



برای تهییه کتاب کامل چاپ شده در ۲۵۶ صفحه به آدرس زیر مراجعه کنید:

<http://zabanebadan.com/shop>

برای تهیه کتاب کامل چاپ شده در ۲۵۶ صفحه به آدرس زیر مراجعه کنید:

<http://zabanebadan.com/shop>

www.zabanebadan.com

معجزه زبان بدن

در زندگی و کسب و کار

چگونه هر کسی را در ۳ ثانیه یا حتی کمتر بشناسیم

کوین هوگان

ترجمه

کاوشن حسین تبار

مجید فیاض فر

۱۳۹۳

هوگان، کوین، کوین، ۱۹۶۱ - م	سرشناسه
معجزه زبان در زندگی و کسب و کار: چگونه هر کسی را در ۳ ثانیه یا حتی کمتر بشناسیم/ کوین هوگان؛ ترجمه کاووش	عنوان و نام پدیدآور
حسین تبار، مجید فیاض‌فر، ۱۳۹۳	مشخصات نشر
۰۷۸-۹۶۴-۵۳۸-۰۷-۷	مشخصات ظاهری
شایک	شایک
فیبا	واعده قبورت نویسی
عنوان اصلی: 2008., seconds or less 3 The secret language of business : how to read anyone in.	یادداشت
چگونه هر کسی را در ۳ ثانیه یا حتی کمتر بشناسیم.	عنوان دیگر
زبان ایما و اشاره	موضوع
ارتباط غیر کلامی در محل کار	موضوع
حسین تبار، کاوش، ۱۳۶۴	شناسه افزوده
فیاض‌فر، مجید، ۱۳۵۸	شناسه افزوده
BF۶۲۷/۲۵۸۲۱۳۹۳	رده پندی کنگره
۱۵۳/۹	رده پندی دیوبی
۳۴۴۳۰۷۵	شماره کتابخانه ملی



معجزه زبان بدن در زندگی و کسب و کار کوین هوگان

ترجمه: کاوش حسین تبار، مجید فیاض‌فر

ویراستار: نازنین سداد

صفحه‌آرا: میثم رادمهر

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: تابستان ۱۳۹۳

لیتوگرافی نقش سبز

چاپ ترانه

صحافی تیرگان

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

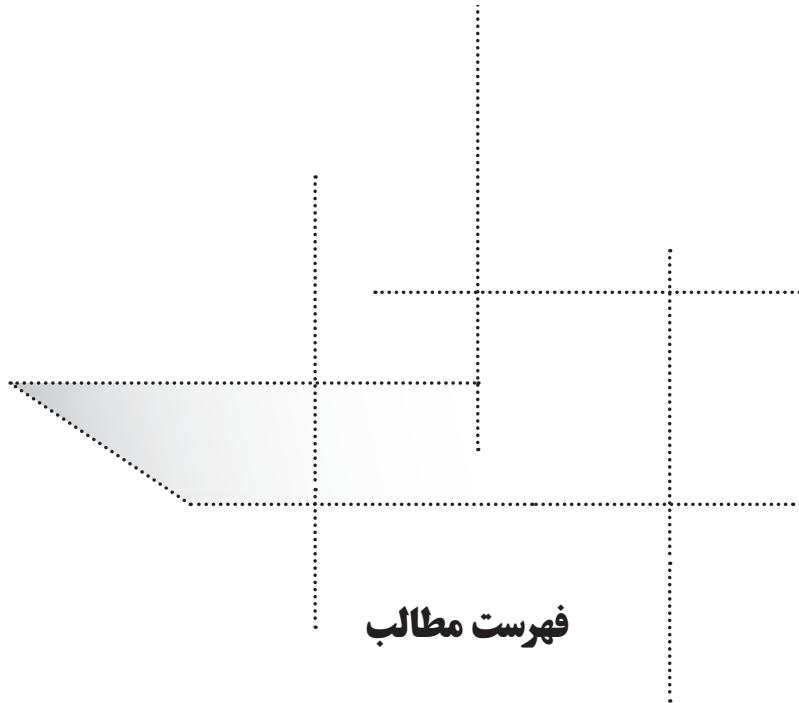
شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شایک: ۹۷۸-۹۶۴-۵۳۸-۰۷-۷

نشانی انتشارات: خیابان جمهوری، خیابان دانشگاه شمالی، کوچه بهار، پلاک ۳، واحد ۵

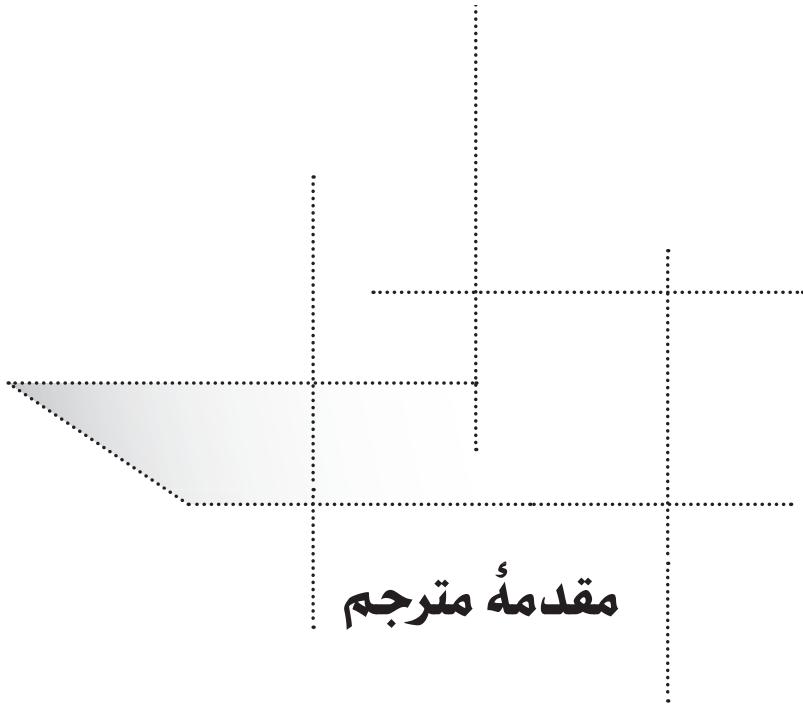
تلفن: ۰۶۹۶۲۸۰۲ فکس: ۰۶۴۶۳۴۱۶

تلفن مرکز توزیع (ققنوس): ۰۶۶۴۰۸۶۴۰



۷	مقدمه مترجم
۹	پیشگفتار
۱۹	فصل ۱: معجزه زبان بدن
۳۳	فصل ۲: قدرت زبان بدن
۵۵	فصل ۳: عناصر زبان بدن
۸۳	فصل ۴: محیط و شرایط محیطی
۱۰۵	فصل ۵: پراگزیمیکس یا فاصله شخصی
۱۷	فصل ۶: زبان بدستان درباره شما چه میگوید
۱۳۷	فصل ۷: تعاملات شخصی
۱۶۳	فصل ۸: تأثیر زبان بدن در کسب و کار

فصل ۹: راز زبان بدن مردان و زنان	۱۸۱
فصل ۱۰: زبان بدن در تربیت فرزندان	۱۹۳
فصل ۱۱: استفاده از زبان بدن در دنیای واقعی	۲۱۳
فصل ۱۲: زبان بدن و فرهنگ‌های دیگر	۲۳۳
فصل ۱۳: کاربردهای عملی	۲۴۵



برای داشتن زندگی موفق، آرام، و شاد مهم تراز هر چیزی، توانایی در برقراری ارتباط است. در نگاه اول کسی که خوب صحبت می‌کند و کلام شیوه‌ایی دارد، در برقراری ارتباط مؤثر و مثبت، بهتر عمل می‌کند ولی برندۀ پیش‌تاز نیست، چراکه تنها عامل برقراری ارتباط، کلام و سخنوری نیست. خوب صحبت کردن لازم است ولی کافی نیست. شما برای موفقیت در ارتباطات باید به دانش دیگری در این حوزه دست پیدا کنید تا بتوانید مانند یک متخصص، افراد را تحلیل کنید و درنهایت بهترین خط مشی را برای برقراری ارتباط مؤثر برگزینید. زبان بدن همان دانش لازم و ضروری برای موفقیت در ارتباطات است. باید با اصول و فنون این دانش آشنایی باشید تا از آن بهترین استفاده را ببرید. اگر شما هم علاقه به برقراری بهترین و قوی‌ترین شکل از دوستی‌ها دارید، باید در این حوزه دانش بیشتری کسب کنید.

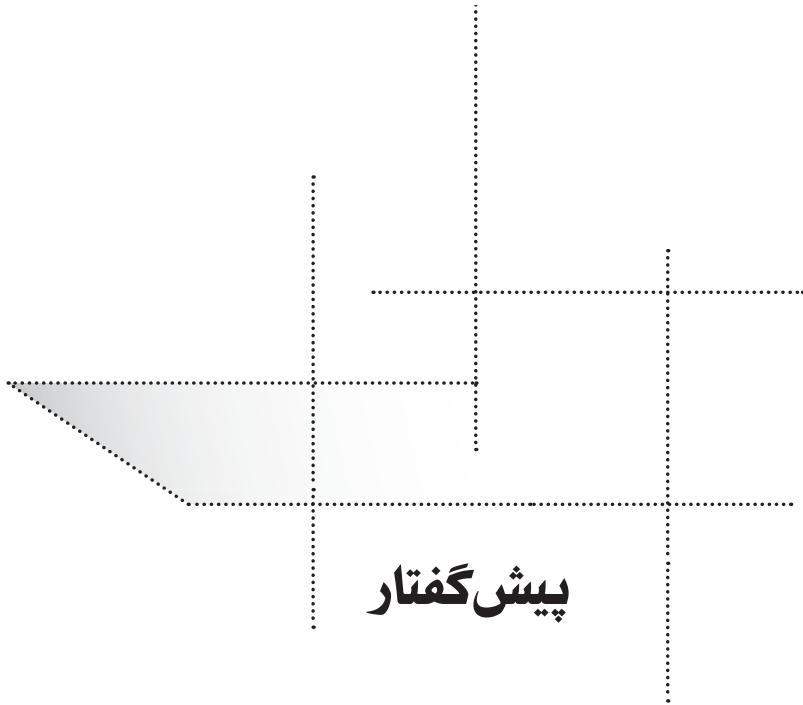
از زمان آشنایی من با زبان بدن مشاهداتم نشان داد که در جامعهٔ ما اشتیاق فراوانی برای دست‌یابی به اطلاعات دقیق در این زمینه وجود دارد. علت ترجمۀ این کتاب این است که منابع بسیار کمی وجود دارند که این

اطلاعات را با کاربردهای عملی دنیای واقعی پیوند می‌زنند. این کتاب به شما کمک می‌کند تا از چیزهایی که در اطرافتان می‌شنوید و اطلاعات متعددی که از منابع گوناگون دریافت می‌کنید، به راحتی عبور کنید و روی اطلاعاتی متمرکز شوید که مورد نیازتان است. خوشبختانه متن کتاب نه کاملاً دانشگاهی است و نه کاملاً معمولی، بلکه ترکیبی از این دو است تا مهم‌ترین جنبه‌های ارتباط غیرکلامی و چگونگی تأثیر آن بر زندگی روزانه را به بهترین نحو ممکن برای شما بازگو کند؛ زیرا افراد زیادی دوست دارند که هر ایما و اشاره و حرکتی چه معنایی دارد و عوامل اصلی زبان بدن را بشناسند. در این کتاب بسیاری از اطلاعات مورد نیاز در خصوص زبان بدن و روش‌های عملی استفاده از آن در جریان زندگی را آموزش و مورد بررسی قرار داده‌ایم. همچنین سعی شده است که متن ترجمه کتاب بسیار روان و قابل استفاده برای همگان باشد تا بتوانیم برای انتقال این مفاهیم و آموزه‌ها به شما عزیزان گام مؤثری برداریم و واضح است کارمان ضعف‌هایی دارد. لذا از تمامی دوستان درخواست می‌کنیم پیشنهادات خود را برای بهتر شدن ترجمه، به آدرس ایمیل book@Nokhbesazan.ir ارسال کنند تا در چاپ‌های بعدی اعمال شود.

هیچ کاری به تنها یی انجام نمی‌شود و افراد زیادی در تولید یک کتاب نقش دارند. ابتدا از آقای مجید فیاض فرتشکرمی کنم که تلاش خستگی‌ناپذیر ایشان موجب شد تا ترجمه‌ای مناسب در اختیار شما دوستان قرار گیرد و همچنین جا دارد از آقای مهدی جولینی تشکر کنم که نقش قابل توجه و بسیار مهمی در انتخاب واژه‌های مناسب داشتند.

آخرین و مهم‌ترین تشکر را از شما دوست گرامی دارم که با تهیه و خواندن این کتاب به ما کمک می‌کنید تا کارهای بهتری ارائه دهیم.

کاوش حسین تبار



به معجزه زبان بدن در زندگی و کسب وکار خوش آمدید. چگونه از نیت هر کسی در ۳ ثانیه یا حتی کمتر آگاه شویم؟ کتابی که تأثیر شگرفی در زندگی تان خواهد داشت. اطلاعات ارائه شده در این کتاب بر اساس پژوهش‌های دانشگاهی، کاربردهای عملی و بیش از ۲۰ سال تجربه تدریس، ارتباطات و نیز اظهاراتی مبنی بر تأثیر آن در زندگی‌های مختلف است. اگر می‌خواهید سفری آموزشی داشته باشید و در این سفر چیزهایی را کشف کنید و اطلاعات مفید کاربردی را در دنیای واقعی کسب کنید، اینجا همان جاست.

