

زبان بدن

آلن پیز

فہیمہ شاہ محمدی

سرشناسه: پیز، آلن Pease, Allan
 عنوان و نام پدیدآور: زبان بدن / آلن پیز؛ ترجمه فهیمه شاه محمدی.
 مشخصات نشر: قم: نگاه آشنا، ۱۴۰۱.
 مشخصات ظاهری: [۲۴۰] ص.: مصور.
 شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۷۰۱-۸۷-۶
 وضعیت فهرست نویسی: فاپا
 یادداشت: عنوان اصلی: Body language :how to read others' thoughts by their gestures.
 عنوان دیگر: زبان بدن: راهنمای تعبیر حرکات بدن.
 موضوع: ارتباط غیرکلامی
 موضوع: زبان ایما و اشاره
 شناسه افزوده: شاه محمدی، فهیمه، مترجم
 رده بندی کنگره: ۹۵۱۳۹۳ پ ۲/ ز ۶۳۷ BF
 رده بندی دیویی: ۱۵۳/۶۹
 شماره کتابشناسی ملی: ۳۴۸۶۳۵۶

زبان بدن
 نویسنده: آلن پیز
 مترجم: فهیمه شاه محمدی
 ویراستار: سمیه شکرزاده
 ناشر: نگاه آشنا
 طراحی جلد: مجید غلامحسینی
 صفحه آرایی: زیبا کتاب
 تاریخ و نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۱
 شمارگان: ۵۰۰ نسخه
 شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۷۰۱-۸۷-۶



۰۲۵-۳۷۸۳۹۸۳۶

۰۲۵-۳۷۸۳۹۸۳۷

۰۲۵-۳۷۷۳۴۹۳۹

۰۹۱۲۱۵۱۰۴۸۴

کلیه حقوق این اثر ترجمه، متعلق به «انتشارات نگاه آشنا» می باشد و هرگونه خرید و فروش با مترجم و یا کپی از متن کتاب غیرقانونی بوده و قطعاً پیگرد قانونی خواهد داشت.

فهرست مطالب

مقدمه	۷
فصل اول: درک مفاهیم پایه	۱۲
فصل دوم: قدرت در دستان شماست	۲۹
فصل سوم: جادوی لبخندها و خنده‌ها	۵۲
فصل چهارم: نشانه‌های بازو	۶۸
فصل پنجم: تأثیر تفاوت‌های فرهنگی در علائم غیرکلامی	۷۸
فصل ششم: حرکات دست و انگشت شست	۹۲
فصل هفتم: علائم مرتبط با ارزیابی و فریب دادن	۱۰۲
فصل هشتم: حرکات چشم	۱۱۷
فصل نهم: مهاجمان فضایی، قلمروها و فضاهای شخصی	۱۳۳
فصل دهم: چه گونه طرز قرار گرفتن پاهایتان افکار شما را لومی دهد؟	۱۴۳
فصل یازدهم: سیزده حرکت معمول که در طول روز شاهد آن هستید	۱۵۳
فصل دوازدهم: چه گونه یک رابطه ایجاد کنید؟	۱۶۶
فصل سیزدهم: رازهای نهفته در علائم مرتبط با سیگار، عینک و آرایش	۱۷۴
فصل چهاردهم: نحوه اشارات بدن به مکانی که ذهن خواهان رفتن به سوی آن است؟	۱۸۱
فصل پانزدهم: نشانه‌های مالکیت و قلمرو افراد	۱۸۷
فصل هفدهم: ترتیب نشستن افراد و دلایل آن	۱۹۵
فصل هجدهم: مصاحبه‌ها، نقش قدرت افراد و سیاست‌های اداری	۲۱۰
فصل نوزدهم: همه اشارات و علائم را کنار هم بگذارید	۲۲۶

مقدمه

ناخن‌ها، آستین‌کت، چکمه، شلوار، برآمدگی انگشت اشاره، طرز بیان، سرآستین و حرکات و سکنات فرد است که پرده از کار و حرفه‌اش برمی‌دارد. باورکردنی نیست که کارآگاهی کاربلد با ترکیب همه این‌ها معما را کشف نکند.

(شرلوک هلمز-۱۸۸۷)

پسری کم‌سن و سال بودم و خوب می‌دانستم سخنانی که مردم بر زبان جاری می‌سازند، دقیقاً همان حرف‌هایی نیست که قصد گفتنش را داشته‌اند یا از احساس واقعی آنها نشئت نگرفته است. اگر می‌توانستم احساس واقعی مردم را درک کنم و پاسخی درخور نیازشان بدهم، آن‌ها را مجاب می‌کردم خواسته‌هایم را انجام دهند. در یازده سالگی مشغول به کار شدم چون می‌خواستم پول توجیبی‌ام را خودم به دست بیاورم، بنابراین بعد از اتمام مدرسه، خانه به خانه می‌رفتم تا اسفنج و اسکاچ بفروشم. خیلی زود فهمیدم چه طور با مردم صحبت کنم، چه آن‌هایی که خریدار بودند، چه آن‌هایی که قصد خرید نداشتند. وقتی در خانه‌ای را می‌زدم، اگر کسی مرا پس می‌زد، ولی دستانش باز بود و کف آن را نشان می‌داد، همچنان به فروش محصولم امیدوار بودم. با وجود اینکه آن‌ها از ته دل مایل به خرید نبودند، ولی خشونت‌های هم در رفتارشان دیده نمی‌شد. اگر کسی با صدایی ملایم مرا پس می‌زد، اما از انگشت اشاره یا دست مشت شده‌اش استفاده می‌کرد، دیگر شانسی برای فروش نداشتم. من عاشق فروشنده‌گی بودم و مهارت بسیار بالایی هم در آن داشتم. وقتی به سن نوجوانی رسیدم، فروشنده‌ی قابل‌مهر و ماهی‌تابه شدم و اجناسم را شب‌ها می‌فروختم. توانایی‌ام در خواندن افکار مردم به من کمک کرد تا پول کافی برای خرید اولین ملکم را به دست بیاورم. فروشنده‌گی این فرصت را به من داد که مردم را در درو ببینم و از نزدیک رفتارشان را بررسی کنم و با ارزیابی زبان بدنشان بفهمم که تمایلی به خرید دارند یا نه. در سن بیست‌سالگی به کار بیمه‌ی عمر مشغول شدم؛ آن قدر در کارم موفق بودم که چندین رکورد فروش شرکت را شکستم و تبدیل به جوان‌ترین شخصی شدم که در اولین تجربه‌ی کاری‌اش، بیش از یک میلیون دلار فروش داشته است. این دستاورد

