्यान से देखें। अब तक आपने इस पुस्तक में जितना पढ़ा है उसके आधार पर आप कितने चित्रों का विश्लेषण कर सकते हैं। आपको यह जानकर आश्चर्य होगा कि आपकी अनुभूतिक्रमता में काफी सुधार हुआ है।

रोजमर्श की मुलाकातों में मुद्रायें, परिस्थितियाँ और समूह

[चित्र 165](#) खुले समूह का एक अच्छा उदाहरण है। हथेलियाँ पूरी तरह नम्र स्थिति में दिख रही हैं और इस मुद्रा को ज़्यादा सशक्त बनाने के लिये उंगलियाँ चौड़ी फैली

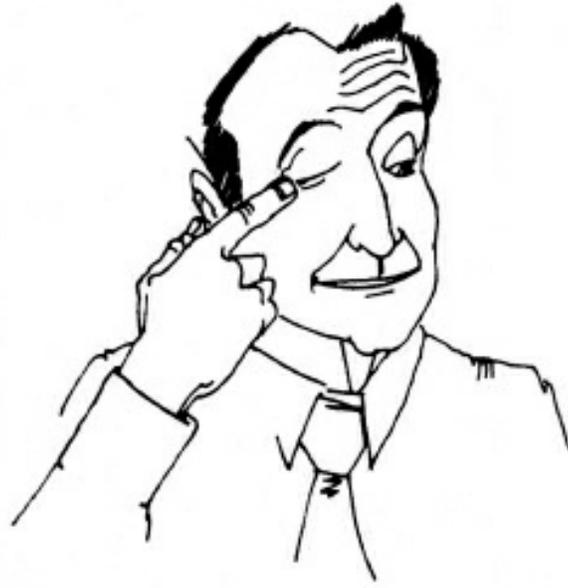
हुई हैं। सिर तटस्थ स्थिति में है और बांहें तथा पैर दूर-दूर हैं। यह आदमी एक नम्र, निडर अवस्था संप्रेषित कर रहा है।

चित्र 166 एक शास्त्रीय मुद्रा समूह है जो धोखेबाज़ी दिखाता है। जब वह अपनी आँखें मलता है तो वह सामने देखने की बजाय दूर फर्श पर देखता है और उसकी दोनों भौंहें अविश्वास की स्थिति तक उठी हुई हैं। उसका सिर मुड़ा हुआ है और नीचे की तरफ़ है जो नकारात्मक अवस्था प्रकट करता है। उसकी मुस्कराहट भी पाखण्डी और बंद होंठ की है।

चित्र 167 : यहाँ मुद्राओं की असंगति स्पष्ट है। जब पुरुष कमरे के पार जाता है तो वह विश्वास से मुस्करा रहा है परंतु उसका एक हाथ उसके शरीर के सामने जाकर उसकी घड़ी से खेल रहा है। इस तरह एक आंशिक बांह अवरोध बन गया है जिससे यह पता चलता है कि वह खुद के प्रति या अपनी परिस्थितियों के प्रति आश्वस्त नहीं है।

चित्र 168 : यह महिला सामने वाले व्यक्ति को नापसंद करती है। महिला ने अपना सिर या शरीर उसकी तरफ़ नहीं मोड़ा है बल्कि वह उसे तिरछी निगाह से देख रही है। उसका सिर थोड़ा सा झुका है (असहमति) और भौंहें भी थोड़ी नीचे हैं (गुस्सा)। बांह शरीर के सामने आर-पार है (रक्षात्मक), और उसके मुँह के कोने भी नीचे की तरफ़ झुके हुये हैं।





चित्र 166



चित्र 167



चित्र 168



चित्र 169



चित्र 170

चित्र 169: प्रभुत्व, श्रेष्ठता और क्षेत्रीयता यहाँ स्पष्ट हैं। सिर- पर- दोनों हाथ रखे हैं जिनसे 'मैं- सब- जनता- हूँ' का सुपीरियर दृष्टिकोण बताया गया है, जबकि डेस्क पर रखे हुये पैर उस पर उसका क्षेत्रीय अधिकार बताते हैं। अपने स्टेटस को ज़्यादा रेखांकित करने के लिये उसके पास एक ऊँचे स्टेटस की पीछे टिकने वाली पहियों वाली कुर्सी भी है और उसके पास एक टेलीफोन भी है जिस पर ताला लगा हुआ है, जिनसे उसका स्टेटस ज़्यादा बढ़ जाता है। वह रक्षात्मक/ प्रतियोगी मुद्रा में बैठा हुआ है।