هدف این کتاب

صدها کتاب قابل دسترس در مورد موضوع زبان بدن و ارتباطات غیر کلامی وجود دارد که بعضی از آن‌ها کاملاً دانشگاهی و بعضی هم متفرقه‌اند. در تمام سال‌هایی که من تدریس کرده‌ام و سخنرانی‌های حرفه‌ای ارائه داده‌ام، یکی از گلایه‌های همیشگی دانش‌آموزان و افراد حرفه‌ای در مشاغل مختلف این بود

که هرگز قادر نبوده‌اند کتابی پیدا کنند که معتبر، جذاب و قابل اجرا در کارو زندگی واقعی‌شان باشد. اگر شما هم جزء این گروه از افراد هستید پس حتماً دوست دارید بدانید دیگران در مورد چه چیزی فکر می‌کنند و یا دوست دارید بدانید چه پیام‌هایی برایتان ارسال می‌کنند. مثلاً شاید بخواهید بدانید آیا آن‌ها شما را دوست دارند یا بخواهید بدانید آیا می‌خواهند شما را فریب دهند و یا حتی بخواهید که تنها با نگاه به آنان و چیزهای اطرافشان متوجه شوید که چه نوع آدم‌هایی هستند. شاید از همه مهم‌تر این که بخواهید بهترین تأثیر را، مخصوصاً در اولین دیدار، روی دیگران داشته باشید. علت نگارش این کتاب این است که اشتیاق فراوانی برای دست‌یابی به اطلاعات دقیق در این زمینه وجود دارد اما منابع بسیار کمی (اگر تازه وجود داشته باشد) هستند که این اطلاعات را با کاربردهای عملی دنیای واقعی پیوند می‌زنند. این کتاب به شما کمک می‌کند تا از چیزهایی که در اطرافتان می‌شنوید و اطلاعات متعددی که از منابع گوناگون دریافت می‌کنید به راحتی عبور کنید و روی اطلاعاتی متمرکز شوید که مورد نیازتان است. خوب‌بختانه متن کتاب نه کاملاً دانشگاهی است و نه کاملاً معمولی، بلکه ترکیبی از این دو است تا مهم‌ترین جنبه‌های ارتباط غیرکلامی و چگونگی تأثیر آن بر زندگی روزانه را به بهترین نحو ممکن برای شما بازگو کند.

طی بیش از ۲۰ سال اخیر مطالب زیادی در مورد ارتباط غیرکلامی فراگرفته‌ام اما واقعاً در مورد این کتاب نمی‌دانم چه بگویم، چرا که هر چقدر از این کتاب بگوییم باز حرف برای گفتن دارم. افراد زیادی دوست دارند بدانند که هر ایما و اشاره‌ای و هر حرکتی چه معنایی دارد اما باید گفت حتی شخصی که این حرکت را انجام می‌دهد خودش معنایش را نمی‌داند. گذشته از این که مغز چگونه کار می‌کند (که در اینجا تنها به آن اشاره می‌کنیم) و چگونه بیش تر ارتباطات

غیرکلامی را هدایت می‌کند، می‌خواهیم در مورد عوامل اصلی معجزه زبان بدن در زندگی و کسب وکار با شما صحبت کنیم؛ عواملی از قبیل: شرایط محیطی، فرهنگ، واکنش‌ها و پاسخ‌های شخص.

صدها و شاید هزاران شرایط محیطی وجود دارند که در آن ارتباط غیرکلامی روی می‌دهد، مثلاً در فروشگاه و یا هنگام تماشای تلویزیون در خانه. وجود فرهنگ‌های متعدد در هرکشوری، تشکیل هزاران فرهنگ در جهان با تفاوت‌های عمدۀ بین آن‌ها را موجب شده است. وجود صدھا ایما و اشاره، علامت، حرکت و ترکیب آن‌ها باعث به وجود آمدن میلیون‌ها معنی مختلف شده است. بزرگ‌ترین مشکل در نوشتن این کتاب، چگونگی نگارش کتابی بسیار مفید به صورتی بود که بتواند معنی تمام مواردی را که در شرایط مختلف روی می‌دهند، به خواننده تفهیم کند.

چه انتظاری از این کتاب دارید

مطالعه ارتباط غیرکلامی که شامل زبان بدن می‌شود اغلب مطالعه رفتارهای کلیشه‌ای و پیش‌داوری‌هایی است که در قبال افراد صورت می‌گیرد و می‌تواند باعث آشتفتگی آن‌ها شود. این رفتارها ناپسندند، چرا که افراد دوست ندارند چنین پیش‌داوری‌هایی در مورد آنان صورت گیرد. اما چه بخواهید و چه نخواهید این چیزها در زندگی وجود دارد و شما مجبورید که هم در مورد رفتارهای کلیشه‌ای و هم پیش‌داوری‌های انجام شده بیندیشید تا بتوانید رفتارهای غیرکلامی افراد را درک کنید.

رفتارهای کلیشه‌ای همان رفتارهای عادی‌اند که هر شخص براساس ویژگی‌های خاص خود، دارد. پژوهش‌ها به وضوح نشان می‌دهند که زنان دقیق‌تر از مردان رفتارهای دیگران را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهند، بنابراین

بهتر از مردان می‌توانند افراد را شناسایی کنند. تنها استثنایی که در این مورد وجود دارد این است که وقتی شخصی قصد فریب دارد مردان به اندازه زنان می‌توانند رفتارهای فریبندۀ آن شخص را درک کنند.

پیش‌داوری هم همان خواندن افکار افراد است، قبل از آنکه عملی انجام دهنند. البته توصیه نمی‌شود که در جامعه این موارد را مبنای رفتار خود قرار دهیم چرا که ممکن است منجر به سوء رفتار نسبت به دیگران شود. باید گفت که خواندن زبان بدن و درک ارتباط غیرکلامی به خودی خود نه خوب است و نه بد، و هدف از آن تنها فهمیدن افکار مردم هنگام رویارویی با آن‌هاست که خود تجربه واقعی ارزشمندی است. درست است که من گفتم نباید از نظر رفتاری در مورد کسی یا چیزی پیش‌داوری کرد اما چه خوب چه بد شما باید در انجام رفتارهای کلیشه‌ای و پیش‌داوری‌هایتان مؤثر عمل کنید. به عبارت دیگر فقط سیاه یا سفیدپوست بودن شخص، و مرد یا زن بودن او، دلیل نمی‌شود که شما او را استخدام نکنید و یا با او دوست نشوید، بلکه منظور این است که در هر فرهنگی، ویژگیهای خاص مربوط به افرادی که در آن فرهنگ رشد کرده‌اند وجود دارند و افراد در یک فرهنگ خاص معمولاً از لحاظ رنگ پوست، مذهب، جنس، وابستگی‌های مکتبی و غیره مشابه‌اند.

به عنوان مثال، احتمال این که خواننده مشهور رپی^۱ را در نیجریه، هائیتی^۲ و یا منطقه‌ای دورافتاده در استرالیا پیدا کنید کم است. مسئله مربوط به رنگ پوست نمی‌شود بلکه در مورد کشش افراد به سمت یکدیگر در یک فرهنگ براساس شباهت‌های موجود بین آن‌هاست که در نتیجه پیوند اجتماعی ایجاد می‌شود. فرهنگ نقش بزرگی در درک ارتباط غیرکلامی ایفا می‌کند. از لحاظ فرهنگی می‌بینیم که بعضی ارتباطات در واقع حاصل از اصل علت و معلول در آن فرهنگ

1. rap

2. Haiti

است، یعنی این ارتباطات به خاطر وجود علت خاصی در آن فرهنگ شکل گرفته است و تفاوت زیادی بین اصل علیت و ارتباط وجود دارد. اما موضوع این کتاب این چیزها نیست بلکه درباره فهمیدن افراد پیرامونمان و ارسال پیام‌های غیرکلامی تأثیرگذار بر روی آنهاست.

این کتاب به طور صریح و هوشمندانه در مورد کارمندان بدقالق و ناشایست سخن می‌گوید و گاهی اوقات هم چیزهایی را به وضوح توضیح می‌دهد. در هیچ قسمتی از این کتاب عمداً به کسی اهانت نشده و در هیچ قسمتی قصد نداشته‌ام که باعث اختلاف و مشاجره شوم. آنچه را که در این کتاب فرامی‌گیرید حقایقی جمع‌آوری شده از باهوش‌ترین افراد روی کره زمین در زمینه‌های ارتباط غیرکلامی، انسان‌شناسی اجتماعی و علم اعصاب است. من سعی دارم که تمام این‌ها را در کتابم بیاورم، بیش‌تر به این امید که شناخت افراد را برای شما آسان‌تر کنم نه این‌که موجب ناراحتی شوم. من در اینجا پیش‌داوری‌های زیادی کرده‌ام و در مورد ضمیر آگاه و ناخودآگاه سخن گفته‌ام و مهم است که شما خودتان آن‌ها را بشناسید و در خود جستجو کنید و از آن‌ها غافل نشوید. اگر بگویید که نباید کسی در مورد من پیش‌داوری کند در واقع خودتان را فریب داده‌اید. شما به خاطر انسان بودن‌تان همیشه در معرض پیش‌داوری قرار می‌گیرید. پس بهتر است آن را بشناسید، بر احساساتی که همراه آن می‌آیند مسلط شوید و با مردم خوب باشید.

شش سال پیش من مجبور شدم پژوهش جالبی را تجربه و اداره کنم که اسم آن اسپید دیتینگ^۱ بود. در این پژوهش اشخاص هر چند دقیقه با یک نفر از جنس مخالف دیدار و گفتگومی کردند تا بالآخره بتوانند با یکی رابطه عاشقانه برقرارکنند. در این پژوهش ۱۶ مرد و ۱۶ زن شرکت داشتند که کل بعد از ظهر را چرخیدند و هر^۲ ۴ دقیقه با یک نفر گفتگو کردند. در پایان^۳ ۴ دقیقه آن‌ها در صورتی

1. Speed Dating

که از طرف مقابل خوششان می‌آمد و تصمیم می‌گرفتند که با او نامزد شوند، بر روی کارت بایگانی تیک می‌زدند. سرانجام موفق شدم سه مورد از این پژوهش‌ها را اداره کنم، دو مورد در مینیاپولیس¹ و یکی در سیاتل². نتایج به دست آمده جالب بود:

- زنان، مردان کمتری را انتخاب می‌کردند، درحالی‌که مردان به زنان بیشتری علاقه‌مند می‌شدند. این نشان می‌دهد که مردان، بسیار انعطاف‌پذیرتر و سازگارترند و یا شاید هم مستأصل‌تر.
- ۹۳ درصد زنان گفتند که در همان ۳۰ ثانیه اول می‌دانستند که آیا دوباره با آن شخص موردنظر قرار ملاقات می‌گذارند یا خیر.
- تقریباً ۹۳ درصد مردان هم گفتند که در همان ۳۰ ثانیه اول فهمیده‌اند که آیا دفعهٔ بعدی هم وجود دارد یا خیر.
- هر چقدر شخصی افراد بیشتری را برای قرار ملاقات بعدی انتخاب می‌کرد، به همان نسبت افراد کمتری حاضر بودند با او قراری ترتیب دهنند. درس‌هایی که از این ۳ پژوهش گرفتم آن قدر زیادند که می‌توان در مورد آن کتابی نوشت. اما در حال حاضر بدانید که این افراد آن شب در مورد نامزدهای احتمالی خود پیش‌داوری می‌کردند. سپس با خود گفتم که شاید من اشتباه می‌کنم، شاید ما ملاک‌هایمان را به خوبی شناخته‌ایم و در عرض ۳ ثانیه آن‌ها را تشخیص می‌دهیم.

به نظر می‌رسد زبان بدن در زندگی و کسب وکار یک ارتباط غیرکلامی است در حالی که ارتباط غیرکلامی به آسانی زبان بدن نیست، ولی شما به زودی آن را فراخواهید گرفت. شما مطالبی را دربارهٔ اصول اولیهٔ زبان بدن می‌خوانید و دربارهٔ قدرت آن، که طرز فکرها، اعمال و نتایج را تحت تأثیر قرار می‌دهد و همچنین

1. Minneapolis

2. Seattle

در مورد عناصر کلیدی زبان بدن و چگونگی تأثیر آن‌ها در ارتباطات، مطالبی می‌آموزید. همچنین معانی چیزهایی که مردم می‌پوشند، نمادهایی که خودشان را با آن‌ها محاصره کرده‌اند، شرایط محیطی، محیط، فاصله‌های شخصی، موقعیت‌های اجتماعی شخص، درآمد، ویژگی‌های فیزیکی و نحوه استفاده از زمان در ارتباط غیرکلامی، همه و همه را خواهید آموخت.

نگران نباشید، من کاری می‌کنم که شما به راحتی آن‌ها را بفهمید. اما هرجا که می‌گوییم پژوهش‌های زیادی وجود دارد لطفاً آن را به عنوان یک حقیقت از من بپذیرید، در غیراین صورت مجبور می‌شویم تا ده‌ها مقاله خریداری کنید و هر ایده‌ای را پانویسی کنید تا بالأخره به حرف من برسید. پس بیایید آسان با قضیه برخورد کنیم اما بسیار دقیق به آن بپردازیم.