باعث شد تا در انجمن صنفی کارگزاران بیمه و مشاوران مالی آمریکا مشغول به کار شوم. جوان بودم و بخت با من یار بود، چون تمام تکنیک‌هایی را که در گذشته از فروش قابلمه و ماهی‌تابه و از رفتارهای غیرکلامی مردم یاد گرفته بودم، حالا به عنوان کارگزار بیمه با خود به این منطقه جدید آورده بودم. همه این تکنیک‌ها با موفقیت‌هایی که در هر سرمایه‌گذاری به دست می‌آوردم، ارتباط مستقیم داشت.

همه چیز آن‌طور که به نظر می‌آید، نیست.

توانایی تشخیص آن‌چه واقعاً در ذهن فرد می‌گذرد، راحت به دست نمی‌آید، اما شدنی است. این توانایی به تطبیق دیده‌ها و شنیده‌هایتان در محیط مرتبط است و شما به کمک این اطلاعات به یک نتیجه‌گیری احتمالی می‌رسید.

به هر حال بیشتر مردم چیزهایی را می‌بینند که فکر و ذکرشان معطوف به آن است. داستانی می‌گویم تا این نکته را روشن کند:

دو مرد در حال قدم زدن در جنگلی بودند که ناگهان بایک گودال عمیق و بزرگ روبرو شدند. یکی از آن‌ها گفت: «وای! چه قدر این گودال عمیق به نظر می‌آد. چند تا سنگ داخلش بندازیم تا ببینیم عمقش چه قدره.» آن‌ها چند سنگ داخل گودال انداختند و منتظر شدند، اما هیچ صدایی به گوش نرسید. «وای انگار این گودال خیلی عمیقه. چند تا سنگ خیلی بزرگ داخلش بندازیم. حتماً این‌طوری به صدایی می‌شنویم.» آن‌ها دو سنگ بزرگ اندازه توپ فوتبال آوردند و داخل گودال انداختند و منتظر شدند، اما باز صدایی نشنیدند. یکی از آن‌ها گفت: «اون طرف جنگل یه تیکه از ریل راه آهن افتاده. اگه ما اون رو داخل گودال بندازیم، بالاخره یه صدایی ازش بیرون می‌آد.» آن‌ها یک تکه سنگین از ریل را آوردند و داخل گودال انداختند، اما هیچ صدایی از درون گودال به گوش نرسید.

ناگهان جایی از عمق جنگل، بزی ظاهر شد که به سمت آن دو مرد هجوم آورد و مثل باد بین آن‌ها می‌دوید. آن‌قدر تند می‌دوید که فقط پاهایش دیده می‌شد؛ سپس به هوا پرید و درون گودال ناپدید شد. آن دو مرد همان‌جا حیرت‌زده ایستاده بودند. آن‌ها کشاورزی را دیدند که از دل جنگل بیرون آمد و گفت: «هی! شما بزمین رو ندیدین؟»

«معلومه که دیدیم! این مسخره‌ترین چیزی بود که تا به حال دیده بودیم. بزمثل باد از جنگل اومد و توی گودال پرید.» کشاورز گفت: «نه، اون بزمین نیست. آخه من اون روبه ریل راه آهن بسته بودم.»

چه قدر در شناخت پشت دست تان مهارت دارید؟

گاهی اوقات می‌گوییم چیزی را مثل کف دستمان می‌شناسیم، اما آزمایش‌ها نشان می‌دهد کمتر از ۵ درصد مردم می‌توانند کف دستشان را از روی عکس تشخیص دهند. نتایج آزمایشی ساده برای یک برنامه تلویزیونی نشان داد بیشتر مردم در خواندن سیگنال‌های زبان بدن مهارت چندانی ندارند. برای انجام این آزمایش، آینه‌ای بزرگ انتهای لابی طویل هتلی نصب کردیم. به کمک آینه، این تصور را ایجاد کردیم که وقتی وارد هتل می‌شوید یک راهروی طولانی از بین هتل می‌گذرد و تا پشت لابی ادامه دارد. گیاهان بزرگی را از سقف آویزان کردیم طوری که با ورود هر نفر به لابی، انگار فرد دیگری هم زمان از انتهای دیگر راهرو وارد می‌شود. شخص فرضی به راحتی قابل تشخیص نبود، زیرا گیاهان صورت او را پوشانده بودند، اما بدن و حرکتش به وضوح قابل رؤیت بود. افراد تحت آزمایش، قبل از اینکه به سمت چپ و میز پذیرش بپیچند، پنج تاشش ثانیه مهمان فرضی را تماشا می‌کردند. وقتی از آن‌ها پرسیدند که آیا مهمان دیگری را شناسایی کرده‌اند یا نه، ۸۵ درصد از مردان پاسخ منفی دادند. بیشتر مردان نتوانسته بودند خود را در آینه تشخیص دهند. یکی گفت: «منظورت همون مرد چاق وزشته؟» جای تعجب نیست که ۵۸ درصد از زنان گفتند که فقط آینه را دیده‌اند و ۳۰ درصد هم گفتند که مهمان دیگر آشنا به نظر می‌رسید.

بیشتر مردها و نیمی از زنان نمی‌دانند که ظاهرشان از گردن به پایین چه گونه است.

