

دانلود کتاب



زبان بدن

نویسنده : جو ناوارو

زبان بدن

آنچه بدن می‌گوید

جوناوارو
ترجمه‌ی امیر انصاری



زبان بدن

آنچه بدن می‌گوید

جو ناوارو

مترجم: امیر انصاری

تأثیر تحولات جهانی بر عملکرد کسب و کارهای امروزی بر هیچ کس پوشیده نیست. در کنار این تحولات، جهانی شدن، توسعه فن آوری و شفافیت انتقال اطلاعات و به دنبال آن مشتریان هوشیار، تنوع الگوهای ارتباطی را در پی داشته است و در این فضای رقابتی، تلاش بنگاه‌ها برای افزایش سهم بازار، تلاشی برای تسخیر قلب و روح و روان مشتریان بالقوه و بالفعل است. انتشارات آموخته در راستای تحولات و تشدید رقابت جهانی و فرهنگ مبتنی بر اختصاص بهینه منابع محدود به منظور تأمین حداکثر نیازها، وظیفه‌ی خود دانسته با انتشار آموزه‌های مکتوب دانش علمی و نوین ارتباطات، نگاه ویژه‌ای به این حوزه داشته باشد. امید است تلاش مجموعه‌ی انتشارات بتواند ضمن اقناع جامعه‌ی کسب و کار و ارتباطات، سهم بسزایی در توسعه و گسترش روزافزون این دانش داشته باشد.

پیشگفتار مترجم

زبان بدن به انواع شکل‌های ارتباط غیرکلامی یا رفتاری اشاره می‌کند که یک فرد از طریق رفتارهای فیزیکی خود، بدون هیچ‌گونه صحبتی، قادر است با دیگران ارتباط برقرار کند. این رفتارها می‌تواند مربوط به وضعیت و حالات بدنی، محل قرار گرفتن دست‌ها، پاها، نحوه‌ی نشستن، ایستادن، راه رفتن، خوابیدن، حالت‌ها، حرکات و اشارات بدنی، جلوه‌های هیجانی صورت و در نهایت حرکت چشم‌ها باشد.

اگر شما بتوانید ذهن افراد دیگر را بخوانید و آنچه را که آنها واقعاً نیاز دارند و می‌خواهند، درک کنید بی‌شک ارتباطات فردی و اجتماعی شما بسیار آسان و مؤثر خواهد شد، زیرا با استفاده از این دانش قادر خواهید بود در هر زمانی، بر طرف مقابل تأثیر بگذارید یا حداقل درک کنید که او واقعاً درباره‌ی شما چه فکر می‌کند.

البته در نظر داشته باشید که از نظر علمی، ما نمی‌توانیم ذهن دیگران را بخوانیم. در واقع اگر کسی این‌طور فکر کند، ممکن است از نظر روان‌شناسی دچار نشانه‌ی «ذهن‌خوانی» شده باشد که یکی از شایع‌ترین نشانه‌های اختلال تفکر است. آنچه که ما می‌توانیم انجام دهیم خواندن چهره و زبان بدن (تن‌گفتار) دیگران است که این دانش با ذهن‌خوانی تفاوت دارد. جو ناوارو، افسر سابق FBI، سخنران حرفه‌ای، استاد دانشگاه سنت لئو و متخصص شناخته‌شده در زمینه‌ی رفتار غیرکلامی، در کتاب «زبان بدن: آنچه بدن می‌گوید» توضیح می‌دهد که چگونه به سرعت زبان بدن مردم را دریابید. رمزگشایی احساسات و رفتارها، جلوگیری از مشکلات پنهان و جست‌وجوی رفتارهای فریبنده، نکاتی است که در این کتاب به آنها اشاره می‌شود. در این کتاب خواهید آموخت:

* غریزه‌های درونی انسان هستند که زبان بدن او را هدایت می‌کنند.
* چرا صورت، آخرین قسمت از بدن است که احساسات واقعی فرد را نشان می‌دهد.

* انگشت شست، پا و پلک‌ها درباره‌ی خُلق و خو و انگیزه‌های شخص چه می‌گویند.

* کدام رفتارهای فرد، اعتماد به نفس و احساسات حقیقی او را نشان می‌دهند.
* کدام رفتارهای غیرکلامی باعث ایجاد اعتماد در طرف مقابل می‌شوند.
* کدام رفتارهای غیرکلامی باعث نفوذ در طرف مقابل می‌شوند.

این کتاب پر از مثال‌هایی است از تجارب حرفه‌ای ناوارو و به ما راه‌های

جدیدی را یاد می‌دهد تا جهان را کشف کنیم. تصاویر کتاب کمک می‌کنند تا درک بهتری از رفتارها داشته باشید. برخلاف بسیاری از کتاب‌های دیگر که درباره‌ی رفتار غیرکلامی نوشته شده‌اند، اطلاعاتی که در اینجا ارائه می‌شود، به جای اظهارنظر شخصی و گمانه‌پردازی‌های نظری، مبتنی بر حقایق علمی و یافته‌های تجربی است.

جو ناوارو با تقسیم‌بندی کتاب به ۹ بخش، قسمت‌های مختلف بدن را از نظر رفتار غیرکلامی مورد بررسی دقیق و موشکافانه قرار می‌دهد تا با مشاهده و تحلیل دقیق بتوانید آنچه را که مردم به صورت ناخودآگاه منتقل می‌کنند، دریابید.

ماروین کارلینز، نویسنده‌ی پیشگفتار کتاب می‌گوید: «پانزده سال پیش، حتی جامعه‌ی علمی هم، اکثر موضوعاتی را که جو اکنون در این کتاب با شما در میان می‌گذارد، تأیید نکرده بود. اما امروزه به لطف پیشرفت فناوری، دانشمندان توانسته‌اند درستی و روایی رفتارهایی را که جو شرح می‌داد، احراز کنند».

ناوارو این کتاب را بهترین پیشنهاد برای همه‌ی افراد با هر شغل و مقام و جایگاهی می‌داند. اگر به دنبال شغل جدیدی هستید و باید در مصاحبه‌های استخدامی شرکت کنید، اگر به دنبال موفقیت در مذاکره و معامله‌های تجاری یا حتی غیرتجاری هستید، اگر در ارتباط با زیردستان‌تان به مشکل برخورده‌اید، اگر به دنبال روابط عاشقانه و ازدواج هستید، یا اگر در برقراری ارتباط با فرزند نوجوان‌تان مشکل دارید، این کتابی است که به کارتان می‌آید. کتابی جامع و ضروری برای همه‌ی افراد.

این کتاب را بخوانید و دانش غیرکلامی خود را افزایش دهید. پس از مطالعه‌ی کتاب می‌توانید تنها با یک نگاه، رفتار غیرکلامی و زبان بدن افراد را کشف کنید. مطالعه‌ی این کتاب به شما کمک می‌کند رفتارهای خودتان را نیز بررسی کنید و برای پیشرفت و بهبود زبان بدن‌تان تلاش کنید. برای ایجاد روابط اثربخش و کارآمد، راهی به جز آگاهی از دانش غیرکلامی ندارید. پس فراگیری آن را همین امروز آغاز کنید.

امیر انصاری - بهار ۱۳۹۶

پیشگفتار

آنچه را که در فکرت است می‌بینم
«دکتر ماروین کارلینز»

مرد در یک سمت میز نشست تا در کمال آرامش به پرسش‌های مأمور FBI پاسخ دهد. او در این پرونده‌ی قتل مظنون اصلی نبود. ادله‌اش (مبنی بر نبودنش در محل و زمان وقوع جنایت) باورپذیر و صادقانه به نظر می‌رسید، اما مأمور به هر صورت او را تحت فشار قرار می‌داد. با موافقت مظنون، یک سری سؤالات درباره‌ی آلت قتل از او پرسیدند:

«اگر مرتکب این جنایت می‌شدی، آیا از تفنگ استفاده می‌کردی؟»
«اگر مرتکب این جنایت می‌شدی، آیا از چاقو استفاده می‌کردی؟»
«اگر مرتکب این جنایت می‌شدی، آیا از چکش یخ‌شکن استفاده می‌کردی؟»
«اگر مرتکب این جنایت می‌شدی، آیا از چکش استفاده می‌کردی؟»

یکی از این سلاح‌ها، یعنی چکش یخ‌شکن، عملاً در محل ارتکاب جنایت استفاده شده است، اما این اطلاعات را علنی نکرده‌اند. بنابراین، تنها قاتل می‌داند که کدام شیء آلت قتل واقعی بوده است. همچنان که مأمور FBI فهرست سلاح‌ها را برمی‌شمرد، مظنون را به دقت زیر نظر گرفته بود. زمانی که از چکش یخ‌شکن نام برده شد، پلک‌های مرد به سختی پایین افتاد و تا زمانی که سلاح بعدی نام برده شد بسته ماند. مأمور فوراً اهمیت رفتار پلکی را که مشاهده کرده بود متوجه شد و از آن لحظه به بعد، مظنون «فرعی» به مظنون اصلی تحقیقات تبدیل شد. بعدها، او به جرمش اعتراف کرد.

یکی به نفع جو ناوارو! انسان فوق‌العاده‌ای که در طول ۲۵ سال خدمت برجسته‌اش در FBI، علاوه بر برداشتن نقاب از چهره‌ی قاتل یخ‌شکن، از پرونده‌ی جنایاتی همچون «جاسوس‌های حرفه‌ای» پیروز بیرون آمده است. چگونه توانسته بود به این موفقیت برسد؟ اگر از او بپرسی، غالباً این‌طور جواب می‌دهد که: «این موفقیت را مدیون توانایی خواندن زبان بدن مردم هستم.»

معلوم می‌شود جو تمام زندگی حرفه‌ای خود را صرف مطالعه، تهذیب و به‌کارگیری علم ارتباطات غیرکلامی، شامل حالات چهره، ژست‌ها، حرکات فیزیکی (نمادشناسی)، فاصله‌ی بدن (همجواری)، لمس کردن، قرارگیری بدن، و حتی نحوه‌ی لباس پوشیدن کرده است تا آنچه را که در فکر مردم

می‌گذرد، عملی که قصد انجامش را دارند و درست یا غلط بودن اظهارات‌شان را رمزگشایی کند. این برای تبهکاران، تروریست‌ها و جاسوس‌ها خبر خوبی نیست، زیرا معمولاً سیگنال‌هایی که بدن‌شان در مواجهه با موشکافی‌های دقیق او ارسال می‌کند، برای شفاف کردن و شناسایی تفکرات و نیت‌شان کافی است.

با این حال، این خبر برای شما خوانندگان بسیار خوب است، زیرا دانش غیرکلامی که جو به اتکای آن استاد «جاسوس‌گیری»، «دروغ‌سنج انسانی» و مأمور متخصص FBI شده است همان چیزی است که قصد دارد با شما در میان بگذارد تا احساسات، تفکر و نیت اطرافیان‌تان را بهتر درک کنید. جو، در مقام نویسنده و آموزگاری مشهور، به شما خواهد آموخت که مانند یک کارشناس مشاهده کنید و رفتار غیرکلامی دیگران را کشف و رمزگشایی کنید تا بتوانید با موفقیت بیشتری با آنان تعامل کنید. این دانش، چه برای سرگرمی استفاده شود یا برای کسب‌وکار، زندگی‌تان را غنی و عزتمند خواهد کرد.

پانزده سال پیش، حتی جامعه‌ی علمی هم بیشتر موضوعاتی را که جو در این کتاب با شما در میان می‌گذارد تأیید نکرده بود. تنها با پیشرفت‌های اخیر فناوری اسکن مغز و تصویربرداری عصبی بود که دانشمندان توانستند روایی رفتارهایی را که جو شرح می‌داد احراز کنند. با توجه به آخرین کشفیات روان‌شناسی، زیست‌عصب‌شناسی، پزشکی، جامعه‌شناسی، جرم‌شناسی، مطالعات ارتباطی و انسان‌شناسی، به‌علاوه‌ی ربع قرن تجربه‌ی جو در به‌کارگیری رفتار غیرکلامی به‌عنوان مأمور ویژه‌ی FBI، حال او در جایگاهی است که شما را در درک موفقیت‌آمیز ارتباطات غیرکلامی یاری کند.

تخصص جو در سراسر جهان به رسمیت شناخته می‌شود و طالب دارد. گذشته از اینکه در برنامه‌هایی مانند تودی شو از شبکه‌ی NBC، هدلاین نیوز از شبکه‌ی CNN، کابل نیوز از شبکه‌ی فاکس و گودمورنینگ آمریکای شبکه‌ی ABC مرتب با او مصاحبه می‌کنند، همچنان به برگزاری سمینارهایی درباره‌ی ارتباط غیرکلامی برای کارکنان FBI و CIA و همچنین سایر اعضای جامعه‌ی اطلاعاتی ادامه می‌دهد. او مشاور صنایع بانکداری و بیمه و همچنین مؤسسات حقوقی برجسته در ایالات متحده و خارج از کشور است. همچنین، جو در دانشگاه سنت لئو و دانشکده‌های پزشکی مختلف سراسر ایالات متحده تدریس می‌کند و بینش‌های منحصر به فردی را که درباره‌ی ارتباطات غیرکلامی دارد با مشتاقان، از جمله پزشکانی که می‌خواهند بیماران را با سرعت و دقت بیشتری بسنجند، در میان می‌گذارد. ترکیب مهارت‌های علمی و گواهینامه‌های شغلی جو، به همراه تحلیل استادانه‌ی وی از نقش ارتباطات غیرکلامی در موقعیت‌های پرمخاطره‌ی زندگی واقعی، او را در جایگاهی متمایز و در خط مقدم تخصص ارتباط غیرکلامی قرار داده است، و این چیزی است که در این کتاب متوجه‌اش خواهید شد.

اکنون که با جو کار کرده‌ام، در سمینارهایش حضور یافته‌ام و ایده‌هایش را در زندگی خودم به کار گرفته‌ام، قاطعانه معتقدم مطالبی که در این صفحات ارائه می‌شود نشانگر پیشرفتی بزرگ در درک ما از همه‌ی ارتباطات غیرکلامی است. این را به‌عنوان یک روان‌شناس مجرب که در نوشتن این پروژه دخیل بوده است می‌گویم، زیرا کار پیشگامانه‌ی جو در مهار دانش علمی ارتباطات غیرکلامی برای تحقق اهداف حرفه‌ای و موفقیت شخصی هیجان‌زده‌ام می‌کند.

همچنین، تحت تأثیر رویکرد محتاطانه و مستدل او در قبال این موضوع قرار گرفته بودم. برای مثال، مشاهده‌ی ارتباطات غیرکلامی کمک می‌کند درباره‌ی بسیاری از انواع رفتارها «درک دقیقی» داشته باشیم، اما جو هشدار می‌دهد که استفاده از زبان بدن برای تشخیص فریب، کار بسیار دشوار و سختی است. این نکته‌ی بسیار مهمی است که به‌ندرت در میان افراد غیرحرفه‌ای یا مجریان قانون به رسمیت شناخته می‌شود و من این موضوع حیاتی و دردناک را یادآور می‌شوم که پیش از اعلام درستکار یا فریبکار بودن افراد بر مبنای رفتارهای غیرکلامی باید بسیار محتاط باشید.

برخلاف بسیاری از کتاب‌های دیگری که درباره‌ی رفتار غیرکلامی نوشته شده است، اطلاعاتی که در اینجا ارائه می‌شود، به جای نظر شخصی و گمانه‌پردازی‌های نظری، مبتنی بر حقایق علمی و یافته‌های آزمایش‌های میدانی است. علاوه بر این، در این کتاب بر موضوعی تأکید شده است که در آثار دیگر غالباً نادیده گرفته شده است: «نقش حیاتی سیستم لیمبیک یا سیستم عصبی‌احساسی مغز انسان در درک و استفاده‌ی مؤثر از سرخ‌های غیرکلامی».

زبان سکوت بدن در اختیارتان است تا استادش شوید. چه به این دلیل در حال مطالعه‌ی رفتارهای غیرکلامی هستید که می‌خواهید در شغل‌تان پیشرفت کنید و چه صرفاً به دنبال بهتر کنار آمدن با دوستان و خانواده هستید، این کتاب برای شما نوشته شده است. کسب مهارت، مستلزم بررسی دقیق فصل‌های پیش رو است و علاوه بر این، باید متعهدانه زمان و انرژی گرانبهای خود را صرف کنید تا آموزه‌های جو را یاد بگیرید و در زندگی روزمره به کار ببندید.

خواندن موفقیت‌آمیز زبان بدن مردم، که شامل یادگیری، رمزگشایی و به‌کارگیری رفتار غیرکلامی برای پیش‌بینی اقدامات انسان‌هاست، کاری است که ارزش توجه‌تان را دارد و در ازای تلاش‌هایی که صرفش می‌کنید پاداش‌های فراوانی نصیب‌تان می‌کند. بنابراین، گام اول را محکم بردارید، به صفحه‌ی بعدی بروید، و برای یادگیری و تماشای رفتارهای غیرکلامی کاملاً مهمی که جو آموزش خواهد داد آماده شوید. چندان طول نخواهد کشید که تنها با یک نگاه، هر آنچه را که هر بدنی می‌گوید کشف خواهید کرد.

سپاسگزاری نویسنده

زمانی که نوشتن پیش‌نویس اولیه‌ی کتاب را آغاز کردم، متوجه شدم این پروژه از مدت‌ها پیش در جریان بوده است. این پروژه نه با علاقه‌ی من به مطالعه درباره‌ی رفتار غیرکلامی آغاز شد، نه با علاقه به علمی دنبال کردن این موضوع، نه در FBI. بالعکس، در اصل، این پروژه سال‌ها پیش در خانواده‌ام شروع شد.

خواندن زبان بدن دیگران را عمدتاً به کمک آموزه‌های والدینم، آلبرت و ماریانا لویز و مادر بزرگم، آدلینا پانیگوا اسپینو یاد گرفتم. هر کدام از این افراد به روش خود چیزی متفاوت را درباره‌ی اهمیت و قدرت ارتباطات غیرکلامی به من آموخت. از مادرم یاد گرفتم که ارتباطات غیرکلامی در تعامل با دیگران بی‌نهایت ارزشمند است. او به من یاد داد که یک رفتار موشکافانه ممکن است از موقعیتی ناخوشایند جلوگیری کند یا باعث شود فرد کاملاً احساس راحتی کند و این مهارتی بود که او در تمام زندگی‌اش اجرا می‌کرد. از پدرم، قدرت حالت چهره را آموختم؛ او با نگاهی قادر است یک دنیا روشنی بدیع را منتقل کند. او انسانی است که به صرف بودنش، از احترام برخوردار است. و از مادر بزرگم که کتاب را تقدیم او کرده‌ام، یاد گرفتم که رفتارهای کوچک اهمیت بسیار زیادی دارند: یک لبخند، تکان دادن سر، یا لمسی از روی مهربانی، اگر در زمان درست باشد، یک دنیا حرف دارد و حتی ممکن است شفاف‌بخش باشد. چنین موضوعاتی را در زندگی روزمره به من آموختند و با این کار مرا برای مشاهده‌ی دقیق‌تر جهان اطرافم آماده کردند. آموزه‌های آنها و همچنین آموزه‌های خیلی‌های دیگر در صفحات این کتاب آورده شده است.

زمانی که در دانشگاه بریگام یانگ بودم، جی. ولسلی شروود، ریچارد تاون‌سند و دین کلایو وین چیزهای زیادی درباره‌ی کار پلیس و مشاهده‌ی مجرمان به من آموختند. بعدها در FBI، افرادی مانند داگ گرگوری، تام رایلی، جولیان «جی» کوئرئر، دکتر ریچارد آلت و دیوید جی. میجر نکات ظریف ضداطلاعات و رفتار جاسوسانه را به من آموختند. از همه‌ی آنان، به خاطر تهذیب مهارت‌های پایش مردم سپاسگزارم. به همین ترتیب، باید از دکتر جان شافر، مأمور سابق FBI و همکار من در برنامه‌ی تحلیل رفتاری نخبگان تشکر کنم که مرا به نوشتن تشویق کرد و در موارد متعدد اجازه داد نویسنده‌ی همکار باشم. مارک ریسر، که مدت‌هاست با من در سنگر گرفتن جاسوسان است نیز مستحق قدردانی است. از همکاران دیگرم، که بسیاری در شعبه‌ی امنیت ملی کار می‌کنند، برای همه‌ی حمایت‌هایشان تشکر می‌کنم. در طول سالیان، زیر نظر بهترین استادان آموزش دیدم، همچون جو کولیس،

پل اکمن، مورین اوسالیوان، مارک فرانک، بلا ام. دی پائولو، آلدرت وریج، راید ملوی و جودی بورگون که تحقیق درباره‌ی ارتباطات غیرکلامی را مستقیماً یا از طریق نوشته‌هایشان فراگرفتیم. میان من و بسیاری از این افراد، از جمله دیوید گیونز که رئیس مطالعات غیرکلامی در اسپوکان واشنگتن است و قلباً مجذوب نوشته‌ها، آموزه‌ها و اندرزهایش هستم، رابطه‌ی دوستی شکل گرفته است. پژوهش‌ها و نوشته‌هایشان مایه‌ی غنای زندگی‌ام بوده است، و در این کتاب از آثار ایشان و همچنین غول‌هایی همچون دزموند موریس، ادوارد هال، چارلز داروین که با کتاب اندیشه‌آفرین ابراز هیجانات در انسان و حیوانات آغازگر این مسیر بوده است، بهره گرفته‌ام.

این افراد چارچوب علمی کار را آماده کردند، اما دیگران هم به روش خودشان در این پروژه سهم بودند و من باید از فرد فرد آنان قدردانی کنم. دوست من الیزابت لی بارون، از دانشگاه تمپا، زمانی که پای پژوهش به میان می‌آمد، موهبتی خدادادی بود. همچنین به دکتر فیل کوئین، از دانشگاه تمپا و به پرفسور بری گلوور، از دانشگاه سنت لئو مدیونم که سالیان سال دوست من بودند و مشتاقانه برنامه‌ی پرکار سفرهایم را تنظیم کردند.

این کتاب بدون عکس‌ها به این شکل در نمی‌آمد، و به این دلیل باید از کار عکاس مشهور، مارک ومپل، تشکر کنم. همچنین، از اشلی بی. کاسل، دستیار اداری‌ام سپاسگزارم؛ زمانی که از او پرسیدم آیا مایل است مدل عکس‌های کتاب باشد، فقط گفت: «حتماً، چرا که نه؟» بچه‌ها، شما معرکه‌اید. همچنین، می‌خواهم از دیوید. آر. آندراده، هنرمند تمپایی، به خاطر نگاره‌هایش تشکر کنم.

متیو بنجامین، ویراستار همیشه صبورم در هارپر کالینز، این پروژه را آماده کرد و جا دارد که به خاطر نجابت و استادی و حرفه‌ای بودنش قدردانی کنم. همچنین، باید از ویراستار اجرایی، تونی سکیارا قدردانی کنم که پرتلاش برای نهایی کردن این پروژه زحمت کشید. متیو و تونی با هم در تیمی از معرکه‌های هارپر کالینز، که شامل پائولا کوپر ویراستار بود، کار می‌کنند که جا دارد از همه‌ی آنها بی‌نهایت تشکر کنم. و مثل گذشته، مایلم از دکتر ماروین کارلینز تشکر کنم که یک‌بار دیگر ایده‌هایم را در قالب این کتاب شکل داد و پیشگفتار کتاب را به کلام مهرآمیزش مزین کرد.

از دوست عزیزم، دکتر الیزابت ای. موری، تشکر می‌کنم؛ او یک دانشمند و آموزگار واقعی است که علی‌رغم برنامه‌ی زمانی پرمشغله‌ی تدریسش، زمان گذاشت و پیش‌نویس‌های اولیه‌ی دست‌نوشته‌ی کتاب را ویرایش کرد و دانش عظیمی را که از بدن انسان در اختیار دارد به اشتراک گذاشت.

از خانواده‌ام، همه‌ی خانواده‌ام، دور و نزدیک، تشکر می‌کنم که در زمانی که باید زمانم را به استراحت در کنار شما می‌گذراندم، من و نوشتن من را تحمل کردید. خطاب به لوکا، muito obrigado (پرتغالی: با تشکر فراوان). دخترم،

استفانی، هر روز به خاطر وجود مهربانت شکر بجا می‌آورم. همه‌ی این افراد به نوعی در این کتاب سهم داشته‌اند؛ در این کتاب، دانش و بینش‌شان را، کوچک و بزرگ، با شما در میان می‌گذارم. این کتاب را بدون اغراق با دانستن این موضوع نوشتم که بسیاری از شما از این اطلاعات در زندگی روزمره استفاده خواهید کرد. به این منظور بسیار تلاش کرده‌ام که در این کتاب، با پشتکار و شفافیت، هر دوی اطلاعات علمی و تجربی را در اختیارتان بگذارم. اگر در این کتاب اشتباهی هست، مسئولیتش با من و صرفاً با من است.

یک ضرب‌المثل قدیمی لاتین هست که می‌گوید: «Qui docet, discit» (یاد بده تا یاد بگیری). از بسیاری جهات، در مورد نوشتن هم همین است؛ نوشتن نوعی فرآیند یادگیری و فهمیدن است که درنهایت مایه‌ی خوشی است. امیدوارم زمانی که به پایان این کتاب می‌رسیم، شما هم دانش عمیقی درباره‌ی چگونگی برقراری ارتباط غیرکلامی به‌دست آورده باشید و با دانستن اینکه هر بدنی چه می‌گوید، زندگی‌تان غنی شود، همان‌طور که درباره‌ی من چنین شد.

جو ناوارو
تمپا، فلوریدا

تقديم به مادر بزرگم، آدلينا،
که داستان چروکیده اش عاشقانه کودکی را شکل داد تا مرد شود.
«جو ناوارو»

تقديم به همسر، ادیث، که عشقش را ارزانی من کرد
و چیزی را به من یاد داد که معنایش انسان دلسوز بودن است.
«ماروین کارلینز»

فصل اول: اسرار استاد شدن در ارتباط غیرکلامی

هرگاه درباره‌ی «زبان بدن» تدریس می‌کنم، این سؤال همواره از من پرسیده می‌شود: «جو، در وهله‌ی اول چه چیزی باعث شد به مطالعه‌ی رفتار غیرکلامی علاقه‌مند شوی؟» این‌طور نبوده است که برای این کار برنامه‌ریزی کرده باشم، نتیجه‌ی شیفتگی دیرپای من در قبال این موضوع هم نبوده بلکه خیلی واقع‌بینانه‌تر از این حرف‌ها بوده است. این علاقه از دل ضرورت متولد شد، نیاز به انطباق موفق با روش کاملاً جدید زندگی. زمانی که هشت ساله بودم، به عنوان یک تبعیدی از کوبا به آمریکا آمدم. تنها چند ماه پس از عملیات خلیج خوک‌ها بود که کشور را ترک کردیم و صادقانه بگویم، فکر می‌کردیم فقط مدت کوتاهی را به عنوان پناهنده اینجا می‌مانیم.

من که در اوایل نمی‌توانستم انگلیسی صحبت کنم، همان کاری را کردم که هزاران مهاجر دیگری که به این کشور می‌آمدند کرده بودند. فوراً یاد گرفتم که خودم را در مدرسه با همکلاسی‌های جدیدم وفق بدهم، باید از زبان «دیگری» که دور و برم تکلم می‌شد، یعنی زبان رفتار غیرکلامی، آگاه می‌شدم و به آن حساس می‌بودم. متوجه شدم که این زبانی است که می‌توانم فوراً ترجمه و درکش کنم. در ذهن کم‌سن‌وسالم، بدن انسان را نوعی بیل‌بورد می‌دیدم که آنچه را که در فکر فرد بود، از طریق ژست‌ها، حالت‌های صورت، و حرکات فیزیکی که برایم قابل خواندن بود، منتقل (تبلیغ) می‌کرد. بدیهی است که به مرور زمان، انگلیسی را یاد گرفتم و حتی کم‌کم تسلطم را به زبان اسپانیایی از دست دادم، اما زبان غیرکلامی را هرگز فراموش نکردم. در سنین پایین، کشف کردم که همیشه می‌توانم به ارتباطات غیرکلامی تکیه کنم.

یاد گرفتم که زبان بدن را برای رمزگشایی آنچه که همکلاسی‌ها و معلمانم در تلاش بودند به من بفهمانند و احساس‌شان درباره‌ی من استفاده کنم. یکی از اولین چیزهایی که متوجه شدم این بود که دانش‌آموزان و معلمانی که واقعاً مرا دوست داشتند، زمانی که اولین بار مرا می‌دیدند که وارد کلاس می‌شوم، ابروهایشان را (به حالت قوسی شکل) بالا می‌اندازند. از سوی دیگر، کسانی که خیلی از من خوششان نمی‌آمد، زمانی که مرا می‌دیدند، کمی اخم به چهره می‌انداختند و این رفتاری است که وقتی شاهدش باشی، دیگر هرگز فراموشش نمی‌کنی. این اطلاعات غیرکلامی را همانند هر مهاجر دیگری، فوراً برای ارزیابی دیگران و ایجاد روابط دوستی، برقراری ارتباط علی‌رغم وجود مانع زبانی آشکار، اجتناب از دشمنان و پرورش روابط سالم به کار گرفتم. سال‌ها بعد، همین رفتارهای غیرکلامی چشمی را به کار گرفتم تا در مقام مأمور اداره‌ی تحقیقات فدرال، گره پرونده‌های جنایی را باز کنم (نکته‌ی

۱ را ببینید).

من، بر پایه‌ی پیشینه، تحصیلات و آموزش‌هایم، می‌خواهم یادتان بدهم که جهان را از نگاه کارشناس ارتباطات غیرکلامی FBI ببینید: محیطی سرزنده و پویا که در آن همه‌ی تعاملات انسانی با اطلاعات طنین‌انداز می‌شود و فرصتی برای استفاده‌ی زبان خاموش بدن برای افزودن بر غنای دانش‌تان از آنچه که در فکر مردم می‌گذرد، احساس‌شان و کارهایی که قصد انجامشان را دارند. استفاده از این دانش کمک خواهد کرد که خود را از دیگران متمایز کنید. همچنین، شما را حفاظت خواهد کرد و بینش‌هایی را از رفتار انسان در اختیارتان می‌گذارد که پیشتر از نگاه‌تان پنهان مانده بود.

ارتباط کلامی دقیقاً یعنی چه؟

ارتباط غیرکلامی که غالباً از آن با عنوان رفتار غیرکلامی یا زبان بدن یاد می‌شود، درست مانند ارتباط کلامی، روشی برای انتقال اطلاعات است، با این تفاوت که از طریق حالت‌های صورت، ژست‌ها، لمس، حرکات فیزیکی (نمادشناسی)، طرز قرارگیری بدن، پیرایش بدن (لباس‌ها، جواهرات، مدل مو، تتوها و غیره) و حتی لحن، طنین و حجم صدای فرد (و نه فحوای کلام او) انجام می‌شود. رفتارهای غیرکلامی تقریباً ۶۰ تا ۶۵ درصد همه‌ی ارتباطات میان‌فردی را تشکیل می‌دهد و در طول آمیزش جنسی، ممکن است ۱۰۰ درصد ارتباط میان همسران را تشکیل بدهد (بورگون، ۱۹۹۴، ۲۸۵-۲۲۹).

نکته‌ی ۱: در یک چشم به هم زدن

«گرفتن چشم‌ها» یکی از رفتارهای غیرکلامی است که ممکن است در زمانی که احساس تهدید می‌کنیم و یا زمانی که چیزی را می‌بینیم و دوست نداریم بروز بدهیم. اخم کردن (کاری که همان‌طور که در بالا گفتم، بعضی همکلاسی‌هایم انجام می‌دادند) و بستن یا گرفتن جلوی چشم‌ها کنش‌هایی است که برای حفاظت از مغز در مقابل «دیدن» تصاویر نامطلوب و انتقال نفرت‌مان به دیگران شکل گرفته‌اند.

به‌عنوان یک بازپرس، از رفتارهای گرفتن چشم‌ها برای کمک به تحقیقات، درباره‌ی آتش‌افروز فاجعه‌ی آتش‌سوزی هتل در پورتوریکو استفاده کردم که ادعا می‌شد نودوهفت قربانی داشته است. فوراً به یکی از مأموران امنیتی مشکوک شدیم، زیرا حریق در محل مأموریت او آغاز شد. یکی از راه‌هایی که ما را به این نتیجه رساند که او نقشی در آغاز آتش‌سوزی نداشته است آن بود

که سؤالات بسیار مشخصی پرسیدیم، مثلاً پیش از آتش‌سوزی و در زمان آتش‌سوزی کجا بوده است و آیا او آتش را به پا کرده است یا خیر. پس از هر سؤال، صورت را نگاه می‌کردم تا نشانه‌ای گویا از رفتار گرفتن چشم پیدا کنم. تنها زمانی که از او پرسیدم در زمان آتش‌سوزی کجا بوده است چشمانش را گرفت. در مقابل، عجیب بود که از سؤال «آتش‌سوزی را تو به پا کردی؟» ناراحت نشد. این متوجهم کرد که مشکل اصلی محل استقرار او در زمان آتش‌سوزی بوده است، نه دخالت احتمالی او در به پا کردن آتش‌سوزی. بازپرس‌های ارشد بیشتر در این مورد از او بازجویی کردند و در نهایت، اعتراف کرد که پستش را برای دیدن دوست دخترش، که او هم در هتل کار می‌کرده، ترک کرده است. متأسفانه، زمانی که سر پستش نبود، آتش‌افروزان وارد محلی می‌شوند که او می‌بایست مشغول محافظت از آن می‌بوده است و آتش به پا می‌کند.

در این مورد، رفتار گرفتن چشم مأمور امنیتی نشان‌مان داد که باید مجموعه‌ای از سؤالات را دنبال می‌کردیم تا نهایتاً گره‌ی کور معما را باز کنیم. در پایان، سه نفر آتش‌افروز مسئول فاجعه‌ی آتش‌سوزی بازداشت و محکوم شدند. با این حال، مأمور امنیتی که متأسفانه غفلت کرده بود و مسئول گناهی عظیم بود، مجرم نبود.

همچنین، ارتباطات غیرکلامی افکار، احساسات و نیات واقعی را آشکار می‌کند. به این دلیل، رفتارهای غیرکلامی را گاهی رفتارهای گویا می‌خوانند (زیرا از آنچه که واقعاً در ذهن فرد می‌گذرد می‌گویند). از آنجا که مردم همیشه آگاه نیستند که دارند ارتباط غیرکلامی برقرار می‌کنند، زبان بدن غالباً صادقانه‌تر از اظهارات کلامی فرد است که آگاهانه برای دستیابی به اهداف گوینده ساخته می‌شود (نکته‌ی ۲ را بخوانید).

نکته‌ی ۲: صدای عمل رساتر از حرف است

یکی از مثال‌های فراموش‌نشدنی که نشان می‌دهد زبان بدن چگونه گاهی از زبان کلامی صادقانه‌تر می‌شود مربوط به تجاوز به زن جوانی در پارک‌رایندین رزرویشن در آریزوناست. مظنون پرونده را برای بازجویی آوردند. حرف‌هایش متقاعدکننده به نظر می‌آمد و داستانش موجه بود. ادعا می‌کرد قربانی را ندیده است و زمانی که بیرون بوده است، وارد مزرعه‌ای شده، از کنار یک ردیف پنبه رد شده، به چپ پیچیده و بعد صاف به خانه‌اش رفته است. زمانی که همکارانم از آنچه که می‌شنیدند یادداشت برمی‌داشتند، من از مظنون چشم برنمی‌داشتم و می‌دیدم که داستان پیچیدن به چپ و رفتن به

خانه را تعریف می‌کند، ولی دستش به سمت راستش اشاره می‌کرد و این دقیقاً همان مسیری بود که به صحنه‌ی تجاوز منتهی می‌شد. اگر به او نگاه نکرده بودم، اختلاف میان رفتار کلامی («به چپ پیچیدم») و غیرکلامی (اشاره دستش به سمت راست) او را متوجه نمی‌شدم. اما زمانی که متوجه این موضوع شدم، شک کردم که مظنون دارد دروغ می‌گوید. کمی صبر کردم و بعد دوباره او را (با قربانی) روبه‌رو کردم و در پایان به جنایت اعتراف کرد.

هرگاه مشاهده‌ی رفتار غیرکلامی فردی دیگر کمک کند احساسات، نیت یا کارهای آن فرد را درک کنید، یا رفتار کلامی او را روشن کند، آن‌گاه با موفقیت این رسانه‌ی خاموش را رمزگشایی و استفاده کرده‌اید.

استفاده از رفتار غیرکلامی برای بهبود زندگی‌تان

محققان ثابت کرده‌اند کسانی که می‌توانند ارتباطات غیرکلامی را به‌طور مؤثر بخوانند و تفسیر کنند و ادراک دیگران را از خود مدیریت کنند، در زندگی موفق‌تر خواهند بود تا کسانی که فاقد این مهارت‌اند (گلمن، ۱۹۹۵، ۹۲-۱۳). هدف این کتاب آن است که به شما یاد دهیم چگونه جهان اطراف‌تان را مشاهده و معنای رفتارهای غیرکلامی را در شرایط مختلف مشخص کنید. این دانش قدرتمند، تعاملات شخصی‌تان را ارتقا خواهد داد و زندگی‌تان را غنی خواهد کرد، همان‌طور که در مورد من چنین شد.

یکی از موضوعات بسیار جالبی که درباره‌ی ارزیابی رفتار غیرکلامی مطرح است کاربردپذیری عام آن است. رفتار غیرکلامی در هر جایی که انسان‌ها تعامل می‌کنند جواب می‌دهد. رفتارهای غیرکلامی، جهان‌شمول و قابل‌اطمینان است. زمانی که می‌دانید هر رفتار غیرکلامی خاص چه معنایی دارد، می‌توانید این اطلاعات را در موقعیت‌های مختلف و در همه‌ی انواع محیط‌ها استفاده کنید. در واقع، تعامل مؤثر بدون بهره‌گیری از رفتار غیرکلامی دشوار است. اگر تا به حال، به این فکر کرده باشید که چرا مردم، در عصر رایانه‌ها، پیامک‌ها، ایمیل‌ها، تلفن‌ها و کنفرانس‌های ویدئویی، هنوز برای رسیدن به جلسات پرواز می‌کنند، علت آن است که نیاز دارند ارتباطات کلامی را حضوراً ابراز و مشاهده کنند. هیچ چیز جای از نزدیک دیدن رفتارهای غیرکلامی را نمی‌گیرد. چرا؟ زیرا رفتارهای غیرکلامی قدرتمند و معنادارند. هر آنچه را که از این کتاب یاد می‌گیرید در هر موقعیت و در هر شرایطی قابل‌استفاده خواهد بود. یک نمونه‌ی بجا (نکته‌ی ۳ را بخوانید):

چند ماه پیش، سمیناری را با موضوع روش استفاده از رفتار غیرکلامی برای خواندن دست حریفان و برنده شدن پول بیشتر، برای گروهی از پوکربازان برگزار کردم. از آنجا که در بازی پوکر روی بلوف زدن و فریب حریف تأکید می‌شود، بازیکنان باید مشتاقانه به دنبال کسب توانایی خواندن رفتارهای گویای حریفان باشند. برای آنان، رمزگشایی ارتباطات غیرکلامی به منظور رسیدن به موفقیت حیاتی است. بسیاری از آنها به دلیل نکاتی که مطرح کردم بسیار تشکر کردند، اما موضوعی که تکانم داد این بود که بسیاری از شرکت‌کنندگان این سمینار متوجه بودند ارزش درک و به‌کارگیری رفتار غیرکلامی به میزان پوکر محدود نمی‌شود.

دو هفته بعد از پایان جلسه، ایمیلی از یکی از شرکت‌کنندگان، که پزشکی تگزاسی بود، دریافت کردم. نوشته بود: «موضوعی که بیشتر از همه شگفت‌زده‌ام کرد این بود که در سمینارتان چیزهایی آموختم که در شغلم هم به کارم آمد. رفتارهای غیرکلامی‌ای که برای خواندن دست بازیکنان پوکر به ما آموختید کمک می‌کند که رفتارهای بیمارانم را هم بخوانم. حالا، متوجه می‌شوم چه زمانی معذب یا دلگرم‌اند یا کاملاً صادق نیستند». یادداشت دکتر نشانگر جهان‌شمول بودن رفتارهای غیرکلامی و ارزش‌شان در همه‌ی جوانب زندگی است.

استادی در ارتباطات غیرکلامی مستلزم شراکت است

به این نتیجه رسیده‌ام که هر فرد دارای هوش نرمال می‌تواند استفاده از ارتباطات غیرکلامی را برای بهتر کردن خود به کار بگیرد. به این دلیل این را می‌گویم که در دو دهه‌ی گذشته به هزاران نفر، مانند شما یاد داده‌ام چگونه با موفقیت رفتارهای غیرکلامی را رمزگشایی کنند و این اطلاعات را برای غنی‌سازی زندگی‌هایشان، زندگی کسانی که دوست دارند، و تحقق اهداف شخصی و حرفه‌ای‌شان استفاده کنند. با این حال، تحقق این هدف مستلزم آن است که شما و من یک شراکت کاری ایجاد و هر کدام از ما نقش مهمی در این تلاش مشترک ایفا کنیم.

* پیروی از ده فرمان برای مشاهده و رمزگشایی موفق ارتباطات غیرکلامی

خواندن موفق (رفتارهای غیرکلامی) مردم، یعنی گردآوری هوش غیرکلامی برای سنجش افکار، احساسات و نیت‌شان، مهارتی است که مستلزم تمرین مستمر و آموزش درست است. برای اینکه شما را در جنبه‌ی آموزش کمک

کنم، می‌خواهم رهنمودها یا فرمان‌های مهمی را برایتان مطرح کنم تا بتوانید اثرگذاری‌تان را در خواندن رفتارهای غیرکلامی به حداکثر برسانید. زمانی که این فرمان‌ها را وارد زندگی روزمره‌تان می‌کنید و آنها را بخشی از روال عادی زندگی قرار می‌دهید، خیلی زود ملکه‌ی ذهن‌تان خواهند شد تا دیگر کمتر به تفکر آگاهانه نیاز داشته باشید و حتی از آن بی‌نیاز شوید. این فرآیند شبیه به یاد گرفتن رانندگی است. اولین باری را که امتحانش کردید به یاد دارید؟ اگر مثل من بوده باشید، آن‌قدر نگران به راه انداختن خودرو بوده‌اید که دنبال کردن کارهایی که در داخل خودرو در حال انجامش بوده‌اید و همزمان تمرکز بر آنچه که در جاده‌ی بیرون از خودرو در جریان بوده برایتان دشوار بوده است. تنها زمانی که توانستید تمرکزتان را به کل محیط رانندگی بسط بدهید زمانی بوده است که پشت فرمان احساس راحتی کرده‌اید. درباره‌ی رفتارهای غیرکلامی هم به همین شکل است. زمانی که بر سازوکار استفاده‌ی مؤثر از ارتباطات غیرکلامی مسلط شوید، روال کار، خودکار خواهد شد و می‌توانید تمام توجه‌تان را به رمزگشایی جهان اطراف‌تان معطوف کنید.

فرمان ۱: مشاهده‌گر شایسته‌ای برای محیط اطرافت باش.

این فرمان اصلی‌ترین شرطی است که هر کس که خواهان رمزگشایی و استفاده از ارتباطات غیرکلامی است باید رعایت کند. تصور کنید چقدر احمقانه است حرف‌های کسی را گوش کنیم، وقتی گوش‌هایمان را گرفته‌ایم. پیام را نمی‌شنویم و هرچه گفته شود بی‌فایده خواهد بود. بنابراین، بیشتر شنوندگان عمدی چوب‌پنبه در گوش‌شان نمی‌گذارند! با این حال، زمانی که پای دیدن رفتار غیرکلامی به میان می‌آید، بسیاری از بینندگان ممکن است چشم‌بند زده باشند و آشکارا به سیگنال‌های بدن اطرافیان‌شان بی‌تفاوت باشند. فکر کنید. همان‌طور که با دقت گوش دادن برای درک اظهارات کلامی‌مان حیاتی است، مشاهده‌ی دقیق هم برای درک زبان بدن‌مان حیاتی است. صبر کن! از این جمله سرسری نگذر. آنچه که این جمله می‌گوید بسیار مهم است. مشاهده‌ی هماهنگ برای خواندن زبان بدن مردم و کشف موفقیت‌آمیز رفتارهای گویای غیرکلامی‌شان ضروری است.

مسأله اینجاست که بیشتر مردم عمرشان را صرف نگاه کردن می‌کنند و واقعاً نمی‌بینند یا همان‌طور که شرلوک هولمز، کارآگاه مشهور انگلیسی، به همکارش دکتر واتسون می‌گفت: «تو می‌بینی، اما مشاهده نمی‌کنی». متأسفانه، اکثر افراد اطرافشان را با کمترین تلاش می‌بینند. این قبیل افراد به تغییرات کوچک جهان‌شان بی‌توجه‌اند. آنها از انبوه جزئیات اطرافیان‌شان، از قبیل حرکات ظریف دست یا پای فرد که ممکن است گویای افکار یا نیت

وی باشد، ناآگاه‌اند.

در واقع، مطالعات علمی مختلف ثابت کرده است مردم مشاهده‌گران خیلی خوبی برای جهان اطراف‌شان نیستند. برای مثال، زمانی که مردی با لباس گوریل در مقابل گروهی از دانشجویانی ظاهر شد که سرگرم فعالیت‌های دیگری بودند، نیمی از آنان حتی متوجه گوریلی که در میان‌شان بود نشدند! (سیمونز و چاپریس، ۱۹۹۹، ۱۰۷۴-۱۰۵۹).

افراد مبتلا به فقر مشاهده فاقد آن چیزی‌اند که خلبانان از آن با عنوان «آگاهی موقعیتی» یاد می‌کنند؛ آگاهی موقعیتی به نوعی درک فرد از مکانی که در هر زمان در آن است اشاره می‌کند؛ این افراد از جزئیات آنچه که در اطراف‌شان یا حتی در مقابل‌شان در جریان است تصویر ذهنی منسجمی ندارند. از آنان بخواهید وارد اتاق ناآشنایی شوند که پر از افراد دیگر است، بخواهید به اطراف نگاهی بیندازند و بعد بگویند چشمان‌شان را ببندند و آنچه را که دیده‌اند گزارش کنند. از اینکه حتی نمی‌توانند برجسته‌ترین ویژگی‌های داخل اتاق را به یاد آورند مبهوت خواهید شد.

نامیدکننده است که غالباً به افرادی برمی‌خورم یا درباره‌ی افرادی می‌خوانم که ظاهراً رویدادهای زندگی غافلگیرشان می‌کند. شکایاتی که این افراد مطرح می‌کنند تقریباً همیشه یکسان است:

«همسرم برای طلاق درخواست داده است. روحم هم خبردار نبود که از زندگی مشترک‌مان راضی نیست».

«مشاور راهنما به من گفته پسر من سه سال است کوکائین مصرف می‌کند. اصلاً خبردار نبودم که مشکل مواد دارد».

«با این فرد در حال مشاجره بودم که مردک ناغافل مشتی به من زد. اصلاً ندیدم».

«فکر می‌کردم رئیس از عملکرد شغلی‌ام نسبتاً راضی است. روحم هم خبردار نبود که بناست اخراج شوم».

این‌ها، بخشی از جملاتی است که مردان و زنان به زبان می‌آورند که هرگز یاد نگرفته‌اند جهان اطراف‌شان را به‌طور مؤثری مشاهده کنند. این قبیل بی‌کفایتی‌ها واقعاً شگفت‌انگیز نیست. از این‌ها گذشته، همچنان که دوران بچگی را پشت سر می‌گذاریم و بزرگ می‌شویم، هرگز یاد نمی‌گیریم که چگونه به‌طور سرنخ‌های غیرکلامی دیگران را مشاهده کنیم. در دوران ابتدایی، دبیرستان یا دانشگاه، هیچ کلاسی برای تدریس آگاهی موقعیتی برگزار نمی‌شود. اگر خوش‌شانس باشید، خودتان را آموزش می‌دهید که تیزبین‌تر شوید. اگر نباشید، انبوه باورنکردنی اطلاعات سودمند را که ممکن است در اجتناب از مشکلات و تحقق کامیابی بیشتر در زندگی کمک‌تان کند، خواه در

قرارهای عاشقانه‌تان باشد یا در کار یا در خانواده، از دست می‌دهید. خوشبختانه، مشاهده مهارتی است که قابل یادگیری است. لزومی ندارد زندگی را به غافلگیر شدن بگذرانیم. علاوه بر این، چون مشاهده یک مهارت است، آموزش و تمرین درست به بهتر شدن مان در این مهارت کمک می‌کند. اگر از نظر مشاهده‌ای «دچار مشکل می‌شوید»، ناامید نشوید. اگر اراده کنید که برای مشاهده‌ی موشکافانه‌تر جهان‌تان وقت و انرژی صرف کنید، بر ضعف‌تان غلبه خواهید کرد.

کاری که باید بکنید این است که مشاهده، یعنی مشاهده‌ی هماهنگ را روش زندگی‌تان قرار بدهید. آگاهی از جهان اطراف‌تان با انفعال میسر نمی‌شود. مشاهده رفتاری آگاهانه و سنجیده است که تحقق آن مستلزم تلاش، انرژی و تمرکز و حفظ آن مستلزم تمرین مستمر است. مشاهده مثل ماهیچه است. اگر از آن استفاده کنید، قوی‌تر می‌شود و اگر استفاده نشود، نحیف خواهد شد. ماهیچه‌ی مشاهده‌ی خود را تمرین بدهید تا به رمزگشای قوی‌تری برای جهان اطراف‌تان تبدیل شوید.

ضمناً زمانی که از مشاهده‌ی هماهنگ حرف می‌زنم، منظورم این است که همه‌ی حواس‌تان را به کار بگیرید، نه فقط بینایی‌تان را. هر وقت وارد آپارتمان می‌شویم، نفس عمیقی می‌کشم. اگر اوضاع «عادی» به نظر نیاید، نگران می‌شوم. یک‌بار، زمانی که از سفر به خانه برگشتم، متوجه شدم بوی خفیف سیگار در فضا مانده است. پیش از آنکه چشمانم بتواند خانه را موشکافانه واریسی کند، بینی‌ام مرا از خطر احتمالی آگاه کرد. متوجه شدم که مسئول نگهداری آپارتمان آمده بوده تا نشت لوله را تعمیر کند و بوی سیگار لباس‌ها و پوستش همچنان، با گذشت چند ساعت در هوا مانده بود. خوشبختانه، او مزاحم مطلوبی بود، اما واقعاً ممکن بود دزدی باشد که در اتاق بغلی پنهان شده است. نکته اینجاست که با استفاده از تمام حواسم، بهتر می‌توانستم محیطم را بسنجم و به امنیت و رفاه خودم کمک کنم.

فرمان ۲: مشاهده، کلید درک رفتار غیرکلامی است.

وقتی تلاش می‌کنید رفتار غیرکلامی را در موقعیت‌های واقعی درک کنید، هرچه بیشتر شرایط زمینه‌ای را درک کنید، معنایش را بهتر متوجه خواهید شد. برای مثال، پس از تصادف، انتظار دارم مردم شوکه شده باشند و بهت‌زده این ور و آن ور بروند. انتظار دارم دست‌هایشان بلرزد و حتی تصمیمات بدی مثل رفتن به محل ازدحام بگیرند (به این دلیل است که مأموران پلیس از شما می‌خواهند از خودرو خارج نشوید). چرا؟ پس از تصادف، مردم به تبعات کنترل کامل مغز «متفکر» توسط ناحیه‌ای از مغز، که سیستم لیمبیک یا عصبی احساسی نامیده می‌شود، دچار می‌شوند. نتیجه‌ی آن

رفتارهایی از قبیل لرزش، گم‌گشتگی، عصبی بودن و ناراحتی است. در این شرایط، انتظار چنین کنش‌هایی بدیهی و نشانه‌ی استرس ناشی از تصادف است. در طول مصاحبه‌ی شغلی، انتظار دارم متقاضیان ابتدا عصبی باشند و بعد، این عصبی بودن رفته رفته ناپدید شود. اگر دوباره، در زمانی که سؤالات خاصی می‌پرسم، عصبی باشند، آن وقت باید به این فکر کنم که چرا این رفتارهای عصبی ناگهان دوباره پیدایشان شده است.

فرمان ۳: رفتارهای غیرکلامی جهان‌شمول را یاد بگیرید، تشخیص دهید و رمزگشایی کنید.

برای مثال زمانی که مردم لب‌هایشان را طوری به هم فشار می‌دهند که باعث می‌شود لب‌هایشان ناپدید شوند، این آشکارا نشانه‌ی آن است که دچار مشکل شده‌اند و یک جای کار می‌لنگد. این رفتار غیرکلامی، که به در هم فشردن لب‌ها معروف است، یکی از رفتارهای گویای جهان‌شمول است که آن را در فصل‌های بعدی تشریح خواهم کرد (نکته‌ی ۴ را بخوانید). هرچه بیشتر بتوانید این رفتارهای غیرکلامی جهان‌شمول را تشخیص دهید و به‌دقت تفسیر کنید، در سنجش افکار، احساسات و نیات اطرافیان‌تان مؤثرتر عمل خواهید کرد.

فرمان ۴: رفتارهای غیرکلامی منحصربه‌فرد را یاد بگیرید، تشخیص دهید و رمزگشایی کنید.

رفتارهای غیرکلامی جهان‌شمول، در اصل سرنخ‌هایی هستند که برای همه‌ی مردم دنیا نسبتاً یکسان است. اما نوع دوم، سرنخ‌هایی هستند که رفتار غیرکلامی منحصربه‌فرد نامیده می‌شوند؛ این رفتارهای غیرکلامی، منحصر به فرد و افراد خاص هستند.

در تلاش برای شناسایی سیگنال‌های منحصربه‌فرد، دلواپس الگوهای رفتاری افرادی خواهید بود که مرتب با آنها سروکار دارید (دوستان، خانواده، همکاران، افرادی که همیشه برایتان کالا یا خدمات تأمین می‌کنند).

نکته‌ی ۴: غنچه کردن لب‌ها به نجات کشتی‌ها منجر می‌شود

در طول دوران مأموریت مشاوره‌ای در یکی از شرکت‌های کشتیرانی بریتانیایی، رفتارهای گویای جهان‌شمول لب‌ها برایم بسیار سودمند بود. یکی از موکلان بریتانیایی از من خواست در طول مذاکرات قراردادهای خود با یک غول چندملیتی، که بنا بود کشتی‌هایشان را تجهیز کند، حاضر باشم. قبول و پیشنهاد کردم که قرارداد پیشنهادی به‌صورت نکته به نکته مطرح شود و با حصول

توافق در هر مورد به سراغ مورد بعدی برویم. به این ترتیب، دقیق‌تر می‌توانستم رفتارهای غیرکلامی مذاکره‌کننده‌ی شرکت را که ممکن بود حاوی اطلاعات ارزشمندی برای موکلم باشد، رصد کنم.

به موکلم گفتم: «اگر متوجه چیزی شوم که مستلزم توجه‌تان باشد، یادداشتی به شما خواهم داد». و بعد به صندلی‌ام تکیه دادم تا طرفین را که ماده به ماده‌ی قرارداد را مرور می‌کردند، رصد کنم. خیلی طولی نکشید که رفتار گویای مهمی را دیدم. زمانی که ماده‌ای خوانده می‌شد که حاوی جزئیات تجهیز بخش خاصی از کشتی بود (فاز ساختی که شامل میلیون‌ها دلار بود)، مذاکره‌کننده‌ی ارشد شرکت چندملیتی لب‌هایش را به هم فشرد، و این نشانه‌ی روشنی بود از اینکه این بخش قرارداد مطابق میل او نیست. به موکلم یادداشتی دادم و مطلعش کردم این ماده‌ی خاص قرارداد مشروط یا مشکل‌دار است و باید تا همه حاضرند، به‌طور کامل بازبینی و درباره‌اش بحث شود.

دو مذاکره‌کننده، در آن زمان و در آن مکان و با تمرکز بر جزئیات ماده‌ی موضوع بحث، توانستند به توافق رودرویی برسند که به صرفه‌جویی ۱۳.۵ میلیون دلاری برای موکلم منجر شد. سیگنال غیرکلامی ناراضایتی مذاکره‌کننده مدرکی کلیدی بود که برای پی بردن به مشکلی خاص و رسیدگی فوری و مؤثر به آن لازم بود.

هرچه بهتر فردی را بشناسید، یا هرچه بیشتر با او در ارتباط باشید، کشف این اطلاعات آسان‌تر خواهد شد، زیرا پایگاه داده‌ای در اختیار خواهید داشت که بر مبنای آن قضاوت کنید. برای مثال، اگر متوجه شوید فرزند نوجوان‌تان، در زمانی که قرار است امتحانی بدهد، سرش را می‌خاراند و لبش را گاز می‌گیرد، این ممکن است رفتار گویای منحصربه‌فردی باشد، مبنی بر اینکه او عصبی است یا آمادگی ندارد. شکی نیست که این رفتار به بخشی از مجموعه رفتارهای او برای مواجهه با استرس تبدیل شده است و آن را بارها و بارها خواهید دید، زیرا «رفتار گذشته، بهترین پیشگوی رفتار آینده است».

فرمان ۵: زمانی که با دیگران تعامل می‌کنید، سعی کنید رفتارهای مبنایشان را شناسایی کنید.

برای اینکه از رفتارهای مبنای افرادی که مرتب با آنها سروکار دارید سر در بیاورید، باید توجه کنید که معمولاً چگونه به نظر می‌رسند، چگونه می‌نشینند، دست‌هایشان را کجا قرار می‌دهند، پاهایشان معمولاً کجا قرار می‌گیرد، حالت عادی بدن و صورت‌شان به چه شکل است، دست‌هایشان به کدام سمت متمایل است و حتی عموماً دارایی‌هایشان را کجا قرار می‌دهند و نگه

می‌دارند (برای مثال، کیف پول؛ شکل‌های ۱ و ۲ را ببینید). باید بتوانید تفاوت چهره‌ی «عادی» و چهره‌ی «دچار استرس» را تشخیص بدهید.



شکل ۱: به خصوصیات چهره‌ی بی‌استرس توجه کنید. چشم‌ها آرام است و لب‌ها باید کامل باشد.



شکل ۲: چهره‌ی استرس‌دار، عصبی و کمی کج و معوج است، ابروها درهم و پیشانی چروک افتاده است.
اگر رفتارهای مبنا را درک نکنید، در موقعیت مشابه با والدینی خواهید بود که تا کودک‌شان بیمار نشود، گلوی او را نگاه نمی‌کنند. این والدین با دکتر تماس می‌گیرند و سعی می‌کنند آنچه را که در داخل گلوی کودک‌شان می‌بینند شرح

بدهند، اما چون پیش از این در زمانی که کودک سالم بوده است، هرگز گلویش را ندیده‌اند، نمی‌توانند وضعیت فعلی را با گلوی سالم مقایسه کنند. اگر شرایط عادی را واریسی کنیم، می‌توانیم شرایط غیرعادی را تشخیص بدهیم و شناسایی کنیم.

حتی اگر فقط یک‌بار با کسی روبه‌رو می‌شوید، باید تلاش کنید در آغاز تعامل‌تان، «وضعیت آغازین» او را متوجه شوید. شناسایی رفتار مبنای فرد حیاتی است، زیرا کمک می‌کند وقتی این فرد از رفتار مبنا فاصله می‌گیرد متوجه شوید و این موضوع ممکن است بسیار مهم و سودمند باشد (نکته ۵ را بخوانید).

نکته ۵: این موضوعی نسبی است

برای یک لحظه، تصور کنید پدر یا مادر پسری هشت‌ساله‌اید که به صف ایستاده است تا در یک گردهمایی بزرگ خانوادگی، به خویشاوندان سلام کند. از آنجا که این مراسمی سالانه است، زیاد پیش می‌آید که با پسران ایستاده‌اید، در حالی که او منتظر بوده است تا نوبت سلام کردنش به دیگران برسد. او هرگز برای دویدن به سمت اعضای خانواده و محکم در آغوش گرفتن‌شان درنگ نکرده است. با این حال، این بار، وقتی زمان در آغوش گرفتن عموهری می‌رسد، صاف می‌ایستد و خشکش می‌زند. در گوشش می‌گویید: «موضوع چیست؟» و او را به سمت عمویش هل می‌دهید.

چیزی نمی‌گوید، اما اصلاً تمایلی ندارد به سیگنال فیزیکی‌تان پاسخی بدهد. چه باید بکنید؟ موضوع مهمی که در اینجا باید بگویم آن است که رفتار پسران انحراف از رفتار مبنایش است. در گذشته، او هرگز در سلام کردن به عمویش و محکم بغل کردن او درنگ نکرده است. چرا تغییر در رفتار؟ واکنش «میخکوب شدن» او نشانگر احساس تهدید یا موضوعی منفی است. شاید دلیل موجهی برای این ترس وجود نداشته باشد، اما برای والد تیزبین و هوشیار سیگنال هشدار باید به صدا درآید. انحراف پسران از رفتارهای سابقش نشانگر آن است که شاید از زمان دوره‌ی قبلی، موضوعی منفی میان او و عمویش روی داده است، شاید مخالفتی ساده بوده است (کمروبی جوان) یا واکنشی به طرز برخورد تبعیض‌آمیز عمو با دیگران. باز هم این رفتار ممکن است نشانگر موضوعی ناگوارتر باشد. نکته این است که تغییر در رفتار مبنای فرد نشانگر موضوعی است که ممکن است اشتباه و در این مورد خاص، مستلزم توجه بیشتر باشد.

فرمان ۶: همیشه سعی کنید حرکات و رفتارهای افراد را رصد کنید؛ به خصوص رفتارهایی که به صورت خوشه‌ای یا متوالی ظاهر می‌شوند.

اگر رفتارهای متعدد یا خوشه‌ای افراد را مشاهده کنید، دقت‌تان در خواندن (رفتارهای) مردم افزایش خواهد یافت. این سیگنال‌ها در کنار هم مانند بخش‌های پازل عمل می‌کنند. هرچه بخش‌های بیشتری از پازل را در اختیار داشته باشید، احتمال اینکه همه را کنار هم بگذارید و تصویری را که به نمایش می‌گذارند ببینید بیشتر خواهد شد. برای توضیح موضوع، اگر ببینیم که رقیب تجاری الگوی رفتارهای استرسی را نشان می‌دهد و بعد از آن رفتارهای آرام‌بخش ظاهر می‌شود، می‌توانیم با اطمینان بیشتری بگوییم که او دارد از موضع ضعف رفتار می‌کند.

فرمان ۷: مهم است که به دنبال تغییراتی در رفتار فرد باشید که نشانگر تغییراتی در افکار، هیجانات، علایق یا نیت او باشد.

تغییرات ناگهانی رفتار ممکن است به معلوم شدن این موضوع کمک کند که فرد چگونه اطلاعات را پردازش می‌کند یا خود را با رویدادهای هیجانی وفق می‌دهد.

کودکی که به امید ورود به پارک تفریحی، شادمان و سربه‌هواست، به محض اینکه می‌فهمد پارک بسته است، فوراً رفتارش تغییر خواهد کرد. درباره‌ی بزرگسالان نیز همین‌طور است. زمانی که تلفنی خبر بدی دریافت می‌کنیم یا چیزی می‌بینیم که ممکن است ناراحت‌مان کند، بدن‌هایمان فوراً به آن تغییر واکنش نشان می‌دهند.

همچنین، در بعضی شرایط خاص، تغییرات رفتار ممکن است علایق یا نیت را آشکار کند. مشاهده‌ی دقیق چنین تغییراتی ممکن است کمک کند تا اتفاقات را پیش از وقوع پیش‌بینی کنید، و این آشکارا به نفع شماست، به‌ویژه اگر کنش قریب‌الوقوع به شما یا دیگران آسیب بزند (نکته‌ی ۶).

فرمان ۸: یاد گرفتن تشخیص سیگنال‌های غیرکلامی کاذب یا گمراه‌کننده نیز حیاتی است.

توانایی تشخیص تفاوت میان سرنخ‌های صحیح و گمراه‌کننده مستلزم تمرین و تجربه است. نه تنها نیازمند مشاهده‌ی هماهنگ است، بلکه به حدی قضاوت محتاطانه نیاز دارد. در فصل‌های پیش رو، تفاوت‌های ظریف کنش‌های افراد را به شما خواهم آموخت که معلوم می‌کند آیا رفتار صادقانه است یا فریبکارانه و به این شکل، احتمال اینکه رفتار فردی را که با او سروکار دارید دقیق بخوانید بیشتر خواهد شد.

یکی از مهم‌ترین سرنخ‌های غیرکلامی افکار فرد، تغییرات زبان بدن است که به منزله‌ی سرنخ‌هایی از قصد و نیت است. این سرنخ‌ها رفتارهایی‌اند که آنچه را فرد قصد انجامش را دارد فاش می‌کنند و زمان بیشتری را در اختیار مشاهده‌گر شایسته قرار می‌دهند تا خود را پیش از وقوع، برای کنش پیش‌بینی‌شده آماده کند.

یکی از مثال‌های شخصی من که میزان حیاتی بودن رصد کردن تغییرات رفتار مردم را به‌ویژه در زمانی که تغییرات شامل سرنخ‌های نیت است، نشان می‌دهد اقدام به سرقتی بود که در فروشگاه‌ای که کار می‌کردم روی داد. در این موقعیت خاص، متوجه مردی شدم که نزدیک صندوق در کانتر فروش ایستاده بود، و این رفتار توجه مرا جلب کرد، زیرا به نظر می‌رسید او دلیلی برای آنجا ایستادن نداشته باشد؛ در صف منتظر نایستاده بود و چیزی هم نخریده بود. علاوه بر این، کل زمانی که آنجا ایستاده بود، نگاهش به صندوق خیره بود.

اگر فقط ساکت و بی‌حرکت همان جایی که بود می‌ایستاد، در نهایت توجهم را به جای دیگری معطوف می‌کردم. با این حال، در حالی که همچنان زیر نظرش داشتم، رفتارش تغییر کرد. مشخصاً، سوراخ‌های بینی‌اش به تدریج گشاد شد (باز شدن پره‌های بینی)، و این فاش کرد که او در حال اکسیژن‌گیری است تا اقدام مهمی انجام بدهد. یک ثانیه پیش از حادثه، حدس زدم چه کاری می‌خواهد بکند. و تنها یک ثانیه وقت داشتم تا اثر را به صدا در بیاورم. وقتی با فریاد به صندوق‌دار گفتم: «مراقب باش!»، همزمان سه اتفاق رخ داد: (الف) فروشنده ثبت فروش را تمام کرد و باعث شد کشوی صندوق باز شود؛ (ب) مرد نزدیک صندوق جلو پرید و دستش را در کشو فرو کرد تا پول‌ها را بقاپد؛ و (ج) صندوق‌دار، که با فریاد هشدار من هوشیار شده بود، دست مرد را گرفت و پیچاند، در نتیجه دزد فرضی پول را انداخت و از فروشگاه فرار کرد. اگر سرنخ نیتش را متوجه نشده بودم، مطمئناً دزد در کارش موفق می‌شد. ضمناً، صندوق‌دار پدرم بود که در سال ۱۹۷۴ فروشگاه ابزار فلزی کوچکی را در میامی اداره می‌کرد. من کارگر تابستانی‌اش بودم.

فرمان ۹: دانستن اینکه چگونه میان راحتی و ناراحتی تمایز قائل شویم کمک می‌کند تا برای رمزگشایی ارتباطات غیرکلامی، روی مهم‌ترین رفتارها تمرکز کنیم.

من، با توجه به اینکه بیشتر عمرم را صرف مطالعه‌ی رفتارهای غیرکلامی کرده‌ام، متوجه شده‌ام که دو موضوع اصلی هست که باید جست‌وجو و روی

آنها تمرکز کنیم: راحتی و ناراحتی. درک این موضوع در روشی که برای تدریس ارتباطات غیرکلامی استفاده می‌کنم نقشی بنیادی دارد. اگر یاد بگیرید که سرنخ‌ها یا رفتارهای راحتی و ناراحتی را به دقت در دیگران بخوانید، در رمزگشایی آنچه که بدن‌ها و ذهن‌هایشان واقعاً می‌گویند پیشرفت خواهید کرد. اگر شک دارید که فلان رفتار چه معنای دارد، از خودتان بپرسید آیا این رفتار شبیه رفتار راحت است (برای مثال، رضایت، خوشحالی، آرامش) یا شبیه به رفتار ناراحت است (برای مثال، نارضایتی، ناراحتی، استرس، اضطراب، تنش). در اکثر اوقات، می‌توانید رفتار مشاهده‌شده را در یکی از این دو حوزه (رفتار راحت و ناراحت) قرار بدهید.

فرمان ۱۰: زمانی که دیگران را مشاهده می‌کنید، ریزبین باشید.

استفاده از رفتار غیرکلامی مستلزم آن است که مردم را با دقت زیر نظر بگیرید و رفتارهای غیرکلامی‌شان را به درستی رمزگشایی کنید. با این حال، کاری که در زمان مشاهده‌ی دیگران نباید انجام بدهید آشکار کردن نیات‌تان است. بسیاری از افراد، زمانی که می‌خواهند برای اولین بار سرنخ‌های غیرکلامی را شناسایی کنند، غالباً به مردم زل می‌زنند. چنین مشاهده‌ی فضولانه‌ای توصیه نمی‌شود. هدف آرمانی‌تان آن است که طوری دیگران را مشاهده کنید که متوجه نشوند، یعنی بدون جلب توجه کردن. روی ارتقای مهارت‌های مشاهده‌ای خود کار کنید تا به جایی برسید که تلاش‌هایتان موفقیت‌آمیز و موثکافانه باشد. و این مستلزم تمرین و مداومت است.

اکنون که با نقش خودتان در شراکت‌مان، که همان ده فرمانی است که باید برای رمزگشایی موفقیت‌آمیز ارتباطات غیرکلامی دنبال کنید، آشنا شدید سؤال این است که «باید به دنبال کدام رفتارهای غیرکلامی باشم و این رفتارها چه اطلاعات مهمی را فاش می‌کنند؟». من از اینجا وارد عمل می‌شوم.

*** شناسایی رفتارهای غیرکلامی مهم و معنایشان**

به این موضوع فکر کنید. بدن انسان قادر است تقریباً هزاران «سیگنال» یا پیام غیرکلامی صادر کند. کدام سیگنال‌ها مهم‌اند و چگونه رمزگشایی‌شان می‌کنید؟ مسأله این است که شناسایی و تفسیر دقیق ارتباطات غیرکلامی مهم مستلزم یک عمر مشاهده، ارزیابی و اعتبارسنجی است. در نهایت، به کمک بعضی از بااستعدادترین پژوهشگران و تجارب عملی که در مقام کارشناس رفتار غیرکلامی کسب کرده‌ام، می‌توانیم رویکرد مستقیم‌تری در

قبال پیدا کردن راهتان اتخاذ کنیم. من مهم‌ترین رفتارهای غیرکلامی را شناسایی کرده‌ام، بنابراین می‌توانید این دانش منحصربه‌فرد را فوراً به کار ببندید. همچنین، الگوواره یا مدلی را تدوین کرده‌ایم که خواندن رفتارهای غیرکلامی را آسان‌تر می‌کند. حتی اگر فراموش کنید که هر سیگنال خاص بدن دقیقاً چه معنایی دارد، باز هم قادر به رمزگشایی‌اش خواهید بود.

این صفحات را که بخوانید، اطلاعات خاصی درباره‌ی رفتارهای غیرکلامی خواهید آموخت که هرگز در سایر متون زبان بدن فاش نشده است (از جمله مثال‌هایی از سرنخ‌های رفتار غیرکلامی که برای حل پرونده‌های واقعی FBI استفاده شده است). بعضی از مطالب شگفت‌زده‌تان خواهد کرد. برای مثال، اگر مجبور باشید «صادق‌ترین» بخش بدن فرد را انتخاب کنید، یعنی بخشی که بیشتر احتمال دارد احساسات یا نیت واقعی فردی را برملا کند، کدام بخش را انتخاب می‌کنید؟ حدس بزنید. زمانی که پاسخ را رو کنم، با جایی آشنا می‌شوید که وقتی می‌خواهید احساسات، افکار یا نیت همکار، عضو خانواده، همسر یا فردی کاملاً غریبه را حدس بزنید، باید اول به آن نگاهی بیندازید. همچنین، مبنای فیزیولوژیکی رفتار غیرکلامی را، یعنی نقشی که مغز در رفتار غیرکلامی ایفا می‌کند، توضیح خواهم داد. همچنین، حقیقت را درباره‌ی تشخیص فریب، آشکار خواهم کرد و این کاری است که هیچ مأمور ضداطلاعاتی تاکنون انجام نداده است.

به شدت معتقدم که درک مبنای زیست‌شناختی زبان بدن کمک‌تان خواهد کرد تا چگونگی کار رفتار غیرکلامی را درک کنید و بفهمید چرا پیشگوی قدرتمندی برای افکار، احساسات و نیت انسان است. بنابراین، فصل بعدی را با نگاهی به این اندام مهم، یعنی مغز انسان، آغاز خواهم کرد و نشان خواهم داد که چگونه بر کلیه‌ی جنبه‌های زبان بدن مان حاکم است. با این حال، ابتدا مشاهده‌ای را در خصوص روایی استفاده از زبان بدن در درک و سنجش رفتار انسان مطرح خواهم کرد.

زنگ‌ها برای که به صدا در می‌آیند؟

در روزی سرنوشت‌ساز در سال ۱۹۶۳، در کلیولند اوهایو، مارتین مک‌فادن، کارآگاه کهنه‌کار ۳۹ ساله، دو مرد را دید که در مقابل ویتترین یک فروشگاه عقب و جلو می‌رفتند. به نوبت، نگاهی دزدانه به فروشگاه می‌انداختند و بعد دور می‌شدند. بعد از چند بار رفتن و برگشتن، دو مرد در انتهای خیابان نزدیک هم شدند و در حالی که با مرد سوم صحبت می‌کردند، از بالای شانه‌هایشان دور و بر را می‌پاییدند. کارآگاه، که نگران بود آنها فروشگاه را «برای سرقت تحت‌نظر گرفته باشند»، به آنان نزدیک شد، به یکی از آنها ضربه‌ی آرامی زد و

فهمید که هفت تیری مخفی کرده است. کارآگاه مک فادن سه مرد را بازداشت و در نتیجه، نقشه‌ی سرقت را خنثی و از به خطر افتادن احتمالی جان مردم جلوگیری کرد.

مشاهده‌ی دقیق افسر مک فادن مبنای حکم تاریخی دادگاه عالی ایالات متحده (پرونده‌ی تری علیه اوهایو، ۱۹۶۸، ۳۹۲، U.S ۱) شد که همه‌ی افسران پلیس ایالات متحده از آن مطلع بودند. از سال ۱۹۶۸، این قاعده به افسران پلیس اجازه می‌دهد، اگر رفتار کسی نشانگر نیت ارتکاب جرم باشد، او را بدون حکم قانونی متوقف و بازرسی کنند. با این حکم، دادگاه عالی تأیید کرد که رفتارهای غیرکلامی، اگر به درستی مشاهده و رمزگشایی شوند، نشان‌دهنده‌ی جرم خواهند بود. پرونده‌ی تری علیه اوهایو به روشنی رابطه‌ی میان افکار، نیت و رفتارهای غیرکلامی‌مان را نشان می‌دهد. از همه مهم‌تر، این حکم تصدیق حقوقی وجود داشتن و روایی این رابطه بود (ناوارو و شافر، ۲۰۰۳، ۲۴-۲۲).

بنابراین، دفعه‌ی بعدی که بشنوید رفتارهای غیرکلامی معنایی ندارد یا قابل اطمینان نیست، این پرونده را به یاد بیاورید، زیرا خلاف این را می‌گوید و در طول زمان امتحانش را پس داده است.

