

چگونه دیگران را تحلیل کنیم؟

راهنمای دیدن، شنیدن و پرسش‌های
مؤثر برای درک بهتر خود و دیگران

نویسنده: جک لارنسون مترجم: علی هداوند



به نام خدا

چگونه دیگران را تحلیل کنیم؟

راهنمای دیدن، شنیدن و پرسش‌های مؤثر برای درک بهتر خود و دیگران

نویسنده: جک لارنسون

مترجم: علی هداوند

ناشر: بذر خرد

لارنسون، جک
چگونه دیگران را تحلیل کنیم؟ راهنمای دیدن، شنیدن و پرسش‌های مؤثر
برای درک بهتر خود و دیگران / جک لارنسون؛ ترجمه علی هداوند.
تهران: بذرخرد، ۱۳۹۹.

ISBN: 978-622-7283-39-6

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا
عنوان اصلی: How To Analyze People?... 2019.

۱. ارتباط بین اشخاص. ۲. ارتباط بین اشخاص -- جنبه‌های روان‌شناسی.
هداوند، علی، مترجم

BF ۶۳۷ ۱۵۸/۲

۱۳۹۹

کتابخانه ملی ایران ۷۳۷۸۶۲۴

چگونه دیگران را تحلیل کنیم؟

نویسنده: جک لارنسون

مترجم: علی هداوند

ویراستار: نغمه نقشین‌پور

طراح جلد: مرگان کریمی

صفحه‌آرا: فریبا علیجانی

نوبت چاپ: اول

تاریخ چاپ: ۱۴۰۰

تیراژ: ۳۰۰ جلد

قیمت: ۳۹۵۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۸۳-۳۹-۶

فهرست

چرا باید این کتاب را بخوانید؟

پیش‌گفتار

تصور اولیه

تجزیه و تحلیل رفتار متقابل

گونه‌های شخصیت

ارتباط غیرکلامی: خواندن (فهمیدن) زبان تن

خودت را بشناس؛ دیگران را بشناس

هنر سؤال کردن مؤثر

مهارت‌های شنیداری کارآمد

خواندن سرد آدم‌ها در اولین نگاه

چگونه حقیقت را تشخیص دهیم

چگونه مردم را بفهمید تا بتوانید حس‌های برترتان را برانگیزید

نتیجه‌گیری

کلام آخر

چرا باید این کتاب را بخوانید؟

مهارت فهمیدن آدم‌ها را گسترش دهید و آن را بهبود ببخشید

پیش از آن‌که آدم‌ها تصورات اولیه‌شان را بروز دهند به کند و کاو آن‌ها پردازید. آیا هیچ وقت شده بخوانید کسانی را بشناسید و به تصمیم‌ها و هدف‌های آن‌ها پی ببرید؟ این‌که یاد بگیرید چگونه به شکلی مناسب از این شیوه بهره ببرید، در بهبود بخشیدن و تقویت بسیاری از زمینه‌های کار، روابط و خودپیشبردی^۱ شما مؤثر خواهد بود و به شما کمک خواهد کرد. تیپ‌های پیشنهادی و شیوه‌ها می‌توانند به خواننده کمک کنند که روشی دقیق پیدا کند تا یاد بگیرد چگونه افراد را به درستی ارزیابی کند.

خوب است درباره‌ی استفاده از راهکارهای ناشناخته در مورد شناخت روحیه، احساسات درونی و عواطف یک شخص برایتان حرف بزنم که هیچ نکته‌ی تاریکی باقی نماند.

در کتاب چگونه دیگران تحلیل کنیم؟ دقیقاً به آن خواهید رسید.

شاید حیرت کنید که بسیاری از آدم‌ها بر این باورند که ارتباط برقرار کردن با دیگران از راه گفت و شنود رایج‌ترین شیوه است؛ اما آنچه نمی‌دانند این است که نظریه‌های ارتباط کلامی واقعی فقط ۱۰ درصد (و حتی کمتر) از مفهوم کلی پیامی است که منتقل می‌شود.

از این گذشته، آنچه آن‌ها می‌گویند هرگز نمی‌تواند به تنهایی صداقت و درستی مردم را تعیین کند. واقعیت این است که حرف‌هایی که از طریق کلام منتقل می‌شوند بیان‌کننده‌ی آن چیزی نیستند که گوینده به آن باور دارد و احساسش می‌کند. فقط با فهمیدن و کند و کاو زبانِ تَن آن‌هاست که می‌توانید عقاید و عواطف درونی و واقعی آن‌ها را مشخص و معلوم کنید.

مطالبی که در این کتاب یاد خواهید گرفت عبارت‌اند از:

✓ فهمیدن خود و دیگران

✓ تصور اولیه

✓ گونه‌های شخصیت

✓ ارتباط غیرکلامی

✓ تست‌های شخصیت

✓ مهارت‌های خوب شنیدن

✓ هنر پرسش‌های مؤثر

✓ نظریه‌های شخصیت

✓ زبان تن

✓ خواندن سرد ۲ آدم‌ها در اولین نگاه

✓ شیوه‌های کند و کاو و بررسی آدم‌ها

مطالب بیشتر و بیشتر!

آنچه باعث رفتار و کردار شما و اطرافیانتان می‌شود یاد بگیرید و بفهمید چگونه می‌توانید دیگران را جذب کنید و رویشان تأثیر بگذارید. شیوه‌ها و راهکارهای ما چشمان شما را بر آنچه انجام می‌دهید خواهند گشود، کارهایی که می‌توانند ریاستان را ناراحت کنند و اهمیت شما را نزد دیگران از بین ببرند. به عنوان یک رابط قهرمان، به دیگران روحیه می‌دهید و تشویقشان می‌کنید تا به هدف‌ها و خواسته‌هایی که شما فکر دستیابی به آن‌ها را هم نمی‌کردید برسند.

این‌که یاد بگیرید چگونه به شکلی درست به ارزیابی دیگران پردازید، ممکن است حتی خودتان را از سناریویی که زندگی‌تان را تهدید می‌کند محافظت کند و برهاند. به خودتان آموزش می‌دهید که به ندای هشدار درونی گوش دهید که بخشی از ناخودآگاه شماست و علائم و نشانه‌های خطر را پیش از آن‌که فرصت واکنش به آن‌ها را داشته باشید، به شما اعلام می‌کند.

چرا پیش از آن‌که صدها دلار برای کلاس‌های خودپیشبردی و [توستا مسترز ۳](#) هزینه کنید، وقت نگذارید و از اطلاعاتی که این کتاب برایتان فراهم کرده است بهره‌مند نشوید؟

پیش‌گفتار

آیا دوست دارید ذهن آدم‌ها را بخوانید؟ منظورم این است که آیا می‌خواهید بدانید چگونه می‌شود بی‌درنگ آدم‌ها را درک کرد؟ بسیاری از دانشمندان و خبرگان می‌گویند خواندن ذهن آدم‌ها و فهمیدن آن‌ها فقط با نگاه کردن به آن‌ها کاری است محال. درست می‌گویند، هرگز نمی‌توانید کسی را بشناسید مگر این‌که با او گفت‌وگوی زیادی داشته باشید، رفت و آمد کنید و بیرون بروید.

چگونه می‌توانید بفهمید یک شخص چه موقع خوشحال، اندوهگین، علاقه‌مند و هیجان‌زده است یا چه احساسی دارد؟ خواندن احساسات واقعی یک شخص دیگر کار ساده‌ای نیست. در دوره‌ی کودکی، پیش از آن‌که چیزی از پدرم بپرسم، اطمینان حاصل می‌کردم که در موقعیت خوبی باشد و حال و حوصله داشته باشد. اگر در موقعیت خوبی نبود، امکان داشت چیزی را که از او می‌خواستم در اختیارم نگذارد. پیش از آن‌که چیزی را از کسی بخواهید و انتظار داشته باشید به راحتی به

خواسته‌تان می‌رسید، باید شرایط را بررسی کنید و شخص را بشناسید. این موضوع اهمیت زیادی دارد.

این یک حقیقت پذیرفته‌شده است که با مشاهده و در نظر گرفتن حرکات بدن (زبان تن) و چشم‌های شخص است که می‌توانید بفهمید او به چه چیز می‌اندیشد. درواقع، خواندن و فهمیدن نشانه‌های زبان تن و حرکت چشم‌ها مهارتی است مهم که اگر آن را به خوبی بدانید، به خیلی چیزها دست می‌یابید.

به نظر می‌رسد بعضی‌ها به طور طبیعی دارای چنین مهارتی هستند؛ اما بسیاری از ما به نشانه‌ها و پیام‌هایی که شخص از خود نشان می‌دهد بی‌توجه هستیم. اگر بخواهید به این مهارت برسید، باید به این جنبه‌ها بیشتر توجه کنید.

با یادگیری و شناخت الگوهای شخصیتی مشخص و استفاده از روش‌هایی که افراد تجربه‌ی ذهنی‌تان را از طریق آن‌ها می‌سازند، می‌توانید به این مهارت دست یابید. برای مثال، می‌توانید بفهمید که آیا شخص مد نظر کسی است که می‌تواند به خوبی در برابر فشار مقاومت کند و حتی در موقعیت‌های حاد خونسرد باشد یا نه.

سه شیوه‌ی اصلی وجود دارد که نشان می‌دهد آدم‌ها چگونه به استرس واکنش نشان می‌دهند: عاطفی، انتخابی یا فکری. آدم‌های عاطفی کسانی هستند که دچار احساسات خاص می‌شوند و کاری هم از دستشان برنمی‌آید. آدم‌های انتخابی کسانی هستند که در گام نخست احساساتی را تجربه می‌کنند، اما بعداً تصمیم می‌گیرند

که از آن‌ها فاصله بگیرند و از روی منطق کارها را پیش ببرند. دسته‌ی سوم آن‌هایی هستند که به طور کلی واکنش عاطفی ندارند _ آن‌ها فقط از روی خرد و منطق به هر چیزی فکر می‌کنند.

می‌توانید درباره‌ی یک موقعیت کاری که آن‌ها را به دردسر دچار کرده است، از آن‌ها سؤال کنید. آدم‌های عاطفی تا حدی به مرور آنچه که تجربه کرده‌اند می‌پردازند _ می‌توانید احساسات را در لحن صدای آن‌ها بشنوید، می‌توانید ببینید عضلات چهره‌ی آن‌ها چگونه کش می‌آید و حالت و حرکت بدن آن‌ها دگرگون می‌شود.

در آدم‌های انتخابی هم ممکن است ابتدا همین را ببینید، اما بعد دوباره به حالت عادی برمی‌گردند.

و «آدم‌های متفکر» اصلاً دچار احساسات و عواطف نمی‌شوند و فقط به بیان حقایق می‌پردازند. نخستین بار که سارا را دیدم (نام واقعی او سارا نبود)، متوجه شدم فقط با پسرها دمخور است. ضمناً، متوجه شدم درباره‌ی موضوعاتی که به رابطه‌ی پسرها مربوط می‌شود حرف می‌زد و از جهت صحبت کردن در این‌باره خیلی هم لذت می‌برد.

برای دختری در آن سن و سال، صحبت‌هایی از این‌دست کسل‌کننده است، اما در مورد سارا قضیه فرق می‌کرد. نخستین چیزی که پس از کند و کاو رفتار و کردار او

دستگیرم شد این بود که زن بودنش را دوست نداشت و به همین خاطر تلاش می کرد آدم دیگری باشد.

پس از دستیابی به اطلاعات بیشتر، فهمیدم او در خانواده‌ای بزرگ شده است که برای مرد ارزش بیشتری قائل بوده‌اند و به زن بهای کمتری می‌داده‌اند و به همین دلیل با جنسیت خودش در تضاد بود. یکی از مهم‌ترین عواملی که در تجزیه و تحلیل رفتار آدم‌ها باید در نظر داشته باشید این است که بفهمید چگونه و در چه خانواده‌ای بزرگ شده و پرورش یافته‌اند، زیرا تجربیات دوران کودکی می‌تواند تأثیری همیشگی و ماندگار بر رفتار آینده‌ی شخص بگذارد.

شنیدم یک روز می‌گفت بی‌اندازه به برج‌های منطقه البروج [۴](#) علاقه‌مند است. همان‌طور که پیش از این هم در مقاله‌ای بیان کرده‌ام، علاقه‌ی ما نسبت به یک موضوع جبران کمبودهایی است که در گذشته داشته‌ایم؛ چون سارا کمبود خودآگاهی [۵](#) داشت، علاقه‌ی شدیدی به بروج دوازده‌گانه پیدا کرده بود تا بتواند کمبود شناخت به خود را جبران کند.

چیز مهمی که هنگام تجزیه و تحلیل رفتار دیگران باید به آن توجه کنید این است که این افراد به گونه‌ای رفتار می‌کنند که بتوانند ضعفی را که در وجودشان احساس می‌کنند جبران کرده، جای آن را با چیز دیگری پر کنند.

سارا به شدت بلندپرواز و اهل رقابت بود و تا جای ممکن با دیگران چالش داشت.

فکر می‌کردم ته‌تغاری خانه باشد و درست فهمیده بودم. بچه‌های ته‌تغاری همیشه خود را در محاصره‌ی بزرگ‌ترها و خواهر و برادرها می‌بینند و به همین خاطر شدیداً اهل رقابت می‌شوند تا بتوانند ضعفشان را جبران کنند.

وقتی به کند و کاو رفتار کسی می‌پردازید، باید این را هم در نظر بگیرید که او بچه‌ی چندم خانواده است.

چیز عجیبی که در سارا دیدم این بود که گرچه دختری بود اهل رقابت، برون‌گرا و بسیار بااراده، با پسری خجالتی، تودار و نه چندان مطمئن ازدواج کرده بود.

این در آینده ثابت خواهد کرد که تحلیل ما درست است. سارا از زن بودن خودش متنفر بود چون به او یاد داده و گفته بودند که زن‌ها از مردها ضعیف‌ترند و اهمیت چندانی ندارند. این بود که مجذوب مردهای ضعیف بود، چون این موضوع باعث می‌شد او مرد خانه و به اصطلاح نر غالب باشد.

اهمیت بی‌چون و چرای که در کند و کاو رفتار آدم‌ها وجود دارد این است که بیشتر مردم اصلاً از پویایی و توانمندی شخصیتشان آگاه نیستند. سارا نمی‌دانست

دلیل این که به مردان ضعیف گرایش دارد چیست، چون همه چیز در سطح ناخودآگاه اتفاق می افتد.

غرق شدن در شایستگی ها و موضوعات اخلاقی را که به خواندن ذهن آدم ها ارتباط دارد می توان به راحتی در مدت زمان کوتاهی کنار گذاشت که ایده ای بالنده و مترقی نیست. به لحاظی، به خاطر موقعیت بلندپروازانه و سختی که در هر زمینه ای برتری دارد، نظر درستی هم هست. درواقع خواندن ذهن آدم ها فواید زیادی دارد. قطعاً امکانش هم وجود دارد، اما باید به طور دائم شیوه ها را به کار گرفت تا جایی که نتایج به دست آمده بی عیب و نقص بوده و چیزی کم و کسر نداشته باشند.

سال هاست، پیش از آن که به چند قدمی کسی برسم توانسته ام ذهنش را بخوانم. این مهارتی بزرگ است، تصور می کنم به شکلی تصادفی یاد گرفتم به عنوان جوانی که از طریق تلفن همراه ماشین شویی می کند، از این اداره به آن اداره بروم و مردم را متقاعد کنم، اتومبیل خود را در پارکینگ بشویند. بله، تصور می کنم برای دستیابی به چنین استعدادی، شیوه ی جالبی باشد، اما وقتی به آن برسید چیز ارزشمندی خواهد بود.

تصور اولیه

واقعیت این است که تصورات اولیه اهمیت دارند و به حساب می‌آیند. بخواهیم یا نخواهیم، نخستین تصوراتی که از آدم‌ها داریم تأثیر چشمگیری بر شیوه‌ی استنباط ما از آن‌ها دارد، چه با آن‌ها سر و کار داشته باشیم و چه به حرف‌هایشان گوش کنیم. کسانی که برای نخستین بار شما را می‌بینند و با شما ملاقات می‌کنند، در کوتاه‌ترین زمان به ارزشیابی شما می‌پردازند و قضاوتتان می‌کنند. بدون این‌که به شکلی آگاهانه به موضوع فکر کنند، در مورد شما به نتیجه می‌رسند. در چشم به هم‌زدنی زبان تن، قیافه‌ی ظاهری و رفتار و کردار شما را مبنای نظر خود تلقی می‌کنند و به نتیجه‌گیری دلخواه می‌رسند. به این خاطر است که تصورات اولیه اهمیت دارند. خوب یا بد، تصورات اولیه می‌توانند به معنای واقعی کلمه بین پیروزی و شکست تفاوت ایجاد کنند.

وارونه کردن و بی‌اثر کردن تصورات اولیه تقریباً غیرممکن است. به همین دلیل است که درست برخورد کردن با آن اهمیت بسیار زیادی دارد. وقتی با کسی ملاقات

می‌کنید، آخرین چیزی که انتظار آن را می‌کشید این است که هر نشانه‌ای از بی‌اعتمادی از بین برود. تصورات منفی شما در نخستین برخورد، فضای روابط آینده را تعیین خواهند کرد. بنابراین بدون توجه به شغل و زندگی اجتماعی شما، بهترین برداشت و تصویری که نشان دهید بسیار مهم و حیاتی است.

بیشتر وقت‌ها پیش از آن‌که با شخصی ملاقات کنید یک‌سری اطلاعات قبلی از او دارید؛ یعنی فرصت دارید تا خود را آماده کنید بهترین برخورد را داشته باشید. برای این کار به مدت‌زمان زیادی نیاز ندارید؛ چند لحظه هم برای این‌که از زمان موجود بیشترین استفاده را بکنید کافی است. زبان تن، حالت چهره، طرز نگاه، شفافیت و قدرت صدا و حالت شخص را بررسی می‌کنید.

جان کلام این‌که، تمرکز شما در آن مدت‌زمان و پیش از آن‌که با شخص مد نظر دست بدهید و آشنا شوید، باید براساس اعتماد باشد. به این منظور لازم است از تمامی ویژگی‌های رفتار مؤثر استفاده کنید.

بار دیگر که با شخص جدیدی ملاقات می‌کنید این روش را به کار بگیرید.

اگر می‌خواهید بهترین تصورات اولیه را از آدم‌ها داشته باشید، باید اسامی را از یاد نبرید. کسانی که اسم دیگران را فراموش نمی‌کنند مورد اطمینان آن‌ها قرار

می‌گیرند. اگر با کسانی ملاقات کنید و ببینید آن‌ها با اسم شما آشنا هستند تحت تأثیر قرار می‌گیرید؛ تأثیر آن زمانی بیشتر است که شما عضو گروهی باشید و آن‌ها شما را به اسم صدا کنند، در حالی که این نخستین دیدار آن‌ها با شما باشد.

ممکن است در چشم به هم‌زدنی تصویری از یک شخص در ذهن شما شکل بگیرد و افراد دیگری هم کم‌کم به جمع اضافه شوند و این ارتباط به نقطه‌ای پایان برسد. (مثلاً شما از محل خارج شوید، یا دوست داشته باشید تنها باشید و کسی دور و برتان نباشد.)

رابطه‌های خاص، مانند رابطه‌ی پدر و مادر با بچه، نقطه‌ی پایانی ندارد. حتی اگر پدر یا مادر برای خوشبو شدن از اسپری استفاده نکنند، باز هم بچه آن‌ها را دوست دارد. این نوع رابطه‌ها ممکن است فقط با مرگ یا یک اختلاف شدید به پایان برسند که از نظر من مورد دوم دردناک‌تر است.

اگر آدم جذابی وارد اتاقی شود، بی‌درنگ (و مصمم) در مورد جذابیت او داوری می‌کنیم. وقتی کسی را به این شکل داوری می‌کنیم، واقعیت این است که برای توجه کردن به او زمان زیادی صرف کرده‌ایم و این زمان را صرف آدم‌هایی که در سطح او نیستند و در همان اتاق حضور دارند نکرده‌ایم.

اگر دیگران با نگاهشان شما را مورد لطف و عنایت قرار داده باشند، شوربختانه زندگی شما، (از نظر جنبه‌های اخلاقی) نسبت به آدمی که جذابیت شما را ندارد،

بی‌دردس‌تر خواهد بود. متأسفانه قضاوت می‌کنیم و تصوراتی را که به دست آورده‌ایم ظاهری هستند و حاضر نیستیم دوباره آن‌ها را مرور کنیم. تصور این که ما آدم‌ها به گونه‌ای دیگری رفتار کنیم تقریباً غیرممکن است و این تفکری ناراحت‌کننده است.

این حقیقت منفی اما درستی که درباره‌ی داوری انسان‌ها وجود دارد، عنصر اصلی و کلیدی روند ایجاد و شکل‌گیری تصورات اولیه است. امریکایی‌ها در ایجاد و شکل‌گیری تصورات اولیه‌شان از یک شالوده و مجموعه‌ای که حاصل نگاه‌ها، حالت‌های صرف استنباط‌شده و دارایی‌های مادی است موفق هستند.

نمی‌خواهم بگویم آنچه پیرامون ما وجود دارد تأثیر زیادی بر رفتار و کردار و کارهایی که انجام می‌دهیم ندارد، اما فکر می‌کنم می‌دانید که همه‌ی ما باید بدانیم مرز خصلت‌های انسانی و فهم و شعور انسانی کجاست و چه تفاوتی دارند. وقتی از این مرز عبور می‌کنید و از آن هم فراتر می‌روید، درستی تصورات اولیه‌ی شما از رابطه‌ها و جامعه دقیق‌تر و کمرنگ‌تر می‌شود.

روانشناسی تصورات اولیه

همه‌ی ما به اهمیت تصور اولیه‌ی درست واقف هستیم. در عین حال، می‌دانیم که جلد یک کتاب نمی‌تواند معیار داوری ما برای ارزیابی کتاب باشد، چون ممکن است

جلد کتاب گولمان بزند. پس چطور به تفاوت این دو نظر متناقض پی ببریم؟

اصل معما این جاست: می‌دانیم که دیگران به سرعت درباره‌ی ما داوری می‌کنند؛ اما به خودمان می‌گوییم ما نباید باعجله به قضاوت دیگران پردازیم. راز جمله‌ی بالا همین واژه‌ی «نباید» است؛ چون احکام اخلاقی همیشه ما را از دنبال کردن تمایلات طبیعی‌مان منصرف می‌کنند.

لسلی زبروویتس،^۶ استاد روانشناسی دانشگاه برنندیز،^۷ درباره‌ی قضاوتی که حاصل نگاه کردن ما به چهره‌ی آدم‌هاست مطالعه می‌کند. با این تصورات اولیه آشکارا خطاپذیر هستند. نمی‌توانیم دچار آن‌ها نشویم _ و در چشم به هم‌زدنی در مورد شخصیت آدم‌ها داوری می‌کنیم، حتی اگر این داوری با نگاه کردن به عکس یک شخص صورت بگیرد.

ضمناً در این داوری‌ها بسیار پیگیر و مصمم هستیم. وقتی محققان از شرکت‌کنندگان می‌خواهند از روی چهره‌هایی که در عکس‌ها می‌بینند به ارزیابی جنبه‌های شخصیتی آن‌ها مانند تسلط و صحبتی که در آن می‌بینند پردازند، باز هم بیشترشان فقط به خود عکس توجه دارند و بر مبنای آنچه می‌بینند داوری می‌کنند _ و این به مقوله‌ی فرهنگ برمی‌گردد که نشان می‌دهد شیوه‌هایی که در تصورات اولیه‌شان به کار می‌بریم، شیوه‌هایی غریزی هستند. حتی شواهد و مدارکی وجود دارند که کودکان و نوجوانان هم مانند بزرگسالان به داوری چهره‌ها می‌پردازند و به این ترتیب مکانیسم تکامل‌یافته‌ای را تقویت می‌کنند.

اما اگر برای داوری سریع شخصیت آدم‌ها از روی چهره‌ی آن‌ها دارای مکانیسمی غریزی هستیم، این مکانیسم تا چه اندازه دقیق است؟ اگر چنین مکانیسم و رفتاری سودمند نبود، انتخاب طبیعی آن را از بین برده بود. وقتی داوری‌های شتاب‌زده‌ی آدم‌ها در مورد شخصیت را با شکل‌های واقعی سنجش، مانند تست‌های شخصیتی، مقایسه می‌کنیم، می‌بینیم دقت تصورات اولیه‌ی ما بیشتر است و اتفاقی نبوده. به عبارت دیگر، ما اغلب درست قضاوت می‌کنیم، اما موارد زیادی هم وجود دارند که دچار اشتباه کامل می‌شویم.

خانم زبر و تیز در تحقیق خود به چهار گونه چهره اشاره می‌کند که مردم برای داوری ویژگی‌های دیگران آن‌ها را الگو قرار می‌دهند:

اولین دسته کسانی هستند که «چهره‌ی بچگانه»^۸ دارند و به آن‌ها **baby face** گفته می‌شود. شواهد زیادی وجود دارند که نشان می‌دهند ما به کسانی که دارای جذابیت چهره‌های بچگانه هستند گرایشی غریزی داریم. سخنرانان حرفه‌ای و زیرک می‌دانند که اگر در برنامه‌هاشان از یک یا دو عکس با اسلاید بچه استفاده کنند، شور و شوق حضار را برمی‌انگیزند؛ ولی ما این میل و اشتیاق را به بزرگ‌ترهایی هم که چهره‌ی بچگانه دارند تعلیم می‌دهیم. چشم‌های درشت، پیشانی پهن، چانه‌ی کوتاه و سرِ گرد از ویژگی‌های بارز کسانی است که چهره‌ی بچگانه دارند. این تحقیق نشان می‌دهد که مرد‌ها در رابطه‌های جنسی به زنانی که چهره‌ی بچگانه دارند تمایل بیشتری نشان می‌دهند و دلیل آن شاید این باشد که چنین چیزهایی نشانی از جوانی و باروری در خود دارند.

دلمان می‌خواهد با بزرگسالانی که چهره‌های بچگانه دارند با مهربانی رفتار کنیم، اما خیال می‌کنیم ضعیف هستند و به مراقبت نیاز دارند. برای مثال، بزرگسالانی هستند که با ریختن و کم شدن موی سرشان قیافه‌ی بچگانه‌ای پیدا می‌کنند و صورتشان گرد می‌شود. دوست داریم با شهروندان بزرگسال مانند بچه‌ها رفتار کنیم، چه به کمک‌های خاصی نیاز داشته باشند و چه نداشته باشند. خلاصه این‌که، اگر چهره‌ای بچگانه داشته باشید، دیگران دوست دارند به شما محبت کنند و شک دارند که شما بتوانید از پس کارهایتان برآیید.

دومین دسته کسانی هستند که چهره‌هایی آشنا دارند و ما آن‌ها را براساس شباهت صورتشان به صورت آدم‌هایی که می‌شناسیم قضاوت می‌کنیم. بنابراین اگر کسی را ببینید که چهره‌ای عبوس مانند چهره‌ی فلان فامیل یا آشنای شما دارد، خیال می‌کنید او هم آدمی عبوس و بدخلق است. و اگر با کسی برخورد کنید که چهره‌ای دوستانه شبیه چهره‌ی یکی از نزدیکان شما دارد، فکر می‌کنید او هم شخصی صمیمی و مهربان است. سرچشمه و منبع چنین برداشت‌هایی تا اندازه‌ای از این حقیقت ناشی می‌شود که مکانیزم غریزی ما درخصوص پردازش چهره‌ها به آن‌جا منجر می‌شود که فکر می‌کنیم بین صورت آدم‌ها و ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها پیوندی وجود دارد.