با دانستن جنبه‌های فنی ثابت شده و در نظر گرفتن آن‌ها به عنوان یک حقیقت می‌توانید به فصول بعدی این کتاب راه یابید. مطالب این کتاب روی تأثیر زبان بدن در دنیای حقیقی و همچنین تأثیر ارتباط غیرکلامی بر روی تمام ارتباطات متمرکز شده است. از دنیای تجارت گرفته تا دنیای شخصی، شما اطلاعات بسیار مهمی را کشف می‌کنید و بینش‌هایی را به دست می‌آورید که می‌توانید فوراً از آن‌ها حتی در رابطه با فرزندانتان استفاده کنید. آنچه شما را متعجب می‌سازد این است که، چیزی که در اداره اتفاق می‌افتد بسیار شبیه به آن چیزی است که در روابط جنسی و همچنین بین اعضای خانواده روی می‌دهد.

فصل‌های پایانی در مورد خودآزمایی است و این‌که چگونه ارتباط غیرکلامی تان را نظاره کنید و چه طور از معجزه زبان بدن در زندگی روزمره و کسب و کار تان بیشترین بهره را ببرید. بعضی افراد در زندگی روزمره باید با مجموعه‌ای از افراد کشورها و یا فرهنگ‌های دیگر کار کنند حال چه به صورت حضوری در محل کار باشد و چه به صورت استفاده از فناوری در سراسر جهان. استفاده از فناوری با جهانی شدن

دنیای امروزی در حال افزایش است بنابراین من یک فصل از این کتاب را به زبان بدن و فرهنگ‌های دیگر اختصاص داده‌ام. برای مثال:

«کوین وقتی میای ایتالیا برای سخنرانی برای سرمایه‌گذاران بانک‌های خصوصی، مثل آخرین باری که او مدی لباس مشکی تن ت نکنی!»

«چرا رونالد؟»

«چون خسته‌کننده است»

«چی پوشم؟»

«هرچی به جز مشکی»

«بسیار خوب»

او واقعاً درست می‌گفت. بسیاری از اروپایی‌ها به رنگ لباس توجه زیادی دارند. من لباس آبی روشن پوشیدم و احساس کردم که فانوس دریایی‌ام. در سرتاسر کتاب شما با اطلاعات دقیق و پژوهش‌شده‌ای آشنا خواهید شد که حاوی جدیدترین دانش زبان بدن و ارتباط غیرکلامی‌اند. هر چیزی که شما در این کتاب می‌خوانید براساس پژوهش‌ها واقعیت است، نه حدس شخصی یا نظریه‌های آزمایش نشده. تجربه‌ها و مشاهدات بندۀ نیز در سرتاسر این کتاب گنجانده شده است تا شما با ترکیبی از مطالب دانشگاهی واقعیت‌ها آشنا شوید.

چگونه از این کتاب استفاده کنیم

همان طورکه دو شخص کاملاً شبیه به هم نیستند، همان‌طور هم نمی‌توان تنها یک راه برای استفاده بهینه از این کتاب در نظر گرفت. این کتاب شامل مجتمعه وسیعی از اطلاعات و کاربردهایی است که ممکن است برای نیازها و شرایط ویژه از آن استفاده شود. اگرچه ممکن است مثلاً مبحثی از آن در حال حاضر به کارشما نیاید ولی حتماً در طول دوره زندگی فرصتی پیش می‌آید که آن مبحث حتی برای شما حیاتی باشد. آنچه که امروز می‌آموزید تا آخر زندگی با شما همراه است و این‌که در دوره‌هایی از

زندگی از این مطالب استفاده می‌کنید شگفت‌زده خواهد شد.

استفاده از این کتاب را به این صورت به شما توصیه می‌کنم:

- هر فصل را به طور کامل بخوانید. هر چیزی که به نظرتان جالب می‌آید و مهم است یادداشت برداری کنید خواه ممکن است تجربه شخصی خودتان باشد، خواه برایتان جالب باشد.

• به صفحات مربوط به نکات مهم در آخر هر فصل توجه کنید. این صفحات شامل نکات کلیدی موجود در فصل‌اند که با یادگیری آن‌ها مطالب آن فصل را بهتر درک می‌کنید. اگر چیزی را در این صفحات یافته‌ید که برایتان ناآشنا بود و یا معنی آن را متوجه نشده‌ید دوباره فصل را مرور کنید تا آن مطالب را کاملاً بهمی‌دانید.

• به گام‌های عملی آخر هر فصل توجه کنید. این گام‌ها که شامل سوالات، فعالیت‌ها و انواع مختلف تمرین هستند به شما کمک می‌کنند تا مطالب آن فصل را کاملاً فراگیرید. شاید بخواهید که از این گام‌های عملی عبور کنید و آن‌ها را نادیده بگیرید ولی من به شدت توصیه می‌کنم که این کار را نکنید. حتماً وقتی را برای انجام تمرین در نظر بگیرید سپس فصل بعد را شروع کنید. زیرا انجام تمرین به شما کمک می‌کند تا کاملاً مطلب را درک کنید و اطلاعات فصل را به طور مؤثرتر و طولانی‌تری در زندگی خود به کار گیرید.

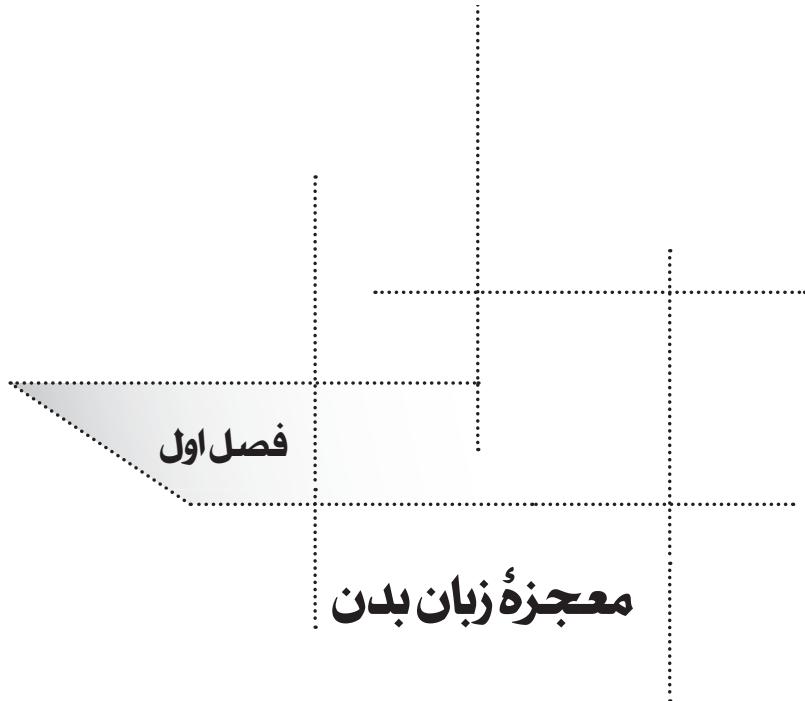
• آنچه را که می‌آموزید با دیگران تقسیم کنید. درباره چیزی که یاد گرفته‌اید با شخص دیگری مثلاً دوست، فامیل و یا همکاری‌تان حرف بزنید. درباره عقاید و دیدگاه‌هایشان و در مورد موضوعات متفاوت از آن‌ها سؤال کنید و آن‌ها را مجبور کنید تا تجربه‌هایشان را در دنیای واقعی برای شما بازگو کنند. این روش خوبی است که به هنگام نوشیدن قهقهه یا ساعت ناهار می‌توانید هم‌زمان نکات مهم چیزهایی را که آموخته‌اید برای خود یادآوری کنید.

• کتاب را با یک دوست و یا با شخص دیگری بخوانید و فعالیت‌های مربوط به آن را انجام دهید. من فهمیده‌ام که مؤثرترین روش برای انجام این کار این است که هرنفریک کپی از کتاب را داشته باشد و فصل به فصل با کتاب پیش برود

و تمرین‌ها را انجام دهد. کل فصل را بخواند و یادداشت بردارد سپس با دوست خود درباره آن فصل و چیزهایی که یاد گرفته است بحث کند. در مورد گام‌های عملی هم می‌توانید با یکدیگر و یا به تهایی آن‌ها را انجام دهید سپس نتایج را با هم مقایسه کنید.

- شما می‌توانید اصول به کار رفته در این کتاب را با سرگرمی و به صورت تفیریحی انجام دهید. مثلاً به افرادی که در تلویزیون صحبت می‌کنند دقت کنید و مثال‌هایی که در بعضی از موضوعات این کتاب گنجانده شده است را در آن‌ها ببینید. تجربه جالبی است اگر بتوانید با کمتر حرف زدن منظور خود را برسانید. برای مثال، جلوی آینه بایستید و مکالمه تلفنی انجام دهید و در حین انجام این کار به دقت به زبان بدنتان توجه کنید. حتی اگر بخواهید می‌توانید از یک دوست تقاضا کنید هم زمان با این‌که با شما گفتگو می‌کند از او فیلم برداری کنید، سپس موقع صرف قهقهه یا چای دوربین را روشن کرده و با هم فیلم را تماشا کنید و ببینید چقدر از آن را متوجه می‌شوید. در نهایت، این‌که چطور می‌خواهید از این کتاب استفاده کنید بستگی به خودتان دارد اما از شما می‌خواهم که بعضی از پیشنهادهای مرا در مورد استفاده از کتاب در نظرداشته باشید، اما بهترین استفاده از این کتاب همان طوری است که بتوانید بیشترین بهره را از آن ببرید. هدف اصلی من درک کامل شما از اطلاعاتی است که گردآوری کرده‌ام و این‌که بتوانید از آن‌ها در بهبود تمام جنبه‌های زندگی استفاده کنید. بدین ترتیب امتیاز مهمی در زندگی کسب کنید و در تمامی سطوح ارتباطات خود مسلط عمل کنید.

بدون توجه به این‌که چگونه می‌خواهید از این کتاب استفاده کنید، بسیار مشتاقم زمانی که کتاب را به انتهای می‌رسانید مرا در جریان بگذارید و بگویید چه قسمت‌هایی از کتاب به دردتان خورد و چه قسمت‌هایی به دردتان نخورد و یا چه چیزهایی را بیشتر دوست دارید که بیاموزید. این به ما کمک می‌کند تا کتابمان را بهبود بخشیم و ممکن است چیزی را که شما پیشنهاد داده‌اید در بهروزرسانی‌های بعدی کتاب ببینید.



عنوان خوبی برای این کتاب انتخاب شده است. این کتاب شرح کاملی از ارتباط غیرکلامی است. هنگام خواندن کتاب متوجه می‌شوید که بارها عبارت‌های، ارتباط غیرکلامی و زبان بدن را به جای هم به کاربرده‌ام. اجازه دهید هر کدام از آن‌ها را تعریف کنم.

زبان بدن به وضعیت بدن، ایما و اشاره‌ها، تماس‌های چشمی و ... اشاره دارد. حال آنکه ارتباط غیرکلامی علاوه‌بر این‌ها شامل نوع پوشش اشخاص، هنجارهای اجتماعی در مورد لباس و رفتار، جواهراتی که افراد استفاده می‌کنند، خال‌کوبی‌هایی که برروی بدن‌شان وجود دارد، فاصله بین آن‌ها هنگام ایستادن در مقابل هم، نحوه استفاده افراد از زمان، نحوه استفاده افراد از فاصله‌ها، لحن و شدت صدا وغیره است. معجزه زبان بدن درواقع این نوع ارتباطات غیرکلامی را توضیح می‌دهد.

بیشتر ارتباطات ما را زبان غیرکلامی مان تشکیل می‌دهد و هر چیزی در زبان غیرکلامی تأثیر جدی بر روی ما دارد. اکثر افراد خواه از این نوع ارتباط آگاهی

داشته باشند خواه نداشته باشند، ممکن است بخواهند مقصودی را برسانند اما پیغامی که از زبان بدن آن‌ها دریافت می‌شود متفاوت با مقصودشان است و به همین خاطراست که افراد بسیار کمی نفوذ کلام دارند.

مردم معمولاً نیاموخته‌اند که چگونه از محیط، میز، رنگ خانه، جواهرات، یقه پیراهن، طول لباس، شلوار کوتاه سوارکاری، حال کوبی و دیگر چیزهایشان برای تأثیرگذاری استفاده کنند. زمانی که می‌فهمیم چقدر ارتباط غیرکلامی مهم‌تر از حتی جملاتی است که بر زبان می‌آوریم و ما در این زمینه چیزی نمی‌دانستیم، شرمنده می‌شویم.

وقتی از زبان بدن صحبت می‌کنیم انگار در ذهن خود آن را جدا از لغات، لحن صدا، سرعت تکلم، بلندی صدا و دیگر چیزها می‌پنداریم درحالی که حقیقت این است که تمام عناصر شرکت‌کننده به هنگام برقراری ارتباط، با یکدیگر کار می‌کنند و بسیار دشوار و شاید هم غیرممکن است که بخواهیم این عناصر را از یکدیگر جدا سازیم. با وجود روابط متقابل پیچیده به وجود آمده در یک ارتباط، محققان و دانشمندان موفق شده‌اند که اجزا و عناصر موجود را جهت فهم بهتر درباره این که چگونه این عناصر به صورت مجزا و یا باهم کار می‌کنند، مورد مطالعه قرار دهند.