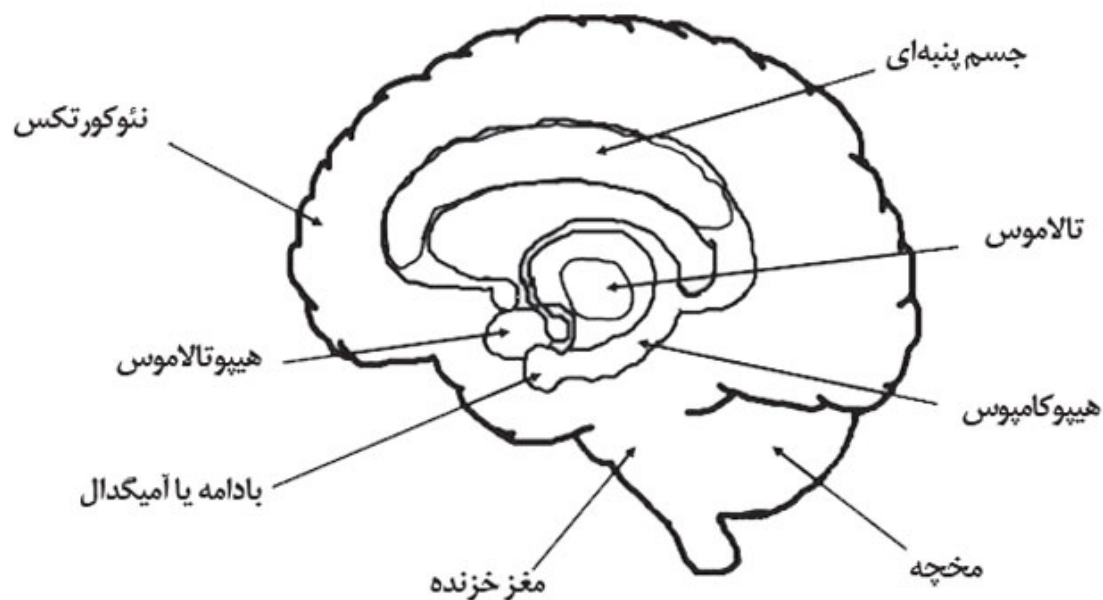
فصل دوم: زندگی با میراث لیمبیک

لحظه‌ای وقت بگذار و لب‌ت را گاز بگیر. در واقع، یک ثانیه وقت بگذار و واقعاً این کار را بکن. حالا، پیشانی‌ات را بمال. در نهایت، به پشت گلویت ضربه‌ای بزن. این‌ها کارهایی است که همیشه انجام می‌دهیم. کمی برای دیگران وقت بگذار و ببین که مرتباً این رفتارها را بروز می‌دهند.

آیا تا به حال فکر کرده‌اید که چرا این کار را می‌کنند؟ آیا تا به حال فکر کرده‌اید که چرا این کار را می‌کنید؟ پاسخ ممکن است در گنجینه‌ای پنهان شده باشد: گنجینه‌ی حفره‌ی جمجمه که مغز انسان در آن قرار دارد. زمانی که می‌فهمیم چرا و چگونه مغزمان، بدن‌مان را برای بیان غیرکلامی هیجاناتش به کار می‌گیرد، روش تفسیر این رفتارها را هم یاد می‌گیریم. بنابراین، بیایید به درون این گنجینه نگاه دقیق‌تری بیندازیم و شگفت‌انگیزترین ۱.۵ کیلوگرم ماده‌ای را در که در بدن انسان یافت می‌شود بررسی کنیم.

بیشتر مردم فکر می‌کنند یک مغز دارند و قبول دارند که مغز جایگاه توانایی‌های شناختی‌شان است. در واقعیت، سه «مغز» در جمجمه‌ی انسان هست که هر کدام وظایف تخصصی خودشان را انجام می‌دهند و در کنار هم، در قالب «مرکز فرماندهی و کنترلی» که همه چیز را در بدن‌مان تنظیم می‌کند، کار می‌کنند. در سال ۱۹۵۲، دانشمند پیشگامی به نام پل مک‌لین این مفهوم را مطرح کرد که مغز انسان مغزی سه‌گانه است که شامل «مغز خزنده (ساقه‌ی مغز)»، «مغز پستاندار (لیمبیک)»، و «مغز انسان (نئوکورتکس)» است (نمودار مغز لیمبیک را ببینید). در این کتاب، روی سیستم لیمبیک مغز (بخشی که متلین آن را مغز پستاندار خوانده است) تمرکز می‌کنیم، زیرا بیشترین نقش را در ابراز رفتارهای غیرکلامی‌مان ایفا می‌کند. با این حال، از نئوکورتکس‌مان (مغز انسان یا مغز متفکر) برای تحلیل نقادانه‌ی واکنش‌های لیمبیک اطرافیان‌مان استفاده می‌کنیم تا تفکرات، احساسات یا نیت‌شان را رمزگشایی کنیم (لودو، ۱۹۹۶، ۱۸۹-۱۸۴، گل‌من، ۱۹۹۵، ۲۱-۱۰).

بسیار مهم است که بدانیم مغز، همه‌ی رفتارها را خواه آگاهانه باشد یا ناخودآگاه، درک و کنترل می‌کند. این فرض، شالوده‌ی درک همه‌ی ارتباطات غیرکلامی است. از خارانیدن ساده‌ی سر تا تصنیف سمفونی، هیچ کاری نیست که انجام بدهید و تحت نظارت یا با دستور مغزتان نباشد (واکنش‌های غیرارادی بعضی ماهیچه‌ها استثناست).



شکل ۳: نمودار مغز لیمبیک با ویژگی‌های برجسته‌ای همچون بادامه و هیپوکامپ

با این منطق، می‌توانیم این رفتارها را برای تفسیر آنچه که مغز برای ارتباط بیرونی انتخاب می‌کند استفاده کنیم.

مغز لیمبیکِ معرکه

در مطالعه‌ی ارتباطات غیرکلامی، مغز لیمبیک محل کنش‌هاست. چرا؟ زیرا بخشی از مغز است که فوراً و به صورت واکنشی به جهان اطراف‌مان واکنش نشان می‌دهد. به این دلیل، در قبال اطلاعاتی که از محیط دریافت می‌کند، واکنشی حقیقی صادر می‌کند. مغز لیمبیک، چون منحصرأ مسئول بقایمان است، استراحت نمی‌کند. همیشه «روشن» است. همچنین، مغز لیمبیک مرکز هیجانی‌مان است. از اینجاست که سیگنال‌هایی به بخش‌های مختلف مغز صادر می‌شود و در نتیجه، رفتارهایی که به هیجانات یا بقایمان مربوط است هماهنگ می‌شود (لودو، ۱۹۹۶، ۱۳۷-۱۰۴). زمانی که نمود فیزیکی این رفتارها در پاها، بالاتنه، بازوها، دست‌ها و صورت‌مان تجلی می‌یابد، می‌توان آنها را

مشاهده و رمزگشایی کرد. از آنجا که این واکنش‌ها بدون فکر روی می‌دهند (یعنی برخلاف حرف‌هایمان) حقیقی‌اند. بنابراین، وقتی که پای رفتارهای غیرکلامی در میان است، مغز لیمبیک «صادق‌ترین مغز» تلقی می‌شود (گلمن، ۱۹۹۵، ۲۹-۱۳).

پاسخ‌های بقای لیمبیک نه تنها در نوزادی‌مان بلکه در نیاکان‌مان ریشه دارد. این پاسخ‌ها در سیستم عصبی‌مان نهادینه شده است و در نتیجه، بروز ندادن یا حذف‌شان دشوار است (مانند تلاش برای سرکوب واکنش یکه خوردن، علی‌رغم پیش‌بینی صدای بلند). بنابراین، بدیهی است که رفتارهای لیمبیک، صادقانه و قابل‌اطمینان‌اند؛ این رفتارها تجلی واقعی افکار، احساسات و نیات‌مان هستند (نکته‌ی ۷ را بخوانید).

سومین بخش مغزمان الحاقیه‌ی نسبتاً جدید حفره‌ی جمجمه است. بنابراین، نئوکورتکس خوانده می‌شود که به معنای مغز جدید است. این بخش از مغزمان، که به مغز «انسانی»، یا «عقلانی» مشهور است ما را از پستانداران متمایز می‌کند، زیرا مسئول ادراک مرتبه‌ی بالا و حافظه است. این بخش از مغز است که به دلیل بالا بودن میزان جرمش (کورتکس) که برای تفکر استفاده می‌شود، ما را از سایر پستانداران متمایز می‌کند.

این مغز است که ما را به ماه برد. با قابلیت محاسبه، تحلیل، تفسیر و شهود در سطحی که منحصر به گونه‌ی انسان است، مغز انتقادی و خلاق ماست. با این حال، بخشی از مغز است که کمترین صداقت را دارد و بنابراین، «مغز دروغگوی» ماست. این مغز، برخلاف همتای لیمبیک خود، از همه‌ی سه جز اصلی مغز کمتر قابل‌اعتماد است، زیرا قابلیت تفکر پیچیده دارد. این مغز ممکن است فریبکار باشد و غالباً فریب می‌دهد (وریج، ۲۰۰۳، ۱۷-۱).

نکته‌ی ۷: متوقف کردن بمب‌گذار

بخش لیمبیک مغزمان قابل‌تنظیم نیست؛ بنابراین، در زمان تفسیر ارتباطات غیرکلامی، باید اهمیت بیشتری برای رفتار ناشی از آن قائل شویم. می‌توانید افکارتان را به کار بگیرید تا هیجانات حقیقی‌تان را هر طور می‌خواهید تغییر بدهید، اما سیستم لیمبیک خودتنظیم است و سرنخ‌هایی منتشر خواهد کرد. مشاهده‌ی این واکنش‌های هشدار و دانستن صادقانه و مهم بودن‌شان بی‌نهایت مهم است؛ حتی ممکن است به نجات جان دیگران کمک کند.

یکی از مثال‌های این موضوع در دسامبر ۱۹۹۹ روی دارد که هشدار افسر گمرک ایالات‌متحده نقشه‌ی تروریستی را که به «بمب‌گذار هزاره» معروف بود خنثی کرد.

دایانا دین، افسر گمرک، متوجه شد احمد ریسام در زمان ورود از کانادا به

ایالات متحده عصبی است و شدیداً عرق می‌ریزد؛ بنابراین، از او خواست برای تحقیقات بیشتر از اتومبیلش پیاده شود. در این زمان، ریسام سعی کرد فرار کند، اما خیلی زود دستگیر شد. افسران گمرک در اتومبیلش مواد منفجره و دستگاه‌های زمان‌بندی پیدا کردند. ریسام نهایتاً به خاطر توطئه برای بمب‌گذاری فرودگاه لس‌آنجلس محکوم شد.

عصبی بودن و عرق ریختن که افسر دین مشاهده کرد در مغز، به عنوان واکنشی به استرس شدید، تنظیم می‌شد. چون رفتارهای لیمبیک واقعی است، افسر دین، که می‌دانست مشاهداتش به شناسایی زبان بدنی منجر شده است که تحقیق بیشتر را توجیه می‌کند، می‌توانست به تعقیب ریسام مطمئن باشد. قضیه‌ی ریسام نشان می‌دهد که وضعیت فیزیولوژیکی هر فرد چگونه به صورت غیرکلامی در بدنش تجلی می‌یابد. در این مورد، سیستم لیمبیک بمب‌گذار فرضی، که آشکارا به خاطر احتمال لو رفتن بی‌نهایت ترسیده بود، عصبی بودنش را برملا کرد، هرچند که آگاهانه تلاش می‌کرد هیجانات درونی‌اش را پنهان کند. باید از افسر دین سپاسگزار باشیم که چنین مشاهده‌گر تیزبین رفتار غیرکلامی است و اقدام تروریستی را خنثی کرد.

اگر به مثال قبلی‌مان برگردیم، سیستم لیمبیک ممکن است باعث شود بمب‌گذار هزاره در زمانی که افسر گمرک از او سؤال می‌کند شدیداً عرق بریزد، اما نئوکورتکس به او اجازه می‌دهد درباره‌ی عواطف واقعی خود دروغ بگوید. اگر افسر پرسد در خودرو چه داری، بخش متفکر مغز، که بخشی است که بر گفتارمان حاکم است (به‌ویژه، ناحیه‌ی بروکا)، ممکن است بمب‌گذار را وادار کند که بگوید: «هیچ مواد منفجره‌ای در اتومبیل ندارم»، ولو اینکه این ادعا دروغ محض باشد. این بخش اجازه می‌دهد به دوستان بگوییم مدل موی جدیدش را دوست داریم، در حالی که در واقعاً خوشمان نیامده است، یا به سادگی جمله‌ی بسیار باورپذیر «من با این خانم رابطه‌ای نداشتم» را به زبان بیاوریم.

چون نئوکورتکس (مغز متفکر) قابلیت دروغ‌پردازی دارد، منبع خوبی برای اطلاعات دقیق یا قابل‌اطمینان نیست (است، ۲۰۰۶، ۲۹۱-۲۵۹). به‌طور خلاصه، زمانی که پای افشای رفتارهای غیرکلامی صادقانه‌ای به میان می‌آید که ما را در خواندن مردم کمک می‌کند، سیستم لیمبیک هدف نهایی زبان بدن است. بنابراین، حوزه‌ای از مغز است که قصد داریم توجه‌مان را به آن معطوف کنیم.

واکنش‌های مغز لیمبیک ما: سه نوع رفتار غیرکلامی

یکی از معروف‌ترین راه‌هایی که مغز لیمبیک برای حفظ بقای گونه‌ی انسان در پیش گرفته و در این فرآیند شماری از رفتارهای گویای غیرکلامی قابل‌اطمینان را شکل داده است، تنظیم رفتارهایمان در زمان مواجهه با خطر است، خواه این خطر در مورد انسان پیش از تاریخ بوده باشد که با جانوران عصر حجر مواجه شده است یا انسانی امروزی که با رئیسی سنگدل روبه‌روست. در طول هزاران سال، واکنش‌های غریزی حیات را که میراث حیوانی‌مان است، حفظ کرده‌ایم. برای اطمینان از بقا، واکنش بسیار عالی مغز به شرایط اضطراری یا تهدید به سه شکل در آمده است: میخکوب شدن، فرار و مبارزه. مانند انواع دیگر حیوانات که مغزهای لیمبیک‌شان آنها را به این شکل محافظت کرد، انسان‌هایی که این واکنش‌ها را پردازش می‌کنند بقا یافتند تا تکثیر شوند، زیرا این رفتارها در سیستم عصبی‌مان نهادینه شده است.

مطمئنم که بسیاری از شما با اصطلاح «واکنش یا مبارزه یا فرار» آشنایی دارید؛ این اصطلاح برای توصیف روش واکنش ما به موقعیت‌های خطرناک یا تهدیدکننده متداول است. متأسفانه، این اصطلاح تنها به اندازه‌ی دوسوم دقیق و به شکل نسنجیده‌ای وارونه است! در واقعیت، حیوانات و از جمله انسان‌ها به ترتیب زیر به خطر، واکنش نشان می‌دهند: میخکوب شدن، فرار و مبارزه. اگر واکنش در واقعیت مبارزه یا فرار باشد، بیشتر ما در اکثر اوقات کبود، آسیب‌دیده و خسته و کوفته خواهیم بود.

چون این فرآیند بسیار موفق را برای رسیدگی به استرس و خطر حفظ کرده و ارتقا داده‌ایم و چون واکنش‌های حاصل به خلق رفتارهای غیرکلامی منجر می‌شود که ما را در درک تفکرات، احساسات و نیت فرد یاری می‌کند، کاملاً بجاست که برای بررسی دقیق هر کدام از این واکنش‌ها وقت بگذاریم.

* واکنش میخکوب شدن

یک میلیون سال پیش، یعنی در زمانی که انسان‌گونه‌های اولیه در ساوانای آفریقا سفر می‌کردند، با شکارچیان بسیاری مواجه بودند که می‌توانستند سریع‌تر از آنها بدوند و بر آنان غلبه کنند. برای اینکه انسان اولیه بتواند موفق باشد، سیستم لیمبیک مغز، که از زمان اجداد حیوانی‌مان تکامل یافته بود، راهبردهایی را برای جبران برتری قدرت شکارچیان بر ما تدوین کرد. این راهبرد، یا اولین دفاع سیستم لیمبیک، استفاده از واکنش میخکوب شدن در حضور شکارچی یا خطرات دیگر بود. حرکت، جلب توجه می‌کند؛ سیستم لیمبیک، به محض احساس تهدید، بدن را در جای خود میخکوب می‌کند تا به بهترین شکل ممکن واکنش نشان بدهیم و از بقایمان مطمئن شویم. بیشتر حیوانات، به‌ویژه بیشتر شکارچیان، به حرکت واکنش نشان می‌دهند و جذب

آن می‌شوند. توانایی میخکوب شدن در مواجهه با خطر معقول است. بسیاری از گوشتخواران به دنبال اهداف می‌روند و سازوکار «تعقیب، دویدن و گاز گرفتن» را که در گربه‌سانان بزرگ یعنی درندگان اصلی اجدادمان دیده می‌شود اجرا می‌کنند.

بسیاری از حیوانات نه تنها در مواجهه با خطر میخکوب می‌شوند، بلکه بعضی از آنها حتی ادای مردن را در می‌آورند که بالاترین واکنش میخکوب شدن است. این راهبردی است که صاریغ‌ها^(۱) استفاده می‌کنند، اما تنها این حیوانات نیستند که چنین می‌کنند. در واقع، گزارش‌های تیراندازی‌های مرگبار دبیرستان کلمباین و دانشگاه ویرجینیاتک نشانگر آن است که دانشجویان در واکنش به شکارچیان مرگبار از واکنش میخکوب شدن استفاده کردند. بسیاری از دانشجویان و دانش‌آموزان، با بی‌حرکت ماندن و ادای مردن در آوردن زنده ماندند، هرچند تنها چند قدم با قاتل فاصله داشتند. آنها از روی غریزه رفتارهای کهنی را در پیش گرفتند که بسیار مؤثر جواب می‌دهد. میخکوب شدن غالباً باعث می‌شود تقریباً از نگاه دیگران نامرئی شوید، و این پدیده‌ای است که هر سرباز و هر مأمور تیم عملیات ضدتروریستی ((SWAT یاد می‌گیرد.

بنابراین، واکنش میخکوب شدن از انسان اولیه به انسان امروزی منتقل شده است و امروزه اولین خط دفاع‌مان در برابر تهدید یا خطر مشاهده شده است.

در واقع، همچنان می‌توانید این واکنش سیستم لیمبیک قدیمی را در مقابل گربه‌سانان بزرگ تأثیرهای لاس‌وگاس، که حضورشان بخشی از نمایش است، مشاهده کنید. زمانی که شیر یا ببر روی صحنه می‌آید، می‌توانید مطمئن باشید که مردمی که در ردیف اول نشسته‌اند هیچ حرکت نابجایی به دست‌ها و بازوهایشان نخواهند داد. در جایشان میخکوب خواهند شد. کسی به آنها نگفته است بی‌حرکت بمانند؛ به این دلیل این کار را می‌کنند که سیستم لیمبیک در طول ۵ میلیون سال گونه‌ی انسان را طوری آماده کرده است که در مواجهه با خطر، چنین واکنشی نشان بدهد.

در جامعه‌ی امروزی، واکنش میخکوب شدن، به شکلی ظریف‌تر، در زندگی روزمره به کار گرفته می‌شود. این را می‌توانید در زمانی مشاهده کنید که مردم در زمان بلوف زدن یا دزدی کردن یا گاهی در زمانی که دارند دروغ می‌گویند، گیر می‌افتند. زمانی که مردم احساس تهدید می‌کنند یا در معرض تهدیدند، درست به همان شکلی واکنش نشان می‌دهند که اجدادمان میلیون‌ها سال پیش واکنش نشان می‌دادند؛ میخکوب می‌شوند. ما انسان‌ها نه تنها یاد گرفته‌ایم در مواجهه با خطر مشاهده‌شده یا ادراک‌شده میخکوب شویم، بلکه اطرافیان‌مان هم تقلید از رفتارمان را یاد گرفته‌اند و حتی اگر تهدید را ندیده باشند، میخکوب می‌شوند. این تقلید یا ایزوپراکسیزم^(۳) (حرکت یکسان) به

این دلیل تکامل یافته است که برای بقای گروه و همچنین هماهنگی جامعه‌ی گونه‌ی انسان حیاتی بوده است (نکته‌ی ۸ را بخوانید).

نکته‌ی ۸: شبی که دست‌ها از حرکت افتاد

چند هفته‌ی پیش در خانه‌ی مادرم، همراه اعضای خانواده، مشغول تماشای تلویزیون بودیم و بستنی می‌خوردیم. نصف شب بود که یکی زنگ زد (و این چیزی بود که در محله‌ی مادرم بسیار غیرعادی بود). ناگهان، در میانه‌ی خوردن، دستان همه، کوچک و بزرگ، از حرکت افتاد، گویی که از قبل هماهنگ شده باشد. بسیار عجیب بود که همه‌ی ما، دقیقاً در یک زمان، با «از حرکت افتادن ناگهانی دستان» واکنش نشان دادیم. معلوم شد که خواهرم پشت در بوده که فراموش کرده کلیدهایش را برد. البته، نمی‌دانستیم اوست که دارد زنگ می‌زند. این مثال خوبی بود از واکنش گروهی نهادینه به خطر ادراک‌شده و اولین واکنش سیستم لیمبیک که همانا میخکوب شدن است. سربازان در حال نبرد هم به همین شکل واکنش نشان می‌دهند. زمانی که جلودار می‌ایستد، همه می‌ایستند؛ نیازی نیست حرفی بزنند.

این واکنش میخکوب شدن گاهی اثر «میخکوب شدن گوزن در مواجهه با نور چراغ جلو» خوانده می‌شود. زمانی که ناگهان در موقعیتی بالقوه خطرناک گرفتار می‌شویم، فوراً پیش از هر اقدامی میخکوب می‌شویم. در زندگی روزمره، واکنش میخکوب شدن معصومانه جلوه می‌کند، مانند زمانی که فردی در حال قدم زدن در خیابان ناگهان می‌ایستد و شاید با پشت دستش به پیشانی‌اش بکوبد و بعد برگردد و برای خاموش کردن اجاق به سمت آپارتمان‌ش روانه شود.

این توقف موقتی کافی است تا مغز ارزیابی سریعی انجام بدهد، خواه تهدید در قالب شکارچی باشد یا در قالب فکری که به ذهن رسیده است. به هر صورت، ذهن باید به موقعیتی بالقوه خطرناک رسیدگی کند (ناوارو، ۲۰۰۷، ۱۶۳-۱۴۱).

نه تنها در مواجهه با تهدیدات فیزیکی و دیداری میخکوب می‌شویم، بلکه همانند مثال به صدا در آمدن زنگ در نیمه‌شب، چیزهایی که می‌شنویم (تهدیدات شنودی) هم ممکن است برای سیستم لیمبیک هشداردهنده باشد. برای مثال در زمان تویخ، بیشتر مردم کاملاً ساکت می‌مانند. در زمانی که از فرد درباره‌ی موضوعاتی سؤال می‌شود که از نظر او ممکن است برایش دردسر درست کند نیز همین رفتار مشاهده می‌شود. فرد طوری روی صندلی‌اش میخکوب خواهد شد که گویی در «صندلی پرتاب‌شونده» نشسته

است (گرگوری، ۱۹۹۹).

در طول مصاحبه‌ها، در زمانی که مردم نفس‌شان را نگه می‌دارند یا تنفس بسیار ضعیف می‌شود، جلوه‌ی مشابهی از میخکوب شدن سیستم لیمبیک مشاهده می‌شود. این هم واکنش کهن دیگری به تهدید است. مصاحبه‌شوندگان متوجه این موضوع می‌شوند، اما باز هم برای هرکسی که نظاره‌گر مصاحبه است قابل‌مشاهده است. غالباً، در طول مصاحبه یا استتهاد، باید به مصاحبه‌شونده بگویم آرام باشد و نفس عمیقی بکشد، زیرا نمی‌داند که نفس کشیدنش چقدر ضعیف شده است.

همانند نیاز به میخکوب شدن که در مواجهه با تهدید پدید می‌آید، مردم در زمانی که به خاطر جرمی بازجویی می‌شوند غالباً پاهایشان را در جای محکمی قرار می‌دهند (به صورتی که در پشت پایه‌های صندلی قفل می‌شوند) و برای مدتی بیش از حد طولانی در این حالت می‌مانند. زمانی که این نوع رفتار را می‌بینم، به من می‌گوید یک جای کار می‌لنگد؛ این نوعی واکنش لیمبیک است که نیازمند تحقیق بیشتر است. فرد ممکن است دروغ بگوید یا نگوید، زیرا نمی‌توانیم مستقیماً (با مشاهده‌ی این رفتار) متوجه فریب شویم. اما می‌توانم از این رفتار غیرکلامی‌شان مطمئن باشم که چیزی باعث استرس‌شان شده است؛ بنابراین، منبع ناراحتی‌شان را از طریق سؤالاتم یا تعامل با آنها دنبال خواهم کرد.

راه دیگری که سیستم لیمبیک طی آن از یکی از انواع واکنش میخکوب شدن استفاده می‌کند، تلاش برای حفاظت از ما از طریق کاهش در معرض دید بودن است. در طول مدتی که دزدان مغازه را زیر نظر می‌گیرم، یکی از موضوعاتی که جلب توجه می‌کند آن است که دزدان مکرراً سعی می‌کنند حضور فیزیکی‌شان را با محدود کردن حرکات یا قوز کردن مخفی کنند، گویی که می‌خواهند خود را نامرئی جلوه بدهند. جالب اینجاست که این کار باعث می‌شود بیشتر جلب توجه کنند، زیرا این رفتار به دور از رفتار عادی خرید است. بیشتر مردمی که در اطراف فروشگاه قدم می‌زنند بازوهایشان کاملاً فعال است و حالت بدنشان راست است، نه خمیده. به لحاظ روان‌شناختی، دزدان مغازه، یا پسر و دخترتان که پنهانی تلاش می‌کنند کلوچه‌ای از بوفه‌ی خانه کش بروند، دارند تلاش می‌کنند با اقدام به «پنهان‌سازی» در ملأ عام بر محیط‌شان مسلط شوند. راه دیگری که مردم برای پنهان شدن در ملأ عام در پیش می‌گیرند محدود کردن در معرض دید بودن سرشان است. این کار با بالا آوردن شانه‌ها و پایین دادن سر («اثر لاک‌پشتی») انجام می‌شود. تیم بازنده‌ای را که، بعد از بازی، در حال بیرون رفتن از زمین است در نظر آورید تا دستگیرتان شود (شکل ۴).

جالب اینجاست که متأسفانه، کودکانی که در معرض سؤاستفاده قرار گرفته‌اند چنین رفتارهای لیمبیکی را نشان می‌دهند. در حضور والد یا

بزرگسال سوأاستفاده‌کننده، بازوهایشان را در کناره‌ها پنهان و از تماس چشمی اجتناب می‌کنند، گویی که این کار کمک می‌کند دیده نشوند. به عبارتی، خود را در ملأ عام پنهان می‌کنند و این یکی از ابزارهای بقای این کودکان بی‌دفاع است.



شکل ۴: «اثر لاک‌پشتی» (شانه‌ها به سمت گوش‌ها بالا می‌آید) غالباً زمانی دیده می‌شود که مردم احساس حقارت می‌کنند یا ناگهان اعتماد به نفس‌شان را از دست می‌دهند.

* واکنش فرار

هدف‌مان از واکنش میخکوب شدن آن است که شکارچیان خطرناک ما را نبینند یا از موقعیت‌های خطرناک اجتناب کنیم. هدف دوم آن است که فرد تهدیدشده فرصتی بیابد تا موقعیت را ارزیابی و بهترین راهکار را تعیین کند. زمانی که واکنش میخکوب شدن برای دفع خطر کافی یا بهترین راهکار نیست (برای مثال، وقتی تهدید خیلی نزدیک است)، دومین واکنش سیستم لیمبیک دور شدن با استفاده از واکنش فرار است. بدیهی است که هدف این انتخاب فرار از تهدید یا حداقل، دور شدن از تهدید است. البته، دویدن زمانی سودمند است که عملی باشد؛ و مغزمان در قالب سازوکار بقا، مدبرانه بدنمان را در طول هزاران سال برای اتخاذ این تاکتیک هدایت کرده است تا از خطر بگریزیم.

با این حال، در دنیای امروزی، که دیگر بجای حیات وحش در شهرها زندگی می‌کنیم، دشوار است از این تهدیدها فرار کنیم؛ بنابراین، واکنش فرار را برای برآورده کردن نیازهای امروزی‌مان انتخاب کرده‌ایم. رفتارها آنقدرها هم آشکار نیستند، اما در راستای همان هدف است: جلوگیری از حضور فیزیکی افراد یا چیزهای نامطلوب یا فاصله گرفتن از آنها.

اگر تعاملات اجتماعی‌تان را به یاد آورید، احتمالاً قادر خواهید بود بعضی از اقدامات «حیله‌گرانه‌ای» را به یاد آورید که برای دور کردن خودتان از توجه ناخواسته‌ی دیگران انجام داده‌اید. درست همان‌طور که کودکی از غذای نامطلوبی که روی میز ناهار است روی می‌گرداند و برای ترک میز آماده می‌شود، هر فرد هم ممکن است از کسی که دوستش ندارد روی بگرداند یا از گفت‌وگوهای که تهدیدش می‌کند اجتناب کند. رفتارهای انسدادی ممکن است در قالب بستن چشم‌ها، مالیدن چشم‌ها یا گرفتن دست‌ها در مقابل صورت ظاهر شوند.

همچنین، فرد ممکن است با فاصله گرفتن، گذاشتن اشیاء (کیف پول) روی دامن یا متوجه کردن پاها به سمت نزدیک‌ترین خروجی از دیگری فاصله بگیرد. همه‌ی این رفتارها کنترل سیستم لیمبیک مغز و نشانگر آن است که کسی می‌خواهد از یک یا چند فرد ناخوشایند یا هر تهدیدی که در محیط ادراک کرده است فاصله بگیرد. مجدداً، این رفتارها را به این دلیل اتخاذ می‌کنیم که برای میلیون‌ها سال، انسان‌ها از چیزهایی که دوست نداشته‌اند یا احتمالاً مضر بوده‌اند اجتناب کرده‌اند. بنابراین، تا به امروز با عجله مهمانی‌های بسیار

ناخوشایند را ترک کرده‌ایم، از روابط بد فاصله گرفته‌ایم یا از کسانی که نامطلوب یا حتی کسانی که قویاً مخالف آنها هستیم دوری کرده‌ایم (شکل ۵ را ببینید).

همان‌طور که ممکن است مردی از دوست دخترش روی بگرداند، کسی که سرگرم مذاکره است هم، اگر پیشنهاد غیرجذابی بشنود یا ادامه‌ی مذاکره را مایه‌ی تهدید بداند، ممکن است از طرف مذاکره فاصله بگیرد. رفتارهای انسدادی هم ممکن است تجلی پیدا کنند؛ تاجر ممکن است چشمانش را ببندد یا بمالد یا دستانش را در مقابل صورتش بگیرد (شکل ۶ را ببینید). ممکن است از میز یا فرد مقابل فاصله بگیرد و پاهایش را هم بچرخاند و گاهی اوقات، به سمت نزدیک‌ترین خروجی متوجه کند. این رفتارها نشانه‌ی فریب نیست، بلکه کنش‌هایی است که نشان می‌دهد فرد احساس ناراحتی می‌کند. این آشکال واکنش فرار قدیمی، رفتارهای غیرکلامی فاصله‌گیری خوانده می‌شوند و نشانگر آن است که تاجر از اتفاقات سر میز ناراحت است.



شکل ۵: مردم، زمانی که با یکدیگر مخالف اند یا در نزدیکی هم احساس ناراحتی می‌کنند، ناخودآگاه از هم فاصله می‌گیرند.



شکل ۶: بستن چشم‌ها یکی از روش‌های مؤثر نشان دادن حیرت، ناباوری یا مخالفت است.

*** واکنش مبارزه**

واکنش فرار آخرین تاکتیک سیستم لیمبیک برای بقا از طریق تهاجم است. زمانی که فردی با خطر مواجه است و نمی‌تواند از راه میخکوب شدن از شناسایی شدن جلوگیری کند و نمی‌تواند با فاصله گرفتن یا گریختن (فرار) خود را نجات بدهد، تنها راهی که می‌ماند مبارزه است. در طول تکامل گونه‌ی انسان، به همراه سایر پستانداران، راهبرد تبدیل ترس به خشم را تدوین کرده‌ایم تا بتوانیم با مهاجمان مبارزه کنیم (پنک‌سپ، ۱۹۹۸، ۲۰۸).

با این حال، در دنیای امروز، بر مبنای خشم عمل کردن ممکن است عملی یا حتی قانونی نباشد؛ بنابراین، سیستم لیمبیک راهبردهای دیگری را تدوین کرده است که فراتر از واکنش نامتمدنانه‌ی مبارزه‌ی فیزیکی است.

یکی از اشکال امروزی تهاجم، مجادله است. معنای اصلی اصطلاح مجادله صرفاً بحث و مباحثه است، اما کاربرد این کلمه در معنای مجادله‌ی کلامی رو به افزایش است. مجادله‌ی داغ اساساً «مبارزه» با ابزارهای غیرفیزیکی است. استفاده از توهین، عبارات مبتنی بر تعصب و احساسات، ادعاهای متقابل، سیاه‌نمایی‌شان جایگاه حرفه‌ای، تهییج و ریشخند همگی به نوعی معادل‌های امروزی مبارزه‌اند، زیرا همگی از اشکال تهاجم‌اند. اگر درباره‌اش فکر کنید، حتی دعاوی مدنی هم اشکال امروزی و به لحاظ اجتماعی قانونی مبارزه یا تهاجم تلقی می‌شوند که در آن اصحاب دعوی پرخاشگرانه درباره‌ی دو دیدگاه متفاوت مجادله می‌کنند.

امروزه، انسان‌ها احتمالاً بسیار کمتر از دوره‌های دیگر تاریخ‌مان درگیر مشاجرات فیزیکی می‌شوند، اما مبارزه همچنان بخشی از جنگ‌افزار سیستم لیمبیک انسان است. بعضی‌ها بیشتر از دیگران مستعد خشونت‌اند، اما واکنش لیمبیک‌مان به روش‌های متعددی نمایان می‌شود و فقط به لگد زدن و گاز گرفتن محدود نیست. بدون آنکه از تماس فیزیکی استفاده کنید، می‌توانید بسیار پرخاشگر باشید؛ برای مثال، تنها با استفاده از حالت بدنتان، چشمان‌تان، باد در سینه انداختن، یا با نقض حریم شخصی فردی دیگر. تهدیدات حریم شخصی به واکنش سیستم لیمبیک در سطح فردی منجر می‌شود. جالب اینجاست که تجاوزات قلمرویی ممکن است در سطح جمعی هم واکنش لیمبیک ایجاد کند. زمانی که کشوری به فضای کشوری دیگر حمله می‌کند، غالباً تحریم‌های اقتصادی، قطع روابط سیاسی یا حتی جنگ را به دنبال دارد.

بدیهی است که وقتی فردی برای ارتکاب حمله‌ی فیزیکی از واکنش مبارزه استفاده می‌کند، به آسانی قابل تشخیص است. آنچه می‌خواهم برایتان روشن کنم راه‌های نه چندان روشنی است که افراد با استفاده از آنها پاره‌ای از رفتارهای ظریف‌تر مربوط به واکنش مبارزه را بروز می‌دهند. همان‌طور که درباره‌ی تجلی‌های گوناگون واکنش‌های سیستم لیمبیک میخکوب شدن و مبارزه دیدیم، نزاکت امروزی ایجاب می‌کند که بر مبنای تمایلات نامتمدنانه به

مبارزه در زمان تهدید شدن، اقدامی نکنیم. در کل، به مردم توصیه می‌کنم برای تحقق اهداف‌شان از پرخاشگری (کلامی یا فیزیکی) استفاده نکنند. همان‌طور که واکنش مبارزه در تعامل تهدید آخرین راه چاره است و تنها پس از ناکارآمد ظاهر شدن تاکتیک‌های میخکوب شدن و فرار استفاده می‌شود، به همین ترتیب باید تا می‌توانید از آن اجتناب کنید. گذشته از دلایل روشن حقوقی و فیزیکی که برای این توصیه دارم، تاکتیک‌های پرخاشگرانه ممکن است به پریشانی عاطفی منجر شود و تفکر و تمرکز بر موقعیت تهدیدکننده‌ی جاری را دشوار کند. زمانی که به‌لحاظ هیجانی برانگیخته‌ایم، و مبارزه‌ی خوب گزینه‌ی مناسبی خواهد بود، توانایی تفکر مؤثرمان تحت تأثیر قرار می‌گیرد. علت آن است که توانایی‌هایی تشخیصی‌مان طوری تحت کنترل در می‌آید که سیستم لیمبیک می‌تواند کل منابع مغزی موجود را کاملاً به کار بگیرد (گلمن، ۱۹۹۵، ۲۷، ۲۰۷-۲۰۴). یکی از بهترین دلایلی که برای مطالعه‌ی رفتارهای غیرکلامی هست آن است که این رفتارها گاهی اوقات، در زمانی که فردی قصد دارد به شما آسیب فیزیکی وارد کند، به شما هشدار می‌دهد و زمان کافی را برای اجتناب از برخورد احتمالی در اختیارتان می‌گذارد.

راحتی/ ناراحتی و آرامش بخش‌ها

«فرمان بنیادین» سیستم لیمبیک که اصلاحی است برگرفته از سریال قدیمی استارترک، اطمینان از بقای گونه‌ی انسان است. برای این منظور، سیستم لیمبیک طوری برنامه‌ریزی می‌شود که (در هر زمانی که ممکن باشد) با اجتناب از خطرات یا ناراحتی و با دنبال کردن امنیت یا راحتی، امنیت‌مان را تأمین می‌کند. به این شکل، تجاربی از برخوردهای گذشته را به یاد می‌آوریم و به آنها تکیه می‌کنیم (نکته‌ی ۹ را بخوانید). تا به اینجا، دیدیم که سیستم لیمبیک به‌طور کارآمدی کمک‌مان می‌کند تهدیدات را حل و فصل کنیم. اکنون، بیایید ببینیم مغز و بدن‌مان چگونه در کنار هم برای راحتی‌مان کار می‌کنند و باعث می‌شوند از امنیت شخصی‌مان مطمئن باشیم.

زمانی که احساس راحتی (سلامتی) می‌کنیم، مغز لیمبیک این اطلاعات را در قالب زبان بدن، متناسب با احساسات مثبت‌مان «نشت می‌کند». کسی را تصور کنید که در یک روز خنک، در نو استراحت می‌کند. بدن او راحتی فراوانی را که مغزش می‌چشد انعکاس می‌دهد. از سوی دیگر، زمانی که احساس پریشانی (ناراحتی) می‌کند، سیستم لیمبیک رفتاری غیرکلامی را نشان می‌دهد که بازتاب حالت منفی‌مان است. کافی است در فرودگاه به کسانی نگاه کنید که پروازشان لغو شده است یا تأخیر دارد. بدن‌شان گویای همه چیز است. بنابراین، می‌خواهیم یاد بگیریم که رفتارهای راحتی و ناراحتی را که در زندگی روزمره می‌بینیم، دقیق‌تر بررسی کنیم و آنها را برای ارزیابی احساسات، افکار و نیت‌مان استفاده کنیم.

در کل، زمانی که سیستم لیمبیک در حالت راحتی است، این سلامت ذهنی و روان‌شناختی در نمودهای غیرکلامی رضایت و اعتماد به نفس بالا منعکس می‌شود. با این حال، هرگاه سیستم لیمبیک ناراحت باشد، زبان بدن متناظر با آن در رفتارهای حاکی از استرس یا اعتماد به نفس پایین نمود می‌یابد. زمانی که در چارچوب جامعه یا کار با دیگران تعامل می‌کنید، دانش این «نشانه‌های رفتاری» یا رفتارهای گویا کمک‌تان خواهد کرد فکر فرد را بخوانید، بفهمید چه کاری باید بکنید یا چه انتظاری باید داشته باشید.

* اهمیت رفتارهای آرامش‌بخش

درک اینکه واکنش‌های میخکوب شدن، فرار و مبارزه‌ی سیستم لیمبیک چگونه رفتار غیرکلامی را تحت تأثیر قرار می‌دهند تنها بخشی از معادله است. زمانی که رفتارهای غیرکلامی را مطالعه می‌کنید، متوجه خواهید شد که هرگاه

واکنش لیمبیک وجود داشته باشد، به‌ویژه به تجربه‌ای منفی یا تهدیدکننده، چیزی را به دنبال خواهد داشت که من رفتارهای آرامش‌بخش می‌خوانم (ناوارو، ۲۰۰۷، ۱۶۳-۱۴۱).

این کنش‌ها، که غالباً در منابع از آنها با عنوان وفق‌دهنده یاد می‌شود، پس از آنکه موضوعی ناخوشایند یا کاملاً نامطبوع را تجربه می‌کنیم، به آرام کردن مان کمک می‌کنند (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۴۲-۴۱). مغز، در تلاش برای بازبانی «شرایط نرمال»، بدن را برای تأمین رفتارهای مایه‌ی راحتی (آرامش‌بخش) به کار می‌گیرد.

از آنجا که این احساسات سیگنال‌های برون‌گرایی‌اند که امکان خوانش بلادرنگ‌شان وجود دارد، می‌توانیم فوراً در چارچوب شرایط زمینه‌ای مشاهده و رمزگشایی‌شان کنیم.

نکته‌ی ۹: مغزی که فراموش نمی‌کند

سیستم لیمبیک مغز مانند رایانه‌ای است که داده‌ها را از جهان بیرون می‌گیرد و نگه می‌دارد. برای این کار، سوابق رویدادها و تجارب منفی (سوختن انگشت از داغی اجاق، حمله‌ی فرد متجاوز یا حیوان شکارچی، یا حتی نظرات ناراحت‌کننده) و همچنین برخوردهای مثبت را نگه می‌دارد. سیستم لیمبیک، با استفاده از این اطلاعات، کمک می‌کند تا راه‌مان را در جهان خطرناک و غالباً بی‌رحم پیدا کنیم (گلمن، ۱۹۹۵، ۲۱-۱۰). برای مثال، زمانی که سیستم لیمبیک حیوانی را به‌عنوان حیوان خطرناک ثبت می‌کند، این برداشت در حافظه‌ی هیجانی‌مان نهادینه می‌شود، به گونه‌ای که در مواجهه‌ی بعدی با آن حیوان فوراً واکنش نشان می‌دهم. به همین ترتیب، اگر بیست سال بعد «قلدر کلاس» شویم، به لطف سیستم لیمبیک، احساسات منفی مدت‌ها قبل دوباره تمام وجودمان را می‌گیرد.

اگر کسی آسیبی دیده باشد، غالباً فراموش کردن علت آن آسیب دشوار است، زیرا آن تجربه در سیستم ابتدایی‌تر لیمبیک (که بخشی از مغز است که نه برای ثبت دلایل، بلکه برای واکنش نشان دادن طراحی شده است) ثبت می‌شود (گلمن، ۱۹۹۵، ۲۰۷). اخیراً، با فردی مواجه شدم که هرگز با او رابطه‌ی خیلی خوبی نداشتیم. چهار سال از آخرین باری که او را دیده بودم گذشته بود، با این حال واکنش‌های فطری (لیمبیک) من به همان اندازه‌ی چهار سال پیش منفی بود. مغزم به یاد می‌آورد که این فرد از دیگران سواستفاده می‌کند و هشدار می‌داد که از او دوری کنم. این پدیده دقیقاً همان چیزی است که گاوین دبکر در کتاب سودمندش، با عنوان هدیه‌ی ترس، درباره‌اش صحبت می‌کند.

بالعکس، سیستم لیمبیک به شکل کارآمدی عمل می‌کند تا سوابق رویدادها و تجارب مثبت را هم ثبت و نگهداری کند (برای مثال، برآورده کردن نیازهای اساسی، تمجید، و روابط میان‌فردی لذت‌بخش). بنابراین، چهره‌ی دوست‌داشتنی یا آشنا واکنشی فوری را به دنبال خواهد داشت: یعنی حس لذت و خوشی. احساس شنگولی ناشی از دیدن دوست قدیمی یا تشخیص بوی خوبی از دوران کودکی به این دلیل روی می‌دهد که این برخوردها در «دایره‌ی راحتی» بانک حافظه‌ی مربوط به سیستم لیمبیک‌مان ثبت شده بوده‌اند.

آرامش‌بخشی، محدود به گونه‌ی ما نیست. برای مثال، گربه‌ها و سگ‌ها خودشان و همدیگر را برای دادن آرامش لیس می‌زنند. انسان‌ها درگیر رفتارهای آرامش‌بخش بسیار متنوع‌تری می‌شوند. بسیاری از این رفتارها بسیار روشن است، در حالی که بعضی دیگر بسیار ظریف‌تر است. بیشتر مردم، زمانی که از آنها خواسته می‌شود رفتار آرامش‌بخشی را مشخص کنند، فوراً به یاد بچه‌ای می‌افتند که شستش را می‌مکد، اما متوجه نیستند که وقتی این عادت را کنار می‌گذاریم، راه‌های محافظه‌کارانه‌تر و به لحاظ اجتماعی قابل‌قبول‌تری را برای ارضای نیاز به آرام کردن خودمان در پیش می‌گیریم (برای مثال، جویدن آدامس، گاز زدن مداد). بیشتر مردم متوجه رفتارهای آرامش‌بخش ظریف‌تر نمی‌شوند یا از اهمیت این رفتارها در آشکار کردن تفکرات و احساسات فرد آگاه نیستند. این مایه‌ی تأسف است. برای اینکه در خواندن رفتار غیرکلامی موفق باشیم، یاد گرفتن تشخیص و رمزگشایی آرامش‌بخش‌های انسانی مطلقاً حیاتی است. چرا؟ زیرا رفتارهای آرامش‌بخش اطلاعات خیلی زیادی را درباره‌ی وضعیت کنونی ذهن فرد روشن می‌کنند و در این زمینه دقت مرموزی دارند (نکته‌ی ۱۰ را بخوانید). من در مردم رفتارهای آرامش‌بخش را جست‌وجو می‌کنم تا اگر راحت نیستند یا به کاری که کرده‌ام یا حرفی که زده‌ام واکنش منفی نشان می‌دهند، متوجه شوم. در شرایط مصاحبه، چنین تظاهری ممکن است در واکنش به سؤال یا نظر خاصی باشد. معمولاً، به دنبال رفتارهایی که نشانگر ناراحتی‌اند (برای مثال، فاصله گرفتن، اخم، دست به سینه یا انقباض بازوها)، مغز، دست‌ها را برای ایجاد آرامش به کار می‌گیرد (شکل ۸ را ببینید). این رفتارها را دنبال می‌کنم تا از آنچه که در ذهن فردی است که با او در تعاملم مطمئن شوم. برای مثال، اگر هر بار که از سوژه می‌پرسم: «آیا آقای هیلمن را می‌شناسی؟» او پاسخ بدهد «نه»، اما بعد فوراً گردن یا دهانش را لمس کند، متوجه می‌شوم که او دارد به خاطر آن سؤال خاص در خود آرامش ایجاد می‌کند (شکل ۹). نمی‌دانم دروغ می‌گوید یا خیر، زیرا تشخیص فریب آشکارا دشوار است. اما می‌دانم که او از سؤال ناراحت شده است، آن قدر ناراحت

که باید پس از شنیدن آن خودش را آرام کند. این موضوع مرا به کنکاش بیشتر در حوزه‌ی بازجویی وادار خواهد کرد. توجه به رفتارهای آرامش‌بخش برای بازجو مهم‌اند، زیرا گاهی به فاش کردن دروغ یا اطلاعات پنهانی کمک می‌کنند. از نظر من، نشانگرهای آرامش‌بخش از تلاش برای احراز صداقت مهم‌تر و قابل‌اطمینان‌ترند.

نکته‌ی ۱۰: گرفتار در گردنه‌ی زمان

لمس کردن و یا نوازش کردن مهم‌ترین و شایع‌ترین رفتارهای آرامش‌بخشی است که در واکنش به استرس استفاده می‌کنیم. زمانی که زنان می‌خواهند از گردن برای آرامش دادن استفاده کنند، غالباً برای این کار از لمس یا پوشاندن شکاف فوق‌جناغی استفاده می‌کنند (شکل ۷). شکاف فوق‌جناغی ناحیه‌ی فرورفته‌ای میان سیب گلو و جناغ سینه است که گاهی چال گلو نامیده می‌شود. زمانی که زنی این بخش از گردنش را با دستش لمس می‌کند یا می‌پوشاند، معمولاً به این علت است که احساس پریشانی، تهدید، ناراحتی، ناامنی یا ترس می‌کند. این یکی از سرنخ‌های رفتاری نسبتاً مهمی است که می‌توان آن را گذشته از موارد دیگر، برای تشخیص ناراحتی ناشی از دروغ گفتن یا پنهان کردن اطلاعات مهم استفاده کرد.

زمانی، سرگرم تحقیقات پرونده‌ای بودم که در آن گمان می‌کردیم فراری مسلح و خطرناکی احتمالاً در خانه‌ی مادرش پنهان شده است. من و یکی دیگر از مأموران به خانه‌ی زن رفتیم و وقتی در زدیم، اجازه داد وارد شویم. کارتهای شناسایی‌مان را نشان دادیم و پرسیدن یک سری سؤالات را شروع کردیم. وقتی پرسیدم: «پسرت در خانه است؟»، دستش را روی شکاف فوق‌جناغی گذاشت و گفت: «نه، نیست». متوجه رفتارش شدم، و به سؤالات مان ادامه دادیم. پس از چند دقیقه، پرسیدم: «ممکن است، زمانی که سر کار بوده‌ای، پسرت دزدکی وارد خانه شده باشد؟» دوباره، دستش را روی چال گردنش گذاشت و پاسخ داد: «نه، متوجه می‌شوم». اکنون، مطمئن شده بودم که پسرش در خانه است، زیرا تنها باری که دستش را به سمت گردنش حرکت داد زمانی بود که امکان حضور پسرش را مطرح کرده بودم. برای اینکه کاملاً مطمئن شوم فرضیه‌ام درست است، به حرف زدن با زن ادامه دادیم تا زمانی که برای رفتن آماده می‌شدیم، آخرین سؤال را پرسیدم: «فقط برای اینکه یادداشت‌هایم را ببندم، مطمئنی که در خانه نبوده است، درست است؟». برای بار سوم، دستش به سمت گردنش رفت، در حالی که بر پاسخ قبلی تأکید می‌کرد. اکنون، مطمئن شده بودم که دروغ می‌گوید. چون به اندازه‌ی کافی مطمئن شده بودم که پسرش در جایی زیر پتوها پنهان شده

است، برای حکم بازرسی خانه درخواست دادم. بخت یار زن بود که به ممانعت از اجرای عدالت متهم نشد. ناراحتی او، در زمانی که داشت درباره‌ی پسر فراریش به پلیس دروغ می‌گفت، باعث شد سیستم لیمبیک رفتار آرامش‌بخشی را تولید کند که دستش را به حرکت درآورد و رازش را برملا کرد.

این نشانگرها کمک می‌کند موضوعات خاصی را که باعث پریشانی یا دردسر فرد می‌شوند شناسایی کنیم. شناخت این رفتارها غالباً ممکن است به افشای اطلاعات منجر شود که پیش‌تر مخفی بوده است و به این شکل، نکات جدیدی برایمان روشن شود.

* انواع رفتارهای آرامش‌بخش

رفتارهای آرامش‌بخش در اشکال متعددی ظاهر می‌شوند. زمانی که استرس داریم، ممکن است گردن‌مان را با ماساژ ملایمی نوازش کنیم، روی صورت‌مان دست بکشیم، یا با موهایمان بازی کنیم. این کارها خود به خود انجام می‌شود. مغزمان پیامی می‌فرستد: «لطفأً، فوراً آرام کن» و دست‌هایمان فوراً واکنش نشان می‌دهد و کاری می‌کند که مجدداً احساس راحتی کنیم. گاهی اوقات، با مالیدن گونه‌ها یا با از داخل مالیدن زبان به لب‌هایمان آرامش می‌گیریم، یا به آرامی، با گونه‌های پف‌کرده، نفس‌مان را بیرون می‌دهیم تا خودمان را آرام کنیم (شکل ۱۰ و ۱۱ را ببینید).



شکل ۷: پوشاندن چال گلو بلادرنگ به آرام شدن ناامنی ها ، ناراحتی هیجانی، ترس یا نگرانی ها منجر می شود . بازی کردن با گردن بند هم غالباً همین کارکرد را دارد.



شکل ۸: مالیدن پیشانی معمولاً نشانه‌ی خوبی است از اینکه فرد با چیزی درگیر است یا توهینی را تحمل می‌کند که به ناراحتی دامن می‌زند.



شکل ۹: لمس گردن زمانی روی می‌دهد که ناراحتی هیجانی، شک یا تزلزل وجود داشته باشد.



شکل ۱۰: لمس گونه یا صورت راهی برای ایجاد آرامش در زمانی است که فرد عصبی، خشمگین یا نگران است.



شکل ۱۱: بیرون دادن نفس با گونه‌های پرباد راهی عالی برای تخلیه‌ی استرس و کسب آرامش است. دقت کنید که مردم چقدر این کار را پس از رویدادهای ناگوار انجام می‌دهند.

اگر فردی که استرس دارد سیگاری باشد، بیشتر سیگار خواهد کشید؛ اگر

آدامس می‌جود، سریع‌تر خواهد جوید. همه‌ی این رفتارهای آرامش‌بخش، همان خواسته‌ی مغز را اجابت می‌کند؛ یعنی مغز می‌خواهد بدن کاری بکند که پایانه‌های عصبی تحریک شوند و در مغز اندورفین تسکین‌دهنده رها کنند تا مغز تسکین پیدا کند (پنکسپ، ۱۹۹۸، ۲۷۲).

از نظر ما، هرگونه لمس صورت، سر، گردن، شانه، بازو، دست یا پا که در واکنش به محرک‌های منفی (برای مثال سؤال‌ی سخت، موقعیتی خجالت‌آور، یا استرس ناشی از دیدن، شنیدن یا فکر کردن به چیزی) انجام می‌شود، رفتار آرامش‌بخش است. این رفتارهای نوازشی به حل مشکل کمکی نمی‌کنند؛ بالعکس، کمک می‌کنند در حین کار آرام بمانیم. به عبارت دیگر، تسکین‌مان می‌دهند. مردان ترجیح می‌دهند صورت‌شان را لمس کنند. زنان ترجیح می‌دهند گردن، لباس‌ها، جواهرات، بازوها و موهایشان را لمس کنند.

زمانی که حرف آرامش‌بخش‌ها مطرح می‌شود، مردم گزینه‌های محبوب خودشان را دارند؛ بعضی آدامس می‌جویند، بعضی سیگار می‌کشند، غذای بیشتری می‌خورند، لب‌هایشان را لیس می‌زنند، چانه را می‌مالند، صورت‌شان را نوازش می‌کنند، با اشیا (خودکار، مداد، رژ لب یا ساعت) بازی می‌کنند، موهایشان را می‌کشند یا پیشانی‌شان را می‌خارانند. گاهی اوقات، آرام‌سازی از این هم ظریف‌تر می‌شود، مانند زمانی که فردی جلوی پیراهنش را صاف می‌کند یا کراوات خود را تنظیم می‌کند (شکل ۱۲ را ببینید).

به نظر می‌رسد که صرفاً دارد خودش را می‌آراید، اما در واقعیت عصبی بودنش را با کشیدن بازویش در امتداد بدنش و مشغول کردن دستانش آرام می‌کند. این‌ها هم رفتارهای آرامش‌بخشی است که نهایتاً تحت حاکمیت سیستم لیمبیک است و در واکنش به استرس نشان داده می‌شود.

در ادامه، شماری از شایع‌ترین و چشمگیرترین رفتارهای آرامش‌بخش را می‌آوریم. زمانی که این رفتارها را می‌بینید، بایستید و از خودتان بپرسید: «چرا این فرد دارد خودش را آرام می‌کند؟». توانایی ربط دادن رفتار آرامش‌بخش به عامل استرس‌زای خاصی که آن رفتار را ایجاد کرده است کمک‌تان می‌کند، افکار، احساسات و نیت آن فرد را دقیق‌تر درک کنید.



شکل ۱۲: مردان کراوات‌شان را برای مدیریت تزلزل یا ناراحتی‌هایشان تنظیم می‌کنند. این موضوع شامل شکاف فوق‌جناغی هم می‌شود.

* رفتارهای آرامش‌بخش مربوط به گردن

لمس کردن و یا نوازش کردن مهم‌ترین و شایع‌ترین رفتارهای آرامش‌بخشی است که در واکنش به استرس استفاده می‌کنیم. ممکن است فردی پشت گردنش را با انگشتانش بمالد یا ماساژ بدهد؛ فردی دیگر کناره‌های گردنش یا درست زیر چانه بالای سیب آدم را نوازش کند و قسمت گوشته گردن را بکشد. این بخش پر از پایانه‌های عصبی است که اگر نوازش شوند، فشار خون را کاهش می‌دهند، ضربان قلب را پایین می‌آورند و فرد را آرام می‌کنند (شکل ۱۳ و ۱۴ را ببینید).

در طول چند دهه‌ای که رفتارهای غیرکلامی را مطالعه کرده‌ام، مشاهده کرده‌ام که میان مردان و زنان از نظر استفاده از گردن برای آرام کردن خود تفاوت‌های جنسیتی وجود دارد. عموماً، مردان از نظر رفتارهای آرامش‌بخش، قوی‌تر عمل می‌کنند و درست زیر چانه را با دستانشان می‌گیرند یا می‌کشند و به این شکل، عصب‌های گردن (به‌ویژه، عصب‌های واگ یا سینوس شریانی) را تحریک می‌کنند، در نتیجه ضربان قلب کاهش می‌یابد و تأثیر آرامش‌بخشی ایجاد می‌شود. گاهی‌اوقات، مردان کناره‌ها یا پشت گردن را با انگشتانشان نوازش یا گرهی کراوات یا یقه‌ی پیراهن‌شان را تنظیم می‌کنند (شکل ۱۵ را ببینید).



شکل ۱۳: مردان غالباً برای آرام کردن استرس گردن‌شان را ماساژ می‌دهند یا نوازش می‌کنند. این بخش پر از عصب‌هایی همچون عصب واگ است. این عصب زمانی که ماساژ داده می‌شود، ضربان قلب را پایین می‌آورد.



شکل ۱۴: مردان عموماً گردنشان را محکم‌تر از زنان می‌پوشانند تا ناراحتی یا تزلزل‌شان را مدیریت کنند.



شکل ۱۵: حتی لمس کوتاه گردن به فرونشاندن اضطراب یا ناراحتی کمک خواهد کرد. لمس یا ماساژ گردن آرامش بخش و تسکین دهنده‌ی قدرتمند و جهان شمول استرس است.

زنان طوری دیگری آرام می‌شوند. برای مثال، زمانی که زنان با استفاده از گردن خود را آرام می‌کنند، اگر گردنبندی داشته باشند، گاهی اوقات گردنبندشان را لمس می‌کنند، می‌تابانند یا دستکاری می‌کنند (نکته‌ی ۱۱ را بخوانید). همان‌طور که گفته شد، مهم‌ترین روشی که زنان برای آرام‌سازی از راه گردن استفاده می‌کنند پوشاندن شکاف فوق‌جناغی با دستانشان است. زنان، زمانی که احساس استرس، ناامنی، تهدید، ترس، ناراحتی یا اضطراب می‌کنند، با دستانشان این بخش از گردن را لمس می‌کنند و یا می‌پوشانند.

جالب اینجاست که زنی را دیده‌ام که در زمان بارداری، ابتدا دستش را به سمت گلویش برد، اما در آخرین لحظه به سمت شکمش منحرف شد، گویی که می‌خواست جنین را بپوشاند.

نکته ۱۱: پاندول آرامش‌بخش

زوجی را نگاه کنید که سر میزی با هم گفت‌وگو می‌کنند. اگر زن، بازی با گردنبندش را شروع کند، به احتمال زیاد کمی عصبی است. اما اگر انگشتانش را به سمت چال گلویش (یا همان شکاف فوق‌جناغی) جابه‌جا کند، احتمالاً مسأله‌ای نگرانش کرده است یا به شدت احساس ناامنی می‌کند. در بیشتر موارد، اگر دست راستش را روی شکاف فوق‌جناغی قرار بدهد، آرنج دست راستش را با دست چپش نگه خواهد داشت. زمانی که موقعیت استرس‌زا برطرف می‌شود یا وقفه‌ای در بخش ناراحت‌کننده‌ی بحث پیش می‌آید، دست راستش پایین خواهد آمد و در امتداد بازوی چپ تاشده‌اش آرام خواهد گرفت. اگر موقعیت باز هم سخت‌تر شود، دست راستش دوباره بالا خواهد آمد تا شکاف فوق‌جناغی را لمس کند. از دور، حرکت بازو مانند سوزن روی استرس‌سنج به نظر می‌رسد که با توجه به سطح استرس، از حالت استراحت (روی بازو) تا گردن (قائم) می‌رود و مجدداً سر جایش بازمی‌گردد.

* رفتارهای آرامش‌بخش مربوط به صورت

لمس کردن یا نوازش صورت یکی از واکنش‌های آرامش‌بخش است که انسان‌ها مکرراً در مقابل استرس نشان می‌دهند. حرکاتی مانند مالیدن پیشانی، لمس، مالش یا لیسیدن لب‌ها، کشیدن یا ماساژ نرمه‌ی گوش با شست و سبابه، نوازش صورت یا ریش، و بازی با مو همگی به آرام کردن فردی که با موقعیتی استرس‌زا مواجه شده است کمک می‌کنند. همان‌طور که گفته شد، بعضی افراد خود را با پف انداختن به گونه‌ها و بعد بیرون دمیدن آهسته آرام می‌کنند. انبوه پایانه‌های عصبی که در صورت وجود دارد باعث می‌شود یکی از بهترین بخش‌های بدن باشد که مغز لیمبیک با استفاده از آن خودش را راحت می‌کند.

* رفتارهای آرامش‌بخش مربوط به صداها

سوت زدن ممکن است رفتار آرامش بخشی باشد. بعضی ها، در زمانی که در ناحیه ی غریبی از شهر یا در راهرو یا جاده ای تاریک و متروک قدم می زنند، خودشان را با سوت زدن آرام می کنند. بعضی ها حتی با خودشان حرف می زنند تا در زمانی که استرس دارند خودشان را آرام کنند. دوستی دارم که (همانند همه ی ما) زمانی که عصبی یا آشفته است، می تواند خیلی زیاد حرف بزند. بعضی رفتارها، مانند تپ تپ کردن با مداد یا ضرب گرفتن با انگشتان، ترکیب آرام سازی لمسی و شنوایی است.

* خمیازه های پی در پی

گاهی اوقات، افرادی را می بینیم که تحت فشار استرس پی در پی خمیازه می کشند. خمیازه نه تنها شکلی از «نفس عمیق کشیدن» است، بلکه در طول استرس که دهان خشک می شود، خمیازه به غده های بزاقی فشار وارد می کند. کش آمدن ساختارهای مختلفی که در دهان و اطرافش وجود دارد باعث می شود غده ها در زمان اضطراب داخل دهان خشک را مرطوب کنند. در این حالات، خمیازه به خاطر کسر خواب نیست، بلکه به دلیل استرس است.

* ماساژ دادن پاها

تمیز کردن پا یکی از رفتارهای آرامش بخشی است که غالباً کسی متوجه آن نمی شود، زیرا غالباً زیر میز یا نیمکت روی می دهد. در این فعالیت آرامش بخش یا تسکین دهنده، فرد کف دست یا دستانش را روی پا یا پاها می گذارد و بعد آنها را از ران به سمت زانو حرکت می دهد (شکل ۱۶). بعضی ها «مالاندن پا» را فقط یک بار انجام می دهند، اما غالباً مکرراً انجام می شود یا فقط پا ماساژ داده می شود. همچنین، این کار در تلاش برای پاک کردن عرق کف دست، که نتیجه ی اضطراب است، انجام می شود، اما در اصل برای خلاص شدن از تنش است. این رفتار غیرکلامی ارزش بررسی شدن دارد، زیرا نشانه ی خوبی از تحت استرس بودن فرد است.



شکل ۱۶: مردم، در زمانی که استرس دارند یا عصبی‌اند، برای آرام کردن خود، کف دست‌هایشان را روی پاهایشان «تمیز می‌کنند». این رفتار، که غالباً زیر میز از چشم‌ها پنهان می‌ماند، نشانه‌ی بسیار دقیقی از ناراحتی یا اضطراب است.

یکی از راه‌های امتحان کردن و شناسایی این رفتار تماشای کسانی است که یک یا هر دو دست را زیر میز قرار می‌دهند. اگر در حال مالاندن پاهایشان باشند، معمولاً خواهید دید که بخش بالایی بازو و شانه همزمان با دستی که امتداد پاها را می‌مالد حرکت می‌کند.

طبق تجربه‌ی من، مالاندن پا بسیار مهم است، زیرا سریعاً در واکنش به رویدادی منفی روی می‌دهد. سالیان سال این واکنش را در پرونده‌هایی مشاهده کرده‌ام که مدارک، از قبیل عکس‌های صحنه‌ی جرمی که از قبل برایشان آشناست (دانش گناهکارانه)، به مظنونان نشان داده شده است. این رفتار تمیز کردن یا آرام‌سازی همزمان دو نتیجه دارد. هم عرق کف دستان را خشک می‌کند و هم از طریق حرکات لمسی آرامش ایجاد می‌کند. همچنین، این رفتار را در زمانی مشاهده می‌کنید که زوجی که نشست‌اند با مزاحمت غریبه‌ای ناخوانده مواجه می‌شوند یا فردی برای به یاد آوردن نامی تقلا می‌کند.

در کار پلیس، آرامش‌بخش‌های مبتنی بر دست یا پا را در زمانی که جلسه‌ی مصاحبه شروع می‌شود زیر نظر بگیرید و بعد دقت کنید که آیا این رفتارها با مطرح شدن سؤالات دشوار پیوسته افزایش می‌یابد یا خیر. افزایش در شدت یا دفعات مالاندن پا نشانه‌ی بسیار خوبی است که سؤال نوعی ناراحتی را در آن افراد ایجاد کرده است، خواه به دلیل دانش گناهکارانه باشد یا دروغ یا به این دلیل که به موضوعی نزدیک شده‌اید که نمی‌خواهد درباره‌اش صحبت کنید (نکته‌ی ۱۲ را بخوانید). همچنین، این رفتار ممکن است به این دلیل ظاهر شده باشد که مصاحبه‌شونده، به دلیل آنچه که باید در پاسخ به سؤالات مان بگوید، پریشان است. بنابراین، با رصد کردن حرکات بازوها، از اتفاقات زیر میز چشم‌پوشی کنید. شگفت‌زده خواهید شد که این رفتارها تا چه اندازه اطلاعات نصیب‌تان می‌کند.

به این نکته‌ی هشدارآمیز درباره‌ی مالاندن پاها توجه کنید. قطعاً این رفتار را در کسانی خواهید دید که قصد فریب دادن دارند، اما افراد بیگناهی را هم دیده‌ام که صرفاً عصبی بوده‌اند؛ بنابراین، احتیاط کنید که فوراً نتیجه‌گیری نکنید (فرانک و همکاران، ۲۰۰۶، ۲۴۹-۲۴۸). بهترین راه برای تفسیر مالاندن پاها آن است که قبول کنیم این رفتار بازتابی از نیاز مغز به آرامش است و بنابراین، باید درباره‌ی دلایل رفتار فرد بیشتر تحقیق شود.

در طول یکی از مصاحبه‌های شغلی، یکی از متقاضیان به سؤالات کارفرمای آینده‌اش پاسخ می‌داد. همه چیز خوب پیش می‌رفت تا اینکه در پایان مصاحبه، داوطلب شروع کرد به حرف زدن از شبکه‌های اجتماعی و اهمیت اینترنت. کارفرما به خاطر این نظر از او تمجید کرد و بی‌مقدمه اظهار کرد که بیشتر فارغ‌التحصیلان دانشگاه از اینترنت به شکل مخربی برای ایجاد شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند و سایت‌هایی مانند فیس‌بوک را برای ارسال پیام‌ها و تصاویری به کار می‌گیرند که بعدها در زندگی فرد مایه‌ی شرمساری می‌شود. در آن زمان، کارفرما متوجه شد که داوطلب به شدت پایش را با دست راست می‌مالد و مکرراً آن را در امتداد رانش خشک می‌کند. کارفرما در آن زمان چیزی نگفت، از مرد جوان برای مصاحبه تشکر کرد و او را به خارج از دفتر هدایت کرد. سپس، به سراغ رایانه‌اش برگشت (به رفتار آرامش‌بخش داوطلب شک کرده بود) و چک کرد که آیا مرد جوان پروفایل فیس‌بوک دارد یا خیر. قطعاً داشت و پروفایلش چندان خوشایند نبود!

* هوارسانی

در این رفتار، فرد (معمولاً مرد) انگشتانش را میان یقه‌ی پیراهن و گردنش می‌گذارد و پارچه را از پوستش دور می‌کند (شکل ۱۷ را ببینید). این کنش هوارسانی، غالباً واکنش به استرس و نشانه‌ی خوبی است که فرد از موضوعی که در فکرش است یا در اطرافش احساسش می‌کند ناراحت است. زنان احتمالاً این فعالیت غیرکلامی را ظریف‌تر انجام می‌دهند، یعنی صرفاً با جلوی بلوز هوا عوض می‌کنند یا پشت موها را در هوا تکان می‌دهند تا گردن هوا بخورد.

* بغل کردن خود

در زمان مواجهه با موقعیت‌های پراسترس، بعضی‌ها خودشان را با صلیب کردن دست‌ها و مالاندن شانه‌هایشان آرام می‌کنند، گویی که سردشان شده باشد. دیدن فردی که این رفتار آرام‌بخش را انجام می‌دهد یادآور مادری است که کودک خردسالش را بغل کرده است. این رفتار کنشی حمایتی و تسکین‌بخش است که در زمانی که می‌خواهیم احساس امنیت کنیم، برای آرام کردن خودمان انجام می‌دهیم. با این حال، اگر فردی را می‌بینید که دستانش را در جلو صلیب کرده و به جلو خم شده است و جسورانه نگاه‌تان می‌کند، این رفتار آرامش‌بخش نیست!



شکل ۱۷: هوارسانی به گردن، استرس و ناراحتی هیجانی را کاهش می‌دهد. رادنی دینجرفیلد، کم‌دین معروف، به این دلیل مشهور شد که این کار را در زمانی که «احترامی» نمی‌دید انجام می‌داد.

استفاده از آرامش‌بخش‌ها برای خواندن مؤثرتر زبان بدن مردم

برای اینکه از طریق رفتارهای غیرکلامی آرامش‌بخش درباره‌ی فرد دانش به‌دست آورید، چند رهنمود هست که باید دنبال کنید:

(۱) رفتارهای آرامش‌بخش را در زمانی که ظاهر می‌شوند تشخیص بدهید. همه‌ی آرامش‌بخش‌های اصلی را برایتان توضیح داده‌ام. هم‌چنان که تلاشی هماهنگ را برای شناسایی این سیگنال‌های بدن انجام می‌دهید، تشخیص این سیگنال‌ها در تعاملات با دیگران پیوسته آسان‌تر می‌شود.

(۲) مبنای آرامش هر فرد را تعیین کنید. به این شکل، هرگونه افزایش و یا

شدت گرفتن رفتارهای آرامش‌بخش آن فرد را تشخیص و بر طبق آن واکنش نشان خواهید داد.

(۳) زمانی که فردی را می‌بینید که حرکت آرامش‌بخش به بدن خود می‌دهد، بایستید و از خودتان بپرسید: «چه چیزی باعث شد این حرکت را بکند؟» می‌دانید که از چیزی ناراحت است. به عنوان گردآورنده‌ی هوش غیرکلامی، باید بفهمید آن موضوع چیست.

(۴) درک کنید که رفتارهای آرامش‌بخش تقریباً همیشه برای آرام کردن فرد پس از وقوع رویدادی پر استرس استفاده می‌شود. بنابراین، اصلی کلی آن است که اگر فرد درگیر رفتار آرامش‌بخش است، فرض را بر آن بگذارید که رویدادی پر استرس یا یک محرک باعث بروز آن رفتار شده است.

(۵) توانایی ربط دادن رفتار آرامش‌بخش به عامل استرس‌زای خاصی که آن رفتار را ایجاد کرده است کمک‌تان می‌کند افکار، احساسات و نیت فردی را که با او در تعامل هستید، بهتر درک کنید.

(۶) در بعضی شرایط، می‌توانید عملاً کاری بکنید یا حرفی بزنید تا ببینید فرد دچار استرس می‌شود یا خیر (این استرس در قالب افزایش رفتارهای آرامش‌بخش دیده خواهد شد)؛ به این شکل، افکار و نیت او را بهتر درک خواهید کرد.

(۷) توجه کنید که فرد کدام بخش از بدنش را برای آرام‌سازی استفاده می‌کند. این نکته‌ی مهمی است، زیرا هرچه استرس بیشتر باشد، میزان دست کشیدن به صورت یا گردن بیشتر می‌شود.

(۸) به یاد داشته باشید که هرچه استرس یا ناراحتی بیشتر باشد، احتمال بروز رفتارهای آرامش‌بخش بیشتر خواهد شد.

توجه به رفتارهای آرامش‌بخش روش بسیار خوبی برای سنجش راحتی و ناراحتی است. به یک معنا، رفتارهای آرامش‌بخش نقش «بازیگران پشتیبان» را در واکنش‌های لیمبیک ما ایفا می‌کنند. با این حال، این رفتارها اطلاعات خیلی بیشتری درباره‌ی وضعیت هیجانی و احساس واقعی‌مان به دست می‌دهند.

نکته‌ی آخر درباره‌ی میراث لیمبیک‌مان

اکنون، اطلاعاتی در اختیار دارید که خیلی‌ها ندارند. می‌دانید که سازوکار بقای بسیار نیرومند (میخکوب شدن، فرار، مبارزه) و سیستم آرامش‌بخشی برای حل و فصل این استرس داریم. خوش‌اقبالیم که این سازوکارها را داریم تا گذشته از بقا و موفقیت، برای ارزیابی احساسات و تفکرات دیگران به

کارشان بگیریم.

همچنین، در این فصل یاد گرفتیم که (به استثنای بعضی رفلکس‌های خاص) همه‌ی رفتارها تحت حاکمیت مغز است. دو مورد از سه «مغز» اصلی را که در حفره‌ی جمجمه قرار دارد بررسی کردیم (یعنی مغز متفکر و مغز لیمبیک که غیرارادی‌تر است) و تفاوت نقش‌های آنها را نشان دادیم. هر دو مغز وظایف مهمی دارند. با این حال، برای ما سیستم لیمبیک مهم‌تر است، زیرا صادق‌ترین مغز است و مهم‌ترین سیگنال‌های غیرکلامی را برای تعیین افکار و احساسات تولید می‌کند (راتی، ۲۰۰۱، ۲۴۲-۱۴۷).

حالا که با اصول واکنش مغز به جهان آشنا شدید، شاید کنجکاو باشید که آیا تشخیص و رمزگشایی رفتارهای غیرکلامی همه‌ی کاری است که باید بکنیم یا خیر. این یکی از پرسش‌های متداول است. پاسخ بله و خیر است. زمانی که این کتاب را خواندید، پاره‌ای از سرنخ‌های غیرکلامی بدن هویدا خواهد شد. در واقع، این سرنخ‌ها داد می‌زنند که توجه‌تان را جلب کنند. از سوی دیگر، جنبه‌های بسیاری از زبان بدن هست که ظریف‌ترند و بنابراین، شناسایی‌شان دشوارتر است. تمرکز ما بر رفتارهای آشکارتر و ظریف‌تری خواهد بود که سیستم لیمبیک در بدن ایجاد می‌کند. رمزگشایی این رفتارها، به مرور زمان و با تمرین، طبیعی خواهد شد، همان‌گونه که نگاه کردن به دو طرف خیابان در زمان عبور از خیابانی شلوغ طبیعی است. این موضوع ما را متوجه پاها و ساق‌هایمان می‌کند که ما را در تقاطع به پیش می‌رانند و موضوع اصلی فصل بعدی را مشخص می‌کنند.

فصل سوم: یاری گرفتن از پاها برای پیشرفت در زبان بدن رفتارهای غیرکلامی پاها

در فصل اول، از شما خواستم حدس بزنید که صادق‌ترین بخش بدن کدام است، یعنی بخشی که بیشتر محتمل است نیت واقعی فرد را برملا کند و بنابراین اولین مکان برای جست‌وجوی آن دسته از سیگنال‌های غیرکلامی است که دقیقاً بازتاب موضوعاتی است که در ذهن آن فرد می‌گذرد. شاید شگفت‌زده شوید، اما پاسخ پاهاست! درست است، پاهایتان، قاطعانه جایزه‌ی صداقت را می‌برند.