آیا در تشخیص تضادهای زبان بدن عملکرد خوبی دارید؟

در بیشتر نقاط دنیا، مردم به شناخت زبان بدن سیاستمداران علاقه مندند، چون همه می‌دانند که سیاستمداران گاهی تمارض می‌کنند که موضوعی را باور دارند، ولی در اصل این طور نیست یا خودشان را طوری جلوه می‌دهند که در واقع آن گونه نیستند. سیاستمداران زمان زیادی را صرف شانه خالی کردن، طفره رفتن، اجتناب ورزیدن، تظاهر کردن، دروغ گفتن و پنهان کردن احساسات و عواطفشان می‌کنند. آن‌ها نیت واقعی خود را مخفی می‌کنند و برای دوست خیالی‌شان در جمعیت دست تکان می‌دهند، ولی ما به طور غریزی این را خوب می‌دانیم که تضادهای رفتارهای غیرکلامی‌شان، در نهایت دستشان را رو می‌کند. برای همین دوست داریم آن‌ها را از نزدیک ببینیم تا میچشان را بگیریم.

چه علائمی به شما هشدار می‌دهد که یک سیاستمدار دروغ می‌گوید؟

لب‌هایش که تکان می‌خورد.

برای یکی دیگر از برنامه‌های تلویزیونی، آزمایشی با همکاری یک دفتر گردشگری محلی انجام دادیم. گردشگران به محض ورود به دفتر، به پیشخان هدایت شدند تا اطلاعاتی درخصوص مناظر محلی و سایر جاذبه‌های توریستی به آن‌ها ارائه شود. گردشگران با کارمند بخش مربوطه که مردی با سبیل و موهای بلوند، پیراهن سفید و کراوات بود، مشغول صحبت شدند. پس از کمی صحبت درباره برنامه‌های احتمالی سفر، کارمند مربوطه دور از چشمان توریست‌ها، زیر میز خم شد تا بروشورهایی را بالا بیاورد؛ سپس مرد دیگری بروشور به دست، با صورتی تراشیده، موهای تیره و پیراهن آبی از زیر میز ظاهر شد. او بحث را دقیقاً از همان جایی شروع کرد که مرد اول آن را نیمه‌کاره رها کرده بود. این نکته قابل توجه است که حدود نیمی از توریست‌ها متوجه این تغییر نشدند و تقریباً این بی‌توجهی از سوی مردان دوبرابر زنان بود. این تغییرات تنها در زبان بدن کارمند نبود، بلکه در ظاهر او هم تغییر دیده می‌شد؛ چرا که او یک شخص کاملاً جدید بود! اگر توانایی ذاتی خواندن زبان بدن را نداشته یا درباره آن مطلبی یاد نگرفته باشید، احتمالاً بیشتر اوقات متوجه این علائم نشده‌اید. این کتاب به شما نشان خواهد داد که تا به حال در فهم چه علائمی از زبان بدن ناکام بوده‌اید.

نگارش این کتاب چه‌گونه رخ داد؟

من و باربارا این کتاب را با استفاده از کتاب اصلی مان، زبان بدن، کتاب راهنمای جامع خواندن افکار دیگران از روی حرکات بدن به رشته تحریر آوردیم. ما این کتاب را به طور قابل ملاحظه‌ای بسط و گسترش دادیم و تحقیقاتی را از شاخه‌های علمی جدید مثل زیست‌شناسی تکاملی، روان‌شناسی تکاملی و تکنولوژی‌هایی چون تصویربرداری شدید مغناطیسی^۱ که از اتفاق‌های درون مغز خبر می‌دهد، به کتاب افزودیم. این کتاب را به سبکی نوشته‌ایم که شما می‌توانید تصادفی هر صفحه آن را باز کرده و بخوانید. محتوا را به طور عمده به حرکات بدن، عبارات و علائم اختصاص دادیم، زیرا این‌ها مسائلی هستند که نیاز به یادگیری دارند تا از برخورد رودررو بیشترین استفاده را ببرید. کتاب راهنمای جامع خواندن افکار دیگران از روی حرکات بدن، شما را نسبت به علائم غیرکلامی آگاه می‌کند و نشان‌تان می‌دهد که چه طور از این علائم برای برقراری ارتباط مؤثر و کسب واکنش دلخواهتان سود ببرید.

این کتاب هریک از اجزای زبان بدن را به صورت جداگانه و در قالب اصطلاحات ساده بررسی می‌کند تا برای شما قابل فهم باشد.

همیشه افرادی پیدا می‌شوند که نسبت به مسئله زبان بدن جبهه گرفته و از آن وحشت دارند و ادعای می‌کنند مطالعه زبان بدن روشی برای استعمار مردم است، اما این کتاب سعی کرده تا به خواننده دید وسیع‌تری از ارتباط با سایر انسان‌ها بدهد تا شاید درک عمیق‌تری از خود و دیگران به دست آورد. درک عملکرد یک پدیده، زندگی کردن با آن را آسان‌تر می‌سازد، در حالی که عدم درک و آگاهی، به ترس و خرافات دامن می‌زند و باعث افزایش سوء تفاهم می‌شود. شخصی که به تماشای پرندگان علاقه مند است، آن‌ها را به چشم شکار و غذا نمی‌بیند. به همین ترتیب، کسب دانش و مهارت در ارتباطات غیرکلامی، برخورد ما با دیگران را تبدیل به تجربه‌هایی جذاب می‌کند.

برای ارائه ساده مطالب، ضمیر او به هر دو جنس مذکر و مؤنث اشاره دارد، مگر در مواردی که به صراحت به جنسیت خاصی اشاره شده باشد.