زبان بدن و دیگر عناصر ارتباطی غیرکلامی اجزایی هستند که به راحتی قابل مشاهده‌اند، بنابراین دانش ما درباره آن‌ها به طور مرتب و با سرعت در حال افزایش است. این کتاب، زبان بدن و ارتباط غیرکلامی را به وضوح شرح می‌دهد و دارای اطلاعات بسیار زیادی در این زمینه است که من مشتاقم آن‌ها را با شما در میان بگذارم. شما می‌توانید با استفاده از آموزه‌هایی که فرامی‌گیرید تأثیرگذارتر باشید و با به کار بردن آنچه که فراگرفته‌اید موفق به خواندن ذهن

افراد شوید، زیرا حرکات بدن توسط ضمیر ناخودآگاه انسان کنترل می‌شوند. شخصی که شما با او در حال گفتگو هستید ممکن است نه تنها از پیام‌هایی که توسط بدنش برای شما ارسال می‌کند آگاه نباشد بلکه حتی ممکن است اگر معنی این پیام‌ها را یاد بگیرد با آن‌ها مخالف باشد و دیگر از این نوع زبان بدن به هنگام صحبت استفاده نکند.

یکی از دلایلی که باعث می‌شود نتوانیم ارتباط مؤثری برقرار کنیم و دچار مشکل شویم، نداشتن کنترل بر روی زبان بدنمان است. ما به ندرت اراده آگاهانه خود را به کار می‌بریم چرا که اگر قرار بود برای انجام هر کاری از ضمیر خودآگاهمان استفاده کنیم هیچ‌گاه نمی‌توانستیم کاری را به پایان برسانیم و یا همگی در تصادفات اتومبیل کشته می‌شدیم. اما در سطح ناخودآگاه، (یعنی آن قسمت از بدن ما که در اختیارمان نیست و کار خود را بدون فکرکردن انجام می‌دهد) مغز علامت‌های الکتریکی برای بدن ارسال می‌کند تا بدن بتواند حرکت کند، بایستد، نگاه کند، درگیر شود، مقابله کند، بددود، پنهان شود و ... تمام این اعمال قبل از آنکه ضمیر خودآگاه ما وارد عمل شود، به نحو مطلوبی صورت می‌گیرد. گاهی اوقات حرف‌هایی از دهان شما بیرون می‌آید که شما قبل از جمع به آن فکر نکرده‌اید و نمی‌خواسته‌اید که این حرف‌ها را بزنید، هر چند ممکن است این حرف‌ها را از روی احساس زده باشید. گاهی اوقات ضمیر خودآگاه و ناخودآگاه با هم هماهنگ‌اند، ولی بعضی اوقات هر کدام باعث می‌شوند اتفاق متفاوتی روی دهد. در واقع پژوهش‌های نشان می‌دهند که هیچ رابطه‌ای بین انجام رفتارهای برخاسته از ضمیر ناخودآگاه و رفتارهای آگاهانه وجود ندارد. بنابراین زمانی که شما فکر کسی را بتوانید بخوانید آن موقع متوجه می‌شوید آنچه را که

شخص می‌گوید ممکن است با آنچه که در ذهنش می‌گذرد در تناقض باشند. در نهایت اگر شما از این کتاب برای خواندن ضمیرناهوشیار اشخاص کمک بگیرید و از اطلاعات آن برای پیش‌بینی رفتارها و تصمیمات ناخودآگاه آنان استفاده کنید بهتر خواهد بود توانست رفتارها را تشخیص دهید و پیش‌بینی کنید و درنتیجه به آسانی روی آن‌ها تأثیر بگذارید و یا قادر خواهید بود که بفهمید دفعه بعد چه کاری انجام خواهند داد. اما آیا می‌توانید بفهمید که در ضمیرناهوشیار آن‌ها چه می‌گذرد؟ خیر، پس همیشه نمی‌توان به طور دقیق و صدرصد درباره تفکرات دیگران مخصوصاً اگر در سطح هوشیار باشد اظهار نظر کرد. اجازه بدهید مثالی بزنم: آیا تا به حال در شرایطی قرار گرفته‌اید که مثلاً به شخصی زل زده باشید و بعد از یک دقیقه به خودتان بیایید و از این‌که چرا به او زل زده‌اید متعجب شده باشید؟ درحالی‌که شخص مورد نظر جذاب نبوده و شما هم اصلاً به او علاقه‌ای نداشته‌اید. حالا این شخص تصور می‌کند که احتمالاً شما از او خوشتان آمده است. اگر این اتفاق در مسائل تجاری رخ دهد ممکن است دچار مشکل بزرگی شوید. اما سعی کنید در این شرایط به آن شخص نزدیک شوید و به او بگویید که ضمیرناخودآگاه شما در حال فعالیت بوده و شما از این کار غرضی نداشته‌اید. البته فقط در این حالت است که گفته شما واقعیت دارد، در غیر این صورت تصور شخص مقابل درست بوده است. حال چرا این اتفاق می‌افتد؟ ضمیرناخودآگاه (ناهوشیار) شما باعث شده شما به آن شخص زل بزنید چون احتمال دارد او را یک عامل تهدید به حساب آورده باشد و یا ممکن است او شبیه به شخصی باشد که شما در گذشته با اورابطه داشته‌اید (شاید یک رابطه عاطفی اما نه لزوماً یک رابطه خوب). هرچه که

باشد شما نمی‌توانید بفهمید چرا ضمیر ناهاوشیار فرمان داده است تا بدنتان این حالت را به خود بگیرد، فقط می‌توانید آن را ببینید. برداشت شما ممکن است از این قضیه یک چیز و برداشت طرف مقابلتان چیز دیگری باشد.

بررسی ارتباط غیرکلامی

اظهارنظر و بحث درباره زبان بدن به شکل‌های مختلف از زمان روم باستان و یونان وجود داشته است. در بسیاری از رشته‌های تحصیلی گوناگون همانند انسان‌شناسی^۱، روان‌پزشکی^۲ و جامعه‌شناسی^۳ به زبان بدن و رفتار غیرکلامی اشاره شده است. حتی چارلز داروین در سال ۱۸۷۲ به موضوع حالت‌های صورت پرداخته و بسیاری از نظریه‌های او توسط پژوهشگران مدرن به اثبات رسیده است. زبان بدن به عنوان یک زمینه مطالعاتی رسمی اولین بار چند سال بعد از جنگ جهانی دوم مورد توجه قرار گرفت. در سال ۱۹۵۰ بررسی‌های دقیقی، امانه به میزان زیاد در مورد ارتباط غیرکلامی انجام شد. در سال ۱۹۶۰ یک رشد تصاعدی در تعداد و نوع مطالعات رسمی به وجود آمد و در سال‌های ۱۹۷۰، ۱۹۸۰، ۱۹۹۰ همراه با تغییراتی ادامه داشت تا اینکه بیشترین رشد و اکتشاف در این زمینه در دهه امروزی اتفاق افتاد. در سال‌های اولیه، پژوهشگران هر حرکت مربوط به زبان بدن را به صورت یک عامل مجزا و دارای یک معنی خاص در نظر می‌گرفتند ولی در سال‌های بعد فهمیدند که زبان بدن یک عامل پیچیده و مرکب در ارتباط است که در شرایط محیطی مختلف، فرهنگ‌های مختلف، هویت‌های شخصی متفاوت و غیره هر حرکت معنی متفاوتی دارد.

چرا باید شما به مطالعه منظم زبان بدن اهمیت دهید؟ زیرا اطلاعات

به دست آمده از طریق فعالیت‌های علمی در هرجنبه‌ای از زندگی شما اهمیت فراوانی دارد. قدرت و تأثیر زبان بدن در زندگی چیزی نیست که بتوان آن را انکار کرد. پژوهش‌ها و مطالعات انجام شده در این زمینه به گونه‌ای است که بتوانید نتایج آن‌ها را در دنیای واقعی تان به کار ببرید. مسئله‌ای که تا به امروز در این حوزه وجود داشته است کمبود منابع برای کمک به افراد جهت درک جنبه علمی زبان بدن و تبدیل آن به کاربردهای عملی در زندگی آن‌ها بوده است. این کتاب طوری طراحی شده است که می‌تواند این نیاز را مرتفع سازد و دیدگاه شما را نسبت به ارتباط غیرکلامی عوض کند و روش‌های عملی آموزش این فن و به کارگیری آن را به طور مؤثر به شما معرفی می‌کند. قبل از رسیدن به این مرحله با پیش‌نیازی مقدماتی را در این زمینه فراگیریم.

ارتباط غیرکلامی و کلامی

تعریف ارتباط کلامی و غیرکلامی با پیشرفت پژوهشگران و جمع‌آوری اطلاعات

بیشتر و دقیق‌تر برای توصیف این ارتباطات، پیوسته مورد بحث قرار گرفته است.

در این کتاب ما اصول بنیادین و پذیرفته شده را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

ارتباط غیرکلامی: فرایند ارسال و دریافت پیام بدون استفاده از واژه‌هاست.

زبان بدن، حالت چهره، ایما و اشاره‌ها، حرکات بدن، لمس کردن‌ها، فاصله‌ها،

تماس‌های چشمی و غیره مثال‌هایی در این باره هستند.

ارتباط کلامی: فرایند ارسال و دریافت پیام با کمک واژه‌هاست. واژگان

گفته شده و نوشته شده و همچنین زبان اشاره از جمله مثال‌های این نوع ارتباط

هستند.

چطور زبان بدن بر روی ارتباطات ما تأثیر می‌گذارد

عناصر ارتباط کلامی و غیرکلامی نمی‌توانند به طور کامل از یکدیگر جدا شوند و همچنین نمی‌توانند از فرایند کلی ارتباط نیز مجزا باشند. این یکی از جالب‌ترین و گاهی اوقات دلسردکننده‌ترین جنبه‌های مطالعه ارتباطات است، زیرا اشکال و تعاملات بالقوه، آن قدر متعدد و متنوع است که طبقه‌بندی آن‌ها در یک گروه خاص و مشخص دشوار می‌شود. وقتی شما تنها زبان بدن و چگونگی تأثیر آن در ارتباطات را مورد توجه قرار می‌دهید در واقع بعضی ویژگی‌ها و کاربردهای اولیه ظهور می‌یابند، که آن‌ها را به موارد زیر تقسیم‌بندی می‌کنیم.

- تکرار
- تضاد
- مکمل
- جانشین
- تأکید / تعدیل
- تنظیم

این طبقه‌بندی مربوط به ارتباط غیرکلامی است که در آن هیچ صدایی تولید نمی‌شود. برای درک بهتر آن‌ها و معانی شان در دنیای واقعی مثال‌هایی را با هم مرور می‌کنیم.

▪ **تکرار**- این رفتار غیرکلامی اغلب برای تکرار آنچه که قبلاً به صورت کلامی گفته‌ایم به کار می‌رود. زمانی که شما از همسرتان می‌خواهید تا چیزی را روی میز قرار دهد، آیا به هنگام درخواست ازو، به میزان اشاره می‌کنید؟ اگر این کار را انجام می‌دهید در واقع با ارتباط غیرکلامی خود (همان اشاره) درخواستتان را مبنی بر اینکه آن را کجا بگذارد تکرار کرده‌اید.

▪ تضاد- این یکی از بزرگ‌ترین و متنوع‌ترین طبقات مربوط به رفتار غیرکلامی است. زمانی که به دوستتان می‌گویید کیکی که او درست کرده خوشمزه است (کلامی) اما چشمانتان دور را نگاه می‌کند (غیرکلامی)، تضاد در اینجا به خوبی نمایان می‌شود. زبان تضاد بدن، شاخص روشن و هشداردهنده‌ای به هنگام دروغگویی شخص است. زمانی که احساس اضطراب می‌کنید، با چیزی مخالفید و یا احساس می‌کنید که گیرافتاده‌اید و نسبت به چیزی مردد هستید، زبان تضاد بدنتان شما را لومی دهد. زمانی که عناصر کلامی و غیرکلامی در تضادند شخصی که در حال دریافت پیام‌هاست اولویت را به پیام دریافت شده از طریق زبان غیرکلامی می‌دهد.

حتی جالب‌تر اینکه هنگام قضاوت درباره پیامی که دریافت می‌کنیم بیش‌تر این نکته را مورد توجه قرار می‌دهیم که این پیام چقدر با رفتار غیرکلامی شخص مطابقت دارد. مثلاً فرزندی را تصور کنید که ادعا می‌کند دل درد دارد و نمی‌تواند آشغال‌ها را بیرون بگذارد. از آنجا که نشانه‌های غیرکلامی دل درد مانند رنگ پریده شخص، پوست عرق‌کرده‌اش و شاید تب، نمی‌تواند برای مدت طولانی تقلیبی و غیرواقعی باشد بنابراین هر چند که والدین در همان ابتدا به گفته فرزند شک می‌کنند ولی صبر می‌کنند تا ببینند که رفتارهای غیرکلامی فرزندشان واقعی است یا خیر.