حالا، توضیح خواهم داد که چگونه احساسات و نیت دیگران را با تمرکز بر کنش‌های پاها و ساق‌هایشان بسنجید. علاوه بر این، خواهید آموخت که به دنبال نشانه‌های گویایی باشید که به افشای وقایع زیر میز کمک خواهند کرد، حتی اگر نتوانید مستقیماً اندام‌های تحتانی را زیر نظر بگیرید. با این حال، نخست می‌خواهم برایتان بگویم که چرا پاها صادق‌ترین بخش بدن‌تان هستند تا بهتر متوجه شوید که چرا پاها چنین سنجه‌های خوبی برای احساسات و نیت واقعی مردم‌اند.

نکته‌ای درباره‌ی تکامل «پا»

برای میلیون‌ها سال، پاها و ساق‌ها ابزارهای اصلی جابه‌جایی گونه‌ی بشر بوده است. پاها مهم‌ترین ابزارهایی است که برای مانور دادن، فرار و بقا در اختیار داشته‌ایم. از زمانی که اجدادمان راست راه رفتن را در علفزارهای آفریقا شروع کردند، پای انسان ما را تقریباً به گرداگرد جهان برده است. پاهایمان، که شاهکارهای مهندسی‌اند، حس کردن، راه رفتن، برگشتن، دویدن، روی یک پا چرخیدن، حفظ تعادل، لگد زدن، صعود کردن، بازی کردن، چنگ زدن و حتی نوشتن را برایمان میسر می‌کنند. و در حالی که در انجام بعضی کارها به اندازه‌ی دست‌هایمان کارآمد نیستند (زیرا شست پاهایمان نمی‌توانند مقابل انگشتان دیگر قرار بگیرند)، به هر صورت، همان‌طور که لئوناردو داوینچی گفته است، پاهایمان و کارهایی که می‌توانند انجام بدهند گواه نوعی مهندسی عالی است (موریس، ۱۹۸۵، ۲۳۹).

دزموند موریس، نویسنده و جانورشناس، مشاهده کرد که پاها دقیقاً آنچه را که در فرمان است و احساس می‌کنیم، صادقانه‌تر از هر بخش دیگری از بدن‌مان می‌رسانند (موریس، ۱۹۸۵، ۲۴۴).

چرا پاها و ساق‌ها تا این حد دقیق احساسات‌مان را بازتاب می‌دهند؟

میلیون‌ها سال، مدت‌ها پیش از آنکه بشر لب به سخت گفتن بگشاید، پاها و ساق‌هایمان به تهدیدات محیطی (مانند شن داغ، مارهای پر پیچ و تاب، شیرهای زودخشم) فوراً واکنش نشان می‌دادند، بدون اینکه به تفکر آگاهانه نیازی باشد. سیستم لیمبیک مغزمان اطمینان ایجاد می‌کرد که پاها و ساق‌هایمان در صورت نیاز با متوقف کردن حرکت، فرار کردن یا لگد زدن به تهدید بالقوه واکنش نشان می‌دهند. این رژیم بقا، که میراث اجدادمان است، به خوبی در خدمت‌مان بوده است و امروزه نیز همچنان نقش خود را ایفا می‌کند. در واقع، این واکنش‌های کهن چنان در وجودمان نهادینه شده‌اند که وقتی با چیزی خطرناک یا حتی خلاف میل‌مان مواجه می‌شویم، پاها و ساق‌هایمان همچنان همانند دوران پیش از تاریخ واکنش نشان می‌دهند. ابتدا میخکوب می‌شوند، سپس سعی می‌کنند فاصله بگیرند و در نهایت، اگر گزینه‌ی دیگری موجود نباشد برای مبارزه و لگد زدن آماده می‌شوند.

این سازوکار میخکوب شدن، فرار یا مبارزه مستلزم پردازش شناختی مرتبه بالا و سازوکاری واکنشی است. این پیشرفت فرگشتی مهم هم به نفع افراد بوده است، هم گروه‌ها. انسان‌ها، با دیدن تهدید و واکنش همزمان به آن یا با واکنش به کنش‌های هوشیارانه‌ی دیگران و تنظیم رفتارشان به تناسب این کنش‌ها بقا یافتند. زمانی که گروه تهدید می‌شد، خواه همگی خطر را می‌دیدند یا نمی‌دیدند، می‌توانستند همزمان با دیدن حرکات یکدیگر واکنش نشان بدهند.

در جهان معاصر ما، سربازان در حال گشت، توجه‌شان را روی «جلودار» ثابت می‌کنند. زمانی که او میخکوب می‌شود، همه میخکوب می‌شوند. زمانی که او به کناره‌ی جاده می‌جهد، آنها نیز پناه می‌گیرند. زمانی که او به کمینگاه یورش می‌برد، آنها نیز به همین ترتیب واکنش نشان می‌دهند. در طول ۵ میلیون سال، این رفتارهای نجات‌دهنده‌ی گروه خیلی تغییری نکرده است.

توانایی برقراری ارتباط غیرکلامی، بقای گونه‌ی ما را تضمین کرده است و هرچند امروزه ساق‌هایمان را با لباس و پاهایمان را با کفش می‌پوشانیم، اما همچنان واکنش نشان می‌دهند (نه تنها به تهدیدات و عوامل استرس‌زا، بلکه به هیجانات منفی و مثبت). بنابراین، پاها و ساق‌هایمان اطلاعاتی درباره‌ی حواس، افکار و احساسات‌مان منتقل می‌کنند. رقص و بالا و پایین پریدنی که امروزه انجام می‌دهیم ادامه‌ی مهمانی‌های شادی است که مردم میلیون‌ها سال پیش برای پایان موفقیت‌آمیز شکار برگزار می‌کردند. چه در مورد جنگجویان ماسای که پرش‌های در جای بلندی انجام می‌دهند و چه در مورد زوج‌هایی که رقصی طوفانی می‌کنند، پاها و ساق‌ها در تمام جهان پیام‌آور شادی‌اند. حتی در بازی‌های تویی به‌طور هماهنگ پایکوبی می‌کنیم تا حمایت‌مان را برای تیم‌مان نشان دهیم.

سایر شواهد «احساسات پا» در زندگی روزمره به وفور دیده می‌شود. برای

مثال، بچه‌ها و حرکات پاهایشان را تماشا کنید تا در زمینه‌ی صداقت پاها آموزشی واقعی ببینید. ممکن است بچه نشسته باشد و سرگرم خوردن باشد؛ اما اگر بخواهد بیرون برود و بازی کند، حتی در زمانی که هنوز غذا خوردنش تمام نشده است، توجه کنید که پاهایش چطور خم می‌شود و چطور کش می‌آید تا از صندلی به زمین برسد. شاید مادرش ممانعت کند، اما باز هم پاهای دختر از میز دور می‌شود. شاید این مادر بامحبت بالاتنه‌ی او را بگیرد، اما بچه پیچ و تاب خواهد خورد و پاهایش را به شدت به سمت در تکان خواهد داد و این دقیقاً نشانگر جایی است که می‌خواهد برود. این سرنخی از نیت بچه است. البته، ما بزرگسالان از نظر بروز این رفتارهای لیمبیک خویشتن‌دارتریم، اما آشکارا چنین رفتاری نشان می‌دهیم.

صادق‌ترین بخش بدن مان

در زمان خواندن زبان بدن، بیشتر افراد مشاهده‌ی خود را از بخش فوقانی بدن فرد (یعنی صورت) آغاز می‌کنند و کم‌کم پایین می‌روند، هرچند صورت بخشی از بدن است که غالباً برای بلوف زدن و پنهان کردن احساسات واقعی استفاده می‌شود. رویکرد من دقیقاً بالعکس است. من، با توجه به اینکه هزاران مصاحبه در FBI انجام داده‌ام، یاد گرفته‌ام که روی پاها و ساق‌های مظنون تمرکز کنم و کم‌کم مشاهداتم را به بخش‌های فوقانی بدن هدایت کنم تا اینکه نهایتاً چهره را بخوانم. وقتی حرف صداقت به میان می‌آید، راستگویی از پا به سر رفته‌رفته کاهش می‌یابد. متأسفانه، منابع اجرای قانون در طول ۶۰ سال گذشته، از جمله بعضی از آثار جدید تأکید می‌کنند که در زمان انجام مصاحبه یا تلاش برای خواندن افراد روی صورت تمرکز شود. موضوعی که خواندن درست را پیچیده‌تر می‌کند آن است که بیشتر مصاحبه‌کنندگان به مصاحبه‌شوندگان اجازه می‌دهند پاها و ساق‌هایشان را زیر میز و نیمکت مخفی کنند و به این شکل مسأله را پیچیده‌تر می‌کنند.

اگر کمی به این موضوع فکر کنید، می‌بینید که دلیل خوبی برای ماهیت فریبکارانه‌ی حالات چهره وجود دارد. با صورت‌های خود دروغ می‌گوییم، زیرا این کاری است که از بچگی به ما یاد داده‌اند. زمانی که صادقانه به غذایی که جلویمان می‌گذارند واکنش نشان می‌دهیم، والدین مان می‌غرند که: «این قیافه را بگیر». پادمان می‌دهند که: «حداقل وقتی بچه‌های عمو اینجا می‌آیند خودت را شاد نشان بده»، و لبخند اجباری را یاد می‌گیرید. اساساً، والدین (و جامعه) می‌خواهند، به دلیل هماهنگی اجتماعی، با صورت‌هایمان پنهان شویم، فریب بدهیم و دروغ بگوییم. بنابراین، جای شگفتی ندارد که غالباً در این کار ماهریم، چنان ماهر که در واقع، زمانی که در یک مهمانی خانوادگی ماسک

خوشحالی به چهره می‌زنیم، باید طوری به نظر برسیم که انگار اقوام سببی‌مان را دوست داریم، در حالی که در واقعیت برای تسریع رفتن‌شان خیالبافی می‌کنیم.

درباره‌اش فکر کنید. اگر نمی‌توانستیم حالات چهره را کنترل کنیم، اصطلاح چهره‌ی خشک و بی‌حالت معنایی داشت؟ می‌دانیم که چگونه قیافه‌ی به‌اصطلاح مناسب مهمانی را به خود بگیریم، اما عده‌ی کمی به پاها و ساق‌های خودشان و خیلی کمتر از آن به پاهای و ساق‌های دیگران توجه می‌کنند. عصبی بودن، استرس، ترس، اضطراب، احتیاط، ملالت، بی‌قراری، خوشحالی، سرخوشی، صدمه، خجالتی بودن، کم‌رویی، فروتنی، دست و پا چلفتی بودن، اعتماد به نفس، چاپلوسی، افسردگی، بی‌حالی، سرحالی، شهوانیت و خشم را می‌توان از طریق پاها و ساق‌ها نشان داد. لمس معنادار ساق‌ها میان دو عاشق، پاهای خجالتی پسر جوانی که با غریبه‌ها دیدار می‌کند، حالت قرارگیری خشمگینانه، گام‌های عصبی پدر چشم انتظار، همه‌ی این‌ها نشانه‌ی حالت هیجانی ماست و به‌آسانی و بلادرنگ قابل‌مشاهده است. اگر می‌خواهید جهان اطراف‌تان را رمزگشایی و رفتارها را به‌دقت تفسیر کنید، پاها و ساق‌ها را زیر نظر بگیرید؛ پاها و ساق‌ها در زمینه‌ی اطلاعاتی که می‌دهند واقعاً جالب‌توجه و صادق‌اند. در زمان گردآوری هوش غیرکلامی، پاها را باید بخش مهمی از کل بدن تلقی کنیم.

رفتارهای غیرکلامی مهم مربوط به پاها و ساق‌ها

* پاهای خوشحال

پاهای خوشحال پاها و ساق‌هایی است که با سرخوشی می‌جنبند و یا بالا و پایین می‌جهند. وقتی مردم ناگهان رفتار پاهای شاد را نشان می‌دهند، به‌ویژه اگر این رفتار درست پس از آن بروز پیدا کند که چیز مهمی را شنیده یا دیده‌اند، به این دلیل است که تأثیر هیجانی مثبتی بر آنها داشته است. پاهای خوشحال یکی از رفتارهای گویای حاکی از اعتماد به نفس بالا و نشانگر آن است که فرد احساس می‌کند دارد آنچه را که می‌خواهد به‌دست می‌آورد یا در جایگاه برتری است که می‌تواند چیز ارزشمندی را از فردی دیگر یا به‌واسطه‌ی چیزی دیگر در محیط خود به‌دست آورد (نکته‌ی ۱۳ را بخوانید). عاشقانی که یکدیگر را پس از فراغی طولانی می‌بینند، در تجدید دیدارشان در فرودگاه، رفتار پاهای خوشحال را نشان خواهند داد. برای دیدن پاهای خوشحال نیازی نیست زیر میز را نگاه کنید. کافی است به پیراهن و یا شانه‌های فرد نگاه کنید. اگر پاها می‌جنبند یا بالا و پایین می‌روند،

پیراهن فرد و شانه‌هایش لرزان خواهد بود یا بالا و پایین خواهد رفت. در این حرکات اغراق‌های آشکار دیده نمی‌شود؛ در واقع، نسبتاً ظریف‌اند. اما اگر زیر نظرشان بگیرید، قابل تشخیص خواهند بود.

نکته‌ی ۱۳: پاهای خوشحال یعنی زندگی شیرین است

مدتی پیش، مسابقات پوکری را از تلویزیون تماشا می‌کردم و مردی را دیدم که همه‌ی کارت‌هایش یک‌رنگ درآمد (دستی قوی نصیبش شد). زیر میز، پاهایش از خود بیخود شده بودند! پاهایش، مانند پاهای بچه‌ای که تازه راه رفتن به دیزنی ورلد را یاد گرفته است، بالا و پایین می‌شدند و می‌جنبیدند. صورت بازیکن خویشتن‌دارانه و طرز برخوردش روی میز آرام بود، اما آن زیر نزدیک زمین یک عالمه جنبش در جریان بود! در این بین، من به تلویزیون اشاره می‌کردم و بازیکنان دیگر را تشویق می‌کردم دست‌هایشان را بگذارند و از بازی خارج شوند. خیلی بد شد که نتوانستند صدایم را بشنوند، زیرا دو بازیکن با او شرط‌بندی کردند و پول‌شان را به دست شکست‌ناپذیر او باختند. این بازیکن یاد گرفته بود که به بهترین شکل حالت بی‌تفاوت به چهره‌اش بدهد. با این حال، زمانی که صحبت از پاهای بی‌تفاوت به میان می‌آید، او هنوز راه درازی در پیش دارد. بخت با او یار بود که حریفانش، مانند بیشتر مردم، عمرشان را به نادیده گرفتن سه‌چهارم بدن انسان (از سینه به پایین) گذرانده بودند و به رفتارهای گویای غیرکلامی بسیار مهمی که در این قسمت قابل مشاهده بود توجهی نکردند.

اتاق پوکر تنها مکانی نیست که می‌توانید پاهای خوشحال را در آن ببینید. این رفتار را در بسیاری از اتاق‌های جلسه و اتاق‌های هیأت مدیره و تقریباً همه‌ی جاهای دیگر دیده‌ام. زمانی که این فصل را می‌نوشتم، در فرودگاه بودم و اتفاقی حرف‌های مادر جوانی را که کنارم نشسته بود و با تلفن همراهش با اعضای خانواده‌اش حرف می‌زد، شنیدم. ابتدا، پاهایش صاف روی زمین بود، اما بعد که پسرش گوشی را گرفت، پاهایش فقط می‌جنبید و بالا و پایین می‌جهید. نیازی نبود به من بگوید درباره‌ی کودک‌کش چه احساسی دارد یا چقدر در زندگی‌اش به او اولویت می‌دهد. پاهایش این اطلاعات را فریاد می‌زد.

به یا داشته باشید، چه ورق بازی می‌کنید، چه کسب و کارتان را اداره می‌کنید یا صرفاً مشغول گفت‌وگو با دوستان‌تان هستید، پاهای خوشحال یکی از صادقانه‌ترین راه‌هایی است که مغزمان به کار می‌گیرد تا صادقانه اعلام کند: «مشغوف شده‌ام».

این تظاهرات نه چندان بارز را روی خودتان امتحان کنید. در مقابل یک آینه‌ی تمام‌قد، روی صندلی بنشینید و شروع کنید به جنباندن یا بالا و پایین بردن پاهایتان. زمانی که این کار را می‌کنید، حرکت کردن پیراهن و یا شانه‌ها را خواهید دید. زمانی که با دیگرانید، اگر به‌دقت بالای میز را به دنبال این نشانه‌های گویای رفتارهای پاها نگاه نکنید، شاید متوجه‌شان نشوید. اما اگر برای این کار وقت و انرژی بگذارید، کشف‌شان خواهید کرد. کلید استفاده از پاهای خوشحال به‌عنوان یکی از نشانه‌های مؤثر رفتار غیرکلامی آن است که ابتدا به رفتار پاهای فرد توجه کنید و بعد تغییرات ناگهانی را زیر نظر بگیرید (نکته‌ی ۱۴ را بخوانید).

نکته‌ی ۱۴: نشانه‌ای از پاها

جولی، مدیر منابع انسانی یکی از شرکت‌های بزرگ به من گفت، پس از حضور در یکی از سمینارهایی که من برای مدیران بانک‌ها برگزار کردم، دارد به رفتارهای پا پی می‌برد. تنها چند روز پس از برگشتن به سر کار، دانش جدیدش را برای مقاصد خوب به کار گرفت. جولی توضیح داد: «مسئولیت انتخاب کارکنان شرکت برای مأموریت‌های برون‌مرزی با من بود، زمانی که از یکی از داوطلبان خانم پرسیدم آیا مایل است خارج از کشور کار کند، در حالی که پاهای خوشحالش می‌جنید، گفت «بله!» با این حال، زمانی که در ادامه اشاره کردم مقصد بمبئی هند است، حرکت پاهایش به کلی متوقف شد. با توجه به اینکه تغییر رفتار غیرکلامی‌اش را متوجه شده بودم، پرسیدم چرا نمی‌خواهد به آنجا برود؟ داوطلب مبهوت شد. «معلوم است؟» چیزی نگفتم. هراسان پرسید: «آیا کسی چیزی به شما گفته است؟» به او گفتم می‌توانم «احساس کنم» که از محل کار انتخابی راضی نیست. اعتراف کرد که: «حق با شماست، فکر می‌کردم مرا برای هنگ‌کنگ در نظر گرفته‌اید، چون چند نفر از دوستانم آنجا هستند». مشخص بود که نمی‌خواست به هند برود، و پاهایش هیچ جای شکی درباره‌ی احساس او به این موضوع باقی نمی‌گذاشت.»

اجازه دهید دو هشدار را مطرح کنم: نخست، همانند همه‌ی رفتارهای غیرکلامی، پاهای خوشحال باید با توجه به شرایط زمینه‌ای در نظر گرفته شود تا معلوم شود که آیا یک رفتار گویای واقعی است یا صرفاً یک رفتار عصبی افراطی است. برای مثال، اگر فردی طبیعتاً پاهایش رعشه‌دار باشد (یکی از نشانه‌های بیماری پای بیقرار)، در اینصورت تشخیص پاهای خوشحال از انرژی عصبی نرمال فرد دشوار خواهد

بود. با این حال، اگر سرعت یا شدت جنبش افزایش بیابد، به‌ویژه درست پس از آنکه فرد موضوع مهمی را می‌شنود یا می‌بیند، ممکن است این سیگنال بالقوه را ببینم که او در وضعیت جاری امور راضی‌تر و مطمئن‌تر است. دوم، حرکت دادن پاها و ساق‌ها ممکن است صرفاً نشانه‌ی بی‌صبری باشد. زمانی که بی‌صبر می‌شویم یا احساس می‌کنیم چیزی را باید جابه‌جا کنیم، غالباً پاهایمان را می‌جنبانیم یا بالا و پایین می‌کنیم. به کلاس پر از دانشجویان نگاه کنید و ببینید پاها و ساق‌هایشان چگونه در تمام مدت کلاس جمع می‌شوند، می‌جنبند، حرکت می‌کنند و لگد می‌زنند. این فعالیت معمولاً با نزدیک شدن به پایان کلاس بیشتر می‌شود. در اغلب موارد، این نشانه‌ی خوبی از بی‌صبری و نیاز به تسریع کارهاست، نه پاهای خوشحال. در کلاس‌های من، چنین فعالیتی با نزدیک شدن به پایان کلاس به اوج خود می‌رسد. شاید دانشجویان در تلاش‌اند چیزی به من بگویند.

* زمانی که پاها به سمت یا در جهت خلاف فرد یا شیء تغییر جهت می‌دهند

غالباً، به سمت چیزهایی که دوست داریم یا برایمان خوشایند است روی می‌آوریم و این موضوع شامل افرادی که با آنها سروکار داریم هم می‌شود. در واقع، می‌توانیم این اطلاعات را به کار بگیریم تا بفهمیم آیا دیگران از دیدن ما خوشحال‌اند یا ترجیح می‌دهند تنهایشان بگذاریم. فرض کنید به دو نفر که دارند با هم حرف می‌زنند نزدیک می‌شوید. قبلاً، این افراد را دیده‌اید و می‌خواهید به بحث بپیوندید، بنابراین نزدیک‌شان می‌شوید و می‌گویید: «سلام». مسأله این است که مطمئن نیستید آیا واقعاً می‌خواهند هم‌صحبت شما شوند یا خیر؛ آیا راهی هست که متوجه این موضوع شوید؟ بله. رفتار پاها و تنه را زیر نظر بگیرید. اگر پاهایشان را به همراه تنه‌هایشان برای پذیرش‌تان حرکت دادند، آنگاه خوشامد کامل و واقعی است. با این حال، اگر پاهایشان را برای خوشامدگویی به شما تکان ندادند و به جای آن تنها روی مفصل ران به سمت‌تان چرخیدند و به شما سلام گفتند، ترجیح می‌دهند تنهایشان بگذارید.

غالباً، از چیزهایی که دوست نداریم یا برایمان خوشایند نیست روی می‌گردانیم. مطالعات رفتاری جلسات دادگاه نشان داده است که وقتی اعضای هیأت منصفه از شاهدهی خوششان نمی‌آید، پاها را به سمت نزدیک‌ترین خروجی می‌گردانند (دیمیتریوس و مازارلا، ۲۹۹۲، ۱۹۳). اگر کمر به بالا را در نظر بگیریم، اعضای هیأت منصفه مؤدبانه به شاهدهی که در حال سخن گفتن است نگاه می‌کنند، اما پاهایشان را به سمت «مسیر فرار» طبیعی، از قبیل دری که به راهرو یا اتاق هیأت منصفه باز می‌شود، خواهند گرداند.

موضوعی که درباره‌ی اعضای هیأت منصفه‌ی حاضر در دادگاه صدق می‌کند در مورد تعاملات رو در رو هم عموماً صدق می‌کند. زمانی که فردی پاهایش را برمی‌گرداند، این معمولاً نشانه‌ی ترک رابطه است، میل به دور شدن از جایی که اکنون در آن قرار داریم. زمانی که با کسی حرف می‌زنید و متوجه می‌شوید که رفته‌رفته یا ناگهان پاهایش را از شما دور می‌کند، این اطلاعات را باید پردازش کنید.

چرا چنین رفتاری رخ داد؟ گاهی اوقات، این رفتار نشانه‌ای است از اینکه آن فرد قراری دارد و دیرش شده است و واقعاً باید برود؛ و گاهی نشانه‌ی آن است که دیگر نمی‌خواهد دور و بر شما باشد. شاید حرف ناخوشایندی زده‌اید یا کار آزاردهنده‌ای کرده‌اید. رفتار تغییر جهت پا نشانه‌ای است از اینکه فرد می‌خواهد برود (شکل ۱۸ را ببینید). با این حال، الان همه چیز به شما بستگی دارد که (بر مبنای شرایطی که بر رفتار حاکم است) تعیین کنید که چرا فرد برای رفتن مضطرب است (نکته‌ی ۱۵ را بخوانید).

نکته‌ی ۱۵: پای خدا حافظی تکان دادن

زمانی که مردم با یکدیگر حرف می‌زنند، معمولاً شست پاها رو به هم است. با این حال، اگر یکی از افراد پاهایش را به سمت دیگری بگرداند یا مکرراً یک پا را به سمت دیگری متمایل کند (یعنی با پاهایش شکل L تشکیل دهد؛ یک پا به سمت شما و دیگری به سمتی دیگر)، می‌توانید مطمئن باشید که می‌خواهد برود یا مایل است جای دیگری باشد. این نوع رفتار یا مثال دیگری از سرخ نیت است (گیونز، ۲۰۰۵، ۶۱-۶۰). تنه‌ی فرد ممکن است همچنان برای رعایت ادب رو به روی شما باشد، اما پاها ممکن است نیاز میل به فرار را صادقانه‌تر منعکس کنند (شکل ۱۸ را ببینید).

اخیراً، با یکی از موکلانی بودم که تقریباً ۵ ساعت را با من گذرانده بود. عصر که داشتیم از هم جدا می‌شدیم، درباره‌ی مسائلی که آن روز بررسی کرده بودیم تأمل کردیم. گفت و گویمان بسیار دوستانه بود، اما متوجه شدم موکلم یکی از پاهایش را در زاویه‌ی راست نسبت به بدنش قرار داده و ظاهراً می‌خواهد برای خودش پرواز کند. وقتی متوجه شدم، گفتم: «الان واقعاً باید بروی، نه؟» پاسخ داد: «بله، خیلی متأسفم. نمی‌خواستم بی‌ادبی کنم، اما باید با لندن تماس بگیرم و فقط ۵ دقیقه وقت دارم!». در این مثال، از زبان موکلم و بیشتر بدنش چیزی جز احساسات مثبت برداشت نمی‌شد. با این حال، پاهایش صادق‌ترین ارتباط‌گرها بودند و به روشنی به من گفتند که همان قدر که خواهان ماندن است، ندای رفتن فرامی‌خواندش.



شکل ۱۸: اگر در طول گفت‌وگو یکی از پاها بچرخد و به سمت دیگری اشاره کند، این نشانگر آن است که آن فرد باید گفت‌وگو را دقیقاً در همان مسیر ترک کند. این سرنخی از نیت است.

* محکم گرفتن زانو

مثال‌های دیگر از حرکات نشانگر نیت ساق‌ها هست که از فردی که خواهان ترک موقعیت کنونی‌اش است سر می‌زند. توجه کنید که آیا فردی که دارد می‌نشیند هر دو دستش را به حالت فشردن زانو روی زانوهایش قرار می‌دهد یا خیر (شکل ۱۹). این کار نشانه‌ی بسیار روشنی است از اینکه او در ذهنش آماده‌ی تمام کردن جلسه و ترک آن است. معمولاً به دنبال این ژست دست‌ان روی زانو‌ها، فرد تنه را به جلو خم می‌کند و یا پایین‌تنه را به کناره‌ی صندلی حرکت می‌دهد و هر دوی این‌ها نشانگر نیت است. زمانی که متوجه این سرنخ‌ها می‌شوید، به‌ویژه در زمانی که این سرنخ‌ها را از مافوق‌هایتان می‌گیرید، زمان آن است که تعامل را پایان بدهید؛ زیرک باشید و درنگ نکنید.



شکل ۱۹: محکم گرفتن زانوها و انتقال وزن به پاها یکی از سرخ‌های نیت است که نشان می‌دهد فرد می‌خواهد بلند شود و برود.

* رفتارهای ضدجاذبه‌ی پاها

زمانی که خوشحال و هیجان‌زده‌ایم، طوری راه می‌رویم که انگار روی ابرها شناوریم. این رفتار را در مورد عاشقانی می‌بینیم که دلباخته‌ی با هم بودن‌اند و همچنین در مورد کودکانی که مشتاقانه خواهان ورود به پارک‌های بازی‌اند. ظاهراً، جاذبه برای کسانی که هیجان‌زده‌اند معنایی ندارد. این رفتارها کاملاً مشخص‌اند؛ با این حال، در زندگی روزمره و در اطراف‌مان، رفتارهای ضدجاذبه ظاهراً از نگاه‌مان پنهان می‌مانند.

زمانی که به خاطر چیزی هیجان‌زده‌ایم یا احساس‌مان درباره‌ی اوضاع بسیار مثبت است، غالباً جاذبه را با انجام کارهایی همچون بالا و پایین پریدن روی پاهایمان یا جهش‌کنان قدم زدن به مبارزه می‌طلبیم. این مغز لیمبیک است که باز هم خودش را در قالب رفتارهای غیرکلامی نشان می‌دهد.

اخیراً، غریبه‌ای را زیر نظر گرفته بودم که با تلفن همراهش صحبت می‌کرد. همچنان که در حال گوش دادن بود، وضعیت پای چپش، که صاف روی زمین قرار گرفته بود، تغییر کرد. پاشنه‌ی پا روی زمین باقیمانده بود، اما بقیه‌ی کفش بالا آمد، طوری که پنجه‌ها به سمت آسمان قرار گرفتند (شکل ۲۰). فرد عادی متوجه این رفتار نمی‌شود یا آن را بی‌اهمیت تلقی می‌کند. اما از نگاه مشاهده‌کننده‌ی مجرب، این رفتار ضدجاذبه‌ی پا به‌آسانی قابل‌رمزگشایی است، یعنی فردی که تلفن به دست است خبر مثبتی شنیده است. من که کاملاً مطمئن شده بودم، از کنارش عبور کردم و توانستم بشنوم که می‌گفت: «واقعاً؟ عالیه!». پاهایش همین را در سکوت گفته بود.

فردی که داستانی تعریف می‌کند، حتی در زمانی که بی‌حرکت است، ممکن است بدنش را کش بدهد تا برای تأکید بر فحوای کلامش، در موضع بلندتری قرار بگیرد و این کار را مکرراً تکرار کند. این فرد این کار را ناآگاهانه انجام می‌دهد؛ بنابراین، این رفتارهای افزایش‌دهنده‌ی قد سرخ‌های بسیار صادقانه‌ای محسوب می‌شوند، زیرا غالباً ابراز هیجانات واقعی ناشی از داستان‌اند.

این رفتارها، بلادرنگ با توجه به خط داستان پدیدار می‌شوند و میان احساسات فرد و کلماتش ارتباط برقرار می‌کنند. همان‌طور که پاهای خود را با ریتم و گام ترانه‌ای که دوست داریم تکان می‌دهیم، پاها و ساق‌هایمان را هماهنگ با حرف مثبتی که می‌زنیم تکان می‌دهیم.

جالب اینجاست که رفتارهای ضدجاذبه‌ی پاها و ساق‌ها به‌ندرت در کسانی که از افسردگی بالینی رنج می‌برند مشاهده می‌شود. بدن دقیقاً حالت هیجانی فرد را منعکس می‌کند. بنابراین، وقتی مردم هیجان‌زده‌اند، غالباً رفتارهای ضدجاذبه‌ی بسیار بیشتری مشاهده می‌کنیم.

ممکن است رفتارهای ضدجاذبه تصنعی باشند؟ گمان می‌کنم ممکن است، به‌ویژه بازیگران بسیار خوب و دروغ‌گویان همیشگی می‌توانند این کار را بکنند، اما مردم عادی واقعاً نمی‌دانند چگونه رفتارهای لیمبیک‌شان را تنظیم کنند. زمانی که مردم سعی می‌کنند واکنش‌های لیمبیک یا رفتارهای ضدجاذبه‌ی خود را کنترل کنند، تصنعی به نظر می‌رسد. یا بیش از حد برای آن موقعیت بی‌تفاوت و خویشتن‌دار ظاهر می‌شوند، یا به اندازه‌ی کافی سرزنده نیستند. بازویی که از روی تصنع برای خوشامدگویی بالا آمده است تأثیرگذار نخواهد بود. به این دلیل تصنعی به نظر می‌رسد که بازوان برای مدت زیادی بالا نمی‌مانند و معمولاً آرنج‌ها حالت خمیده دارند. این ژست همه، نشانه‌های تصنعی بودن را دارد. رفتارهای ضدجاذبه‌ی واقعی معمولاً شاخص‌های بسیار خوبی برای حالت هیجانی مثبت فرد هستند و واقعی به نظر می‌آیند.



شکل ۲۰: زمانی که پنجه همانند عکس به سمت بالا اشاره می‌کند، معمولاً به معنای آن است که فرد حال خوبی دارد، خبر خوبی می‌شنود یا به موضوع خوبی فکر می‌کند.

یکی از انواع رفتارهای ضدجاذبه‌ای که ممکن است برای مشاهده‌کننده‌ی زیرک بسیار آگاهی‌بخش باشد وضعیت آغازکننده است (شکل ۲۱). این کنشی است که طی آن فرد پاهایش را از وضعیت استراحت (صاف روی زمین) به وضعیت آماده «آغازکننده» در می‌آورد؛ در این حالت، پاشنه بالا آمده و وزن روی گردی کف پا قرار می‌گیرد. این سرنخی از نیت است که نشان می‌دهد فرد دارد برای انجام یک کار فیزیکی آماده می‌شود که نیازمند حرکت پاست. ممکن است به این معنا باشد که فرد قصد دارد شما را بیشتر درگیر کند، واقعاً علاقه‌مند است، یا می‌خواهد برود. همانند همه‌ی سرنخ‌های غیرکلامی، زمانی که بفهمید فردی قصد انجام کاری دارد، باید به شرایط زمینه‌ای و آنچه که درباره‌ی فرد می‌دانید تکیه کنید تا بتوانید بهترین ارزیابی را از آنچه که قرار است روی بدهد انجام بدهید.



شکل ۲۱: زمانی که پاها از وضعیت صاف به حالت «آغازکننده» درمی‌آیند، این سرنخ نشانگر آن است که فرد می‌خواهد برود.

* باز کردن پاها

محرزترین و قابل تشخیص‌ترین رفتارهای پاها و ساق‌ها تظاهرات قلمرویی است. بیشتر پستانداران، چه انسان و غیر انسان، زمانی که استرس دارند یا آشفته‌اند، احساس تهدید می‌کنند یا بالعکس، می‌خواهند دیگران را تهدید کنند، ممکن است رفتار قلمرویی نشان بدهند. در هر حالت، رفتارهایی نشان می‌دهند مبنی بر اینکه می‌خواهند کنترل موقعیت و قلمروی خود را به دست بگیرند. پرسنل نظامی و مجری قانون از این رفتارها استفاده می‌کنند، زیرا به مسئول بودن خو گرفته‌اند. گاهی اوقات، سعی خواهند کرد این رفتار را بهتر از یکدیگر نشان بدهند؛ در این حالت، موقعیت مضحک خواهد شد، زیرا هر فرد سعی می‌کند، در تلاشی ناخودآگاه برای ادعا بر قلمروی وسیع‌تر، پاها را بیشتر از همکارانش باز کند.

زمانی که مردم خودشان را در موقعیت مقابله با حریف می‌یابند، پاها و ساق‌هایشان به بیرون باز می‌شود، نه تنها برای اینکه تعادل‌شان را بهتر حفظ کنند، بلکه برای اینکه بر قلمروی بیشتری ادعا کنند. این رفتار برای مشاهده‌کننده‌ی نکته‌سنج، پیام بسیار مهمی دارد، یعنی حداقل مشکلاتی در جریان است یا احتمال دردسر واقعی وجود دارد. زمانی که دو نفر در مخالفت با یکدیگر رو به رو می‌شوند، هرگز نخواهید دید که پاهایشان را به صورت متقاطع قرار بدهند که نتوانند تعادل‌شان را حفظ کنند. مغز لیمبیک واقعاً اجازه نخواهد داد چنین اتفاقی بیفتد.

اگر فردی را مشاهده کنید که پاهایش از حالت کنار هم بودن به حالت باز درآیند و از هم فاصله بگیرند، می‌توانید نسبتاً مطمئن باشید که آن فرد کم‌کم دارد ناراحت می‌شود. این حالت غالباً پیام بسیار روشنی دارد: «مشکلی وجود دارد و من آماده‌ام حل و فصلش کنم». باز کردن پای قلمروطلبانه نشانگر احتمال از کوره در رفتن است؛ بنابراین، چه ناظر باشید یا این نوع رفتار غیرکلامی را استفاده می‌کنید، باید گوش به زنگ دردسر احتمالی باشید.

چون مردم غالباً در زمانی که مشاجره بالا می‌گیرد پاهایشان را بازتر می‌کنند، به مدیران اجرایی و افسران مجری قانون می‌گویم که یکی از راه‌های فیصله دادن مشاجره اجتناب از این تظاهرات قلمرویی است. در طول یک بحث داغ، اگر خودمان را با ژست ساق پای باز شده ببینیم و فوراً پاهایمان را جمع کنیم، این کار غالباً سطح مشاجره را کاهش و تنش را تقلیل می‌دهد.

چند سال پیش، در حالی که سمیناری را برگزار می‌کردم، زنی از میان مخاطبان از این می‌گفت که شوهر سابقش عادت داشت او را در طول مشاجره با ایستادن در راهروی خانه‌شان، باز کردن پاها و جلوگیری از خروج تهدید کند. این رفتاری است که نباید بی‌اهمیت پنداشته شود. این رفتار هم به

لحاظ دیداری و هم فطری آکنده از معنی است و برای کنترل، مرعوب و تهدید کردن استفاده می‌شود. در واقع، شکارچیان (برای مثال، جنایتکاران روانی و افراد منزوی) غالباً از این رفتار باز کردن پاها به همراه رفتار خیره نگاه کردن برای کنترل دیگران استفاده می‌کنند. آن طور که یکی از زندانیان، زمانی به من گفته است «در اینجا، همه چی با ژست سروکار دارد، اینکه چطوری می‌ایستیم، چطوری به نظر می‌آییم. نباید ضعیف به نظر برسیم، حتی یک لحظه». گمان می‌کنم هر جا که با شکارچیان مواجه می‌شویم، باید از حالت بدن و طرز برخوردمان آگاه باشیم.

البته، گاهی اوقات باز کردن پاها را می‌توانید به نفع خودتان استفاده کنید، به‌ویژه در زمانی که می‌خواهید، بنا بر دلیلی مثبت، دیگران را تحت کنترل و اختیار خود بگیرید. باید افسران زن مجری قانون را برای استفاده از باز کردن پاها ترغیب می‌کردم تا در زمان انجام وظیفه، موضع تهاجمی‌تری در واکنش به جمعیت نافرمان بگیرند. اگر در حالی که پاهایشان کنار هم است بایستند (که نشانه‌ی تسلیم بودن است)، سیگنال اشتباهی برای دشمن فرضی ارسال خواهد شد. اگر پاهایشان را از هم باز کنند، می‌توانند موضع «در حال انجام وظیفه‌ام» محکم‌تری بگیرند، و این سلطه‌گرایانه‌تر تلقی خواهد شد و بنابراین، کمک‌شان خواهد کرد در کنترل افراد نافرمان مؤثرتر عمل کنند. می‌توانید به پسر نوجوان‌تان تأکید کنید که دربارهی سیگار کشیدن چه احساسی دارید؛ اما این کار را با بالا بردن صدایتان انجام ندهید، بلکه از تظاهرات قلمرویی استفاده کنید.

* فرمان قلمرویی

زمانی که دربارهی باز کردن پاها و ادعای قلمرو صحبت می‌کنیم، جا دارد که از اثر ادوارد هال، محقق که دربارهی استفاده از فضا در انسان‌ها و حیوانات دیگر پژوهش کرده است، قدردانی کنیم. با مطالعه‌ی آنچه که او «فرمان قلمرویی» می‌خواند، توانستیم نیازهای فضایی‌مان را که همجواری می‌خواندش، مستندسازی کنیم (هال، ۱۹۶۹). هال متوجه شد هرچه به لحاظ اجتماعی، اقتصادی یا سلسله‌مراتبی مزیت بیشتری داشته باشیم، قلمروی بیشتری مطالبه خواهیم کرد. همچنین، متوجه شد کسانی که غالباً از طریق فعالیت‌های روزمره‌ی خود فضا یا قلمروی بیشتری می‌گیرند غالباً بیشتر متکی به نفس‌اند، اعتماد به نفس بیشتری دارند و البته بیشتر احتمال دارد که به مقام‌های بالاتر برسند. این پدیده در سراسر تاریخ بشریت و در بیشتر فرهنگ‌ها ثابت شده است. در واقع، کشورگشایان، زمانی که وارد جهان جدید شدند، شاهد این پدیده بوده‌اند. به اینجا که رسیدند، همان تظاهرات قلمرویی را در بومیان آمریکا مشاهده کردند که در دادگاه ملکه ایزابلا دیده بودند؛ به

عبارت دیگر، خاندان سلطنتی (در هر کشوری) ممکن است مستولی باشند و فضای بیشتری به دست آورند (دیان، ۱۹۸۸).

مدیران عامل، رئیس‌جمهورها و مقامات رده بالا می‌توانند بر فضای بیشتری ادعا کنند، اما در مورد بقیه‌ی ما به همین آسانی نیست. با این حال، همه‌ی ما از فضای شخصی‌مان، صرف نظر از اندازه‌اش، بسیار محافظت می‌کنیم. دوست نداریم مردم بیش از حد به این قلمرو نزدیک شوند. ادوارد هال در پژوهش‌هایش متوجه شد که هر کدام از ما به فضایی احتیاج دارد که همجواری خوانده می‌شود و هم خاستگاه فردی دارد، هم فرهنگی. وقتی مردم به این فضا تجاوز می‌کنند، واکنش‌های لیمبیک قدرتمندی نشان می‌دهیم که نشانگر استرس است. تجاوز به فضای شخصی باعث می‌شود فوق‌هوشیار شویم؛ نبض‌مان به سرعت افزایش می‌یابد و ممکن است برافروخته شویم (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۱۴۷-۱۴۶). فقط به این فکر کنید که وقتی کسی بیش از حد به شما نزدیک می‌شود، چه در آسانسوری شلوغ باشد یا در زمانی که در عابربانک تراکنشی انجام می‌دهید، چه احساسی خواهید داشت. این مسائل مربوط به فضا را مطرح می‌کنم تا دفعه‌ی بعدی که کسی بیش از حد نزدیک به شما ایستاد یا به فضای کسی تجاوز کردید، از برانگیختگی منفی لیمبیکی که رخ خواهد داد آگاه باشید.

*** تظاهر راحتی زیاد در پاها و ساق‌ها**

مشاهده‌ی دقیق ساق‌ها و پاها کمک‌تان می‌کند میزان راحتی‌تان را در حضور فردی دیگر مشخص کنید و بالعکس. روی هم انداختن پاها شاخص بسیار دقیقی برای میزان راحتی ما در کنار فردی دیگر است؛ اگر احساس ناراحتی کنیم، این کار را نمی‌کنیم (شکل ۲۲ را ببینید). همچنین، زمانی که اعتماد به نفس داریم، پاهایمان را در حضور دیگران روی هم قرار می‌دهیم. بیا بیا بررسی کنیم که چرا این رفتار پاها تا این حد صادقانه و هشداردهنده است.



شکل ۲۲: معمولاً، زمانی پاهایمان را روی هم می‌اندازیم که احساس راحتی می‌کنیم. حضور ناگهانی کسی که از او خوشمان نمی‌آید باعث خواهد شد پاهایمان را در حالت عادی قرار بدهیم.

زمانی که یک پایتان را در حالت ایستاده روی پای دیگر قرار می‌دهید، تعادل‌تان را تا حد چشمگیری کاهش می‌دهید. از نظر ایمنی، اگر تهدید واقعی وجود داشته باشد، نه می‌توانید به آسانی بی‌حرکت بمانید، نه می‌توانید فرار کنید، زیرا در این حالت اساساً تعادل‌تان را روی یک پا حفظ می‌کنید. به این دلیل، مغز لیمبیک تنها زمانی اجازه می‌دهد این رفتار را انجام بدهیم که احساس راحتی یا اعتماد به نفس بکنیم. اگر فردی خودش به تنهایی در آسانسور باشد و یک پایش را روی پای دیگر انداخته باشد، به محض اینکه غریبه‌ای وارد آسانسور شود، فوراً پاهایش را از آن حالت درمی‌آورد و هر دو را محکم روی کف قرار می‌دهد. این نشانه‌ای است از اینکه مغز لیمبیک می‌گوید: «هیچ شانس ندری؛ ممکن است الان مجبور شوی با تهدید یا مشکل بالقوه‌ای دست و پنجه نرم کنی، پس هر دو پا را محکم روی زمین بگذار!».

زمانی که دو همکار را می‌بینم که با هم حرف می‌زنند و هر دو پاهایشان را روی هم گذاشته‌اند، می‌دانم که با هم راحت‌اند. نخست، این کار بازتاب رفتارهای میان دو فرد است (نشانه‌ای از راحتی که ایزوپراکسیزم خوانده می‌شود)؛ دوم، چون روی هم انداختن پاها نوعی تظاهر راحتی زیاد است (شکل ۲۳ را ببینید). این رفتار غیرکلامی روی هم انداختن پاها را می‌توانیم در روابط میان فردی استفاده کنیم تا طرف دیگر متوجه شود اوضاع میان شما دو نفر خوب است؛ در واقع، چنان خوب که می‌توانید در کنار آن فرد (از نظر سیستم لیمبیک) کاملاً راحت باشید. بنابراین، روی هم انداختن پاها راهی عالی برای انتقال احساس مثبت است.



شکل ۲۳: زمانی که دو نفر با هم حرف می‌زنند و هر دو پا روی پا انداخته‌اند، این نشانگر آن است که با یکدیگر بسیار راحت‌اند.

اخیراً، در یک مهمانی در کورال گابلز فلوریدا حضور داشتم. در آنجا، با دو

خانم آشنایم کردند که هر دو در اوایل دهه‌ی شصت عمرشان بودند. در حین معارفه، یکی از خانم‌ها ناگهان یک پایش را روی پای دیگر قرار داد، طوری که روی یک پا به سمت دوستش خم شده بود.

گفتم: «شما خانم‌ها حتماً مدت زیادی است که همدیگر را می‌شناسید». چشم‌ها و صورت‌هایشان برقی زد، و یکی از آنها پرسید از کجا می‌دانی؟ گفتم: «با اینکه اولین بار بود که مرا (که یک غریبه‌ام) می‌دیدید، یکی از شما پا روی پا انداخت به سمت دیگری متمایل شد. این پدیده خیلی غیرعادی است، مگر اینکه واقعاً یکدیگر را دوست و به هم اعتماد داشته باشید». هر دو زدند زیر خنده و یکی‌شان پرسید: «فکر دیگران را هم می‌توانی بخوانی؟» به او خندیدم و پاسخ دادم: «نه». پس از آنکه برایشان توضیح دادم چه چیزی دوستی بلندمدت‌شان را برایم برملا کرده است، یکی از آن دو زن تأیید کرد که یکدیگر را از دهه‌ی چهل که در مدرسه‌ای در کوبا همکلاسی بوده‌اند می‌شناسند. یک‌بار دیگر ثابت شد که پا روی پا انداختن شاخص دقیقی برای احساسات انسان است.

در اینجا، یکی از ویژگی‌های جالب پا روی پا انداختن را می‌آورم. معمولاً این کار را برای فردی که بیشتر از همه دوستش داریم انجام می‌دهیم. به عبارت دیگر، پاهایمان را طوری روی هم می‌اندازیم که به سمت فرد محبوب‌مان متمایل شویم. این حرکت نکات جالبی را در طول دوره‌های خانوادگی روشن می‌کند. در خانواده‌هایی که کودکان زیادی دارند، بعید نیست که پدر یا مادر یکی از بچه‌ها را به دیگری ترجیح بدهد، یعنی پایش را روی دیگری قرار بدهد و به سمت کودک محبوبش متمایل شود.

آگاه باشید که بعضی از مجرمان، زمانی که خلاfi کرده‌اند و پلیس را می‌بینند که به آنها نزدیک می‌شود، به دیوار تکیه می‌دهند و پایشان را روی پای دیگر قرار می‌دهند و ادای خونسرد بودن را درمی‌آورند.

چون این رفتار برای مقابله با تهدیدی انجام می‌شود که مغز احساس می‌کند، این مجرمان معمولاً نمی‌توانند برای مدتی طولانی به این رفتار ادامه بدهند. افسران باتجربه‌ی آن حوزه فوراً متوجه می‌شوند که این سوژه‌ها در حال استراحت نیستند، بلکه دارند ادا درمی‌آورند و ممکن است به‌اشتباه بی‌خطر تلقی شوند.

*** تظاهر پاها و ساق پا در روابط عاشقانه**

در طول تعاملات اجتماعی پرآرامش، رفتار پاها و ساق‌هایمان همانند فرد دیگری خواهد بود که با اویم (ایزوپراکسیس یا رفتار یکسان) و سرخوش باقی خواهند ماند. در واقع، در مراحل پایانی راحتی در طول روابط عاشقانه،

پاها از طریق لمس‌ها یا نوازش‌های ظریف، طرف دیگر را نیز درگیر خواهند کرد (نکته‌ی ۱۶ را بخوانید).

نکته‌ی ۱۶: محکم کردن جای پا در رابطه‌ی عاشقانه

امسال در لس‌آنجلس بودم و برای یکی از مشتریانی که در صنعت تلویزیون کار می‌کند آموزش رفتارهای غیرکلامی برگزار می‌کردم. او به قدری به من لطف داشت که مرا به ناهار در رستوران مکزیکی پرتطرفداری که نزدیک خانه‌اش بود دعوت کرد. وقتی در آنجا بودیم، می‌خواست به یادگیری زبان بدن ادامه بدهد و به زوجی اشاره کرد که در میزی در نزدیکی ما نشسته بودند. پرسید: «بر پایه‌ی آنچه که می‌بینی، فکر می‌کنی با هم جورند؟». زمانی که آن دو را زیر نظر گرفته بودیم، در ابتدا متوجه شدیم که به سمت یکدیگر خم شده‌اند، اما همین‌طور که ناهار می‌خورند و حرف می‌زدند، هر دو به صندلی‌هایشان تکیه دادند و از هم فاصله گرفتند و دیگر خیلی حرف نمی‌زدند. مشتری من گمان کرد میان‌شان شکرآب شده است. گفتم: «فقط به بالای میز نگاه نکن، زیر میز را هم نگاه کن». کار راحتی بود، زیرا رومیزی یا مانع دیگری نبود که بتوانیم زیر میز را ببینیم. اشاره کردم: «بین پاهایشان چقدر به هم نزدیک است». اگر با هم جور نبودند، پاهای آنها این‌قدر به هم نزدیک نمی‌شد. مغز لیمبیک واقعاً اجازه نمی‌داد چنین شود. حالا که توجه او را به پاها جلب کردم، متوجه شدیم که هر از گاهی پاهای هم را لمس می‌کنند یا به هم می‌زنند و هیچکدام پایش را نمی‌کشد. گفتم: «این رفتار مهمی است، نشانگر آن است که رابطه همچنان برقرار است». زمانی که برای رفتن بلند شدند، مرد بازویش را دور کمر زن حلقه کرد و بدون گفتن حتی یک کلمه خارج شدند. رفتار غیرکلامی گویای همه چیز بود، هرچند حوصله‌ی حرف زدن نداشتند.

اگر کنجکاوید بدانید چرا زیر میزها و استخرهای شنا تا این حد لمس پا مشاهده می‌کنید، احتمالاً به دو پدیده ربط دارد. نخست، زمانی که اندام بدن‌مان دور از دید است، مثلاً زیر میز، دور از ذهن یا حداقل دور از قلمروی مشاهده به نظر می‌رسند. دوم، پاهای ما حاوی انبوهی از گیرنده‌های حسی است که مسیرهای‌شان به ناحیه‌ای در مغز منتهی می‌شود که به محلی نزدیک است که احساسات اندام تناسلی در آن ثبت می‌شود (گیونز، ۲۰۰۵، ۹۳-۹۲). مردم به این دلیل پاهایشان را در زیر میز به هم نزدیک می‌کنند که احساس خوبی ایجاد می‌کند و ممکن است از نظر عاشقانه بسیار محرک باشد.

بالعکس، زمانی که کسی را دوست نداریم یا در کنارش احساس راحتی نمی‌کنیم، اگر تصادفاً پاهایش در زیر میز به پاهایمان بخورد، فوراً پاهایمان را

کنار می‌کشیم. زمانی که رابطه‌ای رو به زوال می‌رود، یکی از نشانه‌های روشنی که زوجها غالباً متوجه‌اش نمی‌شوند آن است که هرگونه رفتار لمس پا، پیوسته کمتر و کمتر می‌شود.

در طول روابط عاشقانه و به‌ویژه در حالت نشسته، زن غالباً با کفش‌هایش بازی خواهد کرد و زمانی که با یارش احساس راحتی می‌کند، آنها را از نوک انگشتان پایش آویزان خواهد کرد. با این حال، اگر زن ناگهان احساس ناراحتی کند، این رفتار به سرعت متوقف خواهد شد. خواستگار احتمالی، با توجه به رفتار «بازی با کفش»، می‌تواند به خوبی متوجه شود که اوضاع چگونه است. با نزدیک شدن به زن (یا پس از آنکه مدتی با او صحبت کرد)، اگر با کفش بازی کردن متوقف شد، کفشش را دوباره روی پایش تنظیم کرد و به‌ویژه اگر به دنبال این کار کمی از خواستگار روی برگرداند و شاید اگر کیف پولش را جمع و جور کند، آن خواستگار به احتمال زیاد جواب رد خواهد شنید. حتی زمانی که زن خواستگارش را با پایش لمس نمی‌کند، این نوع تاب دادن پا و بازی کردن با کفش حرکت محسوب می‌شود و حرکت جلب توجه می‌کند. بنابراین، این رفتار غیرکلامی می‌گوید: «به من توجه کن»، و این کاملاً نقطه‌ی مقابل واکنش میخکوب شدن و بخشی از «بازتاب سوگیری» است که غریزی است و ما را به چیزها و افرادی که دوست داریم یا می‌خواهیم جذب و از کسانی که دوست نداریم، معتمدان نیستند یا از آنها مطمئن نیستیم دورمان می‌کند.

روی هم انداختن پاها در حالت نشسته هم حاوی پیام‌هایی است. زمانی که مردم کنار هم می‌نشینند، مسیری که تقاطع پاها نشان می‌دهد حائز اهمیت است. اگر دو نفر رابطه‌ی خوبی داشته باشند، پای بالایی به سمت فرد مقابل خواهد بود. اگر فرد به موضوعی که طرف مقابلش مطرح کرده است علاقه‌ای نداشته باشد، وضعیت پاها را طوری تغییر خواهد داد که ران به یک مانع تبدیل شود (شکل‌های ۲۴ و ۲۵ را ببینید). این رفتار ایجاد مانع یکی دیگر از مثال‌های حفاظت مغز لیمبیک از ماست. اگر میان هر دو طرف از نظر طرز نشستن و روی هم انداختن پاها همخوانی وجود داشته باشد، میانشان هم صدایی برقرار است.



شکل ۲۴: در این عکس، مرد پای راستش را طوری قرار داده است که زانو نقش مانع را میان او و زن بازی می‌کند.



شکل ۲۵: در این عکس، مرد پای راستش را طوری قرار داده است که زانو دیگر کنار رفته و مانع میان او و زن برداشته شده است.

* نیازمان به فضا

تا به حال فکر کرده‌اید اولین برداشتی که در کسی ایجاد کرده‌اید چه بوده است؟ آیا از همان اول دوست‌تان داشته‌اند یا بالعکس، آیا مشکلاتی در حال شکل‌گیری بوده است؟ یکی از راه‌های پی بردن به جواب این سؤال استفاده از روش «تکان بده و منتظر بمان» است. در اینجا با نحوه‌ی کار این روش آشنا می‌شوید.

مشاهده‌ی رفتار پا و ساق پا، به‌ویژه در زمانی که برای اولین بار کسی را

می‌بینید، مهم است. این کار نکات زیادی را درباره‌ی احساس آنها به شما روشن می‌کند. شخصاً، اولین بار که کسی را می‌بینم، عموماً به سمت او خم می‌شوم، دستش را صمیمانه می‌فشارم (بسته به هنجارهای فرهنگی مرتبط با موقعیت)، تماس چشمی خوبی برقرار می‌کنم و بعد یک قدم به عقب برمی‌دارم تا ببینم چه می‌شود. احتمالاً یکی از سه واکنش زیر روی می‌دهد: (الف) فرد در جای خود باقی خواهد ماند و من متوجه خواهم شد که او در این فاصله راحت است؛ (ب) فرد یک قدم به عقب بر خواهد داشت یا کمی رویش را بر خواهد گرداند، و من متوجه خواهم شد که او به فضای بیشتری نیاز دارد یا می‌خواهد جای دیگری باشد؛ یا (ج) یک گام به من نزدیک‌تر خواهد شد، و من متوجه خواهم شد که او با من احساس راحتی می‌کند و یا به من نظر مساعدی دارد. از رفتار فرد دلخور نمی‌شوم، زیرا صرفاً از این فرصت استفاده می‌کنم تا بفهمم واقعاً درباره‌ی من چه احساسی دارد. به یاد داشته باشید: پاها صادق‌ترین بخش بدن‌اند. اگر کسی به فضای اضافه نیاز دارد، در اختیارش بگذارید. اگر راحت باشد، لزومی ندارد درباره‌ی رسیدگی به مسأله‌ی مجاورت نگران باشم. اگر کسی به سمت قدمی بردارد، می‌دانم که با نزدیک شدن به من احساس راحتی بیشتری خواهد کرد. این اطلاعات در همه‌ی شرایط اجتماعی سودمند است، اما این را هم به یاد داشته باشید که باید درباره‌ی چیزهایی که از نظر فضا باعث راحتی‌تان می‌شود محدودیت‌هایی تعیین کنید.

* سبک راه رفتن

وقتی موضوع پاها و ساق‌ها مطرح می‌شود، سهل‌انگارانه خواهد بود اگر به سرنخ‌های غیرکلامی که از سبک‌های مختلف راه رفتن می‌گیریم اشاره‌ای نکنم. به گفته‌ی دزموند موریس، دانشمندان تقریباً چهل سبک مختلف راه رفتن را شناسایی کرده‌اند (موریس، ۱۹۸۵، ۲۳۰-۲۲۹). اگر فکر می‌کنید زیاد است، کافی است طرز راه رفتن افراد زیر را که در فیلم‌های مختلف به تصویر کشیده شده است، به یاد آورید: چارلی چاپلین، جان وین، می وست یا گروچو مارکس.

هر کدام از این شخصیت‌های سینمایی سبک راه رفتن متمایزی داشتند و شخصیت‌های‌شان تا حدودی با توجه به طرز راه رفتن‌شان آشکار می‌شد. طرز راه رفتن مان غالباً بازتاب خلق و نگرش‌مان است. ممکن است عمداً تند راه برویم، یا به آرامی با سرگشتگی پرسه بزنیم. سلانه سلانه راه رفتن، خرامیدن، پرسه زدن، هن‌هن کنان راه رفتن، لنگیدن، با کشیدن پا به زمین راه رفتن، پلکیدن، شلوغ‌کنان راه رفتن، رژه رفتن، پیاده‌روی تفریحی، سرینجه راه رفتن، شق و رق راه رفتن و مانند این‌ها از جمله سبک‌های راه

رفتن است (موریس، ۱۹۸۵، ۲۳۵-۲۳۳).

برای مشاهده‌کنندگان رفتارهای غیرکلامی، این سبک‌های راه رفتن مهم‌اند، زیرا تغییرات در راه رفتن معمولی افراد بازتاب تغییرات افکار و هیجانات‌شان است. فردی که معمولاً خوشحال و معاشرتی است، اگر به او بگویند یکی از عزیزانش زخمی شده است، ممکن است ناگهان سبک راه رفتن خود را تغییر بدهد. اخبار بد یا دلخراش ممکن است باعث شود فرد از روی درماندگی از اتاق بیرون بپرد تا کمک بگیرد یا ممکن است باعث شود با سستی بیرون برود، گویی که همه‌ی جهان را به دوش می‌کشد.

تغییرات سبک راه رفتن رفتارهای غیرکلامی مهمی محسوب می‌شوند، زیرا آگاه‌مان می‌کنند که شاید اشتباهی شده باشد، مشکلی در شرف وقوع باشد، اوضاع تغییر کرده باشد (به‌طور خلاصه، ممکن است اتفاقی مهمی رخ داده باشد). تغییر به ما می‌گوید که باید بررسی کنیم چرا طرز راه رفتن فرد ناگهان تغییر کرده است، به‌ویژه که چنین اطلاعاتی غالباً کمک‌مان خواهد کرد تا در تعاملات آینده، با آن فرد مؤثرتر تعامل کنیم. راه رفتن فرد ممکن است ما را در تشخیص موضوعاتی که آن فرد ناآگاهانه آشکار می‌کند یاری کند (نکته‌ی ۱۷ را بخوانید).

نکته‌ی ۱۷: خریداران بزه‌کار

مجرمان همیشه نمی‌دانند که چه میزان اطلاعات را فاش می‌کنند. زمانی که در نیویورک کار می‌کردم، من و یکی از مأموران همکارم غالباً شکارچیان خیابان را نظاره می‌کردیم که تلاش می‌کردند در میان جمعیت پنهان شوند. با این حال، یکی از دلایلی که باعث می‌شد در انجام این کار موفق نباشند آن بود که مکرراً وارد پیاده‌رو می‌شدند و همچنان که ویتترین مغازه‌ها را بی‌هدف دید می‌زدند، از روی عادت سرعت راه رفتن‌شان را تغییر می‌دادند. بیشتر مردم جایی برای رفتن و کاری برای انجام دادن دارند، پس هدفمند راه می‌روند. شکارچیان (جیب‌برها، موادفروشان، سارقان، کلاهبرداران) به انتظار قربانی بعدی، کمین می‌کنند؛ بنابراین، حالت بدن و سرعت راه رفتن‌شان متفاوت است. تا زمانی که آماده حمله نشده‌اند، حرکت‌شان هیچ جهت مشخصی ندارد. زمانی که شکارچی به سمت شما سیر می‌کند، خواه گدا باشد یا جیب‌بر، احساس ناراحتی خواهید کرد، و این به دلیل محاسباتی است که مغز لیمبیک‌تان انجام می‌دهد تا طعمه‌ی بعدی نباشید. بنابراین، دفعه‌ی بعدی که در شهری بزرگ هستید، حواستان به شکارچی‌ها باشد. اگر فردی را دیدید که بی‌هدف در اطراف‌تان پرسه می‌زند و ناگهان مستقیماً سمت شما می‌آید، مراقب باشید! با این حال، بهترین کار این است که در

اسرع وقت دور شوید. حتی اگر احساس می‌کنید چنین اتفاقی در حال وقوع است، به صدای درون‌تان گوش کنید (دبکر، ۱۹۹۷، ۱۳۳).

* پاهای هماهنگ در مقابل پاهای غیرهماهنگ

اگر یا فردی سروکار دارید که با شما معاشرت یا همکاری می‌کند، پاهایش باید آینده‌ی پاهای شما باشند. با این حال، اگر پاهای کسی از شما فاصله دارد اما بدنش به سمت شماست، باید علتش را از خودتان بپرسید. علی‌رغم جهت بدن، این نیمرخ هماهنگی واقعی نیست و نشانگر موضوعات مختلفی است که باید بررسی شوند. چنین ژستی یا بازتاب آن است که فرد می‌خواهد خیلی زود برود یا فرار کند، به موضوع گفت‌وگو علاقه‌ای ندارد، به کمک بیشتر تمایلی ندارد، یا به آنچه گفته می‌شود توجه نمی‌کند.

توجه کنید که وقتی فرد ناشناسی در خیابان به ما نزدیک می‌شود، معمولاً بالاتنه‌ی خود را متوجه آنان می‌کنیم، در حالی که پاهایمان مسیر خودشان را می‌روند. به‌طور خلاصه، پیامی که می‌فرستیم آن است که من به‌لحاظ اجتماعی هوشیار خواهم بود؛ شخصاً، آماده‌ی ادامه یا فرارم.

در طول سالیان، برای بازرسان گمرک، چه در ایالات متحده یا خارج از آن، دوره‌های آموزشی برگزار کرده‌ام. از آنها چیزهای زیادی یاد گرفته‌ام و امیدوارم آنها هم نکاتی از من آموخته باشند. یکی از چیزهایی که به آنان آموخته‌ام این است که به دنبال مسافرانی باشند که در حالی که برای تنظیم اظهارنامه‌ی گمرکی رویشان به افسر است، پایشان را به سمت خروجی متمایل کرده‌اند (شکل ۲۶ را ببینید). شاید صرفاً برای رسیدن به پرواز عجله دارند، اما این رفتار باید شک بازرس را برانگیزد.



شکل ۲۶: وقتی کسی در حال صحبت با شماست، اما پاهایش به سمت دیگری است، این نشانه‌ی خوبی است از اینکه آن فرد می‌خواهد جای دیگری باشد. کسانی را که در این وضعیت اظهارنامه‌های رسمی تنظیم می‌کنند زیر نظر بگیرید، زیرا این یکی از حالات فاصله گرفتن است.

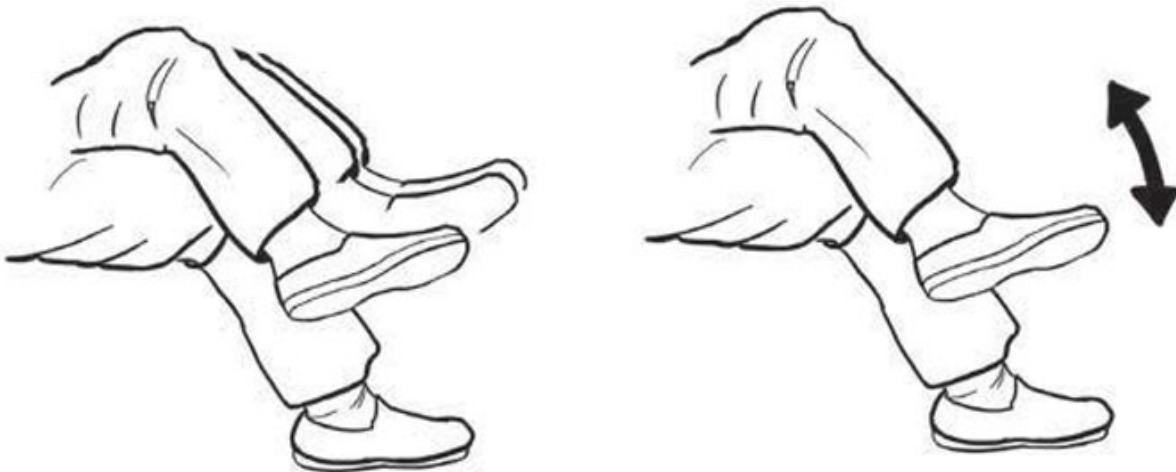
در مطالعات، متوجه شده‌ایم کسانی که اظهارات قاطعی به زبان می‌آورند، مثلاً «جناب، من چیزی برای اظهار ندارم»، اما پاهایشان به سمت دیگری است، بیشتر احتمال دارد چیزی را که باید اظهار می‌کرده‌اند مخفی کرده باشند. اساساً، صورت‌های آنها مهربان است، کلماتشان قاطع است، اما پاهایشان فاش می‌کند که خیلی با بالاتنه هماهنگ نیستند.

* تغییر برجسته در شدت حرکات پا

تکان دادن و حرکت پا طبیعی و عادی است، بعضی‌ها همیشه این کار را می‌کنند، بعضی‌ها هیچ وقت. برخلاف اعتقاد اشتباه عده‌ای، این نشانه‌ی دروغ گفتن نیست، زیرا هم افراد راستگو و هم فریبکار پاهایشان را حرکت می‌دهند و می‌جنبانند. عامل کلیدی که باید در نظر بگیریم زمان شروع یا تغییر این رفتار است. برای مثال سال‌ها پیش، باربارا والترز، پیش از شروع مراسم اعطای جوایز با کیم بسینگر، نامزد آکادمی اواردز، مصاحبه می‌کرد. در طول مصاحبه، خانم بسینگر پاهایش را تکان می‌داد و دست‌هایش خیلی عصبی به نظر می‌آمد. زمانی که خانم والترز از خانم بسینگر درباره‌ی مشکلات مالی و سرمایه‌گذاری مشکوک پرسید، وضعیت پای خانم بسینگر از جنبیدن به لگد زدن تبدیل شد. این تغییر قابل توجه و فوری بود. در این مورد هم این تغییر به معنای آن نیست که او در پاسخ به سؤال دروغ گفت یا حتی قصد دروغ گفتن داشت، اما به روشنی واکنشی غریزی بود به محرک‌های منفی (سؤالی که پرسیده شده بود) و بازتاب بیزاری او از آن سؤال بود.

به اعتقاد دکتر جو کولیس، در حالتی که فرد نشسته است، هرگاه حالت پا از جنبیدن به لگد زدن تغییر کند، نشانه‌ی بسیار خوبی است از اینکه فرد موضوعی منفی را دیده یا شنیده است و از آن ناراحت است (شکل ۲۷ را ببینید). جنبش پا ممکن است نشانگر عصبی بودن باشد، اما لگد زدن روشی ناخودآگاه برای مبارزه با موضوع ناخوشایند است. زیبایی این رفتار در آن است که خودبه‌خود است و بیشتر مردم حتی متوجه نمی‌شوند که دارند انجامش می‌دهند.

با آماده کردن سؤالاتی که موجب برانگیختگی واکنش لگد زدن پا (یا هرگونه تغییر چشمگیر در رفتارهای غیرکلامی) می‌شود، می‌توانید این سیگنال غیرکلامی بدن را به نفع خودتان استفاده کنید تا مشخص کنید کدام سؤال‌ها یا موضوعات خاص مشکل‌ساز است. به این ترتیب، حتی حقایق پنهان را از درون افراد بیرون می‌کشید، خواه به سؤال جواب بدهند یا ندهند (نکته‌ی ۱۸ را بخوانید).



شکل ۲۷: زمانی که پا ناگهان شروع به لگد زدن می‌کند، این معمولاً نشانه‌ی خوبی از ناراحتی فرد است. زمانی که با کسی مصاحبه می‌کنید، به محض اینکه سؤال ناخوشایندی می‌پرسید، این رفتار را نشان می‌دهند.

نکته‌ی ۱۸: بونی را فراموش کن، کلاید را پیدا کن

خوب به خاطر دارم با یکی از زنانی که برای شهادت دادن در یک پرونده‌ی جنایی مهم در نظر گرفته شده بود گفت‌وگویی کردم. چهار ساعت گفت‌وگو داشت بدون نتیجه تمام می‌شد؛ مایوس‌کننده و ملال‌انگیز بود. مصاحبه‌شونده هیچ رفتار قابل‌توجهی نشان نمی‌داد؛ با این حال، متوجه شدم که در کل زمان گفت‌وگو پایش را تکان می‌دهد. از آنجا که این رفتار نسبتاً ثابت بود، تا زمانی که نپرسیده بودم «کلاید را می‌شناسی؟»، هیچ پیامدی نداشت. به محض اینکه این سؤال را پرسیدم و با وجود اینکه (حداقل به صورت کلامی) جوابی نداد، پاهای زن از حالت تکان خوردن به لگدزنان بالا و پایین رفتن تبدیل شد. این سرخ قابل‌توجهی بود که بر او تأثیری منفی داشت. در ادامه با پرسیدن سؤالات بیشتر، اعتراف کرد که «کلاید» او را به سرقت اسناد دولتی از پایگاهی در آلمان وارد کرده است. واکنش لگد زدن او سرخی قابل‌توجه بود که نشان‌مان داد چیزهای بیشتری برای تحقیق کردن هست و در پایان

اعترافش ثابت کرد شک‌مان درست بوده است. جالب اینجا بود که این رفتار احتمالاً او را وادار کرد به خودش لگد بزند، زیرا نهایتاً برایش به قیمت بیست‌و‌پنج سال زندان فدرال تمام شد.

* بی‌حرکت کردن پا

اگر فردی به‌طور پیوسته پا یا ساق پایش را بجنباند یا تکان بدهد و ناگهان متوقفش کند، باید متوجه باشید. این معمولاً به معنای آن است که آن فرد دچار استرس یا تغییر هیجانی است یا به نوعی احساس تهدید می‌کند. از خودتان پرسید چرا سیستم لیمبیک این فرد غرایز بقا را به حالت «بی‌حرکت» درآورده است؟ شاید به او چیزی گفته‌اند یا از او چیزی پرسیده‌اند که ممکن است به افشای اطلاعاتی منجر شود که نمی‌خواهد بداند. احتمالاً کاری کرده است و می‌ترسد متوجه شوید. بی‌حرکت کردن پا مثال دیگری از واکنش تحت کنترل مغز لیمبیک است که در واقع گرایش فرد به متوقف کردن فعالیت در زمان مواجهه با خطر است.

* قفل شدن و رها شدن پا

زمانی که فرد ناگهان نوک انگشتان پاها را به سمت داخل متمایل می‌کند یا پاهایش را به هم قفل می‌کند، نشانه‌ی آن است که احساس ناامنی، اضطراب و یا تهدید می‌کند. زمانی که با مظنونان گفت‌وگو می‌کنم، غالباً متوجه می‌شوم، وقتی دچار استرس‌اند، پاها و قوزک‌هایشان را به هم قفل می‌کنند. بسیاری از مردم، به‌ویژه زنان و مخصوصاً در زمانی که دامن پوشیده‌اند، یاد گرفته‌اند که به این شکل بنشینند (شکل ۲۸ را ببینید). با این حال، این‌طور قفل کردن قوزک‌ها، به‌ویژه برای مدتی طولانی، غیرطبیعی است و مخصوصاً اگر در مردان دیده شود، باید به آن مشکوک شوید. قفل کردن قوزک‌ها نیز بخشی از واکنش لیمبیک به میخکوب شدن در مقابل تهدید است. مشاهده‌کنندگان باتجربه‌ی رفتارهای غیرکلامی دیده‌اند که کسانی که دروغ می‌گویند پاهایشان را در گفت‌وگو تکان نخواهند داد، بی‌حرکت به نظر خواهند آمد یا طوری پاهایشان را به هم قفل خواهند کرد که حرکتشان محدود شود. این موضوع هماهنگ با پژوهشی است که نشان می‌دهد مردم، در زمان دروغ گفتن، غالباً حرکات بازو و ساق پا را محدود می‌کنند (وریج، ۲۰۰۳، ۲۷-۲۴). با وجود این، می‌خواهم به شما هشدار بدهم که بی‌حرکت بودن به خودی خود نشانگر فریب نیست؛ نشانگر محدودیت

نفس و احتیاط است که هم افراد عصبی و هم دروغگو آن را برای تسکین نگرانی‌های خود به کار می‌گیرند.



شکل ۲۸: قفل شدن ناگهانی پاها ممکن است نشانه‌ی ناراحتی یا تزلزل باشد. زمانی که فرد احساس راحتی می‌کند، غالباً قوزک‌هایش را از هم باز می‌کند.

بعضی‌ها رفتار قفل شدن پاها یا قوزک‌ها را یک مرحله جلوتر می‌برند؛ در واقع، پاهایشان را دور پایه‌های صندلی قفل می‌کنند (شکل ۲۹ را ببینید). این نوعی رفتار بازدارنده (میخکوب شدن) است که یک‌بار دیگر، به ما می‌گوید چیزی باعث دردسر فرد شده است (نکته‌ی ۱۹ را بخوانید).



شکل ۲۹: قفل شدن ناگهانی قوزک‌های پا به دور پایه‌های صندلی بخشی از واکنش میخکوب شدن و نشانگر ناراحتی، اضطراب یا نگرانی است.

همیشه باید گوش به زنگ رفتارهای گویای متعدد یا خوشه‌های رفتارهای گویایی باشید که به نتیجه‌گیری رفتاری یکسانی منجر می‌شوند. این رفتارها باعث افزایش احتمال درست بودن نتیجه‌گیری‌تان می‌شوند. درباره‌ی قفل شدن پا، به دنبال فردی باشید که پاهایش را دور پایه‌های صندلی قفل می‌کند و بعد دستش را در امتداد پاچه‌ی شلوارش حرکت می‌دهد (گویی که دستش را با شلوارش خشک می‌کند). قفل شدن پا، نوعی واکنش میخکوب شدن و مالیدن ساق پا، رفتاری آرامش‌بخش است. این دو رفتار، روی هم رفته، احتمال فاش راز فرد را بیشتر می‌کند؛ او می‌ترسد کاری که انجام داده است فاش شود و به این دلیل دچار استرس است.