فرهنگ لغت زبان بدنتان

کتاب اصلی زبان بدن، راهنمایی برای فروشندگان، مدیران، مذاکره‌کنندگان و مدیران اجرایی بود، اما این کتاب در همه ابعاد زندگی شما کاربرد دارد؛ چه در خانه، چه در محل قرار یا سرکار. کتاب راهنمای جامع خواندن افکار از روی زبان بدن، نتیجه سی سال تلاش مضاعف ماست. دانش فزاینده ما و بودن در متن این رشته، کمک کرده تا «لغات» پایه‌ای را به شما بیاموزیم که برای خواندن نگرش‌ها و احساسات دیگران نیاز دارید. این کتاب پاسخ‌گوی سؤالات مبهم شما در این باره است که چرا برخی افراد رفتارهای خاصی داشته‌اند و به شما کمک می‌کند تا بتوانید برای همیشه رفتارشان را تغییر دهید. تا قبل از خواندن این کتاب، انگار شما در یک اتاق تاریک بوده‌اید که فقط می‌توانستید مبلمان، آویزها و در را احساس کنید و هیچ‌گاه نتوانسته‌اید وسایل اتاق را آن‌چنان که بوده، ببینید. این کتاب مثل روشن کردن چراغی است که به کمک آن اشیا داخل اتاق را می‌بینید. حالا با خواندن این کتاب می‌دانید وسایل اتاق چیست و دقیق کجا قرار دارد و شما نسبت به آن، چه موقعیتی دارید.

فصل اول: درک مفاهیم پایه



این علامت برای غربی‌ها به معنای «خوب»، برای ایتالیایی‌ها «یک»، برای ژاپنی‌ها «پنج» و برای یونانی‌ها «بروپی کارت» است.

افرادی هستند که می‌توانند در سالی پرجمعیت قدم بزنند و در عرض چند دقیقه توصیف دقیقی از روابط بین افراد و احساساتشان ارائه دهند. توانایی خواندن افکار هر شخص از طریق رفتارش، سیستم ارتباطی اولیه‌ای بود که انسان‌ها قبل از تکامل زبان گفتاری به کار

می‌بردند. قبل از اختراع رادیو، بیشتر ارتباطات از طریق نوشتن کتاب، نامه و روزنامه صورت می‌گرفت. این جمله به این معنی است که سیاستمداران بدسیما و سخن‌رانان فقیری مثل آبراهام لینکلن^۱، در صورت داشتن ثبات قدم لازم و در اختیار داشتن رونوشتی مناسب برای ارائه سخن‌رانی‌ها، می‌توانستند در کار خود به موفقیت دست یابند. عصر رادیو دروازه‌های جدیدی را برای افرادی مثل وینستون چرچیل^۲ گشود که تسلط فوق‌العاده‌ای به کلام داشت، اما او برای رسیدن به موفقیت در دوران بصری امروز بسیار تلاش کرده بود. سیاستمداران امروزی این نکته را می‌دانند که سیاست امری مرتبط با چهره و ظاهر است و بیشتر سیاستمداران بنام، مشاور خصوصی زبان بدن دارند. این مشاوران به آن‌ها کمک می‌کنند تا افرادی صمیمی، بی‌ریا، دلسوز و صادق به نظر برسند، به خصوص وقتی که اصلاً این خصلت‌ها را ندارند.

عجیب است که در طی یک میلیون سال چرخه تکامل انسان (شاید هم بیشتر)، جنبه‌های غیرکلامی ارتباطات فقط از دهه ۱۹۶۰ فعالانه مطالعه شد. مردم تنها زمانی به وجود علائم غیرکلامی پی بردند که کتاب زبان بدن ما در سال ۱۹۷۸ منتشر شد.

1. .Abraham Lincoln

2. .Winston Churchill

با این حال، بیشتر مردم هنوز معتقدند که گفتار شکل اصلی ارتباط ماست. گفتار تنها این اواخر، در اصطلاح تکاملی، بخشی از مجموعه ارتباطی ما بوده و به طور عمده برای انتقال حقایق و داده‌ها استفاده می‌شود. گفتار احتمالاً برای اولین بار بین ۵۰۰ هزار تا ۲ میلیون سال پیش تکامل یافت و در این مدت هم ظرفیت مغز ما سه برابر شد. تا قبل از آن، حرکات غیرکلامی و صداها یی که در گلویمان ایجاد می‌شد، اشکال اصلی انتقال عواطف و احساسات بود. این امر هنوز هم رایج است، اما از آن جایی که تمرکز ما روی کلماتی است که مردم بر زبان می‌آورند، بیشتر ما از وجود زبان بدن بی اطلاع هستیم، چه برسد به اهمیت آن در زندگی مان.

با این حال، زبان گفتاری ما تشخیص می‌دهد که زبان بدن برای ایجاد ارتباط چه اهمیتی دارد. به عبارات زیر توجه کنید:

حرف‌های دلت را بیرون بریز. غرور داشته باش و سرت را بالا بگیر. بی‌ریا و صمیمی باش. اخم‌هایت را باز کن. مسئولیت پذیر باش. حقایق را بپذیر. تا جایی که می‌توانی، تلاش کن. نظر دیگران را بی‌چون و چرا بپذیر.

درک بعضی از این عبارات سخت است، اما از آن جایی که در این جا حقایقی آموزنده را افشا خواهیم کرد، به کمک شما حسابی نیاز داریم. به عنوان یک قاعده کلی، توضیحات فراوانی آورده‌ایم که شما درک درستی از مفهوم پیدا کنید. امیدواریم این تصاویر و عبارات شما را به سمت وسوی درک مفهوم مورد نظر ما برساند.

آغاز پیدایش علائم غیرکلامی...