اما بیشتر آدم‌هایی که به عنوان آشنا آن‌ها را داوری می‌کنیم، شخص خاصی را به یاد ما نمی‌آورند، بلکه فقط حسی مبهم است که فکر می‌کنیم شبیه کسی هستند که با او رفت و آمد داریم _ به ویژه افرادی که از یک خانواده، یک نژاد و یک قوم باشند. در این صورت، تأثیر آشنایی خودش را نشان می‌دهد. یعنی به کسانی علاقه

داریم که آنها را می‌شناسیم. افراد خانوادگی من به نوعی شبیه من هستند و من آنها را از افراد خانوادگی شما بیشتر دوست دارم. (حتی اگر خیلی هم خوب و مهربان باشند).

سومین دسته کسانی هستند که چهره‌های برازنده دارند. بر سر این که چه چیز باعث جذابیت یک چهره می‌شود، توافقی کلی وجود دارد. مبنا قرار دادن جذابیت برای داوری، اجزای صورت هستند که تناسب و تقارن خاصی در کنار هم داشته باشند. هرچه اجزای صورت از هم فاصله داشته باشند و تقارن و تناسب آنها به هم بخورد، صورتی می‌سازند که از دید دیگران برازنده نیست و جذابیتی ندارد. تقارن و تناسب اجزای صورت نشانه‌های تنوع ژنتیکی هستند و برای مبارزه با بیماری‌ها سیستم ایمنی توانایی به وجود می‌آورند. (ازدواج درون خانواده یا فامیلی، احتمال بیماری‌های ژنتیکی را افزایش می‌دهد).

آدم‌های سالم جذاب به نظر می‌رسند. آنها را دوست‌داشتنی، باهوش و توانا هم فرض می‌کنیم. فکر می‌کنیم آدم‌های خوبی هستند و می‌توانیم با آنها دوست شویم. آدم‌های مریض جذابیتی ندارند و احساس می‌کنیم باید با دقت و احتیاط با آنها رفتار شود. هر بیماری‌ای که داشته باشند ممکن است عفونی باشد و باید از آنها فاصله بگیریم. بنابراین منطق تعیین‌کننده‌ی احساس ما نسبت به این نوع آدم‌ها خواهد بود.

دسته‌ی چهارم و پایانی شباهت‌های عاطفی هستند. خیلی خوب متوجه حالت‌های عاطفی آدم‌ها می‌شویم؛ اما ویژگی‌های چهره‌ی بعضی آدم‌ها شبیه حالت‌های

عاطفی آنهاست. برای مثال، کسانی که ابروهای رو به پایین دارند ممکن است آدم‌هایی عصبانی به نظر برسند، حتی اگر این‌طور نباشند. به همین شکل، آن‌هایی که گوشه‌های دهانشان چرخشی رو به بالا دارد آدم‌های شادی به نظر می‌رسند و معلوم هم نیست که چه احساسی دارند.

احساساتی که رفتارهای متقابل یا کنش‌های اجتماعی ما را تحت تأثیر قرار می‌دهند عموماً ذاتی و طبیعی هستند، اما این به آن معنا نیست که نتوانیم بر آن‌ها چیره شویم. اگر بفهمیم این احساس‌ها چه عملکردی دارند، می‌توانیم از دچار شدن به گرفتاری‌ها و خطرهای پرهیز کنیم و آن‌ها را به نفع خودمان درآوریم. یعنی اجزا و ویژگی‌های چهره‌مان را به شکلی ماهرانه تغییر دهیم و در تصور اولیه‌ی دیگران از خودمان تأثیر بگذاریم و در عین حال در برابر قضاوت‌های درونی که ممکن است ما را به اشتباه بیندازد از خود مراقبت کنیم.

با دیدن چه نشانه‌هایی می‌فهمید که شخصی دل و دماغ ندارد و روز خوبی را پشت سر نگذاشته است؟ نشانه‌هایی افتاده، سری فروافتاده و چهره‌ای اندوهگین و عصبانی. آدم‌هایی هستند که وقتی وارد اتاق می‌شوند، انگار ابری سیاه از اندوه همراه دارند. نگران و حواس‌پرت به نظر می‌رسند و گویی «غرق در افکار» خود هستند؛ در حالی که آدم شاد و پرجذبه و مشتاق نشانه‌های متفاوتی بر چهره دارد و تصور اولیه‌ی دیگری از او خواهید داشت. نشانه‌های این نوع از آدم‌ها چیست؟

چگونه می‌توان به شکل بهتری تصورات اولیه را کنترل کرد؟

همه‌ی ما از اهمیت تصورات اولیه آگاهیم و می‌دانیم تغییر دادن آن‌ها تا چه اندازه دشوار است. درحقیقت، این تحقیق به ما می‌گوید ارزیابی کردن آدم‌های دیگر در مقوله‌ی جذابیت و اطمینان در چشم به هم‌زدنی انجام می‌شود. سه ثانیه هم طول نمی‌کشد که در مورد یک آشنای جدید به نتیجه‌گیری کامل می‌رسیم و این نتیجه‌گیری به شایستگی و شخصیت از پیش فرض‌شده‌ی او ارتباط دارد. مسلّم است که در این زمان بسیار کوتاه به شناخت واقعی او دست نیافته‌ایم، بلکه برای «قضاوتی شتاب‌زده» از گرایش‌ها و صافی‌های شناخت‌نگرشان درباره‌ی او سود جسته‌ایم، همان کاری که او هم در مورد ما می‌کند. چنین قضاوت‌هایی ممکن است دقیق باشند و ممکن است با اشکال همراه باشند، اما دوام می‌آورند. و اگر قضاوت انجام‌شده منفی باشد، تغییر دادن عقیده‌ی شخص دشوار است و به این سادگی‌ها میسر نیست.

در بسیاری جهات، قضاوت در مورد تصورات اولیه به خطای هاله‌ای^۹ ارتباط پیدا می‌کند که استنباط و تعبیر ویژگی‌های مثبت یک چیز یا بخشی از آن باعث می‌شود تلقی و استنباط همان ویژگی‌ها در چیزهای مرتبط با آن، یا درکل، فزونی بگیرند. بر این اساس، آشنا بودن با نحوه‌ی کنترل بهترِ تصورات اولیه اهمیت دارد و احتمال ایجاد شکل مثبت آن را افزایش می‌دهد. در ادامه، بر نحوه‌ی انجام دادن این کار تمرکز خواهیم کرد؛ اما اجازه بدهید با چند چیز که بر تصورات اولیه تأثیر می‌گذارند شروع کنیم.

۱۰ روش برای رسیدن به یک تصور اولیه‌ی خوب

گاهی می‌خواهیم به چیزی فراتر از یک تصور، یعنی تصویری درخشان برسیم. تصویری از انسانی که با او ملاقات می‌کنیم، موقعیتی که در آن هستیم یا فقط آگاهی بیشتری نسبت به آن داریم.

خوشبختانه چیزهایی وجود دارند که می‌توانید با آن‌ها به تصورات اولیه‌ی خوبی از اتفاقاتی برسید که رخ می‌دهند و تا اندازه‌ای قابل پیش‌بینی هستند. شگفت این‌که ممکن است این روش‌ها همه‌ی آن چیزهایی نباشد که به آن‌ها فکر کرده‌اید و به شما یاد داده‌اند.

یادتان باشد، چون شخص دیگری این تصور را به وجود آورده، نهایتاً آنچه به نظر او می‌رسد از کنترل شما خارج است.

با این همه، استفاده از این روش‌ها به شما فرصت بهتری می‌دهد که به تصوراتی برسید که به گفت‌وگوهای بیشتر، حسن تفاهم، ارتباط‌های تازه، کسب و کار بیشتر، شغل مهم‌تر و خرسندی از زندگی و موفقیت‌های بیشتر منجر خواهد شد.

با برخورداری از چنین مزیت‌هایی، اجازه بدهید به راهکارها برسیم!

۱. آسوده‌خاطر باشید. این از همه مهم‌تر است، مخصوصاً اگر در موقعیتی باشید که احساس کنید باید به تصور اولیه‌ی خوبی برسید. به دنبال مشتری جدیدی هستید، شغل می‌خواهید، می‌خواهید قراری بگذارید، در هر موقعیتی که هستید فشار را از خود دور کنید! آسوده‌خاطر باشید و فقط خودتان باشید. به موضوع فکر کنید، می‌توانید بفهمید مردم چه موقع نگران یا عصبی هستند، درست است؟ آیا این آرامش و خاطرجمعی باعث می‌شود جذابیت بیشتری برای مردم داشته باشید؟ پاسخ شما همان پاسخی است که دیگران می‌دهند. آرام باشید!

۲. لبخند بزنید! کمتر چیزی به اندازه‌ی یک لبخند واقعی جذابیت دارد _ مهم نیست که پیر باشید یا جوان، خنده تأثیرگذار است. مهم نیست که پول زیادی برای لباس‌های سفید مرواریدنشان‌تان (گران‌بها) خرج کرده‌اید. اجازه دهید پیش از آن که چیزی گفته شود، مردم بدانند که از دیدنشان خوشحالید. لبخند زدن بهترین کاری است که می‌توانید بکنید. این سخن گهربار، که «لبخند چهره‌تان را ارزشمند می‌سازد»، به این دلیل گهربار است که حقیقت دارد.

۳. با دیگران جانانه دست بدهید. بزرگ که می‌شدم به این واقعیت مسلم رسیده و با تمام جزئیات راجع به آن مطلب نوشته‌ام. نمی‌شود به راحتی از آن گذشت و نادیده‌اش گرفت. دست دادن جانانه چیزهایی را به دیگران منتقل می‌کند که از عهده‌ی کلمات بر نمی‌آید. دست دادن جانانه را یاد بگیرید. آن را تمرین کنید و به آن عادت کنید.

۴. ارتباط چشمی برقرار کنید. این کار در بیشتر نقاط جهان اهمیتی انکارناپذیر پیدا کرده است. همه در مورد آن شنیده‌اند و هر کسی آن را «بلد» است، اما بسیاری از آدم‌ها این کار را می‌کنند. این برای شما خبر خوشایندی است، چون وقتی مرتب با دیگران ارتباط چشمی برقرار می‌کنید، متمایز می‌شوید و به چشم می‌آیید.

۵. صادق و واقعی باشید. خودتان باشید. طبیعی باشید. بالاخره می‌خواهید تصور آن‌ها از شما همان چیزی باشد که واقعاً هستید، نه این‌که نقاب به چهره داشته باشید، درست است؟ پس دیگر حرفی باقی نمی‌ماند.

۶. علاقه‌مند باشید، نه جالب و گیرا. معنای این حرف بسیار نیرومند است و نباید آن را دست‌کم بگیرید. اگر بتوانید به یک تصور اولیه‌ی درست برسید، یعنی توانسته‌اید بر دیگران تأثیر بگذارید. اگر چه این حرف درستی است، بیشتر مردم تحت تأثیر قرار دادن دیگران را این‌طور تلقی می‌کنند که به آن‌ها نشان دهیم چه چیزهایی می‌دانیم، چه کسانی را می‌شناسیم یا چه کارهایی کرده‌ایم. اگر زیاد به خودتان سخت نگیرید می‌توانید تأثیری ماندگار و شدید بر دیگران بگذارید. به این خاطر است که می‌گوییم ...

۷. بیشتر پرسید و کمتر حرف بزنید. با بیشتر پرسیدن و کمتر حرف زدن علاقه‌تان را به دیگران نشان می‌دهید. وقتی می‌پرسید، طرف متوجه علاقه‌ی شما می‌شود. پرسیدن به شما کمک می‌کند دیگران را بیشتر بشناسید، و چه کسی دوست ندارد که دیگران او را بشناسند؟

۸. به خود اعتماد داشته باشید. اعتماد داشتن به خود وقتی با آرامش و آسودگی خیال همراه باشد به اعتماد به نفسی هدفمند منتهی می‌شود که هم جالب است و هم جذاب.

خیلی به خودتان زحمت ندهید، و اعتماد را چیزی منحصر به فرد تلقی نکنید (متوجه باشید که منظور از این حرف از خودراضی بودن و بیش از حد اطمینان داشتن نیست)، اما اگر این اعتماد با ایده‌های دیگری که در این فهرست هستند همراه شود، نه تنها اعتماد بیشتری پیدا می‌کنید، این اعتماد مؤثر و سودمند نیز خواهد بود.

۹. حضور داشته باشید. حضور داشتن به این معنا نیست که منتظر ملاقات بعدی باشید و به مسائل خودتان فکر نکنید و دست روی دست بگذارید. حضور داشتن یعنی شش‌دانگ حواستان پیش کسی باشد که با او دیدار می‌کنید و در تمام طول مدتی که با او صحبت می‌کنید متوجه او باشید. موارد زیاد دیگری که در این فهرست هستند، به طور طبیعی کار خود را می‌کنند، به شرطی که واقعاً حواستان به کسی باشد که با او دیدار می‌کنید و حرف می‌زنید.

۱۰. یادتان باشد که این فقط به شما مربوط نمی‌شود. تا جایی که ممکن است طرف مقابل را درگیر این دیدار کنید. این باعث می‌شود بیشتر وقت‌ها به تصورات اولیه‌ی درست و ارزشمندی برسید. اگر در موقعیت‌های ارتباطات شغلی عصبی هستید یا پیش از یک قرار ملاقات ویژه به موارد این فهرست دقت کنید، این مورد را هم مدنظر داشته باشید، همه چیز به شخص دیگر مربوط می‌شود. ممکن است متناقض به نظر برسد، اما رسیدن به یک تصور خوب و درست زمانی میسر خواهد شد

که تمرکز شما روی شخصی باشد که با او دیدار می‌کنید، نه روی خودتان.

آیا واقعاً آن‌طور که فکر می‌کنید در خواندن و فهم آدم‌ها موفق هستید؟

چه مدت طول می‌کشد تا آدم جدیدی را که با او ملاقات می‌کنید بشناسید و به تصور اولیه‌ی درستی برسید؟

بیشتر آدم‌ها می‌گویند کمتر از یک دقیقه، اما علم ثابت می‌کند زمان خیلی کمتری لازم است. روانشناسان دانشگاه پرینستون تحقیقاتی کرده‌اند که نشان می‌دهند در یک-دهم ثانیه می‌توان در مورد کسی قضاوت کرد، قضاوتی که بر مبنای زبان تن باشد. هیچ وقت شده است که شما به این قضاوت اولیه برسید؟ بیشتر ارتباطات هنوز هم غیرکلامی هستند. دکتر آلبرت محرابیان در کتاب خود، پیام‌های خاموش، به بررسی این واقعیت می‌پردازد که فقط ۷ درصد ارتباطات کلامی هستند؛ بقیه‌ی ارتباطات حاصل نشانه‌های آوایی و پیام‌های غیرکلامی هستند، مانند حرکات چهره و بدن.

به زبان ساده، اگر با طرز برخورد مردم با خودتان آشنا نباشید و بلد نباشید چگونه با آن‌ها برخورد کنید، بخش بسیار بزرگی از رفتار متقابل انسانی را از دست می‌دهید. اگر شخص حرفه‌ای بلندپروازی باشید، آشنا بودن با این نشانه‌ها می‌تواند به شغل شما سر و سامان دهد یا جهت آن را عوض کند. اگر می‌خواهید در کارتان

موفق باشید، احاطه داشتن به دانش زبان تن می‌تواند در محل کار، پیش مشتری یا در موقعیت‌های حرفه‌ای به داد شما برسد و برایتان سودمند باشد. یک مطالعه‌ی دقیق و برق‌آسا می‌تواند کاری کند که روی ریستان تأثیر بگذارید و پیش همکاران سربلند باشید.

البته، همه‌ی این‌ها پرسشی را در ذهن مطرح می‌کنند: از کجا می‌دانید که زبان تن را به درستی بلد هستید؟

اگر اطمینان نداشته باشید، شانس آورده‌اید: بزرگ‌ترین مرکز علمی دانشگاه کالیفرنیا در برکلی، دست به ابداع یک آزمون بغرنج و پردردسری زده که از شما امتحان می‌گیرند تا ببینند آیا می‌توانید حدس بزنید مردم چه احساسات و عواطفی از خود نشان می‌دهند (فکر کنید: آیا کسی سراسیمه است یا سرگرم؟ علاقه‌اش را نشان می‌دهد یا فقط مؤدب است؟). تفاوت‌ها اغلب ظریف‌تر از آن هستند که فکر می‌کنید.

۲۰ پرسش امتحانی را در نظر بگیرید که می‌گویند در حرکات چهره‌ی آدم‌ها باید دنبال چه چیزی بگردیم. اگر نمره‌ای که می‌گیرید در آن حدی نباشد که انتظارش را داشتید، برای آگاه شدن از گونه‌های متفاوت نشانه‌های ارتباط غیرکلامی، این منبع تحقیقی را مطالعه کنید و بعد روی ناهمخوانی‌ها و تناقض‌های این نشانه‌ها دقت و تمرکز داشته باشید.

تجزیه و تحلیل رفتار متقابل

تجزیه و تحلیل رفتار متقابل که اریک برن [۱۰](#) به بسط و توسعه‌ی آن پرداخته، رویکرد و شیوه‌ای است رایج در روان‌درمانی که از سال‌های ۱۹۵۰ متداول بوده و هنوز هم در حال گسترش است.

تجزیه و تحلیل رفتار متقابل بر این نظریه استوار است که عملکرد روان ما ناشی از سه وضعیت است که برن آن‌ها را پدر یا مادر، بزرگسال و کودک می‌نامد. این فقط یک شکل از روان‌درمانی شخصی نیست، بلکه در روانشناسی سازمان‌یافته هم کاربرد زیادی دارد.

دکتر برن می‌گفت بسیاری از مشکلات ما ریشه در ضعف و نارسایی ارتباطی دارند، و هر گاه با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم (او از اصطلاح رفتار متقابل برای ارتباط

استفاده می‌کرد) از یکی از همین سه وضعیت کاربردی استفاده می‌کنیم. نه تنها در ارتباط با یکدیگر دست به چنین کاری می‌زنیم، در گفت‌وگوهای بین خودمان هم از آن بهره می‌بریم.

در تئوری تجزیه و تحلیل رفتار متقابل، وقتی ارتباط «قطع می‌شود» مشکلات خود را نشان می‌دهند و دلیلش این است که یک طرف این ارتباط نسبت به طرف دیگر در وضعیت دیگری قرار می‌گیرد.

رضایت‌مندی در ارتباط و حرکت رو به جلوی آن فقط زمانی اتفاق می‌افتد که ارتباط بین بزرگسال با بزرگسال برقرار شود. وقتی اختلافات بروز می‌کنند، به نفع شماست که مشخص کنید آیا طرف دیگر پدر یا مادر است یا کودک. آن‌ها را ببینید و در حالت روحی بزرگسال قرارشان دهید تا ارتباط خوبی برقرار شود. خودتان هم این را امتحان کنید و ببینید چه اتفاقی می‌افتد!

مشهورترین کتاب برن، بازی‌هایی که مردم می‌کنند: روانشناسی روابط انسانی نام داشت و در مقاله‌ی بعدی نگاهی به پاره‌ای از بازی‌های دلخواه خواهیم انداخت.

بازی؟ خنده‌دار به نظر می‌رسد، اما در تجزیه و تحلیل رفتار متقابل، کاری است که مردم در بیشتر اوقات انجام می‌دهند. در رفتارهای متقابلمان با دیگران، از الگوهای

تکراری رفتار اجتماعی استفاده می‌کنیم و این کار می‌تواند آگاهانه یا غیرآگاهانه باشد.

البته همه‌ی بازی‌ها قواعدی دارند، این‌طور نیست؟ بازی‌ها مشخص می‌کنند که در هر موقعیتی چه کاری را می‌توانیم انجام دهیم و چه کاری را باید انجام دهیم و طبیعتاً برای بازی‌های گوناگون قواعد گوناگونی وجود دارند، مانند خرید و فروش، ملاقات و خوش و بش، قرار گذاشتن و دوست‌یابی. بازی‌های ما می‌توانند معصومانه و شاد باشند، اما امکان زیادی دارد که بسیار فریبکارانه باشند.

اگر هر بازیکنی قواعد بازی را بلد باشد، بازی خوبی از آب درمی‌آید و به آن‌ها می‌چسبد، وگرنه به مشکل می‌خوریم. اگر یک طرف بازی از مسیر خارج شود و نخواهد برگردد، بازی از جریان می‌افتد و اتفاق تازه‌ای رخ خواهد داد که اغلب اتهام‌زنی به یکدیگر، درگیری یا قربانی شدن را در بر خواهد داشت.

وقتی در یک بازی شرکت می‌کنیم، معمولاً نقش پدر و مادر، بزرگسال یا بچه بودن را خودمان انتخاب می‌کنیم، اما خیلی وقت‌ها نقش را به ما تحمیل می‌کنند و انگار چاره‌ای جز قبول کردن نداریم. اگر این مهارت را داشته باشیم که بتوانیم موقعیت‌ها را مشخص کنیم و به دام نیفتیم و دیگران از این موقعیت استفاده نکنند، اوضاع به نفع ما خواهد شد.

اگر به الگوهای رفتاری که تکراری و بی‌معنا و زیانبار هستند توجه کنید، شاید بشود گفت مشغول تماشای بازی هستید (یا در آن شرکت دارید)! قدمی به عقب بردارید، قواعد بازی را برای خود شفاف کنید، بعد اگر خواستید وارد بازی شوید، به روش خودتان این کار را بکنید!

گسترش تجزیه و تحلیل رفتار متقابل

دکتر برن در پایان دهه‌ی ۱۹۵۰ به گسترش تجزیه و تحلیل رفتار متقابل پرداخت. او از «رفتار متقابل» برای توصیف بخش مهم و اساسی معاشرت‌های اجتماعی استفاده کرد و «تجزیه و تحلیل رفتار متقابل» مبنای مطالعه‌ی رفتارهای متقابل اجتماعی بین افراد گردید. او بر دانشمندان معاصر از جمله رنه اسپیتز،^{۱۱} اریک اریکسون،^{۱۲} پل فدرن،^{۱۳} ادوارد ویس،^{۱۴} فروید^{۱۵} و وایلدر پنفیلد،^{۱۶} پزشک جراح اعصاب اهل کانادا، تأثیر فراوانی گذاشت.

دکتر برن که از تئوری شخصیت (هویت) فروید _ در درجه‌ی اول عقیده‌ی او این بود که روان انسان پیچیده است و اجزای تشکیل‌دهنده‌ی آن با یکدیگر رابطه‌ی متقابل دارند و تنوعی از احساسات و عواطف و رفتارهای پیچیده را به وجود می‌آورند _ و آزمایش‌ها و تجربیات خلاقانه و ابتکاری پنفیلد که تحریک بخش‌های مشخص مغز با جریان‌های الکتریکی را شامل می‌شد الهام گرفته بود، به توسعه و گسترش نظریه‌ای پرداخت که آن را نظریه‌ی فوق‌العاده‌ی نئو فرویدی توصیف کرد.

دکتر برن یادداشتی هم از پیچیدگی‌های ارتباط انسانی فراهم کرد. او بر این باور بود که مخاطب بیش از آن که به کلمات گوینده اهمیت دهد به حالت‌های چهره، حرکت، زبان تن و آهنگ صدای او اهمیت می‌دهد، و این حقیقت را برجسته کرد. او در کتاب خود، بازی‌هایی که مردم می‌کنند، به این نکته اشاره می‌کند که ممکن است مردم گاهی به رد و بدل کردن پیام‌هایی بپردازند که با انگیزه‌های پنهانی پایه‌ریزی شده و شکل گرفته‌اند.

آزمایش تجزیه و تحلیل رفتار متقابل حالت‌های نفس [۱۷](#) (شخصیت)

برن هم مانند فروید بر این باور بود که هر فرد دارای سه حالت نفس است؛ اما حالت‌های نفس (ego) او _ پدر و مادر، بزرگسال، و کودک _ به طور مستقیم با هویت، شخص (ego) و فراخود [۱۸](#) فروید مطابقت ندارد. در عوض، این حالت‌ها مدل ذهنی فرد از پدر و مادر، بزرگسال و کودک را ارائه می‌دهند. ممکن است یک فرد هر یک از این نقش‌ها را در رفتار متقابل با شخصیت دیگر یا گفت‌وگویی ذهنی برای خود متصور باشد. این نقش‌ها به طور مستقیم با تعاریف انگلیسی مرتبط نیستند و می‌توان آن‌ها را به شرح زیر توصیف کرد: پدر یا مادر مجموعه‌ای است از رخدادهای بیرونی که کودک از بدو تولد تا حدود پنج‌سالگی آن‌ها را در ذهنش ثبت و تجربه می‌کند. کودک هیچ کدام از این رخدادهای تجزیه و تحلیل نمی‌کند و نفوذی در آن‌ها ندارد، فقط بی‌هیچ پرسشی آن‌ها را می‌پذیرد. احتمالاً بسیاری از این رخدادهای بیرونی با پدر و مادر یا هر بزرگسالی که نقش پدر و مادر را برای کودک بازی کرده باشند ارتباط دارند که باعث شده برن این حالت شخصیت یا ego را «والدین» بنامد. نمونه‌هایی از رخدادهای بیرونی که در این حالت ثبت شده‌اند:

«با کبریت بازی نکن.»

«“لطفاً” و “متشکرم” یادت نرود.»

«با غریبه‌ها صحبت نکن.»

کودک همه‌ی رخدادهای ذهنی (احساسات یا عواطف) را که در ذهن ثبت کرده است به خاطر می‌آورد و آن‌ها را با رخدادهای بیرونی که در پنج سال اولیه‌ی زندگی‌اش مشاهده کرده است پیوند می‌دهد. نمونه‌های رخدادهایی که در این حالت ثبت و ضبط شده‌اند، عبارت‌اند از:

«وقتی مامان بغلم می‌کند شاد می‌شوم.»

«فیلمی که پدر دیشب تماشا کرد ترسناک بود.»

«وقتی مامان ناراحت است من هم ناراحت می‌شوم.»

حالت شخصیتی آخر، یعنی بزرگسال، دوره‌ای است که طی آن کودک ظرفیت درک و فهم خود از شرایط گوناگونی را که مشاهده کرده (پدر و مادر) یا احساس کرده (کودک) است، توسعه و گسترش می‌دهد. بزرگسال مانند مرکز پردازش اطلاعات عمل می‌کند، یعنی برای تصمیم‌گیری، اطلاعاتی را که از سه حالت ego کسب کرده است، به کار می‌برد و از آن‌ها استفاده می‌کند. یکی از نقش‌های مهم بزرگسال این است که اطلاعاتی را که در مفهوم والدین ذخیره شده است، تأیید کند:

«خانه‌ی سوزی آتش گرفته. مامان درست می‌گفت _ نباید با کبریت بازی کنم.»

چه کسی از تجزیه و تحلیل رفتار متقابل سود می‌برد؟

از تجزیه و تحلیل رفتار متقابل پی در پی در حوزه‌های پزشکی، ارتباطات، آموزش و پرورش و مدیریت بازرگانی و روان‌درمانی استفاده شده است. گیرایی روند کلی و خط فکری این شیوه، پدر و مادرها، آدم‌های متخصص، مددکاران اجتماعی و کسانی را که تلاش می‌کنند به حداکثر پیشرفت شخصی دست یابند، جذب کرده است. تجزیه و تحلیل رفتار متقابل به عنوان روشی مؤثر در بهبود و پیشرفت روابط یک شخص با خودش و با دیگران به حساب می‌آید.