گاهی اوقات، فرد استرس را با تلاش برای پنهان کردن کامل پاها نشان خواهد داد. زمانی که با کسی صحبت می‌کنید، نگاه کنید که آیا آن فرد پاهایش را در جلوی صندلی حرکت می‌دهد یا زیر صندلی. هنوز هیچ پژوهش علمی انجام نشده است که سندی برای آنچه که می‌خواهم بگویم باشد. با این حال، در طول سالیان، مشاهده کرده‌ام زمانی که سؤال پراسترسی مطرح می‌شود، پاسخگو غالباً پایش را به زیر صندلی عقب خواهد کشید، و این را می‌توان نوعی واکنش فاصله‌گیری و واکنشی در تلاش برای به حداقل رساندن بخش‌های در معرض دید بدن تلقی کرد. این سرخ را می‌توان برای نشان دادن ناراحتی درباره‌ی مسائل خاص و کمک به هدایت بازجویی تحقیقی استفاده کرد. همچنان که مشاهده‌کننده نظاره می‌کند، مصاحبه‌شونده، از طریق پاها و ساق‌هایش، موضوعاتی را برایتان خواهد گفت که خودش نمی‌خواهد مطرح‌شان کند. همچنان که سوژه تغییر می‌کند و استرسش کمتر می‌شود، پاها دوباره پدیدار خواهند شد و نشان خواهند داد که چون دیگر درباره‌ی موضوع استرس‌زا صحبت نمی‌شود، مغز لیمبیک آرام شده است.

جمع‌بندی کنید

پاها و ساق‌ها، به دلیل اینکه مستقیماً تا این حد در طول تکامل انسان برای بقای ما اهمیت داشته‌اند، صادق‌ترین اندام‌های بدن هستند. اندام‌های تحتانی‌مان دقیق‌ترین و ناپوشیده‌ترین اطلاعات را به مشاهده‌کننده‌ی هوشیار می‌دهد. این اطلاعات، اگر ماهرانه استفاده شود، شما را در خوانش بهتر دیگران، در انواع شرایط مختلف، یاری خواهد کرد. زمانی که دانش رفتار غیرکلامی پا و ساق را با سیگنال‌های اندام‌های دیگر بدن ترکیب می‌کنید، بهتر می‌توانید افکار، احساسات و نیت مردم را درک کنید. بنابراین، حالا بیا

توجه‌مان را به اندام‌های دیگر بدن معطوف کنیم. ایستگاه بعدی، بالاتنه‌ی انسان.

فصل چهارم: نکاتی درباره‌ی بالاته

رفتارهای غیرکلامی بالاته، باسن، سینه و شانه‌ها

در این فصل، به باسن، شکم، سینه و شانه‌ها که مجموعاً بالاته یا تنه خوانده می‌شود، خواهیم پرداخت. همانند ساق‌ها و پاها، بسیاری از رفتارهای مربوط به بالاته بازتاب احساسات واقعی سیستم عصبی-احساسی (لیمبیک) است. چون بالاته منزلگاه بسیاری از اندام‌های داخلی حیاتی از قبیل قلب، شش‌ها، کبد، و دستگاه هاضمه است، می‌توانیم پیش‌بینی کنیم که مغز، در زمان تهدید یا چالش، تمام توان خود را برای حفاظت از این منطقه به کار خواهد گرفت. در زمان خطر، خواه خطر واقعی باشد یا ادراک‌شده، مغز سایر اندام‌های بدن را برای حفاظت از این اندام‌های حیاتی به کار خواهد گرفت و برای این منظور از روش‌های مختلف، از روش‌های پیچیده‌تر گرفته تا روش‌های آشکارتر استفاده خواهد کرد. اجازه دهید پاره‌ای از سیگنال‌های غیرکلامی شایع‌تر بالاته را مطرح کنیم و با ارائه‌ی چند مثال، نشان دهیم این رفتارها چگونه به پیش‌بینی آنچه که در مغز و به‌ویژه در مغز لیمبیک در جریان است کمک می‌کنند.

رفتارهای غیرکلامی برجسته‌ی مربوط به بالاته، باسن، سینه و شانه‌ها

* خم شدن بالاته

بالاته مانند بیشتر بخش‌های بدن مان، با تلاش برای فاصله گرفتن از هر چیزی استرس‌زا یا ناخواسته، برای واکنش نشان دادن به خطرات ادراک‌شده تلاش خواهد کرد. برای مثال زمانی که چیزی به سمت مان پرتاب می‌شود، سیستم لیمبیک سیگنال‌هایی به بالاته ارسال می‌کند تا فوراً خود را از مسیر تهدید کنار بکشد. عموماً، این اتفاقات صرف نظر از ماهیت شی رخ خواهد داد؛ اگر احساس کنیم حرکت در جهت ماست، خواه توپ بیس‌بال باشد یا اتومبیل در حال حرکت، خودمان را کنار خواهیم کشید.

به همین ترتیب، زمانی که فردی در کنار کسی ایستاده است که در معرض خطر است یا از او خوشش نمی‌آید، بالاته‌اش از آن فرد فاصله خواهد گرفت (نکته‌ی ۲۰ را بخوانید). از آنجا که بالاته بخش بزرگی از وزن مان را حمل و آن را به اندام‌های تحتانی منتقل می‌کند، هرگونه تغییر جهت تنه مستلزم انرژی و تعادل است. بنابراین، زمانی که بالاته‌ی کسی از چیزی فاصله می‌گیرد، به

این دلیل است که مغز خواسته است؛ پس می‌توانیم روی صداقت واکنش‌های آنها حساب کنیم. برای حفظ این وضعیت‌ها، به انرژی و تلاش بیشتری نیاز است. کافی است سعی کنید هرگونه وضعیت نامتعادل را خواه خم شدن باشد یا فاصله گرفتن، آگاهانه حفظ کنید تا متوجه شوید که بدن‌تان زود خسته خواهد شد. با این حال، زمانی که این رفتار نامتعادل به این دلیل انجام می‌شود که مغزتان ناخودآگاه حکم به ضروری بودنش داده است، بعید است متوجه‌اش شوید یا احساسش کنید.

نه تنها در مقابل کسانی که باعث ناراحتی‌مان می‌شوند خودمان را به کنار خم می‌کنیم، بلکه ممکن است از چیزی که برایمان جذاب نیست یا از آن خوشمان نمی‌آید مقداری رو بگردانیم. کمی پس از آنکه موزه‌ی هولوکاست در واشنگتن افتتاح شد، موزه‌ای که هر کس به پایتخت می‌رود باید از آن دیدن کند، دخترم را به دیدن موزه بردم. زمانی که در اطراف آثار جالب قدم می‌زدیم، دقت کردم که پیر و جوان اولین بار چگونه به هر اثر نزدیک می‌شوند. بعضی‌ها یکر است سراغ اثر می‌رفتند، به سمتش خم می‌شدند و سعی می‌کردند همه‌ی جزئیات را به خاطر بسپارند. بعضی با تردید نزدیک می‌شدند، در حالی که بعضی دیگر جذب اثر می‌شدند و بعد به آرامی برمی‌گشتند و کم‌کم دور می‌شدند، زیرا سنگدلی رژیم نازی احساسات‌شان را جریحه‌دار می‌کرد.

نکته‌ی ۲۰: حيله گرانه يا عجيب و غريب؟

سال‌ها پیش، در دفتر نیویورک FBI مستقر بودم. در طول مدتی که آنجا خدمت می‌کردم، فرصت‌های متعددی به‌دست آوردم که از قطار و مترو برای ورود و خروج به شهر استفاده کنم. خیلی طولی نکشید که به تکنیک‌های متعددی پی بردم که مردم برای ادعای فضا در حمل‌ونقل عمومی به کار می‌گرفتند. به نظر می‌رسید که همیشه کسی بود که روی صندلی نشسته است، اما بدنش از سمتی به سمت دیگر خم می‌شد تا سربار دیگران شود یا در حالی که یکی از تسمه‌ها را گرفته است، بازوانش به‌تندی به اطراف تکان می‌خورد. این افراد ظاهراً همیشه فضای بیشتری در اطراف‌شان به‌دست می‌آوردند، زیرا هیچکس نمی‌خواست نزدیک‌شان شود. مردم، زمانی که مجبور می‌شدند نزدیک این «آدم‌های غیرعادی» بنشینند یا بایستند، بالاتنه‌هایشان را تا جای ممکن به سمت دیگری خم می‌کردند تا با آنها تماس پیدا نکنند. باید سوار متروی نیویورک شوید تا این موضوع را درک کنید. متقاعد شده‌ام که بعضی مسافران عمداً عجیب رفتار می‌کردند و در حرکات بدن‌شان اغراق می‌کردند تا مردم را از خود و از بالاتنه‌هایشان دور نگه دارند.

در واقع، یک بار یکی از ساکنان قدیمی نیویورک به من گفت: «اگر می‌خواهی انبوه مردم را دور از خود نگه داری، طوری رفتار کن که انگار دیوانه‌ای!». شاید حق با او بوده باشد.

عده‌ای از شرارتی که می‌دیدند مبهوت شده بودند، ۱۸۰ درجه برمی‌گشتند و به سمت دیگر نگاه می‌کردند و منتظر می‌شدند دوستان‌شان بررسی آن شیء را تمام کنند. مغزهایشان می‌گفت: «نمی‌توانم با این موضوع کنار بیایم» و بنابراین، بدن‌هایشان از سوژه فاصله می‌گرفت. گونه‌ی انسان تا جایی تکامل یافته است که نه تنها مجاورت فیزیکی با فرد دیگری که دوستش نداریم ممکن است باعث شود خودمان را کنار بکشیم، بلکه حتی تصاویر چیزهای ناخوشایند، از قبیل عکس‌ها ممکن است به خم شدن بالاتنه منجر شود.

به عنوان مشاهده‌کننده‌ی دقیق رفتار انسان باید آگاه باشید که فاصله گرفتن گاهی ناگهانی یا به صورت نامحسوس رخ می‌دهد؛ تغییر محض زاویه‌ی بدن به میزان تنها چند درجه برای ابراز احساس منفی کافی است. برای مثال، زوج‌هایی که به لحاظ هیجانی از هم دور می‌شوند به لحاظ فیزیکی هم از هم دور خواهند شد. دست‌هایشان خیلی با هم در تماس نیست و بالاتنه‌هایشان عملاً از یکدیگر دوری می‌کنند. وقت کنار هم می‌نشینند، به کنار خم می‌شوند و از هم فاصله می‌گیرند. فضای سبکی را میان خودشان شکل می‌دهند و وقتی مجبورند کنار هم بنشینند، مثلاً در قسمت عقب خودرو، تنها سرهایشان به سمت هم می‌چرخد، نه بدن‌هایشان.

* انکار و مواجهه‌ی شکمی

این تظاهرات بالاتنه‌ای که بازتاب نیاز مغز لیمبیک به فاصله گرفتن و اجتناب‌اند، نشانه‌های بسیار خوبی از احساسات واقعی‌اند. زمانی که فردی با کسی رابطه دارد و احساس می‌کند مشکلی هست، به احتمال زیاد به لحاظ فیزیکی به میزان نامحسوسی از شریکش فاصله خواهد گرفت. همچنین، این فاصله‌گیری ممکن است در قالب آنچه که من انکار شکمی می‌خوانمش دیده شود. سمت شکم (یا جلوی) بدن ما، یعنی جایی که چشم‌ها، دهان، سینه، آلت تناسلی و غیره در آن قرار گرفته‌اند، به چیزهایی که دوست داریم و نداریم بسیار حساس است. وقتی اوضاع خوب است، سمت شکم را به سمت چیزهایی که دوست داریم و از جمله کسانی که حس خوبی در ما ایجاد می‌کنند می‌گردانیم. وقتی مشکلی وجود دارد، روابط تغییر می‌کند یا حتی درباره‌ی موضوعاتی صحبت می‌شود که دوست نداریم، با رو گرداندن یا تغییر جهت، انکار شکمی را بروز می‌دهیم. سمت شکم آسیب‌پذیرترین سمت

بدن مان است؛ بنابراین، مغز لیمبیک ذاتاً به حفظ این سمت از چیزهای زیان‌آور یا آزاردهنده نیازمند است. برای مثال، به این دلیل است که وقتی شخص ناخوشایندی در مهمانی نزدیک‌مان می‌شود، فوراً و ناخودآگاه کمی به کنار می‌چرخیم. وقتی پای معاشقه در میان می‌آید، افزایش انکار شکمی یکی از بهترین نشانه‌های مشکل‌دار بودن رابطه است.

مغز لیمبیک، علاوه بر داده‌های دیداری، ممکن است به گفت‌وگوهایی که برایمان ناخوشایند است نیز واکنش نشان بدهد. یک میزگرد تلویزیونی را با صدای کم تماشا کنید و ببینید مهمانان چگونه در زمان بیان استدلال‌های مخالف از هم فاصله می‌گیرند. در زمانی نه چندان دور، در حال تماشای مناظره‌های انتخاباتی جمهوری خواهان بودم و متوجه شدم که نامزدها کاملاً از یکدیگر فاصله دارند، اما همچنان هرگاه مسأله‌ای مطرح می‌شود که با آن مخالف‌اند از یکدیگر فاصله می‌گیرند.

نقطه‌ی مقابل انکار شکمی در معرض گذاری شکم است که من دوست دارم آن را مواجهه‌ی شکمی بنامم. سمت شکم را به کسانی نشان می‌دهیم که نظرم‌ان به آنها مساعد است. زمانی که کودک‌مان دوان دوان به سوی‌مان می‌آید تا بغلش کنیم، موانع و حتی بازوهایمان را از سر راه کنار می‌زنیم تا او بتواند به سمت شکم‌مان دسترسی داشته باشد. مواجهه‌ی شکمی را به این دلیل انتخاب می‌کنیم که احساس می‌کنیم گرم‌ترین و راحت‌ترین احساس را به فرد مقابل می‌دهد. در واقع، اصطلاح پشت کردن را برای بیان حس منفی به کسی یا چیزی استفاده می‌کنیم، زیرا سمت شکم را به کسانی پیشکش می‌کنیم که برایمان مهم‌اند و پشت‌مان را به کسانی نشان می‌دهیم که برایمان مهم نیستند.

به همین ترتیب، برای نشان دادن راحتی، از بالاتنه و شانه‌هایمان استفاده می‌کنیم تا به سمتی که مایلیم خم شویم. در کلاس درس، زیاد پیش می‌آید دانش‌آموزانی را ببینیم که بدون آنکه خودشان متوجه باشند، به سمت معلم محبوب‌شان خم می‌شوند و تقریباً به خارج از صندلی‌هایشان می‌رسند و هر کلمه را به دقت گوش می‌کنند. صحنه‌ای از فیلم مهاجمان صندوق گمشده را به یاد می‌آورید که در آن دانشجویان به سمت استادشان خم شده بودند؟ رفتار غیرکلامی‌شان به‌روشنی نشانگر آن بود که او را تحسین می‌کنند.

عاشقان را می‌توان در حالی دید که روی میز کافه به سمت هم خم شده‌اند و صورت‌هایشان به هم نزدیک می‌شود تا تماس دیداری صمیمانه‌تری برقرار کنند. آنها شکم‌شان را به سمت هم می‌گیرند و آسیب‌پذیرترین اندام‌هایشان را در معرض دید هم قرار می‌دهند. این واکنش طبیعی و تکاملی مغز لیمبیک است که فایده‌ی اجتماعی دارد. وقتی به هم نزدیک‌تر می‌شویم و سمت شکم (ضعیف‌ترین بخش بدن) را در معرض کسی یا چیزی که دوستش داریم می‌گذاریم، نشان می‌دهیم که خودمان را بی قید و شرط در اختیار آن کس یا

چیز می‌گذاریم. نشان دادن متقابل این رفتار یا ایزوپراکسیزم، با به ارمغان آوردن صمیمت و نشان دادن قدردانی از آن، بازتاب هماهنگی اجتماعی است.

رفتارهای لیمبیک غیرکلامی بالاتنه، از قبیل خم شدن، فاصله گرفتن و در معرض‌گذاری شکم، همیشه در اتاق هیأت مدیره و جلسات دیگر دیده می‌شود. همکارانی که نظرهایشان با هم یکی است طوری می‌نشینند که به هم نزدیک‌تر باشند، شکم‌شان بیشتر در راستای یکدیگر باشد و همدلانه به سمت هم خم می‌شوند تا به هم نزدیک‌تر باشند. زمانی که مردم مخالف‌اند، بدن‌شان را محکم نگه می‌دارند و از مواجهه‌ی شکمی پرهیز می‌کنند (مگر آنکه به چالش کشیده شوند) و به احتمال زیاد به جهتی خم می‌شوند که از هم فاصله بگیرند (شکل ۳۰ و ۳۱ را ببینید). این رفتار ناخودآگاه به دیگران می‌گوید: «با نظرت موافق نیستم». همانند همه‌ی رفتارهای غیرکلامی، این اقدامات باید با توجه به شرایط زمینه‌ای تحلیل شوند. برای مثال، کسانی که تازه وارد شغلی شده‌اند ممکن است در جلسات، رسمی و انعطاف‌ناپذیر به نظر برسند. این حالت جدی بدن و فعالیت محدود بازوها، به جای آنکه بازتاب مخالفت یا دوست نداشتن باشد، صرفاً ممکن است نشانگر آن باشد که به دلیل حضور در محیط جدید عصبی‌اند.

نه تنها می‌توانیم این اطلاعات را برای خواندن زبان بدن دیگران استفاده کنیم، بلکه باید همیشه به یاد داشته باشیم که رفتارهای غیرکلامی خودمان را هم پیش‌بینی کنیم. در طول جلسات یا گفت‌وگوها، همچنان که اطلاعات و آرا در جریان است، احساسات‌مان درباره‌ی اخبار و دیدگاه‌ها نیز جریان خواهد یافت و در رفتارهای غیرکلامی همیشه متغیرمان منعکس خواهد شد.

اگر یک لحظه موضوع ناخوشایندی بشنویم و لحظه‌ای دیگر موضوعی خوشایند، بدن‌هایمان این تغییر احساسات‌مان را منعکس خواهند کرد.

برای اینکه دیگران را آگاه کنید که با آنان موافقید یا اینکه دارید آگاهانه به آنچه که می‌گویند فکر می‌کنید، یکی از بهترین راه‌ها آن است که به سمت‌شان خم شوید یا شکم‌تان را در راستای آنها قرار بدهید. این تاکتیک به‌ویژه در زمانی مؤثر است که در جلسه‌ای حضور دارید و فرصتی برای صحبت کردن ندارید.



شکل ۳۰: مردم، زمانی که احساس راحتی و توافق بالایی هست، به سمت یکدیگر خم می‌شوند. این انعکاس رفتار یا ایزوپراکسیس از زمان طفولیت شروع می‌شود.



شکل ۳۱: در مقابل چیزها و کسانی که دوست نداریم، حتی در مقابل همکارانی که حرف‌هایشان موافق میل ما نیست، به عقب تکیه می‌دهیم.

* سپر بالاته

زمانی که به عقب خم شدن در مقابل کسی یا چیزی که دوست نداریم عملی یا به لحاظ اجتماعی قابل قبول نیست، غالباً ناخودآگاه با استفاده از بازوها یا اشیای مانعی در مقابل خودمان ایجاد می‌کنیم (شکل ۳۲ را ببینید). لباس یا اشیای نزدیک‌مان هم به همین منظور استفاده می‌شوند (نکته‌ی ۲۱ را بخوانید). برای مثال هر تاجر، زمانی که با کسی صحبت می‌کند که با او راحت

نیست، ممکن است ناگهان تصمیم بگیرد دکمه‌ی کتش را ببندد و به محض اینکه گفت‌وگو به پایان برسد، دوباره آن را باز کند.



شکل ۳۲: در طول گفت‌وگو، دست به سینه شدن ناگهانی ممکن است نشانه‌ی ناراحتی باشد.

نکته‌ی ۲۱: حرف خودمانی

زمانی که افراد ناگهان از بالاتنه‌ی خود حفاظت می‌کنند، می‌توانیم فرض کنیم که راحت نیستند و خودشان را به نوعی در معرض تهدید یا خطر احساس می‌کنند. در سال ۱۹۹۲، زمانی که با FBI همکاری می‌کردم، در اتاق هتلی در منطقه‌ی بوستون، با یک مرد جوان و پدرش گفت‌وگو کردم. پدر با بی‌میلی قبول کرده بود مرد جوان را برای گفت‌وگو بیاورد. مرد جوان، زمانی که روی کاناپه‌ی هتل نشسته بود، یکی از کوسن‌های کاناپه را برداشت و، در بیشتر این گفت‌وگوی سه‌ساعته، آن را نزدیک سینه‌اش نگه داشت. مرد جوان، با وجود حضور پدرش، احساس آسیب‌پذیری می‌کرد و بنابراین، نیاز داشت «پتوی امنیتی(۵)» را محکم بچسبد. این مانع تنها یک کوسن بود، اما برای او باید کاملاً مؤثر بوده باشد، زیرا واقعاً هیچ کاربردی برایش نداشت. نکته‌ی قابل‌توجه این بود که وقتی موضوع خنثی بود، مثلاً زمانی که درباره‌ی فعالیت‌های ورزشی صحبت می‌کردیم، کوسن را کنار می‌گذاشت. با این حال، وقتی درباره‌ی احتمال دست داشتنش در یک جرم سنگین صحبت می‌کردیم، دوباره کوسن را برمی‌داشت و محکم روی بالاتنه‌اش می‌گرفت. روشن بود که مغز لیمبیکش تنها زمانی نیاز به محافظت از بالاتنه را احساس می‌کرد که او تهدیدی احساس کند. در این جلسه، هیچ چیزی بروز نداد؛ اما در جلسه‌ی بعدی، کوسن‌های آرامش‌بخش آگاهانه غایب بودند!

بستن دکمه‌ی کت همیشه نشانه‌ی ناراحتی نیست؛ مردان غالباً دکمه‌های کت‌شان را برای رسمیت دادن به موقعیت یا نشان دادن تفاوت به رئیس‌شان می‌بندند. با این کار، آن راحتی کاملی که مثلاً در کبابی احساس می‌کنیم نصیب‌مان نمی‌شود، اما آنقدرها هم معذب نخواهیم بود. لباس‌ها و نحوه‌ی توجه‌مان به لباس‌ها ممکن است بر ادراکات دیگران تأثیرگذار و حتی نشانگر خوش‌برخورد بودن و گشاده‌رویی ما در مقابل دیگران باشد (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۲۱۴-۲۰۶).

همیشه، برداشت من این بوده است که رئیس‌جمهورها با پولوشرت به کمپ‌دیوید می‌روند تا چیزی را به دست آورند که با کت و شلوار رسمی نتوانسته‌اند در چهل مایلی کاخ سفید به دست آورند. وقتی (با درآوردن کت‌ها) شکم خود را آشکار می‌کنند، دارند می‌گویند: «من، در مقابل تو، بی‌آلایشم». نامزدهای ریاست‌جمهوری نیز، که در گردهمایی‌ها خود را از شر کت‌هایشان

(یا اگر بخواهید، سپرهایشان) خلاص می‌کنند و آستین‌های پیراهن‌شان را در مقابل «عامه‌ی مردم» بالا می‌زنند، همین پیام را می‌دهند. شاید تعجبی نداشته باشد که زنان غالباً بالاتنه‌هایشان را به‌ویژه در زمانی که احساس ناامنی می‌کنند یا محتاط یا عصبی‌اند، حتی بیشتر از مردان می‌پوشانند. هر زن ممکن است بازوانش را به حالت ضربدری روی شکمش، درست زیر سینه‌ها، قرار بدهد تا بالاتنه‌ی خود را حفاظت و راحتی خود را تأمین کند. ممکن است یک بازو را از جلوی بالاتنه عبور بدهد و آرنج بازوی دیگر را بگیرد و مانعی در مقابل سینه‌اش ایجاد کند. هر دو رفتار، به‌ویژه در آن دسته از موقعیت‌های اجتماعی که نوعی ناراحتی پیش می‌آید، آگاهانه به محافظت و مصونیت کمک می‌کند.

در محوطه‌ی دانشگاه، غالباً زنانی را می‌بینم که به‌ویژه در چند روز اول، دفترهایشان را روی سینه گرفته‌اند و به همین حالت وارد کلاس می‌شوند. همچنان که سطح راحتی‌شان افزایش می‌یابد، دفترها کم‌کم به کناره‌های بدن نقل مکان می‌کند. در روزهای آزمون، این رفتار حفاظت از سینه، حتی در میان دانشجویان مرد، غالباً افزایش می‌یابد. همچنین، به‌ویژه در زمان نشستن، زنان غالباً از کوله‌پشتی، کیف دستی یا کیف پول برای محافظت از خودشان استفاده می‌کنند. همان‌طور که در زمان تماشای تلویزیون ممکن است چیز آرامش‌بخشی نگه دارید، اگر بالاتنه‌ی شکمی را با چیزی بپوشانیم، باعث محافظت و آرامش‌مان می‌شود. اشیایی که به سمت خود و به‌ویژه به سمت شکم می‌کشیم معمولاً در آنجا قرار می‌گیرند تا در هر موقعیتی که باشیم، آرامشی را که در آن لحظه نیاز داریم فراهم کنند. زمانی که افرادی را می‌بینید که بلادرنگ از بالاتنه‌هایشان حفاظت می‌کنند، می‌توانید آن را نشانه‌ی دقیقی از ناراحتی آنها تلقی کنید. اگر اوضاع را دقیقاً بسنجید، منبع ناراحتی ممکن است شما را در کمک به آنها یا حداقل درک بهتر آنها یاری کند.

مردان، به هر دلیل (شاید برای اینکه کمتر در معرض دید باشند)، بالاتنه‌هایشان را حفاظت خواهند کرد، اما به روش‌هایی که کمتر محسوس باشد. مرد ممکن است دستش را دراز کند تا با ساعتش بازی کند یا همانند پرنس چارلز انگلستان که غالباً این کار را در ملا عام انجام می‌دهد، ممکن است دستش را دراز کند و آستین پیراهنش را تنظیم یا با حلقه‌های دستبندش بازی کند. همچنین، ممکن است گره‌ی کراواتش را درست کند و این کار را طولانی‌تر از همیشه انجام بدهد، زیرا باعث می‌شود بازو ناحیه‌ی شکم و گلو را بپوشاند. این‌ها اشکالی از حفاظت از خود است که نشان می‌دهد فرد در آن لحظه کمی احساس ناامنی می‌کند.

در صف پرداخت سوپرمارکت، منتظر بودم زن جلویی تراکنشش را تمام کند. ظاهراً، داشت از کارت اعتباری استفاده می‌کرد و دستگاه مدام خطا می‌داد. هر بار که او کارت را می‌کشید و رمز کارت را وارد می‌کرد، در حالی که

دست به سینه ایستاده بود، منتظر پاسخ دستگاه می‌ماند تا اینکه در نهایت منصرف و با عصبانیت دور شد. هر بار که کارت رد می‌شد، بازوانش را محکم‌تر فشار می‌داد و این به‌روشنی نشانگر تشدید اذیت شدن و ناراحتی او بود (شکل‌های ۳۳ و ۳۴ را ببینید).

کودکان، زمانی که آشفته‌اند یا نافرمانی می‌کنند، حتی در سنین پایین، حالت دست به سینه می‌گیرند یا بازوان‌شان را قفل می‌کنند. این رفتارهای حفاظ‌سازی در اشکال مختلفی ظاهر می‌شود، از بازوانی که جلوی شکم صلیب تشکیل داده‌اند تا حالت دست به سینه و دستانی که شانه‌ی مخالف را گرفته‌اند.

دانشجویان غالباً از من می‌پرسند اگر در کلاس دست به سینه بنشینند، آیا این به معنای آن است که مشکلی وجود دارد؟

نه مسأله وجود داشتن یا نداشتن مشکل است و نه این حالت بدن هم به معنای آن است که می‌خواهند استاد را از خود دور کنند؛ بازوانی که یکدیگر را جلوی بدن قطع کرده‌اند برای بسیاری از مردم یکی از ژست‌های نشانگر راحتی محسوب می‌شود.

با این حال، زمانی که فرد ناگهان حالت دست به سینه می‌گیرد و بعد بازوانش را محکم با دستانش به هم قفل می‌کند، این نشانگر ناراحتی است. به یاد داشته باشید، با سنجش تغییرات نسبت به حالت مبنا است که می‌توانیم متوجه نگرانی فرد بشویم. نگاه کنید که آیا فرد، در زمانی که آرام‌تر می‌شود، دستانش را از روی شکم برمی‌دارد یا خیر. متوجه شده‌ام که وقتی (در دانشگاه) کلاس برگزار می‌کنم، بسیاری از حضار در ابتدا دست به سینه می‌نشینند و بعد به مرور زمان، دست‌ها را شل می‌کنند. روشن است که چیزی باعث این رفتار شده که احتمالاً افزایش راحتی با محیط اطراف و استاد است.



شکل ۳۳: بسیاری از ما، در زمانی که منتظریم یا به حرف‌های سخنران گوش می‌دهیم، از روی راحتی حالت دست به سینه می‌گیریم. در اطراف خانه، به ندرت به این حالت می‌نشینیم، مگر آنکه چیزی آزارمان داده باشد، مثل انتظار برای حرکتی که با تأخیر افتاده است.



شکل ۳۴: حالت دست به سینه و دستانی که بازوانش را گرفته‌اند قطعاً نشانگر ناراحتی است.

می‌توان این طور استدلال کرد که زنان (یا مردان) صرفاً به این دلیل حالت دست به سینه می‌گیرند که سردشان است. اما این به معنای نداشتن معنای غیرکلامی نیست، زیرا یخ کردن هم یکی از اشکال ناراحتی است. کسانی که در زمان انجام گفت‌وگو راحت نیستند (برای مثال، مظنونان تحقیقات جنایی،

کودکانی که با والدین‌شان مشکل دارند یا کارمندی که به دلیل رفتار نامناسب زیر سؤال می‌روند) غالباً شکایت می‌کنند که در طول گفت‌وگو احساس سرما می‌کنند. صرف نظر از دلیل، زمانی که درمانده می‌شویم، مغز لیمبیک‌مان سیستم‌های مختلف بدن را درگیر آماده‌سازی واکنش بقای میخکوب شدن، فرار یا مبارزه می‌کند. یکی از نتایج این کار آن است که اگر لازم باشد ماهیچه‌های بزرگ اندام‌ها برای فرار از تهدید یا مبارزه با آن استفاده شود، خون به سمت رگ‌های ماهیچه‌های بزرگ اندام‌ها هدایت و از مغز دور می‌شود. زمانی که به این حوزه‌های حیاتی منحرف می‌شود، بعضی‌ها رنگ پوست‌شان از حالت طبیعی خارج می‌شود و عملاً رنگ‌شان می‌پرد یا به حالتی درمی‌آید که انگار شوکه شده‌اند. از آنجا که خون منبع اصلی گرمای بدن‌مان است، انحراف خون از پوست به سمت ماهیچه‌های عمیق‌تر باعث می‌شود سطح بدن خنک‌تر شود (نکته‌ی ۲۲ را بخوانید) (لودو، ۱۹۹۶، ۱۳۳-۱۳۱۹). برای مثال، در گفت‌وگو با مرد جوانی که کوسن را می‌فشرد، با وجود آنکه سیستم تهویه را خاموش کرده بودم، در تمام مدتی که آنجا بودیم شکایت می‌کرد که سردش است. هم من هم پدرش خوب بودیم؛ فقط او بود که از پایین بودن دما شکایت می‌کرد.

* تعظیم بالاتنه

از کمر خم شدن تقریباً در تمام جهان نشانه‌ی چابلوسی، احترام یا فروتنی در زمان گرامیداشت (مثلاً در زمان تشویق و تمجید) است. برای مثال، به ژاپنی‌ها و چینی‌ها توجه کنید (که در مورد چینی‌ها در دوره‌ی کنونی کمتر شده است) که چگونه از روی احترام و تمکین تعظیم می‌کنند. وقتی خود به خود حالت تعظیم یا سجده به خود می‌گیریم که اساساً با خم شدن بالاتنه انجام می‌شود، به معنای مطیع بودن یا پایین‌تر بودن جایگاه‌مان است.

نکته‌ی ۲۲: چرا نمی‌توانید موضوعات خاص را تحمل کنید؟

تا به حال به این فکر کرده‌اید که چرا وقتی سر میز ناهار مشاجره می‌کنید دچار ناراحتی معده می‌شوید؟ زمانی که آشفته‌اید، دستگاه هاضمه دیگر به اندازه‌ای که برای هضم کامل لازم است خون در اختیار ندارد. همان‌طور که واکنش میخکوب شدن، فرار کردن یا مبارزه‌ی سیستم لیمبیک‌تان، خون را از پوست دور می‌کند، به همان ترتیب خون را از دستگاه هاضمه دور می‌کند و به قلب و ماهیچه‌های اندام‌ها (به‌ویژه پاها) می‌فرستد تا برای فرار آماده شویم. احساس ناراحتی معده نشانه‌ای از برانگیختگی لیمبیک است. دفعه‌ی بعدی که

در طول غذا خوردن مشاجره‌ای پیش می‌آید، واکنش لیمبیک پریشانی را تشخیص خواهید داد. کودکی که والدینش سر میز ناهار با هم دعوا می‌کنند واقعاً نمی‌تواند غذایش را تمام کند؛ سیستم لیمبیکش بر تغذیه و گوارش غلبه می‌کند تا آنها را برای فرار و بقا آماده کند. در کنار این موضوعات، موضوع جالب توجه تعداد افرادی است که پس از هر ضایعه‌ی روانی بالا می‌آورند. اساساً، در طول شرایط اضطراری، بدن می‌گوید که برای گوارش وقت نیست؛ واکنش، سبک کردن بار و آماده‌سازی برای فرار یا برخورد فیزیکی است (گراسمن، ۶۷-۷۳).

برای مردم غرب، سجده کردن کار آسانی نیست، به‌ویژه اگر آگاهانه باشد. با این حال، زمانی که افق‌های فکری خود را بسط می‌دهیم و با مردم بیشتر و بیشتری از کشورهای مختلف خاور نزدیک و خاور دور تعامل می‌کنیم، لازم می‌شود که یاد بگیریم بالاتنه‌هایمان را به‌ویژه در زمان دیدار با سالخورده‌گان و افراد محترم، کمی خم کنیم. کسانی که در فرهنگ‌شان برای چنین حرکتی احترام قائل‌اند این حرکت ساده‌ی احترام‌گذاری را ارج خواهند نهاد و برای غربیانی که این حرکت را انجام بدهند مزیت اجتماعی قائل خواهند شد (نکته‌ی ۲۳ را بخوانید). ضمناً، مردم شرق اروپا، به‌ویژه سالخورده‌ترها هنوز دوست دارند از روی احترام پاشنه‌هایشان را به هم بزنند و کمی تعظیم کنند. هر بار که این حرکت را می‌بینم، با خودم فکر می‌کنم چه حرکت جذابی است که مردم هنوز در جهان امروز بخشنندگی و احترام را نشان می‌دهند. خم کردن بالاتنه، چه آگاهانه باشد یا ناخودآگاه، حرکتی غیرکلامی مبنی بر احترام به دیگران است.

نکته‌ی ۲۳: سجده‌ی کامل

جهان‌شمولی خم شدن‌های بالاتنه در یک فیلم خبری از جنرال داگلاس مک‌آرتور به‌خوبی برایم روشن شد؛ این فیلم مربوط به دوره‌ی پیش از آغاز جنگ جهانی دوم بود که او دوران مأموریتش را در دولت فلیپین می‌گذراند. این فیلم یک افسر ارتش ایالات‌متحده را نشان می‌دهد که، پس از آوردن تعدادی سند، از اتاق خارج می‌شود. زمانی که خارج می‌شود، در حالی که عقب عقب راه می‌رفت، اتاق را ترک کرد. هیچکس از او نخواست به‌چنین کند؛ این رفتار خود به خود با دستور مغز افسر انجام شده بود تا مقام بالاتر متوجه شود جایگاهش روشن است. این حرکت نشانه‌ی پذیرش مقام مک‌آرتور بود (گوریل‌ها، سگ‌ها، گرگ‌ها و سایر حیوان‌های غیرانسان هم این حرکت مطیعانه را انجام می‌دهند). جالب اینجا بود که افسری که تعظیم‌کنان از اتاق

خارج می‌شد کسی نبود جز مردی که یک روز فرماندهی عالی متفقین در اروپا، معمار حمله‌ی نورماندی و سی‌وچهارمین رئیس‌جمهور آمریکا شد؛ دوایت دیوید آیزنهاور. تصادفاً، سال‌ها بعد مک‌آرتور به محض اینکه فهمید آیزنهاور در تکاپوی رئیس‌جمهور شدن است، اظهار کرد که آیزنهاور «بهترین دفترداری» بوده که تاکنون داشته است (منچستر، ۱۹۷۸، ۱۶۶).

* آرایش بالاتنه

از آنجا که ارتباطات غیرکلامی شامل نمادها نیز می‌شود، باید به لباس‌ها و سایر وسایل شخصی که به بالاتنه (در کل، تمام بدن) پوشانده می‌شود هم توجه کنیم. گفته می‌شود که لباس انسان را می‌سازد و من موافقم، حداقل از نظر ظاهر چنین است. مطالعات مختلف ثابت کرده‌اند آنچه که می‌پوشیم، خواه کت و شلوار باشد یا لباس غیررسمی و حتی رنگ لباس‌ها (کت و شلوار آبی در مقابل قهوه‌ای)، دیگران را تحت تأثیر قرار می‌دهد (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۲۱۴-۲۰۶).

لباس نکات بسیاری را درباره‌ی ما فاش و کارهایی زیادی برایمان می‌کند. بالاتنه‌هایمان به نوعی بلبوردهایی‌اند که احساسات‌مان را رویشان تبلیغ می‌کنیم. در طول رابطه‌ی عاشقانه، طوری لباس می‌پوشیم که او را جادو کنیم؛ در حین کار، برای موفقیت لباس می‌پوشیم. به همین ترتیب، لباس فرم دبیرستان، نشان پلیس و مدال‌های نظامی همگی روی بالاتنه پوشیده می‌شوند تا توجه دیگران را به دستاوردهایمان جلب کنیم. اگر می‌خواهیم دیگران به ما توجه کنند، باید بر بالاتنه تمرکز کنیم. زمانی که رئیس‌جمهور سخنانی وضعیت کشور را در محضر کنگره ایراد می‌کند، زنان قرمزپوشی که در دریای آبی و خاکستری جلب توجه می‌کنند زنانی‌اند که مانند پرنده‌هایی که پرهایشان را به نمایش می‌گذارند، رنگ‌های زنده‌ای پوشیده‌اند تا دیده شوند.

لباس‌ها ممکن است بسیار ملایم، بسیار شرورانه یا بسیار جلف و نشانگر خلق و خو و یا شخصیت پوشنده‌ی لباس باشد. از طرف دیگر، می‌توانیم از زیورهای بالاتنه یا بخش‌های برهنه‌ی آن برای جذب دیگران استفاده کنیم، نشان دهیم که چقدر عضلانی یا متناسیم، یا تناسب اجتماعی، اقتصادی یا شغلی‌مان را تبلیغ کنیم. شاید این توضیحی باشد بر اینکه بسیاری از مردم، در زمان تصدی وظیفه‌ای مهم یا سر قرار رفتن، بیش از حد به آنچه که می‌پوشند توجه می‌کنند. زیورهای شخصی‌مان کمک می‌کند تبار یا وفاداری خود را به گروهی خاص نشان بدهیم (برای مثال، پوشیدن لباس‌هایی با رنگ تیم محبوب‌مان).

لباس ممکن است بسیار روشن‌گر باشد (مانند لباس جشن یا عزا) و جایگاه بالا یا پایین فرد یا متابعت از هنجارهای اجتماعی یا عضویت در فرقه‌های خاص (مانند یهودیان خاسیدیسم، کشاورزان آمیش یا هاری کریشنا) را نشان دهد. به نوعی، لباس ما نشانگر شخصیت ماست (نکته‌ی ۲۴ را بخوانید). سالیان سال، از مردم می‌شنیدم که مثل مأموران FBI لباس می‌پوشم و حق با آنان بود. من لباس فرم استاندارد مأموران را می‌پوشیدم: کت و شلوار سورمه‌ای، پیراهن سفید، کراوات قرمز تیره، کفش‌های مشکی و موهای کوتاه.

بدیهی است که چون نقش‌های شغلی خاصی داریم که پوشاک خاصی را ایجاب می‌کند و چون دربارهی لباس انتخاب‌های آگاهانه‌ای انجام می‌دهیم، باید به ارزیابی معنای این پوشش دقت کنیم. از این‌ها گذشته، مردی که دم در ایستاده است و یونیفرم تعمیرکار تلفن را پوشیده است ممکن است مجرمی باشد که لباس را خریده یا سرقت کرده است تا بتواند وارد خانه‌ی شما شود (نکته‌ی ۲۵ را بخوانید).

نکته‌ی ۲۴: لباس شما نشانه‌ی شخصیت شما است.

این سناریو را در نظر بگیرید. یک روز عصر دارید در خیابانی خلوت قدم می‌زنید و صدای پای کسی را می‌شنوید که پشت سرتان می‌آید. چون هوا تاریک است، نمی‌توانید صورت یا دستان او را به‌روشنی ببینید، اما می‌توانید ببینید که کت و شلوار پوشیده و کراواتی زده است و کیفی به دست دارد. حالا، همان پیاده‌روی تاریک را تجسم کنید، اما این بار تصور کنید تنها چیزی که پشت سرتان می‌بینید تصویر نه چندان روشن فردی است که لباس نامرتبی پوشیده و شلوارش آویزان، کلاهش کج، پیراهنش پر از لک و کفش‌های تیسش کهنه و ژنده است. به هر صورت، نمی‌توانید او را خوب ببینید تا جزئیات دیگر را تشخیص دهید و در نتیجه او را تنها بر پایه‌ی لباس تصور می‌کنید. اما اگر فقط بر پایه‌ی لباس قضاوت کنید، احتمالاً دربارهی تهدید بالقوه‌ای که هر فرد متوجه امنیت‌تان می‌کند نتیجه‌گیری‌های متفاوتی خواهید کرد. حتی اگر سرعت نزدیک شدن هر فرد یکی باشد، زمانی که نزدیک می‌شود، مغز لیمبیک‌تان فعال خواهد شد، هرچند واکنش‌تان به این افراد منحصرأ بر مبنای واکنش‌تان به لباس‌هایشان خواهد بود. ارزیابی‌تان از موقعیت باعث خواهد شد احساس راحتی یا ناراحتی یا حتی بالقوه احساس تهدید کنید.

قصد ندارم برایتان مشخص کنم که چه افرادی در شما احساس راحتی بیشتری ایجاد می‌کنند؛ تصمیم‌گیری با شماست. اما درست یا غلط، در

شرایط برابر، این لباس است که نگاه‌مان به افراد را عمیقاً تحت تأثیر قرار می‌دهد. لباس به خودی خود به ما آسیب فیزیکی نمی‌زند، اما به لحاظ اجتماعی تحت تأثیرمان قرار می‌دهد. در نظر بگیرید که بعضی از مردم آمریکا، از زمان ۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱، چقدر با فردی که لباسش نشانگر خاورمیانه‌ای بودنش است شکاک و قضاوتی برخورد می‌کنند. علاوه بر این، تصور کنید که در نتیجه‌ی این برخوردها آمریکایی‌های خاورمیانه‌ای چه احساسی خواهند داشت.

به دانشجویان دانشکده می‌گویم چنین قضاوتی همیشه منصفانه نیست و اینکه متأسفانه، از روی لباس درباره‌شان قضاوت خواهد شد؛ بنابراین، باید به‌دقت درباره‌ی انتخاب لباس و پیامی که برای دیگران می‌فرستند فکر کنند.

نکته‌ی ۲۵: همیشه آنی که به نظر می‌آید نیستیم

روشن است که وقتی فقط بر مبنای لباس درباره‌ی فرد قضاوت می‌کنیم باید محتاط باشیم، زیرا ممکن است گاهی به نتیجه‌گیری‌های اشتباه منجر شود. سال پیش، در یکی از هتل‌های بسیار خوب لندن بودم. این هتل تنها چهار خیابان یا کاخ باکینگهام که همه‌ی کارکنان و از جمله خدمتکارانش لباس رسمی آرمانی می‌پوشیدند، فاصله داشت. اگر آنها را در قطار در حال رفتن به سر کار می‌دیدم، به راحتی ممکن بود درباره‌ی موقعیت اجتماعی‌شان فریب بخورم. بنابراین، به یاد داشته باشید که لباس، چون فرهنگ در تعیینش نقش دارد و به راحتی قابل دستکاری است، تنها بخشی از تصویر غیرکلامی است. لباس را با این دلیل ارزیابی می‌کنیم که ببینیم آیا پیامی ارسال می‌کند یا خیر، نه اینکه از آن برای قضاوت کردن مردم استفاده کنیم.

با وجود هشدارهایی که داده شد، نوع پوشش باید در طرح کلی سنجش رفتارهای غیرکلامی در نظر گرفته شود. به این دلیل، مهم است لباس‌هایی که می‌پوشیم، با این فرض که می‌خواهیم رفتارشان را طوری تحت تأثیر قرار بدهیم که مثبت یا به نفع‌مان باشد، هم‌نوا با پیام‌هایی باشد که می‌خواهیم برای دیگران بفرستیم.

زمانی که می‌خواهید پوشاک و متعلقاتش را انتخاب کنید، همیشه از پیامی که با لباس‌تان می‌فرستید و معنایی که دیگران ممکن است از لباس‌تان برداشت کنند آگاه باشید. همچنین، توجه کنید که ممکن است عمداً بخواهید با استفاده از لباس‌تان برای فرد یا گروهی خاص در زمان و مکانی معین پیامی بفرستید، اما شاید لازم باشد در طول مسیر از بسیاری افراد دیگر که پذیرای پیام‌تان نیستند، عبور کنید!

در سمینارها، مکرراً می‌پرسم: «چند نفرتان امروز لباسش را مادرش تنش کرده است؟». البته، همه می‌خندند و هیچکس دستش را بالا نمی‌آورد. سپس، می‌گویم: «خب، پس همگی خودتان لباس‌تان را انتخاب کرده‌اید». در این زمان است که همه دور و برشان را نگاه می‌کنند و شاید برای اولین بار، متوجه می‌شوند که می‌توانسته‌اند بهتر لباس بپوشند و خودشان را بهتر نشان بدهند. از این‌ها گذشته، پیش از آنکه دو نفر برای اولین بار یکدیگر را ببینند، تنها اطلاعاتی که هر فرد از فرد دیگر دارد ظاهر فیزیکی و ارتباطات غیرکلامی دیگر است. شاید زمان آن باشد که ببینید برداشت دیگران از شما چیست.

* خودآرایی

زمانی که حال جسمی و روحی‌مان خوب است، به ظاهرمان اهمیت می‌دهیم و در نتیجه، خودآرایی می‌کنیم و آماده می‌شویم. انسان‌ها از این لحاظ منحصربه‌فرد نیستند، زیرا پرندگان و پستانداران هم چنین رفتارهایی نشان می‌دهند. از سوی دیگر، زمانی که حال جسمی و روحی‌مان خوب نیست، حالت بالاتنه و شانه‌ها و همچنین ظاهر کلی‌مان ممکن است از ناخوشی ما خبر بدهد (انجمن روانپزشکی آمریکا، ۲۰۰۰، ۳۰۴-۳۰۷، ۳۵۲-۳۵۰). بسیاری از بی‌خانمان‌های مفلوک به اسکیزوفرنی دچارند و به‌ندرت به لباس‌شان توجه می‌کنند. لباس‌هایشان خاکی و چرکین است، و بسیاری از این افراد حتی با تلاش‌هایی که دیگران برای به حمام بردن‌شان یا پوشاندن لباس تمیز انجام می‌دهند مقابله می‌کنند. فرد افسرده، زمانی که راه می‌رود یا ایستاده است، قوز می‌کند، گویی که وزن جهان را به دوش می‌کشد. به خود نرسیدن در طول بیماری و ناراحتی پدیده‌ای است که انسان‌شناسان، مددکاران و فراهم‌کنندگان مراقبت‌های سلامت سراسر جهان به آن اشاره می‌کنند. زمانی که مغز ناراحت است یا ناخوشیم، خودآرایی و ظاهر اولین چیزهایی است که نادیده می‌گیریم (داروین ۱۸۷۲، فصل سوم، بخش‌های مختلف). برای مثال، بیمارانی که دوره‌ی بهبود پس از جراحی را می‌گذرانند ممکن است با موهای ژولیده و لباس اتاق عمل، در حالی که پشت‌شان برهنه است، در راهروی بیمارستان راه بروند و به ظاهر شخصی‌شان اهمیتی ندهند. زمانی که واقعاً بیمارید، ممکن است اطراف خانه دراز بکشید و نامرتب‌تر از حالت نرمال‌تان به نظر برسید. زمانی که فردی واقعاً بیمار است یا واقعاً دچار ضایعه شده است، مغز اولویت‌های دیگری دارد و خودآرایی قطعاً یکی از این اولویت‌ها نیست. بنابراین، در این شرایط، با توجه به نادیده گرفته شدن کلی نظافت و یا آرایش شخصی، می‌توانیم درباره‌ی وضعیت ذهنی یا سلامت فرد فرضیاتی مطرح کنیم.

* لم دادن بالاته

لم دادن روی صندلی یا کاناپه معمولاً نشانگر راحتی است. با این حال، زمانی که باید درباره‌ی مشکلات جدی بحث شود، لم دادن نشانگر سلطه‌گری یا قلمروخواهی است (شکل ۳۵ را ببینید). به‌طور خاص، نوجوانان غالباً روی صندلی یا نیمکت لم می‌دهند تا در زمانی که والدین‌شان بازخواست‌شان می‌کنند، با این رفتار غیرکلامی تسلط‌شان به محیط را نشان بدهند. این رفتار لم دادن بی‌ادبانه است و نشانگر بی‌اهمیتی به صاحبان قدرت یا اختیار است. این رفتار نوعی تظاهر قلمروخواهانه است که نباید تشویق یا تحمل شود.



شکل ۳۵: لم دادن یکی از تظاهرات قلمرویی است که در خانه‌ی خودتان مشکلی ندارد، اما نه در محل کار و به‌ویژه در طول مصاحبه‌ی شغلی.

اگر کودکی داشته باشید که هر وقت با او به مشکلی جدی بر می‌خورید چنین رفتاری نشان می‌دهد، برای خنثی کردن چنین رفتاری، باید فوراً از کودک

بخواهید صاف بنشینند و اگر این کار جواب ندهد، به طور غیرکلامی قلمرویش را نقض کنید (مثلاً کنارش بنشینید یا نزدیک به او در پشت سرش بایستید). به طور خلاصه، کودک‌تان به «تجاوز» به فضایش واکنش لیمبیک نشان خواهد داد و این باعث خواهد شد صاف بنشینند. اگر به کودک‌تان اجازه بدهید در طول اختلاف نظرهای جدی با لم دادن بالاتنه قسر در برود، نباید شگفت‌زده شوید، اگر به مرور زمان دیگر احترام گذاشتن را کنار بگذارد. و چرا که نه؟ با تحمل کردن چنین رفتارهایی، اساساً دارید می‌گویید: «بی‌احترامی به من مشکلی ندارد». زمانی که این بچه‌ها بزرگ می‌شوند، ممکن است در محل کار هم، به جای آنکه مؤدبانه صاف بنشینند، به شکل نامناسبی لم بدهند. این کار باعث می‌شود زیاد در آن شغل دوام نیاورد، زیرا به شدت متضمن پیام غیرکلامی و منفی بی‌احترامی به مسئولان است.

* باد انداختن در سینه

انسان‌ها، مانند بسیاری دیگر از مخلوقات (از جمله مارمولک‌ها، پرندگان، سگ‌ها و میمون‌ها) در تلاش برای اثبات سلطه بر قلمرو، باد به سینه می‌اندازند (گیونز، ۲۰۰۷-۱۹۹۸). دو نفر را که از هم عصبانی‌اند زیر نظر بگیرید؛ درست همانند گوریل‌های پشت‌نقره‌ای، باد به سینه خواهند انداخت. زمانی که دیگران را در حال انجام این کار می‌بینید، تقریباً مضحک به نظر می‌رسد؛ اما نباید نادیده‌اش بگیرید، زیرا مشاهدات نشان داده است که وقتی کسی می‌خواهد کس دیگری را بزند، به سینه‌اش باد می‌اندازد. در مدرسه‌ها، وقتی بچه‌ها می‌خواهند با هم دعوا کنند، این رفتار را مشاهده می‌کنید. همچنین، این رفتار را در میان بوکسورهای حرفه‌ای، که پیش از مسابقه‌ای مهم برای هم کری می‌خوانند، مشاهده می‌کنید: سینه را ستبر می‌کنند، به سمت هم خم می‌شوند و ادعا می‌کنند قطعاً پیروز می‌شوند. محمدعلی بزرگ، در طول اتفاقات پیش از مسابقه، این کار را بهتر از هر کس دیگری انجام می‌داد. این کار او نه تنها برای تهدید حریف بود، بلکه در تمام مدت نمایش سرگرم‌کننده‌ای هم بود (این کار برای جذاب‌تر شدن نمایش و البته افزایش فروش بلیت بود).

* برهنه کردن بالاتنه

گاهی اوقات، در دعوای خیابانی، افرادی که برای زدن حریف آماده می‌شوند لباس‌هایشان را می‌کنند (یعنی بخش‌هایی مانند پیراهن یا کلاه را در می‌آورند). معلوم نیست این کار برای چه انجام می‌شود: صرفاً برای انقباض ماهیچه‌ها یا برای حفظ لباسی که در آورده می‌شود یا برای اینکه حریف نتواند

جایی برای چنگ انداختن پیدا کند. در هر حال، اگر با کسی درگیر مشاجره شوید و او کلاه، پیراهن یا بخش دیگری از لباسش را بکند، به احتمال زیاد دعوا خواهد شد (نکته‌ی ۲۶ را بخوانید).

نکته‌ی ۲۶: زمانی که نمی‌خواهی پیراهنش را درآورد

سال‌ها پیش، شاهد بودم که دو نفر از همسایه‌ها، سر اینکه سیستم آبپاش تصادفاً روی خودرویی آب پاشیده بود که تازه برق انداخته شده بود، یکه به دو می‌کردند. زمانی که دعوا بالا گرفت، یکی از همسایه‌ها شروع کرد به باز کردن دکمه‌های پیراهنش. در این زمان بود که فهمیدم مشتهایشان دارد بالا می‌رود. واقعاً، پیراهن‌هایشان را درآوردند و شروع کردند به سینه‌ی خود کوبیدن. این کار فقط پیش‌درآمد رد و بدل کردن مشتهایی بود که خیلی زود شروع شد. بسیار عجیب بود که دو مرد بالغ سر پاشیدن قطرات آب روی خودرو، دعوا می‌کردند. با این حال، موضوعی واقعاً جالب توجه این بود که دو مرد، همانند گوریل، به سینه می‌کوبیدند. واقعاً، خجالت‌آور بود که آنها را در حال نمایش چنین رفتارهای مضحکی تماشا کنم. واقعاً، دلیلی نداشت این‌طور شود.

* نفس نفس زدن و بالاتنه

وقتی فردی دچار استرس است، ممکن است به نظر برسد سینه‌اش تند تند منقبض و منبسط می‌شود. زمانی که سیستم لیمبیک برانگیخته شده و درگیر فرار یا مبارزه است، بدن تلاش می‌کند تا می‌تواند اکسیژن بگیرد، خواه با بیشتر و عمیق‌تر نفس کشیدن باشد یا با نفس نفس زدن. سینه‌ی فرد دچار استرس به این دلیل بالا و پایین می‌رود که مغز لیمبیک می‌گوید: «مشکل بالقوه‌ای در راه است: اگر ناگهان مجبور شدیم فرار کنیم یا دعوا کنیم، مصرف اکسیژن را تنظیم کن!». زمانی که این نوع رفتار غیرکلامی را در فردی سالم می‌بینید، باید بررسی کنید که چرا تا این حد استرس دارد.

* بالا انداختن شانه

بالا انداختن کامل یا ناقص شانه ممکن است با توجه به شرایط، معانی بسیاری داشته باشد. زمانی که رئیس از کارمندش می‌پرسد: «آیا درباره‌ی شکایت این مشتری چیزی می‌دانی؟» و کارمند در حالی که یکی از

شانه‌هایش را بالا می‌اندازد پاسخ می‌دهد: «نه»، احتمالاً گوینده به آنچه گفته شد متعهد نیست. پاسخ صادقانه و راست باعث می‌شود هر دو شانه به شدت و به یک اندازه بالا بیایند. زمانی که مردم با اطمینان آنچه را که می‌گویند تأیید می‌کنند، باید انتظار داشته باشید شانه‌هایشان را کامل بالا بیندازند. اگر هر دو شانه به سمت گوش‌ها بالا بیایند و بگویند «نمی‌دانم!»، هیچ مشکلی نیست. همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، این یکی از رفتارهای ضدجاذبه است که معمولاً به معنای راحت بودن فرد و اطمینان فرد به کارهایش است. اگر شانه‌های فرد تنها کمی بالا آمد یا اگر تنها یکی از آنها بالا آمد، احتمالاً آن فرد از نظر لیمبیک به آنچه می‌گوید متعهد نیست و دویهلو و حتی فریب‌آمیز حرف می‌زند (شکل‌های ۳۶ و ۳۷ را ببینید).



شکل ۳۶: بالا انداختن ناقص شانه نشانگر بی‌تعهدی با تزلزل است.



شکل ۳۷: از بالا انداختن شانه‌ها برای نشان دادن ندانستن یا شک استفاده می‌کنیم. بالا آمدن هر دو شانه را زیر نظر بگیرید؛ اگر تنها یکی بالا آمد، پیام مشکوک است.

* تظاهرات رفتاری خفیف شانه

در مورد شانه‌ها، مراقب افرادی باشید که در زمان صحبت کردن یا در واکنش به رویدادی منفی بدنشان را طوری تکان می‌دهند که شانه‌هایش کم‌کم شروع به بالا آمدن به سمت گوش‌ها می‌کند تا گردن را پنهان کنند (شکل ۳۸ را ببینید). در اینجا، کنش اصلی آن است که شانه‌ها کم‌کم بالا می‌آیند. فردی که این رفتار را نشان می‌دهد اساساً در تلاش است که گردنش را مثل یک لاک‌پشت پنهان کند. چنین فردی فاقد اعتماد به نفس و بسیار ناراحت است. این رفتار را در جلسات کاری، وقتی که رئیس وارد می‌شود و می‌گوید: «بسیار خب، می‌خواهم بشنوم هر کدام‌تان چه کارهایی کرده‌اید» می‌توان مشاهده کرد. زمانی که افراد مختلفی که در اتاق حاضرند با افتخار از دستاوردهایشان می‌گویند، کارکنان کم‌کار که ناخودآگاه می‌خواهند خودشان را پنهان کنند، ظاهراً همین‌طور پایین‌تر و پایین‌تر می‌روند و شانه‌هایشان بالاتر و بالاتر می‌آید.



شکل ۳۸: بالا آمدن شانه‌ها به سمت گوش‌ها باعث «اثر لاک‌پشتی» می‌شود؛ ضعف، تزلزل و هیجانات منفی پیام این اثر است. مثل ورزشکاران بازنده‌ای که به رختکن برمی‌گردند.

همچنین، این رفتار لاک پشت مانند در خانواده‌هایی مشاهده می‌شود که پدر می‌گوید: «واقعاً احساساتم جریحه‌دار می‌شود وقتی می‌فهمم یکی، بدون اینکه به من بگوید، چراغ مطالعه‌ام را شکسته است». زمانی که پدر به هر یک از بچه‌ها نگاه می‌کند، یکی از آنها به زمین نگاه می‌کند و شانه‌هایشان به سمت گوش‌ها بالا می‌آید. همچنین، تیم فوتبال بازنده‌ای که به رختکن برمی‌گردند هم این تظاهرات رفتاری خفیف شانه را نشان می‌دهند (شانه‌هایشان ظاهراً دارد سرهایشان را قورت می‌دهد).

نکته‌ی آخر درباره‌ی بالاتنه و شانه‌ها

کتاب‌های بسیاری درباره‌ی رفتار غیرکلامی نوشته شده که در آنها از بالاتنه و شانه‌ها غفلت شده است. این باعث تأسف است، زیرا انبوهی از اطلاعات ارزشمند را می‌توانیم از این بخش‌های بدن مان به دست آوریم. اگر از مشاهده‌ی سرنخ‌های غیرکلامی این ناحیه از بدن غفلت کرده‌اید، امیدوارم مطالب این فصل شما را متقاعد کرده باشد که دامنه‌ی مشاهداتان را گسترش بدهید و «بیلبورد» بدن را در آن بگنجانید. واکنش‌های بالاتنه بسیار صادقانه است، زیرا با توجه به اینکه بسیاری از اندام‌های حیاتی مان در این قسمت قرار گرفته‌اند، سیستم لیمبیک برای حفاظت بالاتنه‌هایمان مراقبت بسیاری به خرج می‌دهد.

فصل پنجم: دانش در دسترس

رفتارهای غیرکلامی بازوها

از نظر مشاهده‌ی زبان بدن، بازوها عمدتاً دست کم گرفته شده‌اند. عموماً، در زمانی که به دنبال خواندن رفتارهای غیرکلامی هستیم، بیشتر روی صورت و دست‌ها تأکید می‌کنیم. در مشاهده‌ی نشانه‌های راحتی، ناراحتی، اطمینان یا سایر تظاهرات احساس، بازوان به‌خوبی نقش فرستنده‌های عاطفی را بازی می‌کنند.

از زمانی که نیاکان نخستین‌مان توانستند راست راه بروند، انسان توانست بازوانش را آزادانه به روش‌های قابل‌توجهی استفاده کند. بازوان‌مان می‌توانند بار حمل کنند، ضربه بزنند، اشیاء را نگه دارند و در بلند شدن از زمین کمک‌مان کنند. بازوان ساده و چابک‌اند و به‌ویژه در زمانی که به همراه اندام‌های تحتانی استفاده شوند، اولین واکنش سخت را به هرگونه تهدید بیرونی نشان می‌دهند. اگر کسی چیزی به سمت‌مان پرتاب کند، بازوان‌مان به‌دقت و از روی غریزه برای بستن مسیر آن بالا می‌آید. بازوان‌مان، مانند پاها و ساق‌های پا، چنان واکنش‌پذیر و متمایل به حفاظت از ما هستند که حتی اگر کاری غیرعاقلانه یا غیرقانونی انجام بدهیم، همیشه برای دفاع از ما بالا خواهند آمد. در FBI که کار می‌کردم، افرادی را می‌دیدم که به بازوانشان گلوله خورده بود، زیرا اندام‌های فوقانی‌شان را در تلاش برای دفاع از خودشان در مقابل آتش هفت‌تیر استفاده کرده بودند. مغز متفکر متوجه می‌شود که بازو واقعاً نمی‌تواند جلوی گلوله را بگیرد، اما مغز لیمبیک بازوان را وادار خواهد کرد بالا بیایند و به‌دقت جلوی گلوله‌ای را که با سرعت ۹۰۰ فوت در ثانیه به پیش می‌آید بگیرد. در علم پزشکی قانونی، چنین جراحتهایی به زخم‌های دفاع مشهورند.

هر بار که بازویتان ضربه می‌خورد، به‌ویژه اگر به چیز تیزی خورده باشید، در نظر بگیرید که ممکن است بالاتنه را از ضربه‌ای بالقوه مهلک نجات داده باشد. یک‌بار که در طول طوفان فلوریدا چتری بالای سرم گرفته بودم، لبه‌ی تیز در خودرو به سمت من برگشت و به پهلویم خورد و دنده‌ای که از حفاظ بازوی بالآمده‌ام بیرون مانده بود شکست. از آن زمان، خاطره‌ی دردناکی دارم که یادآوری می‌کند قدر بازوانم و نقش حفاظتی‌شان را بدانم.

چون بازوان‌مان، مانند پاهایمان، طوری طراحی شده‌اند که برای بقا کمک‌مان کنند، می‌توان روی آنها برای افشای احساسات و نیت واقعی حساب کرد. بنابراین، برخلاف صورت که بیشتر متغیر و فریب‌آمیز است، اندام‌های فوقانی

نشانه‌های غیرکلامی محکمی به دست می‌دهند که افکار، احساسات و نیت ما و اطرافیان مان را دقیق‌تر به تصویر می‌کشند. در این فصل، تفسیر شماری از متداول‌ترین تظاهرات رفتاری بازو را بررسی خواهیم کرد.

رفتارهای غیرکلامی مهم مربوط به بازوان

*حرکات مربوط به جاذبه‌ی بازو

میزان حرکت بازوان مان نشانگر دقیق و مهمی از نگرش‌ها و احساسات مان است. این حرکات ممکن است از حالت ناراحت (خویش‌ناراحتی و محدود) تا حالت شاد و سرزنده (نامحدود و گسترده) را شامل شود. زمانی که راضی و خوشحالیم، بازوان مان آزادانه و حتی شادمانه حرکت می‌کنند. کودکانی را که بازی می‌کنند نگاه کنید. در حالی که با هم در تعامل‌اند، بازوان‌شان به آسانی حرکت می‌کند. در این حالت، بازوان را در حال نشان دادن، با اشاره فهماندن، نگه داشتن، بلند کردن، بغل کردن و حرکات موجی خواهید دید. زمانی که هیجان‌زده‌ایم، حرکات بازویمان را محدود نمی‌کنیم؛ در واقع، گرایش طبیعی مان تمرد در مقابل جاذبه و بالا آوردن بازوها تا بالای سرمان است (نکته‌ی ۲۷ را بخوانید).

نکته‌ی ۲۷: «دست‌ها بالا!»

برای اینکه مردم را وادار کنید دستانشان را بالای سرشان ببرند، به تفنگ‌نیازی ندارید. کاری کنید خوشحال شوند تا خود به خود این کار را بکنند. در واقع، احتمالاً تنها در زمان سرقت مسلحانه است که افراد ناخودآگاه دستانشان را با ناراحتی بالا می‌آورند. تصور کنید که ورزشکاران، پس از یک بازی خوب، چگونه می‌زنند قدش؛ هواداران فوتبال را نگاه کنید که وقتی تیم شهرشان تاج‌داون می‌کند (۴)، بازوانشان را به سمت آسمان بالا می‌آورند. کنش‌های ضدجاذبه‌ی بازو واکنشی متداول به شادی و هیجان است. چه در برزیل باشیم یا بلژیک، بلژیک یا بوتسوانا، تکان دادن دست یکی از رفتارهای واقعاً جهان‌شمولی است که برای نشان دادن میزان شادی مان استفاده می‌کنیم.

زمانی که مردم واقعاً پرانرژی و شادمان‌اند، حرکات بازویشان در خلاف جهت جاذبه است. همان‌طور که پیشتر گفته شد، رفتارهای ضدجاذبه با احساسات مثبت همبستگی دارند. زمانی که فردی حسی خوب یا حس اعتماد به نفس

دارد، بازوانشان را مثلاً در زمان قدم زدن سرخوشانه تاب می‌دهد. فرد متزلزل است که ناخودآگاه جلوی بازوانش را می‌گیرد و ظاهراً نمی‌تواند با وزن جاذبه مقابله کند.

خالصانه با یکی از همکاران‌تان درباره‌ی اشتباه تأثیرگذار و پرهزینه‌ای که او در زمان کار کرده است صحبت کنید تا ببینید که بازوان و شانه‌هایش فرو می‌افتد و پژمرده می‌شود. آیا تا به حال این «احساس فرو افتادن» را تجربه کرده‌اید؟ این حالت نوعی واکنش به رویدادی منفی است. هیجانات منفی باعث می‌شوند جسم‌مان وا برود. این واکنش‌های لیمبیک نه تنها صادقانه است، بلکه بلادرنگ روی می‌دهد. لحظه‌ای که امتیاز می‌گیریم، بازوان‌مان را بلند می‌کنیم و در هوا تکان می‌دهیم، یا وقتی رأی داور علیه ماست، شانه‌ها و بازوان‌مان پایین می‌افتد. این رفتارهای مرتبط با جاذبه هیجانات را دقیقاً و درست در همان لحظه‌ای که تحت تأثیر قرار گرفته‌ایم منتقل می‌کند. علاوه بر این، تظاهرات فیزیکی ممکن است مسری باشد، خواه در استادیوم فوتبال باشد یا در کنسرت راک یا دورهمی بهترین دوستان.

* عقب‌نشینی بازو

زمانی که آشفته یا هراسانیم، بازوان‌مان را عقب می‌کشیم. در واقع، زمانی که زخمی می‌شویم، تهدید می‌شویم، با ما بد رفتاری می‌شود یا نگرانیم، بازوان‌مان صاف کنار پهلوهایمان یا روی سینه به حالت ضربدری قرار می‌گیرند. این تاکتیک بقایی است که در زمان احساس خطر واقعی یا درک‌شده، به حفاظت از فرد کمک می‌کند. برای مثال، مادری را در نظر بگیرید که وقتی پسرش با کودکان خشن‌تر از خودش بازی می‌کند، نگران اوست. او غالباً بازوانش را روی شکم به حالت ضربدر به هم قفل می‌کند. می‌خواهد مداخله کند، اما کنار می‌ایستد و با بازوانش، جلوی خودش را می‌گیرد، به این امید که بازی بچه‌ها بدون آسیب ادامه پیدا کند.

وقتی دو نفر مشاجره می‌کنند، ممکن است هر دو درگیر رفتار عقب کشیدن بازو شوند؛ این رفتاری بسیار حفاظت‌گرانه است که ممکن است هیچ‌کدام از آن آگاه نباشند. این خویشن‌داری ارزش بقا دارد؛ چرا که در عین حال، غیرتحریک‌آمیز به بدن می‌دهد، بدن را حفاظت می‌کند. اساساً، خودشان را عقب نگه می‌دارند، زیرا جلو آوردن بازوان ممکن است تلاشی برای حمله تلقی شود و طرف دیگر را جریحه‌دار کند و در نتیجه، شروع دعوا را به دنبال داشته باشد.

زمانی که به راحت بودن نیاز داریم، خودداری نه تنها در تعامل با دیگران، بلکه در تعامل با خودمان کمک‌مان می‌کند. برای مثال، صدمات یا دردهای بالاتنه و بازوان غالباً باعث می‌شود حرکت بازوان را محدود کنیم تا خود را آرام کنیم و

تسکین بدهیم. ممکن است بازوان را به سمت منطقه‌ی دردناک بدن عقب بکشیم. اگر تا به حال به ناراحتی شدید روده دچار شده باشید، به احتمال زیاد دیده‌اید که بازوان‌تان برای ایجاد راحتی به سمت شکم‌تان کشیده می‌شوند. در چنین لحظاتی، بازوان به سمت بیرون حرکت نمی‌کنند؛ سیستم لمبیک ملزم‌شان می‌کند که برای توجه به نیازهایمان به بدن نزدیک‌تر باشند.

* محدودیت حرکت بازو

محدودیت حرکت بازو یا بی‌حرکتی بازو، به‌ویژه زمانی که در بچه رخ بدهد، ممکن است گاهی پیامدهای ناگوارتری داشته باشد. طبق تجربه‌ی من، در مطالعه‌ی نشانه‌های کودک‌آزاری، این کودکان حرکات بازوان‌شان را در حضور والدین بدرفتار یا سایر شکارچیان محدود خواهند کرد. این رفتار از نظر بقا کاملاً معنادار است، زیرا حیوانات و به‌ویژه شکارچیان به سمت حرکت متمایل می‌شوند. کودکی که بدرفتاری می‌بیند یاد می‌گیرد که هر چه بیشتر حرکت کند، احتمال اینکه دیده شود و بنابراین، بالقوه هدف بدرفتاری قرار بگیرد بیشتر است. بنابراین، سیستم لمبیک کودک به‌طور غریزی خود را تنظیم می‌کند تا مطمئن شود بازوانش جلب توجه نمی‌کند. رفتار بی‌حرکت کردن بازوان ممکن است هشدار برای بزرگسالان دلسوز، خواه معلمان، همسایه‌ها، خویشاوندان یا دوستان باشد مبنی بر اینکه کودک احتمالاً قربانی بدرفتاری است (نکته‌ی ۲۸ را بخوانید).

شاید مشکل از من باشد که نمی‌توانم خودم را از FBI جدا کنم، اما وقتی کودکان را در زمین بازی می‌بینم، تنها کمکی که از من برمی‌آید آن است که به دنبال کبودی‌ها یا جراحات‌ها به بازوان‌شان نگاهی بیندازم. متأسفانه، کودک‌آزاری در جهان بسیار شایع است و در طول آموزش‌هایم، یاد گرفته‌ام که در کودکان و دیگران به دنبال نشانه‌های قصور و بدرفتاری باشم. نه تنها به خاطر کارم که مجری قانونم، بلکه با توجه به اینکه سال‌هاست پدرم و می‌دانم که کبودی ناشی از زمین خوردن یا ضربه چه شکلی است و در کجای بدن ظاهر می‌شود. کبودی‌های ناشی از بدرفتاری شبیه به این‌ها نیست. مکان و ظاهر این کبودی‌ها متفاوت است، و چشم‌های آموزش‌دیده این تفاوت‌ها را می‌بینند.

همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، انسان‌ها از بازوان‌شان برای دفاع از خودشان استفاده می‌کنند، و این یکی از واکنش‌های لمبیک قابل‌پیش‌بینی است. چون کودکان از بازوان‌شان به‌عنوان روش اصلی دفاع از خود استفاده می‌کنند (بزرگسالان ممکن است از اشیاء استفاده کنند)، بازویی که در هوا تکان داده می‌شود اولین چیزی است که والدین بدرفتار خواهند دید. والدینی که پرخاشگرانه بازوی کودکان را به این شکل می‌قاپند جای فشار را روی سمت

شکمی (داخلی) بازوان بجا خواهند گذاشت. به‌ویژه اگر پدر یا مادر کودک را در این حالت تکان بدهد، جای فشار (به دلیل فشار بیشتر) رنگ تیره‌تری به خود خواهد گرفت و به شکل دست بزرگسال یا شکل کشیده‌ی شست یا انگشتان در خواهد آمد.

نکته‌ی ۲۸: همه‌ی محافظان

برای ورزش، مرتب در استخر شنای محل‌مان شنا می‌کنم. سال‌ها پیش، مطلع شدم که دختری جوان که در حالت عادی معاشرتی و خوش‌برخورد است، بازوانش را در حضور مادرش محدود می‌کند. این واکنش را به شکل‌های مختلف دیدم. علاوه بر این، متوجه شدم که مادر مرتب با دختر جوانش با کلمات خشونت‌آمیز، تلخ و تحقیرکننده صحبت می‌کند. در تعاملاتی که شاهدش بودم، او غالباً با خشونت با دخترش رفتار می‌کرد تا با مهربانی؛ رفتارش بسیار ناراحت‌کننده بود، ولی نه تا آن حد که مجرم محسوب شود. در روز آخری که دختر را دیدم، متوجه شدم درست بالای آرنج، در سمت رو به شکم بازوانش (یعنی بخشی از بازو که وقتی بازو به حالت طبیعی کنار پهلوی آویزان است به سمت بالاتنه قرار می‌گیرد)، کیودی‌هایی دیده می‌شود. در این زمان، دیگر نمی‌توانستم ظن ارتکاب جرم را پیش خودم نگه دارم. متوجه شدم که کارکنان استخر و من به کودک‌آزاری مشکوکیم و از آنان خواستم حواس‌شان به دخترک باشد. یکی از کارکنان به من گفت دخترک از کودکان با «نیازهای خاص» است و کیودی‌ها ممکن است نتیجه‌ی هماهنگ نبودن اندامش باشد. احساس کردم شدت ناراحتی مرا متوجه نشده است، بنابراین پیش مدیر مجموعه رفتم و نگرانی‌هایم را بیان کردم. توضیح دادم که زخم‌های ناشی از زمین خوردن خودشان را در سمت رو به شکم بالای بازوان نشان نمی‌دهند، بلکه روی آرنج یا سمت پشتی (بیرون) بازوان ظاهر می‌شوند. همچنین، می‌دانستم تصادفی نیست که این کودک، هر بار که مادرش نزدیک می‌شود، شبیه آدم‌آهنی می‌شود. چیزی که آرامم کرد این بود که متوجه شدم این موضوع بعدها، پس از آنکه دیگران هم در استخر مشاهدات مشابهی را گزارش کردند، به مراجع ارجاع داده شده است. اجازه دهید نکته‌ی بسیار مهمی را مطرح کنم. اگر پدر یا مادر، معلم، سرپرست اردو یا متصدی منابع مدرسه باشید و ببینید کودکان رفتار بازوان‌شان را در حضور والدین یا سایر بزرگ‌ترها به شدت تغییر می‌دهند یا محدود می‌کنند، حداقل باید توجه‌تان را جلب و به مشاهده‌ی بیشتر وادارتان کند. توقف حرکت بازو بخشی از واکنش میخکوب شدن سیستم لیمبیک است.

برای کودکی که بدرفتاری دیده است، این رفتار انطباقی ممکن است به معنای بقا باشد.