بسیاری از بازیگران فیلم‌های صامت از جمله چارلی چاپلین^۱ که تنها وسیله ارتباطی موجود روی پرده سینما بودند، سنگ بنای استفاده از فنون غیرکلامی را بنا نهادند. توانایی بازیگران در استفاده از ایما و اشاره، حرکات و علائم جسمی در برقراری ارتباطی مؤثر با مخاطب، آن‌ها را به دو دسته خوب و بد تقسیم می‌کرد. وقتی فیلم‌های ناطق محبوب شدند و تأکید کمتری بر جنبه غیرکلامی فعالیت بازیگران شد، بسیاری از بازیگران فیلم‌های صامت فراموش شدند و تنها آن‌هایی که در جنبه‌های کلامی و غیرکلامی مهارت داشتند، جایگاه خود را حفظ کردند.

احتمالاً مؤثرترین کار دانشگاهی در زمینه مطالعات زبان بدن، پیش از قرن بیستم و در کتاب بیان احساسات در انسان‌ها و حیوان‌ها^۲ نوشته چارلز داروین بوده که در سال ۱۸۷۲ منتشر شد، اما این کتاب بیشتر نظر قشر دانشگاهی را به خود جلب کرد. این کتاب

آغازگر مطالعات جدیدی راجع به حالات صورت و زبان بدن بود و محققان بسیاری در سرتاسر دنیا بر عقاید و مشاهدات داروین صحنه گذاشتند. از آن پس محققان تقریباً یک میلیون نشانه غیرکلامی را شناسایی کرده و به ثبت رساندند. یکی از این پژوهشگران به نام آلبرت محرابیان^۱ در سال ۱۹۵۰ به این نتیجه رسید که تأثیر کلی یک پیام کلامی (فقط به صورت کلام) ۷ درصد، پیام صوتی (شامل تن صدا، نوسان صدا و دیگر عوامل صوتی) ۳۸ درصد و پیام غیرکلامی ۵۵ درصد است.

وقتی جمله‌ای را بر زبان می‌آورید، از دید دیگران طرز بیان شما مهم‌تر از حرف‌هایتان است. بردویستل^۲، انسان‌شناس معروف، پیش‌گام مطالعه اولیه ارتباطات غیرکلامی بود. او این علائم را کنیسک^۳ نامید. طبق برآورد او، انسان معمولی در مجموع حدود ده تا یازده دقیقه در روز صحبت می‌کند و یک جمله معمولی فقط ۲.۵ ثانیه به طول می‌انجامد. او همچنین تخمین زد که ما می‌توانیم حدود ۲۵۰۰۰۰ حالت چهره را ایجاد کرده و تشخیص دهیم. وی نیز مانند محرابیان به این نتیجه رسید که کمتر از ۳۵ درصد، بخش کلامی ورودی و بیشتر از ۶۵ درصد بخش غیرکلامی ارتباط را تشکیل می‌دهد. تجزیه و تحلیل ما از هزاران مصاحبه و مذاکرات فروش ثبت شده در طول دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ نشان می‌دهد که در روابط تجاری، زبان بدن بین ۶۰ تا ۸۰ درصد تأثیرات ایجاد شده در اطراف یک میز مذاکره را به خود اختصاص می‌دهد و ۶۰ تا ۸۰ درصد دیدگاه افراد راجع به یک شخص تازه‌وارد در کمتر از چهار دقیقه شکل می‌گیرد؛ همچنین مطالعات نشان می‌دهد که هنگام مذاکره تلفنی، معمولاً فردی که استدلال قوی‌تری دارد برنده می‌شود، اما در مذاکره رودررو این طور نیست، چون در کل ما تصمیمات خود را بر اساس دیده‌هایمان می‌گیریم نه شنیده‌ها. آن چه می‌گویید، اهمیت چندانی ندارد.

عموم مردم روی این موضوع اتفاق نظر دارند که وقتی برای اولین بار شخصی را ملاقات می‌کنیم، به سرعت درباره رفتار دوستانه‌اش، نفوذ و پتانسیلش به عنوان یک شریک قضاوت می‌کنیم و چشمان او اولین جایی نیست که به آن نگاه می‌کنیم. بیشتر پژوهشگران به این مسئله اعتقاد دارند که بخش کلامی در اصل برای انتقال اطلاعات کاربرد دارد، حال آن که از بخش غیرکلامی برای مذاکره رویکردهای بین فردی استفاده می‌شود. در برخی موارد، بخش غیرکلامی به عنوان جایگزینی برای پیام‌های کلامی است.

1. Albert Mehrabian

2. Ray Birdwhistell

۳. Kinesics: مطالعه و تفسیر حرکات بدن انسان

صرف نظر از فرهنگ، واژگان و حرکات به گونه ای قابل پیش بینی با هم تئو می شوند؛ آن چنان که بردویستل اعتقاد دارد فردی که خوب تعلیم دیده باشد، باید بتواند با گوش سپردن به صدای یک نفر حرکات او را تشخیص دهد؛ همچنین بردویستل آموخته که با تماشای ایما و اشاره یک فرد بگوید که او در حال صحبت به کدام زبان است.

خیلی ها نمی توانند این واقعیت را قبول کنند که انسان از نظر زیست شناختی حیوان است؛ نژادهای بشری گونه ای از نخستین سانان^۱ هستند. میمون های بزرگ و بدون مو که یاد گرفته اند روی دو پا راه بروند و مغز بسیار پیشرفته و زیرکی دارند. قوانین زیست شناختی روی انسان ها و بسیاری از گونه ها حاکم است. این قوانین رفتارها، واکنش ها، زبان بدن و حرکاتمان را هدایت می کنند.

حقیقتی وجود دارد که ما از شنیدن آن انگشت به دهان می مانیم؛ این حیوان انسانی اصلاً درک نمی کند که هنگام بازگویی یک داستان، وضعیت، حالات و حرکات او داستانی دیگر را بر ملا می سازد.