चित्र 170 में बच्चा नितंब पर हाथ रखे हुये है ताकि वह ज़्यादा बड़ा और डरावना दिख सके। उसकी ठुड्डी बाहर की तरफ़ निकल रही है जिससे अवज्ञा प्रदर्शित होती है। जिस तरह जानवर हमला करने के पहले अपना मुँह खोलते हैं, उसी तरह इस बच्चे का मुँह भी चौड़ा खुला हुआ है और उसके दांत दिख रहे हैं।

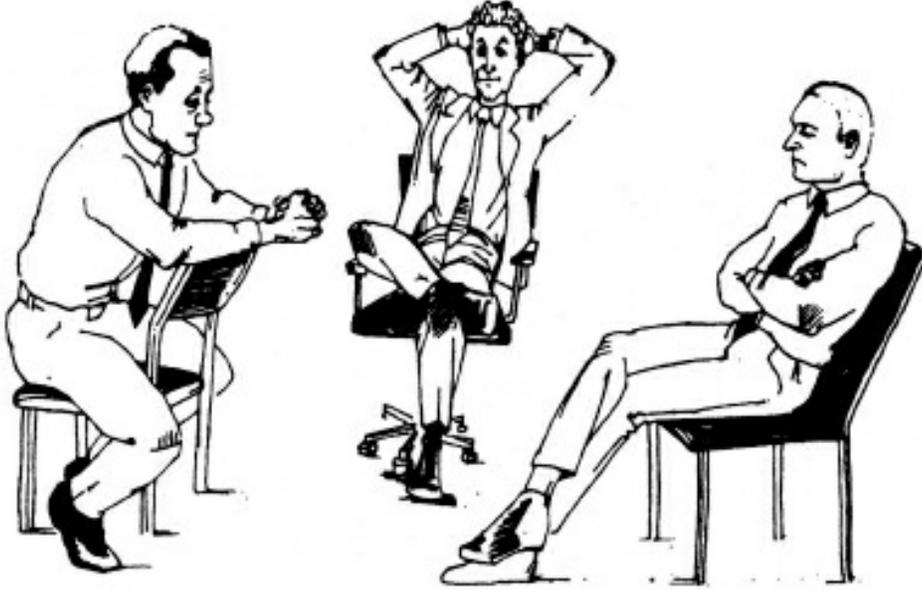


चित्र 171



चित्र 171 : एक शब्द में कहें तो यह मुद्रा समूह नकारात्मक है। फोल्डर एक दीवार की तरह काम कर रहा है और नर्वसनेस या रक्षात्मक दृष्टिकोण के कारण बांहें तथा पैर मुड़े हुये हैं। उसके कोट में बटन लगे हुये हैं और उसके काले चश्मे से उसकी आँखों या पुतलियों के संकेत छुप गये हैं। उसका ज़्यादातर चेहरा उसकी दाढ़ी के कारण छुपा हुआ है जिससे उसकी छवि संदिग्ध बन जाती है। यह मानते हुये कि ज़्यादातर लोग किसी आदमी के बारे में अपने 90 प्रतिशत विचार उससे मिलने के शुरूआती 90 सेकंड में ही बना लेते हैं इस बात की बहुत कम संभावना है कि इस आदमी की कभी किसी दूसरे आदमी के साथ घनिष्टता हो पायेगी।

चित्र 172: दोनों लोग आक्रामक मुद्रा और तैयारी की मुद्राओं का प्रयोग कर रहे हैं। बांयी तरफ़ का व्यक्ति नितंब- पर- हाथ रखने की मुद्रा का प्रयोग कर रहा है और दांयी तरफ़ का व्यक्ति बेल्ट- में- अंगूठे रखने की मुद्रा का प्रयोग कर रहा है। बांयी तरफ़ का व्यक्ति दांयी तरफ़ वाले की तुलना में कम आक्रामक है क्योंकि वह पीछे की तरफ़ टिका हुआ है और उसका शरीर दांयी तरफ़ के व्यक्ति से परे इंगित कर रहा है। दांयी तरफ़ का व्यक्ति एक भयावह मुद्रा में है क्योंकि उसका शरीर सीधे दूसरे व्यक्ति की तरफ़ इंगित कर रहा है। उसके चेहरे के भाव भी उसकी देहमुद्राओं के तालमेल में है।