پزشکان و افسران امنیت عمومی مرتباً لکه‌هایی مانند این‌ها را روی بدن قربانیان یا بیماران کم‌سن‌وسال مشاهده می‌کنند، اما بسیاری از ما از شیوع یا اهمیت این لکه‌ها آگاه نیستیم. اگر همه‌ی ما یاد بگیریم کودکان را به دقت زیر نظر بگیریم و به دنبال نشانه‌های آشکار بدرفتاری باشیم، همگی می‌توانیم به حمایت از کودکان بیگناه کمک کنیم. منظورم از گفتن این حرف این نیست که پارانویایی یا بی‌دلیل بدگمان شوید، فقط هوشیار باشید. هرچه بزرگسالان دلسوز دربارهی ظاهر زخم‌های ناشی از دفاع و سایر صدمات ناشی از بدرفتاری در کودکان آگاه‌تر باشند و بیشتر چنین صدماتی را مشاهده کنیم، کودکان مان بیشتر در امنیت خواهند بود. می‌خواهیم شاد باشند و بازوان‌شان را با خوشحالی تکان بدهند، نه اینکه کاری کنیم از ترس تکان نخورند. رفتار محدود کردن بازو محدود به کودکان نیست. این رفتار به دلایل مختلف در بزرگسالان هم دیده می‌شود (برای مثال، رجوع کنید به نکته‌ی ۲۹).

نکته‌ی ۲۹: رفتار گویای دزدان مغازه

یکی از اولین تجاریم در زمینه‌ی رفتار محدود کردن بازو مربوط به بیش از سی‌وپنج سال پیش و در یکی از کتاب‌فروشی‌هاست که برای شناسایی سارقان مغازه استخدام شده بودم. از نیمکتی که به فروشگاه مشرف بود، خیلی زود متوجه شدم که شناسایی این قانون‌شکنان نسبتاً آسان است. وقتی زبان بدن خاص سارقان را فهمیدم، دیگر می‌توانستم آنها را حتی در زمان ورود شناسایی کنم. نخست، این افراد غالباً خیلی به اطراف نگاه می‌کردند. دوم، غالباً نسبت به خریداران عادی کمتر بازوان‌شان را حرکت می‌دادند. گویی که وقتی در فروشگاه راه می‌رفتند، می‌خواستند خودشان را اهداف کوچک‌تری جلوه بدهند. با این حال، حرکت نداشتن بازوان‌شان عملاً باعث می‌شد بیشتر به چشم بیایند و اساساً اجازه می‌داد، زمانی که دزدانه کاری می‌کردند، بهتر رویشان تمرکز کنم.

یکی از دوستانم، که بازرس گمرک در یوما در آریزونا است، به من گفت یکی از چیزهایی که در مرز متوجه شدم آن بود که مردم وقتی وارد کشور می‌شوند، کیف دستی‌ها و کیف پول‌هایشان را چگونه حمل می‌کنند. خانمی که نگران محتوای کیف دستی‌اش است، خواه به دلیل ارزش محتوا یا به دلیل غیرقانونی بودنش، به‌ویژه در زمانی که به میز متصدی گمرک نزدیک

می‌شود، غالباً کیف را محکم‌تر می‌گیرد. نه تنها اقلام مهم غالباً با بازوان بهتر نگه داشته می‌شود، بلکه چیزهایی که نمی‌خواهیم جلب توجه کنند هم بهتر حفاظت می‌شود.

استفاده از سرنخ‌های بازو برای ارزیابی خلق و خوی یا احساسات

اگر به مرور زمان مبنای مناسبی برای مشاهده‌ی رفتارهای خاص بازوی فرد احراز کرده باشید، می‌توانید کشف کنید که او از حرکات بازویش چه احساسی دارد. برای مثال، حرکات بازو ممکن است آگاه‌تان کنند که فرد در زمان بازگشت به خانه از محل کار چه احساسی دارد. پس از یک روز سخت یا زمانی که احساس نومیدی یا ناراحتی می‌کند، بازوان کنار پهلوی فرد و شانه‌ها افتاده خواهد بود. اگر این را درک کنید، می‌توانید فرد را آرام و کمکش کنید آن روز سخت را فراموش کند. در مقابل، به کسانی نگاه کنید که بعد از مدت‌ها دوباره به هم می‌رسند.

این افراد بازوان خود را کاملاً می‌گشایند. معنای این حرکت روشن است: «بیا اینجا، می‌خواهم بغلت کنم!». این منظره‌ی زیبا یادآور زمانی است که والدین‌مان به گرمی دستان‌شان را به سمت‌مان دراز می‌کنند و ما هم متقابلاً پاسخ می‌دهیم. دستان‌مان را دراز می‌کنیم، جاذبه را کنار می‌زنیم و یکپارچه آغوش می‌گشاییم، زیرا احساسات‌مان حقیقتاً مثبت است.

زمانی که هیجانات‌مان واقعاً مثبت نیست، حرکات بازویمان به چه شکل خواهد بود؟ سال‌ها پیش، زمانی که دخترم کم سن و سال بود، در یک دوره‌ی خانوادگی حاضر شده بودیم و زمانی که یکی از خانم‌های خویشاوند نزدیک من می‌آمد، به جای آنکه بازوانم را کاملاً بگشایم، تنها از آرنج درازشان کردم، در حالی که بخش بالایی بازوانم به پهلوهام چسبیده بود. جالب اینجا بود که وقتی او برای در آغوش گرفتن دخترم نزدیک شد، دخترم هم به همین ترتیب بازوانش را تنظیم کرد. من، ناخودآگاه، این پیام را منتقل کرده بودم که این فرد خوشایند است، اما خیلی هم از دیدن او هیجان‌زده نیستم. دخترم هم به همین ترتیب واکنش نشان داد و بعدها به من گفت که او هم این خویشاوندان را دوست ندارد. چه احساس دخترم حقیقی بوده باشد یا احساسات مرا در قبال این خویشان تقلید کرده باشد، هر دوی ما ناخودآگاه، با بازوان نه چندان گشوده‌ی خود، نشان دادیم که احساس واقعی‌مان چیست. همچنین، رفتارهای بازو به انتقال این قبیل پیام‌های روزمره کمک می‌کند: «سلام»، «به امید دیدار»، «بیا اینجا»، «نمی‌دانم»، «آنجا»، «آن پایین»، «آن بالا»، «بایست»، «برو عقب»، «از جلوی چشمم دور شو» و «نمی‌توانم آنچه را که می‌بینم باور کنم!». بسیاری از این ژست‌های حرکتی در همه جای جهان

قابل فهم است و غالباً بر غلبه بر موانع زبانی استفاده می شود. همچنین، ژست های حرکتی زشت متعددی هست که بازوان را هم شامل می شود؛ بعضی از این حرکات، خاص فرهنگ های معین است و بعضی دیگر در تمام جهان قابل فهم است.

* سرنخ های منزوی کننده ی بازوان

بعضی رفتارهای خاص بازو ممکن است این پیام را بدهد که «نزدیک من نیا؛ لمسم نکن!». برای مثال، بعضی استادان دانشگاه، دکترها یا وکلا را در نظر بگیرد که در راهرو قدم می زنند یا به ملکه ی انگلستان و شوهرش پرنس فیلیپ نگاه کنید. زمانی که مردم دستان شان را به پشت کمرشان می گذارند، در وهله ی اول می گویند: «من مقام بالاتری دارم». دوم، دارند این پیغام را منتقل می کند: «لطفاً، به من نزدیک نشو؛ نباید دست کسی به من بخورد». این رفتار غالباً ژست ناراحتی یا تفکر تلقی می شود، اما اینطور نیست، مگر آنکه چنین رفتاری را در فردی ببینید که مثلاً در موزه دارد نقاشی خاصی را مطالعه می کند. به پشت انداختن دست ها سیگنال روشنی است که می گوید: «نزدیک نشو، نمی خوام با تو در تماس باشم» (شکل ۳۹ را ببینید). بزرگسالان می توانند این پیام را به یکدیگر و به کودکان برسانند. حتی حیوانات خانگی به ژست های حرکتی منزوی کننده ی بازوان حساس اند (نکته ی ۳۰ را بخوانید). برای کودکی که در خانواده ای بزرگ می شود که هر بار از ته دل آرزو می کند بغلش کنند، مادرش بازوانش را عقب می کشد و به پشت می اندازد، تصور کنید این انزوا چگونه خواهد بود. متأسفانه، این قبیل پیام های غیرکلامی پیامدهای پایداری روی کودکان دارند و در اغلب موارد، همانند سایر اشکال قصور و بدرفتاری، بعدها تقلید و به نسل بعدی منتقل می شود.



شکل ۳۹: به پشت انداختن دست‌ها، که گاهی «طرز ایستادن سلطنتی» خوانده می‌شود، به معنای «نزدیک من نیا» است. خاندان سلطنتی، با استفاده از این رفتار، مردم را وادار می‌کنند نزدیک نشوند.

مربی حیوانات به من می‌گوید سگ‌ها نمی‌توانند تحمل کنند که انسان‌ها به جای دیگری نگاه کنند و بازوان‌شان را عقب بکشند. اساساً، رفتارمان به سگ می‌گوید: «بهت دست نخواهم زد». اگر سگ دارید، این آزمایش را انجام بدهید. در مقابل حیوان‌تان بایستید و دستان و بازوان‌تان را به جلوتان دراز کنید، اما لمسش نکنید. سپس، دست‌تان را به پشت بیدازید و ببینید چه می‌شود. فکر می‌کنم با واکنش منفی سگ مواجه خواهید شد.

انسان‌ها ناراحت می‌شوند که ببینند ارزش لمس شدن ندارند. وقتی زوجی با هم قدم می‌زنند و یکی از آنها دستانش را به پشت انداخته است، خودشان را محدود می‌کنند. روشن است که این رفتار نشانه‌ی نزدیکی یا صمیمت نیست. وقتی دست‌تان را برای فشردن دست کسی دراز می‌کنید و او واکنشی نشان نمی‌دهد، چه احساسی خواهید داشت؟ وقتی دست‌مان را برای تماس فیزیکی دراز می‌کنیم و پاسخی نمی‌گیریم، احساس طرد شدن و ناامیدی می‌کنیم.

تحقیق علمی گسترده‌ای انجام شده است که نشان می‌دهد لمس شدن برای بهزیستی انسان‌ها بسیار مهم است. گفته می‌شود سلامت، خلق و خو، رشد فکری و حتی طول عمر تحت تأثیر میزان تماس‌های فیزیکی ما با دیگران و دفعات لمس‌های مثبت است (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۳۰۱-۲۹۰). همه‌ی ما درباره‌ی مطالعاتی خوانده‌ایم که در آنها ثابت شده است صرفاً نوازش یک سگ به کاهش ضریان قلب فرد منجر می‌شود و نقش عامل آرام‌بخش را ایفا می‌کند. شاید علت آن باشد که حیوانات خانگی عموماً چنان بی‌قید و شرط محبت می‌کنند که هرگز نگران محبت متقابل نخواهیم بود.

گونه‌ی انسان یاد گرفته است از لمس کردن به‌عنوان شاخص احساساتش استفاده کند. چیزهایی را که واقعاً دوست داریم به سمت‌شان می‌رویم و چیزهایی را که خوشایندمان نیست از خودمان دور می‌کنیم. اگر کهنه‌ی کثیف بچه‌ای را به کسی می‌دهید که دور بیدازد، به واکنشش توجه کنید که فوراً آن را با یکی دو انگشت می‌گیرد و دستش را دور از بدن نگه می‌دارد. هیچ‌کس آموزش این کار را ندیده است، اما همه‌ی ما این کار را می‌کنیم، زیرا مغز لیمبیک تماس‌مان با اشیایی را که برایمان ناخوشایند، ناسالم یا خطرناک است محدود می‌کند.

این پدیده‌ی دور گرفتن بازو نه تنها در زمان برخورد با اشیای ناخوشایند، بلکه در زمان مواجهه با افراد ناخوشایند مشاهده می‌شود. بازوهایمان نقش موانع یا سازوکارهای مسدودکننده را ایفا می‌کنند (همانند با توپ دویدن به سمت دروازه‌ی حریف و جاخالی دادن به تکل‌کننده‌ی احتمالی) تا ما را در مقابل

تهدیدات یا هر چیزی در محیط‌مان که به نظرمان منفی می‌آید حفاظت یا از آن دورمان کنند. اگر توجه کنیم که آیا بازو از فرد یا شیء خاصی دور یا درگیر آن می‌شود، می‌توانیم درباره‌ی اینکه او درباره‌ی فرد یا شیء مدنظر چه احساسی دارد نکات زیادی متوجه شویم. مردم را در فرودگاه یا در پیاده‌روی شلوغ زیر نظر بگیرید و ببینید وقتی راهشان را در میان جمعیت باز می‌کنند، چگونه از بازوان‌شان برای حفاظت از خودشان یا برای جلوگیری از بیش از حد نزدیک شدن دیگران استفاده می‌کنند. سپس، توجه کنید که مردمی که با آنها سروکار دارید، در موقعیت‌های اجتماعی و کاری، به شما سلام می‌کنند. فکر می‌کنم دارید متوجه این گفته می‌شوید که «کسی را دور نگه داشتن» معنای واقعی و پیامدهای عملی دارد.

تظاهرات قلمروطلبانه‌ی بازوها

بازوان، علاوه بر اینکه برای حفاظت از خودمان یا دور نگه داشتن مردم استفاده می‌شوند، در تعیین قلمرو هم کاربرد دارند. در واقع، زمانی که این بند را می‌نویسم، دارم با هواپیمایی کانادا به کلگری پرواز می‌کنم، و من و همسایه‌ی بسیار درشت صندلی کناری تقریباً تمام مدت پرواز خودمان را برای تعیین قلمروی دسته‌ی صندلی پس و پیش کردیم. در این لحظه، به نظر می‌رسد دارم می‌بازم؛ گوشه‌ی کوچکی از دسته‌ی صندلی را در اختیار دارم، اما او بر بقیه‌ی قسمت‌ها و بنابراین، کل پهلوی چپ مسلط است. تنها کاری که می‌توانم بکنم آن است که به سمت پنجره لم بدهم. در نهایت، تصمیم گرفتم تلاش برای به دست آوردن قلمروی بیشتر را کنار بگذارم، پس او برد و من باختم. اما حداقل از این تظاهرات قلمروطلبانه مثالی برای این کتاب به دست آوردم. اتفاقاتی مانند این هر روز برای همه‌ی ما روی می‌دهد، چه در آسانسورها باشد یا در راهروها یا کلاس‌های درس. در پایان، اگر امکان سازش یا مصالحه نباشد، یکی «بازنده» می‌شود و هیچ‌کس دوست ندارد احساس باختن کند.

تظاهرات قلمروطلبانه را در اتاق‌های هیأت‌مدیره یا اتاق‌های جلسه هم مشاهده می‌کنید؛ در اینجا، فرد لوازمش را به قیمت فدا کردن راحتی دیگران، روی میز پهن و از آرنج‌هایش برای تسلط بر بخش قابل‌توجهی از میز کنفرانس استفاده می‌کند. به گفته‌ی ادوارد هال، قلمرو اساساً به معنای قدرت است (هال، ۱۹۶۹، نپ و هال، ۲۰۰۲، ۱۶۴-۱۵۸). ادعای قلمرو ممکن است پیامدهای بسیار منفی و برجسته‌ای داشته باشد (هم کوتاه‌مدت، هم بلندمدت) و مبارزه‌های ناشی از آن از کوچک تا بزرگ را در بر می‌گیرد. نزاع بر سر قلمرو شامل هر چیزی می‌شود: از مشکل قلمرو در متروی شلوغ

گرفته تا جنگ میان آرژانتین و بریتانیا بر سر جزایر فالکلند (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۱۵۷-۱۵۹). حالا، اینجا هستیم، ماه‌ها از آن پرواز گذشته است، و زمانی که این فصل را ویراستاری می‌کنم، همچنان آن ناراحتی ناشی از تصاحب دسته‌ی صندلی را احساس می‌کنم. روشن است که تظاهرات قلمروطلبانه برایمان مهم است، و بازوان‌مان کمک می‌کند بر دیگرانی که با ما از نظر فضا همپوشانی دارند غلبه کنیم.

دقت کنید که افراد دارای اعتماد به نفس یا بلندپایه، نسبت به افرادی که اعتماد به نفس یا مقام پایین‌تری دارند، چگونه با بازوان‌شان قلمروی بیشتری مطالبه می‌کنند. برای مثال، مرد سلطه‌گر ممکن است دستش را دور صندلی آویزان کند تا همه بفهمند که صندلی قلمروی اوست یا در اولین قرار، ممکن است با اعتماد به نفس بازویش را روی شانه‌ی زن بگذارد، گویی که زن ملک اوست. علاوه بر این، در خصوص «آداب میز»، آگاه باشید که افراد بلندپایه‌تر معمولاً، بلافاصله پس از نشستن، بازوان یا لوازم‌شان را (کیف اسناد، کیف پول، کاغذها) روی میز پخش و تا جای ممکن قلمروی بیشتری طلب می‌کنند. اگر تازه وارد سازمانی شده‌اید، مراقب افرادی باشید که از لوازم شخصی (دفترهای یادداشت، سالنامه‌ها) یا دست‌هایشان استفاده می‌کنند تا نسبت به بیشتر کارمندان ملک بیشتری تصاحب کنند. حتی روی میز کنفرانس، ملک معادل قدرت و مقام است؛ بنابراین، مراقب این رفتار غیرکلامی باشید و از آن برای ارزیابی مقام واقعی یا ادراک‌شده‌ی فرد استفاده کنید. از طرف دیگر، فردی که سر میز کنفرانس می‌نشیند و آرنج‌هایش به کمرش و بازوانش میان پاهایش آویزان است پیغام ضعف و اعتماد به نفس پایین را ارسال می‌کند.

* دست به کمر

یکی از رفتارهای قلمروطلبانه که برای تأکید بر سلطه و به تصویر کشیدن قدرت استفاده می‌شود حالت دست به کمر است. در این رفتار غیرکلامی، فرد هر دو بازو را به حالت V باز می‌کند و دستانش را روی ران قرار می‌دهد (نشست‌ها به سمت عقب) افسران پلیس یا پرسنل ارتش ملیس به یونیفرم را در نظر بگیرید که دارند با یکدیگر صحبت می‌کنند. آنها تقریباً همیشه به حالت دست به کمر می‌ایستند. این بخشی از آموزش تحکیم‌آمیزشان است که در بخش خصوصی خیلی تأثیر خوبی ندارد. پرسنل ارتشی که خدمت را برای ورود به دنیای کسب‌وکار ترک می‌کنند بهتر است این تصویر را تلطیف کنند تا خیلی سلطه‌گر تلقی نشوند (شکل ۴۰ را ببینید). به حداقل رساندن حالت دست به کمر غالباً این طرز رفتار نظامیان را که در نظر مردم عادی ناراحت‌کننده است، بهتر می‌کند (نکته‌ی ۳۱ را بخوانید).

در مورد زنان، دست به کمر ایستادن ممکن است کاربرد خاصی داشته باشد. به مدیران اجرایی خانم یاد داده‌ام که دست به کمر ایستادن رفتار غیرکلامی قدرتمندی است که می‌توانند در مواجهه با مردان در اتاق هیأت‌مدیره به کار بگیرند. این رفتار راهی مؤثر است که همه، به‌ویژه زنان، می‌توانند از آن استفاده کنند تا نشان بدهند با اعتماد به نفس سر جایشان ایستاده‌اند و تمایلی برای حرف زور شنیدن ندارند.



شکل ۴۰: حالت دست به کمر یکی از رفتارهای قلمروطلبانه‌ی قدرتمندی است که برای اثبات سلطه یا برای نشان دادن اینکه «مشکلاتی» وجود دارد استفاده می‌شود.

کسانی که قدرت رفتارهای غیرکلامی را از نظر تأثیرگذاری بر رفتار دیگران زیر سؤال می‌برند بد نیست بدانند که وقتی پلیس از همین حالت دست به کمر برای زمان‌های نادرست استفاده می‌کند، چه اتفاقی می‌افتد. موقعیت‌هایی هست که استفاده از این رفتار نه تنها ممکن است تأثیرگذاری افسران پلیس را تخریب کند، بلکه ممکن است جان‌شان را به خطر بیندازد.

حالت ناخودآگاه دست به کمر تظاهر قدرتمند سلطه و اقتدار و همچنین ادعای قلمرو است. در طول مشاجرات خانگی، اگر افسر پلیس این حالت را به خود بگیرد، غالباً احساسات سایر افراد خانه را تشدید خواهد کرد و ممکن است وضعیت بدتر شود. این موضوع به‌ویژه در مورد افسری مصداق دارد که این حالت بدن را در راهرو به خود می‌گیرد و راه خروج مالکان خانه را می‌بندد. تظاهرات قلمروطلبانه، از قبیل دست به کمر ایستادن، احساسات را شعله‌ور می‌کند، زیرا «خانه‌ی هر انسانی قلعه‌ی اوست» و هیچ «شاهی» نمی‌خواهد یک بیگانه فضایش را کنترل کند.

یکی دیگر از موقعیت‌های بالقوه خطرناک مربوط به استفاده از حالت دست به کمر مربوط به افسران پلیس جوانی است که بجای وظایف گشت روزانه برای نفوذ فرستاده می‌شوند. زمانی که این کارآموزان مخفی برای اولین بار وارد مغازه‌ای مانند بار می‌شوند، در حالی که دست به کمر ایستاده‌اند، برای نفوذ کردن تلاش می‌کنند. این کاری است که به انجامش عادت کرده‌اند، اما حق ندارند چنین رفتار سلطه‌گرایانه یا قلمروطلبانه‌ای را در میان کسانی که نمی‌شناسند بروز بدهند. به این شکل، ناخواسته اعلام می‌کنند که پلیس یا مأمورند. مصاحبه با مجرمان مختلف نشان داده است که رفتار قلمروطلبانه‌ی بازو یکی از چیزهایی است که آنها برای شناسایی افسران نفوذی زیر نظر می‌گیرند. بیشتر افراد غیرنظامی، به استثنای آنهایی که صاحب منصب‌اند، به‌ندرت به حالت دست به کمر می‌ایستند. این موضوع را همیشه به افسران و سرپرستان در حال آموزش یادآوری می‌کنم و از آنها می‌خواهم مطمئن شوند که افسران نفوذی این عادت را ترک کنند تا هویت خود را برملا نکنند و جان‌شان را به خطر بیندازند.

زیاد پیش می‌آید که زنان جوان وارد محل کار می‌شوند و با قلدری غیرکلامی مردانی مواجه می‌شوند که مصرند با حالت دست به کمر با آنان صحبت کنند تا سلطه‌ی قلمروطلبانه‌ی خود را نشان بدهند (شکل ۴۱ را ببینید). تقلید این رفتار (یا ابتدا از آن استفاده کردن) ممکن است زمین بازی را برای زنانی که احتمالاً نمی‌خواهند قاطعیت خود را به روش‌های دیگر نشان بدهند هموار می‌کند. دست به کمر ایستادن، برای اینکه در قالب رفتار قلمروطلبانه بگویم

«مشکلاتی» هست، «اوضاع خوب نیست»، یا «سر جای خودم ایستاده‌ام»،
راه خوبی است (موریس، ۱۹۸۵، ۱۹۵).
دست به کمر ایستادن سنتی (حالتی که معمولاً دست‌ها روی کمر قرار می‌گیرد
و شست‌ها به سمت عقب است) یک گونه‌ی دیگر هم دارد که در آن دست‌ها
روی کمر قرار می‌گیرد، اما شست‌ها به سمت جلو است (شکل‌های ۴۱ و ۴۲
را ببینید).



شکل ۴۱: زنان غالباً کمتر از مردان از دست به کمر ایستادن استفاده می‌کنند.
در این عکس، به حالت شست‌ها توجه کنید.



شکل ۴۲: در این عکس، حالت دست به کمر گرفته شده است، اما توجه کنید که شست‌ها به سمت جلوسست. این حالت، نسبت به عکس قبلی که در آن شست‌ها عقب بدن قرار می‌گیرند، کنجکاوانه‌تر و کمتر سلطه‌گرایانه است و حالت «مشکلی وجود دارد» را گرفته‌اند.

این حالت غالباً زمانی دیده می‌شود که مردم کنجاو و در عین حال نگران‌اند. ممکن است با این حالت دست به کمر کنجاوانه (شست‌ها به سمت جلو و دست‌ها روی کمر، آرنج‌ها به سمت بیرون) به موقعیت نزدیک شوند، اوضاع را بسنجند و بعد دستان‌شان را بچرخانند و به حالت «شست‌ها به پشت» در آورند تا اگر لازم باشد، حالت نگرانی سلطه‌گرایانه‌تری به خود بگیرند.

* اثر گردن کبرا

یکی دیگر از تظاهرات رفتاری قلمروطلبانه، که شبیه به دست به کمر ایستادن است، غالباً در جلسات کاری و سایر برخوردهای اجتماعی دیگر دیده می‌شود. در این رفتار، فرد به عقب تکیه می‌دهد و دستانش را پشت سرش قرار می‌دهد (شکل ۴۳ را ببینید). درباره‌ی این رفتار با یک انسان‌شناس فرهنگی صحبت کردم، و هر دو به این نتیجه رسیدیم که یادآور مار کبرایی است که «گردنش را پهن می‌کند» تا به حیوانات دیگر درباره‌ی سلطه و قدرت‌ش هشدار بدهد. این اثر گردن کبرا ما را بزرگ‌تر از زندگی عادی جلوه می‌دهد و به دیگران می‌گوید: «اینجا من مسئولم». همچنین، این رفتار و سایر رفتارهای سلطه‌گرایانه حائز سلسله‌مراتبی است.



شکل ۴۳: دستانی که پشت سر به هم گره می‌خورند نشانگر راحتی و سلطه است. معمولاً، فرد ارشد جلسه چنین ژست یا «گردن ماری» را نشان می‌دهد. برای مثال، زمانی که در انتظار شروع جلسه‌ایم، سرپرست اداره ممکن

است حالت به هم پیچیده‌ی دست‌ها پشت سر و آرنج‌ها رو به بیرون را به خود بگیرد. با این حال، زمانی که رئیس داخل اتاق می‌شود، این تظاهر قلمروطلبانه‌ی گردن کبرا متوقف خواهد شد. قلمروطلبی برای مسئولان و کسانی است که مقام بالایی دارند. بنابراین، حق رئیس است که این رفتار را نشان بدهد و از بقیه انتظار می‌رود دست‌هایشان را پایین بیاورند و روی میز بگذارند تا تسلیم بودن خود را به درستی نشان بدهند.

* ژست سلطه‌گرانه

غالباً، افراد با استفاده از بازوهایشان هم بر نکته‌ای تأکید می‌کنند، هم ادعای قلمرو می‌کنند. این رفتار مکرراً در طول تعاملاتی روی می‌دهد که در آن افراد درباره‌ی موضوعی اختلاف نظر دارند. برای مثال، ایست موقتی در نیویورک را به یاد می‌آورم که طی آن مهمان هتل، در حالی که بازوانش نزدیک بدنش بود، به پیشخوان نزدیک شد و از کارمند مسئول آن درخواستی کرد. زمانی که درخواست رد شد، مهمان درخواستش را به مطالبه تغییر داد و وضعیت بازوانش هم تغییر کرد؛ همچنان که گفت‌وگویشان داغ‌تر و داغ‌تر می‌شد، بازوانش بیشتر و بیشتر از بدنش فاصله می‌گرفتند. این رفتار باز کردن بازوان واکنش لیمبیک قدرتمندی است که برای اثبات سلطه و تأکید بر دیدگاه فرد استفاده می‌شود (شکل ۴۴). قاعده‌ی کلی آن است که افراد مطیع بازوان‌شان را جمع می‌کنند؛ افراد قوی، قدرتمند یا خشمگین بازوان را به سمت بیرون باز می‌کنند تا قلمروی بیشتری بطلبند (نکته‌ی ۳۲ را بخوانید). در جلسات کاری، سخنرانی که فضای قلمرویی زیادی را می‌گیرد و نگه می‌دارد احتمالاً درباره‌ی موضوع بحث بسیار مطمئن است (شکل ۴۵ را ببینید). بازوان باز یکی از آن رفتارهای غیرکلامی است که دقت بالایی دارد، زیرا ماهیت لیمبیک دارد و گواه آن است که: «به خودم مطمئنم». بالعکس، دقت کنید کسی که روی چند صندلی پهن شده است، وقتی درباره‌ی چیزی از او سؤال می‌کنند که باعث می‌شود احساس ناراحتی کند، چقدر سریع بازوانش را جمع می‌کند (نکته‌ی ۳۳ را بخوانید).



شکل ۴۴: نوک‌های انگشتانی که با فاصله از هم روی سطحی قرار گرفته‌اند، یکی از تظاهرات قلمروطلبانه‌ی مهم اعتماد به نفس و سلطه است.



شکل ۴۵: دراز کردن بازوان در طول صندلی‌ها به همه می‌گوید که احساس راحتی و اعتماد به نفس می‌کنید.

نکته ۳۲: دراز کردن بازوان باید هشداردهنده باشد

سال‌ها پیش، در خارج از کشور، مشغول آموزش پرسنل حراست هواپیمایی‌های آمریکا بودم. یکی از کارکنان به من اشاره کرد که عامل فروش بلیت غالباً می‌تواند مسافران در دسرساز را شناسایی کند؛ برای این کار، دقت می‌کنند که وقتی مسافران پشت کانتنر می‌آیند، بازوان‌شان را چقدر از هم باز می‌کنند. از آن روز به بعد، این رفتار را زیر نظر می‌گیرم و آن را بارها در طول رو در رو کردن (متهم) مشاهده کرده‌ام.

در فرودگاه بودم (بله، باز هم در فرودگاه!) که تصادفاً شنیدم به یکی از مسافران درباره‌ی مقررات جدیدی می‌گفتند که مجبورش می‌کرد برای اضافه‌بار چمدانش هزینه‌ی اضافی پرداخت کند. این مرد، درست به موقع، بازوانش را چنان روی کانتنر از هم باز کرد که عملاً مجبور شد از کمر خم شود. در طول مشاجره‌ای که در گرفت، کارمند هواپیمایی عقب آمد و بازوانش را به حالت ضربدری روی سینه گذاشت و به مسافر اعلام کرد اگر همکاری نکند و آرام نباشد، اجازه ندارد سوار هواپیما شود. ضمناً، هر روز پیش نمی‌آید که طی جریانی که به مسابقه‌ی مچ‌اندازی تبدیل شد، دو رفتار بازوی قابل‌توجه را یک‌باره از فاصله‌ی دور ببینی.

نکته‌ی ۳۳: فرماندهی پلیس ضدتروریستی که دست‌هایش را پایین می‌گذارد

سال‌ها پیش، در برنامه‌ریزی عملیات پلیس ضدتروریستی همکاری می‌کردم که بنا بود در لیک‌لند فلوریدا اجرا شود. زمانی که برنامه‌ریز مأموریت ترتیب عملیات را تشریح می‌کرد، به نظر می‌رسید که هیچ چیزی را از قلم نمی‌اندازد. دست‌هایش را روی دو صندلی دراز کرده بود و با اعتماد به نفس همه‌ی جزئیات برنامه‌ی بازداشت را دقیقاً مرور می‌کرد. ناگهان، یک نفر پرسید: «در مورد بهیاران لیک‌لند چگونه؟ کسی با آنها تماس گرفته است؟». ناگهان، برنامه‌ریز مأموریت دست‌هایش را جمع کرد و میان زانوانش قرار دارد و کف دستانش را روی هم گذاشت. این رفتار تغییری برجسته در رفتار قلمروطلبانه بود. وضعیتش از تسلط بر فضایی بزرگ به کمترین فضای ممکن تغییر یافت، فقط به این دلیل که ترتیبات لازم را نداده بود. سطح اعتماد به نفسش ناگهان تحلیل رفت. این مثالی قابل‌توجه است که نشان می‌دهد رفتارهایمان به سرعت، بسته به خلق، سطح اعتماد به نفس یا افکارمان، همچون جرز و مد نوسان می‌کند. این رفتارهای غیرکلامی بلادرنگ رخ می‌دهد و فوراً داده‌هایی ارسال می‌کند. وقتی اعتماد به نفس داریم، خودمان را پهن می‌کنیم؛ وقتی اعتماد به نفس مان کم می‌شود، خودمان را جمع می‌کنیم.

* رفتار بازوان در معاشقه

در روابط عاشقانه، غالباً مرد است که اول بازوانش را دور همسرش حلقه می‌کند، به‌ویژه اگر احتمال آن وجود داشته باشد که مردان دیگر تلاش کنند به همسرش دست‌درازی کنند. یا بازویش را پشت همسرش می‌گذارد و دورش حلقه می‌کند تا کسی نتواند در مورد قلمرویش ادعا یا به آن تجاوز کند. تماشای آیین روابط عاشقانه ممکن است بسیار آموزنده و سرگرم‌کننده باشد، به‌ویژه اگر مردانی را ببینی که ناگهان و به‌طور ناخودآگاه، دربارهی قلمرو و همسرشان ادعای مالکیت می‌کنند.

مثال دیگر روابط عاشقانه‌ی بازوان مربوط به زمانی است که زوج، وقتی با هم سر میز نشسته‌اند، بازوان‌شان را نزدیک هم قرار می‌دهند (یا نمی‌دهند). در بازوان‌مان، گیرنده‌های حسی بیشماری وجود دارد، برای همین لمس کردن بازو ممکن است به‌ملحاظ حسی لذت‌بخش باشد. در واقع، حتی نوازش موهای بازوان عریان‌مان یا لمس از روی لباس ممکن است پایانه‌های عصبی را تحریک کند. بنابراین، وقتی بازوان‌مان را نزدیک بازوان کس دیگری قرار می‌دهیم، مغز لیمبیک آشکارا نشان می‌دهد آنقدر راحتیم که تماس فیزیکی مجاز است. روی دیگر این رفتار آن است که وقتی رابطه بدتر می‌شود یا وقتی فردی که در کنارش نشسته‌ایم (دوست باشد یا غریبه) باعث می‌شود احساس ناراحتی کنیم، بازوان‌مان را از نزدیکی بازوان هم‌نشین‌مان برمی‌داریم.

* زینت‌ها و آثار روی بازوان

در سراسر جهان، ثروت از طریق پوشیدن اقلام یا تزئینات گران‌بهای روی بازو نشان داده می‌شود. در بسیاری از بخش‌های خاورمیانه، همچنان مشاهده می‌شود که زنان ثروت‌شان را در قالب حلقه‌ها یا زنجیرهای طلا روی بازوان‌شان می‌پوشند تا جایگاه و ارزش نسبی‌شان را به نمایش بگذارند. مردان هم ساعت‌های گران‌قیمت می‌بندند تا جایگاه اجتماعی اقتصادی یا سطح ثروت‌شان را نشان بدهند. در دهه‌ی ۱۹۸۰، مردان میامی روی بستن ساعت‌های رولکس تعصب داشتند؛ این ساعت‌ها نمادِ روز جایگاه فرد بودند و همه جا در میان قاچاقچیان مواد مخدر و تازه به دوران رسیده‌ها دیده می‌شد. سایر نمادهای اجتماعی، از قبیل ابراز پیشینه‌ی شخصی یا کاری نیز ممکن است به اشکال مختلف روی بازوان‌مان نمایش داده شود. کسانی که در بخش ساخت و ساز کار می‌کنند، ورزشکاران و سربازان گاهی اوقات جای زخم‌های حرفه‌ی خود را آشکار می‌کنند. در قسمت بالای بازوی یونیفرم‌ها، ممکن است وصله‌هایی دوخته شود. بازوان، همانند بالاتنه، می‌توانند

بیلبردهایی برای تبلیغ جنبه‌های شخصیت‌مان باشند. به انواع تئوهای توجه کنید که مردم روی بازوان‌شان نقش می‌کنند یا ماهیچه‌هایی که بدنسازان با افتخار با پوشیدن پیراهن رکابی جذب به نمایش می‌گذارند. در نگاه مشاهده‌گر ماهر، موشکافی دقیق بازوان مردم گاهی اوقات اطلاعاتی را درباره‌ی سبک زندگی‌شان به دست می‌دهد. آرنج‌های صاف و نرم و لطیف نازپروده‌ها بسیار متفاوت از کسانی است که آرنج‌هایشان از کار روزانه‌ی بیرون از خانه خراشیده و آفتاب‌خورده شده است. کسانی که نظامی یا در زندان بوده‌اند ممکن است آثار تجارب‌شان، از جمله جای زخم و تئو، روی بازوان‌شان نمایان باشد. افرادی که از گروه یا موضوعی خاص متنفرند معمولاً مدرک این نفرت را روی بازوان‌شان می‌نویسند یا تئو می‌کنند. کسانی که از داروهای درون‌وریدی استفاده می‌کنند ممکن است در امتداد سیاهرگ‌های بازوهایشان جای تزریق نمایان باشد. بیمارانی که به نوعی اختلال روان‌شناختی، موسوم به شخصیت مرزی دچارند ممکن است بریدگی‌ها و شکاف‌هایی روی بازوان داشته باشند که نشانگر تلاش عمدی‌شان برای آسیب زدن به بازوان است (انجمن روانشناسی آمریکا، ۲۰۰۰، ۷۰۶-۷۰۷).

به‌ویژه در مورد تئوها، سبک آرایش بدن در پانزده سال گذشته، به‌ویژه در کشورهای «مدرنیزه‌تر»، افزایش یافته است. با این حال، این روش آرایش شخصی، دست کم به مدت سیزده هزار سال، در سراسر جهان استفاده شده است. پیامی که تئوها، به عنوان بخشی از «بیلبرد بدن» مان، در فرهنگ جاری می‌رسانند باید به بحث گذاشته شود. هم‌زمان با افزایش نسبی که اخیراً در تئو کردن مشاهده شده است، در نظرسنجی اعضای بالقوه‌ی هیأت منصفه، به خصوص درباره‌ی طرز فکرشان درباره‌ی شاهدان یا متهمانی که تئو دارند، شرکت کردم. در این نظرسنجی، که چندین بار در میان گروه‌های مختلف مردان و زنان برگزار شد، چنین نتیجه‌گیری شد که اعضای هیأت منصفه تئوها را زینتی دون‌پایه (کلاس پایین) و یا نشانه‌ی بی‌عقلی‌های دوران جوانی می‌دانند که در کل، خیلی خوشایند نیست.

به دانشجویان می‌گویم اگر تئو داشته باشند، به‌ویژه در زمانی که می‌خواهند درخواست شغلی بدهند (و به خصوص اگر می‌خواهند در صنایع غذایی یا مشاغل پزشکی کار کنند)، باید پنهان‌شان کنند. چهره‌های مشهور ممکن است بتوانند با تئوهایشان قیصر در بروند، اما حتی آنان هم در زمان کار تئوها را پنهان می‌کنند. حرف آخر موضوع تئو آن است که، طبق این نظرسنجی، بیشتر مردم تئو را دوست ندارند. ممکن است این وضعیت روزی تغییر بکند، اما فعلاً اگر قصد دارید دیگران را به شکل مثبتی تحت تأثیر قرار بدهید، باید پنهان‌شان کنید.

کودکان نیاز دارند از روی عشق نوازش شوند تا ضمن احساس امنیت و پرورش یافتن، بزرگ شوند؛ اما حتی بزرگسالان هم هر از گاهی به یک در آغوش گرفته شدن خوب نیاز دارند. من آزادانه دیگران را در آغوش می‌گیرم، زیرا در زمینه‌ی انتقال حس مهربانی و دل‌نگرانی از واژگان بسیار مؤثرتر است. برای کسانی که اهل در آغوش گرفتن نیستند متأسفم؛ خودشان را در زندگی از نعمت بزرگی محروم می‌کنند.

با این حال، همان‌قدر که در آغوش گرفتن در جلب توجه دیگران و تحقق اثرگذاری میان‌فردی با آنان مؤثر و قدرتمند است، ممکن است عده‌ای آن را تجاوز ناخواسته به فضای شخصی‌شان تلقی کنند.

در این عصر پرشکایت، که در آن در آغوش گرفتن خیرخواهانه ممکن است به اشتباه، تلاشی جنسی تلقی می‌شود، باید احتیاط کنیم ناخواسته کسی را در آغوش نگیریم. مانند همیشه، مشاهده و تفسیر دقیق رفتار کسانی که با آنان تعامل می‌کنید بهترین شاخصی خواهد بود که برای تشخیص مناسب بودن یا نبودن آغوش‌گیری در موقعیتی خاص در اختیار دارید.

به هر صورت، حتی بدون در آغوش گرفتن، مردم می‌توانند بازوان‌شان را برای نشان دادن مهربانی استفاده کنند و به این شکل، احتمال اینکه نظر مساعد دیگران را به خود جلب کنند افزایش بدهند.

زمانی که برای اولین بار به سمت غریبه‌ای می‌روید، سعی کنید مهربانی را با ریلکس کردن بازوانتان و ترجیحاً با مواجهه‌ی شکمی یا حتی با آشکارا نشان دادن کف دستانتان ابراز کنید. این کار راه بسیار مؤثری برای ارسال پیام «سلام، قصد مزاحمت ندارم». به سیستم لیمبیک فرد دیگر است. بهترین راه است که به فرد مقابل آرامش بدهیم و تعاملات بعدی را تسهیل کنیم.

در آمریکای لاتین، آبرازو (آغوش گرفتن کوتاه) بخشی از فرهنگ در میان مردان است. این کار یکی از راه‌های گفتن: «دوستت دارم» است. برای انجام آبرازو، سینه‌ها به هم می‌چسبند و بازوان پشت طرف دیگر را احاطه می‌کنند. متأسفانه، خیلی‌ها را می‌شناسم که تمایلی به آبرازو ندارند و یا با انجام آن بسیار احساس ناخوشایندی می‌کنند. تاجران آمریکایی را در آمریکای لاتین دیده‌ام که یا آبرازو را انجام نمی‌دهند یا اگر انجام بدهند، طوری انجامش می‌دهند که انگار دارند با مادر بزرگ‌شان می‌رقصند. توصیه‌ی من آن است که انجامش بدهید و درست هم انجامش بدهید، زیرا این تعارفات مختصر در هر فرهنگی معانی بسیاری دارد. درست یاد گرفتن آبرازو با یاد گرفتن درست دست دادن و احساس راحتی کردن در انجام آن هیچ تفاوتی ندارد. اگر تاجرید و قصد دارید در آمریکای لاتین کار کنید، اگر این روش آشنای سلام کردن را یاد نگیرید، سرد یا منزوی تلقی خواهید شد. وقتی یک حرکت ساده چنین

حسن نیتی خوبی ایجاد می کند و باعث می شود دوست داشتنی شوید، چرا این کار را نکنید؟ (نکته ی ۳۴ را بخوانید).

ملاحظات پایانی درباره ی رفتارهای غیرکلامی بازوان

بازوان مان اطلاعات بسیاری را برای رمزگشایی نیات و احساسات دیگران به دست می دهند. از نظر من، یکی از بهترین راه های ایجاد رابطه ی دوستانه با دیگران لمس کردن بازوی آن فرد، جایی در میان آرنج و شانه، است. البته، کار عاقلانه ای است که همیشه پیش از هر کاری، ترجیحات شخصی و فرهنگی فرد را بسنجید. با این حال، برای شروع ارتباط با دیگران و نشان دادن اینکه اهل تعامل اید، لمس مختصر جایی که گفتم معمولاً کار خوب و بی خطری است. در مدیترانه، آمریکای جنوبی و جهان عرب، لمس کردن یکی از اجزای مهم برقراری ارتباط و هماهنگی اجتماعی است. زمانی که سفر می کنید، اگر مردم بازوهایتان را لمس می کنند، شوکه نشوید، یکه نخورید و نترسید (و انمود کنید این کار را به درستی انجام می دهند). این کار ابزار قدرتمندی است که برای گفتن «ما مشکلی نداریم» در اختیار دارند. در واقع، از آنجا که لمس دیگران عمیقاً در برقراری ارتباط نقش دارد، زمانی که مردم یکدیگر را لمس نمی کنند، باید نگران شوید و به علتش فکر کنید.

نکته ی ۳۴: اگر بغلت کردند، کلافه نشو

سال ها پیش که در تامپای فلوریدا در محاکمه ی یک جاسوس حاضر بودم، وکیل مدافع مرا در جایگاه قرار داد و با خیال شرمسار یا بی اعتبار کردن من، تا حدی با کنایه پرسید: «آقای ناوارو، درست است که هر بار موکلم یعنی خوانده را می دیدی، او را در آغوش می گرفتی؟». پاسخ دادم: «در آغوش گرفتن نبود جناب وکیل، آبرازو بود، و میان این دو تفاوتی هست». برای یک ثانیه، سکوت تأثیرگذاری کردم و بعد ادامه دادم: «همچنین، فرصتی بود تا ببینم آیا موکل تان مسلح بود یا خیر، زیرا یک بار از بانک سرقت کرده بود». وکیل مدافع که یکه خورده بود، زنجیره ی سؤالات تحریک آمیزش را فوراً پایان داد، زیرا نمی دانست موکلش قبلاً مرتکب سرقت مسلحانه از بانک شده است.

جالب اینجاست که این داستان آبرازو طوری در نشریات محلی صدا کرد که انگار مردم تامپا و شهر مجاور آن، وایبور سیتی، که منزلگاه مهاجران لاتین بودند، هرگز از آبرازو چیزی نشنیده بودند. از زمان این محاکمه، وکیل یاد

شده و من دوستان صمیمی شده‌ایم، و او اکنون قاضی فدرال است. پس از
گذشت تقریباً بیست سال، هنوز «ماجرای آبرازو» مایه‌ی خنده‌ی ماست.

فصل ششم: تسلط بر رفتارهای غیرکلامی دست‌ها و انگشتان

در میان گونه‌های مختلف، دستان انسان منحصر به فرد است، هم از این نظر که می‌توانند کارها را انجام بدهند، هم از نظر برقراری ارتباط با دیگران. دستان انسان می‌توانند نمازخانه‌ی سیستمین را نقاشی کنند، گیتار را به صدا در آورند، آلات جراحی را به کار بگیرند، تندیس داوود را بتراشند، فولاد بسازند و شعر بنویسند. می‌توانند جهان اطراف‌مان را محکم بگیرند، بخراشند، سیخونک بزنند، مشتش بزنند، حس کنند، ارزیابی کنند، نگه دارند و قالب‌گیری کنند. دستان‌مان بی‌نهایت گویاست؛ می‌توانند برای ناشنویان علامت بدهند، به بیان داستان کمک کنند یا درونی‌ترین افکارمان را آشکار کنند. هیچ کدام از گونه‌های دیگر اندامی، چنین قابلیت‌های گسترده‌ای ندارند. از آنجا که دستان‌مان حرکات بسیار ظریفی انجام می‌دهد، می‌توانند ظرایف بسیار پیچیده‌ی درون مغز را نشان بدهند. درک رفتار دستان برای رمزگشایی رفتارهای غیرکلامی حیاتی است، زیرا عملاً هیچ کاری نیست که دستان‌تان بدون دستور گرفتن از مغز، خواه آگاهانه باشد یا ناخودآگاه، انجام دهند. حرف زدن را طی میلیون‌ها سال تکامل بشر فرا گرفته‌ایم، اما سیستم عصبی مغزمان همچنان به گونه‌ای است که دستان‌مان را برای دقیق رساندن هیجانات، افکار و احساسات‌مان به کار می‌گیرد. بنابراین، چه مردم حرف بزنند یا نزنند، شایسته است به حرکات دست‌مان به عنوان منبع غنی رفتار غیرکلامی توجه کنیم تا درک افکار و احساسات دیگران برایمان راحت‌تر شود.

چگونگی تأثیرگذاری ظاهر و رفتارهای غیرکلامی دست‌ها بر برداشت‌های میان فردی

دستان دیگران نه تنها اطلاعات مهمی به ما می‌دهد، بلکه حرکات دستان خودمان بر برداشتی که دیگران از ما دارند تأثیرگذار است. بنابراین، روش استفاده از دستان‌مان و همچنین آنچه که از رفتارهای دستان دیگران یاد می‌گیریم، در اثرگذاری میان فردی کلی‌مان نقش دارد. برای شروع، بیایید ببینیم حرکات دست‌مان بر برداشت دیگران از ما چه تأثیری دارد.

*** حرکات تأثیرگذار دست، باورپذیری و جذاب‌کنندگی ما را افزایش می‌دهد**

مغز انسان طوری برنامه‌ریزی شده است که کوچک‌ترین حرکات دست و انگشت را حس می‌کند. در واقع، مغزهایمان به مچ‌ها، کف دست‌ها و

دست‌ها، نسبت به اندام‌های دیگر، بیش از حد اهمیت می‌دهند (گیونز، ۲۰۰۵، ۲۱، ۷۶؛ ریتی، ۲۰۰۱، ۱۶۵-۱۶۲). از نظر تکاملی، این توجه بجاست. از زمانی که گونه‌ی ما توانست راست بایستد و مغزمان بزرگ‌تر شد، دستان‌مان ماهرتر، گویاتر و همچنین خطرناک‌تر شدند. برای بقا، لازم است دستان یکدیگر را به سرعت بسنجیم تا ببینیم چه می‌گویند یا آیا از بیماری خبر می‌دهند یا خیر (برای مثال، در دست گرفتن اسلحه). چون مغزهایمان ذاتاً به تمرکز بر دستان‌مان گرایش دارند، بازیگران و شعبده‌بازان موفق و سخنوران بزرگ روی این پدیده سرمایه‌گذاری کرده‌اند تا برنامه‌هایشان هیجان‌انگیزتر شود یا حواس‌مان را پرت کنند (نکته‌ی ۳۵ را بخوانید).

مردم به حرکات تأثیرگذار دست واکنش مثبت نشان می‌دهند. اگر بخواهید اثرگذاری خود را در مقام یک سخنور مجاب‌کننده، در خانه، در محل کار یا حتی در میان دوستان، افزایش بدهید، تلاش کنید در استفاده از حرکات دستان‌تان گویاتر عمل کنید.

برای بعضی‌ها، برقراری ارتباط با دستان بسیار طبیعی است؛ استعدادی است که استفاده از آن واقعاً به فکر کردن یا تحصیل نیازی ندارد. با این حال، برای بعضی دیگر، استفاده از این ابزار مستلزم تلاش و آموزش متمرکز است. گذشته از اینکه ذاتاً با به‌کارگیری دستان‌تان سخنرانی می‌کنید یا نمی‌کنید، بدانید وقتی از دستان‌مان استفاده می‌کنیم، بهتر می‌توانیم ایده‌هایمان را منتقل کنیم.

نکته‌ی ۳۵: در مشت نگه داشتن موفقیت

بیشتر سخنوران موفق از حرکات بسیار تأثیرگذار دست استفاده می‌کنند. متأسفانه، یکی از بهترین مثال‌های افرادی که حرکات دست‌شان را پرورش داده‌اند تا مهارت‌های ارتباطی‌شان را بهبود بدهند آدولف هیتلر است. او که در جنگ جهانی اول کاملاً دور از انظار و نقاش کارت‌های تبریک بود و مقام بالایی نداشت، تحصیلات قبلی یا سابقه‌ی حضوری در صحنه‌ای را که معمولاً در سخنوران با استعداد و باورپذیر دیده می‌شود نداشت. هیتلر، خودش به تنهایی، تمرین سخنرانی را در مقابل آینه شروع کرد. بعدها، از خودش در حالی که حرکات دست را تمرین می‌کرد تا سبک سخنرانی مهیج خود را پالایش کند، فیلم‌برداری کرد. بقیه‌ی داستان در تاریخ آمده است. یک موجود انسانی شریر، با استفاده از مهارت‌های سخنوری، توانست رهبر رایش سوم شود. بعضی فیلم‌های هیتلر، که او را در حال تمرین حرکات دست نشان می‌دهد، همچنان در آرشیوها موجود است. این فیلم‌ها گواهی است بر اینکه او رشد

کرده و به سخنوری تبدیل شده بود که روی استفاده از دستانش سرمایه‌گذاری کرده بود تا مخاطبانش را مسحور و کنترل کند.

* پنهان کردن داستان‌تان تأثیر منفی ایجاد می‌کند: بگذارید دیده شوند

اگر نتوانید داستان‌تان را در زمان صحبت کردن ببینید، ممکن است به دیده‌ی تردید به شما نگاه کنند. بنابراین، در طول ارتباط چهره به چهره با دیگران، همیشه بگذارید داستان‌تان دیده شوند. اگر با کسی صحبت کنید که دستانش زیر میز است، فکر می‌کنم فوراً متوجه شوید که گفت‌وگویتان چقدر معذب‌کننده است (نکته‌ی ۳۶ را بخوانید). وقتی شخصاً با دیگران تعامل می‌کنیم، انتظار داریم داستان‌شان را ببینیم، زیرا مغز به آنها که بخش جدایی‌ناپذیری از فرآیند برقراری ارتباط‌اند، وابسته است. زمانی که داستان از دید پنهان‌اند یا حرکات‌شان خیلی گویا نیست، از کیفیت و صداقت ادراک‌شده‌ی اطلاعاتی که در حال انتقال است کاسته می‌شود.

* قدرت دست دادن

دست دادن معمولاً اولین و احتمالاً تنها تماس فیزیکی ما با دیگران است. اینکه چگونه انجامش می‌دهیم، مثلاً قدرت و مدت آن، ممکن است بر برداشت فرد مقابل از ما تأثیرگذار باشد. همه‌ی ما کسانی را به خاطر می‌آوریم که طوری با ما دست داده‌اند که باعث شده است با آنها یا با موقعیت راحت نباشیم. قدرت تأثیرگذاری دست دادن را نادیده نگیرید. دست دادن بسیار مهم است.

نکته‌ی ۳۶: آزمایشی مخفیانه

سال‌ها پیش، مطالعه‌ای غیررسمی را در سه تا از کلاس‌هایم انجام دادم. از دانشجویان خواستم با یکدیگر گفت‌وگو کنند، نیمی از کلاس را راهنمایی کردم که داستان‌شان را در طول گفت‌وگو زیر میز بگذارند و از نیم دیگر خواستم دست‌هایشان را در معرض دید بگذارند. پس از گفت‌وگویی پانزده دقیقه‌ای، فهمیدیم کسانی که داستان‌شان را زیر میز گذاشته بودند عموماً از نظر کسانی که با آنها صحبت می‌کردند معذب‌کننده، انزواطلب (خوددار)، آب‌زیرکاه یا حتی فریب‌کار تلقی می‌شوند. آن دسته از مصاحبه‌کنندگانی که داستان‌شان را روی میز در معرض دید قرار داده بودند روراست و خودمانی‌تر

تلقی شدند و هیچ کدام فریب کار خوانده نشدند. این آزمایش خیلی علمی نبود، اما کاملاً آموزنده بود.

در زمان برانداز کردن هیأت منصفه، یکی از موضوعاتی که جلب توجه می‌کند آن است که اعضای هیأت منصفه از اینکه وکلای مدافع دستان‌شان را پشت تریبون پنهان کنند متنفرند. اعضای هیأت منصفه می‌خواهند دستان وکیل مدافع را ببینند تا بتوانند سخنان او را دقیق‌تر بسنجند. همچنین، از اینکه شاهدان دستان‌شان را پنهان کنند خوش‌شان نمی‌آید؛ برداشت‌شان از این حرکت منفی است و معتقدند شاهد احتمالاً چیزی را پنهان می‌کند و حتی دروغ می‌گوید. این رفتارها به خودی خود به فریب ربطی ندارد، اما برداشت هیأت منصفه مهم است و به یادمان می‌آورد که نباید دستان‌مان را پنهان کنیم.

در سراسر جهان، استفاده از دستان برای سلام کردن با دیگران رایج است، هرچند در فرهنگ‌های مختلف از نظر نحوه‌ی انجام، مدت و قدرت این کار تفاوت‌هایی دیده می‌شود. اولین بار که به یوتا رفتم تا در کلاس‌های دانشگاه بریگام یانگ حاضر شوم، با مفهومی آشنا شدم که هم‌کلاسی‌ها آن را «دست دادن مورمون» می‌نامیدند. این روش دست دادن بسیار محکم و طولانی است و به‌طور گسترده‌ای در میان دانشجویان دانشگاه و همچنین پیروان کلیسای عیسی مسیح قدیسان آخرالزمان (کلیسای مورمون) استفاده می‌شود. در طول سال‌هایی که آنجا بودم، متوجه شدم که به‌ویژه دانشجویان خارجی غالباً از این روش دست دادن، که تا حدی بیش از حد مشتاقانه است، جا می‌خورند، زیرا در بسیاری از فرهنگ‌ها، به‌ویژه در آمریکای لاتین، دست دادن ملایم انجام می‌شود (همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، بعضی‌ها ابرازو را ترجیح می‌دهند).

از آنجا که دست دادن معمولاً اولین باری است که دو نفر واقعاً یکدیگر را لمس می‌کنند، ممکن است در رابطه‌ی آنها لحظه‌ای تعیین‌کننده باشد. گذشته از اینکه در ملاقات‌ها و سلام کردن استفاده می‌شود، بعضی‌ها برای اعمال سلطه بر دیگران از آن استفاده می‌کنند. در دهه‌ی ۱۹۸۰، آثار بسیار نوشته شده بود که چگونه دست را به این طرف و آن طرف حرکت بدهیم تا از دست دادن برای اعمال کنترل و سلطه بر دیگران استفاده کنیم و مطمئن شویم همیشه برتریم. چه تلاش بیهوده‌ای!

توصیه نمی‌کنم برای نشان دادن سلطه بر دیگری از دست دادن مبارزه‌جویانه استفاده کنید (نوعی از دست دادن که شبیه مچ انداختن است، با این تفاوت که انگشت سبابه باز است)، زیرا در زمان دیدار با دیگران نیت‌مان باید برداشت‌های مثبتی در آنها ایجاد کند، نه برداشت‌های منفی. اگر احساس می‌کنید باید سلطه‌ی خود را بر دیگری اعمال کنید، دست دادن مبارزه‌جویانه راه درستی برای انجام این کار نیست. تاکتیک‌های قدرتمندتر دیگری هم

هست که نامحسوس‌ترند؛ برای مثال، می‌توانیم به تجاوز به فضا و رفتار زل زدن اشاره کنیم.

با کسانی دست داده‌ام که تلاش می‌کردند با این کار بر من اعمال سلطه کنند و همیشه با احساسات منفی ترکشان کرده‌ام. نتوانستند کاری کنند که احساس حقارت کنم، فقط ناراحت شدم. همچنین، بعضی‌ها هستند که در زمان دست دادن، مصرانه می‌خواهند کناره‌ی داخلی (رو به شکم) مچتان را با انگشت سبابه لمس کنند. اگر این کار را با شما می‌کنند و احساس ناراحتی می‌کنید، شگفت‌زده نشوید، زیرا واکنش بیشتر مردم همین است.

به همین ترتیب، اگر کسی مانند «سیاستمداران» با شما دست بدهد، یعنی طرف مقابل دو دست راستی را که به هم گره خورده‌اند با دست چپش بیوشاند، معمولاً معذب خواهید شد. گمان می‌کنم سیاستمداران فکر می‌کنند با انجام این ژست دودستی صمیمی‌تر به نظر می‌رسند و متوجه نیستند که شاید مردم دوست نداشته باشند کسی به این شکل لمس‌شان کند. کسانی را می‌شناسم (اکثراً از آقایان) که مضرند به این شکل دست بدهند و در نهایت در کسانی که می‌بینند احساسات منفی ایجاد می‌کنند. روشن است که باید از این روش‌های دست دادن ناراحت‌کننده پرهیزید، مگر اینکه بخواهید کسی را از خود برانید.

در بسیاری از فرهنگ‌ها، مردان رفتار ننگه داشتن دست را اجرا می‌کنند که برای جهان غرب ممکن است غیرطبیعی به نظر بیاید. این رفتار در جهان اسلام و همچنین در آسیا، به‌ویژه در ویتنام و لائوس، متداول است. در ایالات متحده، مردان غالباً از اینکه دستان هم را ننگه دارند معذب می‌شوند، زیرا این کار در فرهنگ ما متداول نیست، مگر در دوران کودکی و در بعضی آئین‌های مذهبی خاص. زمانی که در آکادمی FBI تدریس می‌کنم، از مأموران جوان می‌خواهم بایستند و با هم دست بدهند. حتی زمانی که می‌خواهم دست دادن را طولانی کنند، برای انجام این کار مشکلی ندارند. با این حال، زمانی که از آنها می‌خواهم کنار هم بایستند و دستان یکدیگر را ننگه دارند، نیشخند زدن و اعتراض فوراً شروع می‌شود؛ از فکر انجام این کار یکه می‌خورند و تنها با تردید فراوان انجامش می‌دهند. سپس به مأموران جدید یادآوری می‌کنم که با آدم‌هایی از فرهنگ‌های مختلف سروکار داریم و این افراد غالباً سطح راحتی‌شان را با ننگه داشتن دستان‌مان نشان می‌دهند. ما آمریکایی‌ها باید یاد بگیریم این تفاوت‌ها را بپذیریم، به‌ویژه اگر با دارایی‌های انسانی (خبرچین‌ها) کشورهای دیگر سروکار داشته باشیم (نکته‌ی ۳۷ را بخوانید).

در بسیاری از فرهنگ‌ها، برای تحکیم احساسات مثبت میان مردان از لمس کردن استفاده می‌شود و این پدیده‌ای است که در ایالات متحده رایج نیست. داستان نجیب‌زاده‌ی بلغارستانی نه تنها تفاوت‌های فرهنگی را آشکار می‌کند، بلکه اهمیت تماس فیزیکی را برای گونه‌ی ما روشن می‌کند. در روابط

میان فردی، چه میان مردان یا زنان، والدین و کودکان، یا میان عشاق، وجود تماس فیزیکی و سنجش آن برای تعیین میزان پایداری رابطه بسیار مهم است. یکی از نشانه‌های شکرآب شدن رابطه یا به خطر افتادن آن کاهش ناگهانی لمس کردن است (البته اگر لمس کردن وجود داشته باشد). در هر رابطه، اگر اعتماد وجود داشته باشد، فعالیت‌های لمسی بیشتر خواهد بود.

نکته ۳۷: زمانی که رسومات و گردآوری اطلاعات دست‌به‌دست هم می‌دهند

زمانی که برای مأموریت به اداره‌ی منهن فرستاده شده بودم، با خبرچینی کار می‌کردم که از بلغارستان به اینجا پناهنده شده بود. او نجیب‌زاده‌ای بود که از من بزرگ‌تر بود و به مرور زمان با هم دوست شدیم. یادم می‌آید یک روز بعدازظهر در خانه‌ی او بودیم و چای می‌نوشیدیم و این کاری بود که دوست داشت اواخر روز انجام بدهد. روی کاناپه نشستیم و زمانی که او برای داستان‌هایی از کارش و زندگی پشت پرده‌ی آهین (کنایه از شوروی سابق) تعریف کرد، عملاً به مدت نیم ساعت دست چیم را گرفت و نگهش داشت. زمانی که از زندگی‌اش زیر فشار ستم شوروی می‌گفت، به نظرم آمد دیدارمان بیشتر برای درمان است تا برای کار. روشن بود که نگه داشتن دست فردی دیگر برای این نجیب‌زاده بسیار لذت‌بخش بود و باعث می‌شد بیشتر احساس راحتی کند. این رفتاری که در خلال صحبت‌هایمان نشان می‌داد نشانه‌ای از اعتماد او به من و بسیار فراتر از گزارش‌گیری روزمره‌ی FBI از یکی از افسران سابق اطلاعات بود. اینکه قبول کردم دستم را نگه دارد چنان مؤثر بود که باعث شد اطلاعات حیاتی بیشتری در اختیارمان بگذارد. همیشه به این فکر می‌کنم که اگر دستم را به خاطر ترس از لمس کردن یا نگه داشتن دست مردی دیگر پس کشیده بودم، اطلاعات بسیار کمتری دریافت می‌کردم.

اگر در حال حاضر در سفر خارج از کشور به سر می‌برید، یا قصد دارید در آینده بروید، مطمئن شوید آداب و رسوم فرهنگی کشور مقصد را، به‌ویژه در مورد سلام و احوال‌پرسی، می‌دانید. اگر کسی شل با شما دست داد، اخم نکنید. اگر کسی بازویتان را گرفت، چهره در هم نکنید. اگر در خاورمیانه‌اید و کسی می‌خواهد دستتان را نگه دارد، نگهش دارید. اگر مردی هستید که از روسیه دیدن می‌کند، شگفت‌زده نشوید اگر آقای میزبان، به جای دست دادن، رویتان را بوسید. همه‌ی این روش‌های خوشامدگویی همان اندازه برای ابراز احساسات حقیقی طبیعی‌اند که دست دادن در میان آمریکایی‌ها طبیعی است. وقتی مردان آسیایی یا عرب می‌خواهند دستم را نگه دارند، افتخار

می‌کنم، زیرا می‌دانم نشانه‌ای از احترام و اعتماد بالاست. قبول کردن این تفاوت‌های فرهنگی اولین گام برای درک بهتر و پذیرش تنوع فرهنگی است.

* از آن دسته از حرکات دست که باعث ناراحتی دیگران می‌شود پرهیز کنید

در بسیاری از کشورهای جهان، اشاره با انگشت یکی از رنج‌اننده‌ترین حرکتهایی است که فرد می‌تواند نشان بدهد. مطالعات نشان داده است مردم دوست ندارند کسی با انگشت نشان‌شان بدهد (شکل ۴۶ را ببینید). در محوطه‌های مدارس و همچنین زندان، اشاره‌ی انگشت غالباً پیام‌آور دعوای متعدد است. والدین، زمانی که با کودکان صحبت می‌کنند، باید دقت کنند در زمان گفتن جملاتی مانند «می‌دانم کار توست» از اشاره کردن به آنها پرهیزند. اشاره‌ی انگشت چنان ناخوشایند است که عملاً ممکن است توجه بچه را از آنچه که به او گفته می‌شود منحرف کند، زیرا ذهن‌شان به پردازش پیام غیردوستانه‌ی این حرکت مشغول می‌شود (نکته‌ی ۳۸ را بخوانید).



شکل ۴۶: شاید یکی از رنجاننده‌ترین حرکتهایی که نشان می‌دهیم اشاره با انگشت باشد. این کار در سراسر جهان معنای منفی دارد.

اشاره‌ی انگشت تنها یکی از حرکات رنجاننده‌ی متعددی است که فرد می‌تواند با دست یا انگشتان انجام بدهد. روشن است که بعضی از این

حرکات، مانند نشان دادن انگشت میانی چنان معروف‌اند که نیازی به توضیح ندارند. بشکن زدن در مقابل دیگری هم بی‌ادبانه تلقی می‌شود؛ هرگز نباید توجه دیگران را به همان حرکتی جلب کنید که برای فراخواندن سگ‌تان استفاده می‌کنید. در محاکمه‌ی مایکل جکسون که در سال ۲۰۰۵ برگزار شد، اعضای هیأت منصفه به کار مادر یکی از قربانیان، که با انگشتانش در مقابل هیأت منصفه بشکن می‌زد، نظر مساعدی نداشتند؛ این کار تأثیری بسیار منفی داشت. برای آن دسته از شما خوانندگانی که به مطالعه‌ی بیشتر درباره‌ی حرکات دست در نقاط مختلف جهان علاقه‌مند است، کتاب‌های حرف‌های بدن: معنای حرکات انسان، نوشته‌ی دیوید موریس، و حرکات بدن: بایدها و تابوهای زبان بدن در سراسر جهان، نوشته راجر ئی. اسکات را اکیداً توصیه می‌کنم. این کتاب‌های عالی چشمان‌تان را به روی تنوع حرکات بدن در سراسر جهان و رسایی دستان در بیان هیجانات انسان باز خواهند کرد.

نکته‌ی ۳۸: متوجه منظور نمی‌شوم

پژوهش در میان گروه‌های کانونی نشان داده است که دادستان، در طول شرح خلاصه‌ی دعوی، وقتی می‌خواهد با انگشت سبابه به متهم اشاره کند، باید بسیار محتاط باشد. اعضای هیأت منصفه دوست ندارند چنین رفتاری را ببینند، زیرا دادستان از نظر آنان تا زمانی که ادعا را ثابت نکرده باشد حق اشاره کردن ندارد. بسیار بهتر است که برای اشاره به متهم، به جای انگشت، از دست باز (کف دست رو به بالا) استفاده شود. زمانی که ادعا ثابت شد، در طول استدلال‌های پایانی، دادستان می‌تواند برای اشاره به متهم از انگشت سبابه استفاده کند. ممکن است کم‌اهمیت به نظر برسد، با این حال، ده‌ها نظرسنجی در میان اعضای هیأت منصفه‌ی بدلی نشان داده است که روی این موضوع سختگیرند. بنابراین، واقعاً به دادستان‌ها توصیه می‌کنم در جلسه‌ی دادگاه از اشاره‌ی انگشت استفاده نکنند. در مورد بقیه‌ی ما، نه برای همسر یا کودکان‌مان و نه برای همکاران‌مان در محل کار نباید از اشاره‌ی انگشت استفاده کنیم. با اشاره نشان دادن واقعاً رنجاننده است.

* وقتی از رفتارهای تن‌آرایانه‌ی مربوط به دست استفاده می‌کنید، احتیاط کنید

زمانی که درباره‌ی ظاهرمان نگرانیم، از انگشتان‌مان برای آراستن لباس، مو و بدن‌مان استفاده می‌کنیم. انسان‌ها، در طول رابطه‌ی عاشقانه، بیشتر از تن‌آرایی استفاده می‌کنند (نه فقط درباره‌ی ظاهر خودمان، بلکه جفت‌مان را

هم می‌آراییم). صمیمت به عاشق اجازه می‌دهد با ملایمت تکه پرز را از روی شلوار مردش بردارد و مرد هم همزمان خرده‌ی غذا را از گوشه‌ی لب زن پاک کند. این رفتارها میان مادر و فرزند (نه تنها در انسان‌ها، بلکه در پستانداران دیگر و پرندگان) هم دیده می‌شوند و نشانگر مهربانی و صمیمت فراوان است. میزان تن‌آرایی میان دو شریک، زمانی که در چارچوب رابطه‌ی مد نظر قرار داده شود، شاخص خوبی از رابطه‌ی دوستانه و سطح صمیمت مجازشان است.

با این حال، خودآرایی ممکن است تعابیر منفی هم داشته باشد. برای مثال، بی‌ادبانه و گستاخانه است که مثلاً یک خانم، در زمانی که باید به حرف‌های فرد مقابل توجه کند، به شکل خودخواهانه و تحقیرآمیز به مرتب کردن خودش مشغول شود (شکل ۴۷ را ببینید).



شکل ۴۷: خودآرایی رفتاری قابل قبول است، اما نه در زمانی که دیگران دارند با شما صحبت می‌کنند. این نشانه‌ی تحقیر کردن است.

علاوه بر این، انجام در ملأ عام بعضی از کنش‌های تن‌آرایی به‌لحاظ اجتماعی قابل‌قبول‌تر از بقیه است. خوب است که در اتوبوس پرز روی ژاکت‌تان را

بردارید، اما گرفتن ناخن‌های دست در محل‌های عمومی موضوعی دیگری است. علاوه بر این، آنچه که در یک محیط یا فرهنگ به لحاظ اجتماعی تن‌آرایی قابل قبول محسوب می‌شود ممکن است در فرهنگ یا محیطی دیگر قابل قبول نباشد. همچنین، وقتی با کسی به سطحی از صمیمیت نرسیده‌ایم که چنین رفتاری موجه باشد، درست نیست او را مرتب کنیم.

* ظاهر فیزیکی دستان‌تان

اگر به دستان مردم نگاه کنیم، گاهی ممکن است کارهایی را که می‌کنند یا فعالیت‌هایی را که انجام می‌دهند ارزیابی کنیم. دستان فردی که کار یدی انجام می‌دهد ظاهر زبر و پینه‌بسته‌ای خواهد داشت. جاهای زخم ممکن است نشانگر کار در مزرعه یا زخم‌های ناشی از ورزش قهرمانی باشد که در زمین بازی برداشته شده است. کسی که در حالی ایستاده است که دستانش به پهلوی قرار گرفته و انگشتانش را خم کرده است احتمالاً تجربه‌ی نظامی‌گری دارد. گیتاریست ممکن است نوک انگشتان یکی از دست‌هایش پینه بسته باشد.

همچنین، دست‌ها نشان می‌دهد که چقدر به خودمان اهمیت می‌دهیم و نگاه‌مان به آداب اجتماعی به چه شکل است. دستان ممکن است آماده‌ی کار یا کثیف باشند. ناخن‌ها ممکن است مانیکور شده باشد یا کثیف به نظر برسند. ناخن‌های بلند مردان غیرعادی یا نشانه‌ی زن‌صفتی است، و مردم عموماً ناخن جویدن را نشانه‌ی عصبی بودن یا نگرانی می‌دانند (شکل ۴۸ را ببینید). از آنجا که مغز خیلی روی دستان متمرکز است، باید به بهداشت دستان بسیار بیشتر توجه کنید، زیرا دیگر چنین خواهند کرد.



شکل ۴۸: جویدن ناخن معمولاً نشانه‌ی تزلزل یا عصبی بودن تلقی می‌شود.

* یاد بگیرید دستان عرق کرده را چگونه مدیریت کنید

هیچ کس واقعاً از دست دادن با کسی که دستش مرطوب است خوشش نمی‌آید، بنابراین توصیه‌ی من به کسانی که در زمان دیدار با دیگران (به‌ویژه افراد مهمی همچون کارفرمایان احتمالی، اقوام نسبی آینده، یا افرادی که سمت‌هایی دارند که می‌توانند کمکی بکنند) دستان‌شان عرق می‌کند آن است که دستان‌شان را پیش از دست دادن خشک کنند. عرق کردن دستان نه تنها زمانی روی می‌دهد که بیش از حد گرم‌مان است، بلکه وقتی عصبی هستیم یا استرس داریم هم روی می‌دهد.

زمانی که با کسی دست می‌دهید که دستانش عرق کرده است، می‌توانید فرض را بر این بگذارید که استرس دارد (زیرا انگیزتگی لیمبیک باعث عرق کردن می‌شود). از این فرصت استفاده کنید تا با انجام محجوبانه‌ی کارهایی که به آرام کردن آن فرد کمک می‌کند، امتیازات میان‌فردی به‌دست آورید. آرام کردن مردم در زمانی که استرس دارند یکی از بهترین راه‌های تضمین تعاملات صادقانه، مؤثر و موفق است.

کسانی هستند که به اشتباه معتقدند اگر کف دستان‌تان عرق کرده باشد، حتماً دروغ می‌گویید. این روش واقعاً دقیق نیست. همان بخشی از سیستم عصبی که در طول میخکوب شدن، فرار یا مبارزه‌ی لیمبیک (دستگاه عصبی سمپاتیک) فعال می‌شود کار غدد عرق را نیز کنترل می‌کند. از آنجا که حتی چیزهایی به سادگی دیدار با فردی جدید هم ممکن است باعث عرق کردن دستان شود، این پدیده را نباید نشانه‌ی فریب تلقی کرد. تقریباً ۵ درصد مردم زیاد عرق می‌کنند، و تعریق مزمن، دست‌ها را به‌طور ناخوشایندی خیس عرق می‌کند (این بیماری هیپرهیدروز یا تعریق بیش از حد نام دارد) (کالت، ۲۰۰۳، ۱۱). کف دست خیس عرق نشانه‌ی فریب نیست. تنها نشانه‌ی استرس یا در بعضی موارد، اختلالات ژنتیکی است. در زمان ارزیابی دلایل عرق کردن دست، احتیاط کنید. بعضی منابع تأکید می‌کنند اگر کف دستان فرد خیس عرق باشد دارد دروغ می‌گوید، اما واقعاً چنین نیست.

خواندن رفتارهای غیرکلامی دستان

تا به اینجا بررسی کردیم که رفتار و ظاهر دستان‌مان ممکن است بر برداشت دیگران از ما تأثیرگذار باشد. حالا بیایید بخشی از رفتارهای غیرکلامی دستان را بررسی کنیم که ما را در خواندن افکار و احساسات دیگر یاری خواهد کرد. برای شروع، پاره‌ای توضیحات کلی را بیان می‌کنم تا نشان دهم دستان‌مان چگونه اطلاعات را فاش می‌کنند و بعد به رفتارهای خاص دستان در میان افراد با اعتماد به نفس بالا و پایین می‌پردازم تا بتوانیم کسانی را که می‌بینیم بهتر درک کنیم.