▪ مکمل- این طبقه تا حدودی با طبقه تضاد درهم آمیخته است. اگر تشخیص داده شود که رفتار غیرکلامی، که تکمیل‌کننده و حمایت‌کننده گفته‌های کلامی است، واقعی بوده و تقلیبی نیست، ارزش و صحت گفته‌های کلامی را تأیید می‌کند. برای مثال، من زنی را می‌شناسم که روزی به هنگام رانندگی به علت عدم رعایت سرعت مجاز توسط افسر گشت ایالتی متوقف شد. او برای اینکه

متوقف شده بود واقعاً شرمنده بود، تنها اشتباه او این بود که حواسش به سرعت ماشین نبود و چیزی که بیش تراور را اذیت می کرد این بود که طی ۲۰ سال رانندگی هرگز هیچ پلیسی اورا متوقف نکرده بود. زمانی که پلیس به ماشین او نزدیک شد، او را درحالی دید که گریه می کرد و از دست خودش عصبانی بود. می دانید که امروزه پلیس ها در خواندن ارتباط کلامی و غیرکلامی انسانی که تحت فشار قرار گرفته است بسیار متحسنند، زیرا افرادی که پلیس آن ها را متوقف می کنند دوست ندارند که جرمیه و یا زندانی شوند بنابراین سعی می کنند که با دروغ خود را از مهلکه نجات دهند. پلیسی که این خانم را متوقف کرده بود به سرعت متوجه شد که رفتار غیرکلامی او (گریه، لرزش و دیگر چیزها) واقعی است و نه تقلیبی. همچنین سابقه رانندگی او نیز پاک و بی عیب بود و گذشته از این ها خطایش را پذیرفته بود، بنابراین فقط با دادن هشدار به او اجازه داد که برود. در اینجا رفتار غیرکلامی آن خانم مکمل گفته هایش بود و باعث شده بود که صحت و اعتبار گفته هایش برای پلیس محترم شود.

﴿ جانشینی - این طبقه در جاهایی استفاده می شود که شخص نمی خواهد از ارتباط کلامی استفاده کند. شاید در موقعیت هایی گفتن واژگان با صدای بلند دشوار باشد و یا گفتن آن ها باعث درگیری شود. در این موقعیت ها استفاده از رفتار غیرکلامی باعث می شود که شخص دریافت کننده پیام، آن را بفهمد و هیچ مشکلی به وجود نیاید.﴾

آیا تا به حال برای شما اتفاق افتاده که مثلاً در فروشگاه با آشنایی برخورد کنید که سر صحبت را با شما باز کند و قصد نداشته باشد که به آن خاتمه دهد؟ وقتی این حالت برای شما پیش می آید می توانید با استفاده از زبان بدن، خود را از این گفتگو خلاص کنید. مثلاً شما می توانید به جای نگاه به

شخص مقابل به دورتر از او نگاه کنید یا باظرافت نگاهی به ساعتتان بیندازید که یعنی دیر شده است، یا حتی زاویه بدن خود را نسبت به او تغییر دهید و یکی دو قدم از او دور شوید. اگر شخص مقابل این پیام‌ها را نفهمید ممکن است مجبور شوید به او بگویید که «بایستی اکنون بروم» یا چیزی شبیه به این، اما شما ترجیح می‌دهید که مجبور نشوید این حرف را بزنید بلکه ارتباط غیرکلامی جانشین آن را به کار برید تا موفق شوید گفتگو را به پایان برسانید.

◀ **تأکید/ تعدیل** - این طبقه شامل انواع ارتباط غیرکلامی می‌شود که برای تقویت یک پیام کلامی طراحی شده است. برای تقویت یک نکتهٔ خاص و تأکید بر آن و یا تعدیل و تضعیف آن از این طبقهٔ ارتباطی استفاده می‌شود. برای مثال به هر کدام از این دو پیام می‌توان با کمک زبان بدن، عمق و ظرافت بخشید. اگر شما از دست همکاران عصبانی هستید می‌توانید با اشاره، اخّم و یا تکان دادن سرتان پیغامی را که به او می‌رسانید تقویت کنید. این باعث می‌شود که شخص مقابل بداند شما کاملاً جدی هستید و از او می‌خواهید که پیغامتان را کاملاً درک کند. اگر شما قصد دارید اشتباه کوچکی را که کارمندان مرتكب شده است تصحیح کنید، شما با گرفتن کف دست‌هایتان به سمت بالا و لبخند اطمینان بخش و به آرامی بر روی شانه‌اش زدن (برای اینکه او را دلگرم کنید)، این پیام را به او می‌رسانید که شما در تصحیح اشتباهش جدی هستید تا او احساس نکند با ارتکاب این اشتباه دیگر دنیا به آخر رسیده و بتواند آن را به عنوان یک تجربه آموزنده برای خود قلمداد کند.

◀ **تنظيم** - این طبقه شامل رفتارهای غیرکلامی است که سرعت انتقال پیام را تنظیم می‌کنند. وقتی می‌خواهید از یک موضوع به موضوع دیگری بپردازید و یا به شخص دیگری فرصت صحبت کردن بدهید از این نوع رفتار بهره

می‌گیرید. رفتارهای تنظیمی کمک می‌کنند تا بتوانید ارتباط بین چند شخص را کنترل کنید.

برای مثال اگر شما هدایت میزگردی را بر عهده دارید ممکن است با تکان دادن سر، چرخیدن و اشاره به شخص بعدی که بر سر میز نشسته است به او بفهمانید که نوبت صحبت کردن اوست، بعضی افراد در این گونه رفتارهای تنظیم‌کننده، خوب عمل نمی‌کنند. آن‌ها قبل از آنکه حرف شخص گوینده به اتمام برسد آن را قطع می‌کنند یا بدون اینکه فرصتی به دیگران برای مشارکت در گفتگودهند، پیوسته سخن می‌گویند.

کاربردهای عملی زبان بدن

هدف از این بحث چیست؟ کاربردهای عملی زبان بدن و ارتباط غیرکلامی چیست؟ کاربردهای عملی تقریباً نامحدودند و اغلب اوقات به طور ناخودآگاه روی می‌دهند. بعضی مردم در به کاربردن زبان بدن به طور مؤثر در زندگی روزمره‌شان هیچ مشکلی ندارند ولی بعضی دیگر در تلاش‌اند تا آن را بیاموزند و به خوبی از آن استفاده کنند. نمونه‌های متداولی که چه زمانی و کجا ارتباط غیرکلامی در دنیای واقعی رخ می‌دهد عبارتند از:

اداره، هنگام فروش چیزی، گفتگوها، مصاحبه‌های شغلی، مباحث متقاعدکننده، تعاملات فروشنده / مشتری، جلسات، سیاست، هنگام استخدام نیروی انسانی، آشنایی، دوستی، تربیت فرزند، جلسات کاری، معاملات املاک، هنگام خوردن غذا، جلسات معلمان و والدین، خرید، رهبری گروه، فعالیت‌های ورزشی، برنامه‌ریزی‌های تفریحی.

این لیست می‌تواند ادامه یابد! واقعیت این است که ارتباط غیرکلامی

بخشی از هر چیزی است که هر روز شما انجام می‌دهید. ارتباط غیرکلامی مربوط به شما، هر کسی که اطراحتان باشد را تحت تأثیر قرار می‌دهد، همچنین آن‌ها هم به همین ترتیب بر روی شما تأثیر می‌گذارند.

راهی برای گریزان از ارتباط غیرکلامی وجود ندارد. اصلاً چرا شما می‌خواهید که از آن فرار کنید؟ زبان بدن یکی از قدرتمندترین بخش‌های ارتباطی ماست و شما باید آن را فرابگیرید. شما می‌توانید آن را به خوبی فراگیرید و در زندگی به کاربرید، زیرا این قابلیت را در شما به وجود می‌آورد تا زندگی تان را از هر نظر غنی‌تر، جالب‌تر، پر بازده‌تر و مؤثرتر سازید.

بهترین و مؤثرترین ارتباطات آن است که در آن از زبان غیرکلامی به بهترین نحو استفاده شده باشد. با مراجعه به سایت www.zabanebadan.com می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد ضیمناها و شیار به دست آورید.

نکات مهم فصل اول

- بحث و اظهارنظر در مورد زبان بدن از قرن‌ها پیش وجود داشته است اما پس از جنگ جهانی دوم به صورت یک رشتۀ علمی درآمد.
- زبان بدن بخش مهمی از ارتباط است اما نمی‌توان آن را به طور کامل از سایر بخش‌های دیگر ارتباط جدا کرد. آنها همگی در کتاب هم معنی دارند و با یکدیگر در تعاملند، اما این تعاملات متناسب با شرایط محیطی، فرهنگ، هویت‌ها و غیره صورت می‌پذیرند.
- تفاوت‌های ظریفی وجود دارند که ممکن است در بحث ارتباطات غیرکلامی مطرح شوند اما ما در این کتاب به تعاریف اولیه می‌پردازیم.
ارتباط غیرکلامی: فرایند ارسال و دریافت پیام بدون استفاده از واژگان است.

مثال‌هایی از جمله زبان بدن، حالات چهره، ایما و اشاره‌ها، حرکت، لمس، فاصله، تماس چشمی و چیزهای مشابه دیگر را می‌توان در این رابطه نام برد.

ارتباط کلامی: فرایند ارسال و دریافت پیام با کمک واژگان است. نمونه‌هایی از جمله واژگان گفتاری و نوشتاری و زبان اشاره از مثال‌های این نوع ارتباطند.

- شش طبقه اصلی زبان بدن در ارتباط غیرکلامی برطبق کتاب مارک‌نپ^۱

عبارتند از:

- تکرار
- تضاد
- مکمل
- جانشین
- تأکید/تعدیل
- تنظیم

• زبان بدن کاربردهای عملی نامحدودی (خواه به صورت ناخودآگاه و خواه به صورت خودآگاه) در زندگی روزمره دارد. بهترین و مؤثرترین ارتباط، ارتباطی است که در آن از ارتباط غیرکلامی به بهترین نحو استفاده شده باشد.

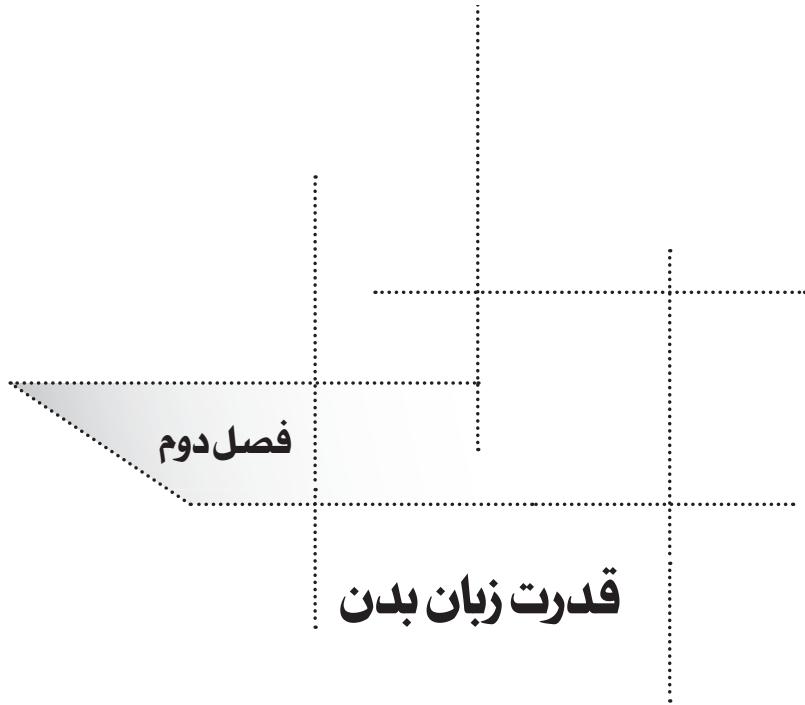
گام‌های عملی

۱. نکات مهم فصل اول را مرور کنید و به سوالات زیر پاسخ دهید.
 - ◀ کدام نکات کلیدی برایتان از همه جالب تر بود؟ چرا؟
 - ◀ کدام نکات کلیدی برایتان از همه شگفت آور تر بود؟ چرا؟
۲. در مورد ارتباطی که اخیراً با شخصی داشته اید فکر کنید سپس در مورد

1. Mark nap

رفتارهای غیرکلامی که در این تعامل بین شما اتفاق افتاد توضیحاتی بنویسید. حالا هر کدام از رفتارهای غیرکلامی (تکرار، تضاد، مکمل، جانشین، تأکید/ تعدیل یا تنظیم) را مشخص کنید.

۳. به یک رستوران، کافی شاپ، بازار یا محل عمومی دیگری بروید و تعامل بین دو یا چند شخص را مشاهده کنید، سپس توصیفی از رفتارهای غیرکلامی که می‌بینید بنویسید. حالا هر کدام از رفتارهای غیرکلامی (تکرار، تضاد، مکمل، جانشین، تأکید/ تعدیل یا تنظیم) را مشخص کنید.



متخصصان زبان بدن، در مورد این‌که زبان بدن تا چه حدی از ارتباط بین انسان‌ها را تشکیل می‌دهد، عقاید مختلفی دارند. بعضی می‌گویند ۷۵ درصد، بعضی می‌گویند ۸۵ درصد و برخی حتی ۹۰ درصد. آن‌ها معتقدند پیام مخابره شده توسط انسان‌ها از طریق رفتار غیرکلامی منتقل می‌شود، که بستگی به شرایط محیطی و افراد مورد نظر دارد. اما عدد ثابت ویا حتی متوسطی برای آن وجود ندارد. خلاصه کلام این‌که، قدرت حتی بهترین ارتباط کلامی در مقایسه با قدرت زبان بدن و ارتباط غیرکلامی ناچیز است.

چرا شما باید به زبان بدن اهمیت دهید؟

افراد بدبو مرا اذیت می‌کنند و من اغلب اوقات آن را اذعان می‌کنم که «من نسبت به بوحساس هستم». می‌توانم به اشخاص بگویم که ناها رچه چیزی خورده‌اند یا این‌که چه چیزی نوشیده‌اند و یا سیگار کشیده‌اند، همچنین مطمئن نیستم که بتوانم به خاطربوی بدن‌شان در چند متري آن‌ها بایstem.