چه گونه زبان بدن، احساسات و افکارمان را بر ملا می سازد؟

زبان بدن هر شخصی، شرایط احساسی و عاطفی او را منعکس می کند. هر ژست یا حرکت می تواند کلیدی ارزش مند برای درک احساسی باشد که فرد در آن لحظه تجربه می کند؛ برای مثال مردی که از اضافه وزنش باخبر است، ممکن است چین های غبغب خود را پایین بکشد یا زنی که از اضافه وزنش اطلاع دارد، ممکن است لباسش را به طرف پایین صاف کند. شخصی که ترسیده یا می خواهد از خودش دفاع کند، دست به سینه می شود یا پاهایش را روی هم می گذارد یا هر دو کار را با هم انجام می دهد. مردی که با زنی در شت اندام هم کلام است، ممکن است آگاهانه از خیره شدن به بدن او اجتناب کند و در عین حال ناخود آگاه از حرکات دستانش استفاده کند.

کلید خواندن زبان بدن، درک شرایط عاطفی افراد حین صحبت است. این کار کمک می کند حقیقت را از خیال پردازی و واقعیت را از توهم جدا کنیم. این روزها ما نسبت به کلمات گفتاری خود و توانایی مان در سخنوری و سواس پیدا کرده ایم. با وجود این که امروزه می دانیم در بیشتر ارتباطات رودرو، پیام از راه زبان بدن منتقل می شود، باز هم بیشتر افراد از علائم زبان بدن و تأثیر آن غافل هستند؛ برای مثال ژاک شیراک رئیس جمهور فرانسه، رونالد ریگان رئیس جمهور ایالات متحده و باب هاوک نخست وزیر

۱. از راسته های پستانداران که شامل تمامی میمون ها، کپی ها و انسان ها می شوند. در نخستین سانان نیم کره های مغز بسیار توسعه یافته هستند.

استرالیا، همگی از دستانشان برای آشکار ساختن ابعاد نسبی مسائل ذهنی شان استفاده کرده‌اند. یکبار باب هاوک از افزایش حقوق سیاستمداران در مقایسه با حقوق مدیران اجرایی شرکت‌ها دفاع کرد. او مدعی شد حقوق مدیران به میزان زیادی افزایش یافته، در حالی که افزایش پیشنهادی حقوق سیاستمداران به نسبت کم‌تر بوده است. او هربار که به درآمد سیاستمداران اشاره می‌کرد، دستانش را یک متر از هم دور می‌کرد. وقتی از حقوق مدیران اجرایی صحبت می‌کرد، آن‌ها را فقط سی سانتی متر از هم دور می‌کرد. فاصله دست‌ها نشان می‌داد که او احساس می‌کرده که سیاستمداران به توافقی بالاتر از انتظارش دست یافته‌اند.

چرا زنان هوشمندتر عمل می‌کنند؟

ما زمانی فردی را «هوشمند» یا «نکته‌سنج» قلمداد می‌کنیم که به توانایی او در درک رفتارهای غیرکلامی و مقایسه این رفتارها با علائم کلامی اشاره می‌کنیم. به عبارت دیگر، وقتی می‌گوییم «حسم می‌گوید او به من دروغ گفته است»، اغلب منظورمان این است که حرکات زبان بدن شخص و حرف‌هایش با هم تطابق ندارند. سخن‌رانان حرفه‌ای، این مفهوم را هوشیاری حضار یا برقرار نمودن ارتباط با یک گروه نام نهاده‌اند؛ مثلاً اگر در همایشی حضار بر صندلی تکیه داده باشند، دست به سینه نشسته و چانه آن‌ها روبه پایین باشد، یک سخن‌ران هوشمند این وضعیت را دلیل پذیرفتن سخنانش می‌داند و باید روش متفاوتی اتخاذ کند تا از مشارکت حضار بهره‌برد. اما سخن‌رانی که مهارت چندانی ندارد، همچنان به اشتباه احمقانه‌اش ادامه می‌دهد.

برخوردار بودن از «حس شهودی» به این معناست که شما باید قادر باشید تناقض بین حرف‌های یک نفر و زبان بدنش را تشخیص دهید.

زنان به طور کلی در این زمینه هوشمندتر از مردان عمل می‌کنند، به همین دلیل آن‌ها معروف به داشتن «حس شهودی» هستند. زنان در فهم رفتارهای غیرکلامی، توانایی ذاتی دارند و در مشاهده جزئیات، بسیار تیزبین‌تر هستند. برای همین تعداد کمی از مردان می‌توانند به همسران خود دروغ بگویند و اشتباهشان را گردن بگیرند، اما بیشتر زنان مردان را فریب می‌دهند، بدون اینکه حتی بویی ببرند.

تحقیقات روان‌شناسان دانشگاه‌ها روایت‌ها را نشان داده است زنان در مقایسه با مردان نسبت به علائم زبان بدن بسیار هوشیارتر هستند. محققان، فیلم‌های کوتاه و بی‌صدایی را پخش کردند که ارتباط یک زن و مرد را به تصویر می‌کشید. آن‌ها از شرکت‌کنندگان خواستند تا از روی حالات چهره بازیگران وقایع را رمزگشایی کنند.

تحقیقات نشان داد زنان در ۸۷ درصد مواقع، حالات چهره را به دقت رمزگشایی کردند، در حالی که مردان تنها در ۴۲ درصد مواقع با دقت عمل کردند. مردان فعال در حوزه‌های مرتبط با «تربیت و رشد» مثل انواع هنر، بازیگری و پرستاری نیز تقریباً به خوبی زنان عمل کردند.

شهود زنانه در مادرانی که فرزند دارند، کاملاً ملموس است. در چند سال اول تولد کودک، مادر از کانال غیرکلامی برای ارتباط با کودک بهره می‌برد. این مسئله گواهی برای موضوع است که اغلب زنان نسبت به مردان مذاکره‌کننده‌های تیزبین‌تری هستند. آن‌ها خیلی زودتر از مردان خواندن سیگنال‌ها را تمرین می‌کنند.