* مشاهده‌ی رفتار عصبی در دستان، نشانگر پیام مهمی است

ماه‌یچه‌هایی که دستان و انگشتان‌مان را کنترل می‌کنند طوری طراحی شده‌اند که حرکات‌شان دقیق و ظریف باشد. زمانی که مغز لیمبیک برانگیخته می‌شود و عصبی و دچار استرس می‌شویم، موج‌های انتقال‌دهنده‌ها و هورمون‌های عصبی، از قبیل آدرنالین (اپی‌نفرین)، باعث ارتعاشات غیرقابل‌کنترل دست می‌شود. همچنین، وقتی چیزی می‌شنویم، می‌بینیم یا از فکرمان می‌گذرد که پیامدهی منفی دارد، دستان‌مان خواهند لرزید. هر چیزی که در دست نگه داشته باشیم ممکن است این لرزش را بیشتر جلوه بدهد و این پیام را مخابره کند که: «من استرس دارم» (نکته‌ی ۳۹ را بخوانید). این رفتار لرزیدن دست به‌ویژه در زمانی جلب توجه می‌کند که فرد شیء درازی مانند مداد یا سیگار یا چیزی نسبتاً بزرگ اما سبک مانند یک قطعه کاغذ را در دست نگه داشته باشد. پس از گفته یا رویدادی که باعث ایجاد شرایط استرس‌آور شده است، آن شیء فوراً شروع می‌کند به لرزیدن یا ارتعاش. هیجانات مثبت هم ممکن است باعث لرزیدن دستان‌مان شوند، خواه بلیت لاتاری‌مان برنده شده باشد یا در پوکر دستی را برده باشیم. وقتی واقعاً هیجان‌زده‌ایم، دستان‌مان مرتعش و گاهی از کنترل خارج خواهد شد. این واکنش‌ها لیمبیک است. در فرودگاه، زمانی که والدین، همسر و سایر اعضای خانواده هیجان‌زده به انتظار بازگشت سرباز یا بستگان‌شان‌اند، دستان‌شان غالباً از هیجان خواهد لرزید. ممکن است دستان‌شان را با گرفتن و نگه داشتن دست کسی دیگر یا با قرار دادن دست‌هایشان در زیر بغل یا با محکم نگه داشتن و گذاشتن آنها روی سطح سینه مهار کنند. ویدئوهای قدیمی اولین بازدید بیتل‌ها از آمریکا، آکنده از دختران جوانی است که دستان‌شان را محکم در بر گرفته‌اند تا با لرزش ناشی از هیجان شدیدشان مبارزه کنند.

نکته‌ی ۳۹: تا نباشید چیزکی، مردم نگویند چیزها

زمانی که درگیر یکی از پرونده‌های مهم جاسوسی بودم، با مرد مظنون پرونده مصاحبه می‌کردم. زمانی که نگاهش می‌کردم، سیگاری روشن کرد و شروع کرد به کشیدن. درباره‌ی ارتباط احتمالی او با پرونده هیچ سرنخی نداشتم؛ هیچ شاهد جرم سرنخ قابل‌توجهی وجود نداشت، فقط درباره‌ی کسانی که احتمال دخالتشان وجود داشت ایده‌های مبهمی داشتم. در طول مصاحبه، افراد بسیاری را نام بردم که FBI و ارتش درباره‌ی این موضوع به آنها مظنون بود. هرگاه به فرد خاصی که کنراد نام داشت اشاره می‌کردم، سیگار در دستان مرد همچون سوزن روی دروغ‌سنج شروع می‌کرد به

لرزیدن. برای اینکه متوجه شوم این اتفاق تصادفی بوده است یا مهم‌تر از این حرف‌هاست، افراد دیگری را نام بردم تا واکنش‌های او را ببینم؛ هیچ واکنشی ندیدم. با این حال، در چهار زمان متفاوت، وقتی کنراد را نام بردم، سیگار سوژه مکرراً می‌لرزید. برای من، این لرزش کافی بود تا مطمئن شوم میان مصاحبه‌شونده و کنراد رابطه‌ای فراتر از آنچه می‌دانستیم وجود داشت. لرزیدن سیگار واکنش لیمبیک به تهدید بود. همچنین، نشانه‌ای بود از اینکه این فرد از بردن این نام به نوعی احساس خطر می‌کند؛ بنابراین، احتمالاً از موضوعی تبهکارانه مطلع بود یا مستقیماً در جرم دست داشت. در طول اولین مصاحبه‌ای که با سوژه انجام دادم، نمی‌دانستم آیا واقعاً در جرم دست دارد یا خیر، زیرا واقعاً اطلاعاتم درباره‌ی پرونده کافی نبود. تنها چیزی که وادارمان می‌کرد تحقیقات را دنبال کنیم و مصاحبه‌های بیشتری انجام بدهیم این موضوع بود که او با «دست لرزان» به یک نام واکنش نشان داده بود. با توجه به این رفتار، شاید از چنگال عدالت فرار کرده باشد. در پایان، پس از مصاحبه‌های داوطلبانه‌ی فراوانی که در طول یک سال انجام شد، اعتراف کرد که همراه با کنراد فعالیت‌های جاسوسی می‌کرده‌اند و در نهایت به همه‌ی جرم‌هایش اعتراف کرد.

بدیهی است که ابتدا باید با بررسی رفتار در چارچوب شرایط زمینه‌ای آن، یعنی بررسی شرایطی که باعث ایجاد لرزش شده است، معلوم کنید که آیا لرزش دستان ناشی از ترس است یا از شادی. اگر لرزش دستان با کنش‌های آرامش‌بخش (مانند لمس کردن یا به هم فشار دادن لب‌ها) همراه باشد، بیشتر احتمال می‌دهم که این لرزش ناشی از استرس (پدیده‌ای منفی) باشد تا موضوعی مثبت.

باید اشاره کنم که لرزش دستان تنها در زمره‌ی ارتباطات غیرکلامی محسوب می‌شود که بیانگر تغییری نسبت به حرکات دست عادی فرد باشد. اگر دستان فرد همیشه لرزان است (مثلاً به این دلیل که در نوشیدن قهوه افراط می‌کند یا به مواد مخدر یا الکل معتاد است)، رعشه هرچند آگاهی‌بخش است، اما به بخشی از رفتار غیرکلامی مبنای فرد تبدیل می‌شود. به همین ترتیب، در افرادی که اختلالات عصب‌شناختی خاصی دارند (برای مثال، بیماری پارکینسون)، رعشه‌ی دست را نمی‌توانیم نشانه‌ی حالت هیجانی‌شان تلقی کنیم.

در واقع، اگر چنین فردی ناگهان برای یک لحظه لرزیدنش متوقف شود، ممکن است نشانه‌ی تلاش عمدی وی برای تمرکز عمیق‌تر بر موضوع خاصی باشد که اشاره شد (موری، ۲۰۰۷). به یاد داشته باشید، تغییر در رفتار است که بیشترین اهمیت را دارد.

قاعده‌ی کلی آن است که هرگونه رفتار لرزشی که ناگهان شروع یا متوقف

می‌شود یا تا حدی متفاوت از رفتار مناسب سزاوار موشکافی بیشتر است. با توجه به شرایط زمینه‌ای که لرزیدن در آن مشاهده شده است، زمان روی دادن این لرزش، و هرگونه رفتارهای گویای دیگری که ممکن است مؤید تفسیر خاصی باشد توانایی خواندن درست آن فرد را افزایش خواهد داد.

تظاهرات رفتاری حاکی از اطمینان بالا در دست

تظاهرات رفتاری حاکی از اطمینان بالا نشانگر حد بالایی از راحتی و اعتماد به نفس است. تظاهرات ناشی از اطمینان متعددی که در دستان دیده می‌شود آگاه‌مان می‌کند که فرد درباره‌ی وضعیت کنونی امورش احساس خوبی می‌کند و با آن راحت است.

* گنبد کردن دستان

گنبد کردن دستان ممکن است برجسته‌ترین رفتار گویای اعتماد به نفس بالا باشد (شکل ۴۹ را ببینید). در این رفتار، نوک انگشتان هر دو دست، در حالت باز، یکدیگر را به حالتی شبیه به «دستان دعاکننده» لمس می‌کنند، اما انگشتان به هم قفل نمی‌شوند و کف‌های دو دست یکدیگر را لمس نمی‌کنند. این حرکت به این دلیل گنبد کردن دستان نامیده می‌شود که شبیه به نوک تیز گنبد کلیسا است. در ایالات متحده، زنان غالباً این کار را در متمایل به پایین بدن (شاید در نزدیکی کمر) انجام می‌دهند، در نتیجه مشاهده‌ی این رفتار گاهی دشوار می‌شود. مردان غالباً برای انجام این کار دستان‌شان را بالاتر می‌گیرند (در نزدیکی سطح سینه) و این باعث می‌شود مالیدن دستان در مردان رؤیت‌پذیرتر و قدرتمندتر باشد.



شکل ۴۹: گنبد کردن دستان و روی هم گذاشتن انگشتان یکی از قدرتمندترین تظاهرات رفتاری اعتماد به نفس‌مان است.

به هم مالیدن دستان نشانگر آن است که به افکار یا موضع خود اطمینان دارید. این رفتار به دیگران کمک می‌کند دقیقاً احساسات‌تان را درباره‌ی

موضوعی خاص بدانند و بفهمند که چقدر به دیدگاه‌تان معتقدید (نکته‌ی ۴۰ را بخوانید). افراد بلندپایه (وکلا، قضات، پزشکان)، به دلیل اعتماد به نفس و اطمینان به جایگاه‌شان، غالباً از گنبد کردن دستان به‌عنوان بخشی از مجموعه‌ی رفتاری روزانه‌شان استفاده می‌کنند. همه‌ی ما هر از گاهی دستان‌مان را گنبد می‌کنیم، اما این کار را در درجات مختلف و با استفاده از سبک‌های گوناگون انجام می‌دهیم. بعضی‌ها همیشه این کار را می‌کنند، بعضی به ندرت؛ بعضی دیگر گنبدهای اصلاح‌شده‌ای تشکیل می‌دهند؛ برای مثال، فقط از انگشت سبابه و انگشت شست یکدیگر را لمس می‌کنند و سایر انگشتان در هم گره می‌خورند. بعضی‌ها دستان‌شان را زیر میز گنبد می‌کنند، بعضی دیگر در جلوی خود؛ حتی بعضی‌ها بالای سرشان گنبد تشکیل می‌دهند.

نکته‌ی ۴۰: پای گنبد کردن دستان که به میان می‌آید، هیأت‌منصفه مترصد نیست

قدرت رفتار غیرکلامی را می‌توانیم با مطالعه‌ی تأثیر گنبد کردن دستان در شرایط اجتماعی مختلف مستندسازی کنیم. برای مثال، گنبد کردن دستان در زمان شهادت دادن در دادگاه سودمند است؛ در زمان آموزش شاهدان خبره، بر استفاده از گنبد کردن دست تأکید می‌شود. شاهد، برای تأکید بر نکته‌ای خاص یا نشان دادن اطمینان بالایش به آنچه که می‌گوید، باید دستانش را گنبد کند. یا این کار، هیأت‌منصفه شهادت‌شان را بیشتر قبول خواهد کرد تا اینکه صرفاً دستان‌شان را روی دامن بگذارند یا انگشتان‌شان را در هم قفل کنند. جالب اینجاست که وقتی دادستان در زمان شهادت دادن شاهد دستانش را به حالت گنبد در می‌آورد، ارزش شهادت افزایش می‌یابد، زیرا معلوم می‌شود که او به اظهارات شاهد اطمینان دارد. وقتی اعضای هیأت‌منصفه شاهده‌ی را می‌بینند که انگشتانش را به هم قفل کرده یا دستانش را به هم فشار می‌دهد، غالباً این رفتار را نشانه‌ی عصبی بودن یا متأسفانه، فریب تلقی می‌کنند. لازم به ذکر است که این رفتار هم در فریبکاران و هم در درستکاران دیده می‌شود و نباید این رفتارها را خودبه‌خود نشانه‌ی دروغ گفتن تلقی کرد. توصیه می‌شود افراد، در زمان شهادت دادن، دستان‌شان را به حالت گنبد یا فنجان در بیاورند و از قفل کردن انگشتان پرهیزند، زیرا این حرکات تحکم‌آمیزتر، مطمئن‌تر و حقیقی‌تر تلقی می‌شوند.

در کسانی که از معنای غیرکلامی قدرتمند گنبد کردن دستان آگاهی ندارند، به‌ویژه اگر شرایط برایشان مثبت باقی بماند، واکنش ممکن است تا مدت قابل‌توجهی پابرجا بماند. حتی زمانی که مردم از رفتار گویای گنبد کردن انگشتان آگاه‌اند، باز هم مشکل است که پنهانش کنند. در این افراد، مغز

لیمبیک باعث می‌شود این واکنش چنان خودبه‌خودی باشد که غلبه بر تظاهرات رفتاری گنبد کردن دستان دشوار باشد، زیرا فرد، به‌ویژه اگر هیجان‌زده باشد، فراموش می‌کند واکنشش را پایش و کنترل کند. ممکن است اوضاع به سرعت تغییر کند و واکنش‌هایمان به مردم و موضوعات مختلف دگرگون شود. وقتی که این اتفاق می‌افتد، دستان‌مان را ظرف چند هزارم ثانیه از گنبد کردن دستان، که حاکی از اعتماد به نفس بالاست، به حالتی که گویای اعتماد به نفس پایین است در می‌آوریم. زمانی که اعتماد به نفس‌مان متزلزل است یا دچار تردید شده‌ایم، انگشتان گنبد شده ممکن است به حالت دعا کردن به هم قفل شوند (شکل ۵۰ را ببینید).



شکل ۵۰: به هم قفل کردن دستان یکی از راه‌های جهان‌شمولی است که نشان می‌دهد استرس داریم یا نگرانیم.

این تغییرات رفتار غیرکلامی به سرعت رخ می‌دهد و دقیقاً بازتاب و تعریف‌کننده‌ی واکنش‌های داخلی بلادرنگ‌مان به تغییر اوضاع است. فرد

ممکن است از گنبد کردن دستان (اعتماد به نفس بالا) به قفل شدن انگشتان (اعتماد به نفس پایین) رو بیاورد و دوباره دستانش را گنبد کند (اعتماد به نفس بالا)، و این نشانگر جزر و مد اعتماد به نفس و تردید است.

شما هم می‌توانید گنبد کردن درست دستان و قراردعی دستان را برای تأثیرگذاری مثبت مهار کنید. گنبد کردن دستان ممکن است چنان اعتماد به نفس و اطمینان بالایی ایجاد کند که مخالفت با فردی که این سیگنال غیررفتاری را نشان می‌دهد دشوار شود. استفاده از رفتار گنبد کردن دستان بسیار سودمند است؛ سخنرانان و فروشندگان باید مکرراً از آن برای تأکید استفاده کنند، همان‌طور که هر کس می‌خواهد نکته‌ی مهمی را برساند باید چنین کند. اعتماد به نفسی را تصور کنید که وقتی دارید با کارفرمای احتمالی مصاحبه می‌کنید، در جلسه اطلاعات مهمی را ارائه می‌کنید، یا صرفاً با دوستان‌تان درباره‌ی موضوعات مختلف صحبت می‌کنید، به دیگران منتقل می‌کنید.

بسیار پیش می‌آید که در جلسات کاری زنانی را ببینم که دستان‌شان را روی میز یا در سطحی بسیار پایین گنبد می‌کنند و به اعتماد به نفسی که حقیقتاً دارند آسیب می‌زنند. امیدوارم زنان بیشتری به قدرت گنبد کردن دست‌ها که نشانگر اعتماد به نفس، شایستگی و اطمینان است (یعنی صفاتی که بیشتر افراد می‌خواهند واجد آن تلقی شوند)، پی ببرند و این حرکت را بپذیرند و روی میز دستانش بدهند.

تظاهرات رفتاری شست

جالب است که زبان کلامی چگونه گاهی آینه‌ی زبان غیرکلامی می‌شود. زمانی که منتقدان سینمایی فیلمی دو شست خود را به نشانه‌ی تأیید نشان می‌دهند، نشانگر آن است که به کیفیت فیلم اطمینان دارند. شست رو به بالا تقریباً همیشه یکی از نشانه‌های غیرکلامی اطمینان بالاست. جالب اینجاست که به جایگاه بالای فرد هم ارتباط دارد. به عکس‌های جان اف. کندی توجه کنید و ببینید که غالباً دستانش در جیب کتش است و شست‌هایش از جیب بیرون زده است (شکل ۵۱ را ببینید). برادرش بابی نیز همین کار را می‌کرد. وکلا، استادان دانشگاه، و دکتراها غالباً یقه‌ی کت‌شان را در حالی می‌گیرند که شست‌هایشان در هوا به سمت بالاست. تعدادی استودیوهای مد و عکاسی زنجیره‌ای کشوری هستند که همیشه در عکس‌هایشان زنی دیده می‌شود که حداقل با یکی از دستانش یقه‌ی پیراهنش را در حالی گرفته است که شستش در هوا به سمت بالاست. ظاهراً، تیم بازاریابی این شرکت نیز فهمیده‌اند که شست رو به بالا نشانگر اعتماد به نفس یا جایگاه بالاست.



شکل ۵۱: شستی که از جیب بیرون مانده، که غالباً در میان افراد بلندپایه دیده می‌شود، یکی از تظاهرات رفتاری حاکی از اعتماد به نفس بالاست.

* تظاهرات رفتاری حاکی از اعتماد به نفس و جایگاه بالا در شست

زمانی که مردم شست‌شان را بالا می‌گیرند، نشانگر آن است که جایگاه خودشان را بالا می‌دانند و یا به افکارشان یا شرایط جاری مطمئن‌اند (شکل‌های ۵۲ و ۵۳ را ببینید). رو به بالا بودن شست‌ها مثال دیگری از حرکت‌های ضدجاذبه و از نوع رفتارهای غیرکلامی است که معمولاً به راحتی و اعتماد به نفس بالا مربوط است. معمولاً، به هم قفل کردن انگشتان نشانگر اعتماد به نفس پایین است، مگر آنکه شست‌ها به سمت بالا باز شده باشند. ظاهراً، کسانی که از تظاهرات رفتاری شست استفاده می‌کنند غالباً از محیط آگاه‌ترند، دقیق‌تر فکر می‌کنند و مشاهدات‌شان تیزبینانه‌تر است. کسانی که رفتار شست رو به بالا را نشان می‌دهند مشاهده کنید و ببینید چقدر با نیمرخ خصوصیات یادشده هماهنگ‌اند. معمولاً، مردم طوری نمی‌ایستند که شست‌هایشان رو به بالا باشد؛ بنابراین، وقتی این کار را می‌کنند، می‌توانید نسبتاً مطمئن باشید این رفتار قابل‌توجه نشانگر احساسات مثبت است.



شکل ۵۲: شست رو به بالا معمولاً یکی از نشانه‌های خوب افکار مثبت است. این رفتار ممکن است در طول گفت‌وگو بسیار جاری باشد.



شکل ۵۳: همانند این عکس، شست‌ها ممکن است در زمانی که تأکید کمتر است یا هیجانات منفی می‌شود ناپدید شوند.

* تظاهرات رفتاری حاکی از اعتماد به نفس و جایگاه پایین در شست

احساسات اعتماد به نفس پایین ممکن است در زمانی مشاهده شوند که فرد (معمولاً، مرد) شست‌هایش را در جیب می‌گذارد و اجازه می‌دهد انگشتانش از پهلوی آویزان شوند (شکل ۵۴ را ببینید). به‌ویژه در زمان استخدام، این حرکت نشانگر آن است که «من خیلی از خودم نامطمئنم». رهبران یا کسانی که کنترل دیگران را در اختیار دارند این رفتار را در محل کار یا اعمال کنترل نشان نمی‌دهند. فرد بلندپایه‌ای که تصادفاً در حال استراحت است ممکن است این رفتار را برای مدت کوتاهی نشان بدهد، اما نه در زمانی که «در حال کار» است. این رفتار تقریباً همیشه نشانگر اعتماد به نفس پایین یا دون‌پایگی است.



شکل ۵۴: در جیب بودن شست‌ها نشانگر دون‌پایگی و اعتماد به نفس پایین است. صاحبان قدرت باید از این رفتار پرهیز کنند، زیرا پیام اشتباهی را ارسال می‌کند.

تظاهرات رفتاری شست چنان دقیق‌اند که کمک‌تان می‌کنند به‌طور مؤثری ارزیابی کنید چه کسی درباره‌ی خودش احساس خوبی دارد و چه کسی درگیر است. مردانی را دیده‌ام که با استفاده از گنبد کردن دستان، سخنرانی قاطعی انجام داده‌اند، اما وقتی شنونده اشتباهی را در سخنرانی کشف کرده است، شست‌ها به داخل جیب‌هایشان رفته است. این نوع تظاهرات رفتاری شست یادآور کودکی است که در مقابل مادر ناامیدش ایستاده است. این رفتار این پیام را می‌رساند که کسی از حالت اعتماد به نفس بالا به سرعت به حالت اعتماد به نفس پایین گذار کرده است (نکته‌ی ۴۱ را بخوانید).

نکته‌ی ۴۱: نشان دادن شست در اینجا اشتباه است

زمانی که در هتلی با شهرت جهانی در بوگوتا اقامت کرده بودم، مدیرکل به من توضیح داد که اخیراً تعدادی نگهبان جدید برای حراست هتل استخدام کرده است و معتقد بود آنها مشکلی دارند، اما دقیقاً نمی‌توانست این مشکل را مشخص کند. می‌دانست که در حوزه‌ی اجرای قانون در FBI کار کرده‌ام، بنابراین از من پرسید که آیا در اعضای جدید پرسنل هتل متوجه موضوع نگران‌کننده‌ای می‌شوم یا خیر. رفتیم بیرون و به نگهبانان، که در حال پست دادن بودند، نگاهی انداختیم. مدیر اشاره کرد که آنها یونیفرم‌های جدید دارند و چکمه‌هایشان واکس زده است، اما یک جای کار می‌لنگد. موافق بودم که یونیفرم‌ها حرفه‌ای به نظر می‌رسد، اما اشاره کردم که نگهبانان در حالی ایستاده‌اند که شست‌هایشان داخل جیب‌هایشان است و این باعث می‌شود ضعیف و نالایق به نظر برسند. ابتدا، انگار مدیر متوجه آنچه که گفته بودم نشد، تا اینکه از او خواستم خودش این شکلی بایستد. فوراً گفت: «حق با توست. شبیه بچه‌های کوچکی‌اند که منتظرند مادرشان بگوید چه باید بکنند». روز بعد، نگهبانان یاد گرفته بودند چگونه بایستند و بدون آنکه مزاحم مهمانان شوند، مقتدر به نظر برسند (دست‌ها را پشت‌شان قرار داده بودند و چانه را بالا گرفته بودند). گاهی اوقات، چیزهای کوچک معانی زیادی دارند. در این مورد، پنهان کردن شست‌ها به شدت به کاهش اعتماد به نفس دامن می‌زد، و این دقیقاً آن چیزی نیست که به‌ویژه در بوگوتای کلمبیا، از نیروی حراست توقع دارید.

این آزمایش را خودتان امتحان کنید. در حالی که شست‌هایتان را در جیب‌تان قرار داده‌اید بایستید و از مردم بپرسید درباره‌تان چه فکر می‌کنید. نظرهایشان مؤید نگرش نامطلوب و ضعیفی است که این حالت در آنها ایجاد می‌کند. هرگز نخواهید دید که نامزد ریاست جمهوری یا رهبر یک کشور

شست‌هایش را در جیبش بگذارد. این رفتار در افراد دارای اعتماد به نفس دیده نمی‌شود (شکل ۵۵ را ببینید).



شکل ۵۵: در جیب بودن شست‌ها، که غالباً نشانه‌ی تزلزل یا ناراحتی اجتماعی است، این پیام را فوراً می‌رساند و بنابراین باید از آن اجتناب شود.

* قاب گرفتن قسمت پایین بدن

مردان گاهی اوقات، ناخودآگاه، شست‌هایشان را در هر دو طرف زیپ به کمربندهایشان قلاب می‌کنند و شلوارشان را بالا می‌کشند یا حتی می‌گذارند شست‌هایشان در آنجا آویزان باشد، گویی که انگشتان آویزان‌شان قسمت پایین بدن را قاب گرفته‌اند (شکل ۵۶ را ببینید). قاب گرفتن قسمت پایین بدن یکی از تظاهرات قدرتمند سلطه است. اساساً، این رفتار گویای آن است که «مرا برنداز کن، من یک مرد پرتوانم».

خیلی از آغاز نوشتن این کتاب نگذشته بود که در یکی از کلاس‌های FBI در کوانتیکوی ویرجینیا تدریس می‌کردم، درباره‌ی این رفتار غیرکلامی بحث کردیم. دانشجویان مسخره می‌کردند و می‌گفتند هیچ مردی، به‌ویژه ناخودآگاه، درباره‌ی جنسیتش چنین خودنمایی نمی‌کند. دقیقاً روز بعد، یکی از دانشجویان برگشت و به کلاس گفت که دانشجویی را در توالت دیده است که مقابل آینه ایستاده و خودش را مرتب کرده است، عینک آفتابی‌اش را زده و فقط برای یک لحظه، پیش از آنکه با غرور خارج شود، قاب گرفتن قسمت پایین بدن را انجام داده است. مطمئنم آن مرد حتی به کاری که داشت انجام می‌داد فکر نمی‌کرد. اما در واقع، قاب گرفتن قسمت پایین بدن، بیشتر از آنچه که فکرش را می‌کنیم، و نه فقط در ویدئوهای موسیقی کانتری رخ می‌دهد. فونز را در سریال تلویزیونی هپی دیز به یاد می‌آورید؟



شکل ۵۶: استفاده از دستان برای قاب گرفتن قسمت پایین بدن غالباً در مردان و زنان جوان در طول سالهای روابط عاشقانه دیده می‌شود. این رفتار تظاهر سلطه است.

تظاهرات رفتاری حاکی از اطمینان پایین یا استرس با دست

تظاهرات رفتاری حاکی از اعتماد به نفس پایین روی دیگر همتایان حاکی از اعتماد به نفس بالای خود هستند. این تظاهرات رفتاری نشانگر ناراحتی، تزلزل و خودناباوری مغز است. تظاهرات رفتاری حاکی از اعتماد به نفس پایین آگاهان می‌کنند که فرد به هیجاناتی منفی دچار است که ممکن است ناشی از قرار داشتن در موقعیتی معذب‌کننده یا افکاری باشد که باعث خودناباوری یا کاهش اعتماد به نفس می‌شوند.

* بی‌حرکت شدن دست‌ها

پژوهش‌ها نشانگر آن است که دروغ‌گویان، نسبت به افراد راستگو، غالباً کمتر ژست می‌گیرند، کمتر لمس می‌کنند و کمتر بازوان و پاهایشان را حرکت می‌دهند (وریج، ۲۰۰۳، ۶۵). این یافته با واکنش‌های لیمبیک هماهنگ است. در مواجهه با تهدید (در این مورد، لو رفتن دروغ)، کمتر تکان می‌خوریم یا می‌خکوب می‌شویم تا جلب توجه نکنیم. این رفتار غالباً در طول گفت‌وگو کاملاً قابل مشاهده است، زیرا حرکت بازوان فرد در زمان گفتن دروغ بسیار محدود می‌شوند و در زمان راست گفتن بسیار پرتحرک‌اند. از آنجا که چنین تغییراتی را پیشتر سیستم لیمبیک کنترل می‌کند تا مغز متفکر، از کلماتی که به زبان می‌آوریم قابل اطمینان‌تر و سودمندترند؛ این تغییرات نشان می‌دهند که در فکر فردی که در حال صحبت کردن است واقعاً چه می‌گذرد (نکته‌ی ۴۲ را بخوانید). بنابراین، به دنبال حرکات دست و بازویی باشید که ناگهان محدود می‌شوند؛ این حرکات درباره‌ی آنچه که در مغز فرد گوینده می‌گذرد اطلاعات زیادی به دست می‌دهد.

* به هم فشردن دست‌ها

زمانی که مردم دست‌هایشان را به هم می‌فشارند یا انگشتانشان را به هم قفل می‌کنند، به‌ویژه در واکنش به نظرها، رویدادها یا تغییرات مهمی که در محیط‌شان روی می‌دهد، این رفتار نشانگر استرس یا اعتماد به نفس پایین است (شکل ۵۰ را ببینید). این حرکت آرام‌بخش متداول، که در مردم سراسر جهان دیده می‌شود، در واقع باعث می‌شود در حال دعا کردن به نظر برسند (و شاید ناخودآگاه یا آگاهانه در حال چنین کاری باشند). زمانی که شدت به هم فشردن دست‌ها افزایش می‌یابد، رنگ انگشتان ممکن است تغییر کند، زیرا بخش‌هایی از دست به دلیل بیرون رانده شدن خون از نقاط تحت فشار سفید می‌شود. زمانی که این رفتار آشکار می‌شود، اوضاع به‌روشنی بدتر می‌شود.

نکته ۴۲: مظنونی نه چندان پرتحرک

در حرکات دروغگویان غالباً شور و اشتیاق کمتری دیده می‌شود و این یکی از دلایل مهمی بود که باعث شد حرف‌های زن جوانی را که به معاونان کلانتر محل گفته بود پسر شش ماهه‌اش را در پارکینگ والمارت در تامپای فلوریدا دزدیده‌اند باور نکنم. زمانی که زن داستانش را تعریف می‌کرد، او را از اتاق مانیتورینگ می‌دیدم. پس از دیدن رفتارش، به بازجویان گفتم داستانش را اصلاً باور نکردم؛ رفتارش خیلی آرام بود. زمانی که مردم راست می‌گویند، هر کاری می‌کنند تا مطمئن شوند درک‌شان می‌کنید. با صورت و دست اشاره می‌کنند و قاطعانه پرمعنی‌اند. در مورد این مظنون چنین نبود. بازگویی داستانی وحشتناک دزدیده شدن فرزند توسط مادری مهربان و پریشان‌خاطر باید با رفتارهای اثباتی و پرحرارت‌تری همراه می‌بود. ندیدن چنین رفتاری برایمان هشداردهنده بود. در نهایت، زن اعتراف کرد که فرزندش را با چپاندن در کیسه‌ی زباله‌ی پلاستیکی کشته است. داستان آدم‌ربایی کاملاً ساختگی بود. واکنش میخکوب شدن سیستم لیمبیک زن که حرکاتش را محدود می‌کرد، از دروغش پرده برداشت.

* نوازش یا مالیدن دستان به هم قفل شده

فردی که دچار تردید (درجه‌ی خفیف‌تری از اعتماد به نفس پایین) است یا کمی استرس دارد تنها اندکی کف دو دستش را به هم می‌مالد (شکل ۵۷ را ببینید). با این حال، اگر استرس بیشتر شود یا کاهش سطح اعتماد به نفس ادامه پیدا کند، خواهید دید که کشیدن ملایم انگشتان روی کف دست به مالش شدیدتر انگشتان به هم قفل‌شده تبدیل خواهد شد (شکل ۵۸ را ببینید). به هم قفل کردن انگشتان، نشانه‌ی بسیار دقیقی از درماندگی است که در حساس‌ترین مصاحبه‌ها مشاهده کرده‌ام (چه در FBI و چه در کسانی که در محضر کنگره شهادت می‌داده‌اند). به محض اینکه موضوع بسیار حساسی مطرح می‌شود، انگشتان صاف و در هم جفت می‌شوند و دستان در جهت بالا و پایین به هم مالیده می‌شوند. گمان می‌کنم افزایش تماس لمسی میان دستان پیام‌های آرامش‌بخش بیشتری را برای مغز ارسال می‌کند.



شکل ۵۷: غالباً، اضطراب یا عصبی بودن مان را با مالیدن انگشتان به کف
دستان یا به هم مالیدن دستان مان تسکین می‌دهیم.



شکل ۵۸: وقتی انگشتان، همانند عکس، به هم قفل و در جهت بالا و پایین به هم مالیده می‌شوند، مغز خواهان تماس بیشتر دستان است تا نگرانی‌ها یا اضطراب جدی‌تر را فرو بنشانند.

* لمس کردن گردن

به این دلیل در این فصل، که به رفتار دست اختصاص دارد، درباره‌ی لمس کردن گردن صحبت می‌کنم که اگر نگاهتان را از دستان بردارید، در نهایت به سمت گردن هدایت‌تان می‌کنند. کسانی که (هر جایی از) گردن‌شان را در زمان صحبت کردن لمس می‌کنند، در واقع، نشان می‌دهند که اعتماد به نفس‌شان پایین‌تر از حد نرمال است یا دارند استرس‌شان را تسکین می‌دهند. پوشاندن ناحیه‌ی گردن، گلو و یا شکاف فوق‌جناغی در زمان استرس یکی از نشانه‌های جهان‌شمول و برجسته‌ای است که مغز فعالانه در حال پردازش موضوعی تهدیدآمیز، ناخوشایند، آشفته‌کننده، مشکوک یا هیجانی است. این رفتار هیچ ربطی به فریبکاری ندارد، هرچند مردم فریبکار، اگر دچار مشکل شوند، ممکن است چنین رفتاری را نشان بدهند. بنابراین، مجدداً، حواس‌تان به دست‌ها باشد تا ببینید که وقتی احساسات ناراحتی و پریشانی در مردم ظاهر می‌شود، دست‌ان‌شان برای پوشاندن یا لمس کردن گردن از فرصت استفاده خواهند کرد.

نمی‌توانم بگویم که چند هزار بار این رفتار را دیده‌ام، با این حال باز هم خیلی‌ها از اهمیت آن غافل‌اند (نکته‌ی ۴۳ را بخوانید). همین اواخر، با یکی از دوستانم در خارج از اتاق همایش حرف می‌زدیم که یکی از همکاران زن، در حالی که یک دستش روی گودی گردنش بود و دست دیگرش تلفن همراهش را نگه داشته بود، بیرون آمد. دوستم به صحبت کردن ادامه داد، گویی که هیچ مشکلی وجود نداشت. وقتی آن زن حرف زدن با تلفن را تمام کرد، گفتم: «بهتر است اوضاع‌عش را بررسی کنیم، یک جای کار می‌لنگد». حق با من بود، یکی از بچه‌هایش در مدرسه سرمایه‌ی بدی خورده بود و تبش بالا رفته بود و او باید در اسرع وقت به خانه می‌رفت. لمس کردن گردن از آن رفتارهایی است که به قدری دقیق و قابل‌اطمینان است که توجه دقیق‌مان را می‌طلبد.

نکته‌ی ۴۳: تا گردن دروغ می‌گوید

گاهی اوقات، پوشاندن گردن ممکن است سرخ‌گویایی باشد که از درست نبودن چیزی حکایت می‌کند. یک‌بار، در یک پرونده‌ی ادعای تجاوز به عنف، به یک سازمان محلی مجری قانون کمک می‌کردم. زنی که مدعی این تجاوز بود گزارش کرده بود که در یک دوره‌ی پنج‌ساله سه بار جداگانه به او تجاوز کرده‌اند و این داستان به‌لحاظ آماری بعید بود. زمانی که فیلم مصاحبه‌ی او را تماشا کردم، متوجه شدم وقتی توضیح می‌دهد چقدر ترسیده است و چه احساس وحشتناکی داشته است، بسیار منفعل است و هرگز شکاف

فوق‌جناغی را در زمان تعریف داستان‌ش نمی‌پوشاند. «نشان ندادن این رفتارها» به نظرم مشکوک بود و موضوع را به اطلاع بازجویان رساندم. این زن واقعاً نشانه‌های معمول پریشانی را نشان نمی‌داد. در واقع، پیش‌تر درباره‌ی پرونده‌های تجاوز به عنف دیگری تحقیق کرده بودم که در آنها زنان، در زمان تعریف جنایت، حتی اگر چند دهه از وقوع آن گذشته بود، شکاف فوق‌جناغی‌شان را می‌پوشاندند. به محض انجام تحقیقات بیشتر، پرونده‌ی زن خونسرد به هم ریخت. در پایان، فهمیدیم همه‌ی ادعاهایش (که برای شهر هزاران دلار آب خورده بود) ساختگی و صرفاً به این دلیل بوده است که از توجه افسران، کارآگاهان بازجو و وکلای قربانیان، که همگی در ابتدا حرف‌هایش را باور کرده بودند و می‌خواستند کمکش کنند، لذت ببرد.

* ریزش‌های دستان

ریزش‌ست رفتار غیرکلامی بسیار گذرای است که وقتی ظاهر می‌شود که فرد تلاش می‌کند واکنش نرمال به محرکی منفی را سرکوب کند (اکمن، ۲۰۰۳، ۱۵). در این شرایط، هرچه این رفتار انعکاسی‌تر و کوتاه‌تر باشد، غالباً صادقانه‌تر خواهد بود. برای مثال، بیایید تصور کنیم رئیسی به کارمندش دستور می‌دهد، چون یکی از کارمندان بیمار شده است، این آخر هفته را باید بماند و کار کند. با شنیدن این خبر، کارمند ناگهان به بینی‌اش چین می‌اندازد یا پوزخند کمرنگ و کوتاهی می‌زند. این ریزش‌ست حاکی از تنفر تظاهرات رفتاری بسیار دقیقی از احساس فرد است. به همین ترتیب، دستان‌مان ممکن است حرکات ریزی را به نمایش بگذارند که باعث شگفتی‌مان شوند (نکته‌ی ۴۴ را بخوانید).

نکته‌ی ۴۴: کلمه‌ی پرنده

دکتر پل اکمن، در کتاب قابل‌توجه خود، با عنوان دروغ‌های گویا شرح می‌دهد که با استفاده از دوربین‌های پرسرعت، پژوهشی انجام داده است تا ریزش‌ست‌هایی را آشکار کند که ناآگاهانه ناخشنودی یا هیجانات واقعی فرد را می‌رسانند (اکمن، ۱۹۹۱، ۱۳۱-۱۲۹). یکی از این ریزش‌ست‌هایی که دکتر اکمن به آن اشاره می‌کند نشان دادن انگشت میانی است. در یکی از پرونده‌های مهم امنیت ملی که شخصاً به‌عنوان مشاهده‌گر در آن حضور داشتم، هرگاه صاحب‌گر ارشد وزارت دادگستری (که سوژه از او متنفر بود) سؤال می‌پرسید، سوژه مکرراً از انگشت میانی («پرنده») استفاده می‌کرد تا

عینکش را سر جایش محکم کند. این رفتار در مورد مصاحبه‌گران دیگر مشاهده نشد، بلکه تنها در مورد مصاحبه‌گری دیده می‌شد که سوژه واقعاً از او خوشش نمی‌آمد. در ابتدا، باور نمی‌کردیم چنین ژست آشکار اما زودگذری را می‌بینیم که به‌روشنی فقط به یک مصاحبه‌گر محدود است. خوشبختانه، فیلم مصاحبه‌ها در قالب پیشنهاد حقوقی (یعنی سوژه قبول کرده بود در عوض تخفیف مجازاتش همکاری کند) تهیه شده بود، بنابراین توانستیم نوار را برای تأیید آنچه می‌دیدیم بازبینی کنیم.

موضوع دیگر (شاید به همین اندازه جالب) آن بود که مصاحبه‌گر ارشد هرگز متوجه رفتار «نشان دادن انگشت میانی» نشده بود و وقتی با او در این باره صحبت کردم، قبول نمی‌کرد که این نشانه‌ی بیزاری مصاحبه‌شونده است. با این حال، وقتی همه چیز تمام شد، مصاحبه‌شونده گستاخانه توضیح داد که از مصاحبه‌گر ارشد بسیار متنفر بوده است و کاملاً روشن بود که تلاش کرده است مصاحبه را به دلیل این تضاد شخصیت‌ها به بیراهه بکشانند.

ریزژست‌های دست در اشکال متعددی ظاهر می‌شوند که فشار دادن دستان به سمت پایین در امتداد پاها و بعد بالا آوردن انگشت میانی در زمانی که کف دست‌ها به زانو می‌رسد از آن جمله است. این رفتار هم در مردان مشاهده شده است، هم در زنان. مجدداً، این ریزژست‌ها بسیار سریع اجرا می‌شوند و ممکن است به راحتی تحت الشعاع فعالیت‌های دیگر قرار بگیرند. مراقب این رفتارها باشید و اگر مشاهده‌شان کردید، آنها را نادیده نگیرید. حداقل، ریزژست‌ها را باید توجه به شرایط زمینه‌ای، به عنوان شاخص‌های دشمنی، نفرت، تحقیر یا بیزاری، بررسی کنیم.

تغییرات رفتارهای دست ممکن است اطلاعات مهمی را آشکار کند

همانند همه‌ی رفتارهای غیرکلامی، دگرگونی‌های ناگهانی حرکت دست نشانگر تغییر ناگهانی در افکار و احساسات فرد است. زمانی که عشاق، در زمان غذا خوردن، به سرعت دستان‌شان را از هم دور می‌کنند، این رفتار نشانه‌ی آن است که اتفاقی منفی رخ داده است. پس کشیدن دست ممکن است در چند ثانیه رخ بدهد، اما نشانه‌ی دقیق و بلادرنگ احساسات فرد است. پس کشیدن تدریجی دست نیز قابل توجه است. مدتی پیش، زن و شوهری که از دوران دانشگاه دوستانم بودند مرا به ناهار دعوت کردند. پس از غذا، داشتیم سر میز صحبت می‌کردیم که بحث به امور مالی رسید. دوستانم فاش کردند که مشکلات مالی دارند. زمانی که زن شکایت می‌کرد که «انگار که پول ناپدید می‌شود»، دستان شوهرش نیز همزمان و به تدریج از روی میز

ناپدید شد. وقتی زن حرف می‌زد، دیدم که مرد کم‌کم دستانش را عقب کشید تا اینکه در نهایت، آنها را روی دامن گذاشت. این نوع فاصله‌گیری سرنخی است که از فرار روان‌شناختی (بخشی از سازوکار بقای لیمبیک‌مان) حکایت می‌کند که غالباً زمانی ظاهر می‌شود که احساس تهدید کرده باشیم. این رفتار به من نشان داد که شوهر دارد چیزی را پنهان می‌کند. آن طور که معلوم شد، شوهر از حساب جاری مشترک‌شان کس می‌رفت تا خرج اعتیاد به قمارش کند و این عادت بد در نهایت به قیمت نابودی زندگی مشترکش تمام شد. عقب‌نشینی‌های پنهانی او که به دلیل اطلاع از گناهش بود، توضیح می‌داد که چرا دستانش را از میز پس می‌کشد. این حرکت تغییری تدریجی بود، اما برای اینکه به وجود مشکل شک کنم کافی بود. یکی از مهم‌ترین مشاهداتی که می‌توانید در رابطه با دستان انجام بدهید توجه به زمان پنهان شدن آنهاست. وقتی بیان و تأکید با استفاده از دستان متوقف می‌شود، معمولاً سرنخی از تغییر در فعالیت مغز (شاید به دلیل عدم تعهد) و دلیلی برای افزایش آگاهی و ارزیابی است. همان‌طور که گفتیم، محدودیت حرکات دست نشانگر فریب است، اما فوراً چنین نتیجه‌گیری نکنید. تنها نتیجه‌ای که در زمان پنهان شدن دست‌ها می‌توانید بگیرید آن است که مغز در حال بیان احساس یا فکر متفاوتی است. تغییر ممکن است صرفاً بازتاب کاهش اعتماد به نفس یا کاهش دلبستگی به چیزی که گفته می‌شود باشد که به دلایل مختلف رخ می‌دهد. به یاد داشته باشید که هرگونه انحراف از رفتار نرمال، خواه افزایش باشد یا کاهش یا صرفاً حالتی غیرعادی باشد، باید از نظر اهمیت بررسی شود.

ملاحظات پایانی درباره‌ی رفتارهای غیرکلامی دست‌ها و انگشتان

بیشتر ما زمان زیادی را صرف مطالعه‌ی چهره‌ی دیگران می‌کنیم و در نتیجه، از اطلاعاتی که دست‌هایشان به دست می‌دهد غافل می‌مانیم. دست‌های حساس انسان نه تنها جهان اطراف‌مان را حس و درک می‌کنند، بلکه بازتاب واکنش‌هایمان به جهان‌اند. در مقابل بانکدار می‌نشینیم و به این فکر می‌کنیم که وام‌مان تأیید خواهد شد یا نه، در حالی که دست‌هایمان را در مقابل خود گرفته‌ایم و انگشتان‌مان (به حالت دعا) به هم گره خورده است و این نشانگر تنش و عصبی بودن درون‌مان است. یا در جلسه‌ی کاری، دستان ممکن است حالت گنبد به خود بگیرند و به دیگران بفهمانند که اعتماد به نفس داریم. در زمانی که از کسی نام برده می‌شود که در گذشته به ما خیانت کرده است، ممکن است دستان‌مان به لرزه بیافتد. دست‌ها و انگشتان اطلاعات مهم فراوانی را به ما می‌دهند. فقط باید حرکات دست‌ها را به درستی و با توجه به

شرایط زمینه‌ای مشاهده و رمزگشایی کنیم.
یک لمس کردن ساده کافی است تا بفهمید فلان کس درباره‌ی شما چه احساسی دارد. دست‌ها فرستنده‌های قدرتمند حالت هیجانی‌مان هستند. از آنها در ارتباطات غیرکلامی‌تان استفاده و برای کسب اطلاعات غیرکلامی ارزشمند درباره‌ی دیگران رویشان حساب کنید.

فصل هفتم: بوم نقاشی ذهن

رفتارهای غیرکلامی چهره

وقتی پای هیجان‌ات به میان می‌آید، چهره‌هایمان بوم نقاشی ذهن‌مان‌اند. احساسات‌مان، از طریق لب‌خند، اخم یا ظرایف بی‌اندازه‌ی میان این دو به لطافت منتقل می‌شود. این یکی از موهبت‌های تکامل است که ما را از همه‌ی گونه‌های دیگر متمایز و به اشاره‌کننده‌ترین حیوان روی این سیاره تبدیل می‌کند.

حالات چهره‌ی ما، بیش از هر چیز دیگری، نقش زبان جهانی‌مان (زبان بین‌المللی میان‌فرهنگی ما انسان‌ها) را ایفا می‌کند، چه در اینجا («اینجا» یعنی هر کجا که هستید) یا در برنثو. از زمان پیدایش بشر، این زبان بین‌المللی نقش یک روش عملی برقراری ارتباط را ایفا کرده است تا افرادی که زبان مشترکی ندارند بهتر بتوانند یکدیگر را درک کنند.

در زمان مشاهده‌ی دیگران، وقتی کسی متعجب، علاقه‌مند، کسل، خسته، مضطرب یا مستأصل است، فوراً متوجه می‌شویم. می‌توانیم به چهره‌ی دوست‌مان نگاه کنیم و رنجیده، مردد، راضی، مضطرب، ناامید، ناباور یا نگران بودنش را متوجه شویم. از روی حالات چهره‌ی کودکان می‌توانیم ناراحت، هیجان‌زده، سردرگم یا عصبی بودن‌شان را تشخیص بدهیم. هرگز مشخصاً یادمان نداده‌اند که این رفتارهای چهره‌ای را نشان بدهیم یا ترجمه کنیم؛ با این حال، همه‌ی ما این رفتارها را می‌شناسیم، انجام‌شان می‌دهیم، تفسیرشان می‌کنیم و با استفاده از آنها ارتباط برقرار می‌کنیم.

چهره‌ی انسان، با همه‌ی ماهیچه‌های مختلفی که دقیقاً دهان، لب‌ها، چشمان، بینی، پیشانی و فک را کنترل می‌کنند، از موهبت‌های فراوانی برای تولید انبوه حالات مختلف چهره بهره‌مند است. برآورد می‌شود که انسان‌ها می‌توانند بیش از ده هزار حالت چهره‌ی مختلف را نشان دهند (اکمن، ۲۰۰۳، ۱۵-۱۴).

این همه‌کاره بودن چهره باعث می‌شود رفتارهای غیرکلامی چهره بسیار مؤثر، بی‌نهایت کارآمد و زمانی که مختل نشوند، کاملاً صادقانه باشند. خوشحالی، ناراحتی، خشم، ترس، شگفتی، نفرت، سرور، غضب، شرم، نگرانی و علاقه از جمله حالات چهره‌اند که در سراسر جهان درک می‌شوند (اکمن، ۲۰۰۳، ۳۷-۱). ناراحتی، خواه در چهره‌ی نوزاد باشد یا کودک، نوجوان، بزرگسال یا فرد سالخورده، در سراسر جهان تشخیص داده می‌شود؛ به همین ترتیب، می‌توانیم حالاتی را که نشانگر روبه‌راه بودن همه چیز است تشخیص بدهیم.

چهره‌هایمان ممکن است در نشان دادن احساسات‌مان بسیار صادق باشند، اما همیشه ضرورتاً نماینده‌ی احساسات واقعی‌مان نیستند. علت آن است که

تا حدی می‌توانیم حالات چهره‌مان را کنترل کنیم و بنابراین، ماسک کاذبی روی چهره بکشیم. از سنن پائین، از والدین‌مان یاد می‌گیریم وقتی غذا را دوست نداریم قیافه نگیریم یا در زمان دیدار با کسی که دوستش نداریم، مجبورمان می‌کنند الکی لبخند بزنیم. اساساً، یاد می‌گیریم با چهره‌مان دروغ بگوییم، بنابراین از نظر پنهان کردن احساسات واقعی‌مان در چهره کاملاً ماهر می‌شویم، هرچند گاهی واقعیت لو می‌رود.

وقتی با بهره‌گیری از چهره دروغ می‌گوییم، غالباً به ما می‌گویند که داری نقش بازی می‌کنی؛ روشن است که بازیگران بین‌المللی می‌توانند هر تعداد حالات چهره را به خود بگیرند تا حسب درخواست، احساسات ساختگی نشان بدهند. متأسفانه، بسیاری از مردم، به‌ویژه کلاهبرداران و سایر شکارچیان اجتماعی خطرناک نیز می‌توانند همین کار را انجام بدهند. این عده، وقتی دروغ می‌گویند، می‌توانند ماسک دروغینی به چهره بزنند یا ادراک دیگران را از طریق اشک‌ها و لبخندهای دروغین یا نگاه‌های فریبنده تحت تأثیر قرار بدهند.

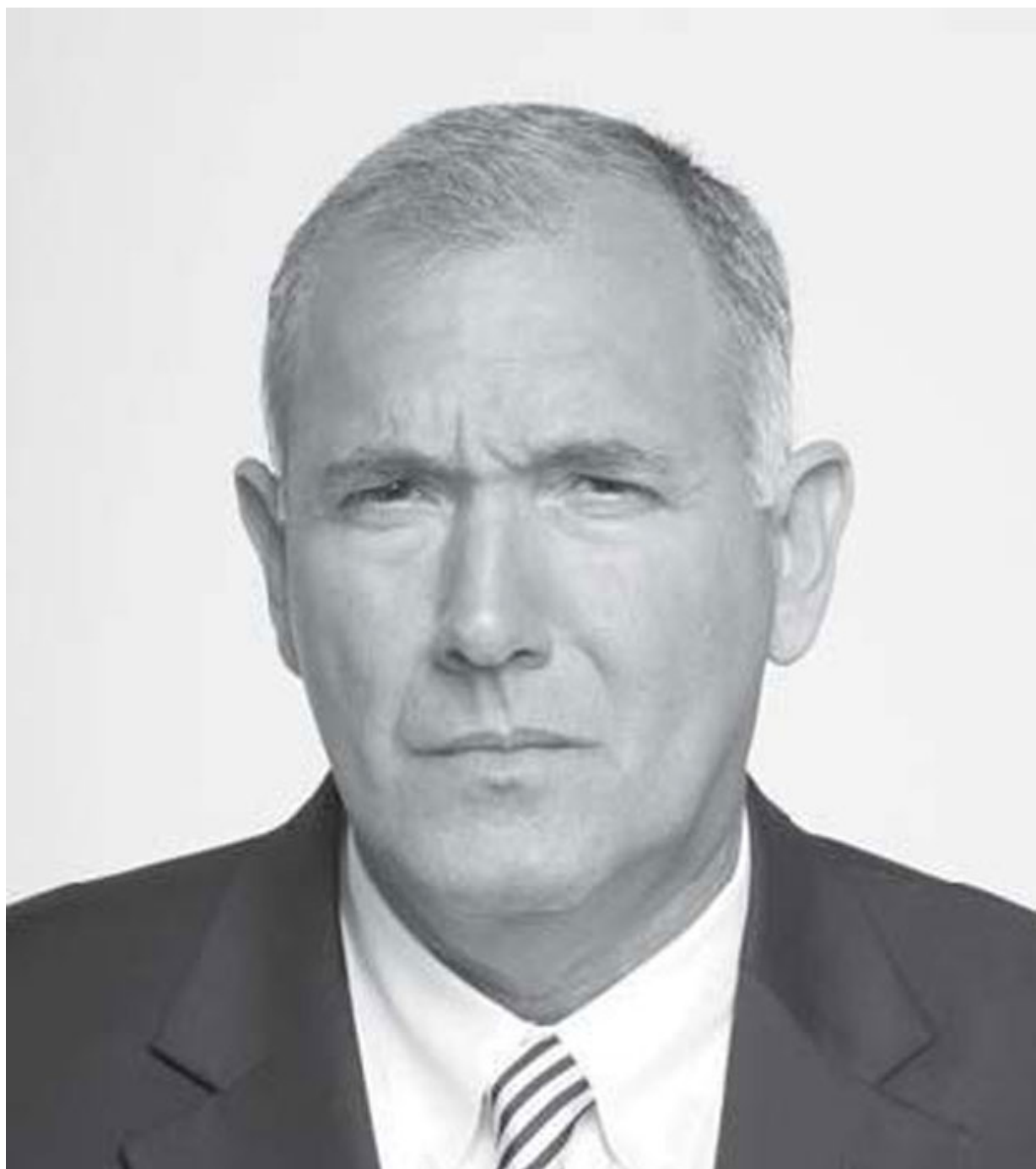
حالات چهره همچنان بینش‌های معناداری درباره‌ی افکار و احساسات فرد به‌دست می‌دهد. صرفاً، باید به یاد داشته باشیم که این سیگنال‌ها ممکن است جعلی باشد، بنابراین بهترین مدرک احساسات واقعی از مجموعه‌ی رفتار فرد، شامل سرنخ‌های چهره و بدن که پشتیبان یا مکمل یکدیگرند، استخراج می‌شود. یا سنجش رفتارهای چهره‌ای در چارچوب شرایط زمینه‌ای و مقایسه‌ی آنها با سایر رفتارهای غیرکلامی، می‌توانیم این رفتارها را برای کمک به آشکار شدن موضوعاتی که در مغز در حال پردازش است، خواه احساسات باشد و یا نیت به کار بگیریم. از آنجا که مغز غالباً از همه‌ی بخش‌های بالای شانه‌ها در قالب یک بوم واحد برای بیان احساسات و برقراری ارتباط استفاده می‌کند، قصد داریم برای اشاره به چهره و گردن، از یک نام واحد استفاده کنیم: چهره‌ی آشکارمان.

تظاهرات رفتاری منفی و مثبت چهره

هیجانات منفی (ناخشنودی، نفرت، بیزاری، ترس و خشم) باعث تنش در چهره می‌شود. این تنش به روش‌های مختلف در داخل و سطح بدن ظاهر می‌شود. چهره‌هایمان ممکن است همزمان دسته‌ای از سرنخ‌های آشکارکننده‌ی تنش را نشان بدهند: منقبض شدن ماهیچه‌های فک، لرزیدن پره‌های بینی، در هم کشیدن چشم‌ها، لرزیدن دهان، یا به هم فشردن لب‌ها (که طی آن لب‌ها ظاهراً ناپدید می‌شوند). در بررسی دقیق‌تر، ممکن است متوجه شوید که چشم روی نقطه‌ی ثابتی متمرکز است، گردن سفت شده است و سر به هیچ سمتی متمایل نیست. فرد ممکن است هیچ چیزی درباره‌ی عصبی بودنش نگوید، اما اگر این تظاهرات مشاهده شود، شکی نیست که او آشفته است و

مغزش در حال پردازش یک مشکل هیجانی منفی است. این سرخ‌های هیجانی منفی به همین شکل در سراسر جهان نمایش داده می‌شوند و واقعاً بجاست که به دنبال این سرخ‌ها باشیم.

وقتی کسی آشفته است، همه یا بخشی از این رفتارهای غیرکلامی ممکن است مشاهده شود و این رفتارها ممکن است ملایم و گذرا یا تند و مشخص باشند و برای چند دقیقه یا حتی بیشتر دوام بیاورند. کلینت ایستوود را به یاد آورید که در وسترن‌های قدیمی، پیش از هفت‌تیرکشی به حریفانش اخم می‌کرد. این نگاه گویای همه چیز بود. البته، بازیگران آموزش دیده‌اند طوری حالات چهره را ادا کنند که به راحتی قابل تشخیص باشد. با این حال، در جهان واقعی، گاهی تشخیص این سرخ‌های غیرکلامی دشوارتر است یا به این دلیل که نامحسوس‌اند، عمداً مبهم شده‌اند، یا صرفاً به این دلیل نادیده گرفته شده‌اند (شکل ۵۹ را ببینید).



شکل ۵۹: اخم کردن، چین انداختن به پیشانی، و کج و معوج کردن چهره نشانه‌ی پریشانی یا ناراحتی است.

برای مثال، به هم فشردن فک را نشانه‌ی تنش در نظر بگیرید. پس از جلسه‌ی

کاری، مدیر اجرایی ممکن است به همکاریش بگوید: «آیا متوجه شدی، وقتی آن پیشنهاد را دادم، فک بیل چقدر منقبض شد؟». اما همکاریش در جواب صرفاً می‌گوید: «نه، متوجه‌اش نشدم» (نکته‌ی ۴۵ را بخوانید). به این دلیل متوجه سرنخ‌های چهره‌ای نمی‌شویم که یاد گرفته‌ایم زل نزیم و یا بیشتر روی آنچه که گفته می‌شود تمرکز کنیم، نه اینکه چگونه گفته می‌شود. به یاد داشته باشید که مردم غالباً روی پنهان کردن هیجانات‌شان کار می‌کنند، در نتیجه اگر مشاهده‌گران دقیقی نباشیم، تشخیص این رفتارها دشوارتر می‌شود. علاوه بر این، سرنخ‌های چهره‌ای ممکن است چنان گذرا (ریز‌رست) باشند که به راحتی نتوانیم متوجه‌شان شویم. در گفت‌وگوهای خودمانی، این رفتارهای نامحسوس ممکن است خیلی مهم نباشند، اما این تظاهرات رفتاری ظاهراً کم‌اهمیت ناشی از تنش چهره ممکن است در تعاملات میان فردی مهم (میان عشاق، والدین و کودکان، شرکای تجاری یا در مصاحبه‌های استخدامی) بازتاب تضاد هیجانی عمیقی باشند. از آنجا که مغزهای هشیارمان ممکن است برای پنهان کردن هیجانات لیمبیک‌مان تلاش کنند، تشخیص هرگونه سیگنالی که به سطح چهره برسد حیاتی است، زیرا ممکن است به ترسیم تصویر دقیق‌تر افکار و نیات ریشه‌دار فرد منجر شود.

نکته‌ی ۴۵: لب‌هایم می‌گوید عاشقتم، اما نگاهم چیز دیگری می‌گوید

در حیرتم که بارها کلمات مثبت از دهان مردم جاری شده است، اما چهره‌هایشان گویای رفتارهای غیرکلامی منفی است که به روشنی در تضاد با گفته‌هایشان است. در یکی از مهمانی‌های اخیر، یکی از مهمانان داشت توضیح می‌داد که چقدر از اینکه فرزندانش شغل‌های خوبی دارند خوشحال است. او در حالی این را گفت که لبخند نه چندان پررنگی بر لب داشت و اطرافیان به او تبریک گفتند. بعدها، همسرش به‌طور خصوصی به من گفت که شوهرش در واقع بسیار ناراحت است که فرزندانش چنان به سختی در شغل‌های بیخودشان پذیرفته شده‌اند که نمی‌توانند به جای دیگری فکر کنند. کلماتش یک چیز می‌گفت، چهره‌اش چیزی دیگر.

بسیاری از حالات حاکی از شادی چهره به‌آسانی و در سراسر جهان قابل تشخیص است، اما این رفتارهای گویای غیرکلامی نیز ممکن است به دلایل مختلف سرکوب یا پنهان و در نتیجه، تشخیص‌شان دشوارتر شود. برای مثال، وقتی در پوکر دست قدرتمندی نصیب‌مان شده است، قطعاً نمی‌خواهیم شعف‌مان را نشان بدهیم، یا شاید نخواهیم همکاران‌مان بفهمند که پاداش مالی‌مان از پاداش دریافتی‌شان بیشتر است. یاد می‌گیریم در شرایطی که

آشکار کردن شانس خوب مان عاقلانه به نظر نمی‌رسد، شادی و هیجان مان را پنهان کنیم. به هر صورت، همانند سرنخ‌های منفی بدن، رفتارهای غیرکلامی مثبت نامحسوس یا خویشتن‌دارانه را می‌توانیم از طریق مشاهده و سنجش دقیق سایر رفتارهای مؤید نامحسوس تشخیص بدهیم. برای مثال، چهره‌هایمان ممکن است ثانیه‌ای هیجان نشان بدهد که به خودی خود شاید برای اینکه مشاهده‌گر زیرک را قانع کند که واقعاً خوشحالیم کافی نباشد. با این حال، پاهایمان ممکن است شواهد مؤید دیگری از هیجان به دست دهد و این شواهد به تأیید این باور که هیجان مثبت مشاهده‌شده واقعی است کمک کند (نکته‌ی ۴۶ را بخوانید).

نکته‌ی ۴۶: چهره و پاها نشان می‌دهند که زندگی شیرین است

مدتی پیش، در فرودگاه بالتیمور منتظر پروازم بودم که مردی که در کانتر بلیت کنار من بود خبر خوبی دریافت کرد مبنی بر اینکه بلیتش را به درجه‌ی یک ارتقاء داده‌اند. وقتی که نشست، سعی کرد جلوی لبخندش را بگیرد، زیرا جار زدن شانس خویش در نظر مسافران دیگری که منتظر ارتقاء بودند بی‌ادبی تلقی می‌شد. موجه نبود اگر فقط با توجه به چهره‌اش می‌گفتم خوشحال است. با این حال، ناخواسته شنیدم که با همسرش تماس گرفت تا خبر خوب را به او هم بدهد و با اینکه آرام صحبت می‌کرد تا کسانی که در نزدیکی‌اش نشسته بودند گفت‌وگویشان را نشنوند، پاهایش مانند کودکی که به انتظار باز کردن هدیه‌های تولدش است بالا و پایین می‌جهید. پاهای خوشحالش شواهد مؤیدی از شاد بودنش به دست می‌داد. به یاد داشته باشید: برای مطمئن شدن از مشاهدات‌تان، مجموعه‌ی رفتارها را زیر نظر بگیرید.

بازتاب احساسات واقعی و مهارنشده‌ی خوشحالی در چهره و گردن مشاهده می‌شود. هیجانات مثبت با شل کردن خطوط چروک روی پیشانی، شل بودن ماهیچه‌های دور دهان، کامل دیده شدن لب‌ها (یعنی فشرده یا کپ نبودن لب‌ها) و باز شدن ناحیه‌ی چشم (به دلیل شل شدن ماهیچه‌های پیرامونی) آشکار می‌شوند.

وقتی واقعاً آرام و راحتیم، ماهیچه‌های صورت شل می‌شوند و سر به یک سمت کج می‌شود و گردن، یعنی آسیب‌پذیرترین بخش بدن، در معرض دید قرار می‌گیرد (شکل ۶۰ را ببینید). این یکی از تظاهرات رفتاری حاکی از راحتی زیاد است که غالباً در طول رابطه‌ی عاشقانه دیده می‌شود و زمانی که ناراحت، عصبی، مشکوک یا در معرض تهدید باشیم، در آوردن ادای آن تقریباً غیرممکن است (نکته‌ی ۴۷ را بخوانید).

نکته ی ۴۷: چیزی که در آسانسور نخواهید دید

در آسانسوری که پر از افراد غریبه است، سعی کنید سرتان را کج کنید و بگذارید در تمام مدت به همین حالت بماند. برای بیشتر مردم، انجام این کار بسیار دشوار است، زیرا کج کردن سر رفتاری است که برای زمان‌هایی که واقعاً احساس راحتی می‌کنیم در نظر گرفته شده است و ایستادن در آسانسور و احاطه شدن در میان غریبه‌ها قطعاً یکی از این موقعیت‌ها نیست. در آسانسور، سعی کنید سرتان را کج کنید و در عین حال مستقیماً به کسی نگاه کنید. متوجه خواهید شد که این کار سخت‌تر از کار قبلی و حتی غیرممکن است.

تفسیر رفتارهای غیرکلامی چشم‌ها

چشم‌های ما پنجره‌های روح خوانده می‌شوند، بنابراین بجاست این دو دروازه‌ی پیام‌های غیرکلامی حاکی از هیجانات یا افکارمان را بررسی کنیم. با وجود ترانه‌هایی همچون «چشمان دروغ‌گویت»، چشم‌هایمان اطلاعات سودمند بسیاری به دست می‌دهند. در واقع، چشم‌ها شاخص‌های بسیار دقیق احساسات‌اند، زیرا تا حدی، کنترل‌مان روی چشم‌ها بسیار اندک است. برخلاف سایر بخش‌های صورت که در حرکات‌شان انعطاف‌پذیری بسیار کمتری دارند، فرگشت ماهیچه‌های داخل چشم‌ها و اطراف آنها را طوری اصلاح کرده است که از خطرات حفظ‌شان کند.

برای مثال، ماهیچه‌های داخل کره‌ی چشم، با تنگ کردن مردمک، از گیرنده‌های ظریف در برابر نور بیش از حد حفاظت می‌کنند و ماهیچه‌های اطراف چشم‌ها، در صورتی که شیء خطرناکی نزدیک شود، آنها را فوراً می‌بندند. این واکنش‌های غیرارادی کمک می‌کنند تا چشم‌ها به بخش بسیار صادقی از چهره تبدیل شوند، بنابراین بیاید شماری از رفتارهای خاص چشم را بررسی کنیم تا بهتر بتوانیم درباره‌ی اینکه مردم چه احساسی می‌کنند و نیت چه کاری را در سر دارند بینش‌هایی به دست آوریم.



شکل ۶۰: کج شدن سر آشکارا می‌گوید: «من راحت‌م، پذیرا هستم، صمیمی‌ام». انجام این کار در اطراف کسانی که دوست‌شان نداریم بسیار دشوار است.

* تنگ کردن مردمک و اخم کردن از جمله روش‌های بستن چشم‌هاست

پژوهش‌ها نشان داده است که وقتی از واکنشی ناگهانی عبور می‌کنیم، وقتی چیزی را که دوست داریم می‌بینیم، مردمک‌هایمان گشاد می‌شوند؛ وقتی چیزی را که دوست نداریم می‌بینیم، مردمک‌ها تنگ می‌شوند (شکل ۶۱ را ببینید) (هس، ۱۹۷۵، الف، هس، ۱۹۷۵، ب). هیچ کنترل آگاهانه‌ای روی مردمک‌هایمان نداریم و آنها در کسری از ثانیه به محرک‌های بیرونی (برای مثال، تغییرات نور) و محرک‌های درونی (از قبیل افکار) واکنش نشان می‌دهند. چون مردمک‌ها کوچک‌اند و دیدن‌شان (به‌ویژه در مورد چشم‌های تیره) دشوار است و از آنجا که تغییرات اندازه‌ی مردمک‌ها سریعاً رخ می‌دهد، مشاهده‌ی واکنش‌های مردمک دشوار است. این رفتارهای چشم بسیار سودمند است، اما مردم غالباً به دنبال مشاهده‌ی آنها نیستند، آنها را نادیده می‌گیرند یا اگر هم آنها را ببینند، کاربردشان را در سنجش چیزهایی که افراد دوست دارند و دوست ندارند دست کم می‌گیرند.



شکل ۶۱: در این طرح، می‌توانید گشاد شدن و تنگ شدن مردمک را ببینید. از زمان تولد و به‌ویژه در مواجهه با کسانی که به‌لحاظ عاطفی دلبسته‌ی آنانیم، با مردمک گشاد راحت‌تریم.

وقتی برانگیخته، غافلگیر یا ناگهان با کسی یا چیزی رو در رو می‌شویم، چشمان‌مان باز می‌شود (نه تنها بازتر می‌شوند، بلکه مردمک‌ها نیز به‌سرعت گشاد می‌شوند تا حداکثر مقدار نور ممکن وارد شود و در نتیجه، حداکثر مقدار اطلاعات دیداری برای مغز ارسال شود). روشن است که این واکنش ناگهانی در طول هزاران سال کمک‌مان کرده است. با این حال، وقتی برای پردازش

اطلاعات فرصتی داریم و اگر این اطلاعات منفی تلقی شود (رویداد غافلگیرکننده‌ی ناخوشایند یا تهدیدی واقعی باشد)، مردمک‌ها در کسری از ثانیه تنگ خواهند شد (اکمن، ۲۰۰۳، ۱۵۱) (نکته‌ی ۴۸ را بخوانید). با تنگ کردن مردمک‌ها، تمرکز دقیق بر هر چیزی که در مقابل‌مان باشد میسر می‌شود، بنابراین می‌توانیم به‌روشنی و به‌دقت ببینیم تا به‌طور مؤثر از خودمان دفاع یا فرار کنیم (نولت، ۱۹۹۹، ۴۳۲-۴۳۱). این عملکرد چشم‌ها بسیار شبیه به (باز شدن) دیافراگم دوربین است: هر چه دیافراگم تنگ‌تر شود، فاصله‌ی کانونی بیشتر و فوکوس روی اشیای مختلف دور و نزدیک بهتر می‌شود. ضمناً، اگر به یک عینک مطالعه‌ی اضطراری نیاز دارید، ولی چنین عینکی موجود نیست، کافی است روی یک کاغذ سوراخ کوچکی ایجاد کنید و آن را مقابل چشم‌تان نگه دارید؛ دیافراگم کوچک، چشمان‌تان را روی آنچه که می‌خوانید متمرکز می‌کند. اگر حداکثر تنگی مردمک کافی نباشد، آنگاه چشمان‌مان را به هم می‌کشیم تا دیافراگم را تا جای ممکن کوچک و همزمان از چشم محافظت کنیم (شکل ۶۲ را ببینید).

نکته‌ی ۴۸: اگر مردمک‌ها تنگ شوند، ممکن است محکوم شویم

در سال ۱۹۸۹، زمانی که در FBI روی موضوعی کار می‌کردم که به امنیت ملی مربوط بود، مکرراً با جاسوسی مصاحبه می‌کردیم که در عین همکاری کردن، مایل نبود همدستانش را که در جاسوسی دخیل بوده‌اند نام ببرد. تلاش برای توسل به حس میهن‌پرستی و نگرانی او برای میلیون‌ها نفر از کسانی که به خطرشان انداخته بود به جایی نرسید؛ به بن‌بست رسیده بودیم. شناسایی همکاران دیگر این مرد ضروری بود؛ آنها همچنان آزاد و تهدیدی جدی برای ایالات متحده بودند. از آنجا که چاره‌ی دیگری نداشتیم، مارک ریسر، یکی از دوستان و تحلیلگر اطلاعات FBI، پیشنهاد کرد برای گردآوری اطلاعاتی که لازم داشتیم از رفتارهای غیرکلامی استفاده کنیم.

سی‌ودو کارت سه در پنج اینچ را که آقای ریسر آماده کرده بود، در اختیار این جاسوس گذاشتیم؛ روی هر کدام از این کارت‌ها نام کسی درج شده بود که مجرم با او کار کرده بود و بالقوه ممکن بود همدست او باشد. به هر کدام از کارت‌ها که نگاه می‌کرد، از او می‌خواستیم با استفاده از عباراتی کلی، آنچه را در مورد هر فرد می‌داند بگوید. روشن است که به جواب‌های مرد علاقه‌ای نداشتیم، زیرا قطعاً راستش را نمی‌گفت؛ بلکه حواس‌مان به چهره‌اش بود. به‌ویژه وقتی دو نام را دید، چشم‌هایش ابتدا به نشانه‌ی شناختن فرد گشاد شد و بعد مردمک‌هایش به سرعت تنگ شد و چشم‌هایش را کمی هم کشید. او به‌طور ناخودآگاه دوست نداشت این دو نام را ببیند و به نوعی احساس خطر

می‌کرد. شاید این افراد او را تهدید کرده بودند که نباید نام‌هایشان را افشاء کند. این تنگ شدن مردمک و اندکی هم کشیدن چشم‌ها تنها سرخ‌هایی بود که برای شناسایی همدستانش داشتیم. او از سیگنال‌های غیرکلامی‌اش آگاه نبود و ما هم درباره‌ی این سیگنال‌ها چیزی نگفتیم. با این حال، اگر این رفتارهای چشمی را زیر نظر نگرفته بودیم، هرگز آن دو نفر را شناسایی نمی‌کردیم. دو شریک جرم را نهایتاً شناسایی و با آنها مصاحبه کردیم و در مصاحبه به دست داشتن در جرم اعتراف کردند. تا به امروز، سوژه‌ی مصاحبه نمی‌داند چگونه توانستیم مجرمان همدستانش را شناسایی کنیم.

چند سال پیش، زمانی که با دخترم قدم می‌زدیم، از کنار کسی که دخترم می‌شناختش رد شدیم. دخترم، در حالی که دستش را کمی بالا می‌آورد و برای آن دختر دستی تکان می‌داد، کمی چشمانش را به هم کشید. شک کردم که موضوعی منفی میان این دو رخ داده است، بنابراین از دخترم پرسیدم آن دختر را از کجا می‌شناسد. پاسخ داد که آن دختر همکلاسی دبیرستانش بوده است و قبلاً با او حرفش شده است. این دست تکان دادن از روی عرف اجتماعی بود؛ با این حال، چشم در هم کشیدن رفتاری صادقانه و گویا بود که از هیجانات منفی و بی‌زاری (در طول ۷ سال آشنایی) خبر می‌داد. دخترم نمی‌دانست که رفتار اخم کردنش احساسات واقعی‌اش را درباره‌ی آن دختر برملا می‌کند، اما اطلاعات همچون یک فانوس دریایی برایم آشکار بود (شکل ۶۳ را ببینید).



شکل ۶۲: از در هم کشیدن چشم‌ها (اخم کردن) برای جلوگیری از ورود نور یا ندیدن چیزهای ناخوشایند استفاده می‌کنیم. وقتی عصبانی هستیم یا حتی صداها یا موسیقی‌هایی می‌شنویم که دوست نداریم، چشمانمان را در هم می‌کشیم.



شکل ۶۳: اخم کردن ممکن است بسیار کوتاه (یک‌هشتم ثانیه) باشد، اما ممکن است فوراً افکار یا هیجانات منفی را منعکس کند.

در دنیای تجارت نیز همین پدیده مشاهده می‌شود. وقتی مشتریان یا مراجعان

ناگهان در حین خواندن قرارداد چشم‌هایشان را در هم می‌کشند، احتمالاً با بخشی از جمله‌بندی متن مشکل دارند و ناراحتی یا تردید فوراً در چشم‌هایشان پدیدار می‌شود. به احتمال زیاد، این شرکای تجاری روح‌شان هم خبر ندارد که دارند این پیام بسیار روشن بیزاری یا مخالفت را ارسال می‌کنند. علاوه بر اخم کردن در زمان ناراحتی، بعضی‌ها، پس از آنکه در محیط چیزی می‌بینند که باعث آشفتگی‌شان می‌شود، ابروهایشان را پایین می‌آورند. قوس دادن به ابروها (یکی از رفتارهای ضدجاذبه) نشانگر اعتماد به نفس بالا و احساسات مثبت است، در حالی که پایین آوردن ابروها معمولاً نشانه‌ی اعتماد به نفس پایین و احساسات منفی و رفتاری است که نشانگر ضعف و تزلزل فرد است (نکته‌ی ۴۹ را بخوانید).

نکته‌ی ۴۹: جمع کردن ابرو: اعتماد به نفس را چقدر پایین می‌آورد؟

جمع کردن ابرو ممکن است معناهای مختلفی داشته باشد. برای اینکه میان این معانی تمایز قائل شویم، باید میزان حرکت ابرو و شرایطی را که این حرکت در آن رخ داده است ارزیابی کنیم. برای مثال، گاهی اوقات در زمان دعوا یا برخورد با دیگران ابروهایمان را پایین می‌آوریم و اخم می‌کنیم. به همین ترتیب، در مواجهه با خطرات یا تهدیدهای واقعی یا فرضی ابروها را پایین می‌آوریم. همچنین، وقتی آزار دیده‌ایم، احساس نارضایتی می‌کنیم یا عصبانی هستیم، اخم می‌کنیم. با این حال، اگر ابروها را خیلی پایین بیاوریم، یعنی به همان حالتی که ممکن است در کودک شکست‌خورده مشاهده شود، این نشانه‌ی جهان‌شمول ضعف و تزلزل است. این رفتار نشانه‌ی تملق، چاپلوسی و فرمان‌برداری (همانند سجده کردن یا دولا شدن) است و شکارچیان اجتماعی، از قبیل جنایتکاران روانی ممکن است از آن بهره‌برداری کنند. در مطالعات، زندانیانی گزارش شده‌اند که در زمان ورود زندانیان جدید به زندان، در تازه‌واردان به دنبال نشانه‌های این رفتار بوده‌اند تا زندانیان ضعیف و متزلزل را شناسایی کنند. در تعاملات اجتماعی و تجاری، می‌توانید به دنبال این حرکات ابرو باشید تا در ضعف یا قوت دیگران کاوش کنید.