تحقیقات نشان می‌دهند که تجزیه و تحلیل رفتار متقابل که اغلب مورد استفاده‌ی مشاوران و پزشکان بالینی برای توجه کردن به مسائل کسی است که در حال درمان است، می‌تواند ابزار مؤثری باشد در درمان مشکلات عاطفی و ارتباطی که حاصل گسترش و پیشرفت چالش‌های شدید و همیشگی سلامتی است.

از تجزیه و تحلیل رفتار متقابل به شکلی گسترده در عرصه‌های آموزشی استفاده می‌شود. این روش حکم رگی را دارد که می‌تواند اصول آموزشی و فلسفه را به زندگی روزمره‌ی دانشجویان پیوند بزند. این شیوه‌ی درمانی را می‌توان بدون توجه به شرایط و موقعیت‌های اجتماعی، در اختیار کودکان و بزرگسالان قرار داد.

احساسات راکت ۱۹ در تجزیه و تحلیل رفتار متقابل

حتماً با کسانی برخورد کرده‌اید که واکنش‌هایی عاطفی از خود نشان می‌دهند که مناسب هر موقعیتی نیست: منتظر هستی کسی عصبانی باشد، اما او گریه می‌کند یا موقعی که غمگین بودن نامناسب و بی‌مورد است عصبانی می‌شود، همیشه خود را در خطر می‌بیند و به اتفاقاتی که در حال رخ دادن است بی‌توجه است، وقتی دیگران از چیزی دردناک و هراس‌انگیز حرف می‌زنند، به خنده می‌افتد. چنین واکنش‌هایی آن‌قدر اتفاق می‌افتند که تا اندازه‌ای عادی به نظر می‌رسند.

پیش از آن‌که وارد بحث تجزیه و تحلیل رفتار متقابل شویم، اجازه دهید زمینه را آماده کنیم تا خیالمان راحت باشد.

اگر از ما بخواهند فهرستی از احساسات و عواطف انسانی تهیه کنیم، پاسخ ما بسیار متفاوت خواهد بود. دلیلش این نیست که احساسات و عواطف زیادی وجود دارند، علت این است که ما به آنها به شکلی متفاوت نگاه می‌کنیم. حتی کوچک‌ترین تفاوت هم در درک ما از احساسات تأثیر دارد. با وجود این، تحقیقاتی وجود دارند که نشان می‌دهند فقط ۴ نوع احساس انسانی وجود دارد: شادی، ترس/حیرت، اندوه و خشم/انزجار. بقیه‌ی احساسات فقط «درجاتی» از این احساسات چهارگانه‌ی اصلی هستند.

احساسات چهارگانه‌ی اصلی

مردم وقتی با تهدیدی رو به رو می‌شوند، احساس ترس می‌کنند و با فرار کردن و میخکوب شدن به آن واکنش نشان می‌دهند.

وقتی با مانعی رو به رو می‌شوند که نمی‌گذارد به هدف‌هایشان برسند، عصبانی می‌شوند و این عصبانیت به آنها نیرو می‌دهد که به مانع حمله‌ور شوند و آن را از بین ببرند.

رخداد‌های مثبت (یا افکار/خاطرات/پیش‌بینی موفقیت/و غیره) باعث شادی مردم می‌شود و حس فیزیکی خوب بودن، آرام بودن و رضایت خاطر به آنها دست

می‌دهد.

وقتی چیزی را از دست می‌دهند، احساس اندوه می‌کنند و این احساس باعث می‌شود صبر کنند یا از موضوع چشم‌پوشی کنند.

هیچ احساسی به پای احساس منفی نمی‌رسد، چون آشکارا می‌بینیم همه‌ی آن چهار احساس چگونه در زندگی ما نقش دارند. از طریق آن‌ها واکنشی شایسته به موقعیت موجود نشان می‌دهیم و در حل مشکلات از آن‌ها استفاده می‌کنیم. اگر قرار بود با خرسی خشمگین که به ما نزدیک می‌شود با خنده و شادی و ورجه و ورجه رو به رو شویم، راهکار مفید یا مناسبی نبود.

همه‌ی این‌ها ساده به نظر می‌رسند، این‌طور نیست؟ در این جاست که «احساسات راکت» خود را نشان می‌دهند.

براساس تئوری‌های تجزیه و تحلیل رفتار متقابل، احساسات دارای ۲ طبقه‌بندی هستند. «احساسات درست (معتبر)» و «احساسات راکت». به این موضوع اشاره کرده‌ایم که احساسات درست تا چه اندازه مفیدند و واکنش‌های انعطاف‌پذیری به موقعیت به حساب می‌آیند. حالا ببینیم «احساسات راکت» چه هستند و چه نقشی دارند.

اغلب شنیده‌ایم که پدر و مادرها به بچه‌ها می‌گویند از گریه کردن دست بردارند، عصبانی نشوند و «گربه‌ی ترسناک»^{۲۰} نباشند. گاهی می‌شنویم که بچه‌ها را برای «شاد بودن و ناآرام بودن زیاد» سرزنش می‌کنند. درست است که بچه‌ها یاد می‌گیرند چه واکنش‌های احساسی و عاطفی و شایسته‌ای به شرایطی که پدر و مادرشان در آن هستند نشان دهند، قدغن کردن مرتب یک احساس خاص به بچه یاد می‌دهد که آن احساس پذیرفته و مجاز نیست. از این گذشته، بیشتر پدر و مادرها بچه‌ها را به خاطر نشان دادن احساس X سرزنش می‌کنند. معمولاً آن‌ها را به خاطر نشان دادن احساس Y تمجید و ستایش می‌کنند.

مثال

مکس بچه‌ای خجالتی و ترسو است، زیرا بچه‌های دیگر در مدرسه هر روز او را تهدید می‌کنند و به او زور می‌گویند. او دوست دارد در خانه بماند و نقاشی و بازی کند. پدر و مادرش نگران او هستند و اغلب سر این موضوع که پسرشان از خانه بیرون نمی‌رود و با کسی دوست نمی‌شود با هم دعوا دارند. مرتب به او می‌گویند از خانه بیرون برود و اجتماعی باشد. آن‌ها نگران و اندوهگین هستند.

مکس دوست ندارد پدر و مادرش را آن‌طور ببیند و از صدای مشاجره‌ی آن‌ها بیزار است، این است که تصمیم می‌گیرد از خانه بیرون برود و دوستانی پیدا کند و بلافاصله متوجه می‌شود پدر و مادرش چقدر خوشحال‌اند و رفتار مثبتی با او دارند. بنابراین به خودش می‌قبولاند بر نگرانی‌هایش غلبه کند، دوستان تازه‌ای پیدا کند

و چیزی نمی‌گذرد که خودش هم زورگو و گردن‌کلفت می‌شود و از هیچ چیز نمی‌ترسد و تن به خطر می‌دهد.

بزرگ‌تر که می‌شود، همه‌ی آشنایان به او لقب «شجاع» می‌دهند، کسی که واهمه‌ای از هیچ چیز ندارد؛ اما آیا واقعاً از هیچ چیز نمی‌ترسد؟ امکان ندارد.

همان‌طور که در مثال دیدیم، «احساس راکت» احساسی است که از طریق آن بچه یاد می‌گیرد مورد قبول واقع شود و دلخواه باشد و بعداً آن را جایگزین احساس درست و معتبری می‌کند تا موافقت پدر و مادرش را جلب کند. و به این ترتیب، بچه بزرگ می‌شود و یاد می‌گیرد که هرگز نباید خشم/ ترس/ اندوه و شادی‌اش را نشان دهد. و این کار را نمی‌کند. نشان می‌دهد که همیشه به او گفته‌اند باید، و حالا چنان به این وضع عادت کرده است که حتی احساس و عاطفه‌ی درست و شایسته را هم احساس نمی‌کند.

بزرگ می‌شود و ناخودآگاه «می‌داند» که نشان دادن احساس و عاطفه کار درستی نیست و اگر این کار را بکند دست رد به سینه‌اش می‌زنند و قبولش ندارند. چون خیلی زود این درس را یاد نگرفته و ریشه‌های آن به شکل عمیقی در وجودش فرو رفته است، حتی فکرش را هم نمی‌کند که بتواند درست را از نادرست تشخیص دهد.

مردم به دنیای متفاوتی احتیاج دارند و این از دوره‌ی کودکی آغاز می‌شود. بزرگ که می‌شویم دنبال چیزها و موقعیت‌هایی هستیم که دنیای درون ما را به هم نزدیک کنند و از چیزهایی که این احساس و معنا را از ما دور کنند پرهیز می‌کنیم. این هم با توجه به احساسات ما اتفاق می‌افتد و شکل می‌گیرد. نمی‌خواهیم ثابت کنیم که باورهای زندگی ما غلط هستند، دنبال موقعیت‌هایی هستیم که ثابت کنند همه‌ی آنچه می‌دانیم درست هستند _ و این باورهای ما را برای همیشه تقویت می‌کند. متوقف کردن این چرخه و تغییر آنچه در درون آن است کاری است بس دشوار.

و چرا این کار را می‌کنیم؟

مشکل حفظ و کنار آمدن با احساساتی که این گونه بد شکل شده و وارونه شده‌اند این است که راهکار سودمندی برای حل مشکل ارائه نمی‌دهند، یعنی در حال حاضر احساسات معتبر و درست سرکوب‌شده بیش از پیش ما را خسته و کسل کرده‌اند. ما از آن‌ها آگاه نیستیم. بنابراین فقط احساس راکت را می‌فهمیم و موقعی که نمی‌توانند به حال ما سودمند باشند، دیگر نمی‌توانیم درست کار کنیم. نتیجه‌ی این کار از شخصی به شخص دیگر فرق می‌کند؛ اما می‌توانند هر چیزی باشند، از افسردگی گرفته تا رخدادهای جنون‌آسا.

بسیار خوب، حالا چگونه به آن سر و سامان بدهیم؟

بیش از هر چیز، این باورها را که «پسرها گریه نمی‌کنند» و «دخترها ضعیف هستند»، کنار بگذارید و فراموششان کنید. تا زمانی که پاسخی به این پرسش داده نشود، «سر و سامان دادن» به آن طول می‌کشد و شکیبایی می‌خواهد تا دوباره یاد بگیریم چه احساساتی برای موقعیت‌های خاص درست و مناسب هستند، آن‌ها را آزمایش کنیم، با احساسات درست و معتبر تماس بیشتری داشته باشیم و به بیان آن‌ها پردازیم. نکته‌ی مهمی که باید بدانیم این است که حس کردن همه‌ی عواطف و احساساتی که آن‌ها را حس می‌کنید بدون ایراد و طبیعی است. اگر احساس عصبانیت، ترس، اندوه یا حتی خوشحالی به شما دست می‌دهد، ایراد از شما نیست. هیچ کدام از اطرافیان شما به این دلیل که به شیوه‌ای درست احساسات و عواطفتان را نشان می‌دهید، از دور و بر شما پراکنده نمی‌شوند و غیبتشان نمی‌زند.

درباره‌ی این احساسات راکت چه نظری دارید؟ آیا متوجه چنین چیزهایی در زندگی خود یا زندگی اطرافیانتان شده‌اید؟

گونه‌های شخصیت

هر کسی دارای جنبه‌های پایدار و ثابتی است که شخصیت او را تعریف می‌کنند و همیشگی و ماندگار هستند. این جنبه‌ها شخصیت هر فردی را شکل می‌دهند. شخصیت بعضی آدم‌ها را به راحتی می‌شود شناخت، در حالی که بعضی دیگر بیشتر درون‌گرا هستند و خصلت کامل خود را فقط در شرایط خاصی نشان می‌دهند. با مطالعه‌ی رفتارها و نگرش‌های خود می‌توانید ویژگی‌های شخصیتی‌تان را مشخص کنید.

چرا شناخت نوع شخصیت شما اهمیت دارد؟

بیشتر آدم‌ها، اگر خجالتی، خونگرم، با دل و جرئت، پرجذبه، و ... باشند، دارای نشانه‌هایی کلی هستند؛ اما می‌خواهم به خود جرئت دهم و بگویم که دانش متوسط هر

شخص از نوع شخصیت او و ویژگی‌هایش آن‌قدرها کامل و پیشرفته نیست. من همیشه به آدم‌ها، و در کل به جامعه‌شناسی علاقه‌مند بوده‌ام، اما چند سالی بیشتر نیست که چشم‌هایم حقیقتاً باز شده‌اند.

چند سال پیش در آزمون شخصیتی مایرز-بریگز [۲۱](#) شرکت کردم. شگفت این‌که، هرگز چیزی درباره‌ی این آزمون نشنیده بودم. با دیدن نتیجه‌ی آزمون، خشمم زد. واقعاً مات و مبهوت‌م کرده بود. به همه‌ی پرسش‌ها پاسخ درست داده و نتیجه‌ی درستی گرفته بودم. واقعاً باور نمی‌کردم به آن خوبی مرا توصیف کرده باشد. بعد از آن، به جست‌وجو و کاوش پرداختم تا بتوانم نوع شخصیت خاص خود را بهتر بشناسم و دلایل اصلی را پیدا کردم که چرا در موقعیت‌هایی خاص دست به کارهایی خاص زده بودم. فهمیدم که «ایراد» از من نبوده و آن ویژگی‌های خاص فقط نشانه‌های نوع شخصیت من بوده‌اند. فهمیدم که نوع شخصیت من از تغییر و دگرگونی لذت می‌برد، از انجام دادن کارهای تکراری بیزار است و آدم‌های مشوق را دوست دارد. نشانم داد که چرا از شغل ساختمان‌سازی که سال‌ها به آن مشغول بودم بیزار شده بودم، و چرا دست از آن برنداشته بودم. از این گذشته، ایده‌های بسیاری در مورد شغل در اختیارم گذاشت که بدانم کدام شغل برایم مناسب‌تر است.

چیز دیگری که باعث تعجبم شده بود این بود که، متوجه شدم خانواده و دوستانم هم در آزمون شرکت کرده بودند. فهمیدم از هشت دوست صمیمی من هفت نفرشان در همان کلاس‌های شخصیتی که من در آن‌ها شرکت می‌کردم ثبت‌نام کرده بودند و با وجود تعداد اندک در کلاس‌ها شرکت می‌کردند. همه‌ی ما در گروهی افتادیم به نام NF 'Visionary' personality group. از آن موقع به بعد در شناخت گونه‌های شخصیتی مردم پیشرفت بهتری داشتم. این کار به درستی

نشان می‌دهد که چرا ارتباط من با بعضی آدم‌ها به اندازه‌ی دیگران عمیق نیست. شاید دلیلش این باشد که به کشف و شهود بیشتری رسیده‌ام و انگار جادو شده‌ام.

چگونه با نوع شخصیتی **Myers– Briggs** آشنا شوید و معنای آن چیست؟

شاید شخصیت چیزی کاملاً تصادفی و یکتا باشد _ که از بعضی جهات این‌طور است. این تجربیات زندگی، باورها، ارتباطات و خیلی چیزهای دیگر است که روش زندگی شما را تعیین می‌کنند و به آن شکل می‌دهند؛ اما نظریه‌ای که در پشت گونه‌های شخصیتی وجود دارد این است که در نحوه‌ی استفاده کردن مردم از استنباط‌ها و داوری‌هایشان برای افزایش اطلاعاتشان، الگوهای متفاوتی وجود دارند. با یادگیری چهار جنبه‌ای که شخصیت را تحت تأثیر قرار می‌دهند، استنباط بیشتری به دست می‌آورید. از درگیری‌ها پرهیز می‌کنید و به همان اندازه که از توانایی‌های خودتان آگاه هستید، با توانایی‌های دیگران هم آشنا می‌شوید.

برای این‌که نوع شخصیتی مایرز_بریگز خود را مشخص کنید، باید نگاهی به چهار جنبه‌ی متفاوت شخصیت‌تان بیندازید. آیا از کسانی که دور و بر شما هستند انرژی می‌گیرید یا ترجیح می‌دهید خودتان خودتان را شارژ کنید؟ آیا از روی احساس تصمیم می‌گیرید یا از روی عقل و خرد؟

گزینه‌های انتخابی زیر را سبک و سنگین کنید و ببینید کدام یک مناسب شما هستند؟ فکر می‌کنید هر دو مؤثر باشند؟ طبیعی است. هر کس طیف انتخابی خود را

دارد، بنابراین حرفی را انتخاب کنید که شناخت بیشتری به آن دارید.

شخصیت‌های درون‌گرا و برون‌گرا

شخصیت‌های درون‌گرا ۲۲ (I): پس از آمدن و رفتن‌ها و معاشرت‌های طولانی، احساس می‌کنید خسته شده‌اید و نیاز دارید مدتی تنها باشید و تجدید نیرو کنید (این تجدید نیرو می‌تواند از طریق یک حمام گرفتن نشاط‌بخش یا فقط دراز کشیدن حاصل شود). احتمالاً دوستان نزدیک و خوبی هم دارید.

شخصیت‌های برون‌گرا ۲۳ (E): زمانی سرحال و پرانرژی هستید که دور و برتان شلوغ باشد. در یک مهمانی بزرگ حضور داشته باشید یا یقه‌ی دوستی را بگیرید و با او باشید. اگر مدت زیادی تنها بمانید کسل می‌شوید و از دل و دماغ می‌افتید.

شخصیت‌های با حس شهودی و حسی

شخصیت‌هایی با حس شهودی ۲۴ (N): آدمی هستید با اندیشه‌ای انتزاعی که همه چیز را بزرگ می‌بینید. از ور رفتن با نگرش‌ها و اندیشه‌های گوناگون خوشتان

می‌آید، از صحبت کردن درباره‌ی چیزهای ممکن و بالقوه لذت می‌برید و همیشه به چند گام پیش رویتان نگاه می‌کنید.

شخصیت‌های حسی: نگران هر چیزی هستید و جاپایتان را محکم می‌کنید. هر چیزی را همان‌طور که هست می‌پذیرید و جزءنگر هستید. دنبال اطلاعات محکم و درست هستید، که بتوانید بی‌درنگ از آن‌ها استفاده کنید.

اندیشیدن و احساس کردن

اندیشیدن ۲۵ (T): اهل استدلال هستید. در دنیای شما تصمیم‌گیری زمانی درست است که از روی عقل و خرد باشد و پس از بررسی‌های همه‌جانبه صورت گیرد. به اصول زیربنایی و حقایق پایدار فکر می‌کنید تا بتوانید کار درست را تشخیص دهید و آن را عملی کنید.

احساس کردن ۲۶ (F): شما آدمی ارتباطی هستید. از روی احساس تصمیم می‌گیرید و نسبت به دیگران عاطفی هستید و نگران آن‌هایید. از نگاهی ذهنی بهترین تصمیم را می‌گیرید و فکر می‌کنید تصمیم شما چگونه روی دیگران تأثیر می‌گذارد.

داوری ۲۷ (J): وقتی کاری را تمام می‌کنید و نکات مبهم آن را روشن می‌سازید، دست به کار بزرگی زده‌اید. ترجیح می‌دهید به جای این که از روی غریزه و با حس ششمتان دست به انجام کاری بزنید، تصمیم بگیرید و طرح و برنامه‌ای را خلق کنید. این کار باعث می‌شود آدمی مصمم به نظر برسد که روی هر کاری تمرکز می‌کند و اطلاعات جدیدی به دست می‌آورد و آن‌ها را به انجام می‌رسانید. (مردم شما را فعال و پرانرژی می‌دانند.)

ادراک ۲۸ (P): برنامه‌ریزی اصلاً کار شما نیست _ شما کسی نیستید که بتواند برای گروهتان برنامه‌ریزی کند. وقتی در مورد اختیارات و گزینه‌هایتان محدودیت قائل نیستید، کارتان درست است. ترجیح می‌دهید ببینید کارها چگونه اجرا می‌شوند و بعد از این که اطلاعات لازم را به دست آوردید، تصمیم‌گیری می‌کنید. نشان می‌دهید آدمی خودانگیزه، سازگار و بی‌خیال هستید.

نوع شخصیت شما

جواب‌هایتان را گرفتید؟ حالا آن‌ها را باهم قاطی کنید تا نوع شخصیت شما شکل بگیرد. برای مثال، اگر آدمی هستید درون‌گرا، حسی و حساس و اهل ادراک، در

طبقه‌بندی ISFP مایرز_بریگز [۲۹](#) قرار می‌گیرید. بگردید و نوع شخصیتتان را در موارد زیر پیدا کنید و ببینید در این جهان چگونه حرکت می‌کنید.

تیپ ISTJ

کارکرد (کارمند)ی که با انضباط و صادق است و می‌توانید همیشه روی او حساب کنید.

شما را به عنوان فردی می‌شناسند که توجهی کامل به جزئیات دارید و همیشه مشتاقید که اگر نیاز باشد وارد عمل شوید. ممکن است مدیر متعهدی باشید که به آرامی طرح‌ها و تیمتان را پیش می‌برد، ممکن است پدر و مادری آرام و صبور باشید و فرزندان‌تان را راهنمایی کنید که انسان‌های بهتری باشند. طرز فکر و عادت شما در «درست انجام دادن کار» دنیای دوگانه‌ی امروز را شاداب می‌کند.

تیپ ISFJ

فرد رمانتیک توداری که برای خانواده و دوستانش یک حامی و پشتیبان به حساب می‌آید.

افراد تیپ **ISFJ** مهربان‌ترین و خوش‌قلب‌ترین تیپ‌ها هستند. شنونده‌ای ممتاز و مشوقی درجه‌ی یک هستند. ضمن این‌که خواسته‌ها و آرزوهایشان را دنبال می‌کنند، دوست دارند دیگران هم به آرزوهایشان برسند. دوست ندارند کانون توجه باشند، گرچه، افراد تیپ **ISFJ**، دور از چشم دیگران و در پشت صحنه بیشتر به کارهای خانه می‌رسند برای دوست بیمارشان سوپ می‌پزند یا در تدارک عروسی خواهرشان نقش فعالی دارند. تا اندازه‌ای سنت‌گرا هم هستند: خانواده‌دوست هستند (مرتب به مادرشان تلفن می‌کنند) و برای شریک زندگی‌شان فردی خوب و مهربان‌اند و به او ضربه نمی‌زنند.

تیپ **ESFJ**

آدم خوشگذران شادی که در کمک کردن به دیگران پیشقدم است.

کسی که در مدرسه مبصر کلاس بوده، در دانشگاه رئیس انجمن دانشجویان بوده، و در بزرگسالی به عنوان رئیس کمیسیون کار کرده ... به عنوان یک **ESFJ** همیشه در مرکز کارهای اجتماعی است (و با تعقل و استدلال خوب باعث حیرت آدم‌های کارآمد می‌شود) و هرگز در اقدام خود کوتاهی نمی‌کند، بنابراین خیال بقیه راحت است و کارها پیش می‌روند، برای کاهش فشارهایی که روی دیگران است علاقه‌مندی نشان می‌دهد، و در کار عشق و عاشقی به کسی که برایش ارزش قائل می‌شود، به راحتی دل می‌بازد.

تیپ ESTJ

یک رئیس باانگیزه و مسلط که همیشه کار را به انجام می‌رساند.

به عنوان یک ESTJ، یکی از رؤسایی است که ذهنی محکم دارد. توانایی منحصر به فردی در پیدا کردن مناسب‌ترین راه برای به انجام رساندن طرح‌ها و برنامه‌ها را دارد، و به لطف پیگیری‌های موفقیت‌آمیز، شایستگی و ترحم، احترام همکاران را جلب می‌کند (به دیگران کمک می‌کند که نهایت تلاششان را در انجام دادن کارها بکنند، چون می‌داند این کار باعث تقویت تیم کاری می‌شود)؛ اما در زندگی شخصی‌شان تا اندازه‌ی زیادی سرد هستند. دوست دارند در جمع دیگران باشند و بدشان نمی‌آید عضو گروهی باشند که اعتقاد دارند «یا تلاش کن، یا بمیر». گروهی که می‌دانند چگونه خستگی کار را از تن شما درآورند (خواه این خستگی از یک مهمانی آدم‌های مجرد باشد یا از یک حرف سنگین). هیچ کدام از تیپ‌ها به اندازه‌ی این تیپ توانایی ندارد که در لحظه زندگی کند و معنای شادی و تعادل در زندگی را بداند.

تیپ ESFP

افراد این تیپ بسیار سرزنده و عاشق هنرند و همیشه خنده‌رو هستند و دوست ندارند به آن‌ها بد بگذرد.

کمتر تیپی به اندازه‌ی این تیپ عاشق شادی و تفریح است و روحیه‌ای پرشور دارد. افراد این گروه به ندرت به فکر برنامه‌ریزی و آینده‌نگری هستند و ترجیح می‌دهند از هر لحظه‌ای استفاده کرده و لذت ببرند، این لذت می‌تواند از یک مسافرت بدون برنامه‌ریزی یا یک مهمانی دقیقه‌ی نودی باشد. دوست دارند روی پایشان بایستند و از بحران‌های عاطفی که دلسوزی و همدردی را می‌طلبد حیرت می‌کنند. در ایجاد روابط محکم با آدم‌هایی که در زندگی آن‌ها نقش دارند، بسیار توانا هستند و همه (از رئیس و کارفرما تا دوستان و خانواده) به آن‌ها عشق می‌ورزند.

تیپ ESTP

افراد این تیپ آدم‌هایی خطرپذیر و آرام و باهوش‌اند و همیشه چشم به راه هیجان بعدی هستند.

بهترین توصیفی که می‌شود از افراد این تیپ ارائه داد، این است: «هر چیز را فقط یک بار امتحان می‌کنم.» این تیپ افراد فقط دنبال هیجان هستند. عاشق این هستند که ببینند در اطرافشان چه می‌گذرد (از توجه کردن به یک اتاق گرفته تا کشف بی‌ثباتی‌هایی که می‌توانند در کار آن‌ها مؤثر باشند)، چون هیچ چیز نمی‌تواند

آنها را عصبانی کند. آنها همچنین باعث می‌شوند دیگران احساس خوبی به خودشان داشته باشند، همیشه جواب دندان‌شکنی دارند و دوست دارند با قضیه به شکلی رؤیایی برخورد کنند. مسئولیت‌های درازمدت نقطه‌ی ضعف آنها محسوب می‌شود، گرچه هرچه مسئولیت رازناک‌تر باشد، فکر چالش پای آنها را به میان خواهد کشید.

تیپ ISPT

فرد سرد و یاغی و توانایی که تمایل دارد تنها پرواز کند.

افراد این تیپ آدم‌هایی یاغی و رادارگریزند. دوست دارند بر مبنای علاقه‌های شخصی تصمیم‌های مستقل بگیرند و به دیگران هم اجازه می‌دهند در فضایی آزاد همین‌طور رفتار کنند. پای هر نوع رابطه که به میان می‌آید، از آدم‌های انگل و هیجانی دوری می‌کنند و فقط به کسانی روی خوش نشان می‌دهند که هدف و علایق مشترکی با آنها دارند.

اما این به آن معنا نیست که بخواهند کاری بی‌خطر انجام دهند! ترجیح می‌دهند در لحظه زندگی کنند و نگران فردا نیستند و به این دلیل است که عاشق کارها و

فعالیت‌های هیجان‌انگیزی مانند اسکی، اسکی روی آب و کوهنوردی هستند و پرواز با هواپیماهای بدون موتور را دوست دارند.