चित्र 173: बांयी तरफ़ का आदमी कुर्सी पर उल्टा बैठकर चर्चा का नियंत्रण लेने

को कोशिश कर रहा है तथा दांयी तरफ़ के आदमी पर प्रभुत्व जमाने को कोशिश कर रहा है। वह सीधे शरीर के बिंदु का प्रयोग दांयी तरफ़ के आदमी पर कर रहा है। उसने अपनी मुट्टी बांधी हुई है और उसके पैर भी कुर्सी के नीचे बंधे हुये हैं जिससे एक कुंठित अवस्था प्रदर्शित होती है। इसका यह मतलब है कि शायद उस व्यक्ति को अपनी बात समझाने में समस्या आ रही है। केंद्र में बैठा व्यक्ति बाकी दोनों से श्रेष्ठ अनुभव कर रहा है क्योंकि उसने सिर- के- पीछे- हाथ रखने की मुद्रा अपनायी है। उसने [चित्र 4](#) की पैर बांधने की स्थिति भी अपनायी है जिसका अर्थ है कि वह प्रतियोगिता करेगा या वादविवाद करेगा। उसकी कुर्सी भी घूमने वाली है, वह पीछे टिक सकता है और उसमें हथे भी हैं जिनसे यह प्रतीत होता है कि उसका स्टेटस ऊँचा है। दांयी तरफ़ का व्यक्ति निचले स्टेटस की कुर्सी में बैठा हुआ है क्योंकि इस कुर्सी के पाये स्थिर हैं और इसमें स्टेटस संबंधी कोई और सामग्री भी नहीं लगी है। उसकी बांहें और पैर कसकर आर-पार बंधे हैं (रक्षात्मक) और उसका सिर नीचे है। (शत्रुतापूर्ण), जिससे यह संकेत मिलता है कि वह जो सुन रहा है उससे सहमत नहीं है।



चित्र 174: यहाँ एक महिला शास्त्रीय प्रणय मुद्राओं का प्रदर्शन कर रही है। उसका एक पैर आगे की तरफ़ है, जो बांयी तरफ़ वाले उस आदमी की तरफ़ इशारा कर रहा है जिसमें उसकी रुचि है। यहाँ पर नितंब- पर- हाथ रखने की और बेल्ट- में- अंगूठे रखने की मुद्राओं का मेल (कामुक तत्परता) है। उसकी बांयी कलाई खुली हुई है और वह सिगरेट का धुंआ ऊपर की तरफ़ उड़ा रही है (आत्मविश्वासी, सकारात्मक)। वह बांयी तरफ़ दूर खड़े आदमी पर तिरछी निगाह भी डाल रही है और वह उस महिला की प्रणय मुद्राओं के प्रत्युत्तर में अपनी टाई ठीक कर रहा है (संवारना) और अपना पैर उसकी तरफ़ इंगित किये है। उसका सिर ऊपर की तरफ़ है (रुचि का प्रदर्शन)। केंद्र में खड़ा आदमी स्पष्ट रूप से अपने साथ के आदमी से अप्रभावित है क्योंकि उसका शरीर उससे दूर इशारा कर रहा है और इसके अलावा वह उस पर एक आक्रामक तिरछी निगाह भी डाल रहा है। उसने अपनी हथेलियाँ छुपा रखी हैं और वह अपनी सिगरेट के धुंये को नीचे की तरफ़ छोड़ रहा है (नकारात्मक)। वह दीवार से भी टिका हुआ है (क्षेत्रीय आक्रामकता)।

चित्र 175 में बांयी तरफ़ का पुरुष श्रेष्ठता की मुद्रायें प्रयुक्त कर रहा है और ऐसा लगता है कि उसके ठीक सामने बैठे आदमी के प्रति उसका रवैया उद्दंडता का है। उसने अपनी आँखें बंद कर ली हैं क्योंकि वह उस आदमी को अपनी नज़रों से दूर करना चाहता है। उसका सिर भी पीछे की तरफ़ झुका है ताकि वह नाक के नीचे से उसकी तरफ़ देख सके। सके रक्षात्मकता भी स्पष्ट है क्योंकि उसके घुटने इकट्ठे सटे हुये हैं और वह अपने शराब के गिलास को अपने दोनों हाथों से इस तरह पकड़े हुये है कि बीच में प्रतीकात्मक दीवार बन जाये। बीच में बैठा आदमी चर्चा से अलग-थलग कर दिया गया है क्योंकि बाकी दोनों लोगों ने उसे शामिल करने के लिये त्रिकोण नहीं बनाया है। वह अलग नज़र आता है जो उसके कोट- में- अंगूठे की (श्रेष्ठता) द्वारा दिखता है, वह अपनी कुर्सी पर पीछे की तरफ़ टिका है और वह लिंग प्रदर्शन का भी प्रयोग कर रहा है। उसका सिर तटस्थ मुद्रा में है। दांयी तरफ़ का आदमी वार्ता समाप्त करने की स्थिति में आ गया है (चलने की तैयारी) और उसके पैर और शरीर सबसे नज़दीकी दरवाज़े की तरफ़ इशारा कर रहे हैं। उसकी भौंहें और उसके मुँह के कोने नीचे की तरफ़ संक्षेप में मुड़े हुये हैं और उसका सिर हल्का झुका हुआ है-जो नापसंदगी बताने के लक्षण हैं।