* بستن چشم‌ها یا روش‌هایی که مغز برای راحت کردن خودش استفاده می‌کند

چشم‌مان، بهتر از هر دوربین دیگری، در نقش ابزار اصلی دریافت اطلاعات در انسان‌ها تکامل یافته‌اند. در واقع، تلاش می‌کنیم داده‌های ورودی را از طریق سازوکار بقای لیمبیک که «بستن چشم‌ها» خوانده می‌شود سانسور

کنیم؛ این سازوکار برای حفاظت از مغز در مقابل «دیدن» تصاویر ناخوشایند تکامل یافته است. هرگونه کاهش در اندازه‌ی چشم‌ها، خواه از طریق به هم کشیدن چشم‌ها باشد یا تنگ کردن مردمک‌ها، نوعی از رفتار ناخودآگاه گرفتن چشم‌هاست. و همه‌ی رفتارهای بستن چشم‌ها نشانگر نگرانی، بی‌زاری، مخالفت یا درک تهدید بالقوه‌اند.

اشکال مختلف گرفتن چشم چنان به بخشی مشترک و طبیعی از مجموعه رفتارهای غیرکلامی‌مان تبدیل شده‌اند که بیشتر مردم یا کاملاً معنایشان را درک نمی‌کنند یا آنها را نادیده می‌گیرند (شکل‌های ۶۴ تا ۶۷ را ببینید). برای مثال، به زمانی فکر کنید که کسی خبرهای بدی به شما داده است. شاید متوجه نشده باشید، اما به احتمال زیاد اطلاعاتی شنیده‌اید که باعث شده است پلک‌هایتان را برای چند لحظه ببندید. این نوع رفتار بستن چشم‌ها خاستگاه بسیار کهنی دارد و در اعصاب مغزهایمان نهادینه شده است؛ حتی نوزادان در داخل رحم، وقتی صداهای بلندی می‌شنوند، از روی غریزه چشم‌هایشان را می‌بندند. موضوع شگفت‌انگیزتر آن است که کودکانی که نابینای مادرزادی‌اند نیز در زمان شنیدن خبرهای بد چشم‌هایشان را می‌بندند (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۴۲ تا ۵۲). در تمام زندگی‌مان، یا اینکه می‌دانیم این رفتار نه جلوی شنیدن را می‌گیرد نه مانع از افکار بعد آن می‌شود، از این رفتار لیمبیک بستن چشم در زمان شنیدن موضوعات هولناک استفاده می‌کنیم. شاید این رفتار صرفاً مهلتی به مغز بدهد یا عمیق‌ترین احساسات‌مان را منتقل کند؛ به هر دلیلی که باشد، مغز همچنان به انجام این رفتار وادارمان می‌کند.

بستن چشم‌ها در اشکال مختلفی ظاهر می‌شود و ممکن است در هر رویداد فاجعه‌باری، خواه خبر بدی در حال پخش باشد یا فاجعه در حال روی دادن باشد، مشاهده شود. مردم ممکن است یک دست را کاملاً روی هر دو چشم بگذارند، یک دست باز را روی هر چشم قرار بدهند یا کل صورت را با چیزی مانند روزنامه یا کتاب بپوشانند. حتی اطلاعات درونی، در قالب افکار، ممکن است فرد را به نشان دادن این واکنش وادار کنند. فردی که ناگهان موضوع مهمی را که فراموش کرده بوده است به یاد می‌آورد ممکن است یک دم چشمانش را ببندد و همچنان که به اشتباهش فکر می‌کند، نفس عمیقی بکشد.



شکل ۶۴: بستن چشم با دست‌ها راهی مؤثر برای گفتن: «آنچه را که شنیدم، دیدم یا فهمیدم دوست ندارم» است.



شکل ۶۵: لمس کوتاه چشم‌ها در طول گفت‌وگو ممکن است سرخشی باشد از اینکه نگاه فرد به موضوع گفت‌وگو منفی است.



شکل ۶۶: تأخیر در باز کردن پلک‌ها در زمان شنیدن اطلاعات یا بستن طولانی مدت آنها نشانگر هیجانات منفی ناخوشایند است.



شکل ۶۷: زمانی که پلک‌ها همانند این عکس کمی فشرده شوند، فرد دارد تلاش می‌کند به کلی از شنیدن خبر یا رویداد منفی جلوگیری کند.

رفتار بستن چشم‌ها، اگر با توجه به شرایط زمینه‌ای تفسیر شود، ممکن است نشانه‌ی بسیار مستدلی از افکار و احساسات فرد باشد. این سرنخ‌های متفاوت به‌صورت بلادرنگ، بلافاصله پس از شنیدن موضوع منفی، ظاهر می‌شوند. در

طول گفت‌وگو، این رفتار یکی از بهترین سیگنال‌هایی است که کمک می‌کند متوجه شویم موضوع گفت‌وگو به مذاق فردی که در حال شنیدن اطلاعات است خوش نیامده است.

در زمان کار در FBI، مکرراً از رفتار بستن چشم به‌عنوان یکی از رفتارهای گویا استفاده کرده‌ام. قتل با «یخ‌شکن» و آتش‌سوزی در هتلی در پورتوریکو، که پیش‌تر مطرح کردم، تنها دو مورد از انبوه دفعاتی است که اهمیت این رفتار چشم را شاهد بوده‌ام. هنوز هم هر روز به دنبال رفتار بستن چشم‌ها هستم تا احساسات و افکار دیگران را بسنجم.

رفتار بستن چشم معمولاً با دیدن یا شنیدن چیزی منفی همراه است که باعث ناراحتی‌مان می‌شود، اما ممکن است نشانه‌ای از اعتماد به نفس پایین هم باشد. همانند بیشتر رفتارهای گویای دیگر، واکنش بستن چشم، اگر بلافاصله پس از رویدادی مهمی رخ بدهد که متوجه‌اش شده‌اید، مطمئن‌ترین و ارزشمندترین رفتار خواهد بود. اگر بسته شدن چشم‌ها بلافاصله پس از آن رخ دهد که اطلاعات خاصی را به فردی می‌دهید یا به محض دادن پیشنهاد مشاهده شود، باید متوجه شوید که مشکلی وجود دارد و آن فرد ناراحت شده است. در این مرحله، اگر هدف‌تان آن است که احتمال موفقیت میان‌فردی را با این فرد افزایش بدهید، شاید بهتر باشد درباره‌ی روش ادامه‌ی کار تجدید نظر کنید.

*** گشادی مردمک، خم انداختن به ابرو و چشم‌های فلاش‌دار**

رفتارهای چشمی زیادی هست که نشانگر احساسات مثبت است. در سنین پایین، وقتی مادران‌مان را می‌بینیم، چشمان‌مان حاکی از آرامش است. نوزاد، ۷۲ ساعت پس از تولد، چهره‌ی مادرش را دنبال می‌کند و زمانی که مادر وارد اتاق می‌شود، چشمانش به نشانه‌ی علاقه و رضایت گشاد می‌شود. به همین ترتیب، مادر مهربان چشمان باز و آرامش را نشان خواهد داد و نوزاد به آنها خیره خواهد شد و از او آرامش خواهد گرفت. باز بودن چشمان نشانه‌ای مثبت است از اینکه فرد دارد چیزی را می‌بیند که در او احساس خوبی ایجاد می‌کند. برخلاف تنگ شدن مردمک، رضایت و هیجانات مثبت با گشاد شدن مردمک نشان داده می‌شود. مغز اساساً دارد می‌گوید: «چیزی را که می‌بینم دوست دارم؛ بگذار بهتر ببینم!». وقتی مردم واقعاً از دیدن چیزی که می‌بینند خوشحال‌اند، نه تنها مردمک‌هایشان گشاد می‌شود، بلکه ابروهایشان بالا می‌آید (قوس برمی‌دارد)، ناحیه‌ی چشم‌شان باز و باعث می‌شود چشمان‌شان بزرگ‌تر به نظر بیاید (شکل‌های ۶۸، ۶۹ و ۷۰ را ببینید) (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۶۴-۶۲). علاوه بر این، بعضی‌ها با هیجان دیافراگم چشمان‌شان را باز می‌کنند، یعنی چشمان‌شان را تا جای ممکن بزرگ و باز می‌کنند و آنها را به شکلی در می‌آورند که به چشم‌های فلاش‌دار معروف است. نگاه با چشمان باز معمولاً به

غافلگیری یا رویدادهای مثبت مربوط است (نکته‌ی ۵۰ را ببینید). این هم یکی دیگر از انواع رفتارهای ضدجاذبه است که معمولاً با احساسات خوب همراه است.



شکل ۶۸: زمانی که احساس رضایت می‌کنیم، چشمانمان آرام است و کشیدگی زیادی در آنها دیده نمی‌شود.



شکل ۶۹: در اینجا، ابروها، برخلاف جهت جاذبه، کمی قوس برداشته‌اند، و این قطعاً یکی از نشانه‌های احساسات مثبت است.



شکل ۷۰: چشم‌های فلاش‌دار را می‌توانیم در زمانی مشاهده کنیم که از دیدن کسی هیجان زده شده‌ایم یا چنان آکنده از هیجانات مثبتیم که نمی‌توانیم جلوی خودمان را بگیریم.

نکته ۵۰: زمانی که فلاش خاموش می‌شود

وقتی کسی را می‌بینیم که دوستش داریم یا از دیدار تصادفی با کسی که برای مدتی او را ندیده بوده‌ایم غافلگیر می‌شویم، غالباً چشمان‌مان را تا جای ممکن باز می‌کنیم و همزمان مردمک‌هایمان گشاد می‌شود. در محیط کار، اگر چشمان رئیس در زمانی که نگاه‌تان می‌کند کاملاً باز باشد، می‌توانید فرض کنید که رئیس واقعاً دوست‌تان دارد یا کارتان را واقعاً خوب انجام داده‌اید. این رفتار تأییدی را می‌توانید برای تعیین اینکه در مسیر درست قرار دارید یا خیر استفاده کنید، خواه در رابطه‌ی عاشقانه باشد یا انجام کسب‌وکار، یا صرفاً در تلاش برای دوست شدن با دیگری. برای مثال، چشمان رویایی و اغراق‌آمیز دختر جوان و عاشقی را تصور کنید که عاشقانه به عشقش خیره شده است. به‌طور خلاصه، به چشم‌ها نگاه کنید: هر چه بزرگ‌تر شوند، اوضاع بهتر است! از سوی دیگر، زمانی که چشم‌ها شروع می‌کنند به آب رفتن (مثلاً، در زمان به هم کشیدن چشمان، افتادن ابروها، یا تنگ شدن مردمک‌ها)، شاید بهتر باشد تجدید نظر کنید و تاکتیک‌های رفتاریتان را تغییر بدهید. لازم است هشدار بدهم. تنگ و گشاد شدن مردمک ممکن است نتیجه‌ی عواملی باشد که به هیجانات یا رویدادها ربطی ندارند؛ برای مثال، می‌توانیم به تغییر در نورپردازی، بعضی از بیماری‌ها و بعضی از داروها اشاره کنیم. این عوامل را مد نظر داشته باشید، وگرنه به اشتباه خواهید افتاد.

* فلاش چشم

یکی از انواع چشم‌های درخشان، بالا آمدن ابرو یا «فلاش چشم» است که خیلی سریع و بریده بریده، در طول یک رویداد هیجانی مثبت رخ می‌دهد. این رفتار نه تنها در سراسر جهان نشانه‌ی غافلگیری خوشایند تلقی می‌شود (کسی را در نظر آورید که وارد یک مهمانی غافلگیرانه شده است)، بلکه برای تأکید و نشان دادن شور استفاده می‌شود. زیاد می‌بینیم کسانی را که در حالی که ابروهایشان را بالا می‌آورند و چشمانشان برق افتاده است، می‌گویند: «وای!» این یکی از تظاهرات رفتاری حقیقتاً مثبت است. وقتی کسی با هیجان بر نکته‌ای تأکید می‌کند یا داستانی می‌گوید، ممکن است ابرویش بالا برود. بالا رفتن ابرو، بازتاب خلق واقعی فرد است و همچنین راه را برای افزایش وضوح دید هموار می‌کند.

شاید بهترین کاربرد بالا آمدن ابرو متوجه شدن زمانی است که فرد، در حالی که داستانی گفته می‌شود، انجام این رفتار را متوقف می‌کند. غالباً، وقتی به لحاظ عاطفی به موضوعی که در حال بیان است دلبسته نیستیم، تأکید چشمی وجود نخواهد داشت. مشاهده‌ی این عدم دلبستگی ممکن است صرفاً نشانه‌ی کاهش علاقه یا به این دلیل باشد که حرف‌هایی که گفته می‌شود درست نیست. تمایز قائل شدن میان این علل دشوار است. اساساً، تنها کاری که می‌توانید انجام بدهید آن است که به دنبال کاهش دفعات بالا رفتن ابروها یا ناپدید شدن ناگهانی این رفتار باشید؛ این وضعیت هشدار می‌دهد که چیزی تغییر کرده است. نکته‌ی قابل توجه آن است که مردم، وقتی دلبستگی‌شان به حرفی که می‌زنند یا کاری که انجام می‌دهند کمتر و کمتر می‌شود، چند بار تأکید چهره‌ای یا بالا آوردن ابرویشان را تغییر خواهند داد؟

* رفتار زل زدن

مستقیماً نگاه کردن دیگران یکی از رفتارهای جهان‌شمول و به معنای آن است که دوست‌شان داریم یا درباره‌شان کنجکاوی می‌خواهیم تهدیدشان کنیم. عشاق مکرراً به چشمان هم زل می‌زنند، همان‌طور که مادر و کودک چنین می‌کنند؛ اما این موضوع در مورد شکارچیان، که از زل زدن مستقیم برای مسحور یا تهدید کردن استفاده می‌کنند، نیز صدق می‌کند. به عبارت دیگر، مغز با استفاده از همین یک رفتار چشم، یعنی نگاه خیره، برای انتقال عشق، علاقه یا نفرت استفاده می‌کند. بنابراین، باید از سایر تظاهرات رفتاری چهره، که همراه با رفتار زل زدن ظاهر می‌شوند، برای تعیین دوست داشتن (لبخند آرام) یا بیزاری (چانه‌ی منقبض، لب‌های به هم فشرده) استفاده

کنید.

بالعکس، وقتی در طول گفت‌وگو نگاه‌مان را از فرد برمی‌داریم، غالباً به این دلیل این کار را می‌کنیم که دقیق‌تر فکر کنیم و نگذاریم نگاه کردن به فردی که با او صحبت می‌کنیم فکرمان را منحرف کند. این رفتار غالباً بی‌ادبی یا طرد شخصی تلقی می‌شود، در حالی که چنین نیست. نشانه‌ی فریب یا بی‌علاقگی هم نیست؛ در واقع، «بروز راحتی» است (ریچ، ۲۰۰۳، ۸۹-۸۸). وقتی با دوستان صحبت می‌کنیم، غالباً در حین صحبت کردن به دوردست نگاه می‌کنیم. این کار را به این دلیل انجام می‌دهیم که به قدر کافی برای انجامش احساس راحتی می‌کنیم؛ مغز لیمبیک هیچ تهدیدی را از این فرد متوجه خود نمی‌داند. فقط به این دلیل که کسی به دوردست نگاه می‌کند، فرض را بر فریبکار، بی‌علاقه بودن یا ناراضی بودنش نگذارید. نظم فکر غالباً با نگاه کردن به دوردست بیشتر می‌شود، و به این دلیل است که این کار را می‌کنیم. بسیاری دلایل دیگر هم برای منحرف کردن نگاه از گوینده به دوردست وجود دارد. خیره شدن به زمین ممکن است نشانگر آن باشد که داریم حس یا گرایش‌مان را پردازش می‌کنیم، در ذهن با خودمان حرف می‌زنیم، یا شاید نشانه‌ی اطاعت‌پذیری باشد. در بسیاری از فرهنگ‌ها، انتظار می‌رود فرد در مقابل صاحبان قدرت یا در حضور افراد بلندپایه به زمین نگاه کند یا سایر اشکال دزدیدن نگاه را انجام بدهد. کودکانی که والدین یا بزرگترشان تنبیه‌شان کرده است غالباً یاد می‌گیرند که فروتنانه به زمین نگاه کنند (جانسون، ۲۰۰۷، ۲۹۰-۲۷۷). در موقعیت‌های شرم‌انگیز، ناظران ممکن است از روی ادب نگاه‌شان را بدزدند. هرگز گمان نکنید به زمین خیره شدن نشانه‌ی فریب است.

علم ثابت کرده است که در همه‌ی فرهنگ‌هایی که این رفتار در آنها مطالعه شده است، مافوق برای استفاده از رفتار زل زدن آزادی بیشتری دارد. اساساً، چنین افرادی محقاند به هر جایی که می‌خواهند نگاه کنند. با این حال، زیردستان از نظر جاهایی که می‌توانند نگاه کنند و زمان آن محدودترند. فروتنی ایجاب می‌کند که در حضور مقامات سلطنتی، مثلاً در کلیسا سرها به حالت تعظیم خم شوند. قاعده‌ی کلی آن است که مافوق‌ها غالباً زیردستان را به لحاظ بصری نادیده می‌گیرند، در حالی که زیردستان غالباً از دور به مافوق نگاه می‌کنند. به عبارت دیگر، افراد بلندپایه‌تر می‌توانند بی‌تفاوت باشند، در حالی که افراد مادون باید مراقب نگاه‌شان باشند. شاه آزاد است که به هر کسی می‌خواهد نگاه کند؛ اما همه‌ی رعایا باید به شاه نگاه کنند، حتی در زمانی که عقب‌عقب از اتاق خارج می‌شوند.

بسیاری از کارفرمایان به من گفته‌اند از اینکه، در طول مصاحبه، چشم‌های متقاضیان طوری کل اتاق را نگاه می‌کند که «انگار مالک مکان‌اند» متنفرند. از آنجا که چشم‌های سرگردان باعث می‌شود فرد بی‌علاقه یا مافوق به نظر

برسد، انجام این کار همیشه تأثیر بدی دارد. حتی اگر می‌خواهید مطمئن شوید که آنجا را برای کار کردن دوست دارید یا نه، وقتی چشمان‌تان را در طول مصاحبه‌ی شغلی روی مصاحبه‌کننده متمرکز نکنید، احتمالاً هرگز شانس‌ی نخواهید داشت.

*** رفتار پلک زدن یا تند تند پلک زدن**

وقتی برانگیخته، دچار مشکل، عصبی یا نگران می‌شویم، سرعت پلک زدن افزایش می‌یابد و وقتی آرام می‌شویم، به حالت عادی بازمی‌گردد. مجموعه‌ای از پلک زدن‌های سریع ممکن است نشانگر کشمکش درونی باشد. برای مثال، اگر کسی چیزی بگوید که خوش‌مان نیاید، ممکن است پلک‌هایمان بلرزد. به همین ترتیب، اگر در نشان دادن خودمان در گفت‌وگو مشکل داشته باشیم، ممکن است پلک‌هایمان بلرزد (نکته‌ی ۵۱ را بخوانید). تند تند پلک زدن به خوبی نشان می‌دهد که یا با عملکردمان درگیریم یا در بیان اطلاعات‌مان یا پذیرش آن مشکل داریم. بازیگر بریتانیایی، هیو گرانٹ، احتمالاً بیشتر از هر بازیگری دیگری از تند تند پلک زدن استفاده کرده است تا مست لایعقل بودن، سرگشتگی، تقلا یا دچار مشکل بودنش را برساند.

نکته‌ی ۵۱: تمرکز بر تند تند پلک زدن

مشاهده‌ی تند تند پلک زدن ممکن است در خواندن مردم و اصلاح رفتارشان بر طبق آن کمک‌تان کند. برای مثال، در دوره‌می‌های اجتماعی یا جلسات کاری، کسی که خبره‌ی امور اجتماعی است به دنبال این رفتار خواهد بود تا راحتی حاضران را بسنجد. چیزی باعث دردسر فردی شده است که پلک‌هایش لرزان است. این رفتار غیرکلامی بسیار دقیق است و در بعضی افراد دقیقاً در زمان بروز مشکل شروع می‌شود. برای مثال، در زمان گفت‌وگو، شروع تند تند پلک زدن نشانگر آن است که موضوع بحث‌برانگیز و غیرقابل‌قبول شده و تغییر موضوع احتمالاً بجاست. اگر می‌خواهید مهمانان‌تان راحت باشند، پدیدار شدن ناگهانی این سیگنال غیرکلامی مهم است و نباید نادیده گرفته شود. از آنجا که مردم از نظر سرعت پلک زدن یا تند تند پلک زدن متفاوت‌اند (به‌ویژه اگر در حال وفق دادن خود با لنزهای تماسی جدید باشند)، باید به دنبال تغییراتی که در سرعت پلک زدن مشاهده می‌کنید (برای مثال، متوقف شدن یا سریع‌تر شدن ناگهانی پلک زدن) باشید تا درباره‌ی افکار یا احساسات فرد نکاتی را دریابید.

دانشجویان ارتباطات غیرکلامی غالباً توجه می‌کنند که سرعت پلک زدن رئیس‌جمهور ریچارد نیکسون، در زمان ایراد سخنرانی «من شاید نیستم»، چقدر افزایش یافت. واقعیت آن است که در افراد دچار استرس، چه در حال دروغ گفتن باشند یا نباشند، بسامد چشمک زدن احتمالاً افزایش می‌یابد. سرعت پلک زدن رئیس‌جمهور کلینتون را در زمان ادای سوگند ریاست جمهوری مرور و مشاهده کردم که در نتیجه‌ی استرسی که تحمل می‌کرد، ۵ برابر افزایش یافته بود. انجام این کار وسوسه‌کننده است، اما ابداً تمایلی ندارم به فردی صرفاً به خاطر افزایش سرعت پلک زدنش برچسب دروغگو بزنم، زیرا هرگونه استرس، از جمله استرس ناشی از پاسخ دادن به سؤالات در ملا عام، ممکن است باعث افزایش سرعت پلک زدن شود.

* چپ‌چپ نگاه کردن

چپ‌چپ نگاه کردن به دیگران رفتاری است که با سر و چشم‌ها انجام می‌شود (شکل ۷۱ را ببینید). این رفتار ممکن است در قالب حرکت سر به پهلو یا کج شدن سر به همراه نگاه زیرچشمی یا چرخش مختصر چشم‌ها ظاهر شود. چپ‌چپ نگاه کردن یکی از تظاهرات رفتاری است که وقتی به دیگران مشکوکیم یا به درستی گفته‌هایشان شک داریم دیده می‌شود.



شکل ۷۱: زمانی که به مردم بدگمانیم یا از آنها مطمئن نیستیم، چپ چپ نگاه می‌کنیم.

گاهی اوقات، این سیگنال بدن بسیار سریع است؛ در سایر موارد، تقریباً

بالعکس و قابل توجه است و در تمام مدت رویارویی ادامه می‌یابد. این رفتار غیرکلامی، در عین آنکه از بی‌ادبی آشکار، کنجکاوانه یا محتاطانه‌تر است، تشخیص نسبتاً آسان است و این پیام را می‌رساند که: «دارم بهت گوش میدم، اما حرف‌هایت خریدار ندارد، حداقل الان نه».

درک رفتارهای غیرکلامی دهان

دهان، مانند چشم‌ها، شماری رفتارهای گویای نسبتاً قابل اطمینان و قابل توجه نشان می‌دهد که ممکن است در تعامل مؤثر با دیگران کمک‌تان کند. دهان نیز مانند چشم‌ها ممکن است توسط متفکر برای ارسال سیگنال‌های دروغین دستکاری شود، بنابراین در تفسیر رفتارهای آن احتیاط کنید. در اینجا، پاره‌ای نکات اصلی مدنظر را درباره‌ی زبان بدن دهان مطرح می‌کنم.

* لب‌خند تصنعی و لب‌خند واقعی

محققان به‌خوبی نشان داده‌اند که انسان‌ها هم لب‌خند واقعی می‌زنند، هم دروغین (اکمن، ۲۰۰۳، ۲۰۷-۲۰۵). لب‌خند تصنعی تقریباً به‌عنوان تعهد اجتماعی در قبال کسانی که به ما نزدیک نیستند استفاده می‌شود، در حالی که لب‌خند واقعی برای افراد و رویدادهایی است که واقعاً برایمان مهم‌اند (نکته‌ی ۵۲ را بخوانید).

لب‌خند واقعی عمدتاً نتیجه‌ی عمل دو ماهیچه است: ماهیچه‌ی گونه‌ای بزرگ، که از گوشه‌ی لب تا استخوان گونه کشیده شده است و ماهیچه‌ی حلقوی چشم، که دور چشم قرار گرفته است. این دو ماهیچه، وقتی با هم از دو طرف کار می‌کنند، گوشه‌های لب را بالا می‌کشند و به کناره‌های بیرونی چشم‌ها چین می‌اندازند، در نتیجه چین و چروک لب‌خند گرم و صادقانه پدیدار می‌شود (شکل ۷۲ را ببینید).

زمانی که لب‌خند اجتماعی یا تصنعی می‌زنیم، گوشه‌ی لب، با استفاده از ماهیچه‌ای به نام «ماهیچه‌ی خنده» به کناره‌ها کشیده می‌شود. این ماهیچه‌ها، زمانی که از دو طرف استفاده شوند، گوشه‌های دهان را به کناره‌ها می‌کشند، اما نمی‌توانند آنها را به شکلی که در لب‌خند واقعی دیده می‌شود، بالا بکشند (شکل ۷۳ را ببینید).

جالب اینجاست که نوزادان چند هفته‌ای لب‌خند واقعی کامل را به مادران‌شان اختصاص می‌دهند و لب‌خند تصنعی را می‌گذارند برای دیگران. اگر خوشحال نباشید، بعید است بتوانید با استفاده از ماهیچه‌ی گونه‌ای و ماهیچه‌ی حلقوی

چشم لبخند بزنید. وقتی واقعاً احساسی نداریم، زدن لبخندهای واقعی دشوار است.

نکته ۵۲: شاخص لبخند

اگر تمرین کنید، خیلی طولی نخواهد کشید که تفاوت میان لبخند واقعی و لبخند مصنوعی را متوجه خواهید شد. یکی از راه‌های آسان تسریع یادگیری، آن است که نگاه کنید مردم چگونه با دیگران بر پایه‌ی احساس‌شان به آنها سلام و احوالپرسی می‌کنند. برای مثال، اگر بدانید شریک تجاری‌تان درباره‌ی فرد الف احساس خوبی دارد و از فرد ب خوشش نمی‌آید و هر دو به یک مهمانی کاری به میزبانی شریک‌تان دعوت شده باشند، صورت شریک‌تان را در زمانی که هر کدام از این دو را دم در می‌بیند زیر نظر بگیرید. تفاوت دو نوع لبخند را فوراً متوجه خواهید شد.

زمانی که بتوانید تفاوت لبخند مصنوعی و واقعی را تشخیص بدهید، می‌توانید آن را به عنوان شاخصی برای احساس واقعی مردم به خودتان استفاده کنید و بر طبق آن واکنش نشان بدهید. همچنین، می‌توانید به دنبال انواع مختلف لبخند باشید تا تأثیر ایده‌ها یا پیشنهادهایتان را بر شنونده بسنجید. ایده‌هایی که با لبخندهای واقعی تلاقی می‌کند باید بیشتر بررسی و در فهرست کارهای خوش‌آتیه قرار داده شود. پیشنهادهایی که با لبخند مصنوعی مواجه می‌شود باید دوباره ارزیابی یا در فهرست ایده‌های کم‌اهمیت قرار داده شود.

این شاخص لبخند در مورد دوستان، همسر، همکاران، کودکان و حتی رئیس‌تان جواب می‌دهد. این شاخص، در همه‌ی انواع و مراحل تعاملات میان‌فردی، اطلاعاتی درباره‌ی احساسات مردم به دست می‌دهد.



شکل ۷۲: لبخند واقعی، گوشه‌های دهان را به سمت چشم‌ها بالا می‌دهد.



شکل ۷۳: این لبخند مصنوعی یا «لبخند مؤدبانه» است: گوشه‌های دهان به سمت گوش‌ها حرکت می‌کند و احساس زیادی در چشم‌ها دیده نمی‌شود.

* ناپدید شدن لب‌ها، به هم فشردگی لب و «U» برعکس

در عکس‌هایی که اخیراً از کسانی دیده‌اید که در محضر کنگره شهادت می‌دهند، اگر به نظر می‌رسد لب‌ها ناپدید شده‌اند به خاطر استرس است. این را با اطمینان می‌گویم، چون وقتی پای استرس به میان می‌آید (مانند شهادت دادن در محضر کنگره)، هیچ رفتاری جهان‌شمول‌تر از ناپدید شدن لب‌ها نیست. وقتی استرس داریم، غالباً لب‌هایمان را ناخودآگاه پنهان می‌کنیم.

وقتی لب‌هایمان را به هم می‌فشاریم، انگار مغز لیمبیک‌مان دارد می‌گوید دهانت را ببند و نگذار چیزی وارد بدن شود (شکل ۷۴ را ببینید)، زیرا در این لحظه دستخوش مشکلات جدی شده‌ایم. به هم فشردگی لب‌ها قطعاً نشانگر احساس منفی واقعی است که خود را فوراً به صورت کاملاً روشن نشان می‌دهد (نکته‌ی ۵۳ را بخوانید). این رفتار نشانه‌ی روشنی است از اینکه فرد دچار مشکل شده است و یک جای کار می‌لنگد. این رفتار به ندرت معنای مثبت دارد، البته اگر معنای مثبتی داشته باشد. این به معنای آن نیست که فرد فریبکار است. فقط به این معنی است که در آن لحظه دچار استرس است.



شکل ۷۴: وقتی لب‌ها ناپدید می‌شوند، معمولاً استرس یا اضطراب است که باعث این رفتار شده است.

نکته‌ی ۵۳: وقتی فقط لب‌ها نیستند که ناپدید شده‌اند

در طول مصاحبه‌ها یا زمانی که کسی جمله‌ای اخباری را بیان می‌کند، به دنبال به هم فشردن لب‌ها یا ناپدید شدن لب‌ها هستم. این رفتارها چنان سرنخ‌های قابل اطمینانی‌اند که دقیقاً در لحظه‌ای که سؤال سختی مطرح می‌شود پدیدار می‌شوند. اگر چنین رفتاری دیدید، بدانید ضرورتاً به معنای دروغ گفتن فرد نیست. در عوض، نشانگر آن است که خود آن سؤال خاص در نقش محرکی منفی ظاهر و واقعاً باعث ناراحتی آن فرد شده است. برای مثال، اگر از کسی بپرسم: «آیا چیزی را از من پنهان می‌کنی؟» و او در زمانی که سؤال را می‌پرسم لب‌هایش را به هم بفشارد، او دارد چیزی را پنهان می‌کند. این موضوع به‌ویژه در زمان مصداق دارد که این تنها باری باشد که در طول گفت‌وگو لب‌هایش را پنهان کرده یا به هم فشرده است. این رفتار نشانگر آن است که من باید برای بازجویی این فرد بیشتر فشار بیاورم.

در مجموعه عکس‌های (۷۵ تا ۷۸)، نشان می‌دهم که لب‌ها چگونه به تدریج از حالت کامل (اوضاع خوب است) به حالت فشرده یا ناپدید (اوضاع خوب نیست) می‌رسند. به‌ویژه، دقت کنید که در عکس آخر (شکل ۷۸) چگونه گوشه‌ی دهان به سمت پایین برمی‌گردد و دهان را به «U» برعکس تبدیل می‌کند. این رفتار نشانه‌ی درماندگی زیاد (ناراحتی) است. این سرنخ یا سیگنال اعجاب‌انگیزی است که نشان می‌دهد فرد بی‌نهایت دچار استرس است.

در کلاس‌هایم (شاید بخواهید این کار را با دوستان‌تان امتحان کنید)، به دانشجویان می‌گویم کاری کنند که لب‌هایشان ناپدید شود یا آنها را به هم بفشارند و به یکدیگر نگاه کنند. وقتی به این موضوع اشاره می‌کنم، چیزی که فوراً متوجه می‌شوند آن است که می‌توانند لب‌هایشان را پنهان کنند، اما معمولاً به شکل یک خط صاف درمی‌آید. بیشتر کسانی که این کار را امتحان می‌کنند نمی‌توانند گوشه‌های دهان به سمت پایین بدهند تا به شکل U بالعکس درآید. چرا؟ چون این یکی از واکنش‌های لیمبیک است که ادای آن را در آوردن دشوار است، مگر آنکه واقعاً درمانده یا ناراحت باشیم. به یاد داشته باشید که، در مورد بعضی‌ها، رو به پایین بودن گوشه‌های لب رفتاری نرمال است و به همین ترتیب، نشانه‌ی دقیقی از درماندگی نیست. با این حال، در مورد اکثر ما، یکی از رفتارهای گویای بسیار دقیقی است که از افکار و احساسات منفی حکایت می‌کند.



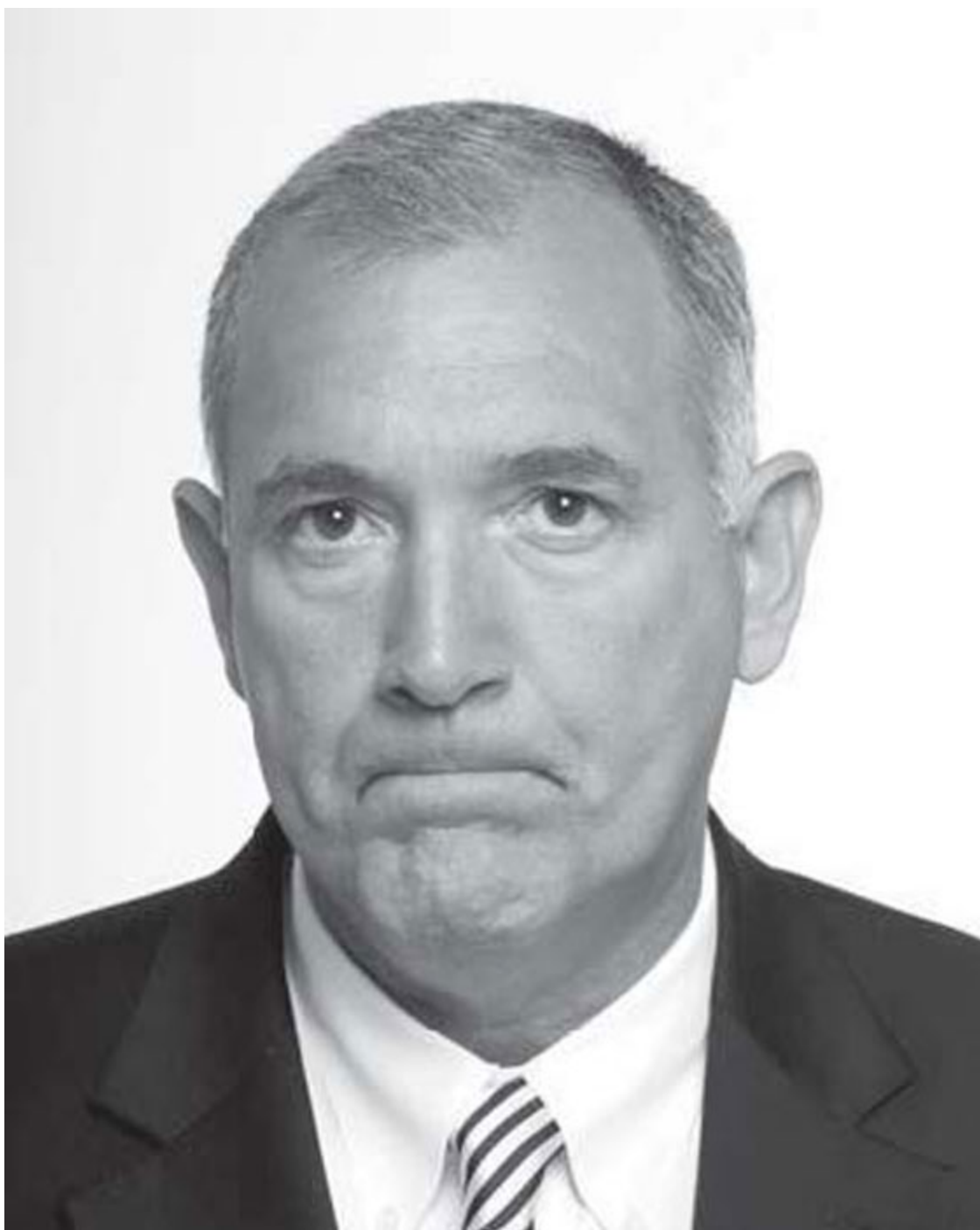
شکل ۷۵: توجه کنید که وقتی لب‌ها کامل‌اند، معمولاً فرد راضی است.



شکل ۷۶: وقتی فرد دچار استرس است، لب‌ها رفته رفته ناپدید و کپ‌
خواهند شد.



شکل ۷۷: به هم فشردن لب‌ها، که نشانه‌ی استرس یا اضطراب است، ممکن است به جایی برسد که مانند این عکس، لب‌ها ناپدید شوند.



شکل ۷۸: وقتی لب‌ها ناپدید می‌شوند و گوشه‌های دهان به سمت پایین برمی‌گردد، احساسات و اعتماد به نفس در سطح پایینی قرار دارند، در حالی که اضطراب، استرس و نگرانی‌ها افزایش می‌یابند.

* غنچه کردن لب

مطمئن شوید افرادی را که در حین صحبت کردن شما یا فردی دیگر، لب‌هایشان را غنچه می‌کنند زیر نظر می‌گیرید (شکل ۷۹ را ببینید). این رفتار معمولاً به معنای مخالفت با آنچه که گفته می‌شود یا بررسی فکر یا ایده‌ی دیگر است. دانستن این اطلاعات ممکن است بسیار ارزشمند باشد و در تعیین روش مطرح کردن ادعا، اصلاح پیشنهاد، یا هدایت گفت‌وگو کمک‌تان کند. برای اثبات اینکه غنچه کردن لب به معنای مخالفت است یا اینکه فرد به دنبال دیدگاه دیگری است، باید کل روند گفت‌وگو را آن قدر زیر نظر بگیرید تا بتوانید سرنخ‌های دیگری جمع کنید.



شکل ۷۹: زمانی لب‌هایمان را غنچه یا جمع می‌کنیم که با کسی یا موضوعی مخالف یا در فکر گزینه‌ی دیگری باشیم.

غنچه کردن لب غالباً در طول استدلال‌های پایانی محاکمه دیده می‌شود. زمانی که یک وکیل صحبت می‌کند، وکیل مخالف لب‌هایش را به نشانه‌ی مخالفت غنچه خواهد کرد. قضات هم در طول جلسات جانبی که با وکلا برگزار می‌کنند، این رفتار را برای نشان دادن مخالفت نشان می‌دهند. در زمان بازبینی قراردادهای، زیر نظر گرفتن و شناسایی رفتارهای غنچه کردن لب ممکن است وکلا را در رمزگشایی نگرانی‌ها یا مشکلات وکیل مخالف کمک کند. غنچه کردن لب را می‌توان در طول مصاحبه‌های پلیس، به‌ویژه در زمان رو در رو کردن مظنون با اطلاعات غلط، مشاهده کرد. مظنون لب‌هایش را به نشانه‌ی مخالفت غنچه خواهد کرد، زیرا می‌داند اطلاعات بازجو غلط است.

در محیط کسب‌وکار، غنچه کردن همیشه مشاهده می‌شود و باید به‌عنوان یکی از ابزارهای مؤثر گردآوری اطلاعات درباره‌ی موقعیت مد نظر قرار داده شود. برای مثال، زمانی که بندی از قرارداد خوانده می‌شود، مخالفان مورد یا جمله‌ای خاص، درست در همان زمانی که این بخش‌ها خوانده می‌شود، لب‌هایشان را غنچه می‌کنند. یا زمانی که نام افراد برای ترفیع برده می‌شود، وقتی نام کسی برده می‌شود که خیلی مطلوب نیست، رفتار غنچه کردن لب را خواهید دید.

غنچه کردن لب چنان رفتار دقیقی است که واقعاً باید بیشتر به آن توجه کنیم. این رفتار در شرایط و محیط‌های مختلفی پدیدار می‌شود و نشانگر آن است که فرد به گزینه‌ی دیگری فکر می‌کند یا با آنچه که گفته می‌شود کاملاً مخالف است.

* پوزخند

پوزخند، مانند چرخاندن چشم‌ها، در همه جا برای تحقیر استفاده می‌شود. پوزخند بی‌ادبانه و نشانگر دلسوز یا همدل نبودن فردی است که آن را انجام می‌دهد. وقتی پوزخند می‌زنیم، ماهیچه‌های شیپوری (در کناره‌های صورت) منقبض می‌شوند تا گوشه‌های لب را به سمت گوش‌ها بکشند و در گونه‌ها چال پوزخند ایجاد کنند. این حالت چهره بسیار مشهود و معنادار است، حتی اگر فقط برای چند لحظه ظاهر شود (شکل ۸۰ را ببینید). پوزخند ممکن است به خوبی آنچه را که در سر فرد می‌گذرد و معنای آن را نشان دهد (نکته‌ی ۵۴ را بخوانید).



شکل ۸۰: پوزخند، ابزار آنی بی‌احترامی یا تحقیر است. معنایش آن است که «خیلی به خودت یا افکارت اهمیت نمی‌دهم».

در دانشگاه واشنگتن، جان گوتمن پژوهشگر، در طول درمان یک زن و شوهر، کشف کرد اگر یک یا هر دوی آنها پوزخند بزنند، این رفتاری قابل توجه و «سیگنالی قوی» برای پیش‌بینی احتمال فروپاشی پیوند ازدواج است. وقتی بی‌توجهی و تحقیر وارد روان شده باشد و با پوزخند نشان داده شود، رابطه دچار مشکل می‌شود و حتی به پایان می‌رسد. در طول تحقیقات FBI، متوجه شده‌ام که مظنون‌ها در طول مصاحبه‌ها، وقتی فکر می‌کنند از مصاحبه‌کننده بیشتر می‌دانند یا احساس می‌کنند افسر بازجو از کل ماجرا باخبر نیست، پوزخند می‌زنند. در هر صورت، پوزخند نشانه‌ی متمایزی از بی‌احترامی یا تحقیر فردی دیگر است.

* تظاهرات رفتاری زبان

سیگنال‌های زبانی متعددی هست که ممکن است اطلاعات ارزشمندی را درباره‌ی افکار یا خلق و خوی فرد در اختیارمان بگذارند. زمانی که استرس داریم، دهان‌مان خشک می‌شود، در نتیجه طبیعی است که لب‌هایمان را برای مرطوب کردن‌شان لیس بزنیم. همچنین، وقتی معذب باشیم، غالباً زبان‌مان را در دهان‌مان عقب و جلو می‌کنیم تا خودمان را آرام کنیم. وقتی دقیقاً روی کاری تمرکز می‌کنیم (برای مثال، زمانی که مایکل جردن بزرگ برای پرتاب دانک (۷) می‌پرد)، ممکن است زبان‌مان را بیرون بدهیم (معمولاً، به یک کناره‌ی دهان) یا ممکن است زبان را به کسی که از او خوش‌مان نمی‌آید یا برای نشان دادن نفرت بیرون بیاوریم (کودکان همیشه این کار را می‌کنند). وقتی فردی سرخ‌های دهانی دیگری را که به استرس مربوط است (مانند گاز گرفتن لب، لمس کردن دهان، لیس زدن لب، یا گاز گرفتن اشیاء) نشان می‌دهد، این کار باعث می‌شود مشاهده‌گر دقیق از تزلزل آن فرد مطمئن‌تر شود (شکل ۸۱ را ببینید). علاوه بر این، اگر مردم در زمان تعمق در گزینه‌هایشان لب‌هایشان را لمس کنند و یا لیس بزنند، به‌ویژه اگر بیش از حد طول بکشد، این‌ها نشانه‌های تزلزل است.



شکل ۸۱: لیسیدن لب رفتار آرامش بخشی است که غالباً باعث تسکین و آرامش می شود. این رفتار را در کلاس، درست پیش از امتحان، می بینید.
رفتار بیرون دادن زبان ژستی است که مردم، وقتی فکر می کنند قسر در

رفته‌اند یا به خاطر کاری مچ‌شان گرفته می‌شود، از آن استفاده می‌کنند. این رفتار را در بازار کهنه‌فروشان، چه در اینجا و چه در روسیه، در میان فروشندگان دوره‌گرد منهن جنوبی، سر میزهای پوکر در لاس‌وگاس، در طول مصاحبه‌ها در FBI و در جلسات کاری دیده‌ام. در هر مورد، فرد این حرکت را (زبان بدون لمس کردن لب‌ها، میان دندان‌ها قرار می‌گیرد) در زمان انعقاد معامله یا به‌عنوان آخرین جمله‌ی غیرکلامی انجام می‌دهد (شکل ۸۲ را ببینید). این حرکت، به خودی خود، رفتاری دادوستدی است. به نظر می‌رسد به‌طور ناخودآگاه در پایان بده و بستان‌های اجتماعی ظاهر می‌شود و معانی مختلفی دارد که باید با توجه به شرایط زمینه‌ای تفسیر شود. این معانی مختلف شامل موارد زیر است: گیر افتادم، هیجان توأم با شادی، قسر در رفتم، کار احمقانه‌ای کردم، یا من شیطانم.

همین امروز، زمانی که داشتم یادداشت‌های کتاب را بررسی می‌کردم، خانم پیشخدمت کافه‌تریای دانشگاه سبزی‌های اشتباهی را در بشقاب دانشجو مستقیماً گذاشت جلوی من. وقتی دانشجو از پیشخدمت خواست اشتباهش را درست کند، او زبانش را میان دندان‌هایش بیرون آورد و شانه‌هایش را بالا آورد، انگار که می‌خواست بگوید: «وای، اشتباه کردم».



شکل ۸۲: بیرون دادن زبان زمانی دیده می‌شود که فرد در حین انجام کاری که نباید می‌کرده است مچش گرفته شده است، سوتی بالا آورده است، یا از اشتباهی قسر در رفته است. این رفتار بسیار گذراست.

در گفت‌وگوهای کاری یا اجتماعی، این بیرون دادن زبان معمولاً با نزدیک شدن به انتهای گفت‌وگو دیده می‌شود، یعنی در زمانی که یک نفر احساس می‌کند قسر در رفته است و دیگری نتوانسته است موضوع را متوجه شود یا پیگیری کند. اگر رفتار بیرون دادن زبان را دیدید، از خودتان بپرسید چه اتفاقی افتاده است. بررسی کنید که آیا دست‌تان نینداخته باشند یا فریب نخورده باشید، یا خودتان یا کس دیگری اشتباه نکرده باشید. زمان آن است که ببینید کسی زبانش را به خاطر شما بیرون نداده باشد.

سایر رفتارهای غیرکلامی صورت

* چین انداختن به پیشانی

چین انداختن به پیشانی (و ابرو) معمولاً زمانی رخ می‌دهد که فرد مضطرب، ناراحت، در حال تمرکز، نگران، سردرگم یا عصبانی است (شکل ۸۳ را ببینید). چین انداختن به پیشانی باید با توجه به شرایط زمینه‌ای ارزیابی شود تا معنای واقعی آن مشخص شود.



شکل ۸۳: چروک انداختن به پیشانی یکی از راه‌های آسان سنجش ناراحتی یا اضطراب است. وقتی راضی یا خوشحالیم، بعید است این رفتار را ببینیم. برای مثال، صندوقدار فروشگاهی را دیدم که کشوی صندوق را بست و

زمانی که مشغول شمردن نقدینگی شد، به پیشانی‌اش چروک انداخت. زمانی که تلاش می‌کرد مجموع مبالغ را در آخر شیفتش حساب کتاب کند، شدت و تمرکز کارش را می‌شد از حالت چهره‌اش فهمید. همین چین‌ها را ممکن است در کس دیگری که تازه بازداشت شده است و از مقابل خبرنگاران عبور داده می‌شود مشاهده کنیم. چین انداختن به پیشانی معمولاً زمانی دیده می‌شود که کسی خودش را در موقعیتی غیرقابل دفاع یا ناخوشایند بیابد، اما نتواند فرار کند و به این دلیل است که معمولاً این رفتار را در عکس‌های مجرمان بازداشتی می‌بینید.

ضمناً، این رفتار چین انداختن به پیشانی چنان کهن و در میان پستانداران متداول است که حتی سگ‌ها هم وقتی با پیشانی چین‌انداخته به آنها نگاه می‌کنیم متوجه می‌شوند. خود سگ‌ها، وقتی مضطرب، ناراحت یا در حال تمرکزند، می‌توانند حالات مشابهی به صورت خود بدهند. یکی از موضوعات جالب دیگری که وجود دارد آن است که هر چه پیرتر می‌شویم و بر تجربیات زندگی‌مان اضافه می‌شود، به پیشانی‌مان چین‌های عمیق‌تر و عمیق‌تری می‌افتد که نهایتاً به چروک‌های دائمی تبدیل می‌شوند. همان‌طور که خطوط دائمی لب‌خند ممکن است در نتیجه‌ی یک عمر رفتارهای غیرکلامی مثبت شکل بگیرند و گویای زندگی شادی باشند، فردی که پیشانی چروکیده دارد احتمالاً زندگی دشواری داشته است که او را درگیر چین انداختن‌های مکرر به پیشانی کرده است.

* گشاد شدن پرهی بینی

همان‌طور که پیشتر گفته شد، گشاد شدن سوراخ‌های بینی یکی از سرنخ‌های چهره‌ای است که نشانگر برانگیختگی فرد است. عشاق غالباً به انتظار یکدیگر دیده می‌شوند، در حالی که سوراخ‌های بینی‌هایشان به‌طور نامحسوسی از انتظار و هیجان گشاد شده است. به احتمال زیاد، عاشقان زمانی درگیر این رفتار ناخودآگاه می‌شوند که بوی جاذبه‌ی جنسی یکدیگر را که به فرومون معروف است، جذب می‌کنند (گیونز، ۲۰۰۵، ۲۰۸-۱۹۱). گشاد شدن سوراخ‌های بینی نیز یکی از سرنخ‌های نیت و از نشانگرهای قاطع نیت انجام رفتار فیزیکی، و نه ضرورتاً جنسی، است. این رفتار فیزیکی هر چیزی ممکن است باشد، از آماده شدن برای بالا رفتن از پله‌های پرشیب تا آماده شدن برای حرکت دادن قفسه‌ی کتاب. وقتی مردم برای انجام رفتار فیزیکی آماده می‌شوند، اکسیژن می‌گیرند و به این دلیل است که سوراخ‌های بینی گشاد می‌شود.

به‌عنوان مجری قانون، اگر در خیابان به کسی بر بخورم که زمین را نگاه می‌کند و پاهایش در وضعیت آماده یا «مشت‌زنی» قرار دارد و سوراخ‌های

بینی‌اش گشاد شده است، شک می‌کنم که احتمالاً دارد برای یکی از این سه کار آماده می‌شود: مشاجره، دویدن، دعوا. وقتی کسی در اطراف‌تان است که ممکن است دلیلی برای حمله کردن به شما یا فرار کردن داشته باشد، گشاد شدن پرهی بینی چیزی است که باید همیشه مراقبش باشید. این فقط یکی از رفتارهای مشکوکی است که باید به کودکان‌مان یاد بدهیم مراقبش باشند. به این شکل، وقتی مردم خطرناک می‌شوند، به‌ویژه در مدرسه یا در زمین بازی، آگاه‌تر خواهند شد.

*** ناخن جویدن و نشانه‌های مرتبط با استرس**

اگر فردی را ببینید که در زمان انتظار برای نهایی شدن معامله، ناخن‌هایش را می‌جود، احتمالاً اعتماد به نفسش خیلی تحت تأثیرتان قرار نخواهد داد. ناخن جویدن یکی از نشانه‌های استرس، تزلزل یا ناراحتی است. وقتی این نشانه را در جلسه‌ی مذاکره می‌بینید، حتی اگر برای یک لحظه بوده باشد، بجاست که تصور کنید کسی که ناخنش را می‌جود از خودش مطمئن نیست یا از موضع ضعف مذاکره می‌کند. کسانی که در مصاحبه‌های شغلی شرکت می‌کنند یا مردان جوانی که منتظرند دوست دخترشان از راه برسد باید از ناخن جویدن خودداری کنند، نه فقط به این دلیل که زشت است، بلکه به این دلیل که ناخن جویدن به منزله‌ی فریاد «من متزلزل‌م» است. در اصل، به دلیل نیاز به آراستن ناخن‌ها نیست که آنها را می‌جویم، بلکه به این دلیل است که آرام‌مان می‌کند.

*** سرخ و سفید شدن چهره**

گاهی اوقات، بر پایه‌ی حالات هیجانی عمیق‌مان، ناخواسته سرخ یا سفید می‌شویم. برای اینکه رفتار سرخ شدن را در کلاس‌هایم نشان بدهم، یکی از دانشجویان را در مقابل گروه می‌نشانم و بعد به پشت سرش می‌روم و به پشت گردنش خیلی نزدیک می‌شوم. معمولاً، تجاوز به فضای فرد برای ایجاد واکنش لیمبیک و سرخ شدن چهره‌اش کافی است. در مورد بعضی‌ها، به‌ویژه کسانی که پوست لطیفی دارند، این تغییر بسیار چشمگیر است. همچنین، وقتی مچ کسی را در حال انجام کاری می‌گیریم که می‌داند اشتباه است، سرخ می‌شود. سپس به سرخ شدن ناشی از دوست داشتن می‌رسیم؛ در این حالت، فرد کسی را دوست دارد، اما نمی‌خواهد او متوجه شود. نوجوانانی که عشق زودگذر کسی را در دل دارند، غالباً با نزدیک شدن آن فرد خاص سرخ می‌شوند. این یک واکنش لیمبیک واقعی است که بدن نشان می‌دهد و تقریباً به‌راحتی قابل تشخیص است.

بالعکس، سفید شدن (رنگ‌پریدگی) زمانی روی می‌دهد که دچار نوعی واکنش لیمبیک می‌شویم که به شوکه شدن معروف است. افرادی را دیده‌ام که در نتیجه تصادفی وحشتناک یا در مصاحبه‌ای که طی آن شواهد قاطعی دال بر گناهکار بودنشان ارائه شده است سفید شده‌اند. سفید شدن زمانی رخ می‌دهد که سیستم عصبی، خون همه‌ی رگ‌ها و مجاری را برای انتقال به ماهیچه‌های بزرگ‌تر می‌ریاید تا بدن را برای فرار یا حمله آماده کند. حداقل از یک مورد اطلاع دارم که در آن فردی چنان از بازداشت شدن غافلگیر شده است که ناگهان سفید و دچار حمله‌ی قلبی کشنده‌ای شده است. این رفتارها تنها به اندازه‌ی پوست عمق دارند، اما نباید نادیده گرفته شوند، زیرا استرس بالا را نشان می‌دهند و با توجه به ماهیت و مدت زمانی که شرایط استرس‌زا برقرار می‌ماند، در اشکال متفاوتی ظاهر خواهند شد.

* سرنخ‌های نارضایتی از طریق حالات چهره

سرنخ‌های نارضایتی در نقاط مختلف جهان متفاوت و بازتاب هنجارهای اجتماعی هر فرهنگ است. در روسیه، مردم به خاطر اینکه حین راه رفتن در راهروی موزه‌ی هنر سوت می‌زدند به من نگاه می‌کردند. ظاهراً، در روسیه سوت زدن در فضای بسته ناپسند است. در مونترویدئو، در میان گروهی بودم که به هم کشیدن چشم‌ها و بعد رو برگرداندن از روی تحقیر محکوم شده بود. ظاهراً، گروه‌مان خیلی بلند بلند حرف می‌زدند و محلی‌ها طبع پرهیاهویمان را نپسندیده بودند. در ایالات متحده، از آنجا که کشور بسیار بزرگ و متنوعی است، مردم محلی نقاط مختلف نارضایتی‌شان را به شکل رفتارهای مختلفی نشان می‌دهند؛ آنچه که در باختر میانه می‌بینید متفاوت از چیزی است که در نیوانگلند یا نیویورک می‌بینید.

بیشتر تظاهرات رفتاری حاکی از نارضایتی در صورت ظاهر می‌شوند و در شمار اولین پیام‌هایی است که از والدین و خواهران و برادران‌مان یاد می‌گیریم. کسانی که به ما اهمیت می‌دهند «آن قیافه» را برایمان می‌گیرند تا نشان‌مان دهند که داریم کار اشتباهی انجام می‌دهیم یا از مسیر درست خارج می‌شویم. پدرم، که بسیار خویشن‌دار است، استاد «نگاه کردن» است؛ تنها کاری که باید می‌کرد این بود که نگاه تندی به من بیندازد، و همین کافی بود. حتی دوستانم از نگاهش می‌ترسیدند. ابداً، نیازی نبود با کلامش گوشمالی‌مان بدهد. آن نگاه غیرقابل‌تردید را به ما می‌انداخت و همین کافی بود.

در بیشتر موارد، نسبتاً در درک سرنخ‌های نارضایتی ماهریم، هرچند در مواردی ممکن است بسیار ظریف باشند (نکته‌ی ۵۵ را ببینید). پذیرش انتقاد، کلید یاد گرفتن آداب و رسوم و قوانین نانوشته‌ی کشور یا منطقه است، زیرا به این شکل وقتی از این قوانین و آداب و رسوم تخطی کنیم، متوجه

می‌شویم. این سیگنال‌ها کمک‌مان می‌کند تا وقتی کار بی‌ادبانه‌ای می‌کنیم متوجه شویم. با این حال، تظاهرات نارضایتی یا نکوهش نابجا و ناشایست نیز به همین ترتیب بی‌ادبانه‌اند. یکی از نارضایتی‌های غیرکلامی که در آمریکا بسیار دیده می‌شود چرخش چشم است. این حرکت نشانه‌ی بی‌احترامی است و به‌ویژه از سمت زیردستان، کارکنان یا کودکان، نباید تحمل شود. تظاهرات نفرت یا نارضایتی در صورت بسیار صادقانه و نشانه‌ی آنچه که در مغز می‌گذرد است. نفرت احتمالاً بیشتر در صورت ظاهر می‌شود، زیرا بخشی از آناتومی بدن‌مان است که طی میلیون‌ها سال، طوری سازگار شده است که هرگونه غذای فاسد یا هر چیز دیگری را که برایمان مضر باشد رد می‌کند. این تظاهرات رفتاری صورت از بی‌صدا تا آشکار (خواه در مواجهه با اطلاعات منفی یا ناخوشایند یا در زمان چشیدن غذای بدمزه) در نوسان است، اما تا جایی که مغز مد نظر باشد، بیان احساس همان است. «اینو دوست ندارم، از جلوی چشم برش دار». شکلک یا نگاه حاکی از بی‌میلی یا نارضایتی هر چقدر هم کمرنگ باشد، می‌توانیم از تفسیر دقیق این رفتارها مطمئن باشیم، زیرا سیستم لیمبیک بر آنها حاکم است (نکته‌ی ۵۶ را بخوانید).

نکته‌ی ۵۵: تبلیغ فروش آبکی

مدتی پیش، فروشنده‌ی یکی از باشگاه‌های ورزشی زنجیره‌ای در فلوریدای مرکزی نزد من آمد. زن جوان بسیار مشتاق بود که من در باشگاه ثبت نام کنم و می‌گفت برای بقیه‌ی سال فقط یک دلار در روز برایم آب می‌خورد. زمانی که به حرف‌هایش گوش می‌کردم، شنگول‌تر هم شد، چون فکر می‌کنم مرا مشتری احتمالی خوبی می‌دید. وقتی نوبت حرف زدن من رسید، پرسیدم آیا استخر هم دارید؟ گفت نه، ولی امکانات عالی دیگری داریم. سپس، اشاره کردم که فعلاً ماهی بیست و دو دلار برای باشگاهم می‌دهم و اینکه استخری در اندازه‌ی استخرهای المپیک دارد. همین‌طور که حرف می‌زدم، زیر پایش را نگاهی کرد و ریزرست نفرت را نشان داد (شکل ۸۴ را ببینید). رست کوتاه و زودگذری بود و اگر بیشتر طول کشیده بود، چیزی شبیه به خرخر می‌شد. این ریزرست کافی بود تا بفهمم از حرفم خوشش نیامده است و پس از یکی دو ثانیه عذرخواهی کرد و رفت سراغ یک نفر دیگر. تبلیغ فروش تمام شد. این نه اولین و نه آخرین باری بود که چنین حرکتی را مشاهده می‌کردم. در واقع، این حرکت را در مذاکراتی دیده بودم که طی آنها پیشنهادی مطرح شده بود و یکی از طرف‌های دخیل، ناگهان و ناخودآگاه، ریزرست نفرت مشابهی را نشان داده بود. در آمریکای لاتین، در زمان رد کردن غذای عرضه‌شده، انجام این رفتار همزمان با تکان دادن سر از سمتی به سمت

دیگر، بدون آنکه حرفی زده شود، بسیار رایج است. جالب اینجاست که حرکتی که در یک محیط یا کشور بی ادبانه تلقی می شود ممکن است در جای دیگر حرکتی کاملاً قابل قبول باشد. کلید سفر موفق آن است که رسوم را از پیش بدانید تا بدانید چه باید بکنید و چه انتظاراتی باید داشته باشید.

نکته ۵۶: تا زمانی که نفرت ما را از هم جدا کند

اما ژست نفرت چقدر در آشکار کردن افکار و نیات درونی تان دقیق است؟ بگذارید یک مثال شخصی بزنم. زمانی که با یکی از دوستان و نامزدش ملاقات می کردم، از برنامه های ازدواج و ماه عسل آینده شان گفت. زمانی که او کلمه ی ازدواج را به زبان آورد، در صورت نامزدش ریزژست نفرت را دیدم، اما خودش متوجه نبود. ژستی بسیار گذرا و به نظر عجیب بود، زیرا این موضوعی بود که ظاهراً باید هر دوی آنها را هیجان زده می کرد. چند ماه بعد، دوستم تماس گرفت و گفت که نامزدش از ازدواج عقب کشیده است. در همان یک ژست، احساسات واقعی اش را که بدون دروغ نمایان بود، دیده بودم. فکر به سرانجام رساندن ازدواج برای او تنفرآور بود.



شکل ۸۴: بینی‌مان را برای نشان دادن بی‌زاری یا نفرت چروک می‌اندازیم. این رفتار بسیار دقیق و گاهی بسیار گذراست. در بعضی فرهنگ‌ها، این رفتار واقعاً چشمگیر است.

رفتارهای ضدجاذبه‌ی صورت

گفته‌ی قدیمی «سرت را بالا بگیر» (کنایه از مثبت فکر کردن) اظهار نظر درباره‌ی کسی است که دچار افسردگی یا بداقبالی است (شکل‌های ۸۵ و ۸۶ را ببینید). این حکمت مردمی نشانگر واکنش لیمبیک‌مان به بدبینی است. کسی که چانه‌اش پایین است (سرش پایین است) فاقد اعتماد به نفس و دچار احساسات منفی تلقی می‌شود، در حالی که اگر چانه‌اش را بالا بگیرد، تصور می‌شود در وضعیت ذهنی مثبتی قرار دارد.

هر چیزی که درباره‌ی چانه صدق کند درباره‌ی بینی هم صدق می‌کند. ژست ضدجاذبه‌ی بالا گرفتن بینی یکی از رفتارهای گویای حاکی از اعتماد به نفس بالاست، در حالی که پایین بودن بینی نشانه‌ی اعتماد به نفس پایین است. وقتی کسی آشفته یا دچار استرس است، چانه (و بینی که باید از چانه تبعیت کند) غالباً بالا نگه داشته نمی‌شود. جمع کردن چانه نوعی عقب‌نشینی یا فاصله گرفتن است که ممکن است برای تشخیص احساسات منفی واقعی بسیار دقیق باشد.

به‌ویژه در اروپا، این رفتارها و مخصوصاً بالا گرفتن بینی در زمان نگاه کردن به طبقات اجتماعی پایین‌تر یا بی‌اعتنایی به فردی دیگر بسیار بیشتر دیده می‌شود. در یکی از سفرهای خارجی، در حال تماشای تلویزیون فرانسه بودم که متوجه شدم یک سیاستمدار، در پاسخ به سؤالی که آن را کسر شأن خود می‌دانست، فقط بینی خود را بالا آورد، به دیده‌ی تحقیر به خبرنگار نگاه کرد و گفت: «نه، جواب نمی‌دهم». بینی نشانگر جایگاه و نگرش تحقیرآمیز او به خبرنگار بود. شارل دوگل، فردی نسبتاً پیچیده که نهایتاً رئیس‌جمهور فرانسه شد، به چنین برخورد و وجهه‌ی پرنخوتی مشهور بود.



شکل ۸۵: وقتی اعتماد به نفس پایین است یا برای خودمان نگرانیم، چانه را جمع می‌کنیم، در نتیجه بینی پایین می‌آید.



شکل ۸۶: وقتی احساس‌مان مثبت است، چانه به بیرون می‌آید و بینی بالا می‌رود، و هر دوی این‌ها نشانه‌ی راحتی و اعتماد به نفس است.

* قانون سیگنال‌های آمیخته

گاهی اوقات، آنچه را که واقعاً در فکرمان است نمی‌گوییم، اما صورت‌هایمان آن را آشکار می‌کند. برای مثال، کسی که در نزدیک‌ترین خروجی مرتب به ساعتش نگاه می‌کند، آگاه‌تان می‌کند که یا دیرش شده است، یا قراری دارد، یا باید جای دیگری باشد. این نوع نگاه سرخ نیت است. این در مواقع دیگر، حرف‌مان یک چیز است، اعتقاد واقعی‌مان چیزی دیگر. این موضوع، قانونی کلی را برای تفسیر هیجانات و یا کلمات از راه نگاه کردن به حالات چهره به دست می‌دهد. وقتی از چهره‌ی کسی سیگنال‌های آمیخته (مانند سرخ‌های خوشحالی به همراه سیگنال‌های اضطراب یا رفتارهای حاکی از خشنودی به همراه تظاهرات حاکی از ناخشنودی) دریافت می‌کنیم، یا اگر پیام‌های کلامی و غیرکلامی چهره سازگار نباشند، همیشه هیجان منفی را در میان این دو صادق‌تر بدانید. احساسات منفی تقریباً همیشه از احساسات و هیجانات فرد دقیق‌تر و واقعی‌ترند. برای مثال، اگر کسی بگوید: «از دیدن خلی خوشحالم»، اما فک‌هایش به هم فشرده باشد، دروغ می‌گوید. تنش صورت مشخص می‌کند فرد واقعاً چه هیجانی را احساس می‌کند. چرا باید جانب هیجان منفی را بگیریم؟ زیرا بیشتر واکنش‌های آنی‌مان در قبال موقعیت‌های قابل‌اعتراض معمولاً دقیق‌ترین واکنش‌هایمان‌اند؛ تنها یک لحظه پس از آنکه متوجه می‌شویم دیگران شاید ما را ببینند است که واکنش اولیه را زیر ماسک رفتارهای چهره، که به لحاظ اجتماعی پذیرفته شده‌تر است، پنهان می‌کنیم. بنابراین، وقتی با هر دوی این‌ها مواجه می‌شویم، جانب هیجانی را می‌گیریم که اول مشاهده کرده‌ایم، به‌ویژه اگر این هیجان از نوع منفی باشد.

نکات پایانی مبحث چهره

چون صورت می‌تواند حالات بسیار متفاوتی بگیرد و چون از سن پایین یاد می‌گیریم تظاهرات رفتاری صورت‌مان را پنهان کنیم، هر چیزی در صورت مشاهده می‌کنید باید با رفتارهای غیرکلامی بقیه‌ی بدن مقایسه شود. علاوه بر این، چون رفتارهای حاکی از سرخ‌های صورت خیلی پیچیده‌اند، شاید تفسیر اینکه نشانه‌ی راحتی‌اند یا ناراحتی دشوار باشد. اگر درباره‌ی معنی حالت چهره گیج شده‌اید، آن را بازسازی کنید و ببینید چه احساسی در شما ایجاد می‌کند. خواهید فهمید که این فن کمک‌تان می‌کند آنچه را که مشاهده کرده‌اید رمزگشایی کنید. چهره اطلاعات فراوانی را آشکار می‌کند، اما ممکن است گمراه‌کننده هم باشد. باید به مجموعه‌ی رفتارها توجه کنید، آنچه را که می‌بینید دائماً با توجه به شرایط ارزیابی کنید و ببینید که آیا حالت چهره با سیگنال‌هایی که از اندام‌های دیگر بدن دریافت می‌کنید هماهنگ است یا در

تقابل؟ تنها با انجام همه‌ی این مشاهدات است که می‌توانید از ارزیابی خود از هیجانات و نیات فرد مطمئن شوید.

فصل هشتم: تشخیص فریب

با احتیاط پیش بروید!

در سراسر این کتاب، مثال‌های متعددی از رفتار غیرکلامی، سیگنال‌های بدنی که می‌توانیم از آنها برای درک بهتر احساسات، افکار و نیت دیگران استفاده کنیم، ارائه کردیم. تا اینجا، امیدوارم متقاعد شده باشید که با این سرخ‌های غیرکلامی می‌توانید، در هر محیطی، دقیقاً ارزیابی کنید که هر بدن چه می‌گوید.

با این حال، یکی از انواع رفتار انسان که خواندنش دشوار است رفتار فریب است. شاید تصور کنید که من، به عنوان یک مأمور حرفه‌ای FBI که گاهی دروغ‌یاب انسانی خوانده می‌شده‌ام، می‌توانم فریب را نسبتاً به آسانی تشخیص بدهم و حتی یادتان بدهم که در مدت کوتاهی دروغ‌سنج شخصی شوید. اصلاً این‌طور نیست! در واقعیت، تشخیص فریب بی‌نهایت دشوار است، خیلی دشوارتر از خوانش دقیق رفتارهای دیگری که در این کتاب مطرح کردیم.

این دقیقاً به این خاطر تجربه‌ی من است که به عنوان مأمور FBI درگیر تحلیل رفتاری بوده‌ام، یعنی کل زندگی کاری‌ام را صرف تشخیص دروغ کرده‌ام (و دشواری‌هایی را که در سنجش دقیق رفتار فریبکارانه وجود دارد تصدیق و درک می‌کنم). همچنین، به این دلیل است که تصمیم گرفته‌ام یک فصل کامل (و تا پایان این کتاب) را به ارزیابی واقع‌گرایانه و کاربرد رفتارهای غیرکلامی به تشخیص فریب اختصاص بدهم. کتاب‌های بسیاری درباره‌ی این موضوع نوشته شده و باعث شده است حتی برای تازه‌کاران، ساده به نظر برسد. اطمینان می‌دهم که چنین نیست!

معتقدم این اولین باری است که یک مجری قانون حرفه‌ای و افسر ضداطلاعاتی که سابقه‌ی قابل‌توجهی در این حوزه دارد و هنوز در حوزه‌ی اطلاعات تدریس می‌کند، پا پیش گذاشته است تا هشدار بدهد: بیشتر مردم، خواه حرفه‌ای‌ها یا غیرحرفه‌ای‌ها، خیلی در تشخیص دروغ ماهر نیستند. علت این گفته چیست؟ زیرا متأسفانه، بازجویان بسیاری را در طول سالیان دیده‌ام که رفتارهای غیرکلامی را اشتباه تفسیر می‌کنند و باعث می‌شوند مردم بیگناه احساس مجرم بودن کنند یا بی‌دلیل معذب شوند. همچنین، حرفه‌ای‌ها و غیرحرفه‌ای‌هایی را دیده‌ام که ادعای توهین‌آمیزی مطرح و به این شکل، زندگی خیلی‌ها را تباه کرده‌اند. خیلی‌ها، فقط به این دلیل که افسری واکنش استرس را با دروغ اشتباه گرفته بوده است، به خاطر اقرارهای دروغین به

زندان رفته‌اند. روزنامه‌ها آکنده از داستان‌های وحشت‌انگیزی‌اند که یکی از آنها درباره‌ی دوندی سنترال پارک نیویورک است؛ در این ماجرا، افسران رفتارهای غیرکلامی حاکی از استرس را با فریبکاری اشتباه گرفتند و دوندی بیگناه را برای اعتراف کردن زیر فشار گذاشتند (کاسین، ۲۰۰۴، ۱۷۲-۱۹۴؛ کاسین، ۲۰۰۶؛ ۲۲۷-۲۰۷). امیدوارم خوانندگان این کتاب از آنچه از طریق رویکرد غیرکلامی در قبال تشخیص فریب قابل‌حصول است تصویر واقع‌گرایانه و صادقانه‌تری به‌دست آورند و با بهره‌گیری از سلاح دانش، رویکردی محتاطانه و منطقی‌تر را در قبال اعلام دروغگو یا راستگو بودن فرد اتخاذ کنند.

فریب: موضوعی که ارزش مطالعه کردن دارد

حقیقت، به نفع ماست. جامعه بر پایه‌ی این فرض کار می‌کند که مردم سر قول‌شان می‌مانند، یعنی راستی بر دروغ می‌چربد. در اکثر موارد، چنین است. اگر چنین نبود، روابط خیلی دوام نمی‌آورد، تجارت متوقف می‌شد و اعتماد میان والدین و فرزندان نابود می‌شد. همه‌ی ما به صداقت وابسته‌ایم، زیرا وقتی راستی وجود ندارد، ما و در نتیجه جامعه دچار رنج می‌شویم. زمانی که آدولف هیتلر به نویل چمبرلین دروغ گفت، در زندگی‌مان صلح وجود نداشت، و بیش از ۵۰ میلیون نفر با جان خود بهای این دروغ را پرداختند. وقتی ریچارد نیکسون به ملت دروغ گفت، احترامی را که بسیاری برای مقام رئیس‌جمهور قائل بودند از بین برد. وقتی مدیران اجرایی انرون به کارکنان‌شان دروغ گفتند، زندگی هزاران نفر یک‌شبه تباه شد. روی صداقت و راستگویی دولت و مؤسسات تجاری‌مان حساب می‌کنیم. نیاز و توقع داریم که خانواده و دوستان‌مان راستگو باشند. راستی در همه‌ی روابط، خواه شخصی باشد یا حرفه‌ای یا مدنی، ضروری است.

بخت یارمان است که در اکثر اوقات، مردم صداقت پیشه می‌کنند و اینکه بیشتر دروغ‌هایی که هر روز می‌شنویم در واقع دروغ‌های اجتماعی یا «سفید» (دروغ مصلحتی) هستند، یعنی دروغ‌هایی که به قصد حفاظت از خودمان در برابر دادن پاسخ درست به پرسش‌هایی مانند «آیا با این لباس چاق دیده می‌شوم؟» می‌گوییم. بی‌تردید، وقتی پای موضوعات جدی‌تر به میان می‌آید، به نفع خودمان است که راست بودن آنچه را که می‌شنویم بسنجیم و تعیین کنیم. با این حال، تحقق این هدف آسان نیست. برای هزاران سال، مردم از فال‌بینان و همه‌ی انواع فنون مبهم، از قبیل گذاشتن چاقوی داغ روی زبان فرد، برای تشخیص فریب استفاده کرده‌اند. حتی امروزه هم بعضی سازمان‌ها از نمونه‌ی دست خط، تحلیل استرس صدا، یا دروغ‌سنج برای

شناسایی دروغگویان استفاده می‌کنند. نتایج همه‌ی این روش‌ها قابل‌تردید است. هیچ روش، هیچ دستگاه، هیچ تست و هیچ فردی وجود ندارد که بتواند فریب را ۱۰۰ درصد به‌طور دقیق تشخیص بدهد. حتی دروغ‌سنج پرادعا نیز، بسته به اپراتور دستگاه، تنها در ۶۰ تا ۸۰ درصد موارد دقیق است (فورد، ۱۹۹۶، ۲۳۲-۲۳۰؛ کامینگ، ۲۰۰۷).