تیپ ISFP

هنرمندانی آرام و حساس با دلی بزرگ که می‌خواهند آزادانه به هر جا بروند.

از آن‌جا که فردی مستقل و آرام هستند، مردم به سختی آن‌ها را می‌شناسند. افراد این تیپ اغلب به شیوه‌هایی پوشیده و پنهان و هنرمندانه درباره‌ی خود حرف می‌زنند و وراجی نمی‌کنند. بنابراین در موسیقی، نقاشی، فیلم، شعر، طراحی یا هر نوع هنری که بتوان با آن ابراز وجود کرد، مهارت دارند و از طریق آن زیبایی‌های جهان و پیچیدگی‌های روح انسان را کشف می‌کنند. در هر کاری که می‌کنند و در هر چیزی که خلق می‌کنند دنیایی از احساس و عاطفه وجود دارد و همیشه روابطشان را در اولویت قرار می‌دهند.

تیپ ENFP

افرادی هستند پرشور با انگیزه‌ای دوستانه که دوست دارند دیگران توانایی‌هایشان را بشناسند.

افراد این تیپ بیشتر از تیپ‌های دیگر خواهان مصاحبت و نشست و برخاست هستند. کاملاً مردم‌دوست هستند و هدفشان در زندگی مهمان‌نوازی و سرگرم کردن و انگیزه دادن و کمک به اطرافیان است. همیشه حاضرند به کار جدیدی دست بزنند و دانش بیندوزند و هرچه را که یاد می‌گیرند با دیگران قسمت کنند. معلم‌های درجه‌ی یکی هستند، چون می‌توانند به شکل درستی نقطه‌نظرشان را به دیگران بفهمانند (بدون این‌که گوشه‌گیر یا افاده‌ای به نظر برسند). می‌توانند به راحتی به توانایی‌های پنهان در هر چیز و در هر کس پی ببرند.

تیپ INFP

افرادی به شدت رؤیایی و مرموز و علاقه‌مند به انسانیت و کارهای خیریه هستند.

افراد این تیپ به ساده‌لوحی و ملایم بودن معروف هستند، اما موضوع این نیست. افرادی آرمان‌گرا و کمال‌طلب هستند که در درجه‌ی اول دنبال خوبی‌های دیگران‌اند. دوست دارند فردی رمانتیک باشند و به حرف دلشان گوش می‌کنند، چه ادامه‌ی رابطه‌ای ضعیف باشد و چه شغلی استثنایی مانند ترانه‌سرایی، داستان‌نویسی، یا

لابی‌گری. همچنین، افرادی هستند که در مورد مسائل اخلاقی و اعتقادات خود به شدت احساساتی‌اند و هیچ کاری را بی‌دلیل ادامه نمی‌دهند. برخوردی دوستانه و گرم با آدم‌ها دارند (احتمالاً پول قهوه‌ی نفر پشت سرشان را حساب می‌کنند) و فقط آدم‌های خاصی را به دنیای خود راه می‌دهند.

تیپ INFJ

معلم و مربی خردمند و درخشانی هستند و با جان و دل به حرف دیگران گوش می‌کنند.

درکل سیستم مایرز-بریگز، افراد این تیپ پیچیده‌ترین و تودارترین افراد هستند. توانایی حسی باورنکردنی دارند و علت آن را دقیقاً می‌دانند. (ممکن است دوستانشان فکر کنند آن‌ها غیبگو هستند و تا اندازه‌ای درست می‌گویند). رفتار آرام و مطمئن آن‌ها باعث می‌شود دیگران احساس آرامش کنند و با آن‌ها راحت باشند (برای مثال، وقتی سوار مترو هستند وارد گفت‌وگویی عمیق و اساسی می‌شوند). جنبه‌ی منفی قضیه این‌جاست که گاهی می‌توانند برای پی بردن به خصلت پیچیده‌ی دنیای عاطفی خود تقلا کنند و وقتی دنبال کسی می‌گردند که حرف دلشان را بزنند ایرادی و مشکل‌پسند می‌شوند.

تیپ ENFJ

فرد پرجذبه و حساسی که می‌خواهد دوست بدارد و دوستش بدارند.

اگر فقط یک تیپ وجود داشته باشد که بخواهد کسی را شیفته و افسون کند، از تیپ ENFJ است. نمونه‌ای از افراد فصیح و زبان‌آور و همکار، فردی باهوش، احساسی، و کسی که معمولاً در رخدادهای اجتماعی مورد استقبال هوادارانش قرار می‌گیرد. چه زمانی که قصه تعریف می‌کند و چه موقعی که با دوستانش شوخی می‌کند، قَلقِ ترغیب کردن دیگران و بالا بردن روحیه‌ی آن‌ها را بلد است؛ اما به خاطر جدی نبودن و رفتاری از روی بی‌خیالی اشتباهاً به خودش لطمه می‌زند. واقعیت این است که او خود را وقف کارهایش می‌کند، چه در شغلی که آن را دوست دارد، و چه در کارهای خیرخواهانه، یا ایجاد رابطه‌ای عاشقانه و آرمانی و دیرپا.

تیپ INTJ

فردی اسرارآمیز، با نگاهی خردمندانه که همیشه مشغول انجام دادن یکی_ دو تا طرح است.

در باهوش بودن، سخت‌کوشی و تعهد شهرت و اعتباری شایسته دارد. فردی است متفکر و منطقی که همه‌ی متغیرها را برای حل مسئله‌ای پیچیده در نظر می‌گیرد و به راه‌حل‌های ممکن دست می‌یابد؛ اما عمیقاً نسبت به هدف‌ها و کسانی که به زندگی او معنا می‌بخشند حساس است و مرتب دوستان و معشوقه‌هایی احساساتی

انتخاب می‌کند که بتواند به رشد آن‌ها کمک کند (و برعکس). گرچه به ندرت نشان می‌دهد، افراد تیپ INTJ در وفاداری سرسخت و مصمم هستند و هرگز کسی را که به قلبشان راه‌یافته رها نمی‌کنند.

تیپ INTP

فردی روشن‌فکر و عمیقاً فلسفی و تشنه‌ی فهمیدن.

افراد تیپ INTP آدم‌هایی «چرایی» یا پرسشگر هستند. فقط دنبال این نیستند که سیستم‌هایی کارا به وجود بیاورند، بلکه می‌خواهند اصول و مبانی زیربنایی را بسازند.

یادگیری تئوری‌های جدید (و خواندن هر موضوعی که به دستشان می‌رسد) به آن‌ها انگیزه می‌دهد، بنابراین اغلب در نوک پیکان اندیشه‌ها و تکنولوژی قرار دارند. احساسات نقطه‌ی کور آن‌هاست، با وجود این در پی انتخاب دوستان و معشوقه‌هایی هستند که برخلاف توانایی‌شان در تحریک عمیق احساسات، صرفاً دوستان و همراهان فکری باشند.

تیپ ENTJ

رهبری پرجذبه و خلاق که به تغییر فکر می‌کند.

اگر قرار باشد از میان تیپ‌ها، تیپی را که احتمال موفقیتش از همه بیشتر است انتخاب کنیم باید به افراد تیپ ENTJ رأی بدهیم. ممکن است فرد بخواهد در یک عرصه‌ی رقابتی مانند حوزه‌ی مالی، بازرگانی یا سرمایه‌گذاری و کارآفرینی کار کند، زیرا فقط به ممتاز بودن و گوی سبقت از دیگران ربودن فکر نمی‌کند. می‌خواهد در کارش بهترین باشد. خیز برمی‌دارد و غرق کار می‌شود و مشکلات را از پیش پا برمی‌دارد و با خردمندی به تجزیه و تحلیل مسیرش می‌پردازد و به بهترین دستاوردها می‌رسد و به ندرت از خودش انتقاد می‌کند؛ اما این تلاش‌ها او را سرد نمی‌کنند؛ به شکلی باورنکردنی خودش را وقف دوستان و خانواده‌اش می‌کند و در روابطی که برای رسیدن به هدف‌های کاری‌اش ایجاد می‌کند، اخلاق را در نظر می‌گیرد.

تیپ ENTP

نوآوری درخشان و هیجانی با اشتیاقی فراوان به آزمایش کردن ایده‌ها و تئوری‌ها.

آدم‌های علاقه‌مند، تیزهوش و دلنشین جذب او می‌شوند. دوست دارد بحث و گفت‌وگو راه بیندازد و گاهی در میانه‌ی گفت‌وگو شیطنت می‌کند و دست به تبلیغ می‌زند _ نه این‌که بخواهد جر و بحث راه بیندازد، بلکه می‌خواهد افکار سرکش را محک بزند. عاشق نوآوری، بازی با کلمات، تئوری، هر چیزی است که او را به لایه‌ی تازه‌ای از درک و فهم برساند. گرچه طبیعتاً آدم‌هایی اجتماعی هستند، اما افراد تیپ **ENTP** بیشتر درون‌گرا هستند تا برون‌گرا. دوست دارند تک تک آدم‌ها را بشناسند و تنهایی آن‌ها باعث می‌شود همه‌ی اطلاعاتی را که طی روز به دست می‌آورند بفهمند و هضم کنند.

اگر اطلاعاتی را که به دست می‌آورند یادداشت نکنند، باید به فکر شروعی دوباره باشند.

تئوری‌های شخصیت

فرهنگ‌های بشری از چه نظر باهم متفاوت هستند؟ نقش جنسیت، نژاد، و نوگرایی (مدرنیته) در فرهنگ بشر چیست؟

در مورد بحث تربیت، رفتارگرایی به عنوان عامل اصلی رفتارها، روی طبیعت و محیط زندگی تمرکز می‌کند. مردم دو نوع رفتار را از محیط یاد می‌گیرند: شرطی شدن ابزاری یا فعال و شرطی شدن کلاسیک. در شرطی شدن کلاسیک، موجودات با محرک‌هایی ارتباط دارند که با گذشت زمان تمام می‌شوند و از بین می‌روند. در

شرطی شدن ابزاری، پیامدها و عواقب، که یا پاداش هستند یا تنبیه و سرزنش، به یادگیری و رفتارها شکل می‌دهند. من شخصاً می‌دانم که ذهن ناخودآگاهم همیشه همراه من است و ممکن است برای لحظه‌ای (مدتی) از آن بی‌خبر باشم. اطمینان دارم که ارتباطات یا عقایدم مرا و شیوه‌ی زندگی دلخواهم را یاری می‌کنند. من پاداش را به تنبیه ترجیح می‌دهم. شخصاً، در این مرحله از زندگی، هرگز به عمد کاری نمی‌کنم که سزاوار تنبیه و سرزنش باشد. من سگ و گربه‌ام را هم طوری تربیت کرده‌ام که منتظر پاداش باشند. آن‌قدر دوست‌داشتنی و گوش به فرمان هستند که یک شرکت سینمایی در لس آنجلس از من خواست آن‌ها را برای بازی در فیلم در اختیارشان قرار دهم، اما من این کار را نکردم و آن‌ها را پیش خودم نگه داشتم.

تئوری دانش اجتماعی می‌گوید متغیرهای شناخت‌نگر، مانند ارزش‌ها، شایستگی‌ها، سیاست‌ها، سیستم‌ها و برنامه‌ها هستند که واکنش‌های مردم را مشخص و معلوم می‌کنند. باندورا^{۳۰} ثابت کرد که یادگیری با تقلید و مشاهده گسترش پیدا می‌کند. این‌ها به واکنش‌های رفتاری منجر می‌شوند که به نوبه‌ی خود به باورها و خود-کارآیی (مدیریت)^{۳۱} یا کنترل محیط‌های خطرناک منتهی می‌شود. به لطف تحقیقات بندورا، همیشه در زندگی‌ام مربی و معلم داشته‌ام تا بتوانم بیشتر موفق شوم. اساساً مربیانم را الگو و سرمشق قرار داده‌ام.

عملکرد انسان با دانش اجتماعی پرتوان می‌شود. نمونه‌ی چنین پدیده‌ای پرخاشگری و خشونت است، که ثابت شده با دیدن آن حاصل می‌شود. با زندگی در لس آنجلس، می‌بینم اعضای یک باند تبهکار چگونه تبهکار می‌شوند. آن‌ها در محیطی تبهکارانه رشد می‌کنند و تمام مدت رفتارهای تبهکارانه می‌بینند. با وجود داشتن

چنان محیطی، به لطف دانش و رسانه‌های جمعی، می‌توانند آن حلقه را بشکنند و خود را نجات دهند. فکر می‌کنم زن‌های خوشونت هم در این رابطه نقش داشته باشند، نمونه‌ی آن بعضی سگ‌های پیت بول [۳۲](#) هستند. محیط شرایطی متفاوت را فراهم می‌کند که رفتار مردم را شکل می‌دهد. نمونه‌های این شرایط یا بوم‌شناسی اجتماعی عبارت‌اند از شرایط جزئی [۳۳](#) که شرایط ناگهانی اجتماعی است، و شرایط کلان، [۳۴](#) یا خانواده و جامعه، یا فرهنگ و تاریخ اجتماعی. شرایط جزئی عبارت‌اند از برداشت‌های موضوعی رفتارها یا مدل‌ها و نمونه‌های موقعیتی یا دست‌نوشته‌ها.

تحقیقات نشان می‌دهند طبقات بالایی جامعه با کنترل درونی بالاتری در ارتباط هستند. طبقات پایین جامعه فرمان‌بردار هستند و از مقامات بالا پیروی می‌کنند. برای من و عقل سلیم واضح و آشکار است، مانند همان نمونه‌ی باند تبهکاران. جنسیت هم مانند نژاد، ماکرو کانتکست تأثیرگذار دیگری است. در بیشتر جوامع، مردان نسبت به زنان کنترل بیشتری بر منابع عمومی دارند و تصمیمات مهم را آن‌ها می‌گیرند و از زنان آزادترند. این واقعیت‌ها با پندار قالبی و کلیشه‌ای جنسیت سازگاری دارند. براساس این تحقیق، مردان پرخاشگرتر، خودرأی‌تر و در فعالیت‌ها مفیدتر از زنان هستند. زن‌ها نسبت به مردها دلسوزترند و از نظر اجتماعی صمیمی‌ترند، رفتار غیرکلامی گویاتری دارند و از مردها مهربان‌تر و دقیق‌ترند. به همان اندازه که به برابری انسان‌ها اعتقاد دارم، تبعیض جنسیتی، تبعیض زبانی و تبعیض نژادی و ملیتی را هم تجربه کرده‌ام. از لحاظ نظری مردها و زن‌ها حقوقی برابر دارند، اما می‌بینیم که در عمل این‌طور نیست. بیشتر کارفرماها برای همان کاری که زن‌ها به اندازه‌ی مردها از عهده‌ی انجام دادنش برمی‌آیند، به مردها دستمزد بیشتری می‌دهند و در مورد استخدام هم اگر زن و مرد شرایط یکسانی داشته باشند، ترجیح می‌دهند مرد را استخدام کنند، مگر این‌که زن باردار باشد.

کلی‌ترین ماکروکانتکتس رفتاری فرهنگ است. فرهنگ سامانه‌ای از قوانین است که انسان‌ها را در گروه خاصی به هم پیوند می‌دهد و باورهای را ایجاد می‌کند که زندگی براساس آن‌ها شکل می‌گیرد و ساخته می‌شود. فرهنگ به زندگی معنا می‌بخشد. من اغلب به یک فرهنگ ایتالیایی یا اروپایی یا فرهنگ امریکایی و گونه‌های مختلف فرهنگ‌های سازمان‌یافته مراجعه می‌کنم تا با کسانی که در کار و حرفه‌ی تخصصی من هستند رابطه برقرار کنم.

فرهنگ‌ها با فردگرایی یا نظام اشتراکی شکل می‌گیرند و سازمان می‌یابند. فرهنگ‌های فردگرا بر استقلال و خودمختاری تمرکز دارند. فرهنگ‌های اشتراکی بر اجتماع تمرکز دارند. فرهنگ‌های جدید بیشتر فردگرا هستند. صدای هر دوی این فرهنگ‌ها مرا به لرزه می‌اندازد. من سی و سه‌ساله هستم و در بیست‌سالگی از ایتالیا به این کشور آمدم تا تحصیلاتم را کامل کنم. من شهروند دوگانه‌ی این دو کشور فریبده نیستم. آن‌ها باهم تفاوت دارند.

تجربه‌ی من نشان می‌دهد ایتالیا نسبت به امریکا، به اجتماع و خانواده بیشتر بها می‌دهد. دلیلش تفاوتی است که در الویت‌ها، ارزش‌ها و منافع وجود دارد. ایالات متحده کلاً به پول درآوردن و خرج کردن بها می‌دهد تا خانواده، در نتیجه ایالات متحده نسبت به ایتالیا پول بیشتری در می‌آورد و به خانواده و زندگی اجتماعی کمتر توجه دارد، چون خانواده و زندگی اجتماعی اولویت دوم ایالات متحده است.

تفاوت‌های تاریخی و نسلی بر شخصیت و ارزش‌ها و باورها تأثیر می‌گذارد. رویدادهای اواخر دوره‌ی جوانی یک شخص، احتمالاً در مسیر زندگی او تأثیر می‌گذارند. در

مورد من، بهبود یافتن از خوردن‌های بی‌نظم، حل درگیری‌های خانوادگی و رفتن به قاره‌ای دیگر، باعث شدند که روانشناسی رشته‌ی مورد علاقه‌ی من شود، و پس از غلبه بر این چالش‌ها، می‌توانم با استفاده از تجربه و دانشم این تفاوت‌ها را بشناسم.

حوادثی که در میانسالی رخ می‌دهند، مسیر زندگی شخص را تغییر می‌دهند. در حال حاضر، سی و سه‌ساله هستم و از همسرم جدا شده‌ام و خوشبختانه بچه ندارم. در زمینه‌های رها کردن،^{۳۵} درمان و پیشرفت‌های مالی و شخصی کارهای زیادی انجام داده‌ام. در حال حاضر، این آمادگی را دارم که اشخاص بهتری را برای همسری در نظر بگیرم و چنین افرادی را سراغ دارم. پس از جدا شدن از همسرم در ۲۰۰۶، به کارم و به استقلالم بها داده‌ام و از داشتن رابطه‌ی عاشقانه پرهیز کرده‌ام. امسال تصمیم گرفتم با یک نفر زندگی کنم؛ نمی‌دانم آن شخص کیست، اما دوستان مرد زیادی در زندگی من وجود دارند. حوادث تاریخی از زبان یک نفر بازگو می‌شوند. برای مثال، در حادثه‌ی یازدهم سپتامبر در نیویورک زندگی می‌کردم و هم‌اتاقی من که در برج‌های دوقلو کار می‌کرد دیگر به خانه برنگشت. آن حادثه باعث شد بفهمم زندگی تا چه اندازه شکننده است و حالا برای هر روزی که می‌گذرد سپاسگزارم. تلاش می‌کنم که هر روز به بهترین شکل زندگی کنم. خصلت‌های شخصیتی، آدم‌های گوناگون و گرایش‌های فکری جهانی و آن‌ها و احساسات و رفتارشان را متمایز می‌کند. آلپورت،^{۳۶} نظریه‌پرداز خصلت‌ها، از مقوله‌ی خصلت‌ها به عنوان ساختاری عصب‌روانی^{۳۷} یاد می‌کند که باعث رفتارهای قابل پیش‌بینی و عادی و یگانه می‌شود. نظریه‌پرداز دیگری به نام کتل،^{۳۸} درباره‌ی شانزده ویژگی اصلی تحقیق کرده است که نقش شیرها را در تنوع شخصیتی نشان می‌دهد. نظریه‌پرداز دیگری به نام آیزنک،^{۳۹} سه خصلت اساسی را شناسایی کرده است:

برون گرایی و درون گرایی، (extra – version – introversion)، روان رنجوری (neuroticism)، و روان پریشی (psychotism) که تفاوت‌های فردی را در علم روان پریشی شکل می‌دهند.

همه‌ی نظریه‌پردازان اخیر در مورد پنج حوزه‌ی کلی خصلت‌ها نظر موافقی دارند: برون گرایی، روان رنجوری، گستردگی تجربه (openness to experience)، سازگاری (agreeableness)، و وجدان کاری (conscientiousness).

درجه‌بندی‌ها و پرسش‌نامه‌های علمی، قابل اعتماد و معتبر این خصلت‌های شخصیتی را مورد سنجش قرار می‌دهند: تست روان‌شناختی PRF, CPI, MMPI، کجا قرار می‌گیرد. میکسل ^{۴۰} ادعا می‌کرد که رفتار موقعیت و شرایط خاصی دارد و تحقیقات شخصیتی را به اجتماع یا مجموعه‌ای از شیوه‌ها عرضه می‌کرد.

رفتار متقابل مکانیکی روی رفتار متقابلی تمرکز دارد که بین خصلت و موقعیت قرار دارد و بر رفتار تأثیر می‌گذارد. رفتارگرایی دوجانبه نشان می‌دهد که چگونه، موقعیت و رفتار روی یکدیگر تأثیر می‌گذارند. آخرین تحقیقات نشان می‌دهند چگونه شخص براساس موقعیت و شرایط، رفتار را تغییر می‌دهد. رفتار متقابل گرایی ^{۴۱} به من یاد داد همیشه پیش از نتیجه‌گیری یا هر گونه ارزش‌یابی یا تشخیص، به سه متغیر توجه کنم: خصلت، موقعیت و رفتار.

در حال حاضر، من محقق رفتارهای مداخله‌گر یک مبتلا به اوتیسم شش‌ساله هستم که به طور جدی با او کار می‌کنم و بیمار من است. شناخت بسیار کمی دارد. برای مشخص کردن جایگاه آموزشی این کودک، باید خصلت‌ها، شرایط و رفتارهای او را ارزیابی کنم. برای تربیت و هدایت یک فرد در زندگی، کسب و کار و سازمان‌دهی اداری، شیوه‌هایی را اجرا می‌کنم که برای این سه جنبه مناسب هستند: دوباره، خصلت‌های آن‌ها، شرایط و رفتارها. قبلاً هم که معلم بودم و تدریس می‌کردم، همین روش را انجام می‌دادم. در برنامه‌های رادیویی هم وقتی کسی تلفن می‌کند و پرسشی دارد، پیش از پاسخ دادن به او بی‌درنگ این سه جنبه را در نظر می‌گیرم.

تست‌های شخصیتی

از تست‌های شخصیتی می‌توان برای منظوره‌های گوناگون استفاده کرد. برای مثال، ابزار مفیدی هستند برای تشخیص نوع شخصیت، مهارت‌ها و ارزش‌ها و چیزهای دیگر شما. خودتان هم می‌توانید برای ارزیابی و شناخت این‌که چه نوع آدمی هستید از آن‌ها استفاده کنید. از تست‌های شخصیتی می‌توانید به طور مرتب برای پی بردن به استعدادتان در مورد نوع شغل خود استفاده کنید. بسیاری از مراکز تجاری پیش از استخدام کارکنانشان از تست‌های شخصیتی استفاده می‌کنند.

مردم حتی از آن‌ها برای سنجش کسانی که قرار است همسر آن‌ها شوند و باهم زندگی کنند نیز استفاده می‌کنند. فروشنده‌ها، حقوق‌دانان، دانشجویان و اشخاص

دیگر سعی می‌کنند در کارها و هدف‌هایی که دارند از این تست‌ها استفاده کنند. انواع و اقسام تست‌های شخصیتی در حال حاضر وجود دارند، از تست‌های رنگی گرفته تا تست‌های درجه‌ی یک مایرز-بریگز. از شیوه‌های گوناگونی در تست‌های شخصیتی استفاده می‌شود و تست‌ها براساس نیازهای استفاده‌کنندگان انتخاب می‌شوند. در آزمون رنگی (color quiz)، رنگ‌هایی که انتخاب می‌کنید نوع شخصیت شما را تعیین می‌کنند، در حالی که تست‌های شخصیت‌شناسی MBTI به شما کمک می‌کنند کار یا شغل مناسب استعداد و شخصیتتان را انتخاب کنید.

از طریق استفاده از تست‌های استعداد، می‌توانید توانایی‌تان را در فراگیری یک مهارت یا انجام دادن کار یا شغلی خاص ارزیابی کنید. بی‌جهت نیست که این تست‌ها را مراکز تجاری برای فهرست اسامی کسانی که در جست‌وجوی کار هستند به کار می‌برند.

با این‌که برای هر تیپ شخصیتی که فکرش را بکنید تست‌هایی وجود دارد، متقاضیان تست‌های مربوط به شغل از همه بیشترند. از طریق این تست‌ها می‌توانید شغلی را که مناسب توانایی و شخصیت شماست انتخاب و تعیین کنید.

تست‌های هوش [۴۲](#) به شکلی ویژه برای ارزیابی مهارت‌ها و توانایی‌های ذهنی شما طراحی شده‌اند. تست‌ها را براساس میزان و درجه‌بندی هوش، به صورت عدد و رقم درست کرده‌اند که با تقسیم کردن عدد سن عقلی و سن تقویمی شما و ضرب کردن عدد حاصل در ۱۰۰ به دست می‌آید. بسیاری از تست‌های شخصیتی به شکل

رایگان از طریق کامپیوتر در دسترس مردم هستند. اگر نمی‌توانید به تنهایی معنا و کاربرد این تست‌ها را بفهمید، می‌توانید با یک مشاورِ باتجربه مشورت کنید تا به شما کمک کند.

ارتباط غیرکلامی: خواندن (فهمیدن) زبان تن

صحبت از ارتباط با دیگران که به میان می‌آید، ارتباط و بیان غیرکلامی یکی از سریع‌ترین شکل‌های ارتباط در جهان خود را نشان می‌دهد. امروزه صدها شکل از ارتباط غیرکلامی وجود دارند که جامعه‌ی پیشرفته با آن‌ها آشناست و می‌توانیم برای ارتباط با دیگران مرتب از آن‌ها استفاده کنیم. تعدادی از آن‌ها که در محدوده‌ی این کتاب درباره‌ی آن‌ها صحبت خواهد شد، عبارت‌اند از ارتباط‌های فیزیکی و ارتباط‌های نوشتاری. در این دو چارچوب ارتباط غیرکلامی، چیزها یا شکل‌های ارتباط غیرکلامی به چشم می‌خورند.

مردم در سطوح مختلف باهم ارتباط برقرار می‌کنند. حالت‌های چهره، از قبیل لبخند، پوزخند، یا حتی چین‌های صورت شکلی از ارتباط غیرکلامی هستند. گره خوردن نگاه‌ها یا گریز از نگاه کردن هم مانند چرخش چشم‌ها یا نگاه نکردن به مخاطب یا چشم دوختن به کسی، به معنای بی‌توجهی و بی‌احترامی، همه و همه

ارتباط‌های غیرکلامی به حساب می‌آیند. حالت و وضعیت بدن و حرکتهای دست و پا و حرکتهای و طرز قرار گرفتن بدن شخص مقابل هم رساننده‌ی ارتباط غیرکلامی است. در رقص‌های محلی هم حالت‌ها و حرکتهای بدن هر کدام حرفی می‌زنند. اگر فقط با چشم‌ها نه با گوش‌ها، به حرکتهای و حالت‌های ریز کسی گوش دهید نوعی ارتباط غیرکلامی شکل می‌گیرد.