चित्र 175



चित्र 176

चित्र 176 : बांयी तरफ़ के आदमी और दांयी तरफ़ के आदमी ने बंद देह संरचना बना ली है और इस तरह वे बीच के आदमी को यह संकेत दे रहे हैं कि चर्चा में उसकी कोई ज़रूरत नहीं है। बीच के आदमी का दृष्टिकोण श्रेष्ठता और आलोचना दर्शाता है। वह मुट्ठी बांधने के साथ अंगूठा बाहर निकाल रहा है (श्रेष्ठता)। साथ ही साथ वह अपने

बांयी तरफ़ खड़े आदमी की ओर अंगूठा दिखा रहा है (उपहास करना), जो इसके प्रत्युत्तर में रक्षात्मक मुद्रा में अपने पैर से अवरोध बना लेता है और आक्रामक मुद्रा में अपनी बांह को पीछे से पकड़ लेता है (आत्म-नियंत्रण) और तिरछी निगाह का सहारा लेता है। इस श्रृंखला में बांयी तरफ़ का व्यक्ति भी बीच के आदमी के व्यवहार से अप्रभावित है। उसने भी पैर आर-पार कर लिये हैं (सुरक्षात्मक), उसकी एक हथेली जेब में है (भाग लेने में अनिच्छुक) और गर्दन-में-दर्द की मुद्रा का प्रयोग करते हुये वह फर्श पर देख रहा है।



चित्र 177

चित्र 177 : यह चित्र भी एक तनावपूर्ण माहौल दिखाता है। तीनों लोग अपनी कुर्सियों में टिककर बैठे हुये हैं ताकि वे एक दूसरे से सर्वाधिक दूरी पर रह सकें। दांयी तरफ़ का आदमी अपने नकारात्मक मुद्रा समूह द्वारा समस्या पैदा कर रहा है। बोलते समय वह नाक को छू रहा है (धोखा) और उसकी दांयी बांह उसके शरीर के सामने आ गई है जिससे एक आंशिक बांह अवरोध बन गया है (रक्षात्मक)। उसे इस बात की कोई चिंता नहीं है कि दूसरे लोग उसके बारे में क्या सोचेंगे और उसकी यह बेफिक्री इस मुद्रा से प्रदर्शित होती है कि उसने कुर्सी पर पैर रखे हुये हैं, और इस बात से भीकि उसका शरीर उन लोगों से दूर इंगित कर रहा है। बांयी तरफ़ का आदमी दांये आदमी के कथन से सहमत नहीं है क्योंकि वह रोयां-चुनने की मुद्रा असहमति में है, उसके पैर आर-पार हैं (रक्षात्मक) और दूर की तरफ़ इशारा कर रहे हैं (अरुचि)। बीच का आदमी कुछ कहना चाहता है परंतु अपने विचारों पर काबू किये हुये है, और यह आत्म-नियंत्रण दो मुद्राओं से स्पष्ट होता है, कुर्सी के हथके को कसकर पकड़ने की मुद्रा