اسکن مغزگویای چه حقایقی است؟

مغزبیشتر زنان طوری سازمان‌دهی شده است که آن‌ها می‌توانند با هر مردی در این کرهٔ خاکی ارتباط برقرار کنند. اسکن مغز به وضوح نشان می‌دهد که چرا زنان نسبت به مردان در برقراری ارتباط و ارزیابی افراد قابلیت بهتری دارند. بین چهارده تا شانزده ناحیه از مغز زنان و چهار تا شش ناحیه از مغز مردان مختص ارزیابی رفتار دیگران است. این موضوع بیانگر این نکته است که چه طور زنی می‌تواند در یک مهمانی شام شرکت کند و بی‌درنگ وضعیت روابط زوج‌های دیگر را کنکاش کند؛ مثلاً بگوید چه کسی مشاجره داشته، چه افرادی روابط عاشقانه دارند و غیره؛ همچنین این تصاویر نشان می‌دهد که چرا از دیدگاه یک زن، مردان زیاد صحبت نمی‌کنند و از منظر مردان، زنان هرگز سکوت اختیار نمی‌کنند.

همان‌طور که در کتاب *چرا مردان گوش نمی‌دهند و زنان قادر به خواندن نقشه نیستند* توضیح دادیم، مغز زنان برای انجام چندین فعالیت هم‌زمان سازمان‌دهی شده است. یک زن معمولی می‌تواند در آن واحد درگیر دو یا چهار موضوع نامرتب باشد. او می‌تواند تلفن صحبت کند، تلویزیون تماشا کند، به مکالمهٔ دیگران پشت سرش گوش کند و در کنارش یک فنجان قهوه هم بخورد. او قادر است از پنج لحن صدای مختلف برای تغییر موضوع بحث و تأکید روی نکات مورد نظرش بهره ببرد. متأسفانه بیشتر مردان فقط سه مورد از تغییر صداها را تشخیص می‌دهند؛ در نتیجه هنگامی که زنان در تکاپوی ارتباط با آن‌ها هستند، رشتهٔ کلام از دست مردان خارج می‌شود. مطالعات نشان می‌دهد فردی که در ارتباطات رودررو پای بند شواهد بصری است، نسبت به شخصی که صرفاً بر احساس درونی خود تکیه دارد، احتمالاً قضاوت دقیق‌تری ارائه می‌دهد.

شواهد درک علائم غیرکلامی در زبان بدن افراد نهفته است. در حالی که زنان این علائم را ناخودآگاه رمزگشایی می‌کنند، دیگر افراد هم به صورت خودخوان و خودآگاه آن‌ها را شناخته و آموزش می‌بینند. هدف اصلی این کتاب، یادگیری همین مهارت است. فال‌گیرها این همه اطلاعات را از کجا آورده‌اند؟

اگر تا به حال یک فال‌گیر را از نزدیک دیده باشید، احتمالاً از اطلاعاتش شگفت‌زده شده‌اید. آن‌ها اطلاعاتی به شما می‌دهند که احتمالاً هیچ شخص دیگری از آن باخبر نیست. این اطلاعات باید برگرفته از حس ششم آن‌ها باشد. حرفم را قبول دارید؟ تحقیقاتی در ارتباط با کار فال‌گیرها انجام شد و نتایج نشان داد که این افراد از تکنیکی به نام «حدس زدن براساس احتمالات» استفاده می‌کنند. این تکنیک کمک می‌کند وقتی فال‌شخص ناشناسی را می‌خوانند، حدود ۸۰ درصد از صحبت‌هایشان درست از آب درآید. برای افراد ساده لوح و زودباور این کار مثل جادوگری است، اما کار آن‌ها فقط فرآیندی مبتنی بر مشاهده دقیق سیگنال‌های زبان بدن به همراه شناخت ماهیت انسان و کمی آمار و احتمالات دانستن است. پیشگوهایی که کارت‌های تاروت^۱ را رمزگشایی می‌کنند، ستاره‌شناسان و آن‌ها که کف دست شما را می‌خوانند، با کمک این تکنیک اطلاعاتی را جمع‌آوری کرده و به مشتری ارائه می‌دهند. بسیاری از آن‌هایی که کارشان خواندن حدس و احتمالات است، از توانایی‌شان در رمزگشایی علائم غیرکلامی بی‌خبرند؛ چرا که معتقدند ذاتاً قدرت خواندن ذهن دیگران را دارند. این توانایی باعث می‌شود آن‌ها عملکردی رضایت‌بخش از خود نشان دهند. افرادی که مرتب به دیدارشان می‌روند و انتظار نتیجه مثبت دارند، وظیفه پیشگوها را دوچندان می‌کنند. فضای کار آن‌ها به این شکل است: پیشگو کارت‌های تاروت را پرتاب می‌کند؛ یک یا دو گوی کریستال آن جاست و فرد پیشگوبان نشان دادن هنرنمایی‌هایش صحنه را برای خواندن زبان بدن مهیا می‌کند، صحنه‌ای که سرسخت‌ترین افراد بدبین را به زانودر می‌آورد. در آن فضانیروهای عجیب و غریب و جادویی حاکم است. توانایی پیشگودر رمزگشایی، دقت به واکنش‌های شخص حاضر، سؤالات پرسیده شده و اطلاعات جمع‌آوری شده از مشاهده ظاهر آن شخص باعث موفقیت پیشگومی شود. بیشتر کسانی که ذهن دیگران را می‌خوانند، زن هستند، زیرا همان‌طور که پیش از این گفته شد، زنان نوروهای مغزی بیشتری دارند که به آن‌ها اجازه می‌دهد سیگنال‌های بدن نوزادان را خوانده و شرایط احساسی دیگران را رمزگشایی کنند.

۱. بسته‌ای کارت که در نقاط مختلف اروپا برای پیشگویی استفاده می‌شود.

فال گیر به توپ کریستالی خیره شده و سپس بی اختیار می خندد. آدم ساده لوحی که او را تماشا می کند، پولی را که قرار بود پرداخت کند به او می دهد، چون اولین باری است که چنین نمایش شادی را تماشا می کند.