بنابراین ما در سطح خودآگاه و شاید هم ناخودآگاه کم ویش بورا حس می‌کنیم و بدین ترتیب در مورد افراد قضاوت می‌کنیم. اما گاهی اوقات تمام این چیزها در سطح ناخودآگاه ما اتفاق می‌افتد و گاهی اوقات نتایج پژوهش‌های علمی در این خصوص، کمی تأمل برانگیز است.

تکامل بشر معیارهایی را برای زنان به وجود آورده است که با این معیارها مردان را مورد سنجش قرار می‌دهند. حس بیوایی زنان در تشخیص میزان فعالیت و تمایلات جنسی^{۱۰} برابر حس بیوایی مردان است. پژوهش‌های نشان داده است که زنان بیشتر به دنبال مردانی با قدرت باروری بیشتر و وزن‌های بهتر هستند و استشمام بوی زن دیگر از بدن مرد مقابل یکی از نشانه‌های این مردان است.^۱ تمام این چیزها در سطح ناخودآگاه آنان اتفاق می‌افتد.

اگر برای گذران زندگی مجبور به برقراری ارتباط با دیگران هستید باید بر ارتباط غیرکلامی تسلط یابید. در یکی از سمینارها به افرادی برخورد کردم که درباره تأثیر زبان بدن مشکوک هستند و قبول ندارند که بخش مهمی از زندگی شان است. حتی برخی اعتراف کردند که زبان بدن مهم است اما در فعالیت‌های روزانه شان از آن استفاده نمی‌کنند و فقط آن را به عنوان یک پس‌زمینه در ذهن‌شان دارند. اغلب این افراد به اجبار رئیس‌شان در سمینار شرکت کرده بودند و یا فکر می‌کردند که برای توسعه برنامه‌ریزی شغلی شان مجبورند در این سمینار شرکت کنند. به بیان دیگر آن‌ها از لحاظ فیزیکی حضور داشتند. اما از لحاظ ذهنی و احساسی خیر.

۱. نیاز به توضیح نیست که این پژوهش‌ها در جوامع اروپایی و آمریکایی صورت گرفته و قطعاً در تمام جوامع به خصوص کشور خودمان مصدق ندارد. -م.

وقتی شخصی به من می‌گوید دوست دارم یک تمرین سریع اما قدرتمند انجام دهم، از او می‌خواهم تا پنج فعالیتی را که در یک روز انجام می‌دهد نام ببرد و به او این اطمینان را می‌دهم که چقدر زبان بدن می‌تواند در هر کدام از این پنج فعالیت تأثیر داشته باشد. هر فعالیت را روی کاغذ جداگانه‌ای می‌نویسم و فضایی خالی برای انجام تمرین روی آن کاغذ در نظر می‌گیرم. اینجا شما می‌توانید لیست شخصی را بینید که به زبان بدن شکاک است.

بیدار شدم،

صبحانه خوردم،

تا اداره پست رانندگی کردم،

ایستادم تا چای بنوشم،

به سمینار زبان بدن آمدم.

کسی که این لیست را تهیه کرده حالت متکبرانه‌ای به خود گرفته است و انگاریه من می‌گوید «اگر توانستی ارتباط این چیزها را با زبان بدن توضیح بده». تصور کنید وقتی من شروع به نوشتمن می‌کنم و ارتباط تک‌تک این فعالیت‌ها را با زبان بدن توضیح می‌دهم، شخص مقابلم می‌خواهد از تعجب شاخ دریاورد.

● **شما بیدار شدید** – زمانی که زنگ ساعت به صدا درآمد شما ممکن است با اخم بیدار شده و آهی سنگین و مأیوسانه کشیده باشید و با شانه‌های افتاده و سرتان که به سمت پایین آویزان شده بر روی تخت خود نشسته باشید. تمام این رفتارهای غیرکلامی طرز فکر و احساسات را به هنگام بیدار شدن بیان می‌کنند. اگر شخص دیگری در اتفاقات حضور داشته است رفتارهای غیرکلامی شما روی آن شخص تأثیرگذاشته و ترجیح

داده تا زمانی که شما آنجایید از تختش بیرون نیاید چراکه دوست نداشته با شما تعاملی داشته باشد.

• **شما صبحانه خوردید** - شما وارد آشپزخانه شدید، ممکن است با بدنش صاف درحالی که مستقیم رو به جلو نگاه می‌کردید و یا درحالی که قوز کرده بودید و به پایین نگاه می‌کردید، وارد آشپزخانه شده باشید. زمانی که صبحانه می‌خوردید ممکن است با شانه‌های افتاده برروی صندلی نشسته بودید و یا این‌که شانه‌هایتان را به سمت عقب کشیده و صاف برروی صندلی قرارگرفته بودید. ممکن است روی روزنامه‌تان متمرکز شده بودید و یا به پرنده‌گان زیبای پشت پنجره که سعی داشتند توجه شما را جلب کنند هیچ اعتنایی نمی‌کردید و اگر افرادی دور از شما بودند با دیدن شما مایل نبودند که به سمتتان بیایند و با شما صحبت کنند. اما اگر صاف برروی صندلی نشسته بودید درحالی که تماس چشمی با اطرافیانتان برقرار می‌کردید و چهره شادمانی داشتید آن‌ها مشتاق بودند تا با شما صحبت کنند.

• **شما تا اداره پست رانندگی کردید** - شما وارد خیابان شدید و رانندگی کردید درحالی که با دودستتان محکم فرمان را گرفته بودید و فقط به جاده نگاه می‌کردید. رانندگان دیگر با دیدن شما می‌فهمیدند زمانی که شما از کنارشان عبور می‌کنید چگونه واکنش نشان دهند. یا ممکن است درحالی که روی صندلی خود کاملاً لم داده بودید و آرنجتان را روی کنسول ویا دسته صندلی قرار داده بودید و سرتان را هم اندازی به یک طرف کج کرده، انگار که در رویا به سرمی‌برید، در حال رانندگی بوده‌اید. شاید درحالی که لبخندی بر لب داشته‌اید و یا بسیار عبوس و اخمو بوده‌اید، با موبایل هم صحبت می‌کردید. زمانی که به اداره پست رسیدید از ماشین پیاده شدید، و در رام محکم بستید و مستقیم به طرف ساختمان اداره حرکت کردید. ممکن است کسانی که

نزدیک شما بوده‌اند و رفتارتان را مشاهده کرده‌اند فوراً درباره شما و طرز فکرتان قضاویت کرده‌اند و با خود فکر کرده باشند که اگر قرار بود با شما صحبت کنند چه واکنشی به آن‌ها نشان می‌دادید. اگر شخص دیگری در ماشین شما بود رفتارهای غیرکلامی شما بر روی میل و رغبت او برای این‌که بخواهد با شما صحبت کند تأثیر می‌گذاشت، همچنین این رفتارها احساس امنیت و احساس این‌که شما از بودنش حس خوبی دارید یا نه را تحت تأثیر قرار می‌داد.

• شما ایستادید تا چای بخرید - شما به سمت کافه‌ای راندگی کردید، شیشه را پایین کشیده به بالانگاه کردید، لبخندی زده و صبح به خیر گفتید. شخص پشت باجه بالبخندی دوستانه و سلامی صادقانه جواب صبح به خیر شما را داده است. این شخص شما را به عنوان یک انسان خوب شناخته و برای درست کردن چای شما دست به کار می‌شود شاید هم دقت بیشتری به خرج دهد، چرا که شما تأثیر مثبتی بر روی او داشته‌اید. در حالت دیگر، شما به کافه رسیدید درحالی که اخمو بودند و زمانی که شخص پشت باجه به شما خوش‌آمد گفت اصلاً لبخندی نزدید و یا جواب خوشامدگویی او را ندادید، سفارشتان را دادید و بی‌اعتنای سرتان را برگرداندید. شما تأثیر مثبتی روی طرف مقابل نگذاشته‌اید درنتیجه او شما را آدمی بداخلان و عبوس به شمار آورده و تنها هدفش این بوده که چای شما را هرچه سریع‌تر و بدون هیچ دقتی آماده کند و پولش را بگیرد و از شر شما خلاص شود.

• شما به سمینار زبان بدن آمدید - شما وارد سمینار شدید و دنبال جایی می‌گشتدید تا بنشینید. به آهستگی و با بی‌اعتنایی درحالی که چهره‌تان اخمو و خسته بود قدم می‌زدید، زیرا نمی‌خواستید در این سمینار شرکت کنید. یک صندلی در انتهای سالن انتخاب کردید تا فقط از لحاظ فیزیکی

حضورداشته باشد، اما هیچ مشارکتی در سمینار نمی‌کردید. وجود میزهای گرد به جای ردیف‌های صندلی شما را نگران می‌کرد زیرا ممکن بود شما با دیگران که بر سر میز حضورداشتند ارتباط برقرار کنید بنابراین میزی را انتخاب کردید که خالی بود سپس وسایلتان را روی آن پخش کردید. سرتان پایین بوده و حالت تمرکز به چهره خود داده بودید که این پیام را می‌رساند «شما خیلی مشغول هستید و علاقه‌ای برای گفتگو و استیاقی برای شرکت در سمینار ندارید». یا شاید شما وارد سمینار شدید طوری که وضعیت بدنتان کاملاً صاف بوده و با اعتماد به نفس گام برمی‌داشتید، مکثی کوتاه کرده و به اطراف نگاه کردید درحالی که لبخند به لب داشتید و با مردمی که از کنارتان عبور می‌کردند احوال پرسی کردید، به اطراف اتاق نگاه کردید و با افراد مختلف تماس چشمی برقرار کردید، سپس یک صندلی در ردیف جلو برگزیدید. بر سر میز با دیگران دست دادید، خود را با لبخند و تکان سر به دیگران معرفی کردید و وسایلتان را نزدیک به خود، طوری که دست و پاگیر نباشد قراردادید. با دیگران گفتگو کردید، سرتان را تکان دادید، به سمت جلو خم شدید، لبخند زدید و هنگام گفتگو از حالات چهره خود استفاده کردید.

تا زمانی که به آخر لیست رسیدم همه حضار به من توجه می‌کردند. بعضی سرشان را تکان می‌دادند و حرف‌هایم را تأیید می‌کردند و انگار می‌گفتند که «بله، من از قبل این چیزها را می‌دانستم»، درحالی که بعضی دیگر با اضطراب و با حالت عصبی می‌خندیدند، چرا که خود را در مثال‌های آورده شده قرار می‌دادند و این حالت به آن‌ها دست می‌داد، اما از این‌که دیگر بعد از این به زبان بدنشان هنگام انجام فعالیت‌های روزانه

توجه دارند خوشحال بودند.

حالا بیایید به سؤال اصلی مان برگردیم که در ابتدای این فصل مطرح شد. چرا باید به زبان بدن تأثیر دهید؟ زیرا زبان بدن بخش اصلی ارتباطات است و شما به طور دائم در حال ارتباط با دیگران هستید. بنابراین زمانی که زبان بدن شما مؤثرتر واقع شود ارتباط شما نیز مؤثرتر خواهد بود و به تدریج قادر خواهید بود تا به طور آگاهانه و نه اتفاقی بر روی دیگران تأثیر بگذارد.

بقیه این فصل به بررسی نقش‌های کلیدی فرستنده پیام، گیرنده پیام و نظاره‌گر دریک ارتباط می‌پردازد. زبان بدن و رفتارهای غیرکلامی تأثیر بسیار زیادی روی این سه نقش دارند، بنابراین ارزشش را دارد که زمان بیشتری را برای بررسی آن‌ها به طور مفصل تراختصاص دهیم.

زمانی که شما فرستنده هستید

زمانی که شما فرستنده یک پیام هستید، زبان بدن شما ترکیبی از رفتارهای جالب توجه است. گاهی اوقات رفتارهایتان به سرعت و بعضی وقت‌ها به آهستگی تغییر می‌کنند. زبان بدن یک فرستنده به دو طبقه تقسیم‌بندی می‌شود: آگاهانه و غیرآگاهانه. ولی در اینجا من مایلم که از عبارت عمده و خود به خود استفاده کنم، این باعث می‌شود تا بهتر بتوانیم رفتارهای مشخص را درک کرده و حضور آن‌ها در زندگی را بهتر احساس کنیم.

زبان بدن عمده: شما آگاهانه این رفتارها را انتخاب می‌کنید، زیرا آن‌ها هدف خاصی را دنبال می‌کنند. برای مثال وقتی شما برای مصاحبه شغلی وارد اتاق می‌شوید بدن تان را صاف نگه داشته، لبخند

می‌زیند، دست می‌دهید و خودتان را به کسانی که در اتاق هستند معرفی می‌کنید. قبلاً در جایی گفته شد که این رفتارها، رفتارهای غیرکلامی اند که مهارت، اشتیاق و صداقت شما را نشان می‌دهند. به نظر می‌رسد برخی افراد بدون این‌که به آن‌ها آموزش داده شده باشد از این رفتارها استفاده می‌کنند اما بدون توجه به این‌که این رفتارها ممکن است ذاتی باشند، بسیار محتمل است که شما آن‌ها را به صورت آگاهانه به هنگام مصاحبه انتخاب کنید.