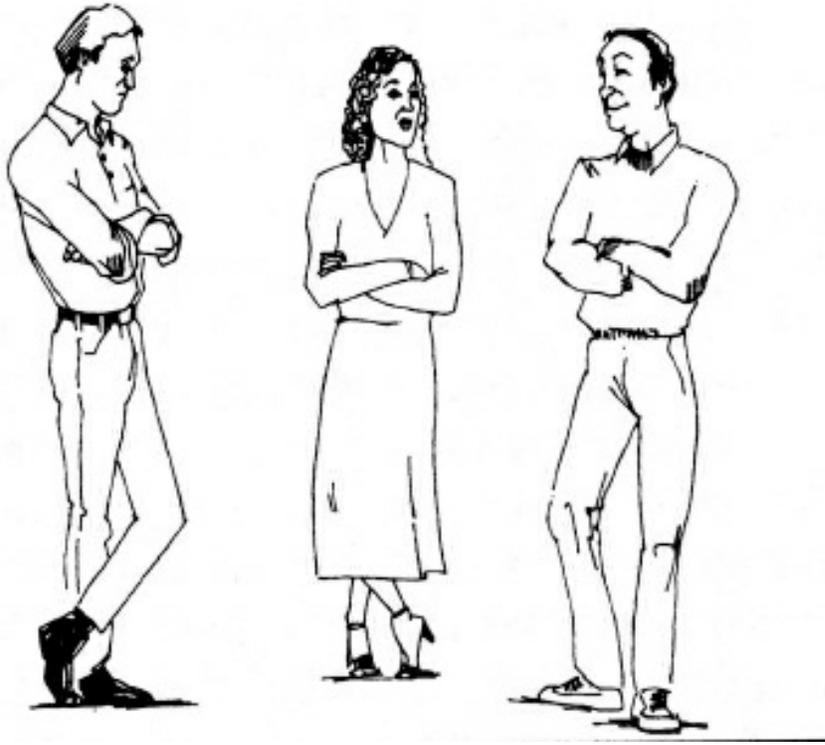
चित्र 179

चित्र 179: बांयी तरफ़ का पुरुष खुलापन और ईमानदारी प्रदर्शित करने के लिये उक्कृष्ट मुद्रा समूह का प्रयोग कर रहा है-खुली हुई हथेलियाँ, पैर आगे की तरफ, सिर ऊँचा, कोट के बटन खुले, बांहें और पैर खुले हुये, शरीर आगे की तरफ झुका हुआ और मुस्कराहट की मुद्रायें। दुर्भाग्य से, उसकी कहानी पूरी तरह समझी नहीं जा रही है। महिला अपनी कुर्सी में अपने पैर मोड़कर बैठी है (रक्षात्मक), , उसने एक आंशिक बांह-अवरोध भी बना लिया है, उसकी एक मुट्ठी भी बंधी है (शत्रुतापूर्ण), उसका सिर नीचे है और वह आलोचनात्मक मूल्यांकन मुद्रा (चेहरे पर हाथ) का प्रयोग कर रही है। बीच में बैठा आदमी उठी हुई स्टीपल (मीनार) मुद्रा का प्रयोग कर रहा है और यह सूचित कर रहा है कि उसमें आत्मविश्वास या सुप्रीरिऑरिटी का एहसास है और वह **चित्र 4** की पैर वाली मुद्रा में बैठा हुआ है जिससे यह नज़र आता है कि उसका व्यवहार प्रतियोगी या वाद- विवादपूर्ण है। हम मान लेते हैं कि उसका पूरा व्यवहार नकारात्मक है क्योंकि वह टिककर बैठा हुआ है और उसका सिर भी नीचे की तरफ़ है।

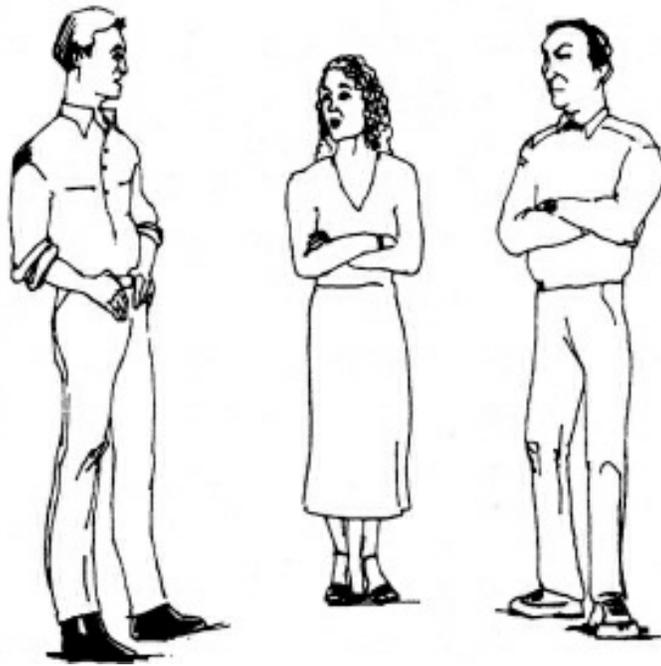
आगे के तीन चित्र एक पार्टी का दृश्य दिखाते हैं जिसमें सामान्य रक्षा, आक्रामकता और प्रणय मुद्रा समूह देखे जा सकते हैं।