در ارتباط غیرکلامی، هر نشانه یا حالت یا زبان تن می‌تواند معنای خاصی داشته باشد. در ارتباط غیرکلامی تفاوت‌های چندفرهنگی زیادی وجود دارند، به ویژه در زبان تن، حالت‌های چهره، حالت‌های بدن، لمس کردن‌ها، حرکتهای بدن و شکل نگاه‌ها. از حالت‌های غیرکلامی می‌توان در نشان دادن بی‌حرمتی استفاده کرد. حالت بدن (ژست) یک شخص یا تأیید کسی، این احساس را به دیگری می‌دهد که با او احساس نزدیکی و راحتی می‌کند. از ارتباط غیرکلامی، بسته به فرهنگی که رابطه‌ی بیشتری با آن دارید، می‌توان برداشت‌های مختلفی کرد. بنابراین ارتباط زبانی (کلامی)، تنها ارتباطی نیست که از آن استفاده می‌کنیم. براساس کتاب ارتباط غیرکلامی هیکسون،^{۴۳} فقط پروسه‌های ارتباط با دیگران را براساس فرستادن و دریافت پیام‌های غیرکلامی بین دو نفر یا بیشتر را می‌فهمیم؛ اما این پیام‌های بدون کلام، گاهی ناخودآگاه و بدون آن که بخواهیم شخص مخاطب در انتهای گفت‌وگو به آن‌ها توجه کند، منتقل می‌شوند.

یکی از مؤثرترین روش‌های ارتباط که در رفتارهای متقابل روزانه‌مان از آن استفاده می‌کنیم، زبان غیرکلامی یا زبان تن نام دارد. این یکی از شیوه‌های ارتباط است که احساسات درونی ما و پاسخ‌ها (واکنش‌ها) را به وجود می‌آورد. تحقیقات نشان می‌دهند که فهمیدن زبان تن توانایی شخص را افزایش می‌دهد تا بتواند در دریافت آنچه می‌خواهد موفق باشد.

آیا هیچ وقت دیده‌اید که دو نفر لحظاتی کنار هم نشسته باشند و رابطه‌های خوب یا بدشان را حس کنند؟ آیا هرگز فکر کردید چگونه می‌توانید به سرعت و بدون رفتار متقابل مستقیم به این نتیجه برسید؟ چه آگاه باشید و چه نباشید، ما دقتمان را صرف پاسخ دادن به علامت‌های غیرکلامی مردم می‌کنیم و از طریق زبان تن آن‌ها و مشاهدات خودمان به نتایجی می‌رسیم.

زبان تن ما حقیقتی را که ما در قالب واژه‌ها پنهان می‌کنیم و به زبان نمی‌آوریم نشان می‌دهد. ازجمله این‌که در مورد خودمان، ارتباطاتمان و موقعیت‌ها و شرایطی که داریم چه فکر می‌کنیم.

آدم‌هایی که با آن‌ها رفتار متقابل داریم می‌توانند از طریق نگاه کردن به چشم‌های ما، حالات بدن ما، نوع حرکت بدن ما و حالت‌های چهره‌ی ما، به تمایلات و کیفیت روابط ما پی ببرند و آن را مشخص کنند و ببینند در هر شرایطی تا چه اندازه ماهرانه عمل می‌کنیم، چقدر اعتماد به نفس داریم و انگیزه‌ها و خواسته‌های درست ما

توانایی زبان تن در واکنش عاطفی است که آن را به وجود می‌آورد. احساسات در هر شرایط و موقعیتی، تصمیم‌ها و واکنش‌هایی را به شکلی عملی به وجود می‌آورند. علائم زبان غیرکلامی، باعث به وجود آمدن احساساتی می‌شوند که هسته‌ی اصلی امتیازهای یک فرد نظیر صداقت، اعتمادسازی، صمیمیت، مهارت و توانایی‌های او را در رهبری و هدایت شکل می‌دهد. برداشت و تغییر این علامت‌ها تعیین می‌کنند با چه کسانی قرار داریم، برای چه شغلی استخدام خواهیم شد، تا چه اندازه موفقیت به دست می‌آوریم و حتی چه کسی در شرایط سیاسی مؤثر و تعیین‌کننده انتخاب خواهد شد.

چرا با داشتن چنین مهارت مهمی، سال‌های عمرمان را صرف یادگیری و گسترش مهارت‌های مؤثر زبان تن نمی‌کنیم؟ واقعیت این است که بیشتر مردم به اهمیت زبان تن بی‌توجه‌اند. مگر این‌که مجبور شوند در یک رابطه‌ی شخصی دنبال فهم عمیق‌تر رفتار انسانی بگردند، یا در یک موقعیت شغلی رقابتی قرار بگیرند.

تسلط بر زبان تن، راهکارهایی را در اختیار مردم می‌گذارد که بتوانند مفهوم خاصی را که پشت حالت‌ها و حرکات‌های بدن وجود دارد بفهمند و آن‌ها را تشخیص دهند، به طوری که بتوانند بفهمند وقتی با دیگران رفتار می‌کنند، چگونه به شکلی مؤثر پیام‌ها را برنامه‌ریزی و رد و بدل کنند. در نتیجه، تأثیر کلی در رابطه‌های بین افراد افزایش زیادی یافته است. بهترین راه برای شروع این روند تسلط، یادگیری اصول تفسیر و توضیح دو نوع زبان تن است: حضور باز [۴۵](#) (آزاد) و حضور بسته. [۴۶](#)

نوع حضور بسته‌ی زبان تن به این شکل است که شخص بدنش را از بالا تا پایین و تا قسمت میانی بدن خم می‌کند. ویژگی‌های فیزیکی این حالت به این شکل است که پاها نزدیک هم قرار دارند، بازوها در امتداد بدن هستند، دست‌ها جلوی بدن نگه داشته می‌شوند، شانه‌ها به جلو خم می‌شوند و چشم‌ها به پایین دوخته می‌شوند.

نبود اطمینان، عزت نفس کم، ناتوانی، و نداشتن تجربه پیام‌هایی هستند که نوع بسته‌ی زبان تن به دیگران می‌دهد. در موارد شدیدتر، ممکن است پیام این باشد که شخص می‌خواهد دیده شود. تأثیرات این نوع زبان تن بر فرد، از عدم دریافت بهترین شرایط ممکن حاصل می‌شود که به بدترین مورد رضایت‌مندی از منظر اذیت و آزار منتهی می‌شود. کلید بهتر کردن (قابل فهم‌تر کردن) زبان تن و شکل دادن به زبان تن آزاد، ارتباط چشم با چشم است. ارتباط چشم با چشم یکی از مهم‌ترین شیوه‌های ارتباطی است که داریم. هنگام برقراری رابطه‌ی متقابل، وقتی از شیوه‌ی ارتباطی چشم با چشم استفاده می‌کنیم، می‌توانیم شیوه‌ی نگاه دیگران نسبت به خودمان را عوض کنیم. موقعی که آدم‌ها به طور مستقیم از طریق چشم باهم حرف می‌زنند، مطمئن، قابل اعتماد و ماهر به نظر می‌رسند.

حالت‌ها و حرکات‌های دست و چهره هم تغییر دیگری است که شخص می‌تواند به وجود بیاورد تا در این نوع ارتباط به دیگران او را ببینند. این شیوه‌های ارتباطی، توانایی رد و بدل کردن روشن و مؤثر پیام‌ها را افزایش می‌دهند؛ استفاده از حرکات‌ها و حالت‌های دست‌ها که دور از بدن قرار بگیرند و استفاده‌ی ماهرانه از حالت مؤثر چهره، تأثیر بیشتری حاصل می‌شود و این زمانی است که آنچه به شنونده منتقل می‌شود او را تحریک کند و سر ذوق بیاورد و دانستنی‌هایی را که از طریق رفتار متقابل به دست آمده است افزایش دهد.

حیرت‌آور است که تا چه اندازه می‌توان از زبان تن چیز فهمید! نه تنها می‌توانید از بدنتان برای قضاوت رفتار دیگران استفاده کنید، روابط موجود بین آدم‌ها را هم بهتر درک می‌کنید. این علامت‌های غیرگفتاری سطح پیوند و ارتباط افراد با یکدیگر را افزایش می‌دهد و بهتر می‌کند.

زبان تن به طبقه‌بندی‌هایی کلی تقسیم می‌شود که بارها آن را می‌بینیم.

طبقه‌بندی‌های کلی:

۱. پرخاشگر: رفتار پرخاشگرانه خصلتاً رفتاری تهدیدکننده است.

۲. موجّه: این نوع رفتار تن نشان می‌دهد که شما آدمی متعهد و علاقه‌مند هستید.

۳. کسل: همان‌طور که پیداست، نقطه‌ی مقابل موجّه است و با خمیازه همراه است و ارتباط چشم با چشم صورت نمی‌گیرد.

۴. بسته: این یکی شما را از دیگران دور می‌کند، دست‌های چلیپاشده و دور ایستادن دو علامت رایج زبان بسته است و نشان می‌دهد حرفی در میان نیست.

۵. فریبنده (گمراه‌کننده): فریب‌کاری زمانی رخ می‌دهد که کسی سعی می‌کند با دروغ خود را نجات دهد. فریب‌کاری را می‌توان به راحتی از رفتار عصبی مشخص تشخیص داد که با نگرانی و گناه پدید می‌آید.

۶. حالت تدافعی: این نوع زبان تن موقعی نمایان می‌شود که کسی بخواهد از اندیشه‌ها یا اطلاعات خود حمایت کند.

۷. مقتدر: کسانی که بخواهند بر خود مسلط باشند از زبان تن مقتدرانه استفاده می‌کنند. آدم‌های مقتدر شق و رق می‌ایستند و سینه سپر می‌کنند.

۸. احساسی (عاطفی): این نوع آدم‌ها در هر لحظه تحت تأثیر شدید احساسات هستند. این وضعیت با هر حال و هوایی تغییر می‌کند.

۹. ارزیابی: از ارزیابی زبان تن برای تصمیم‌گیری یا تردید در مورد قضاوت استفاده می‌شود.

۱۰. سلام و درود (خوش و بش): از این نوع زبان تن موقع اولین برخورد با دیگران استفاده می‌شود.

۱۱. آزاد: زبان تن آزاد گرم و خصلتاً صمیمانه است.

۱۲. آماده (مستعد): این نوع زبان تن به دیگران می‌گوید شما آماده و مشتاقید.

۱۳. راحت و خشنود: زبان تن راحت، آسوده‌خاطر بودن و شاد بودن و آرام بودن را نشان می‌دهد.

۱۴. احساساتی (پرشور): زبان تن رمانتیک پرناز و پراطوار است و نشان‌دهنده‌ی جذاب بودن برای دیگری است.

۱۵. سر به راه: این نوع زبان تن نشان‌دهنده‌ی انعطاف است.

این‌ها رایج‌ترین شیوه‌های ارتباط هستند که حاصل یک حالت یا ترکیبی از چند حالت و ژست هستند. بسیاری از حالت‌های بدن، با توجه به شخص، موقعیت یا

فرهنگ آدم‌ها معانی گوناگونی دارد.

چرا ارتباط غیرکلامی اهمیت دارد؟

نشانه‌های ارتباط غیرکلامی شما _ شیوه‌ی گوش کردن، نگاه، حرکت و واکنش شما _ به شخص دیگر نشان می‌دهد که ارتباطی دقیق برقرار می‌کنید یا نه، تا چه اندازه صادق هستید و تا چه اندازه گوش می‌کنید. وقتی نشانه‌های ارتباط غیرکلامی شما با آنچه می‌گویید جور باشند، اعتماد، شفافیت و تفاهم را افزایش می‌دهند. اگر این‌طور نباشند، تنش، بی‌اعتمادی و آشفتگی ایجاد می‌کنند.

اگر می‌خواهید ارتباط غیرکلامی بهتری برقرار کنید، باید به نشانه‌های زبان تن و ارتباط غیرکلامی دیگران و خودتان حساس باشید.

انواع ارتباط غیرکلامی

گونه‌های متفاوت ارتباط غیرکلامی یا زبان تن عبارت‌اند از:

حالت‌های چهره: چهره‌ی انسان به شدت معنادار و گویاست و می‌تواند بدون کلام احساسات بی‌شماری را منتقل کند. برخلاف پاره‌ای ارتباط‌های غیرکلامی، حالت‌های چهره جهانی هستند. در تمام فرهنگ‌ها، حالت‌های چهره در نشان دادن خوشحالی، اندوه، خشم، حیرت، ترس و انزجار شبیه هم هستند.

حرکت‌ها و ژست‌های بدن: در نظر بگیرید نشستن، راه رفتن، ایستادن، یا طرز قرار گرفتن سر آدم‌ها چگونه در فهم و شناخت شما از آن‌ها تأثیر می‌گذارد.

شیوه‌ی حرکت‌های بدن شما در برقراری ارتباط، باعث می‌شود دیگران چیزهای زیادی در مورد شما بفهمند. این نوع ارتباط بدون کلام شامل طرز ایستادن (ژست)، نشستن، حالت و حرکات ظریفی است که از خود نشان می‌دهید.

حرکت‌های سر و دست: این حرکت‌ها تار و پود زندگی روزانه‌ی ما هستند. وقتی به آشنایی دست تکان می‌دهید، چیزی را نشان می‌دهید، کسی را با اشاره فرا می‌خوانید، یا موقع صحبت کردن و جر و بحث دست‌هایتان را تکان می‌دهید، یعنی بدون فکر کردن با دیگران حرف می‌زنید و کلام شما حرکت‌های بدن شماست. گرچه، مفهوم پاره‌ای از این حرکت‌ها در هر فرهنگی می‌تواند متفاوت باشد. در حالی که نشان دادن انگشت شست دست به نشان تأیید (ok) در کشورهای انگلیسی‌زبان بار مثبتی دارد، در کشورهایی مانند آلمان، روسیه و برزیل حرکت و نشانه‌ی زشتی به حساب می‌آید. بنابراین برای جلوگیری از برداشت بد (سوء تعبیر)، باید در استفاده از حالت‌ها و حرکت‌های بدن دقت کنیم.

نگاه چشم در چشم: در حالی که حس بینایی برای بیشتر آدم‌ها حس عمده و اصلی به حساب می‌آید، نگاه چشم در چشم یکی از گونه‌های ویژه و مهم ارتباط غیرکلامی محسوب می‌شود. شیوه‌های نگاه شما به دیگری می‌توانند گویای چیزهای زیادی از جمله: علاقه، عشق، دشمنی، یا کشش باشد. نگاه چشم در چشم در اداره و مدیریت جریان گفت‌وگو و ارزیابی علاقه و واکنش طرف دیگر صحبت هم اهمیت زیادی دارد.

لمس کردن (ایجاد تماس): از طریق لمس کردن ارتباط زیادی برقرار می‌کنیم. برای مثال، به پیام‌های گوناگونی که دست دادن‌های سرد و بی‌مایه، در آغوش کشیدن‌های گرم، ضربه‌ی تشویق‌آمیزی که به سر کسی می‌زنیم یا فشاری که به بازوی کسی می‌دهیم، به طرف مقابل منتقل می‌کند فکر کنید.

فضا (حال و هوا): آیا هیچ وقت شده وقتی با کسی صحبت می‌کنید از این‌که او بیش از حد خود را به شما نزدیک می‌کند و فاصله را رعایت نمی‌کند، احساس ناراحتی کنید؟ موقع صحبت کردن با کسی، بسته به فرهنگی که بین آدم‌ها وجود دارد، دلمان می‌خواهد طرف مقابل فاصله‌اش را با ما رعایت کند. این موضوع به فرهنگ، موقعیت، نزدیکی و رابطه‌ای که بین آدم‌ها وجود دارد برمی‌گردد. از فضای فیزیکی موجود می‌توانید برای رد و بدل کردن پیام‌های غیرکلامی گوناگونی استفاده کنید، پیام‌هایی از قبیل نشان دادن علامت‌های دوستی و صمیمیت، مهر و عاطفه، خشونت یا تسلط.

صدا: صدا فقط آن چیزی نیست که بیان می‌کنید؛ صدا یعنی شیوه‌ی بیان شما. وقتی حرف می‌زنید، دیگران فقط صدای شما را نمی‌شنوند، بلکه آن را می‌خوانند.

چیزهایی که دیگران در صدای شما به آن توجه می‌کنند، عبارت‌اند از: تند یا شمرده حرف زدن، لحن و آهنگ صدا، و صداهایی مانند «آها» یا «اوهوم» که نشان می‌دهد حرف شما را فهمیده‌اند. فکر کنید لحن صدای شما چگونه می‌تواند گویای گوشه و کنایه، خشم، محبت یا اعتماد به نفس شما باشد.

آیا ارتباط غیرکلامی می‌تواند جعلی و ساختگی باشد؟

کتاب‌ها و شبکه‌های زیادی وجود دارند که توصیه‌هایی برای چگونگی استفاده از زبان تن در اختیار شما می‌گذارند. برای مثال، به شما یاد می‌دهند چگونه به شیوه‌ای مشخص بنشینید و دست‌ها و انگشت‌هایتان را تکان دهید تا اعتماد و تسلط در شما پیدا شود، اما واقعیت این است که این‌جور کارها جواب نمی‌دهند (مگر این‌که خودتان احساس اعتماد و توانایی کنید). دلیلش این است که نمی‌توانید بر علائمی که نشان‌دهنده‌ی طرز فکر احساس شما هستند کنترل دائمی داشته باشید. هرچه بیشتر تلاش کنید، مفهوم علائم و نشانه‌ها غیرطبیعی‌تر به نظر می‌رسند.

اما این بدان معنا نیست که هیچ کنترلی روی نشانه‌های غیرکلامی‌تان ندارید. برای مثال، اگر با حرفی که کسی می‌زند موافق نباشید یا از آن خوشتان نیاید، ممکن است برای رد کردن نظر او از زبان منفی تن استفاده کنید، مثلاً دست‌ها را روی سینه چلیپا کنید، چشم در چشم او ندوزید یا با پاهایتان روی زمین ضرب بگیرید. مجبور نیستید حرفی را که زده می‌شود بپذیرید یا از آن خوشتان بیاید، بلکه می‌توانید به شکلی مؤثر ارتباط برقرار کنید و طرف مقابل را در موضع دفاعی قرار

ندهید، می‌توانید با گرفتن حالت یا ژستی باز نشان دهید که تلاش می‌کنید حرفی را که زده می‌شود بفهمید و برای پرهیز از نشان دادن علائم و نشانه‌های منفی، آگاهانه تلاش کنید.

ارتباط غیرکلامی چگونه به خطا می‌رود

ارتباطی که از طریق زبان تن و علائم غیرکلامی برقرار می‌کنید، بر چگونگی نگاه دیگران روی شما، دوست داشتن و احترام گذاشتن آن‌ها، و این‌که آیا به شما اعتماد دارند یا نه تأثیر می‌گذارد. شوربختانه، بسیاری از آدم‌ها بدون این‌که آگاه باشند، پیام‌های غیرکلامی منفی و آشفته‌ای از خود نشان می‌دهند. وقتی چنین چیزی اتفاق می‌افتد، ارتباط و اعتماد در روابط آسیب می‌بینند و اتفاقی می‌افتد که نمونه‌های آن را در زیر می‌بینید:

جک

فکر می‌کند در محل کارش رفتار درستی دارد، اما اگر از همکاران او بپرسید، خواهند گفت که جک آدمی «هولناک» و «بسیار تند» است. طوری نگاهتان می‌کند که انگار می‌خواهد شما را بخورد. وقتی با شما دست می‌دهد، حالت حمله به خودش می‌گیرد و چنان دست شما را فشار می‌دهد که دردتان می‌گیرد. جک آدم دقیقی

است و در دلش آرزو می‌کند که کاش دوستان بیشتری داشت، اما مشکلِ نوعِ رابطه‌ی غیرکلامی او بین او و دیگران فاصله می‌اندازد و نمی‌گذارد در کارش پیشرفت کند.

آرلین

خانمی است جذاب و مشکلی در ملاقات با مردان شایسته ندارد، اما هیچ رابطه‌ای را بیش از چند ماه حفظ نمی‌کند. او زن شاد و جالبی است، اما با این‌که مرتب می‌خندد و لبخند می‌زند، تنش ایجاد می‌کند. شانه‌ها و ابروهایش به شکل قابل توجهی رو به بالا هستند، صدایش تیز است و ظاهری خشک و رسمی دارد. با دیدن او، مردم دچار نگرانی می‌شوند و احساس ناراحت بودن به آن‌ها دست می‌دهد. او با ایجاد ناراحتی در دیگران خودش را تضعیف می‌کند.

تد

اگر چه تد فکر می‌کرد با یافتن شارون شریک زندگی بی‌عیب و نقصی پیدا کرده است، شارون خیلی مطمئن نبود. تد مردی خوش‌تیپ، کوشا و در حرف زدن ملایم است، اما گویا باید بیشتر مراقب فکر و اندیشه‌های خودش می‌بود تا افکار شارون. هر وقت شارون شروع به حرف زدن می‌کرد تد با چشمانی گشاده و انکارگر منتظر

بود که حرف‌های او تمام شود. این کار تد، شارون را آزار می‌داد و طولی نکشید که شروع کرد به قرار و مدار گذاشتن با مردان دیگر. به همین دلیل، تد در محیط کارش هم فرصت‌هایی را از دست می‌دهد. ناتوانی او در گوش دادن به صحبت‌های دیگران باعث عدم محبوبیت او پیش کسانی شده است که آن‌ها را تحسین می‌کند.

این آدم‌های زیرک و خیرخواه در تلاش برای ایجاد رابطه با دیگران تقلای زیادی می‌کنند. نکته‌ی تأسفبار این است که شناختی به پیام‌های غیرکلامی ارتباطی ندارند.

اگر می‌خواهید ارتباطی مؤثر برقرار کنید، از سوء تفاهمات بپرهیزید و از رابطه‌های محکم و قابل اعتماد، هم از نظر اجتماعی و هم از نظر کاری (حرفه‌ای)، لذت ببرید. شیوه‌ی به کار بردن زبان تن و بهبود بخشیدن به مهارت‌های ارتباط غیرکلامی اهمیت بسیاری دارد.

چگونه ارتباط غیرکلامی را گسترش دهیم

رابطه‌ی غیرکلامی جریانی سریع و رفت و برگشتی است که باید تمام تمرکزتان را به لحظه لحظه‌ی آن معطوف کنید. وقتی فکر می‌کنید که چه حرفی بزنید، وقتی تلفنتان را چک می‌کنید یا در مورد موضوع دیگری می‌اندیشید، چندان اطمینان ندارید که متوجه نشانه‌های غیرکلامی نشوید و تمام عنوان‌هایی را که قرار است به

هم ارتباط پیدا کنند، کاملاً بفهمید. به همان اندازه که باید حضور ذهن داشته باشید، می‌توانید یاد بگیرید بر استرستان غلبه کنید و آگاهی عاطفی و احساسی بیشتری داشته باشید و از این راه رابطه‌ی غیرکلامی را بهبود ببخشید.

یاد بگیرید در لحظه بر استرستان تسلط پیدا کنید

استرس به توانایی شما در ایجاد رابطه لطمه می‌زند. وقتی استرس دارید، مردم را نمی‌فهمید، پیام‌های غیرکلامی‌تان مختل می‌شوند و از آن‌ها برداشت درستی نمی‌شود و الگوهای رفتاری شما به شکلی غیرارادی از مسیر سالم و درستشان منحرف می‌شوند. و یادتان باشد: احساسات و عواطف مُسری هستند. اگر شما اندوهگین باشید، دیگران را هم اندوهگین می‌کنید، بنابراین وضعیت را بدتر می‌کنید.

هر گاه احساس می‌کنید بر اثر استرس خسته و کسل شده‌اید، موقتاً دست از کار بکشید. پیش از آن‌که دوباره گفت‌وگو را شروع کنید، چند لحظه آرام باشید و هر وقت دوباره تعادل عاطفی‌تان را به دست آوردید، احساس خواهید کرد بهتر شده‌اید و می‌توانید به شیوه‌ای مثبت با موقعیت رو به رو شوید.

سریع‌ترین و مطمئن‌ترین راه برای این‌که خودتان را آرام کنید و استرس را از خود دور کنید این است که همه‌ی حواستان (حس بینایی، شنوایی، بویایی، چشایی، و

لامسه) را به کار بگیرید و این کار را در کوتاه‌ترین زمان انجام دهید. برای مثال، با نگرستن به عکسی از کودک یا حیوان خانگی‌تان، با بوییدن عطری خوش، با گوش دادن به یک موسیقی خاص، یا با فشار دادن توپ یا گوی آرامش‌بخش [۴۷](#) می‌توانید به سرعت آرامشتان را به دست آورید و متمرکز شوید. از آن‌جا که هر کس واکنش متفاوتی نشان می‌دهد، برای رسیدن به تجربه‌ای حسی که به درد شما بخورد، باید دست به تجربه و آزمایش بزنید.

آگاهی عاطفی خود را افزایش دهید

اگر بخواهید نشانه‌های غیرکلامی درست و دقیقی از خود نشان دهید باید از عواطف و احساساتتان آگاه باشید و بدانید چگونه بر شما تأثیر می‌گذارند. همچنین باید بتوانید احساسات و عواطف دیگران را هم بشناسید و بدانید چه احساسات درستی از خود نشان می‌دهند. در این‌جاست که پای آگاهی عاطفی به میان می‌آید.

داشتن آگاهی عاطفی باعث می‌شود که بتوانید:

دیگران را به شکلی درست و دقیق بشناسید و به عواطفی که احساس می‌کنند و پیام‌های غیرکلامی آن‌ها آگاه باشید.

با فرستادن پیام‌های غیرکلامی که با کلمات و واژه‌های شما همخوانی دارند، در روابطتان اعتماد ایجاد کنید.

به شیوه‌هایی پاسخ دهید که به دیگران نشان دهد می‌فهمید و آدم دقیقی هستید.

بسیاری از ما با عواطفمان رابطه نداریم _ مخصوصاً با عواطف قوی خود مانند خشم و اندوه و ترس _ زیرا به ما یاد داده‌اند سعی کنیم عواطفمان را خفه کنیم و آن‌ها را نادیده بگیریم؛ اما اگر بتوانید احساساتتان را انکار و آن‌ها را فلج کنید، نمی‌توانید کنارشان بگذارید. آن‌ها همیشه هستند و بر رفتار شما تأثیر می‌گذارند. با افزایش آگاهی عاطفی‌تان و ارتباط دادن آن، حتی به احساسات ناخوشایند، کنترل بیشتری بر نحوه‌ی فکر و عملتان به دست خواهید آورد. برای شروع این کار (افزایش آگاهی عاطفی)، مراقبه‌ی ذهن آگاهی **Help Guide's free Emotianal Intelligence Toolkit** را انجام دهید.

چگونه زبان تن را بفهمیم

نوعی مراقبه‌ی گام به گام.