مثال دیگری از این‌گونه رفتارها جشنواره اُسکار در هالیوود است. برای اهدای هر جایزه، اهداکننده نام نامزد منتخب را می‌خواند و دوربین‌های تلویزیونی بر روی او متمرکز می‌شوند. زمانی‌که نام برنده خوانده می‌شود نامزدهای دیگر لبخند می‌زنند، اورا تشویق می‌کنند و ممکن است سرشان را به نشانه تأیید این انتخاب توسط داوران تکان دهند. تمام این رفتارهای غیرکلامی آگاهانه انجام می‌شود و بدین منظور صورت می‌گیرد تا ناامیدی و یأس شخص را پوشاند و رفتارش را از نظر اجتماعی مطلوب نشان دهد. ممکن است برای نشان دادن احساس خود اخم‌کرده و عصبانی شوید، اما این رفتارها مؤدبانه تلقی نمی‌شوند. پس هر نامزدی که برنده نشد سعی می‌کند تا زبان بدن مناسبی را از خود نشان دهد.

درباره زندگی روزانه‌تان چطور؟ از چه نوع زبان بدن عمدی استفاده می‌کنید؟ اینجا چند مثالی که در سینهارها و کارگاه‌هایم شنیده‌ام برایتان بازگو می‌کنم: زمانی که شما در صفحه خرید فروشگاه باشید و شخص دیگری با شما وارد صفحه شود، به اونگاه نمی‌کنید و با قدم‌های استوار وارد صفحه می‌شود

طوری که جلوتر از او قرار گیرید نه پشت او.
زمانی که دیر سرکار و یا پروژه می‌رسید سعی می‌کنید نگاه تان به نگاه
رئیستان نیفتند و ازا دوری می‌کنید.

معلم جدید با این که کمی احساس ترس می‌کند اما در روز اول مدرسه با
اطمینان و رفتار کاملاً آرام وارد کلاس درس می‌شود.

وقتی بچه‌ای را می‌خواهید تنبیه کنید در حالی که او نشسته است بلند
می‌شوید و می‌ایستید، زیرا این حالت اقتدار شما را بیشتر نشان می‌دهد.
پستان را به مطب دندان پزشکی می‌برید، در حالی که دندان پزشک در
مورد کanal ریشه دندان توضیحاتی می‌دهد بسیار مضطرب هستید، اما
زمانی که قصد دارد کار را شروع کند به او لبخند می‌زنید و با اعتماد به نفس
عمل می‌کنید تا الگوی خوبی برای پستان باشد.

شما به شدت از کلم بروکلی متنفرید اما وقتی برای خوردن شام به
خانه دوستتان دعوت می‌شوید تا شام را با او و خانواده اش میل کنید
متوجه می‌شوید که غذا بروکلی است. برخلاف میل درونی تان طعم غذا
را با تکان دادن سرتان، بستن چشم‌ها یا تان و لبخند زدن تأیید می‌کنید و
زمانی که مادرش دستور طرز پخت آن را توضیح می‌دهد برخلاف علاقه تان
به دقت و با علاقه گوش می‌دهید.

من مدام از این مثال‌های جالب که در سینارها مطرح می‌شود شگفت‌زده
می‌شوم. واقعاً هر احتمالی که به ذهن می‌رسد در این سینارها به عنوان مثال
مطرح می‌شود و هر دفعه کسی با موردی کاملاً جدید سروکله اش پیدا می‌شود و
لیست مرا کامل تر می‌کند.

بیایید چند تا از این نمونه‌ها را باهم بخوانیم:

- زنان می‌توانند علامت‌هایی را که از طرف مردان ارسال می‌شوند بخوانند که اگر همین علامت‌ها از طرف زنان ارسال شود اکثر مردان قادر به خواندن آنها نیستند.

- زنان به وضعیت داخلی ماشین مردان توجه می‌کنند به ویژه این‌که آیا صندلی‌های جلو و عقب تمیز هستند یا خیر.

- زنان از مردان انتظار دارند تا همیشه سروقت کارهایشان را انجام دهند و اگر این‌گونه نباشد آن‌ها شایسته تعریف و تمجید نیستند.

- زنان دوست ندارند مردان از بالا به آن‌ها خیره شوند، مگر آنکه از نظر عاطفی به آن مردان علاقه‌مند باشند.

تا اینجا درباره زبان بدن عمدی، از منظر رفتارهای غیرکلامی که شما برای ارتباطاتتان استفاده می‌کنید صحبت کردیم، اما طرف دیگر این قضیه هم وجود دارد که باید آن را بشناسید؛ زمانی هست که زبان بدن عمدی شامل هیچ‌گونه عمل و یا رفتاری نمی‌شود و انتخاب شما مبنی بر این‌که رفتاری را از خود بروز ندهید، خود یک رفتار عمدی است.

اگر شما در اداره‌ای که پراز اتفاق است کارکرده باشید احتمالاً به سرعت این مطلب را درک می‌کنید. همکاری‌تان در راه روبرو قدم می‌زند و در حال جمع کردن پول خرید هدیه تولد برای یکی از مدیران شرکت است. فرمی که در دست دارد را تکان می‌دهد و به دنبال کسانی می‌گردد که علاقه‌مند به شرکت در خرید این هدیه باشند. شما با آنکه متوجه حضور او می‌شوید ولی همان‌طور که سر جایتان نشسته‌اید و به رایانه‌تان چشم دوخته‌اید ترجیح

می‌دهید به کارتان ادامه دهید. حتی سرتان را هم برنمی‌گردانید تا به او نگاهی بیندازید، زیرا نمی‌خواهید که مستقیماً در چشمانش نگاه کنید و به او نه بگویید. از طرفی دیگر نمی‌توانید با رفتار تندی اورا از خود دور سازید چون گزارش شما را رد می‌کند.

مثال دیگری که برای بسیاری از والدین ملموس‌تر است، زمانی است که پسر و دختر شما در آشپزخانه در حال جروبیث بر سر موضوعی جزئی باشند و شما نیز در اتاق نشیمن در حال مطالعه هستید. جروبیث ادامه دارد، پس فکر می‌کنید برای آنکه مسئله را حل کنید بایستی میانجی‌گری کنید تا بتوانید دوباره با آرامش برگردید و به مطالعه‌تان ادامه دهید. اما تصمیم می‌گیرید که خودشان مسئله را حل کنند بنابراین به مطالعه خود ادامه می‌دهید و حتی سرتان را برنمی‌گردانید تا ببینید یا بشنوید و اصلاً انگار به نظر می‌رسد هیچ توجهی به این قضیه ندارید که در اتاق بغلی‌تان جروبیثی در حال روی دادن است. هیچ تغییر قابل توجهی در زبان بدن‌تان رخ نمی‌دهد اما همین عدم تغییر در واقع همان گزینه‌ای است که شما برای زبان بدن خود انتخاب کرده‌اید و عکس العمل نشان ندادن شما نمونه‌ای از زبان بدن عمدی است.

زبان بدن خود به خود: این رفتارها به صورت خود به خود و غیر عمدی اتفاق می‌افتد. برای مثال زمانی که شما به خاطر تماشای صحنهٔ خشن یک فیلم وحشت‌زده می‌شوید نفستان بند می‌آید، کمی به عقب پرتاپ می‌شوید و ترس در چهره‌تان مشاهده می‌شود. این رفتار ممکن است تنها برای چند ثانیه باشد اما آن‌ها کاملاً واقعی‌اند. همچنین روی قضاوت شما در مورد خودتان و قضاوت دیگران در مورد شما تأثیر می‌گذارند.

در عین حال امکان این که بیاموزید چگونه رفتارهای خودجوش (خودبه خود) را به حداقل برسانید و یا حتی کنترل کنید وجود دارد، ولی به گذشت زمان همراه با تمرین نیاز دارد. نوع شخصیت شما تاثیر زیادی بر چگونگی کنترل این رفتارها دارد. اگر شما انسانی اجتماعی، پراحساس و بروونگرا باشید، بنابراین طبیعتاً شما کنترل کمتری بر روی زبان بدن غیررادی خود دارید و زمان طولانی‌تری را باید به یادگیری اداره آن اختصاص دهید. اما اگر شما انسانی تودار و درونگرا هستید و معمولاً همه چیز را درون خود می‌ریزید طبیعتاً می‌توانید کنترل بیشتری بر روی زبان بدن غیررادی خود داشته باشید و احتمالاً زمان کمتری را بایستی به یادگیری اداره آن اختصاص دهید.

بچه‌ها، نوجوانان و بزرگ‌سالان جوان، معمولاً به خاطر این که در پنهان نگه‌داشتن و پوشاندن احساساتشان کم تجربه هستند بیشترین رفتار غیرکلامی خودجوش را از خود بروز می‌دهند. آن‌ها هنوز به طور کامل از لحاظ اجتماعی تعلیم نیافته‌اند که بدانند چه چیزی درست است و چه چیزی نادرست. برای مثال بچه‌ها وقتی فرد بزرگ‌سالی را می‌بینند که اثر زخم بزرگ و یا عیب و نقص دیگری روی صورتش وجود دارد احتمالاً به طور ناخودآگاه خود را عقب کشیده، اخم کرده و به او با انگشت اشاره می‌کنند. آن‌ها نمی‌خواهند که بی‌ادب باشند یا به کسی بی‌احترامی کنند، فقط نیاموخته‌اند که چطور این رفتارهای غیرکلامی خودجوش را پوشانند و یا کنترل کنند؛ رفتارهایی که ممکن است کسی را آزده و یا شرمnde سازد. با گذشت زمان و کسب تجربه اکثر افراد یاد می‌گیرند تا همه رفتارهای خودجوششان به جز آن‌هایی که بسیار شدید هستند را تحت کنترل خود درآورند. شما ممکن است یادگرفته باشید زمانی که یک ارتقای شغلی را از

دست می‌دهید گریه نکنید اما آگریک دوست، فامیل یا حیوان دست‌آموز خود را از دست بدھید خود به خود اشکتان جاری می‌شود. عصبانیت مورد دیگری است که اکثر افراد یاد می‌گیرند تا آن را پوشانند مگر آنکه عصبانیت آن‌ها شدید باشد.

یک جنبه جالب از زبان بدن خود به خود این است که گاهی افراد این رفتارها را عمدتاً انجام می‌دهند و تلاش می‌کنند تا با انجام این‌گونه رفتارها جلب توجه کنند و یا امتیازی به دست آورند. برای مثال، می‌توان به دختر نوجوانی اشاره کرد که وانمود می‌کند پسری که دوستش دارد او را ترسانده است، تا توجه پسر را به سمت خود جلب کند. مثال دیگر بزرگ‌سالی است که به هنگام اهدای جایزه به او، وانمود می‌کند که شگفت‌زده شده است و با این کار قصد دارد نشان دهد که انسان فروتنی است.

واقعاً این‌گونه رفتارها دست‌کمی از طنز ندارند. وقتی شما یک رفتار غیرکلامی خودجوش را وانمود می‌کنید، آن رفتار تبدیل به رفتار غیرکلامی عمدی می‌شود. بنابراین در طبقه‌بندی، متعلق به طبقه رفتار غیرکلامی عمدی است.

زمانی که شما گیرنده هستید

زمانی که شما دریافت‌کنندهٔ پیامی هستید زبان بدن نقش مهمی را در دو حالت مهم بازی می‌کند. اول رفتارهای غیرکلامی خودتان، سپس تفسیرتان از رفتارهای غیرکلامی فرستنده. به عبارتی دیگر گیرنده مجبور است که به طورهم‌زمان پیام فرستنده را بفهمد، آن را با زبان بدن خود درآمیزد و زبان بدن فرستنده را تفسیر کند. تمام این‌ها تنها در عرض چند ثانیه یا کمتر رخ

می‌دهد و علاوه بر این، این اتفاق مدام به هنگام تعامل روی می‌دهد. همان‌طورکه در سeminارها این روند را شرح می‌دهم در کمال تعجب از روی چهره و رفتار شرکت‌کنندگان متوجه می‌شوم که آن‌ها پیچیدگی این مطالب را درک می‌کنند و سعی دارند که بفهمند چگونه زبان بدنی که در ضمیر آن‌ها نفوذ کرده است بر تمام جوانب زندگی‌شان تأثیر می‌گذارد. جالب‌تر این که وقتی از آن‌ها می‌خواهم مثالی را که در زندگی برایشان اتفاق افتاده است بیان کنند دقیقاً آن چیزی را می‌گویند که مطابق با همین روند است.

مثال مورد علاقه من دو تردستی‌اند که پرتفال‌های خود را به سمت یکدیگر می‌اندازند. هر تردست بر روی نگه‌داشتن پرتفال‌های خود در هوا متمرکز است و پرتفال‌های اضافی را به سمت تردست دیگر پرتاب می‌کند، همچنانین پرتفال‌های پرتاب شده از طرف او را دریافت می‌کند.

زمانی که شما به عنوان گیرنده پیام عمل می‌کنید شما در واقع در یک لحظه در حال پردازش صدھا و شاید هزاران اطلاعات هستید، بنابراین ذهنتان مجبور می‌شود که بسیاری از آن‌ها را به صورت ناخودآگاه پردازش کند، در غیر این صورت شما نمی‌توانید میزان زیادی از اطلاعات را تجزیه و تحلیل کنید. اگر شما درباره ارتباط غیرکلامی آموزش دیده باشید فوراً ذهن ناخودآگاه شما آن اطلاعات را آنالیز و بهترین جواب را ارسال می‌کند.