* در جست‌وجوی دروغگویان

حقیقت آن است که شناسایی فریبکاری چنان دشوار است که مطالعات مکرری که در دهه‌ی ۱۹۸۰ انجام شد نشان داد بیشتر ما، از جمله قضات، وکلا، پزشکان، افسران پلیس، سیاستمداران، معلمان، مادران، پدران و همسران، از نظر تشخیص فریب، کاملاً شانسی (پنجاه پنجاه) عمل می‌کنیم (فورد، ۱۹۹۶، ۲۱۷؛ اکمن، ۱۹۹۱، ۱۶۲). ناراحت‌کننده اما حقیقت است. بیشتر مردم، از جمله کارشناسان حرفه‌ای، عملکردشان در زمینه‌ی تشخیص درست دروغ‌پردازی بهتر از تاس انداختن نیست (اکمن و اوسالیوان، ۱۹۹۱، ۹۲۰-۹۱۳). حتی کسانی که حقیقتاً از استعداد تشخیص فریب برخوردارند (احتمالاً، کمتر از یک درصد مردم عادی) به‌ندرت به نرخ موفقیت بیشتر از ۶۰ درصد می‌رسند. قضات بی‌شماری را در نظر بگیرید که باید درستی یا نادرستی و گناهکار بودن یا بیگناهی را بر پایه‌ی آنچه که فکر می‌کنند رفتار فریبکارانه است تعیین کنند. متأسفانه، رفتارهایی که در اغلب موارد با دروغ‌پردازی اشتباه گرفته می‌شوند عمدتاً تظاهرات استرس‌اند، نه فریب (اکمن، ۱۹۹۱، ۱۸۸-۱۸۷). به این دلیل، سرمشق من کسانی‌اند که به من آموختند هیچ رفتاری نیست که به تنهایی نشانگر فریب باشد، هیچ رفتاری (اکمن، ۱۹۹۱، ۱۸۹-۱۶۲).

این به معنای آن نیست که باید تلاش‌هایمان را برای مطالعه‌ی فریب و مشاهده‌ی رفتارهایی که با توجه به شرایط زمینه‌ای، نشانگر فریب است کنار بگذاریم. توصیه می‌کنم هدفی واقع‌گرایانه تعیین کنید: بتوانید رفتارهای غیرکلامی را به‌روشنی و به‌صورت قابل‌اطمینان بخوانید و بگذارید بدن انسان درباره‌ی افکار، احساسات یا نیاتش صحبت کند. این‌ها اهداف منطقی‌تری‌اند که در نهایت، نه تنها کمک خواهند کرد دیگران را مؤثرتر درک کنید (دروغ تنها رفتاری نیست که ارزش تشخیص دارد!)، بلکه نتیجه‌ی فرعی آن سرخ‌هایی است که برای تشخیص فریب به‌دست خواهید آورد.

* چه چیزی تشخیص فریب را این‌قدر دشوار می‌کند؟

اگر کنجکاوی که چرا شناسایی فریب این قدر دشوار است، ضرب‌المثل «کار نیکو کردن از پر کردن است» را به یاد آورید. دروغ گفتن را از سنین پایین یاد می‌گیریم، و چنان زیاد این کار را می‌کنیم که در گفتن دروغ‌های متقاعدکننده ماهر می‌شویم. برای روشن شدن موضوع، به این فکر کنید که چند بار جملاتی مانند «بهشون بگو خونه نیستیم»، «لبخند صوری بزین»، یا «به بابات چیزی نگو، وگرنه هر دو به دردسر می‌فتیم» را شنیده‌ایم؟ از آنجا که حیواناتی اجتماعی هستیم، نه تنها به نفع خودمان، بلکه به نفع یکدیگر دروغ می‌گوییم (وریج، ۲۰۰۳، ۱۱-۳). دروغ گفتن راهی است برای اجتناب از دادن توضیحی طولانی، تلاشی است برای جلوگیری از تنبیه شدن، میانبری است برای گرفتن مدرک دکترای جعلی یا صرفاً راهی است برای آدم خوبی بودن. حتی لوازم آرایشی و لباس‌هایمان کمک می‌کنند فریبکار باشیم. اساساً، دروغ گفتن برای ما انسان‌ها «ابزاری است برای بقای اجتماعی» (سنت ایوز، ۲۰۰۷).

رویکردی جدید در قبال آشکار کردن فریب

آخرین سالی که در FBI بودم، پژوهش‌ها و یافته‌هایم را درباره‌ی فریب، که شامل مروری بر منابع چهل سال گذشته بود، ارائه کردم. نتیجه آن شد که FBI مقاله‌ای با عنوان «مدل چهار قلمرویی تشخیص فریب: الگوواره‌ای جایگزین برای برگزاری مصاحبه‌ها» منتشر کرد (ناوارو، ۲۰۰۳، ۲۴-۱۹). در این مقاله، مدل جدیدی برای شناسایی دروغ‌پردازی بر پایه‌ی مفهوم برانگیختگی لیمبیک و تظاهرات رفتاری راحتی و ناراحتی، یا قلمروی راحتی و ناراحتی معرفی شد. به بیان ساده، پیشنهاد کردم که وقتی راست می‌گوییم و نگرانی نداریم، غالباً راحت‌تریم تا وقتی که دروغ می‌گوییم یا نگرانیم که مچ‌مان را به خاطر در دل داشتن «دانش گناهکارانه» بگیرند. همچنین، این مدل نشان می‌دهد که وقتی راحتیم و راست می‌گوییم، غالباً رفتارهای قاطع‌تری نشان می‌دهیم و وقتی معذبیم، چنین رفتارهایی نشان نمی‌دهیم.

در حال حاضر، این مدل در سراسر جهان استفاده می‌شود. هدف آن بود که افسران مجری قانون برای تشخیص فریب در طول بازجویی‌های جنایی آموزش ببینند، اما این مدل در همه‌ی انواع تعاملات میان‌فردی، خواه در محل کار باشد یا در خانه یا در هر جایی که متمایز کردن نادرستی از راستی مهم است، کاربردپذیر است. وقتی این مدل را در اینجا به شما معرفی می‌کنم، به دلیل آنچه که در فصل‌های پیشین آموخته‌اید، به شکل بی‌نظیری برای درک آن آماده خواهید بود.

* نقش حیاتی معادله‌ی راحتی و ناراحتی در تشخیص فریب

برای کسانی که دروغ می‌گویند یا گناهکارند و باید بار سنگین دروغ‌هایشان را به دوش بکشند، راحت بودن سخت است و تنش و درماندگی‌شان احتمالاً به راحتی قابل تشخیص خواهد بود. زمانی که تلاش می‌کنند برای سؤالاتی پاسخ جور کنند که اگر گناهکار یا فریبکار نمی‌بودند پاسخ‌شان ساده می‌بود، تلاش برای بروز ندادن گناه یا فریب باعث می‌شود بار شناختی بسیار درمانده‌کننده‌ای را تحمل کنند (دی‌پائولو و همکاران، ۱۹۸۵، ۳۷۰-۳۲۳).

هر چه فردی در زمان صحبت کردن با ما راحت‌تر باشد، تشخیص رفتارهای غیرکلامی ناراحتی ناشی از فریب آسان‌تر خواهد بود. هدف‌تان اثبات وجود راحتی بالا در بخش اولیه‌ی هرگونه تعامل یا در طول «ایجاد رابطه‌ی دوستانه» است. این کار کمک می‌کند مبنای رفتارها را در طول دوره‌ای که امید می‌رود فرد احساس تهدید نکند، احراز کنید.

* احراز دایره‌ی راحتی برای تشخیص فریب

برای تشخیص فریب، باید تأثیرگذاری خودتان را بر اقدامات دروغگوی مظنون متوجه شوید و بدانید که چگونگی رفتارشان بر رفتار فرد دیگر تأثیرگذار خواهد بود (اکمن، ۱۹۹۱، ۱۷۳-۱۷۰). اینکه چگونه سؤال می‌پرسید (از راه متهم کردن فرد)، چگونگی نشست‌تان (خیلی نزدیک) و چگونه به فرد نگاه می‌کنید (از روی بدگمانی) موضوعی است که سطح راحتی او را تقویت یا تخریب خواهد کرد. کاملاً اثبات شده است که اگر به فضای فرد تجاوز کنید، اگر از روی ظن عمل کنید، اگر نگاه‌تان به او اشتباه باشد، یا اگر سؤالات را با لحن شاکیه‌پرسید، بر مصاحبه تأثیر منفی خواهد داشت. در وهله‌ی اول، نقاب برداشتن از چهره‌ی دروغگو بر شناسایی دروغ‌پردازی متمرکز نیست، بلکه بر روشی متمرکز است که برای مشاهده و سؤال کردن از دیگران به کار می‌گیرید تا فریب را تشخیص بدهید. بنابراین، باید بر گردآوری اطلاعات غیرکلامی تمرکز کنید. هر چه بیشتر (دسته‌های رفتار) را ببینید، اطمینان‌تان به مشاهده‌هایتان بیشتر می‌شود و احتمال اینکه وقتی کسی دروغ می‌گوید متوجه شوید بیشتر می‌شود.

حتی اگر فعالانه به دنبال تشخیص فریب در زمان گفت‌وگو یا مصاحبه باشید، نقش‌تان باید تا حد ممکن بی‌طرف باشد، نه بدگمان. به یاد داشته باشید که وقتی بدگمان می‌شوید، چگونگی واکنش فرد به خودتان را تحت تأثیر قرار می‌دهید. اگر بگویید: «دروغ می‌گویی» یا «فکر می‌کنم راستش را نمی‌گویی»، یا حتی فقط به بدگمانی به او نگاه کنید، رفتارهای او را تحت تأثیر قرار خواهید داد (وریج، ۲۰۰۳، ۶۷). بهترین راه برای ادامه‌ی کار آن است که صرفاً برای روشن شدن موضوع سؤال کنید؛ برای مثال، صرفاً بگویید: «متوجه نمی‌شوم» یا «ممکنه دوباره بگی چطور اتفاق افتاد؟». در اغلب موارد، اینکه

صرفاً کسی را وادار کنیم به تفصیل درباره‌ی اظهاراتش صحبت کند نهایتاً به تشخیص فریب از راستی منجر خواهد شد. چه در تلاش باشید اعتبار مدارک فردی را در طول مصاحبه‌ی استخدای تأیید کنید یا حقیقت سرقت در محل کار را مشخص کنید، و به‌ویژه اگر با همسران درگیر بحث خطیری درباره‌ی امور مالی یا خیانت احتمالی شده باشید، حفظ خونسردی بسیار مهم خواهد بود. وقتی سؤال می‌کنید، سعی کنید آرام باشید، از روی بدگمانی عمل نکنید، ظاهرتان راحت باشد و قضاوت نکنید. به این شکل، احتمال اینکه کسی که با او صحبت می‌کنید حالت تدافعی بگیرد و یا نخواهد اطلاعات بدهد کمتر خواهد بود.

* تعریف نشانه‌های راحتی

راحتی به سادگی در گفت‌وگوهایمان با خانواده و دوستان دیده می‌شود. وقتی مردم اوقات خوشی دارند و در حضورمان راحت‌اند، متوجه می‌شویم. وقتی مردم سر میز می‌نشینند، کسانی که با هم راحت‌اند اشیاء را کنار می‌زنند تا چیزی در مسیر نگاه‌شان نباشد. به مرور زمان، ممکن است به هم نزدیک‌تر شوند تا مجبور نباشند بلند حرف بزنند. افرادی که احساس راحتی می‌کنند بدن‌شان را در معرض دید قرار می‌دهند و بیشتر بالاتنه و قسمت‌های داخلی بازوان و ساق‌هایشان را نشان می‌دهند (اجازه‌ی دسترسی یا مواجهه‌ی شکمی را می‌دهند). در حضور غریبه‌ها، به‌ویژه در موقعیت‌های پراسترسی مانند مصاحبه‌ی رسمی یا استتشاف، راحت بودن دشوارتر است. به این دلیل، بسیار مهم است که تمام تلاش‌تان را بکنید تا دایره‌ی راحتی را از همان آغاز تعامل با فرد دیگر شکل بدهید.

وقتی راحتیم، در رفتار غیرکلامی‌مان باید هماهنگی وجود داشته باشد. ریتم نفس کشیدن دو فردی که با هم راحت‌اند شبیه به هم خواهد بود، همان‌طور که لحن و گام حرف زدن و رفتار کلی‌شان شبیه به هم خواهد بود. زوجی را در نظر بگیرید که در کافه کاملاً راحت نشسته و به سمت یکدیگر خم شده‌اند. اگر یکی به سمت جلو خم شود، دیگری هم خم می‌شود و این پدیده‌ای است که به ایزوپراکسیزم معروف است. اگر فردی در حال حرف زدن با ما ایستاده باشد و در حالی که دستانش در جیبش است و پاهایش را روی هم انداخته است، به یک سمت خود کج شده باشد، به احتمال زیاد ما نیز چنین خواهیم کرد (شکل ۸۷ را ببینید). با تقلید رفتار فرد دیگر، به‌طور ناخودآگاه می‌گوییم: «باهات راحتم».

در شرایط مصاحبه یا در زمانی که درباره‌ی موضوع دشواری صحبت می‌شود، اگر هماهنگی وجود داشته باشد، لحن هر طرف باید به مرور زمان آینه‌ی لحن طرف مقابل شود (چپالدینی، ۱۹۹۳، ۲۰۷-۱۶۷۹). اگر همدلی میان افراد دخیل

وجود نداشته باشد، این هماهنگی مفقود و قابل تشخیص خواهد بود. ممکن است به شکل متفاوتی بنشینند، با لحن متفاوتی از هم حرف بزنند، یا حداقل حالات چهره‌شان متضاد یکدیگر و حتی کاملاً ناهمخوان باشد. ناهماهنگی مانعی در مسیر ارتباط مؤثر و مانعی جدی برای مصاحبه یا گفت‌وگوی موفق است.



شکل ۸۷: در اینجا، مثالی از ایزوپراکسیس می‌آوریم: هر دو نفر رفتار یکدیگر را تقلید می‌کنند و به سمت هم خم می‌شوند و نشانه‌های راحتی بالا را نشان می‌دهند.

اگر در طول گفت‌وگو یا مصاحبه راحت یا آرام باشید، وقتی طرف دیگر دائماً به ساعت نگاه می‌کند یا طوری می‌نشیند که دلواپس به نظر برسد یا بدون حرکت باشد (حالتی که به انجماد سریع معروف است)، این نشانگر معذب بودن است، حتی اگر برای ناظر آموزش‌ن دیده این طور به نظر برسد که همه چیز روبه‌راه است (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۳۲۱؛ شافرر و ناوارو، ۲۰۰۴، ۶۶). اگر طرف دیگر مدام وسط بحث پیرد یا مکرراً از پایان دادن گفت‌وگو صحبت کند، این‌ها نشانه‌های ناراحتی است.

بدیهی است که تظاهرات رفتاری راحتی، در کسانی که راست می‌گویند متداول‌تر است؛ استرسی برای پنهان کردن نیست و دانش گناهکارانه‌ای نیست که باعث ناراحتی‌شان شود (اکمن، ۱۹۹۱، ۱۸۵). بنابراین، برای سنجش فریب، باید به دنبال نشانه‌های ناراحتی، در زمانی که ظاهر می‌شوند و با توجه به شرایط زمینه‌ای باشید.

* نشانه‌های ناراحتی در تعامل

وقتی آنچه را که برایمان رخ می‌دهد دوست نداریم، وقتی آنچه را که می‌بینیم یا می‌شنویم دوست نداریم، یا وقتی مجبور شده‌ایم درباره‌ی موضوعاتی صحبت کنیم که ترجیح می‌دهیم پنهان بماند، ناراحتی را بروز می‌دهیم. به دلیل برانگیختگی مغز لیمبیک، ناراحتی ابتدا در فیزیولوژی‌مان ظاهر می‌شود. ضربان قلب‌مان سریع می‌شود، موهایمان سیخ می‌شود، بیشتر عرق می‌کنیم و سریع‌تر نفس می‌کشیم. گذشته از واکنش‌های فیزیولوژیک، که غیرارادی (خودبه‌خودی) و بی‌نیاز از فکر کردن ماست، بدن‌هایمان ناراحتی را به‌صورت غیرکلامی هم نشان می‌دهد. وقتی هراسان، عصبی یا بسیار ناراحتیم، غالباً، بدن‌هایمان را در تلاش برای سد کردن یا فاصله گرفتن حرکت می‌دهیم، خودمان را دوباره مرتب می‌کنیم، پاهایمان را می‌جنبانیم، وول می‌خوریم، باسن را می‌چرخانیم یا با انگشتان‌مان ضرب می‌گیریم (دی‌بکر، ۱۹۹۷، ۱۳۳). همه‌ی ما این رفتارهای حاکی از ناراحتی را در دیگران دیده‌ایم، خواه در مصاحبه‌ی شغلی یا در قرار ملاقات یا زمانی که در خانه یا محل کار درباره‌ی موضوعی جدی سؤال‌هایی از ما می‌پرسند. به یاد داشته باشید که این کارها خودبه‌خود نشانگر فریب نیست؛ با این حال، این رفتارها نشانگر آن است که

فرد در موقعیت کنونی، به دلایل مختلف، معذب است. اگر می‌خواهید ناراحتی را به‌عنوان شاخص بالقوه‌ی فریب، مشاهده کنید، بهترین محیط برای این کار محیطی است که در آن میان شما و فردی که می‌خواهید مشاهده یا با او مصاحبه کنید چیزی (مانند مبلمان، میز، نیمکت یا صندلی) وجود نداشته باشد. چون متوجه شده‌ایم که اندام‌های تحتانی بسیار صادقانه، اگر فردی پشت میز یا نیمکت باشد، سعی کنید میز یا نیمکت را تکان بدهید یا دور از آن جمع شوید، زیرا چنین مانعی اکثر (حدود ۸۰ درصد) بخش‌هایی از بدن را که باید مشاهده شود از نظر پنهان می‌کند. در واقع، باید مواظب دروغگویان باشید، زیرا موانع یا اشیایی مانند بالش، لیوان یا صندلی را به کار می‌گیرند تا میان خودشان و شما مانع ایجاد کنند (نکته‌ی ۵۷ را بخوانید). استفاده از اشیاء نشانه‌ای است مبنی بر اینکه فرد خواهان فاصله گرفتن، جدایی و پنهان شدن نسبی است، زیرا خیلی روراست نیست و این با ناراحت بودن یا حتی فریبکار بودن رابطه‌ی تنگاتنگی دارد.

نکته‌ی ۵۷: ساخت دیوار

سال‌ها پیش که در FBI کار می‌کردم، مصاحبه‌ی مشترکی را به همراه یکی از افسران همکار سازمان مجری قانون، با سوژه انجام دادم. در طول مصاحبه، مرد بسیار معذب و متقلب به تدریج، با استفاده از قوطی‌های سودا، جامدادی و اسناد مختلفی که روی میز همکار مصاحبه‌کننده‌ام بود، مانعی در مقابل خودش ایجاد کرد. نهایتاً، یک کوله‌پشتی را روی میز میان خودش و مصاحبه‌کنندگان قرار دارد. ساخت این مانع چنان تدریجی بود که تنها زمانی متوجه آن شدیم که ویدئوی مصاحبه را تماشا کردیم. این رفتار غیرکلامی به این دلیل رخ می‌دهد که سوژه می‌خواست با مخفی شدن پشت دیوار به راحتی برسد و در نتیجه، فاصله بگیرد. روشن است که خیلی اطلاعات نداد و همکاری نکرد و در اکثر موارد، دروغ گفت.

ضمناً، وقتی پای مصاحبه یا هر گفت‌وگویی به میان می‌آید که در آن به اثبات راستی یا اصالت اظهارات فرد علاقه‌مندید، اگر ایستاده باشید، ممکن است اطلاعات غیرکلامی بیشتری به دست آورید؛ در حالت ایستاده، می‌توانید متوجه رفتارهای بسیاری شوید که اگر نشسته باشید به راحتی از نگاه‌تان پنهان خواهد ماند. ایستادن برای مدت طولانی در بعضی شرایط، از قبیل مصاحبه‌های شغلی رسمی، غیرممکن یا غیرطبیعی است، غالباً باز هم فرصت‌هایی برای مشاهده‌ی رفتارهای ایستاده هست که زمان احوالپرسی یا گفت‌وگو در زمان انتظار برای خالی شدن میز ناهار از آن جمله است.

وقتی با اطرافیان مان راحت نیستیم، غالباً از آنها فاصله می‌گیریم. این رفتار به‌ویژه در مورد افرادی مصداق دارد که می‌خواهند فریب مان بدهند. حتی در زمانی که کنار کسی نشستیم، اگر با او احساس راحتی نکنیم، خودمان را کنار می‌کشیم و غالباً بالاتنه یا پاهایمان را به سمت خروجی متمایل می‌کنیم. این رفتارها ممکن است در طول گفت‌وگوها، به دلیل رابطه‌ی دشوار، عصبی‌کننده یا شکرآب میان طرفین یا به دلیل موضوع اصلی بحث، رخ بدهد. سایر نشانه‌های آشکار ناراحتی که در گفت‌وگویی دشوار یا متلاطم دیده می‌شود شامل مالیدن پیشانی در نزدیکی شقیقه، فشار دادن صورت، مالیدن گلو، یا نوازش پشت سر با دست است. مردم ممکن است ناراضی‌شان را با چرخاندن چشم‌ها به نشانه‌ی بی‌احترامی، گرفتن کرک‌های روی لباس‌شان (تن‌آرایی)، یا مجبور به سکوت کردن کسی که سؤال کرده است (دادن پاسخ‌های کوتاه، مخالفت کردن، ناسازگاری یا طعنه زدن یا حتی با ریزش‌هایی که متضمن معانی ناشایست است، از قبیل نشان دادن انگشت) نشان بدهند (اکمن، ۱۹۹۱، ۱۰۳-۱۰۱). نوجوان گستاخ و برآشفته‌ای را در نظر بگیرید که از او درباره‌ی ژاکت جدید و گران‌قیمتی سؤال می‌کنند که به گمان مادرش از بازار دزدیده است و شما همه‌ی تدابیر دفاعی را که فرد ناراحت ممکن است استفاده کند کاملاً درک می‌کنید.

دروغگویان، زمانی که اظهارات کذب به زبان می‌آورند، به‌ندرت لمس‌تان می‌کنند یا سایر انواع تماس‌های فیزیکی را با شما برقرار می‌کنند. متوجه شدم این موضوع به‌ویژه در مورد کسانی صدق می‌کند که فاسد شده‌اند و برای پول اطلاعات کذب داده‌اند. از آنجا که لمس کردن را غالباً راستگویان برای تأکید انجام می‌دهند، این فاصله گرفتن به تسکین سطح اضطرابی که فرد فریبکار احساس می‌کند کمک می‌کند. هرگونه کاهش تماسی که در زمان گفت‌وگو در رفتار فرد دیده شود، به‌ویژه در زمان شنیدن یا پاسخ دادن به سؤال‌های انتقادی، به احتمال زیاد نشانه‌ی فریب است (لیبرمن، ۱۹۹۸، ۲۴). اگر ممکن و بجا باشد، وقتی از کسی که دوستش دارید سؤال‌های جدی می‌پرسید، می‌توانید نزدیکی بنشینید، یا حتی وقتی با کودک‌تان درباره‌ی موضوع دشواری صحبت می‌کنید، دستش را نگه دارید. به این ترتیب، ممکن است تغییرات رفتار لمسی فرد را در طول گفت‌وگو راحت‌تر متوجه شوید.

با این حال، لمس نکردن به خودی نشانه‌ی فریبکار بودن نیست، و تماس فیزیکی به‌روشنی در بعضی روابط میان‌فردی مان، نسبت به روابط دیگرمان، بجای و محتمل‌تر است. درست است، لمس نکردن ممکن است به معنای آن باشد که کسی از شما خوشش نمی‌آید، زیرا کسانی را که برایشان احترام قائل نیستیم یا در نظرمان حقیرند نیز لمس نمی‌کنیم. حرف آخر اینکه سنجش ماهیت و طول رابطه نیز در تشخیص معنای این قبیل رفتارهای فاصله‌گیری مهم است.

وقتی صورت را برای نشانه‌های راحتی یا ناراحتی جست‌وجو می‌کنید، به دنبال رفتارهای نامحسوسی همچون شکلک یا نگاه تحقیرآمیز باشید (اکمن، ۱۹۹۱، ۱۶۹-۱۵۸). همچنین، در طول گفت‌وگوهای مهم، دهان فرد را برای دیدن لرزش یا وول خوردن ناشی از ناراحتی زیر نظر بگیرید. هرگونه حالت چهره که خیلی طول بکشد یا ادامه بیابد عادی نیست، خواه لبخند باشد، یا اخم یا نگاه متعجب. این قبیل رفتارهای مصنوعی در طول گفت‌وگو یا مصاحبه به قصد تأثیرگذاری بر نظر طرف مقابل نشان داده می‌شود و واقعی نیست. وقتی مردم مچ‌شان در حین انجام کار اشتباه یا دروغ گفتن گرفته می‌شود، اغلب برای مدتی طولانی، که یک عمر به نظر می‌رسد، لبخند می‌زنند. این نوع لبخند دروغین، به جای راحتی، عملاً نشانگر ناراحتی است.

وقتی از چیزی که می‌شنویم خوش‌مان نمی‌آید، خواه سؤال باشد یا پاسخ، غالباً چشم‌هایمان را طوری می‌بندیم که از پخش آنچه که همین الان شنیده‌ایم جلوگیری کنیم. اشکال مختلف سازوکارهای بستن چشم با محکم تا کردن دست‌هایمان در امتداد سینه یا فاصله گرفتن از کسانی که با آنها مخالفیم قابل‌مقایسه است. این تظاهرات رفتاری انسدادی به‌طور ناخودآگاه انجام می‌شود و به‌ویژه در زمان مصاحبه‌های رسمی، به موضوع خاصی مربوط است. تند تند پلک زدن نیز در زمان‌هایی مشاهده می‌شود که موضوع خاصی باعث پریشانی می‌شود (ناوارو و شافر، ۲۰۰۱، ۱۰).

همه‌ی این انواع تظاهرات رفتاری چشم، سرنخ‌های قدرتمندی از چگونگی بیان اطلاعات یا سؤالاتی است که برای گیرنده‌ی اطلاعات مشکل‌ساز است. با این حال، این رفتارها ضرورتاً نشانه‌های فریب را نمی‌رسانند. تماس چشمی کم یا نبود تماس چشمی نشانگر فریب نیست (وریج، ۲۰۰۳، ۳۸-۳۹). به دلایلی که در فصل‌های پیش گفته شد، چنین تصویری مهمل نیست.

به یاد داشته باشید که شکارچیان و دروغگویان قهار در واقع نسبت به اکثر مردم بیشتر وارد تماس چشمی می‌شوند و چشم‌هایشان را در چشم‌هایتان قفل می‌کنند. پژوهش‌ها به‌روشنی نشان می‌دهد که ماکیاولیست‌ها (برای مثال جنایتکاران، کلاهبرداران و دروغگویان قهار) عملاً در طول فریب، تماس چشمی را افزایش می‌دهند (اکمن، ۱۹۹۱، ۱۴۲-۱۴۱). شاید این افراد این افزایش تماس چشمی را آگاهانه انجام می‌دهند، زیرا عامه‌ی مردم (به اشتباه) معتقدند که مستقیم به چشم کسی نگاه کردن نشانه‌ی راستگویی است.

آگاه باشید که میان تماس چشمی و زل زدن تفاوت‌هایی وجود دارد که باید در هرگونه تلاش برای تشخیص فریب، مد نظر قرار داده شود. برای مثال، کسانی که به گروه خاصی از مردم تعلق دارند (برای مثال، سیاهپوستان آمریکا و آمریکایی‌های لاتین) ممکن است یاد گرفته باشند که وقتی والدین سؤال یا پرخاش می‌کنند، از روی احترام، نگاه‌شان را از آنها بگیرند

(جانسون، ۲۰۰۷، ۲۸۱-۲۸۰).

به حرکات سر کسانی که با آنها حرف می‌زنید دقت کنید. اگر سر فرد چه به نشانه‌ی تأیید یا رد حرکت کند، و این حرکت همزمان با حرف‌هایی که زده می‌شود باشد، آنگاه عموماً می‌توانیم اظهارات او را راست بدانیم. با این حال، اگر تکان دادن یا حرکت سر با تأخیر باشد یا پس از گفت‌وگو انجام شود، به احتمال زیاد اظهاراتش ساختگی و فاقد صداقت است. حرکت با تأخیر سر ممکن است با تأخیر باشد، اما تلاشی است برای اعتبار دادن به آنچه که گفته شده است و نه بخشی از جریان طبیعی ارتباط. علاوه بر این، تکان‌های صادقانه‌ی سر باید با انکارها یا تأییدهای کلامی هماهنگ باشد. اگر تکان سر با اظهارات فرد ناسازگار یا مخالف آن باشد، ممکن است نشانگر فریب باشد. این ناهمخوانی سیگنال‌های کلامی و غیرکلامی، با آنکه عموماً شامل تکان‌های نامحسوس سر است تا تکان‌های نمایان، بیشتر از آنی که فکر می‌کنیم رخ می‌دهند. برای مثال، ممکن است کسی بگوید «کار من نیست» و سرش را اندکی به نشانه‌ی تأیید تکان بدهد.

اگر معذب باشیم، مغز لیمبیک کنترل امور را به دست می‌گیرد و صورت فرد ممکن است بالعکس سرخ یا سفید شود. در طول گفت‌وگوهای دشوار، ممکن است افزایش شدت تعریق یا تنفس را هم مشاهده کنید؛ توجه کنید که آیا فرد به شدت در حال عرق ریختن است یا تلاش می‌کند برای آرام ماندن تنفسش را کنترل کند یا خیر. هرگونه لرزش بدن، خواه در دستان باشد یا در انگشتان یا لب‌ها، یا هرگونه تلاش برای پنهان کردن یا محدود کردن حرکات دست‌ها یا لب‌ها (از طریق ناپدید کردن یا به هم فشردن لب‌ها)، به‌ویژه اگر پس از زمانی رخ داده باشد که عصبی بودن طبیعی باید برطرف شده باشد، ممکن است نشانه‌ی ناراحتی و یا فریب باشد.

صدای فرد ممکن است در حین گفتن حرف‌های فریبکارانه دورگه شود یا متناقض به نظر برسد؛ قورت دادن آب دهان دشوار می‌شود، زیرا گلو از استرس خشک می‌شود، بنابراین حواس‌تان به قورت دادن آب دهان باشد. این رفتارها را می‌توان از بالا و پایین رفتن یا پرش ناگهانی سبب گلو، که ممکن است با صاف کردن مکرر صدا همراه باشد، تشخیص داد و همه‌ی این‌ها نشانگر ناراحتی است. به یاد داشته باشید که این رفتارها نشانگرهای پریشانی‌اند، نه نشانه‌های قاطع فریب. افراد بسیار درستکاری را دیده‌ام که در حالی که همه‌ی این نشانه‌های رفتاری در آنها دیده می‌شده است، در محضر دادگاه شهادت داده‌اند و این به خاطر عصبی بودن‌شان بوده است، نه به خاطر دروغ گفتن. حتی پس از سال‌ها شهادت دادن در دادگاه‌های ایالتی و فدرال، هنوز هم وقتی در جایگاه قرار می‌گیرم عصبی می‌شوم، بنابراین نشانه‌های تنش و استرس همیشه باید با توجه به شرایط زمینه‌ای رمزگشایی شود.

* آرامش بخش ها و ناراحتی

در سال هایی که در FBI کار می کردم، در زمان مصاحبه با مظنونان، به دنبال رفتارهای آرامش بخش بودم تا از آنها برای کمک به بازجویی استفاده کنم و موضوعاتی را که برای مصاحبه شونده بسیار استرس آور بود بسنجم. رفتارهای آرامش بخش به تنهایی مدرک قطعی فریب نیستند (زیرا ممکن است در افراد بیگناهی که عصبی اند هم ظاهر شوند)، اما بخشی از پازل را برای تعیین اینکه واقعاً چه در فکرشان می گذرد یا چه احساسی می کنند تکمیل می کنند.

در ادامه، فهرستی از دوازده کار و نکاتی را آورده ام که وقتی می خواهم رفتارهای غیرکلامی آرامش بخش را در تعاملات میان فردی بخوانم، انجام یا مد نظر قرار می دهم. زمانی که با دیگران مصاحبه یا گفت و گو می کنید، خواه بازجویی رسمی باشد یا گفت و گویی جدی با اعضای خانواده یا تعامل با شریک تجاری، می توانید به استفاده از راهبردی مشابه فکر کنید.

(۱) به دیدگاه روشنی برسید. وقتی مصاحبه برگزار یا با دیگران تعامل می کنم، نمی خواهم چیزی در مسیر نگاه من به آن فرد قرار بگیرد، زیرا نمی خواهم هیچ کدام از رفتارهای آرامش بخش را از قلم بیندازم. برای مثال، اگر فرد دست هایش را برای آرامش گرفتن روی دامانش خشک کند، باید بتوانم این رفتار را بینم و اگر میزی در مسیر دیدم قرار گرفته باشد، این کار دشوار خواهد بود. کارکنان منابع انسانی باید آگاه باشند که بهترین راه مصاحبه برگزاری آن در فضای بازی است که چیزی در مسیر نگاهتان به داوطلب قرار نداشته باشد، به این شکل می توانید رفتار فردی را که با او مصاحبه می کنید به طور کامل مشاهده کنید.

(۲) انتظار رفتارهای آرامش بخش را داشته باشید. سطح مشخصی از رفتارهای آرامش بخش در همه ی تظاهرات رفتارهای غیرکلامی نرمال است؛ مردم این کار را برای آرام کردن خودشان انجام می دهند. وقتی دخترم کم سن و سال بود، برای اینکه خودش را آرام کند که خوابش ببرد، با موهایش بازی می کرد و رشته های مو را دور انگشتانش تاب می داد، گویی که به دنیا بی اعتناست. بنابراین، انتظار دارم رفتارهای آرامش بخش را در تمام روز کم و بیش در مردم مشاهده کنم، همان طور که انتظار دارم نفس بکشند و خودشان را با محیط همیشه در حال تغییر وفق بدهند.

(۳) توقع عصبی بودن اولیه را داشته باشید. عصبی بودن اولیه در مصاحبه یا گفت و گوی جدی طبیعی است، به ویژه اگر شرایط حاکم بر جلسه استرس زا باشد. برای مثال، پدری که از پسرش درباره ی تکالیف منزل سؤال می کند به اندازه ی زمانی که از پسرش می پرسد چرا از مدرسه به خاطر رفتار

مخل‌کننده‌اش اخراج شده است استرس نخواهد داشت.
(۴) ابتدا، فردی را که با او در تعامل‌اید آرام کنید. همچنان که مصاحبه، جلسه‌ی مهم یا بحث جدی پیش می‌رود، افراد دخیل باید نهایتاً آرام و راحت‌تر شوند. در واقع، مصاحبه‌کننده‌ی خوب کسی است که مطمئن شود این اتفاق می‌افتد، یعنی زمان بگذارد تا فرد آرام‌تر شود و بعد به سؤالات یا موضوعاتی بپردازد که ممکن استرس‌آورتر باشند.

(۵) سطح مبنا را مشخص کنید. وقتی رفتارهای آرامش‌بخش فرد کاهش یافت و به سطح نرمال آن فرد رسید، مصاحبه‌کننده می‌تواند آن سطح را مبنای سنجش رفتار آینده قرار بدهد.

(۶) به دنبال افزایش رفتارهای آرامش‌بخش باشید. همچنان که مصاحبه یا گفت‌وگو ادامه می‌یابد، باید رفتارهای آرامش‌بخش و یا افزایش (جهش) دفعات این رفتارها را مشاهده کنید، به‌ویژه اگر در واکنش به سؤال یا اطلاعات خاصی باشد. این افزایش سرنخی است از اینکه موضوعی در سؤال یا اطلاعات هست که آرامش فرد را مختل کرده است و این موضوع احتمالاً به توجه و تمرکز بیشترتان نیازمند است. مهم است که محرک‌های خاصی را (خواه سؤال باشد یا اطلاعات یا رویداد) که باعث واکنش آرامش‌بخش می‌شوند به‌درستی شناسایی کنید؛ در غیر این صورت، ممکن است به نتیجه‌گیری‌های اشتباهی برسید یا بحث را به مسیر اشتباه ببرید. برای مثال، اگر داوطلب در طول مصاحبه‌ی استخدامی، در واکنش به سؤال از شغل سابقش، شروع کند به هوا دادن یقه‌ی پیراهنش (که از رفتارهای آرامش‌بخش است)، این سؤال خاص آن قدر استرس ایجاد کرده که مغزش به آرامش نیاز پیدا کرده است. این موضوع نشانگر آن است که مسأله به پیگیری بیشتر نیاز دارد. این رفتار ضرورتاً به معنای فریب نیست، بلکه صرفاً بیانگر آن است که موضوع باعث استرس مصاحبه‌شونده شده است.

(۷) سؤال کنید، درنگ کنید و مشاهده کنید. مصاحبه‌گران خوب، همانند سخنوران خوب، سؤالات جسته و گریخته را مسلسل‌وار نمی‌پرسند. اگر بی‌صبری یا گستاخی به مخالفت فردی که با او صحبت می‌کنید منجر شود، برای تشخیص فریب به شدت تحت فشار خواهید بود. سؤالی بپرسید و بعد منتظر دیدن واکنش‌ها بمانید. به مصاحبه‌شونده برای فکر کردن و پاسخ دادن زمان بدهید و برای تحقق این هدف، از وقفه‌های پربار استفاده کنید. همچنین، سؤالات باید طوری طراحی شوند تا به جواب‌های خاصی منجر شود که هدف‌گیری بهتر دروغ و حقیقت را میسر کند. هر چه سؤال خاص‌تر باشد، احتمال اینکه به رفتارهای غیرکلامی دقیق منجر شود بیشتر خواهد بود و حالا که درک بهتری از معنای کنش‌های ناخودآگاه به‌دست آورده‌اید، ارزیابی‌هایتان دقیق‌تر خواهد بود. متأسفانه، در مصاحبه‌های اجرای قانون، بسیاری از اقرارهای دروغ از راه پرسیدن سؤالات جسته و گریخته‌ای حاصل شده است

که باعث ایجاد استرس بالا و مبهم شدن سرنخ‌های غیرکلامی شده‌اند. اکنون، می‌دانیم که افراد بیگناه به جرم ناکرده اعتراف می‌کنند و حتی اظهارات‌شان را مکتوب می‌کنند تا مصاحبه‌ی پراسترسی که تحت فشارشان قرار می‌دهد زودتر تمام شود (کاسین، ۲۰۰۶، ۲۲۸-۲۰۷). همین موضوع درباره‌ی پسران، دختران، همسران، دوستان و کارکنانی که توسط فردی بیش از حد متعصب، مانند پدر یا مادر، شوهر، زن، رفیق یا رئیس، استنطاق می‌شوند صدق می‌کند.

(۸) کاری کنید فردی که با او مصاحبه می‌کنید تمرکز خود را حفظ کند. مصاحبه‌کنندگان باید به یاد داشته باشند که خیلی اوقات، در زمانی که مردم دارند داستان را از نگاه خود تعریف می‌کنند، رفتارهای غیرکلامی سودمند نسبت به زمانی که مصاحبه‌کننده دامنه‌ی موضوع را کنترل می‌کند کمتر خواهد بود. سوالات هدف‌دار به تظاهرات رفتاری خاصی منجر می‌شود که برای سنجش صداقت فرد سودمندند.

(۹) بی‌وقفه حرف زدن به منزله‌ی راستی نیست. یکی از اشتباه‌هایی که مصاحبه‌کنندگان تازه‌کار و مجرب مرتکب می‌شوند آن است که غالباً حرف زدن را معادل راستی می‌دانند. وقتی مصاحبه‌شوندگان صحبت می‌کنند، غالباً باورشان می‌کنیم؛ وقتی تودارند، فکر می‌کنیم دروغ می‌گویند. در طول گفت‌وگو، کسانی که جزئیات و اطلاعات قابل‌توجهی از رویداد یا موقعیتی خاص می‌دهند به نظر می‌رسد راست می‌گویند؛ با این حال، ممکن است داستان گمراه‌کننده‌ای را سر هم کرده باشند، به این امید که حقایق را پنهان نگه دارند یا گفت‌وگو را به مسیر دیگری ببرند. واقعیت نه در انبوه مطالبی که مطرح می‌شود، بلکه از طریق درستی‌سنجی حقایقی که گوینده مطرح می‌کند فاش می‌شود. اطلاعات، تا زمانی که درستی‌سنجی نشده باشد، داده‌های خودگزارشی و شاید بی‌معنی است (نکته‌ی ۵۸ را بخوانید).

نکته‌ی ۵۸: همش دروغه

پرونده‌ای را به یاد می‌آورم که در آن با زنی در ماکون جورجیا مصاحبه کردم. به مدت چند روز، داوطلبانه صفحات اطلاعاتش را یکی پس از دیگری در اختیارمان قرار می‌داد. نهایتاً، وقتی مصاحبه تمام شد، واقعاً احساس می‌کردم از چیزی خبر داریم، تا اینکه زمان اثبات گفته‌های این زن فرا رسید. به مدت بیش از یک سال، درباره‌ی ادعاهای او (هم در ایالات متحده، هم در اروپا) تحقیق کردیم؛ اما در نهایت، پس از صرف زمان و انرژی فراوان، کشف کردیم همه‌ی گفته‌هایش دروغ بوده است. انبوه صفحات، دروغ‌های ظاهراً راست را در اختیارمان گذاشته بود و حتی شوهر بیگناهش را شریک

جرم اعلام کرده بود. اگر به یاد می‌داشتیم که همکاری، همیشه معادل راستگویی نیست و اگر دقیق‌تر حرف‌هایش را بررسی کرده بودم، این همه وقت و پول هدر نمی‌رفت. اطلاعاتی که این زن داده بود درست و خوب به نظر می‌آمد، اما همگی مهمل بود. کاش می‌توانستم بگویم این اتفاق در اوایل زندگی شغلی‌ام افتاده بوده است، اما این طور نیست. نه اولین مصاحبه‌گری هستم که به این شکل اغفال شده است، نه آخرین نفر خواهم بود. بعضی‌ها طبیعتاً بیشتر از بقیه حرف می‌زنند، اما همیشه باید مراقب این قبیل ترفندهای پرچانگی باشید.

(۱۰) استرس می‌آید و می‌رود. بر پایه‌ی سال‌ها مطالعه‌ی رفتار مصاحبه‌شوندگان، به این نتیجه رسیده‌ام که هر فردی که دانش گناهکارانه دارد، در پاسخ به سؤال‌های دشواری همچون «آیا هرگز به داخل خانه رفته‌ای آقای جونز؟»، دو الگوی رفتاری متمایز را به صورت متوالی، نشان خواهد داد. اولین رفتار بازتاب استرسی خواهد بود که در زمان شنیدن سؤال به فرد دست می‌دهد. مصاحبه‌شونده به‌طور ناخودآگاه با رفتارهای مختلف فاصله‌گیری، از قبیل عقب کشیدن پا (دور کردن پاها از بازجو) واکنش نشان خواهد داد؛ ممکن است به عقب تکیه بدهد یا فک‌ها و لب‌هایش را به هم فشار بدهد. در ادامه، در زمان تعمق در سؤال پاسخ، دومین مجموعه‌ی رفتارهای مرتبط، یعنی واکنش‌های آرامش‌بخش به استرس که ممکن است شامل سیگنال‌هایی از قبیل لمس کردن گردن، دست کشیدن به بینی یا ماساژ کردن باشد، ظاهر می‌شود.

(۱۱) علت استرس را جدا کنید. این الگوهای رفتاری متوالی، یعنی نشانگرهای استرس و به دنبال آن رفتارهای آرامش‌بخش، از قدیم به اشتباه نشانه‌ی فریب دانسته می‌شده‌اند. این مایه‌ی تأسف است، زیرا این تظاهرات رفتاری باید صرفاً با توجه به ماهیت‌شان، یعنی نشانگرهای استرس و تسکین استرس، توضیح داده شوند و نه ضرورتاً به‌عنوان دروغ‌پردازی. قطعاً کسی که دروغ می‌گوید ممکن است همین رفتارها را نشان بدهد، اما افراد عصبی هم این رفتارها را نشان می‌دهند. هر از گاهی می‌شنوم که کسی می‌گوید: «اگر کسی در حال لمس کردن بینی‌اش حرف بزند، دارد دروغ می‌گوید». شاید درست باشد که فرد فریبکار بینی‌اش را در زمان صحبت کردن لمس می‌کند، اما افراد راستگویی که دچار استرس‌اند نیز این کار را می‌کنند. لمس کردن بینی رفتار آرامش‌بخشی است که برای تسکین تنش داخلی، صرف نظر از منبع این ناراحتی، انجام می‌شود. حتی یک مأمور بازنشسته‌ی FBI که بدون هیچ توضیح قانونی به خاطر سرعت متوقف می‌شود، وقتی پلیس متوقفش می‌کند بینی‌اش را لمس می‌کند (بله، برگ جرمه را پرداخت کردم). منظور من این است. عجل نداشتید و وقتی کسی بینی‌اش را لمس می‌کند،

فوراً آن را به حساب فریبکاری وی نگذارید. به ازای هر کسی که این کار را در زمان دروغ گفتن انجام می‌دهد، صدها نفر را خواهید یافت که از روی عادت برای کاهش استرس انجامش می‌دهند.

(۱۲) رفتارهای آرامش‌بخش حرف‌های زیادی برای گفتن دارند. رفتارهای آرامش‌بخش، با کمک به شناسایی زمان‌هایی که فرد دچار استرس است، ما را در شناسایی مسائلی که نیازمند توجه و کنکاش بیشتر است یاری می‌کنند. با پرسیدن سؤالات مؤثر، می‌توانیم این رفتارهای آرامش‌بخش را در هرگونه تعامل میان‌فردی ایجاد و شناسایی کنیم تا از افکار و نیات فرد درک بهتری به‌دست آوریم.

دو الگوی رفتاری غیرکلامی اصلی که باید برای تشخیص فریب مد نظر قرار بدهیم

وقتی حرف سیگنال‌های بدنی که ما را از احتمال فریب آگاه می‌کنند به میان می‌آید، باید مراقب رفتارهایی که شامل هماهنگی و تأکید است، باشیم.

* هماهنگی

در بخش‌های قبلی این فصل، درباره‌ی اهمیت هماهنگی برای سنجش راحتی در تعاملات میان‌فردی توضیح دادم. با این حال، هماهنگی در سنجش فریب هم مهم است. دقت کنید میان آنچه که به‌طور کلامی و غیرکلامی گفته می‌شود، میان شرایط کنونی و آنچه که سوژه می‌گوید، میان رویدادها و هیجانات و میان فضا و زمان هماهنگی وجود داشته باشد.

در زمان مطرح کردن سؤال، فردی که پاسخ مثبت می‌دهد باید حرکت سر همخوانی نشان بدهد که فوراً آنچه را که گفته شده است تأیید می‌کند؛ نشان دادن این رفتار نباید با تأخیر باشد. نبود هماهنگی زمانی، بدان معنا دیده می‌شود که فرد می‌گوید: «کار من نیست»، در حالی که سرش را به نشانه‌ی تأیید تکان می‌دهد. به همین ترتیب، هماهنگی زمانی آشکار می‌شود که از کسی بپرسند: «داری دروغ می‌گی؟» و او به نشانه‌ی تأیید سری تکان بدهد و بگوید: «نه». مردم، به محض اینکه خودشان را گرفتار این اشتباه می‌بینند، حرکات سرشان را برای کنترل خسارت معکوس می‌کنند. وقتی رفتار ناهماهنگ مشاهده می‌شود، بسیار تصنعی و بد به نظر می‌رسد. بسیار پیش می‌آید که جمله‌ی دروغی مانند «من نکردم» حرکت بسیار با تأخیر منفی و نه چندان قاطع سر را به دنبال داشته باشد. این رفتارها هماهنگ نیستند و بنابراین، بیشتر احتمال دارد که فریب در نظر گرفته شوند، زیرا در

شکل‌گیری‌شان ناراحتی دیده می‌شود. همچنین، میان آنچه که گفته می‌شود و رویدادهای آن لحظه باید هماهنگی دیده شود. برای مثال، وقتی والدین ادعای ربایش نوزادشان را گزارش می‌کنند، باید میان رویداد (بچه‌دزدی) و هیجانات‌شان هماهنگی دیده شود. پدر و مادر پریشان‌خاطر با جار و جنجال خواستار کمک به اجرای قانون خواهند بود، یعنی بر همه‌ی جزئیات تأکید و عمیقاً احساس ناامیدی می‌کنند، مشتاق کمک‌اند و حتی با پذیرش ریسک شخصی، خواهان گفتن و تکرار داستان‌اند. وقتی افراد خونسرد، افرادی که بیشتر نگران افشای روایت خاصی از داستان‌اند، یا افرادی که بیشتر نگران رفاه و نگاه دیگران به خودشان‌اند چنین گزارش‌هایی را مطرح می‌کنند، رفتار ناهماهنگ با شرایط و ناقض صداقت دارند.

در نهایت، باید میان رویدادها، زمان و مکان هماهنگی وجود داشته باشد. فردی که در گزارش رویدادی مهم، مانند غرق شدن دوست، همسر یا کودک تأخیر می‌کند یا برای گزارش رویداد به حوزه‌ی قضایی دیگری می‌رود به‌درستی مظنون خواهد بود. علاوه بر این، گزارش رویدادهایی از دیدگاه فرد قابل‌مشاهده نیستند ناهماهنگ و بنابراین، مشکوک است. کسانی که دروغ می‌گویند توجه نمی‌کنند که هماهنگی را وارد معادله کنند و رفتارهای غیرکلامی و داستان‌هایشان نهایتاً دست‌شان را رو خواهد کرد. تحقق هماهنگی نوعی راحتی است و همان‌طور که دیدیم، در طول مصاحبه‌های پلیس و گزارش جرائم نقش مهمی ایفا می‌کند؛ در عین حال، زمینه را برای گفت‌وگوهای موفقیت‌آمیز و هدفمند درباره‌ی انواع مختلف مسائل خطیری آماده می‌کند که تشخیص فریب در آنها مهم است.

* تأکید

وقتی صحبت می‌کنیم، طبیعتاً بخش‌های مختلف بدن‌مان، مانند ابروها، سر، دست‌ها، بازوان، بالاتنه، ساق‌های پا و پاها را به کار می‌گیریم تا بر نکته‌ای تأکید کنیم که احساسی عمیق یا هیجانی در ما ایجاد می‌کند. مشاهده‌ی تأکید مهم است، زیرا تأکید رفتاری جهان‌شمول است که در همه‌ی افراد روراست دیده می‌شود. تأکید، سهم مغز لیمبیک در اطلاع‌رسانی و راهی برای آگاه کردن دیگران از احساس نیرومندی است که می‌کنیم. بالعکس، زمانی که مغز لیمبیک پشتیبان آن چه که می‌گوییم نیست، رفتار تأکید کمتر یا ناپدید می‌شود. طبق تجربه‌ی خودم و دیگران، دروغ‌گویان اکثراً رفتار تأکید را نشان نمی‌دهند (لیبرمن، ۱۹۹۸، ۳۷). دروغ‌گویان مغز شناختی‌شان را برای تصمیم‌گیری درباره‌ی حرف زدن و فریب دادن به کار می‌گیرند، اما به‌ندرت درباره‌ی طرز بیان دروغ فکر می‌کنند. بیشتر مردم، وقتی به دروغ گفتن

مجبور می‌شوند، نمی‌دانند چقدر تأکید یا تشدید وارد گفت‌وگوهای روزمره می‌شود.

وقتی دروغگویان تلاش می‌کنند جوابی از خود در بیاورند، تأکیدشان غیرطبیعی یا با تأخیر است؛ به‌ندرت پیش می‌آید که بجا تأکید کنند یا تنها برای موضوعات نسبتاً بی‌اهمیت این کار را می‌کنند. تأکید را هم به‌صورت کلامی نشان می‌دهیم، هم غیرکلامی. تأکید کلامی را از طریق صدا، گام، یا لحن یا از طریق تکرار نشان می‌دهیم. همچنین، تأکیدمان را به‌صورت غیرکلامی نشان می‌دهیم، و این رفتارها، وقتی در گفت‌وگو یا مصاحبه برای کشف راست یا دروغ تلاش می‌کنیم، ممکن است حتی دقیق‌تر و سودمندتر از کلمات باشند. کسانی که در زمان صحبت کردن عموماً از دست‌هایشان استفاده می‌کنند برای تأکید بر اظهارات‌شان، از حرکات دست استفاده می‌کنند و حتی برای تأکید بر حرف‌هایشان روی میز می‌کوبند. افراد دیگر برای تأکید از نوک انگشتان‌شان استفاده می‌کنند، یعنی یا با نوک انگشتان اشاره می‌کنند، یا اشیاء را لمس می‌کنند. رفتارهای دست مکمل سخنان صادقانه، افکار و احساسات واقعی است (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۲۸۴-۲۷۷). بالا بردن ابروها (فلاش ابروها) و گشاد کردن چشم‌ها نیز راه‌هایی برای تأکید بر موضوع است (موریس، ۱۹۸۵، ۶۱؛ نپ و هال، ۲۰۰۲، ۶۸).

یکی دیگر از تظاهرات تأکید وقتی دیده می‌شود که کسی بالاتنه را برای نشان دادن علاقه به جلو خم می‌کند. وقتی نکته‌ی مهم یا دارای بار هیجانی را بیان می‌کنیم، از حرکات ضدجاذبه از قبیل ایستادن روی گردی کف پاها استفاده می‌کنیم. مردم، وقتی نشسته‌اند، برای تأکید بر نکات مهم زانویشان را به‌صورت منقطع بالا می‌آورند و برای تأکید بیشتر ممکن است در زمانی که زانو را بالا می‌آورند روی آن بزنند تا شور هیجانی‌شان را نشان بدهند. ژست‌های ضدجاذبه آکنده از تأکید و احساس واقعی‌اند و دروغگویان به‌ندرت چنین رفتارهایی نشان می‌دهند.

در مقابل، برای اینکه بر حرف‌هایشان تأکید نکنند یا نشان دهند که به آنها تعهدی ندارند، در پشت دست‌هایشان حرف می‌زنند (در حالی حرف می‌زنند که با دست دهان را پوشانده‌اند) یا خیلی از حالات چهره استفاده نمی‌کنند. مردم، وقتی به حرف‌هایی که می‌زنند متعهد نیستند، قیافه‌ی حاکی از رضایتمندی‌شان را کنترل می‌کنند و مشغول سایر رفتارهای محدودسازی و کناره‌گیری می‌شوند (نپ و هال، ۲۰۰۲، ۳۲۰؛ لیبرمن، ۱۹۹۸، ۳۷).

افراد فریبکار غالباً تظاهرات رفتاری متفکرانه و چاره‌جویانه را نشان می‌دهند که زیر چانه گذاشتن انگشتان یا دست کشیدن به گونه‌ها از آن جمله است؛ این رفتارها باعث می‌شود این طور به نظر برسد که همچنان در حال فکر کردن به حرف‌هایشان‌اند. این رفتار کاملاً در تقابل با رفتار کسانی است که روی منظورشان تأکید می‌کنند. فریبکاران زمانی را به ارزیابی آنچه که

می‌گویند و برداشت مخاطب از آن اختصاص می‌دهند و این در تناقض با رفتار صادقانه است.

رفتارهای غیرکلامی خاصی که برای تشخیص فریب باید مد نظر قرار داده شوند

در ادامه، موضوعاتی خاصی را مطرح می‌کنیم که در زمان ارزیابی رفتار تأکید، باید به عنوان راهی برای تشخیص فریب احتمالی مد نظر قرار بدهید.

*** تأکید را در رفتارهای دست دنبال کنید**

همان‌طور که وریج و دیگران گزارش کرده‌اند، بی‌حرکت بودن بازو و نشان ندادن تأکید نشانگر فریب است. مسأله این است که به‌ویژه در اجتماع یا محیط‌های عمومی، هیچ راهی برای اندازه‌گیری این رفتارها نیست. به هر صورت، سعی کنید متوجه بروز این رفتارها و شرایطی که در آن مشاهده می‌شوند بشوید، مخصوصاً اگر این رفتارها پس از مطرح شدن موضوع مهمی مشاهده شود (وریج، ۲۰۰۳، ۲۷-۲۵). هرگونه تغییر ناگهانی در حرکات، بازتاب فعالیت مغز است. وقتی بازوان از تحرک فراوان به بی‌حرکتی می‌رسند، باید دلیلی مانند دلمردگی یا (احتمالاً) فریب وجود داشته باشد.

طبق تجارب مصاحبه‌ی من، متوجه شده‌ام که دروغگویان غالباً کمتر دستان خود را به حالت گنبد درمی‌آورند. همچنین، به سفید شدن بند انگشتان فردی توجه می‌کنم که دسته‌ی صندلی را طوری محکم چنگ می‌زند که انگار در «صندلی نجات» نشسته است. متأسفانه، در مورد این فرد معذب، نجات از بحث غالباً غیرممکن است. بسیاری از بازجویان جنایی متوجه شده‌اند که وقتی سر، گردن، بازوان و ساق‌های پا در جای خود می‌مانند و زیاد تکان نمی‌خورند و دستان و بازوان دسته‌ی صندلی را محکم می‌گیرند، چنین رفتاری بسیار هماهنگ با کسانی است که قصد فریب دادن دارند، اما باز هم نمی‌توان حکم قطعی داد (شافر و ناوارو، ۲۰۰۳، ۶۶) (شکل ۸۸ را ببینید).

جالب اینجاست که وقتی افراد، اظهارات اخباری دروغ به زبان می‌آورند، نه تنها از لمس دیگران دوری می‌کنند، بلکه به اشیایی مانند میز یا تریبون هم دست نمی‌زنند. هرگز ندیده‌ام یا نشنیده‌ام کسی که دروغ می‌گوید فریاد بزند: «من این کار را نکردم» و در عین حال مشتش را روی میز بکوبد. چیزی که معمولاً دیده‌ام اظهارات غیرقاطع و سست به همراه ژست‌هایی است که به همان اندازه خفیف‌اند. افراد فریبکار به آنچه که می‌گویند تعهد و اطمینان ندارند. مغز متفکرشان (نئوکورتکس) است که تصمیم می‌گیرد چه چیزی

برای گمراه کردن بگوید، اما مغز هیجانی (سیستم لیمبیک، یعنی صادق‌ترین بخش مغز) واقعاً به خدعه متعهد نخواهد بود و، بنابراین، با رفتارهای غیرکلامی (از قبیل ژست‌ها) بر اظهارات‌شان تأکید نخواهد کرد.

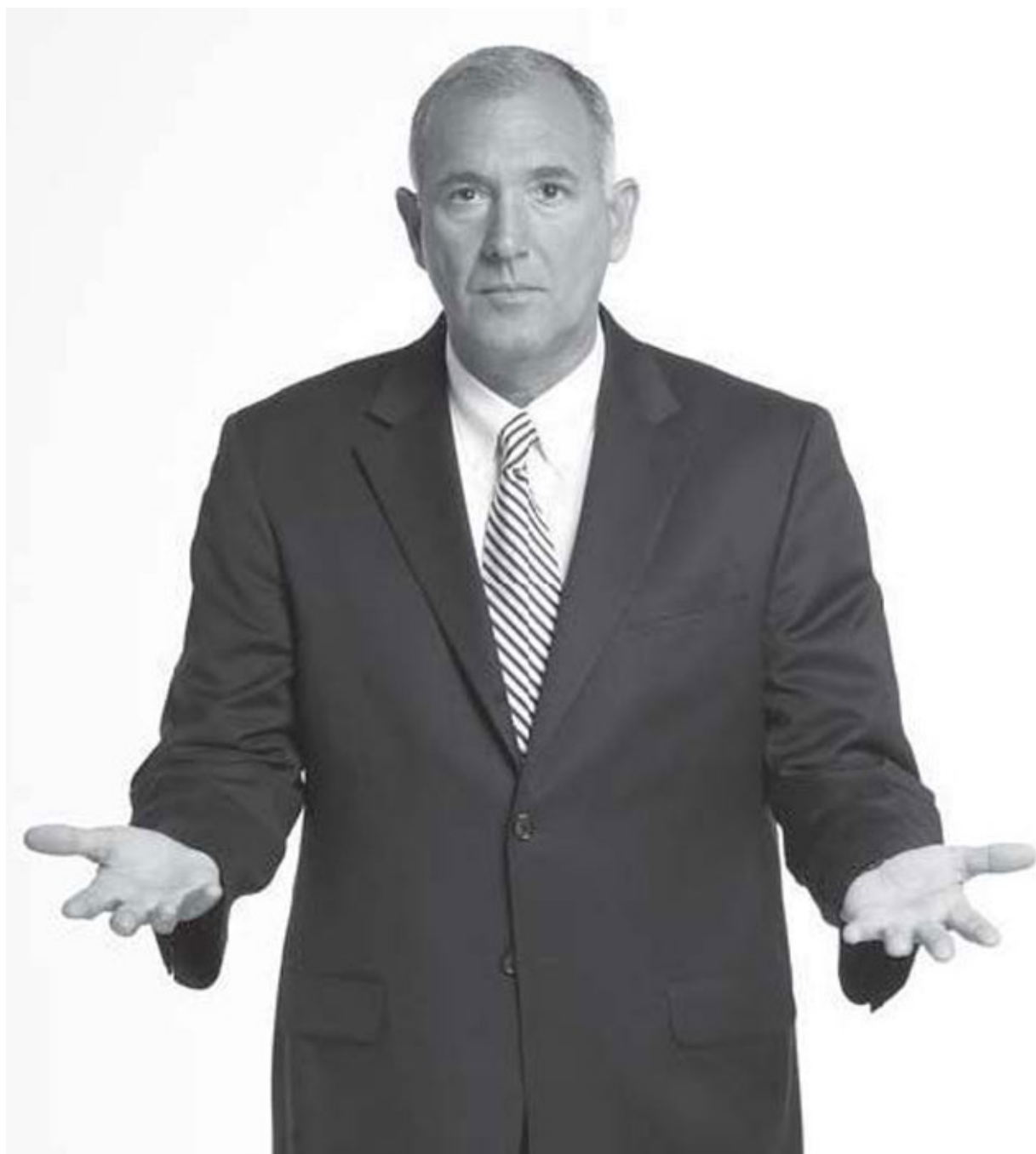


شکل ۸۸: برای مدتی طولانی روی صندلی نشستن، به گونه‌ای که انگار فرد سریعاً در صندلی نجات منجمد شده است، گواه استرس و ناراحتی بالاست.

مستولی شدن بر احساسات مغز لیمبیک دشوار است. سعی کنید به کسی که دوستش ندارید لبخند کاملی بزنید. انجام چنین کاری بی‌نهایت دشوار است. همانند لبخند دروغی یا تصنعی، اظهارات دروغ هم با رفتارهای غیرکلامی ضعیف یا منفعلانه همراه است.

*** حالت پناهجویانه یا نیایش**

وقتی کسی بازوانش را در جلوی بدنش باز می‌کند و کف دست‌هایش را به سمت بالا می‌گیرد، این حرکت تظاهر رفتاری پناهجویانه یا «نیایش‌آمیز» خوانده می‌شود (شکل ۸۹ را ببینید). کسانی که دعا می‌کنند کف دست‌هایشان را به سمت خدا بالا می‌گیرند تا رحمت او را طلب کنند. به همین ترتیب، سربازان اسیر کف دست‌هایشان را در زمان نزدیک شدن به اسیرکنندگان‌شان بالا می‌گیرند.



شکل ۸۹: کف دستان رو به بالا یا حالت «پناهجویانه» نشانگر آن است که فرد خواهان باور یا پذیرش دیگران است. این رفتار نشانه‌ی سلطه‌گری و اعتماد به نفس نیست.

همچنین، این رفتار در افرادی دیده می‌شود که چیزی می‌گویند و می‌خواهند

باورشان کنیم. در طول گفت‌وگو، فردی را که با او صحبت می‌کنید زیر نظر بگیرید. وقتی اظهارات اخباری به زبان می‌آورد، توجه کنید که آیا دستانش رو به بالاست یا رو به پایین؟ در طول گفت‌وگوهای عادی که در آنها درباره‌ی ایده‌ها بحث می‌شود و هیچ‌کدام از طرفین متعصبانه به موضوع خاصی مقید نیست، انتظار دارم هر دو رفتار دستان رو به بالا و دستان رو به پایین دیده شود.

با این حال، وقتی فرد دارد جمله‌ای قاطعانه و پرحرارت، همچون «باید باورم کنی، من نکشتمش» را به زبان می‌آورد، دست‌هایش باید به سمت پایین باشد (شکل ۹۰ را ببینید). اگر اظهارات در حالی بیان شود که کف دستان رو به بالا باشد و فرد تمنا کند که باورش کنند، به نظر من چنین اظهاراتی به شدت مشکوک است. نمی‌توان با قطعیت گفت، اما به نظر من هرگونه اظهارات اخباری که با دستان رو به بالا بیان شود محل تردید است. حالت دستان رو به بالا خیلی قاطعانه نیست و نشانگر آن است که فرد می‌خواهد باورش کنند. فرد راستگو نباید التماس کند که باورش کنند؛ اظهاراتش را بیان می‌کند و این اظهارات پذیرفته می‌شود.



شکل ۹۰: اظهاراتی که با کف دست رو به پایین بیان می‌شود قاطعانه‌تر و مطمئن‌تر از اظهاراتی است که با دستان رو به بالا، به حالت پناهجویانه، بیان می‌شود.

* تظاهرات رفتاری قلمرو طلبانه و فریب

وقتی مطمئن و راحتیم، پهن می‌شویم. وقتی اطمینان‌مان کمتر است، غالباً فضای کمتری می‌گیریم. در شرایط فوق‌العاده، افراد درمانده ممکن است بازوان و ساق‌هایشان را به داخل بدن‌شان جمع کنند و تقریباً حالت جنینی به خود بگیرند. گفت‌وگوها و مصاحبه‌های معذب‌کننده ممکن است موجب حالت‌های مختلف کناره‌گیری شوند، یعنی بازوان مانند چوب شور در هم پیچیده می‌شوند و یا مچ‌های پا در جای خود قفل می‌شوند، تا جایی که گاهی در نظر فرد مشاهده‌کننده تقریباً دردناک به نظر می‌آید. به‌ویژه، به دنبال تغییرات چشمگیر وضعیت بدن باشید که مخصوصاً وقتی همزمان با تغییری خاص در موضوع رخ بدهند، ممکن است نشانگر فریب باشند.

وقتی درباره‌ی چیزی که به آن اعتقاد داریم یا می‌گوییم مطمئنیم، غالباً راست می‌نشینیم و شانه‌ها و پشت‌مان باز و به حالت راست است و این نشانگر اطمینان خاطر است. وقتی کسی فریبکار است یا آشکارا دروغ می‌گوید، به‌طور ناخودآگاه قوز می‌کند یا در میل فرو می‌رود، انگار که می‌خواهد از آنچه که گفته می‌شود فرار کند (حتی اگر خودش در حال گفتنش باشد). افراد متزلزل یا کسانی که از خودشان، افکارشان یا باورهایشان مطمئن نیستند احتمالاً این تزلزل را در حالت بدن‌شان نشان می‌دهند، یعنی معمولاً اندکی قوز می‌کنند، اما گاهی هم خیلی قوز می‌کنند و سرهایشان را پایین می‌آورند و شانه‌ها را به سمت گوش‌ها بالا می‌دهند. هرگاه کسی ناراحت است و تلاش می‌کند در ملاً عام پنهان شود، به دنبال این «اثر لاک‌پشتی» باشید. این اثر قطعاً نشانگر تزلزل و ناراحتی است.

* بالا انداختن شانه

همه‌ی ما هر از گاهی، وقتی از چیزی مطمئن نیستیم، شانه بالا می‌اندازیم، اما دروغ‌گویان وقتی از خودشان مطمئن نیستند نوع دیگری از شانه بالا انداختن را اجرا می‌کنند. شانه بالا انداختن فرد دروغگو از این نظر غیرعادی است که خلاصه و مختص به آن فرد است، زیرا فردی که این‌طور شانه بالا می‌اندازد به‌طور کامل به آنچه که بیان می‌شود مقید نیست. اگر تنها یک شانه بالا بیاید، یا اگر شانه‌ها تقریباً تا گوش‌ها بالا بیاید و سر فرد ظاهراً ناپدید شود، این نشانه‌ی ناراحتی است و گاهی در فردی دیده می‌شود که برای دادن پاسخ فریبکارانه به سؤال آماده می‌شود.

نکات پایانی

همان‌طور که در آغاز این فصل گفتم، پژوهش‌های بیست سال گذشته بی‌ابهام است. هیچ رفتار غیرکلامی‌ای نیست که به خودی خود، به‌روشنی نشانگر فریب باشد (اکمن، ۱۹۹۱، ۹۸؛ فورد، ۱۹۹۶، ۲۱۷). دوست پژوهشگرم، دکتر مارک جی. فرانک، مکرراً به من می‌گوید: «جو، متأسفانه درباره‌ی فریب هیچ اثر پینوکیوی وجود ندارد» (فرانک، ۲۰۰۶). فروتنانه، با این گفته موافقم. بنابراین، برای جدا کردن حقیقت از دروغ، تنها راهکار واقع‌گرایانه‌ی ما آن است که به رفتارهای نشانگر راحتی و ناراحتی تکیه کنیم. هماهنگی و تأکید، چراغ راه‌مان خواهند بود. این دو راهنما یا الگوواره‌اند، همین و بس. فردی که راحت نیست، رفتار تأکیدی نشان نمی‌دهد و در برقراری ارتباط ناهماهنگ عمل می‌کند، در بهترین حالت، به شکل ضعیفی ارتباط برقرار می‌کند یا از این بدتر، فریبکار است. ناراحتی ممکن است دلایل مختلفی داشته باشد، از جمله بیزاری افراد دخیل در گفت‌وگو از یکدیگر، محیطی که گفت‌وگو در آن انجام می‌شود یا عصبی بودن در طول فرآیند مصاحبه. همچنین، گفتن ندارد که ممکن است نتیجه‌ی مقصر بودن، دانش گناهکارانه، لزوم پنهان کردن اطلاعات یا صرفاً دروغ باشد. احتمالات بسیاری وجود دارد، اما حالا که می‌دانید چگونه بهتر از قبل دیگران را استنتاج کنید، نشانه‌های ناراحتی‌شان را تشخیص دهید و می‌دانید که باید رفتارهایشان را با توجه به شرایط زمینه‌ای تفسیر کنید، حداقل می‌دانید از کجا شروع کنید. تنها با استفاده از پرس‌وجو، مشاهده و تقویت است که می‌توانیم از صداقت مطمئن شویم. هیچ راهی نیست که با استفاده از آن بتوانیم از دروغ گفتن مردم جلوگیری کنیم، اما حداقل می‌توانیم، وقتی قصد فریب‌مان را دارند، آماده باشیم.

در نهایت، دقت کنید به کسی بر پایه‌ی اطلاعات محدود یا تنها یک مشاهده برچسب دروغگو نزنید. بسیاری از روابط خوب به این شکل نابود شده است. به یاد داشته باشید: وقتی حرف تشخیص فریب به میان می‌آید، حتی بهترین کارشناسان و از جمله خود من، به شانس متکی‌اند و احتمال تشخیص درست یا غلط‌شان پنجاه‌پنجاه است. به بیان ساده، این اصلاً خوب نیست!

فصل نهم: ملاحظات پایانی

به تازگی، یکی از دوستان داستانی برایم تعریف کرد که درباره‌ی موضوع این کتاب است و ضمناً، اگر می‌خواهید آدرسی را در کورال گابلز فلوریدا پیدا کنید، تا حد زیادی از دردسر نجات‌تان می‌دهد. این خانم داشت دخترش را به صحنه‌ی عکس‌برداری در کورال گابلز، که چندین ساعت از خانه‌اش در تامپا فاصله داشت، می‌رساند. از آنجا که قبل از آن هرگز به کورال گابلز نرفته بود، نقشه را برای پیدا کردن بهترین مسیر چک کرد. همه چیز خوب پیش می‌رفت، تا اینکه وارد شهر شد و شروع کردن به جست‌وجوی علائم راهنمایی و رانندگی. هیچ تابلویی پیدا نکرد. به مدت بیست دقیقه، در میان تقاطع‌های بی‌نشان رانندگی می‌کرد، در حالی که هیچ علائمی دیده نمی‌شد. در نهایت، با ناامیدی در پمپ بنزینی توقف کرد و پرسید چطور می‌توانیم بفهمیم هر خیابان کدام خیابان است؟ مالک پمپ بنزین از سؤال او تعجب نکرد. در حالی که از روی همدردی سری تکان می‌داد، گفت: «اولین نفری نیستی که این سؤال را می‌پرسی، وقتی به تقاطع می‌رسی، باید پایین را نگاه کنی، نه بالا را. علائم به شکل بلوک‌های سنگی شش‌اینچی فرسوده‌ای است که نام‌ها رویشان رنگ شده است و این بلوک‌ها روی زمین، درست در نزدیکی آسفالت، قرار دارند». دوستم نصیحت مرد را به گوش گرفت و ظرف چند دقیقه مقصدش را پیدا کرد. دوستم اشاره کرد: «روشن است که شش فوت بالاتر از زمین یا حتی بالاتر از این دنبال علائم می‌گشتم، نه در فاصله‌ی شش اینچی از جاده...». همچنین، اضافه کرد: «عجیب‌ترین موضوع این بود که وقتی فهمیدم باید در کجا به دنبال چه چیزی باشم، علائم آشکار و اشتباه‌نشدنی به نظر می‌رسیدند. مشکلی در پیدا کردن راهم نداشتم».

این کتاب هم درباره‌ی علائم است. وقتی پای رفتار انسان به میان می‌آید، اساساً دو نوع علائم وجود دارد: کلامی و غیرکلامی. همه‌ی ما یاد گرفته‌ایم علائم کلامی را جست‌وجو و شناسایی کنیم. در مقام مقایسه، علائم کلامی علائمی‌اند که روی تیرک‌ها قرار گرفته‌اند و زمانی که در خیابان‌های شهری غریب رانندگی می‌کنیم، به راحتی رؤیت‌پذیرند. سپس، علائم غیرکلامی هستند، علائمی که همیشه بوده‌اند، اما بسیاری از ما شناسایی‌شان را یاد نگرفته‌ایم، زیرا برای جست‌وجو و شناسایی علائمی که روی سطح زمین قرار گرفته‌اند آموزش ندیده‌ایم. موضوع جالب آن است که وقتی توجه به علائم غیرکلامی و خواندنشان را یاد می‌گیریم، واکنش‌هایمان آینه‌ی واکنش‌های دوستم خواهد بود. «وقتی فهمیدم باید در کجا به دنبال چه چیزی باشم، علائم آشکار و اشتباه‌نشدنی به نظر می‌رسیدند. مشکلی در پیدا کردن راهم نداشتم».

امیدوارم که با درک رفتارهای غیرکلامی، نگاهتان به جهان اطرافتان عمیق‌تر و معنادارتر شود، یعنی بتوانید دو زبان کلام و سکوت را بشنوید و ببینید، دو زبانی که با هم ترکیب می‌شوند تا تابلوی کامل و غنی تجربه‌ی انسان را با همه‌ی پیچیدگی خوشایندش به نمایش بگذارند. این هدفی است که قطعاً ارزش دنبال کردن را دارد و هدفی است که می‌دانم اگر تلاش کنید، می‌توانید به آن برسید. اکنون، ابزار قدرتمندی در اختیار دارید. دانشی در اختیار دارید که روابط میان فردی‌تان را در ادامه‌ی زندگی غنی خواهد کرد. از دانستن آنچه که هر بدنی می‌گوید لذت ببرید، این هدفی است که خودم و کتابم را وقف آن کرده‌ام.

جو ناوارو
تامپا، فلوریدا

۱. Opossum: جانوری گوشت‌خوار از راسته‌ی کیسه‌داران، و ساکن قاره‌ی آمریکا است. م.
۲. SWAT مخفف Special Weapons and Tactics است به معنای سلاح و تاکتیک ویژه. م.
۳. Isopraxism
۴. Disgracebook: اصطلاحی است که به شبکه‌ای اجتماعی فیس‌بوک نسبت داده می‌شود (به معنای فضاحت و رسوایی). معمولاً افرادی که از عضویت در این شبکه‌ی اجتماعی شرمگین هستند آن را چنین می‌نامند. م.
۵. کنایه از رفع‌کننده‌ی نگرانی. م.
۶. در فوتبال آمریکایی، عبور دادن توپ از خط دروازه‌ی حریف که ۶ امتیاز دارد. م.
۷. Dunk: در بسکتبال، به معنای پریدن در هوا و وارد کردن توپ در حلقه با دو دست است. م.