وقتی توانایی‌هایتان را در کنترل استرس و شناخت عواطف افزایش دادید، اقدام به بهتر فهمیدن نشانه‌های غیرکلامی دیگران خواهید کرد. همچنین مهم است که:

به تناقضات و ناهماهنگی‌ها توجه کنید. ارتباط غیرکلامی باید به چیزی که بیان می‌شود استحکام ببخشد و آن را تقویت کند. آیا آدم‌ها چیزی را بیان می‌کنند، اما زبان تن آن‌ها چیز دیگری را منتقل می‌کند؟ برای مثال، آیا آن‌ها به شما می‌گویند «بله» در حالی که با سر اشاره می‌کنند که «نه»؟

به نشانه‌های ارتباط غیرکلامی به عنوان یک گروه نگاه کنید. فقط به یک حالت یا یک نشانه‌ی غیرکلامی توجه نکنید. همه‌ی نشانه‌های غیرکلامی از شکل نگاه کردن تا لحن صدا و زبان تن را در نظر بگیرید. آیا درمجموع، نشانه‌های غیرکلامی آن‌ها با کلماتی که به زبان می‌آورند هماهنگ هستند یا ناهماهنگ؟

به شمّ و غریزه‌های خود اعتماد داشته باشید. حس درونی‌تان را نادیده نگیرید. اگر به این حس برسید که شخص صادق نیست یا چیزی بیان نمی‌شود، به این نتیجه می‌رسید که بین نشانه‌های کلامی و غیرکلامی ناهماهنگی وجود دارد و چیزی اشتباه شده است.

بها دادن به نشانه‌های غیرکلامی

تماس چشمی: آیا شخص تماس چشمی برقرار می‌کند؟ در این صورت، آیا این تماس بیش از اندازه عمیق و احساساتی است یا مناسب است؟

حالت‌های چهره: چهره‌ی اشخاص چه چیزی را نشان می‌دهد؟ آیا حالتی رازگونه و بیان‌ناشدنی است، یا عاطفی و سرشار از علاقه است؟

لحن صدا: آیا لحن صدای شخص گرمی و اطمینان و علاقه را ابراز می‌کند یا ساختگی و گرفته است؟

ژست و حالت: آیا بدن شخص در وضعیت راحتی است و شق و رق و عصا قورت‌داده است؟ آیا شانه‌های او برآمده و کشیده و منقبض است یا حالتی طبیعی و آرام دارد؟

لمس (تماس): آیا تماس فیزیکی وجود دارد؟ آیا متناسب با موقعیت است؟ آیا شما را ناراحت می‌کند؟

جدیت: آیا شخص خونسرد و بی‌علاقه و بی‌احساس است یا پرشور و احساساتی؟

زمان‌بندی و محل: آیا اطلاعات به راحتی بالا و پایین می‌شوند؟ آیا پاسخ‌های غیرکلامی به سرعت دریافت می‌شوند یا با کندی زیاد؟

صداها: آیا صداهایی را که نشان‌دهنده‌ی علاقه، توجه یا نگرانی باشد از او می‌شنوید؟

خودت را بشناس؛ دیگران را بشناس

اگر شناختی از خودتان نداشته باشید هیچ چیز پیش نمی‌رود. ممکن است آسان به نظر برسد که بیشتر مردم نمی‌توانند توضیح بدهند چرا کاری را انجام می‌دهند و چه کار می‌کنند، یا به اصطلاح، چه می‌گویند و چگونه رفتار می‌کنند. پی بردن و شناختن خصلت و غریزه‌تان آن‌قدرها هم کار سختی نیست، فقط باید تصمیم بگیرید که این کار را بکنید. اگر تا اندازه‌ای توجه کنید، آنچه بدنتان هر بار به شما می‌گوید، یا واکنش‌هایی را که به اتفاقات دور و بر نشان می‌دهد خواهید فهمید، اتفاقاتی که به نوبه‌ی خود باعث می‌شوند تصمیم بگیرید که آیا کاری را انجام بدهید یا نه.

خودشناسی [۴۸](#) تجربه‌ای است آموزنده که ما را به یک زندگی عالی و شگفت‌آور رهنمون می‌شود. ما برای فهم دوستان، معاشران، همکاران، کارفرمایان و مدیران و مشتریان و دیگران تلاشی سخت می‌کنیم؛ اما آیا برای شناخت خودمان هم تا این اندازه تلاش می‌کنیم؟

ممکن است به لطف تلاش گروهی جهانی، به نقاط قوت و ضعف و توانایی‌هایتان شناخت پیدا کنیم. اما چیزی فراتر از این وجود دارد که باید آن را کشف کرد. آیا می‌دانید چه چیز خوشحالتان می‌کند؟ سطح تحمل و شکیبایی‌تان را می‌شناسید؟ آیا از توانایی‌های تصمیم‌گیری خود آگاهی دارید؟ چه مقدار زمان لازم است تا حال و هوایتان را تغییر دهید؟ هدف شما در زندگی چیست؟ چه نوع آدمی هستید؟ و خیلی چیزهای دیگر.

خیلی وقت‌ها برای خودِ درونی [۴۹](#)مان اهمیتی قائل نیستیم و به ظاهرمان بیشتر توجه داریم. به باشگاه ورزشی می‌رویم، آرایش می‌کنیم، رژیم غذایی می‌گیریم، و بهترین جامه‌ها را می‌پوشیم تا در چشم دنیای خارج بهترین جلوه را داشته باشیم. برای این‌که خودِ درون ما دیده شود چه کار می‌کنیم؟ از نظر قیافه‌ی ظاهری هر کسی می‌تواند مانند شما باشد. همه‌ی آنچه می‌خواهند دنبال کردن کارهای مشابهی است که آنان را بهتر و بیشتر نمایان سازد؛ اما آنچه بی‌همتاست، خودِ درون شماست و وقت آن رسیده که به آن توجه کنید و ببینیدش.

به این دلایل باید خودتان را بشناسید:

به جای این‌که بی‌دلیل احساس کنید حالتان خوب نیست، به شما کمک می‌کند مشکلاتان را پیدا کنید و آن را بشناسید و شما را به خوشبختی رهنمون می‌شود.

خواهید دانست چه موقع از وضعیتی که در آن هستید بیرون بیایید و کاری کنید که دچار آشفتگی نشوید و برای خودتان مشکل درست نکنید.

خواهید دانست در مواقعی که دچار افسردگی هستید به کجا بروید و با چه کسی صحبت کنید.

احساس گمشدگی نخواهید کرد، زیرا به شما کمک می‌کند جایگاه مناسب‌تان را پیدا کنید، چه در محل کار و چه در رابطه با دیگران.

به شما کمک می‌کند نیروی بالقوه‌تان را برای رو به رو شدن با چالش‌ها و یافتن راه‌حل بشناسید.

به شما کمک می‌کند انحراف و کجروی را تشخیص دهید و به جای تسلیم شدن در برابر امواج، به مسیر اصلی برگردید.

به شما نشان خواهد داد که دقیقاً از زندگی چه می‌خواهید.

مسیر زندگی و مقصد واقعی‌تان را خواهید شناخت.

بدون شناخت خودتان، نمی‌توانید طعم واقعی پیروزی را بچشید. بوی ماندگار خوشبختی را زمانی حس خواهید کرد که به هدف زندگی‌تان برسید و هدف زندگی در خود شماست. چنان پرتو درخشانی به درون شما می‌تاباند که تاکنون برایتان ناشناخته بوده است. به شما کمک خواهد کرد تا هدف زندگی‌تان را بشناسید و آن را درک کنید. اگر تاکنون متوجه نشده‌اید که به خودتان متصل هستید، باید در آینده بفهمید چه چیزی باعث می‌شود شما شما باشید. خودتان را کشف کنید و جست‌وجو برای آن کشف (شناخت) نهایی را آغاز کنید.

افزایش و گسترش شناخت بهتر خودتان باعث می‌شود ظرفیت و توانایی شما در شناخت بهتر افکار و احساسات دیگران نیز افزایش یابد، مطالعه و تحقیق جدیدی که محققان آلمانی ارائه می‌کنند.

محققان دریافته‌اند بزرگسالانی که برای بالا بردن «دیدگاه‌گیری»^{۵۰}شان در برنامه‌های آموزشی روانشناسی شرکت می‌کنند، به همان اندازه که به خودشناسی دست می‌یابند، دیگران را هم می‌شناسند. این یافته‌ها در ۱۶ مه به صورت آنلاین در مجله‌ی **Cognitive Enhancement** منتشر گردید. «دیدگاه‌گیری» یا 'Perspective taking' اصطلاحی است که روانشناسان برای توضیح توانایی درک «دنایای درون»^{۵۱} دیگران از آن استفاده می‌کنند و افکار، اندیشه‌ها، باورها، احساسات و عواطف و شخصیت آن‌ها را معنا می‌کند.

این تحقیق نشان می‌دهد که گفته‌ی «اگر می‌خواهید دیگران را بشناسید باید خودتان را بشناسید» گفته‌ی درستی است. این سخن لوکاس هرمان، [۵۲](#) محقق و استاد علوم اعصاب در بنیاد ماکس پلانک، [۵۳](#) در مورد انسان‌شناسی و دانش مغز در لایپزیک آلمان است [۱۰ چیزی که باعث می‌شوند انسان‌ها شاخص شوند...]. هرمان می‌گوید: «این‌که تصمیم بگیرید به طور کامل خود را بشناسید فقط سفری به شخصیت و خودِ منِ شما نیست. این‌که یاد بگیرید خود را جای دیگران بگذارید مهارت اجتماعی سودمندی است در زندگی روزانه که در بالا بردن بیشتر درک متقابل فرهنگی اهمیت دارد.»

نگاه به درون

در این تحقیق، محققان اطلاعاتی را که از دو گروه به دستشان رسیده بود مطالعه کردند. این دو گروه از ۸۰ نفر بزرگسال تشکیل شده بود که در آلمان زندگی می‌کردند و بین ۲۰_۵۵ سال داشتند.

این برنامه‌ی آموزشی شامل سه روز تنها بودن بود که در سه ماه بعد می‌توانستند هفته‌ای دو ساعت باهم ملاقات داشته باشند. به کسانی که در این برنامه شرکت کرده بودند یاد دادند که آگاهی و شناخت درونی‌شان را افزایش دهند. برای مثال، یاد گرفتند یک تمرین روزانه‌ی مراقبه داشته باشند و طی آن متوجه شدند بدون این‌که اتفاقی عاطفی برایشان رخ دهد، افکاری در ذهن و مغزشان شکل گرفت.

این تمرین مراقبه‌ای را طراحی کرده بودند که به شرکت‌کنندگان کمک کنند شناخت و درک بیشتری نسبت به عملکردهای ذهنشان به دست بیاورند و واکنشی به آن نشان ندهند.

دومین مهارتی که شرکت‌کنندگان یاد گرفتند این بود که چگونه «قسمت‌های درونی» روانشان را بشناسند و طبقه‌بندی کنند؛ قسمت‌هایی مانند «ندای درونی»، [۵۴](#) «اداره‌کننده‌ها» و «محافظ‌ها»، «کمک‌کننده‌ها» یا «خوشبین‌ها» که «بخش‌های شادی»، «بخش‌های ترس»، «بخش‌های آسیب‌پذیر» را هم شامل می‌شود.

هرمان می‌گفت از شرکت‌کننده‌ها خواسته شد «قسمت‌های درونی» را که در موقعیت‌های روزانه در آن‌ها فعال می‌شوند نام ببرند، مانند وقتی که با کودکی بازی می‌کنند یا هدیه‌ای ارزشمند به کسی می‌دهند.

طی یک جلسه شرکت‌کنندگان در گروه‌های دوتایی باهم کار کردند تا تمرینی را تکمیل کنند که یکی از آن‌ها در آن نقش سخنگو را داشت و موقعیتی را که برای یکی از آن‌ها اتفاق افتاده بود انتخاب می‌کرد، اما آن موقعیت را از دیدگاه یکی از قسمت‌های درونی‌اش توصیف می‌کرد. طی آن تمرین، شرکت‌کننده‌ی دیگر گوش می‌داد و سعی می‌کرد حدس بزند سخنگو کدام بخش درونی را به تصویر کشیده است، حرکتی که دیدگاه‌گیری [۵۵](#) یا درک افکار شخص دیگر را آموزش می‌دهد.

برای مثال، شرکت‌کننده‌ای فرض می‌کند در اتومبیلش نشسته و در ترافیک گیر افتاده و می‌ترسد به قراری که دارد نرسد و «اداره‌کننده‌ی درونی» او در زندگی واقعی بر کارها و رفتار او نظارت دارد و آن‌ها را به عهده گرفته است، اما به خاطر تمرین از او خواسته می‌شود موقعیت را از منظر «کودک خوشحال درون» خود بازگو کند. هرمان در برنامه‌ی زنده‌ی دانش می‌گفت با انجام دادن مرتب این تمرین، شرکت‌کنندگان یاد می‌گیرند چگونه از قسمت‌های درونی‌شان که در موقعیت‌های خاص به شکل خودکار فعال شده‌اند فاصله بگیرند. هرمان می‌گفت این کار باعث می‌شود شرکت‌کنندگان با انعطاف بیشتری با الگوهای رفتاری خاصشان رو به رو شده و با آن‌ها برخورد کنند.

موضوع مهم این است که بفهمیم بیشتر ما به دلایلی ترجیح می‌دهیم نقاب به چهره داشته باشیم و به عبارت دیگر پشت شخصیتمان پنهان شده‌ایم.

برای این‌که به خودشناسی برسیم، ابتدا باید بپذیریم که شخصیت ما منحرفمان نکند. باید مانند بچه‌ها صداقت داشته باشیم، چون متعهد بودن مستلزم پذیرفتن شیوه‌ای است که بیشتر آدم‌ها هرگز به آن فکر نمی‌کنند. جان کلام این‌که خطرناک است.

تمام ساختاری که زندگی ما بر آن نباشد از هم خواهد پاشید، بنابراین باید به فکر برداشتن نقاب‌ها باشیم. باید ببینیم در چه جایی از نقاب استفاده کنیم و در چه جایی آن را کنار بگذاریم. آیا چنین کاری حساس (آگاهانه) است یا نه؟ آیا لبخند زدن نشانه‌ی بی‌ارادگی و آدم ماشینی بودن است؟

می‌توانیم تا اندازه‌ای فرض کنیم که نقاب زدن در مراکز تجاری همیشه کارساز است، اما در خانه این‌طور نیست. گرچه برای بعضی آدم‌ها سخت است که نقشی را که در جامعه بازی می‌کنند کنار بگذارند، حتی وقتی می‌خواهند وارد خانه شوند. داوری در اتاق خواب به چه کار می‌آید؟ هیچ!

شاید به حرف من بخندید، اما بسیاری از زن‌ها پیش من گله می‌کنند که چگونه این نقاب‌ها وقتی مردشان به خانه برمی‌گردد در زندگی عاشقانه‌ی آن‌ها دخالت دارند.

باید بفهمیم تا چه اندازه از خود واقعی خود منحرف شده‌ایم و معصومیت کودکی‌مان را احیا کنیم.

۵ کلید برای شناختن خود

آدم‌ها دارای پنج جنبه (بُعد) هستند که برای شناختن وجودشان اساسی و مهم هستند. شما هم جزو همان آدم‌ها هستید.

شما هم برای شناخت خودتان باید بدانید که این پنج کلید بخشی از زندگی روزانه‌ی شما هستند.

اگر با یافتن این کلیدها در زندگی‌تان به خرسندی برسید، خوشبختی واقعی و موفقیت واقعی را یافته‌اید.

کلید شماره ۱

شما یک موجود روحانی (معنوی) هستید. انکار کردن این، یعنی انکار کردن وجود خودتان و واقعیت متولد شدن‌تان.

دلیل روحانی بودن شما این است که می‌توانید وجود غیرمادی یا قلمرو معنوی را تصور کنید.

اگر موجودی روحانی نبودید نمی‌توانستید اصول و قوانین پنهان عالم هستی را که پدیدآورنده‌ی شب و روز است، و باعث می‌شود ماه گردشی ماهانه داشته باشد و خورشید گردشی سالانه، درک کنید. از این گذشته، هرگز به این موضوع فکر نمی‌کردید.

کلید شماره ۲

شما موجودی روان‌شناختی هستید.

دلیل روان‌شناختی بودن شما این است که مجموعه‌ای هستید از رفتارها و عواطفی که حاصل رفتار متقابل شما با محیطی است که در آن رشد می‌کنید.

اساساً فقط تعداد کمی عواطف اولیه وجود دارند. این عواطف به شکل‌های گوناگون وابسته بودن شما به رفتارها را نشان می‌دهند. رفتارهایی که آن‌ها را به عنوان نتیجه‌ی شرطی شدن توسط محیطی که در آن بزرگ شده‌اید گسترش می‌دهید.

کلید شماره ۳

شما موجودی اجتماعی هستید.

به این دلیل موجودی اجتماعی هستید که فقط با مصرف انرژی که از زندگی گیاهی به دست می‌آورید زنده نیستید. شما نیازمند داشتن رفتار متقابل با آدم‌های دیگر هم هستید.

به آدم‌های دیگر نیاز دارید که از آن‌ها چیز یاد بگیرید، با آن‌ها رابطه برقرار کنید و پیشرفت داشته باشید. فقط از طریق رابطه داشتن با دیگران است که می‌توانید خودتان را کشف کنید و بیشتر بشناسید.

طوری ساخته شده‌اید که با دیگران ارتباط داشته باشید. درست‌ترین و کامل‌ترین حرفی که تاکنون گفته شده این است: «آدمُ جزیره نیست.»

کلید شماره ۴

شما موجودی فیزیولوژیکی هستید.

دلیل فیزیولوژیکی بودن شما این است که دارای متابولیسمی هستید که به فرآیندسازی و انتقال عناصر فیزیکی مانند آب، غذا، هوا و نور خورشید برای ادامه‌ی زندگی نیاز دارید.

همچنین نیاز دارید برای حرکت کردن و کار کردن، سیستم‌های فیزیکی بدنتان را به کار بیندازید. به قول معروف: «اگر از آن استفاده نکنی از دست خواهد رفت.»

شما موجودی هستید علاقه‌مند به مسائل اقتصادی.

به این دلیل موجودی اقتصادی هستید که باید زندگی کنید؛ زیرا در محیطی غیردوستانه زندگی می‌کنید که به طور طبیعی شرایط آب و هوایی زیادی دارد و شما هم موجودی اجتماعی و معنوی هستید.

مسائل اقتصادی زمانی آغاز می‌شود که دو نفر تصمیم بگیرند چیزی را باهم معامله کنند. از وقتی دو نفر وارد معامله می‌شوند، اقتصاد آغاز می‌شود. شکار کردن و ایجاد اجتماعات شکل‌های آغازین اقتصاد پیچیده‌ای است که در قرن بیست و یکم شاهد آن هستیم.

برای این‌که خودتان را بشناسید، باید وجود این جنبه‌های زندگی خودتان را بشناسید و ببینید در کجای این رابطه قرار دارید.

زمانی که پی بردید چه رابطه‌ای با هر یک از این جنبه‌ها دارید، می‌توانید خوشبختی واقعی و موفقیت واقعی را کشف کنید و آن‌ها را بشناسید.

شناخت دیگران

تاکنون چند بار دیگران کاری کرده‌اند که باعث شده‌اند سرتان را تکان دهید و بگویید: «من چنین کاری نکرده‌ام!» و چیزهایی در همین حد؟ این که بفهمیم راهی که می‌رویم تنها راه و شیوه‌ی موجود نیست، کار دشواری است. داشتن کمی شناخت از دیگران، گاهی باعث می‌شود خیلی چیزها روشن‌تر شوند، یا دست‌کم راحت‌تر آن‌ها را بپذیرید.

شخصیت

داشتن کمی شناخت درباره‌ی شخصیت، چه شخصیت خودتان و چه شخصیت دیگران، باعث می‌شود بفهمید چرا آن‌ها کارهای خاصی انجام می‌دهند که با کارهایی که شما می‌کنید متفاوت‌اند. این کمک می‌کند که نه تنها آن‌ها را همان‌طور که هستند بپذیریم، سوء تفاهماتی را هم کاهش می‌دهیم که به درگیری و از دست دادن کنترل امور منجر می‌شوند.

پروفایل‌های زیادی در بازار وجود دارند که اعتبار و قابلیت اطمینان به آن‌ها از بعضی دیگر بیشتر است، بعضی را راحت‌تر می‌شود شناخت و برجسب‌های قیمت دارند

— پول دادن زیاد باعث نمی‌شود اعتبار آن‌ها بیشتر شود یا راحت‌تر فهمیده شوند.

یکی از ساده‌ترین سیستم‌ها برای شناخت، شیوه‌ای است که ویلیام مولتون مارستون [۵۶](#) ارائه داده و پرفسور جان گیر [۵۷](#) اخیراً آن را به کار گرفته و پیش برده است. این سیستم در شکل‌های گوناگون عرضه شده و شامل چهار مدل شخصیتی مهم است که نام آن‌ها با حروف C , D , I , S (د، ی، سی و ک) شروع می‌شود که نهایتاً معنای 'Disc Profile' از آن گرفته می‌شود. سی‌دی‌های دیگری هم به تازگی عرضه شده‌اند که پیچیدگی زیادی دارند و به راحتی فهمیده نمی‌شوند — دقت داشته باشید که همه‌ی سیستم‌هایی که به شکل سی‌دی عرضه می‌شوند شبیه هم نیستند.

مدل یا نمونه

فرض مهم مارستون این بود که آدم‌های «عادی» [۵۸](#) را می‌توان براساس درک و شناختشان از محیط دسته‌بندی کرد و دید آیا محیط آن‌ها را تحت فشار قرار می‌دهد یا نه؟ بعداً می‌توان آن‌ها را براساس واکنشی که نسبت به محیط دارند تقسیم‌بندی کرد و دید آیا واکنشی شدید دارند یا نه.

از این دو دسته‌بندی چهار پاسخ عملی و ممکن عاید می‌شود که هیچ کدام از آن‌ها نه درست هستند و نه غلط و باید در درازمدت و به شکلی فراگیر آن‌ها را شناخت

و توضیح داد. گیر به این نتیجه رسید که گرچه این چهار مدل اساسی و مهم هستند، آدم‌های کمی می‌توانند خود را به طور کامل با یک مجموعه منطبق سازند _ درمجموع، همه‌ی ما موجودات پیچیده‌ای هستیم. او می‌گفت همه‌ی ما مخلوطی از آن مدل‌ها را در خود داریم. اگر بتوانیم ویژگی‌های مدل‌های گوناگون را بفهمیم و تشخیص دهیم، می‌توانیم خودمان را آزمایش کنیم و ببینیم که پاره‌ای از آن ویژگی‌ها در خودمان و در دیگران وجود دارند.

این سیستم می‌تواند شیوه‌ی گفت‌وگو درباره‌ی رفتار آدم‌ها جدای از هر گونه نظر در مورد درستی و نادرستی آن‌ها را فراهم آورد که به فهم بیشتری از یکدیگر برسیم و به نوبه‌ی خود به هماهنگی بیشتری در بهتر کار کردن و بهره‌وری بیشتر اقتصادی بینجامد.

نوع اول

کسانی که از محیط برداشتی تنش‌زا دارند، اما با اعتماد به نفس به آن واکنش نشان می‌دهند و می‌خواهند به عنوان رقیب دیده شوند. آن‌ها می‌خواهند با افزایش چالش‌ها و غلبه بر آن‌ها و رسیدن به نتایجی، به محیطی که در آن زندگی می‌کنند فرم بدهند. آن‌ها زن غالب [۵۹](#) نامیده می‌شوند، آن‌ها را می‌توان آدم‌هایی قلمداد کرد که خطرپذیر هستند و نیروی رهبری محکمی دارند. گرچه به کار بیشتر علاقه نشان می‌دهند تا به مردم.

نوع دوم

کسان دیگری هستند که اصلاً محیط را تنش‌زا نمی‌بینند و هنوز در نحوه‌ی واکنششان اعتماد به نفس دارند و جسورانه عمل می‌کنند. آن‌ها می‌خواهند با دیگران ارتباط داشته باشند و از خودشان لذت ببرند و با تشویق دیگران به پیوستن به آن‌ها به محیط شکل بدهند و به نتیجه برسند. آن‌ها اثرگذار [۶۰](#) نام دارند. آن‌ها پرشور ظاهر می‌شوند و گاهی خودشان را ضعیف نشان می‌دهند، اما آشکارا دوست دارند به مردم و شبکه‌ای که با آن هستند کمک کنند.

نوع سوم

دسته‌ی دیگری از مردم که خواهان محیطی تنش‌زا نیستند، به شیوه‌ای نه چندان جسورانه واکنش نشان می‌دهند، آن‌ها دوست دارند با مردم همکاری کنند تا به چشم افرادی دیده شوند که مهم هستند و می‌خواهند برای آن‌ها امنیت به وجود بیاورند. آن‌ها دائمی و پایدار [۶۱](#) نامیده می‌شوند. آن‌ها قابل اعتمادند و دوست دارند دیگران را خوشحال کنند. از «نه» گفتن به یک درخواست استقبال نمی‌کنند و به همکاری و ایجاد هماهنگی دلبستگی دارند.

نوع چهارم

آخرین گروه کسانی هستند که محیطی را که در آن هستند تنش‌زا نمی‌بینند و واکنشی جسورانه به آن نشان نمی‌دهند و دوست دارند نتایج کارهایشان را ببینند و آن‌ها را بررسی کنند. انگیزه‌ی آن‌ها بی‌طرفی و انصاف و برابری است و برای درستی و دقت تلاش می‌کنند. به آن‌ها محتاط [۶۲](#) گفته می‌شود. آن‌ها دوست دارند حد و مرزها شفاف باشند و همه چیز کارآمد باشد و به قضاوت و رسیدگی علاقه نشان می‌دهند.

فهمیدن

از توضیحات نمونه نباید برای دسته‌بندی مردم استفاده کرد، گرچه توضیحات گوناگون رفتار می‌توانند به شما کمک کنند که مشابهت و تفاوت‌هایی را که بین شما و دیگران وجود دارند شناسایی و مشخص کنید.

توصیف شخصیت فقط درباره‌ی رفتار خودتان به شما آگاهی می‌دهد؛ اما وقتی زبان توصیف کلی رفتار را در اختیار شما می‌گذارد، کارایی بیشتری پیدا می‌کند. به این ترتیب، می‌توانید بدون توجه به این که آن‌ها چه کسانی هستند، به ارزیابی آن‌ها بپردازید، زیرا فقط به رفتاری که مشاهده می‌کنید توجه دارید.

از طریق این زبان جدید، می‌توانید وارد بحث تفاوت‌هایتان با دیگران شوید. هر گاه بتوانید به این زبان حرف بزنید، بهتر می‌توانید درباره‌ی تفاوت‌هایتان گفت‌وگو

کنید و این به درک بیشتر و عملکرد بهتر رابطه منجر می‌شود.

هر گروه و طبقه‌ای نقاط قوت و ضعف خود را دارد. اگر خود را طوری تربیت کنید که دنبال نقطه‌ضعف‌ها بگردید، به جای این‌که فقط به تفاوت‌های موجود توجه کنید و نقطه‌ضعف‌هایی را که ایجاد مشکل می‌کنند ببینید، به ارزشی که دیگران برای شما و سازمانتان دارند توجه می‌کنید.

با بررسی و تحقیق شیوه‌ی توصیف شخصیت، به زبانی دسترسی پیدا می‌کنید که از طریق آن می‌توانید به توصیف رفتار و شکل ظاهری شخصیت بپردازید، زبانی که در کار کردن با دیگران به شما کمک خواهد کرد.

این تحقیق نشان داد که هر قدر شرکت‌کنندگان آشنایی بیشتری با جنبه‌های درونی شخصیت داشته باشند، باورها و هدف‌های مردم را بهتر درک می‌کنند.

این تحقیق نشان داد شرکت‌کنندگانی که توانستند بخش‌های درونی منفی بیشتری از شخصیت را شناسایی و مشخص کنند، در فهم و درک دیگران پیشرفت بیشتری داشتند.