اگر شما در مورد رفتارها با حدس و گمان و قضاوت‌های سرخود عمل می‌کنید و هرگز تحقیق نمی‌کنید که در این مورد حق با شما بوده است یا خیر، (شبیه به ۹۹,۹۹ درصد مردم روی کره زمین) متوجه خواهد شد که غرایز شما بسیار بیشتر از این‌که درست باشند، استباهند. مسئله

این است که ما به ندرت به اشتاهاتمان پی می‌بریم، زیرا همیشه مواردی را می‌بینیم که در مورد آن‌ها درست فکر کرده‌ایم و به همین خاطر فکر می‌کنیم که در خواندن زبان بدن مهارت داریم. درحالی‌که در حقیقت اگر در این‌باره اشتباهی مرتكب شویم باعث می‌شود تا هم میلیون‌ها تومان پول از دست دهیم و هم روابطمان خدشه دار شود.

معلوم شد که اطلاعات غیرکلامی تقریباً به طور کامل در ذهن ناخودآگاه ما پردازش می‌شوند. انسان نسبت به ارتباط غیرکلامی بسیار حساس است تا حدی که می‌تواند زبان بدن افراد دیگر را تفسیر کند، اما دقیقاً نمی‌تواند بگوید که کدام قسمت از اجزای بدن آن‌ها باعث شده که او چنین تفسیری داشته باشد. تحقیقات نشان می‌دهند که زنان به میزان قابل توجهی نسبت به مردان در خواندن زبان بدن اشخاص مهارت بیشتری دارند. ممکن است گفته شود که این تحقیقات توسط کسی صورت گرفته که مدافع و یا مخالف تبعیض جنسیتی بوده است ولی باید گفت این تحقیقات پژوهش‌های علمی محکمی است که توسط دانشمندان مختلف انجام شده است.

اکثر متخصصان براین باورند که اختلاف جنسیتی به طور طبیعی وجود دارد. این مطلب که چون زنان مسئول تربیت کودکان اند و کودک در ابتدا به صورت غیرکلامی با مادر ارتباط برقرار می‌کند پس طبیعتاً قدرت خواندن زبان بدن در زنان پرورش می‌یابد، تا حدی درست است. البته این فقط یک قسمت از تمام آن چیزی است که در مورد قدرت تفسیر ارتباط غیرکلامی در زنان وجود دارد. بدون در نظر گرفتن جنسیت‌دان، دریافت پیام، شما را ملزم به قضاوت درباره پیام می‌کند، از قبیل این‌که: آیا واقعی است؟

آیا صادقانه است؟

آیا صحبت دارد؟

آیا ضروری است؟

آیا مهم است؟

آیا کامل است؟

دریافت پیام همچنین شما را ملزم به قضاوت درباره فرستنده پیام می‌کند از قبیل این‌که:

آیا دارد چیزی را مخفی می‌کند؟

آیا می‌خواهد مرا فریب دهد؟

آیا به من دلگرمی می‌دهد؟

آیا عصبانی است؟

آیا سعی می‌کند که از ابراز یک موضوع حساس خودداری کند؟

آیا سعی می‌کند مرا تهدید کند؟

زمانی‌که شما گیرنده هستید تفسیرتان از پیام بستگی به خیلی چیزها دارد: واژگان، تجربه، شخصیت، تعاملات قبلی وغیره. اما زبان بدن یکی از عوامل بسیار قدرتمند در تفسیر شما از پیام است.

زمانی‌که شما ناظر هستید

زمانی‌که شما ناظر هستید، عناصر ارتباطی بدن ابعاد کاملاً جدیدی به خود می‌گیرند. در این صورت شما مستقیماً درگیر ارتباط نشده‌اید و فقط ناظر زبان بدن و رفتارهای غیرکلامی هستید. پس در این صورت تفسیر این‌که چه چیزی در حال اتفاق افتد این است اهمیت بیشتری دارد.

تنها مشاهده در اینجا هدف اصلی نیست بلکه شما مانند تمام مشاهده‌کننده‌های دیگر که به یک تعامل خاص نگاه می‌کنند به هنگام مشاهده، چیزهایی را که دوست دارید، متنفرید، تعصب‌هایتان، تجارت و ویژگی‌های شخصی‌تان را با آن چیزی که می‌بینید ترکیب می‌کنید. این نشان می‌دهد چرا افراد مختلف با نگاه به یک رویداد مشابه، توصیف‌های متفاوتی را ارائه می‌دهند.

به این مثال توجه کنید: فرض کنید شما انسانی تودار و درون‌گرا هستید، طبیعتاً مایل نیستید که احساساتتان را نشان دهید و زبان بدن‌تان هم تقریباً همیشه تحت کنترلتان است و با احتیاط عمل می‌کنید. یک روز بعد از ظهر وارد اداره می‌شوید و می‌بینید که کیوان و مهران در حال بحث و گفتگو هستند. کیوان خیلی احساساتی و بروون‌گراست درحالی‌که مهران تودار و درون‌گراست. آن‌ها درباره مسئله‌ای با یکدیگر به صورت جدی در حال گفتگو هستند ولی نمی‌توانند به توافق قابل قبولی برسند. سپس مدیرتان از شما می‌پرسد که چه اتفاقی بین آن‌ها پیش آمده است. از دیدگاه شما به عنوان یک شخص تودار می‌توان گفت که شما ممکن است زبان بدن کیوان را عصبانی، احساساتی یا خیلی افراط‌گرایانه توصیف کنید. از طرفی دیگر ممکن است زبان بدن مهران را آرام، منطقی و کنترل شده تعبیر کنید. شخص دیگری که نسبت به شما احساساتی‌تر است ممکن است تفسیر کاملاً متفاوتی از تعامل بین کیوان و مهران داشته باشد.

حتی خلق و خوی شما تأثیر زیادی روی مشاهده و تفسیر تعامل‌ها و ارتباطاتتان دارد. اگر شما خلق و خویتان تنگ است و احساس منفی دارید ممکن است در مورد دیگران هم به همین شکل قضاوت کنید. اما اگر شما

خوشحالید تفسیر شما از زبان بدن و رفتارهای غیرکلامی دیگران به احتمال زیاد همان خوشحالی و خوش خلقی است.

عامل دیگری که در مشاهده شما تأثیر می‌گذارد ارتباطتان با شخص یا اشخاصی است که در حال مشاهده آن‌ها هستید. شما به طور طبیعی معمولاً زبان بدن یک دوست نزدیک یا عضو خانواده را با معیارهای متفاوتی نسبت به زبان بدن یک بیگانه یا آشنای جدید و یا شخصی که به شدت از او متنفرید، مشاهده و تفسیر می‌کنید.

من نمی‌گویم که شما ناظر قابل اعتمادی نیستید چون برداشت‌ها، شخصیت، خلق و خواه و روابط مربوط به خودتان را دارید، بلکه می‌گویم شما انسانید و به هیچ وجه به طور صدرصد بی‌طرفانه و هدفمند عمل نمی‌کنید. تنها چیزی که از شما می‌خواهم در موردش فکر کنید این است که چطور ویژگی‌های ارتباطی شما روی تفسیرتان از زبان بدن دیگران تأثیر گذاشته و قضاوتتان درباره یک پیام، فرستنده، گیرنده، و یا ترکیبی از این‌ها را تحت تأثیر قرار داده است. آگاهی از این قضیه، شما را به جای انجام واکنش‌هایی که از نظرتان درست است و یا تعابیر نا هوشیارانه، به سوی مشاهده اندیشمندانه سوق می‌دهد.

واقعیت‌های شگفت‌آور در مورد زبان بدن

فاکتور انگشت: برای این‌که بتوانید بعضی از استعدادهای خود را ارزیابی کنید حتماً لازم نیست که از تمام بدن‌تان استفاده کنید. به دست راستتان نگاه کنید و اندازه انگشت اشاره‌تان را با انگشت حلقه‌تان مقایسه کنید.

- در اکثر زنان (الگوی زنانه) اندازه انگشت اشاره با انگشت حلقه با هم یکسان است.
- در اکثر مردان (الگوی مردانه) انگشت اشاره کوتاه‌تر است که احتمالاً در ریاضی قوی ترند و به طور طبیعی تهاجمی ترند.
- زنان هم‌جنس‌گرا معمولاً الگوی مردانه دارند.
- مردانی که برادران بزرگ‌تری دارند الگوی مردانه انگشتانشان نسبت به آن‌هایی که ندارند بارزتر است.
- مردانی که تناسب دو انگشت‌شان به تناسب انگشتان زنان نزدیکتر است، بیش‌تر مستعد افسردگی‌اند.
- بچه‌هایی که انگشت حلقه‌شان نسبت به انگشت اشاره‌شان بلندتر است احتمالاً نمرات ریاضی بالاتری در مقایسه با نمرات خواندن و نوشتن و یا نمرات امتحان شفاهی کسب می‌کنند.
- دانش‌آموزانی که بر عکس انگشت حلقه‌شان نسبت به انگشت اشاره‌شان کوتاه‌تر است نمرات بالاتری در خواندن و نوشتن دارند و نمرات شفاهی آن‌ها نسبت به نمرات‌شان در درس ریاضی بالاتر است.
- در آخر این‌که تمام این حقایق به طور میانگین و نه صدرصد برای همه افراد بیان شده است، چراکه استثناهایی هم وجود دارد. این‌ها بخشی از اطلاعاتی است که در این زمینه مطرح شده است و شما قبل از مطالعه این کتاب در مورد آن‌ها چیزی نمی‌دانستید.

نکات مهم فصل دوم

- زبان بدن و رفتارهای غیرکلامی قدرتمندترین اجزای سازنده یک ارتباط اند. اکثر افراد متوجه نیستند که چقدر این اجزا قدرتمندند مگر اینکه در حال انجام فعالیت‌های روزمره به آن‌ها دقت کنند. در این صورت به تدریج به اهمیتشان پی می‌برند.
- زمانی که شما فرستنده پیام هستید زبان بدنتان ترکیب پیچیده‌ای از رفتارهاییتان است. رفتارهای شما به طورکلی در دو طبقه تقسیم‌بندی می‌شوند: عمدی (آگاهانه) و خودبه‌خود (ناخودآگاه).
- زبان بدن عمدی به دو دسته تقسیم‌بندی می‌شود: زبان بدن عمدی که شما برای انجام عملی خاص از آن استفاده می‌کنید و زبان بدن عمدی که شما برای عدم انجام عملی خاص از آن بهره می‌برید. این‌که یاد بگیریم چگونه آن را در موقعیت‌های مختلف متناسب با هنجارهای اجتماعی کنترل و هدایت کنیم به گذر زمان و کسب تجربه نیاز دارد.
- بچه‌ها، نوجوانان و بزرگسالان جوان معمولاً، رفتارهای ناخودآگاه را از خود بروز می‌دهند و این اساساً به خاطر جوانی و تجربه کمی است که از زندگی دارند. همچنین بزرگسالانی که احساساتی و بروونگرا هستند، معمولاً زبان بدن ناخودآگاه بیشتری نشان می‌دهند تا بزرگسالانی که تودار و درونگرایند.
- وقتی شما دریافت‌کننده پیامی هستید، زبان بدن نقش مهمی را بازی می‌کند. شما رفتارهای غیرکلامی فرستنده را تفسیر و رفتارهای غیرکلامی خودتان را مدیریت می‌کنید. دریافت یک پیام شما را ملزم به پردازش اطلاعات زیادی می‌کند، بنابراین ذهن شما مجبور می‌شود بیشتر

این اطلاعات را به صورت ناخودآگاه پردازش کند. به عنوان شخص دریافت‌کننده لازم است تا درباره خود پیام و فرستنده آن قضاوت کنید.

• وقتی شما مشاهده‌کننده یا ناظر هستید، این‌که، زبان بدن و رفتارهای غیرکلامی یک تعامل را تجزیه و تحلیل کرده و آن را تفسیر کنید اهمیت بیشتری دارد. گرایش‌های شما (احساساتی یا تودار) روی تفاسیرتان تأثیر می‌گذارد، همچنین چیزهای دیگری از جمله خلق و خوی شما، شخصیتتان و روابطتان با کسانی که شما آن‌ها را نظاره می‌کنید بر روی تفسیرتان در مورد آن ارتباط اثر دارند.

تمرین‌های فصل دوم

۱. نکات مهم فصل را مرور کنید و به سوال‌های زیر پاسخ دهید
 - ◀ کدام نکات کلیدی برایتان از همه جالب تر بود؟ چرا؟
 - ◀ کدام نکات کلیدی برایتان از همه شگفت‌آور تر بود؟ چرا؟
۲. تصور کنید شما آدمی هستید که نسبت به زبان بدن مشکوکید. ۳ تا ۵ فعالیتی که امروز انجام داده‌اید را بنویسید و بگویید چگونه زبان بدن و رفتارهای غیرکلامی بر روی آن‌ها تأثیر داشته است.
۳. درباره تعاملی که شما در آن نقش فرستنده را داشته‌اید فکر کنید و بگویید که چه نوع زبان بدن و رفتارهای غیرکلامی به کار برده‌اید. کدام یک از آن‌ها عمدی و کدام یک خوب به خود بوده است.
۴. درباره تعاملی که شما در آن نقش گیرنده را داشته‌اید فکر کنید و بگویید که چه نوع زبان بدن و رفتارهای غیرکلامی را پردازش کرده‌اید و این‌که چگونه پیام و فرستنده پیام را تفسیر کرده‌اید.

۵. درباره تعاملی که شما در آن نقش ناظر (مشاهده‌کننده) را داشته‌اید فکر کنید. شخصیت شما، برداشت‌ها، خلق و خوی و روابط شخصی‌تان چگونه روی مشاهدات و تفاسیرتان اثرگذاشته است؟