برای مشخص شدن این نکته از فردی برایتان می گوئیم که قرار است ذهنتان را بخواند. تصور کنید وارد اتاقی تاریک و پراز دود می شوید. فردی که قرار است ذهن شما را بخواند، بدلیجات فراوانی به خودش آویزان کرده، دستاری کلاه مانند بر سرش است و پشت میز کوتاه و تاریکی نشسته که یک گوی کریستالی روی آن است.

خوش حالم که به این جلسه آمدید. چیزهایی می بینم که شما را آزار می دهد، چون سیگنال هایی قوی از سوی شما دریافت می کنم. حس می کنم آن چه که واقعا طالبش هستید، گاهی اوقات غیر واقعی به نظر می رسد و شما اغلب از خود می پرسید که آیا می توانید به آن ها برسید یا نه؛ همچنین احساس می کنم گاهی اوقات شما رفتاری دوستانه، اجتماعی و صمیمی با دیگران دارید، اما گاهی اوقات گوشه گیر، محتاط و دست به عصا عمل می کنید. شما به این افتخار می کنید که تفکری مستقل از دیگران دارید، اما همچنان حرف دیگران را بدون سند و مدرک نمی پذیرید. شما تغییر و تنوع را دوست دارید، اما اگر تحت کنترل محدودیت ها و کارهای معمول روزانه خود قرار بگیرید، بی قرار می شوید. شما دوست دارید درونی ترین احساسات خود را با نزدیک ترین افراد دور و برتان در میان بگذارید، اما گاهی اوقات فکر می کنید عاقلانه نیست که با همه عین کف دست باشید. مردی که اول اسمش «س» است در حال حاضر تأثیر زیادی رویتان می گذارد و زنی که در ماه نوامبر متولد شده، در ماه آینده با یک پیشنهاد هیجان انگیز با شما تماس خواهد گرفت. در حالی که از بیرون منضبط و کنترل شده به نظر می رسید، از درون مضطرب و نگران هستید؛ گاهی هم به این فکر می کنید که آیا درست تصمیم گرفتید یا نه؟ کار من چه طور بود؟ آیا اطلاعات درستی دریافت کردید؟

مطالعات نشان می دهند بیشتر از ۸۰ درصد اطلاعاتی که پیشگوها در این پروسه خواندن ذهن به شما ارائه می دهند، صحت دارد. قدرت بالای آن ها در خواندن حالت های زبان بدن، علائم چهره و سایر انقباضات و حرکات، به علاوه بوی عود و موسیقی های عجیب و غریب، کاری می کند که شگفت زده خواهید شد. شما را تشویق به فال گیری نمی کنیم، اما به زودی می توانید مانند آن ها رفتار دیگران را موشکافانه ارزیابی کنید.

علائم ذاتی، ژنتیکی یا فرهنگی

وقتی دست به سینه می‌شوید، آیا دست راست را روی چپ می‌گذارید یا دست چپ را روی راست؟ اغلب مردم پس از شنیدن این سؤال، قاطعانه به آن پاسخ نمی‌دهند، مگر این که آن را امتحان کنند. همین الان دست به سینه شوید و سپس به سرعت این موقعیت را برعکس کنید. یکی از این حالات به ما حس خوب می‌دهد و دومی حسی ناخوشایند.

شواهد نشان می‌دهند که این حرکت احتمالاً ژنتیکی و غیرقابل تغییر است.

از هر ده نفر، هفت نفر دست چپ خود را روی دست راست می‌گذارند.

علائم غیرکلامی، ذاتی هستند یا اکتسابی و ژنتیکی؟ یا اینکه از جای دیگری نشئت گرفته‌اند؟ شواهد حاصل از تحقیق روی اشخاص ناشنوا و نابینایی که هرگز قادر به فراگیری علائم غیرکلامی از طریق کانال‌های سمعی و بصری نبوده‌اند، مشاهده‌ایما و اشاره فرهنگ‌های گوناگون جهان و مطالعه رفتار انسان‌شناسان، میمون‌ها و نخستی‌ها، حاکی از این است که بعضی اشارات و حرکات در دسته‌های متفاوتی قرار می‌گیرد؛ برای مثال نوزادان بیشتر پرستانداران با توانایی فوری مکیدن به دنیا می‌آیند که نشان می‌دهد این توانایی مادرزادی یا ژنتیکی است. ایبل ایبسفلدت^۱ دانشمند آلمانی معتقد است که چهره خندان نوزادانی که نابینا و ناشنوا به دنیا می‌آیند، کاملاً مستقل از یادگیری یا تقلید کردن است؛ پس می‌توان نتیجه گرفت این حرکات ذاتی است. ایکمان^۲، فریسن^۳ و سورنسون^۴، پنج فرهنگ کاملاً متفاوت را مطالعه کردند و اعتقادات اولیه داروین را در خصوص اشارات و حرکات ذاتی تأیید کردند. یافته‌های آن‌ها مشخص کرد که اساساً همه اقوام و فرهنگ‌ها برای ابراز احساسات از حرکات چهره یکسانی استفاده می‌کنند و این نتیجه‌گیری به باور آن‌ها مبتنی بر ذاتی بودن این حرکات صحه گذاشت.

تفاوت فرهنگی بین کشورها بسیار زیاد است، اما همه جای دنیا علائم زبان بدن یکسان است.

اشارات و حرکات بدن، ابتدا از لحاظ فرهنگی آموخته و سپس تبدیل به عادت می‌شوند یا اینکه ژنتیکی هستند؟ جواب این سؤال قطعی نیست؛ برای مثال اغلب مرد ها هنگام پوشیدن کت، اول دست راست را داخل آستین می‌کنند، در صورتی که اغلب زنان اول دست چپ را وارد آستین می‌کنند. وقتی مردی در محله‌ای شلوغ از کنار

1. Eible Eibesfeldt

2. Ekman

3. Friesen

4. Sorenson