चित्र 180 : तीन लोग अपनी बांहें बांधे खड़े हुये हैं जिनमें से दो ने अपने पैर बांध रखे हैं (रक्षात्मक) और सभी के शरीर एक दूसरे से दूर की तरफ़ इशारा कर रहे हैं। यह सभी बातें यह सूचित कर रही हैं कि वे पहली बार अभी हाल मिले हैं। दांयी तरफ़ का व्यक्ति उस महिला में बहुत ज़्यादा रुचि ले रहा है क्योंकि उसने अपने दांये पैर को उसकी तरफ़ मोड़ लिया है और वह उसे एक तिरछी निगाह भी दे रहा है जो उठी हुई

भौंहों (रुचि) और मुस्कराहट के साथ है; वह अपने शरीर के ऊपरी हिस्से से उसकी तरफ झुका हुआ भी है।



चित्र 180



चित्र 181 : अशाब्दिक व्यवहार बदल गया है। महिला ने अपने पैर खोल लिये हैं और वह एक तटस्थ मुद्रा में खड़ी है, जबकि बांयी तरफ़ खड़े आदमी ने भी अपने पैर खोल लिये हैं तथा वह अपने एक पैर को उसकी तरफ़ इंगित करके उसमें अपनी रुचि दिखा रहा है। वह बेल्ट- में- अंगूठे रखने की मुद्रा का प्रयोग कर रहा है जो या तो दूसरे पुरुष के लिये है जिससे आक्रामकता प्रदर्शित होती है या फिर यह उस महिला के लिये समर्पित मुद्रा है जिस स्थिति में यह एक कामुक संकेत बन जाती है। वह बिलकुल तनकर भी खड़ा हुआ है ताकि वह ज़्यादा लंबा दिख सके। ऐसा लगता है कि दांयी तरफ़ का पुरुष दूसरे पुरुष से थोड़ा दबाव में आ गया है जो उसकी ज़्यादा तनकर खड़ी हुई मुद्रा से प्रकट होता है और वह बांयी तरफ़ के व्यक्ति को तिरछी निगाह भी दे रहा है जिसके साथ भौंहें नीची (असहमति) और उसकी मुस्कराहट गायब हो गई है।

चित्र 182: इन लोगों के व्यवहार और भावनायें अब स्पष्ट रूप से उनकी मुद्राओं द्वारा समझे जा सकते हैं। बांयी तरफ़ के पुरुष ने अपने बेल्ट- में- अंगूठे रखे हैं और पैर आगे कर लिये हैं। उसने अपने शरीर को उस महिला की तरफ़ थोड़ा सा मोड़ लिया है जिससे यह पूर्ण प्रणय प्रदर्शन बन गया है। उसके अंगूठे अब उसके बेल्ट को ज़्यादा कसकर जकड़े हुये हैं जिससे यह मुद्रा ज़्यादा सुस्पष्ट हो गयी है और उसका शरीर भी अब ज़्यादा तन गया है। महिला पुरुष के प्रणय प्रदर्शन को स्वीकार कर रही है और अपनी तरफ़ से प्रणय प्रदर्शित करने वाली कई मुद्राओं का प्रयोग कर रही है। इससे यह नज़र आ रहा है कि वह उस पुरुष के साथ अंतरंग संबंध बनाने में रुचि रखती है। उसने अपनी बांहें खोल ली हैं, उसने अपने शरीर को उसकी तरफ़ मोड़ लिया है और वह उसकी तरफ़ एक पैर से इशारा कर रही है। उसकी प्रणय मुद्रायें हैं: वह अपने बालों को छू रही है, खुली कलाई दिखा रही है, उसकी छाती आगे को है, गला खुला हुआ है, उसके चेहरे के भाव सकारात्मक हैं और वह अपनी सिगरेट के धुंये को ऊपर की तरफ़ उड़ा रही है (आत्मविश्वास)। दांयी तरफ़ का व्यक्ति इन दोनों के द्वारा नज़रअंदाज़ कर दिया गया है और इसलिये वह दुखी दिखाई देता है और वह अपनी अप्रसन्नता व्यक्त करने के लिये नितंब- पर- हाथ रखने की मुद्रा (आक्रामक तैयारी) का प्रयोग कर रहा है।

संक्षेप में, बांयी तरफ़ के आदमी ने महिला के दिल को जीत लिया है और दूसरे पुरुष को अब अपने साथी की तलाश में कहीं और जाने की ज़रूरत है।