هرمان می‌گفت شگفت‌آور است که شناخت بخش‌های درونی مثبت، به درک بیشتر دیگران مربوط نمی‌شود. او می‌گفت بیشتر شرکت‌کنندگان برای شناخت بخش‌های درونی منفی به مهارت و احساس تعهدی واقعی نیاز دارند.

هرمان می‌گفت برای رو به رو شدن با بخش‌های درونی منفی خود، باید بر مقاومت درونی‌تان در مقابل احساسات و عواطف آزاردهنده چیره شوید، شاید به همین خاطر است که آن‌هایی که از پس این کار برآمدند، در درک دیگران پیشرفت بیشتری داشتند.

گرچه ممکن است همه به آموزش و تربیتی که در این تحقیق به آن اشاره شده است دسترسی نداشته باشند، روش‌های دیگری هم وجود دارند که مهارت‌ها و شناخت‌های مشابهی را در اختیار آنان می‌گذارد.

به باور هرمان، تمرین‌هایی مانند مراقبه و تربیت ذهن آگاهی و شکل‌های دیگر خودشناسی هم می‌توانند تجربه‌های ارزشمندی باشند.

هرمان عقیده دارد با «کنجاو بودن، کنار گذاشتن پیش‌پنداری، [۶۳](#) سؤال کردن و شنیدن» هم می‌توانید درک و شناختتان از دیگران را افزایش دهید.

هنر سؤال کردن مؤثر

«مطرح کردن سؤال‌های خوب و مناسب سازنده، مثبت و خلاق است و ما را به خواسته‌هایمان می‌رساند.» بیشتر مردم به این حقیقت باور دارند و با وجود این خیلی اهل پرسش و طرح کردن سؤال‌های مفید و مناسب نیستند. شاید یکی از دلایل سؤال نکردن این است که لازمه‌ی مطرح کردن سؤال‌های مؤثر، گوش دادن مؤثر است.

مشهور است که مارک تواین زمانی گفته بود اگر وقت بیشتری داشت، کوتاه‌تر می‌نوشت. با این گفته به حقیقتی که بیشتر نویسندگان و سخنوران حرفه‌ای به آن شناخت داشتند دست یافت: «مختصر گفتن و مختصر نوشتن دشوارتر از زیاده‌گویی و زیاده‌نویسی است.»

این در مورد دانش و هنر سؤال کردن هم صدق می‌کند و به ما یادآوری می‌کند که پرسش‌های مناسب و مفید در ارتباط مؤثر نقش حیاتی دارند.

من گوینده و گزارشگر خبری رادیو بودم بنابراین پرسش‌هایی فراتر از آنچه روی کاغذ بود مطرح می‌کردم و تصدیق می‌کنم که مطرح کردن یک سؤال مختصر به همان اندازه سخت است که نوشتن یک متن مختصر.

وقتی سؤال می‌کنیم، به ویژه وقتی یادداشتی در کار نباشد اتفاقات زیادی رخ می‌دهند. نخست تلاش می‌کنیم متن یا کلامی را تدارک ببینیم که پاسخی در پی داشته باشد. گزارشگری را در نظر بگیرید که چنین پرسشی را مطرح کند: «فرض کنیم که تا پایان فصل دو ماه بیشتر زمان نداریم، و فرض کنیم با بودجه‌ای که در اختیار داریم به مشکل برخوردیم. آیا برای ادامه‌ی کار در انتظار گشایشی هستید؟» پرسش مختصر می‌توانست به این شکل باشد: «آیا برای ادامه‌ی کار منتظر گشایشی هستید؟»

برای پرهیز از این نوع مقدمه‌چینی و کوتاه‌تر کردن پرسشتان، از خودتان بپرسید مطرح کردن پرسش‌های طولانی چه لزومی دارند و به درد چه کسی می‌خورند؟ در بیشتر موارد کسی که با او مصاحبه می‌شود از پرسش‌های طولانی استقبال نمی‌کند.

شاید دلیل مطرح کردن سؤال‌های طولانی این باشد که در طول مصاحبه به مطرح کردن پرسش‌های جدید فکر می‌کنیم. شاید دلیل پرت و پلا گفتن و از این شاخ به آن شاخ پریدن ما این باشد که می‌خواهیم جمله‌بندی پرسش‌هایمان را مشخص کنیم و به هدفی ناگفته برسیم.

اگر بخواهیم شخصی را که از او سؤال می‌کنیم تحت تأثیر قرار بدهیم، ممکن است از این در و آن در حرف بزنیم و به اصطلاح سؤال را بپیچانیم. گاهی می‌بینید پرسشگرها تلاش می‌کنند با پرسش‌هایشان قاپ سؤال‌شونده را بدزدند. آن‌ها با پرسش‌هایشان دانش و آگاهی‌شان را به رخ طرف می‌کشند و موقعیتشان را بالا می‌برند.

پرسش‌های مؤثر به شما کمک می‌کنند:

با مشتری‌هایتان به شیوه‌ای هدف‌مندتر ارتباط پیدا کنید.

مشکلات مشتری‌تان را بهتر و کامل‌تر بفهمید.

به عنوان حقوق دانی کاردان و شایسته و فهمیم از تجربیات مشتری هایتان بهره ببرید.

با کارمندانان به شیوه ای مؤثرتر کار کنید.

به کارمندانان کمک کنید نسبت به کارها و وظایفشان پاسخگو باشند و مسائل و مشکلات را به گونه ای راحت تر در محیط کار حل کنند.

بازپرسی را به شیوه ای مؤثرتر انجام دهید.

شهادت های روشنگرانه را بپذیرید.

اطلاعات بهتری جمع آوری کنید.

با راه حل های بیشتری آشنا شوید و خود را با آنها سازگار کنید.

مهارت‌های گفت‌وگو و مذاکره را در خود افزایش دهید.

اشتباهات را کاهش دهید.

زهر واکنش‌ها و بازخوردها را بگیرید.

موقعیت‌های بی‌ثبات را خنثی کنید.

همکاری کنید.

دیدگاه‌ها و اندیشه‌هایتان را بارور کنید و به جریان بیندازید.

مردم را متقاعد و آن‌ها را ترغیب کنید.

پرسش‌های مؤثر

پرسش‌های مؤثر، پرسش‌هایی هستند جذاب و فکر برانگیز. پرسش‌های مؤثر پرسش‌هایی هستند که جواب قطعی ندارند و به پرسش‌های دیگری منتهی نمی‌شوند. آن‌ها پرسش‌های «چرا»یی به درد کسب اطلاعات می‌خورند و باعث می‌شوند مردم حالت دفاعی به خود بگیرند، بنابراین در استفاده از این گونه پرسش‌ها آگاهانه عمل کنید. وقتی پرسش‌های مؤثر می‌کنید، باید منتظر پاسخ بمانید و پاسخی برای آن‌ها در نظر نگیرید.

وقتی برای حل مسئله‌ای با دیگران همکاری می‌کنید، کافی نیست که مسئله را برای آن‌ها توضیح دهید. آن‌ها می‌خواهند خودشان آن را بفهمند و پاسخ آن را پیدا کنند. کمک شما به آن‌ها این است که پرسش‌های تفکربرانگیز از آن‌ها بکنید. بیش از آن‌که به حدس و گمان متوسل شوید، ببینید شخصی که طرف صحبت شماست از مسئله چه می‌داند.

برای مثال: «فکر می‌کنید مشکل چیست؟»

به دنبال مطرح کردن پرسش‌های مؤثر، توانایی گوش دادن به پاسخ و کنار گذاشتن قضاوت هم وجود دارد. معنای این حرف این است که به آنچه طرف صحبت شما

بیان می‌کند با دقت تمام گوش کنید و ببینید واقعاً از چه چیز سخن می‌گوید. پشت حرف‌های او چه چیز نهفته است؟ فکر و نظرتان را کنار بگذارید تا طرف صحبت شما از دادن اطلاعات خودداری نکند و در مقابل شما موضع نگیرد. برای دستیابی به اطلاعات بیشتر به خودتان جرئت دهید.

اگر پاسخ‌های خوب می‌خواهید، پرسش‌های خوب مطرح کنید

آیا می‌دانستید ما انسان‌ها از ندادن پاسخ به یک پرسش ناتوان و عاجزیم؟ اگر من از شما سؤالی می‌پرسم و شما در ذهنتان به آن پاسخ می‌دهید _ چه جواب آن پرسش را بدانید یا ندانید _ غیرممکن است که به آن پرسش فکر نکنید. درست نمی‌گوییم؟ حالا سؤال دیگری مطرح می‌کنم و شما باز به آن پاسخ می‌دهید!

البته همیشه با صدای بلند به پرسش‌ها پاسخ نمی‌دهیم، اما همین که در ذهنمان به آن پاسخ دهیم، نشانه‌ی این است که به سؤال فکر می‌کنیم و این می‌تواند مفید یا مضر باشد. بنابراین همین که یاد بگیریم سؤال‌های خوبی مطرح کنیم، مهارت بالارزشی در ارتباط به حساب می‌آید.

برای مثال، در نظر بگیرید از شما بپرسم: «چرا نسخه‌ای از گزارشتان را برای من نفرستادید؟» ممکن است این به عنوان یک درخواست تلقی شود؛ اما بیشتر ما آن را به عنوان یک سرزنش تعبیر می‌کنیم. ممکن است فکر کنید به خاطر نفرستادن آن نسخه شما را سرزنش می‌کنم و پاسخ شما حالت دفاعی به خود می‌گیرد. این

می‌تواند برای هر دوی ما رنجش و دلخوری به بار بیاورد و نشانه‌ی آغاز یک گفت‌وگوی مفید نیست.

حال در نظر بگیرید پرسش‌م را این گونه مطرح کنم: «لطف می‌کنید نسخه‌ای از گزارش‌تان را برای من بفرستید؟» هیچ انتقاد و ایرادی در این پرسش وجود ندارد، بلکه تقاضایی ساده است که پیامدی مطلوب خواهد داشت.

البته، این پرسشی است که کسی انتظار پاسخ از آن ندارد. دوست داریم پرسش‌هایی را مطرح کنیم که با «ممکن است لطف کنید...» شروع شوند که انگار پرسشی واقعی نیستند، اما درواقع پرسش حقیقی هستند. این یعنی که طرف مقابل باید پاسخ دهد، حتی در ذهنش. البته ما فرض می‌کنیم پاسخ مثبت باشد؛ اما پرسش‌های مؤثر لازم نیست پرسشی بی‌پاسخ باشند. به مثال دیگری توجه کنید.

اگر من از گروه‌م بپرسم: «چرا به هدف‌هایمان در فروش دست نمی‌یابیم؟» هر یک از افراد گروه بی‌درنگ پاسخی برای آن پیدا می‌کند. با هر پاسخی، برای نرسیدن به هدف خود توجیه آشکار دیگری داریم که نمی‌گذارد راه‌حلی پیدا کنیم. هر وقت بپرسید: «چرا نه؟» پاسخ می‌دهند: «چرا نه.» اما اگر پرسش‌م را این گونه مطرح کنم که: «چگونه می‌توانیم به هدف‌هایمان در فروش برسیم؟»، آن‌ها پاسخ‌هایی از سر فکر می‌دهند که کمک می‌کند به هدف‌هایمان برسیم. وقتی می‌پرسید: «چگونه؟» آن‌ها چگونگی کار را توضیح می‌دهند و این همان چیزی است که دقیقاً دنبالش می‌گردید.

این شیوه‌ی پرسش‌های درست، مهارتی ارزشمند در برقرار کردن ارتباط است. این شیوه را آزمایش کنید _ دفعه‌ی بعد که می‌خواهید چیزی بپرسید، ابتدا چند لحظه صبر کنید و مطمئن شوید به گونه‌ای سؤال می‌کنید که پاسخی مناسب و شایسته خواهد داشت.

انواع پرسش

اگر چه دلایل بسیار زیادی برای سؤال کردن وجود دارند، اطلاعات یا پاسخی که می‌گیریم بستگی زیادی به نوع پرسش ما دارد.

پرسش‌ها، در ساده‌ترین شکل خود، می‌توانند باز یا بسته باشند _ در این صفحه به هر دو نوع آن می‌پردازیم، اما به انواع دیگر پرسش هم اشاره خواهیم کرد و خواهیم گفت چه موقع از آن‌ها استفاده کنیم تا به درک بهتری برسیم.

پرسش‌های بسته

پرسش‌های بسته، پاسخی کوتاه و متمرکز دارند _ پاسخ‌هایی که به پرسش‌های بسته داده می‌شود، اغلب (اما نه همیشه) یا درست هستند یا غلط. پرسش‌های بسته

معمولاً پاسخ‌های ساده‌ای دارند _ چون انتخاب پاسخ محدودیت دارد _ می‌توان به شکل مؤثری از آن‌ها در گفت‌وگوها استفاده کرد و طرف مقابل را تشویق کرد. پرسش‌هایی که می‌توانند در یافتن حقایق و تحقیقات و مطالعات مفید باشند.

پرسش‌های بسته زمانی به کار می‌روند که پاسخی کوتاه و اغلب یک‌کلمه‌ای را ایجاب می‌کنند. پرسش‌های بسته، پاسخی در حد «بله» یا «نه» دارند، برای مثال: «آیا به گربه غذا دادی؟»، «آیا سیگار می‌کشی؟»، «یک فنجان چای میل دارید؟»

پرسش‌های بسته به مخاطب این امکان را می‌دهند که از چند گزینه‌ی موجود یکی را برای پاسخ دادن انتخاب کند، برای مثال: «همبرگر، مرغ یا غذای گیاهی کدام را دوست دارید؟»، «امروز با قطار سفر کردید یا با اتومبیل؟»

از پرسش‌های بسته می‌توان برای رسیدن به یک آگاهی یا شناخت استفاده کرد که باز هم پاسخی محدود خواهند داشت، برای مثال: «اسم شما چیست؟»، «سوپرمارکت ساعت چند باز می‌شود؟»، «دانشگاه شما کجا بود؟»

پرسش‌های باز

برعکس پرسش‌های بسته، پرسش‌های باز پاسخ‌هایی طولانی‌تر و خلاقانه‌تر و آگاهی‌دهنده‌تری را طلب می‌کنند. پرسش‌های باز بسیار متنوع‌اند، بعضی از بعضی دیگر بسته‌ترند!

پرسش‌های جهت‌دار یا «انحرافی»

پرسش جهت‌دار، معمولاً به شکلی نامحسوس و در جهتی مشخص به پاسخ شخصی که از او سؤال می‌شود اشاره می‌کند و آن را هدف می‌گیرد.

وقتی از یک کارمند سؤال می‌شود: «با سیستم مالی جدید چگونه تا می‌کنید؟» این پرسش باعث می‌شود او هم از دیگران بپرسد چگونه از عهده‌ی سیستم مالی جدید برمی‌آیند. به شکلی بسیار ظریف و نامحسوس این تصور و احتمال پیش می‌آید که ممکن است آن‌ها این سیستم جدید را نپسندند.

اگر بگوییم: «برای من بگویید چگونه از عهده‌ی این سیستم جدید مالی برمی‌آید؟»، جنبه‌ی پرسش کمتر است _ این پرسش قضاوتی را نمی‌طلبد و بنابراین مستلزم آن نیست که سیستم جدید مالی عیب و نقصی دارد.

کودکان به ویژه نسبت به پرسش‌های انحرافی حساسیت دارند و احتمال زیادی وجود دارد که متوجه جنبه‌ی انحرافی پرسشی که از طرف بزرگ‌ترها مطرح می‌شود بشوند. برای مثال، پرسش ساده‌ای مانند «امروز در مدرسه خوش گذشت؟» باعث می‌شود کودک به اتفاقات خوبی که در مدرسه افتاده فکر کند. اگر از او بپرسید: «امروز مدرسه چطور بود؟»، یعنی شما دنبال این نیستید که بدانید آیا در مدرسه اتفاقات خوبی رخ داده است یا نه و انتظار پاسخ متعادل‌تر و دقیقی را دارید. به این ترتیب گفت‌وگو ادامه پیدا می‌کند و ممکن است پرسش بعدی این باشد: «در مدرسه چه کار کردید؟» _ پاسخ به این پرسش با توجه به پرسش اولی که از او کرده‌اید ممکن است متفاوت باشد _ کارهای خوب یا هر کاری.

پرسش‌های مبتنی بر یادآوری و پردازش ۶۴

پرسش‌ها را می‌توان از این نظر هم دسته‌بندی کرد که آیا به پاسخی مبتنی بر یادآوری نیاز دارند، یعنی پاسخ‌دهنده باید چیزی را به خاطر بیاورد، یا پاسخی مبتنی بر پردازش، که لازم است پاسخ‌دهنده چیزی را در ذهنش تجزیه و تحلیل کند و درباره‌ی آن عمیق‌تر بیندیشد.

این یک پرسش ساده‌ی مبتنی بر یادآوری است: «اسم مادر شما پیش از ازدواج چه بود؟» پاسخ‌دهنده باید اطلاعاتی را در ذهنش مرور کند و آن را به یاد بیاورد. ممکن است معلم از شاگردانش پرسش مبتنی بر یادآوری بپرسد: «بلندترین کوه چه نام دارد؟» به پرسش‌های مبتنی بر پردازش باید پاسخی از روی تفکر و تجزیه و

تحلیل داد. برای مثال: «شما برای استخدام شدن در این سازمان چه مهارت‌ها و دانشی دارید که سایر متقاضیان از آن برخوردار نیستند؟» یا «فایده‌ها و مضرات پرسش‌های انحرافی از بچه‌ها چیست؟»

پرسش‌های بی‌محتوا (پرسش‌های بدون انتظار پاسخ)

این نوع پرسش‌ها اغلب جنبه‌ی فکاهی و طنز دارند و پاسخ نمی‌خواهند. برای مثال: «اگر تصمیم بگیرید شکست بخورید اما بعداً پیروز شوید، آیا شکست خورده‌اید یا پیروز شده‌اید؟»

بیشتر وقت‌ها، سخنرانان برای این‌که حضار را به فکر ببرند پرسش‌های بی‌محتوایی مطرح می‌کنند و انتظار ندارند کسی به آن‌ها پاسخ دهد. درواقع، پاسخ‌دهنده فقط به آن‌ها فکر می‌کند.

سیاستمداران، سخنرانان، روحانیون و دیگران برای جلب توجه حضار و مخاطبان‌شان از پرسش‌های بی‌محتوا استفاده می‌کنند، برای مثال: «چه کسی دلش نمی‌خواهد در دوران پیری سالم باشد؟»، این پرسشی نیست که جواب لازم داشته باشد، اما ذهن ما را به خود مشغول می‌کند و توجه ما به سخنران جلب می‌شود.

می‌توانیم برای کانالیزه کردن پاسخ‌های مخاطبان از پرسش‌های هوشمندانه استفاده کنیم — یعنی پرسش‌هایی را مطرح کنیم که مرحله به مرحله بازدارنده و دست و پاگیر شوند و مخاطب را دچار زحمت کنند. با پرسش‌های باز شروع کنیم و با پرسش‌های بسته کار را تمام کنیم. برای مثال:

«در مورد تازه‌ترین تعطیلی‌تان توضیح دهید.»، «وقتی آن‌جا بودید چه دیدید؟»، «رستوران‌های خوبی آن‌جا بود؟»، «آیا غذاهای محلی کمیاب را امتحان کردید؟»، «آیا صدف دریایی و سوپ ماهی خوردید؟»

پرسش‌هایی از این دست که با پرسش‌های باز شروع می‌شوند و می‌توان پاسخ‌های روشنی به آن‌ها داد، رفته رفته متمرکزتر می‌شوند و پاسخ‌دهنده را اذیت می‌کنند.

این نوع پرسش‌ها را به شکل دیگری هم می‌توان مطرح کرد، یعنی با پرسش‌های بسته شروع کنیم و به پرسش‌های باز برسیم. تکنیک‌های پرسشی متمرکز برای مشاوران و وکلا و بازپرس‌ها که می‌خواهند به حداکثر اطلاعات دسترسی داشته باشند، روشی بسیار سودمند است، با پرسش‌های باز شروع می‌کنند و به پرسش‌های بسته‌تر می‌رسند. برعکس، وقتی برای اولین بار با شخصی برخورد می‌کنید، روال معمول این است که با پرسش‌های بسته‌تر شروع کنید و به پرسش‌های باز برسید تا

هر دو راحت باشید.

پاسخ‌ها

از آن‌جا که انواع و اقسام پرسش‌های بی‌شمار وجود دارند، باید پاسخ‌های بی‌شماری هم برای آن‌ها وجود داشته باشند. نظریه‌پردازان تلاش کرده‌اند انواع پاسخ‌هایی را که مردم به پرسش‌ها می‌دهند توضیح دهند که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

پاسخ مستقیم و درست: این همان چیزی است که هر پرسشگری می‌خواهد از خلال سؤال‌هایش به آن برسد.

دروغ: ممکن است پاسخ‌دهنده به دروغ جواب سؤالی را بدهد. پرسشگر ممکن است بتواند به دروغی که به عنوان پاسخ به او داده شده است پی ببرد. در ارتباط غیرکلامی هم ممکن است حین پاسخ دادن یا بعد از آن چنین چیزی اتفاق بیفتد.

خارج از موضوع: ممکن است پاسخ‌دهنده جوابی بدهد که به طور کلی ربطی به سؤال نداشته باشد یا تلاش کند موضوع را عوض کند. در این گونه موارد، شاید لازم

باشد نحوه‌ی بیان پرسش عوض شود.

پاسخ جانبدارانه و محدود: آدم‌ها می‌توانند به دلخواه به یک پرسش یا قسمتی از یک پرسش پاسخ دهند.

خودداری از پاسخ: از این نظر، سیاستمداران از همه معروف‌ترند. موقعی که «سؤال مشکلی» از آن‌ها پرسیده می‌شود که احتمالاً به ضرر شخصی سیاستمدار یا حزب سیاسی آن‌هاست، مفیدترین راهی که به نظرشان می‌رسد پاسخ ندادن به آن سؤال است. پاسخ دادن به یک پرسش با پرسشی دیگر و تلاش برای جلب توجه پرسشگر به جنبه‌های مثبت موضوع، شیوه‌هایی هستند که پاسخ‌دهنده برای پاسخ ندادن از آن‌ها استفاده می‌کند.

معطل کردن: معطل کردن در پاسخگویی هم چیزی شبیه پاسخ ندادن است و از این شیوه زمانی استفاده می‌کنند که برای دادن پاسخی قابل قبول به وقت بیشتری احتیاج داشته باشند. یکی از راههایی که از آن استفاده می‌کنند این است که سؤال را با سؤال جواب می‌دهند.

تحریف: آدم‌ها می‌توانند پاسخ‌های تحریف‌شده به سؤال‌ها بدهند، پاسخ‌هایی مبنی بر استنباط و برداشت‌هایشان از معیارهای اجتماع، پندارهای قالبی و کلیشه‌ای و شکل‌های دیگر پیشداوری. استفاده از این شیوه‌ی پاسخگویی با دروغگویی تفاوت دارد. ممکن است شخص پاسخ‌دهنده متوجه نباشد که پیشداوری‌های او روی

پاسخ‌هایی که می‌دهد تأثیر دارند یا برای این‌که خود را «طبیعی» و موفق جلوه دهند، دست به مبالغه و گزافه‌گویی بزنند. مردم اغلب در مورد حقوق و دستمزدی که می‌گیرند مبالغه می‌کنند.

گوش دادن به عنوان بخشی از پرسش مؤثر

ارباب رجوع نه تنها به خاطر توانایی شما در پیروز شدن در یک دعوای حقوقی، موفق شدن در یک توافق، یا نوشتن یک سند، بلکه به خاطر هوش و خردی که دارید به شما مراجعه می‌کند. شما فهم و خردتان را با گوش دادن به ارباب رجوع نشان می‌دهید، نه سؤال کردن و پذیرایی از او.

وقتی به حرف‌های ارباب رجوع گوش می‌کنید، آن‌ها احساس می‌کنند که درکشان می‌کنید و به شما بیشتر اعتماد می‌کنند. گوش دادن مؤثر مهارتی است که آموزش لازم دارد و باید پیشرفت کند و بهتر شود. از آن‌جا که حقوق‌دان‌ها آدم‌های باهوشی هستند، دوست ندارند زمان زیادی را صرف گوش دادن به حرف‌های موکلشان کنند. برای این‌که با ارباب رجوعتان رابطه برقرار کنید و کاری کنید که شما را وکیلی مؤثر بدانند، باید دارای مهارت‌های بالای شنیداری باشید و پرسش‌های مؤثری را مطرح کنید.

عواملی که مانع گوش دادنِ مؤثر می‌شوند، عبارت‌اند از:

علاقه برای در اختیار داشتن گفت‌وگو.

حقوق‌دان‌ها به عنوان افرادی که از مهارت‌های بالایی برخوردارند، دوست دارند هوش و مهارت‌هایشان را به نمایش بگذارند، این است که اغلب پیش از آن‌که خوب و کامل به پرسش‌ها گوش کنند، می‌خواهند پاسخ دهند.

گوش دادن یعنی این‌که به ارباب رجوع اجازه بدهید عواطف و احساساتش را بیان کند، اما بعضی وکلا از گوش دادن به احساسات و عواطف موکلشان استقبال نمی‌کنند. فکر می‌کنند وظیفه ندارند این کار را بکنند و آن را کاری غیرحرفه‌ای می‌پندارند.

وقتی به شکلی واقعی به حرف‌های موکل گوش می‌کنیم، یعنی می‌خواهیم سطوح گوناگون یک ارتباط را بشنویم. رسیدن به یک درک عمیق و کامل و شتاب نداشتن در دادن پاسخی فوری، روش مؤثرتری در حل مشکلات است. گوش دادن به این شیوه، به ارباب رجوع اجازه می‌دهد به راه‌حل یا طرح عملی‌اش دست یابد.

این سطوح گوناگون گوش دادن را ملاحظه و بررسی کنید:

سطح یک گوش دادن:

وقتی در این سطح به حرف‌های کسی گوش می‌کنیم، تمرکز و توجه ما معطوف به این است که حرف‌هایی که طرف مقابل می‌زند چگونه روی ما تأثیر می‌گذارند و به خود او فکر نمی‌کنیم. ما به حرف‌های او گوش می‌کنیم و می‌خواهیم ببینیم چه تأثیری روی ما می‌گذارند. توجه روی من است — چه افکار و قضاوت‌ها و مشکلات و نتیجه‌گیری‌ها و احساساتی دارم. اجازه‌ی حضور به احساسات کسی که به حرف‌ها گوش می‌دهد داده نمی‌شود. گوش دادن در این سطح باعث می‌شود دیدگاه‌ها و داوری‌های ما خود را نشان دهند. گوش دادن در سطح ۱ زمانی به درد می‌خورد که مشغول جمع‌آوری اطلاعاتی برای خودتان هستید، مثل موقعی که در یک رستوران یا فروشگاه دستوری می‌دهید و راهنمایی می‌خواهید.

سطح دوی گوش دادن:

در سطح دوی گوش دادن، تمرکز عمیق‌تری بر کسی که گوش می‌دهد وجود دارد. او اغلب حتی از محتوای کلام آگاهی ندارد. توجه ما کلاً به شخص دیگر است. به

چیزی که می‌گویند و نحوه‌ی بیان و به چیزی که نمی‌گویند توجه می‌کنیم. به چیزی که برایشان ارزش دارد و برایشان مهم است گوش می‌کنیم که به آن‌ها انرژی یا اندوه یا حالت تسلیم و رضا می‌دهد. دآوری را کنار می‌گذاریم. دیگر به آنچه در نظر داریم بگوییم فکر نمی‌کنیم. فقط به آنچه می‌شنویم پاسخ می‌دهیم.

سطح سه‌ی گوش دادن:

گوش دادن ما نسبت به دو سطحی که قبلاً توضیح داده شد عمیق‌تر است، علاوه بر گفت‌وگو، همه‌ی اطلاعاتی که گفت‌وگو را در بر می‌گیرند کسب می‌کنیم. به محتوای کلام و تأثیر آن در تمامی جهات آگاهییم. همه‌ی حواس مخصوصاً احساسمان را به کار می‌گیریم. به آنچه گفته نمی‌شود فکر می‌کنیم و به انرژی موجود در اتاق شخصی که به او گوش می‌دهیم توجه می‌کنیم. از اطلاعات به دست‌آمده برای پرسش‌های مؤثر بهره می‌گیریم.

مهارت‌های شنیداری به عنوان بخشی از پرسش مؤثر شامل این موارد هستند:

بیان کردن

نتیجه‌ی توجه و هوشیاری در بیان و به طور خلاصه در توضیح آن چیزی است که از موکل (مشتري) آموخته‌ایم. مشاهدات روشنمان را بدون داوری مطرح می‌کنیم. می‌توانیم هر چیزی را که موکلین (مشتري‌ها) ما گفته‌اند برایشان تکرار کنیم. می‌توانیم به آن‌ها بگوییم که منظورشان را فهمیده‌ایم. به این ترتیب، شخص احساس می‌کند که حرف‌هایش فهمیده شده است. برای مثال: «آنچه از بیان شما می‌فهمم این است که ...»

توضیح دادن

توضیح دادن ترکیبی است از پرسیدن و بیان روشن آنچه شنیده‌ایم. با سؤال کردن، موکل (مشتري) ما می‌فهمد که به حرف‌های او گوش می‌دهیم و در گفت‌وگو حضور داریم. اگر متوجه شویم که موکل ما گیج شده است، باید شرایط و اوضاع و احوال را برای او روشن کنیم. باید به آن‌ها کمک کنیم آنچه را نمی‌توانند بفهمند متوجه شوند. برای مثال، به آن‌ها بگوییم: «چیزی که از گفته‌های شما می‌فهمیم این است، درست است؟»

کنجکاو بودن

به این خیال نباشید که پاسخ را می‌دانید و به آنچه موکل شما می‌خواهد بگویید آگاهی دارید. بردبار باشید و کنجکاوی کنید که به چه خاطر به دیدن شما آمده‌اند؟

انگیزه‌ی آن‌ها چه بوده است؟ هدف واقعی آن‌ها از این دیدار چه بوده است؟ از کنجکاوی‌تان استفاده کنید تا پرسش بعدی‌تان عمیق‌تر باشد.

سکوت کردن و فرصت پاسخ دادن به کسی که به حرف‌هایش گوش می‌کنیم، یکی از جنبه‌های مهم گوش کردن است. باید سکوت کنیم و به او فرصت حرف زدن بدهیم تا بتوانیم شنونده‌ی مؤثری باشیم.

مهارت‌های شنیداری کارآمد

ارتباط زمانی اتفاق می‌افتد که مفهومی را به پیغامی که فرستاده یا دریافت می‌شود، منتقل می‌کنید. ارتباط این نیست که شما به کسی پیام بفرستید و او به شما پاسخ ندهد. ارتباط این نیست که کسی برای شما پیام بفرستد و شما به شکلی مشخص به او پاسخ ندهید. ارتباط یک رفتار متقابل است که شما به طور همزمان هم پیام می‌فرستید و هم پیام دریافت می‌کنید. ارتباط زمانی اتفاق می‌افتد که هر دو طرف صحبت می‌کنند، می‌شنوند و می‌فهمند. ارتباط خیابانی دوطرفه است.

ارتباط خوب و مؤثر به ما کمک می‌کند با دیگران رابطه داشته باشیم و آن را حفظ کنیم. محیطی را به وجود می‌آورد که مردم در آن با یکدیگر راحت باشند، روی دیدگاه‌های جدید باهم کار کنند و به حل مشکلات بپردازند. ارتباط ضعیف و ناکارآمد باعث سوء تفاهم می‌شود و به رابطه‌ها آسیب می‌رساند. باید یاد بگیریم چگونه به شکلی مؤثر با یکدیگر ارتباط برقرار کنیم.

آیا وقتی با کسی ارتباط برقرار می‌کنید، برای شنیدن صحبت‌های او زمان می‌گذارید و با دقت به حرف‌هایش گوش می‌کنید؟ آیا به زبان تن آن‌ها و حالت‌های چهره‌شان توجه می‌کنید؟ آیا می‌توانید ساکت باشید و احساساتتان را مهار کنید؟ آیا با فهم و درایت و دلسوزی پاسخ می‌دهید؟ مهارت‌های شنیداری شما مهم‌ترین جنبه‌ی ارتباط هستند. باید بتوانید به دقت گوش کنید و آنچه را طرف مقابل می‌خواهد به شما بگوید بفهمید و به آن توجه کنید.

پیامدهای مهارت‌های ضعیف شنیداری این است که ممکن است نگذارد نکته‌های مهم یک گفت‌وگو در خانه یا محل کار را دریابیم و دچار سوء تفاهم شویم. مهارت‌های ضعیف شنیداری ممکن است ما را از جامعه طرد کنند و باعث انزوای ما شوند. ممکن است این احساس به شما دست دهد که تنها، نامهربان یا بی‌تفاوت هستید. محبوبیت و موفقیت و شادمانی فزاینده زمانی به دست می‌آید که شنونده‌ی مؤثر و مطمئنی باشید. گوش کردن مؤثر و فعالانه را باید جدی بگیریم. هرچه مهارت ما در این کار بیشتر باشد، نتایج بهتری به دست خواهیم آورد. مردم پس از یاد گرفتن مهارت‌های مؤثر شنیداری، تازه می‌فهمند که قبل از آن به خاطر ضعف این مهارت‌ها تا چه اندازه دچار سوء تفاهم می‌شدند، اشتباهات بزرگی مرتکب می‌شدند و حتی رابطه‌هایشان با دیگران قطع می‌شد.

با افزایش و توسعه‌ی مهارت‌های خوب و مؤثر شنیداری، می‌توانیم در همه‌ی کارهایی که انجام می‌دهیم مؤثرتر و موفق‌تر باشیم. می‌توانیم در وقت و پول صرفه‌جویی کنیم و زحمت و استرس در زندگی کاری‌مان را کاهش دهیم. می‌توانیم با گوش کردن دقیق‌تر، دانش و آگاهی‌مان را در جهان پیرامون افزایش دهیم. می‌توانیم روابطمان را با همسر، بچه‌ها، پدر و مادر و دوستانمان عمیق‌تر کنیم.

روند گوش کردن

گوش دادن در شرایط و موقعیت کاری فرآیندی است که از طریق رفتار متقابل به نیازها، خواسته‌ها و الویت‌های شرکا و سهامدارانتان آگاهی پیدا می‌کنید. سهامدار یا شریک شما می‌تواند هر کسی باشد، از رئیس شما گرفته تا مشتری، ارباب رجوع، همکار، زیردست، مدیر ارشد، کارمند اداری، خبرنگار و مصاحبه‌کننده یا داوطلب متقاضی کار.

دو مؤلفه برای گوش دادن مؤثر و موفقیت‌آمیز در محل کار وجود دارند: توجه (دقت) و بازتاب (واکنش).

تماس چشمی، تکان دادن سر (به نشانه‌ی آری یا نه)، گرفتن ژست خوب و منعکس کردن حرکات بدن (زبان تن) گوینده، مواردی هستند که در گوش دادن مؤثر اهمیت دارند و علاقه‌ی شخص را به آنچه گوینده بیان می‌کند نشان می‌دهند. علاوه بر این نشانه‌های غیرکلامی، باید به کسی که حرف می‌زند اجازه دهید که صحبتش را تمام و کمال بیان کند.

بازتاب (واکنش) عبارت است از تکرار و تعبیر مطالبی که گوینده به زبان می‌آورد. به این ترتیب، به او نشان می‌دهید که واقعاً چیزهایی را که به زبان می‌آورد

چه چیزهایی باعث می‌شوند شنونده‌ی خوبی باشید

شنونده‌ی خوب کسی است که همیشه تلاش می‌کند آنچه را دیگران می‌خواهند منتقل کنند کاملاً بفهمد، مخصوصاً وقتی که بیان‌گوینده شفاف و واضح نباشد. لازمه‌ی گوش دادن، تلاش برای رمزگشایی و تعبیر و تفسیر پیام‌های کلامی و نشانه‌های غیرکلامی گوینده، از قبیل لحن صدا، حالت‌های چهره و حرکات فیزیکی اوست.

کسانی که در گوش دادن مهارت دارند آدم‌های کنجکاوی هستند و زیاد سؤال می‌کنند. شما هم این کار را بکنید تا تأثیرگذار باشید.

کسانی که گوش دادن مؤثر را بلد هستند با استفاده از حرکات بدن (زبان تن) و نشانه‌های دیگر با کسانی که با آن‌ها حرف می‌زنند، ارتباطی ظریف برقرار می‌کنند. علاوه بر این، از افکار، دیدگاه‌ها و احساسات دیگران استقبال می‌کنند و به آن‌ها دلگرمی می‌دهند.

یکی از روش‌هایی که از طریق آن می‌توانید توانایی‌ها و مهارت‌های شنیداری‌شان را نشان دهید این است که به مصاحبه‌کننده اجازه دهید قبل از شنیدن جواب شما سؤال و مطلبتان را کامل بیان کند. حرف او را قطع نکنید و اطمینان داشته باشید واکنش‌های شما واقعاً پاسخ سؤال‌های اوست. فراموش نکنید که برای دادن پاسخ درست و مناسب عجله نکنید و برای آن وقت بگذارید. با این کار، نشان می‌دهید که حرف‌های گوینده را کاملاً فهمیده‌اید و برای دادن بهترین پاسخ فکر کرده‌اید.

چه چیز باعث می‌شود شنونده‌ی بدی باشید

وسط حرف دیگران دویدن نشان می‌دهد که به اندازه‌ی کافی بلد نیستید به حرف دیگران گوش کنید. علاوه بر این، وقتی نتوانید به یک سؤال پاسخ بدهید، یعنی مهارت‌های شنیداری ضعیفی دارید، مخصوصاً در یک مصاحبه.

حرف زدن‌های زیاد هم مشکل‌آفرین‌اند، چون یک گفت‌وگوی درست باید متعادل باشد و هر دو طرف برای صحبت کردن وقت داشته باشند. قبضه کردن و انحصاری کردن یک گفت‌وگو نمی‌گذارد به حرف‌های طرف مقابل گوش کنید و او هم نمی‌تواند مطلبش را کامل بیان کند.

نهایتاً تأثیرگذاری‌تان را تضعیف می‌کند.

نگاه کردن با آشفتگی و حواس‌پرتی هم نشان می‌دهد شنونده‌ی ضعیفی هستید. در چشم‌های طرف گفت‌وگو نگاه نمی‌کنید و با تلفنتان ور می‌روید و به کسی که حرف می‌زند توجه ندارید.

نمونه‌هایی از گوش دادن مؤثر

کسی که داوطلب و جویای شلی است، آنچه را از یک پرسش گنگ و نامفهوم در طی مصاحبه فهمیده است مطرح می‌کند و می‌پرسد که آیا درست فهمیده یا نه.

مصاحبه‌کننده متوجه می‌شود که شخص جویای کار موقع حرف زدن به چشم‌های او نگاه نمی‌کند.

یک کارگر بخش خدمت‌رسانی به مشتریان، شکل یا اعتراض مشتری را تکرار می‌کند و به او اطمینان می‌دهد که حرف‌هایش را شنیده است.

یک مشاور، سرش را به تأیید حرف‌های مشتری‌اش تکان می‌دهد و می‌گوید: «گوشم با شماست.» و او را تشویق می‌کند که به حرف‌هایش درباره‌ی تجربه‌ی تلخی که دارند ادامه دهد.

کسی که در شکل گرفتن ملاقات‌ها نقش تسهیل‌کننده و پیش‌برنده را دارد، عضو کم‌حرف گروه را تشویق می‌کند که دیدگاه‌هایش را در مورد پیشنهاد مطرح‌شده بیان کند.

یک مصاحبه‌گر برای روشن شدن بیشتر روش‌هایی که یک داوطلب در شغل قبلی‌اش از آن‌ها استفاده کرده است، مرتب سؤال می‌کند.

یک مدیر آنچه را اعضای تیم او طی نشست کاری به او گفته‌اند خلاصه می‌کند و از آن‌ها می‌پرسد که آیا همه چیز را درست شنیده یا نه.

یک کارمند در پایان ارزیابی کاری که انجام شده است، قسمت‌های شخصی را از نو بیان می‌کند که سرپرستش از او خواسته بیشتر به آن‌ها توجه کند.

یک فروشنده در نشستی که با مشتری‌اش دارد، یک پرسش باز مطرح می‌کند و برای مثال می‌گوید: «چه خدمت بهتر و بیشتری می‌توانم به شما بکنم؟» و طرف مقابل را تشویق می‌کند که همه‌ی نگرانی‌هایش را بیان کند.

یک پرستار به بیمارش می‌گوید که تا چه اندازه نگران عمل جراحی اوست و به او دل‌داری می‌دهد که کنارش خواهد بود و از او مراقبت خواهد کرد.

یک کارمند به حرف‌های کسی که در جلسه‌ی آموزشی صحبت می‌کند به دقت توجه می‌کند و برای کامل شدن اطلاعاتش سؤال‌های روشنگرانه‌ای مطرح می‌کند.

۱۰ مهارت مؤثر شنیداری

۱. تماس چشمی را حفظ کنید.

لازم است خود را برای شنیدن آماده کنید. گوش دادن به کسی در حالی که چشمتان به صفحه‌ی کامپیوتر است یا اتاق را زیر نظر دارید، باعث می‌شود فقط درصدی از توجه شما به کسی که با شما صحبت می‌کند معطوف شود. بنابراین باید به چهره‌ی شخص نگاه کنید و برای متمرکز کردن مهارت‌های شنیداری‌تان چشم در چشم او داشته باشید. داشتن تماس چشمی به این معنا نیست که به چشم‌های او زل بزنید. می‌توانید گاه‌گاهی چشم از او بردارید و گفت‌وگو را به شکلی طبیعی ادامه دهید، اما لازم است همه‌ی حواستان به کسی باشد که با شما صحبت می‌کند. اگر لازم دیدید در میانه‌ی گفت‌وگو کاری انجام دهید، باید به طرف گفت‌وگو بگویید و او را مطلع سازید که کارتان چه موقع تمام می‌شود تا به ادامه‌ی گفت‌وگو بپردازید.

۲. حواس‌پرتی را کنار بگذارید و آسوده‌خاطر و دقیق باشید.

وقتی به چشم‌های مخاطبتان نگاه می‌کنید، باید آسوده‌خاطر و راحت باشید. تلفن و کتاب و کاغذ و هر چیزی را که باعث حواس‌پرتی شما می‌شود کنار بگذارید و همه‌ی حواستان به کسی باشد که با شما صحبت می‌کند، در غیر این صورت روند گفت‌وگو خوب پیش نخواهد رفت و طرف صحبت شما فکر می‌کند به گفت‌وگو علاقه ندارید. هر سر و صدای دیگری را هم که به روند گفت‌وگو لطمه می‌زند با هوشیاری از بین ببرید. هر چیزی که ذهنتان را مشغول می‌کند و مانع تمرکزتان می‌شود باید از ذهنتان خارج شود و همه‌ی هوش و حواستان باید به شخصی باشد که با شما صحبت می‌کند. قضاوت‌ها و پیشداوری‌های شخصی را باید کنار بگذارید و سعی کنید منصف و بی‌طرف باشید. جدای از همه‌ی این‌ها، توجه بسیار زیاد به لهجه و شیوه‌ی صحبت طرف مقابل باعث می‌شود که رشته‌ی کلام را از دست بدهد و حواسش پرت شود، بنابراین روی لهجه و شیوه‌ی حرف زدن او متمرکز نشوید. مهم‌ترین چیزی که باید به آن توجه کامل داشته باشید این است که ببینید منظور و هدف او از صحبت کردن با شما چیست و چه می‌خواهد بگوید.

۳. پیشداوری و تعصب را کنار بگذارید.

مهارت‌های شنیداری زمانی حاصل می‌شوند و کامل می‌گردند که درباره‌ی کسی که با ما حرف می‌زند و چیزهایی که می‌گوید پیشداوری نکنیم و در مقابل آن‌ها موضع انتقادی نداشته باشیم. اگر حرف‌هایی که می‌زند نگران‌کننده و هشداردهنده هستند، هوشیار باشید و حواستان را جمع کنید، اما به خودتان نگویند که این حرکت ابلهانه است. به محض این‌که به فکر پیشداوری بيفتید، به مهارت‌های شنیداری‌تان لطمه می‌زنید. سعی نکنید بی‌درنگ نتیجه‌گیری کنید. یادتان باشد آنچه

گوینده به زبان می‌آورد حاصل افکار و احساسات اوست و از ذهن و مغز او سرچشمه می‌گیرد. فقط با شنیدن می‌توانید به این افکار و احساسات پی ببرید. اجازه دهید گوینده حرفش را کامل کند و وسط صحبت او ندوید.

گوش دادن مؤثر را تمرین نمایید و به حرف‌های گوینده گوش کنید.

«مهم‌ترین روش ارتباط با اشخاص دیگر گوش کردن است. فقط گوش کنید. شاید مهم‌ترین چیزی که در اختیار یکدیگر می‌گذارید، توجه کردن باشد.»

ریچل نایومی رمن ۶۶ –

باید به ذهن اجازه داد تا نمونه‌ای ذهنی از اطلاعات به دست‌آمده و منتقل‌شده را ایجاد کند. اگر ذهنی متمرکز داشته باشید و حواستان کاملاً جمع باشد، مغز می‌تواند به آرایش و مرتب کردن تماس‌های انتزاعی پردازد یا تصویری دقیق بسازد. اگر به گفت‌وگویی طولانی گوش می‌کنید، سعی کنید عبارتها و واژه‌های کلیدی را به خاطر بسپارید و بر آنها تمرکز داشته باشید. شما باید حواستان جمع باشد و فقط به حرف‌هایی که می‌شنوید فکر کنید، حتی اگر علاقه‌ای به آنها نداشته باشید.

بعضی از آدم‌ها وقتی در حال گوش دادن به حرف‌های کسی هستند، به پاسخ‌هایی فکر می‌کنند که باید به آنچه می‌شنوند بدهند. نباید وقتتان را صرف فکر کردن به چیزهایی کنید که می‌خواهید در پاسخ گوینده به زبان بیاورید. به جای آن، همه‌ی هوش و حواستان باید به حرف‌هایی باشد که گوینده به زبان می‌آورد. هر گاه متوجه شدید هوش و حواستان متمرکز نیست، دوباره به آنچه می‌شنوید دقیق شوید و به خودتان بیاوید. وانمود کنید که می‌خواهند درباره‌ی آنچه شنیده و فهمیده‌اید از شما امتحان مهارت‌های شنیداری بگیرند. می‌توانید با یک دوست یا یکی از اعضای خانواده بنشینید و بازخوردی از آنچه را شنیده‌اید در اختیار آن‌ها بگذارید. اگر نگران پاسخی که می‌خواهید بدهید نباشید، راحت‌تر تمرکز می‌کنید.

۴. حرف کسی را قطع نکنید و سعی نکنید «راه‌حل‌های» خودتان را تحمیل کنید.

سرعت فکر کردن و حرف زدن از شخصی به شخص دیگر متفاوت است. اگر آدمی هستید که سریع فکر می‌کنید و در صحبت کردن شتاب دارید، باید آرام باشید و عجله نکنید و به حرف‌های طرف مقابل گوش کنید چرا که ممکن است نتواند به سرعت شما فکر کند و حرف بزند. شاید او کسی باشد که موقع حرف زدن به گفته‌هایش فکر می‌کند و این که گمان می‌کند عجله‌ای در صحبت کردن ندارید. نباید وسط حرف طرف مقابل بدوید و طوری رفتار کنید که یعنی از او مهم‌تر هستید حرف‌های جالب‌تری برای گفتن دارید، برای صحبت‌های طرف مقابل اهمیتی قائل نیستید، وقت ندارید به حرف‌هایش گوش کنید، اعتقادی به آن گفت‌وگو ندارید و آن را مبارزه‌ای می‌دانید که می‌خواهید در آن پیروز شوید.

وقتی کسی درباره‌ی مسئله‌ای صحبت می‌کند، از دادن راه‌حل خودداری کنید، چون مردم دوست دارند خودشان به راه‌حل برسند و اگر راهنمایی و مشورتی بخواهند از شما تقاضا خواهند کرد. طرف مقابل از شما می‌خواهد به حرف‌هایش گوش کنید و به او کمک کنید تا راه‌حل‌های خودش را پیدا کند. اگر راه‌حل خیلی خوبی به ذهنتان می‌رسد، از طرف مقابل اجازه بگیرید و ببینید آیا دوست دارید به نظریات شما گوش کند، آن‌گاه راه‌حل و نظرتان را به او بگویید.

و حالا مهارت‌های شنیداری بعدی را ببینیم.

۵. اگر می‌خواهید طرف مقابل گفت‌وگو سؤال‌هایش را شفاف و واضح مطرح کند، بگذارید کمی مکث کند و بتواند فکر کند.

۶. اگر چیزی از حرف‌های طرف مقابل نمی‌فهمید، باید از او خواهش کنید برایتان توضیح بدهد.

به هر حال، باید صبور باشید و حرف او را قطع نکنید. می‌توانید به او بگویید: «منظور شما را نفهمیدم.» و به این ترتیب صبر کنید تا او چند لحظه فکر کند و بتواند به شکلی روشن و شفاف منظورش را بیان کند.

۷. فقط برای اطمینان از فهمیدن سؤال کنید.

تصور کنید یکی از دوستان شما موقع ناهار در مورد سفری که به دبی داشته و برایش بسیار هیجان‌انگیز بوده است، برایتان حرف بزند. از همه‌ی چیزهایی که دیده و از همه‌ی کارهای خوبی که در آن‌جا انجام داده است صحبت می‌کند. ضمن توضیح، از دوست مشترکی حرف می‌زند که در دبی با او دیدار داشته و باهم وقت گذرانده‌اند. نباید بی‌درنگ وقتی صحبت دوست مشترکتان به میان می‌آید وسط حرف او بدوید و پرسید: «آه، شاهیدا را می‌گویی؟ حالش چطور است؟ مدت زیادی است از او بی‌خبرم.» این سؤال شما باعث می‌شود موضوع گفت‌وگو از مسافرت او به دبی به موضوع طلاق و بچه‌های او و درنتیجه به قوانین حضانت بچه‌های او کشیده شود. جریان سفر به دبی فراموش می‌شود و گفت‌وگوی شما به موضوع دیگری کشیده می‌شود.

این نوع حرافی‌های اهانت‌آمیز زیاد اتفاق می‌افتند. در مهارت‌های شنیداری مؤثر، باید از آن پرهیز کرد. این گونه پرسش‌ها اغلب باعث می‌شوند که مسیر و جهت گفت‌وگو تغییر کند و به آنچه مدنظر ما بوده است نرسیم. در چنین مواردی، باید به موضوع اصلی گفت‌وگو برگردیم و راجع به آن بحث و گفت‌وگو کنیم. وقتی متوجه می‌شویم که سؤال شما باعث می‌شود رشته‌ی کلام از دست گوینده خارج شود، باید سعی کنید دوباره به موضوع اصلی گفت‌وگو برگردید و برای مثال بگویید: «خیلی خوشحال شدم که پس از این مدت خبری از شاهیدا به دستم رسید، ولی دوست دارم از مسافرتت به دبی صحبت کنی.»

۸. سعی کنید احساسات گوینده را بفهمید.

همدلی مهم‌ترین بخش مهارت‌های شنیداری مؤثر است و درواقع دل و جان آن است. اگر بتوانید وقتی کسی از اندوه صحبت می‌کند قیافه‌ی اندوهبار به خود بگیرید و زمانی که از شادی و نشاط صحبت می‌کند شادی‌تان را نشان دهید یا وقتی از ترس حرف می‌زند ترستان را نشان دهید و از کلماتی استفاده کنید که بیان‌کننده‌ی احساسات طرف صحبت شماست و حالت چهره‌ی شما هم همان را منتقل کند، یعنی مهارت‌های شنیداری شما کامل شده است.

اگر بخواهید با طرف گفت‌وگویتان همدلی کنید، باید خود را جای او بگذارید و احساس کنید در آن اوضاع و احوال و شرایط ویژه چه وضعی دارد. تصور کنید زندگی او چگونه است و با چه مشکلاتی باید رو به رو شود. همه چیز را باید از نگاه او ببینید. آدم‌ها قدر این کار شما را می‌دانند و به خاطر تلاشی که در فهمیدن مشکلات آن‌ها می‌کنید سپاسگزارتان خواهند بود. این کار ساده‌ای نیست و به تمرکز و صرف انرژی نیاز دارد. با وجود این، کاری است مفید و سخاوتمندانه و نه تنها نشان‌دهنده‌ی مهارت‌های شنیداری مؤثر شماست، در سهولت ایجاد رابطه هم نقش مهمی دارد.

۹. به طرف صحبتتان نشان دهید که او را درک می‌کنید.

باید طوری رفتار کنید که طرف مقابل صحبت شما بفهمد احساسات او را درک می‌کنید و از شرایط و اوضاع و احوال او آگاهی دارید. برای مثال به او بگویید: «مثل این‌که هیجان‌زده و خوشحالید!»، «عجب مشکلی برای شما پیش آمده است!»، «مطمئن هستم حواستان پرت است!» اگر احساسات گوینده واضح و شفاف نباشند، باید هرازگاهی به بیان مفهوم و محتوای صحبت بپردازید و آن را روشن کنید. با تکان دادن سر و حالت چهره و «آها»، «اوهوم» گفتن هم می‌توانید نشان دهید که او را درک می‌کنید. این به گوینده ثابت خواهد کرد که به حرف‌هایش گوش می‌کنید و افکارش را می‌فهمید و موقع حرف زدن او غرق افکار خودتان نیستید.

۱۰. به حالت‌ها و نشانه‌های غیرکلامی و چیزهایی که بیان نمی‌شوند توجه کنید.

هم با گوش‌هایتان بشنوید و هم با چشم‌هایتان ببینید. باید هوشیار باشید و به اطلاعات بیشتری که از طریق ارتباط غیرکلامی منتقل می‌شوند دست یابید. باید به حرکات بدن زبان (تن) گوینده، یعنی حالت چهره، حرکت چشم‌ها و شکل بدن (ژست) او توجه و دقت زیادی داشته باشید. وقتی چهره در چهره‌ی کسی دارید، به راحتی می‌توانید با نگاه کردن به چشم‌های او، حالت دهان او، کج شدن شانه‌هایش و ... به عصبانیت، خستگی و اشتیاق او پی ببرید. به این نشانه‌ها نباید بی‌توجهی کنید. این نشانه‌ها به کلامی که گوینده تلاش می‌کند آن‌ها را منتقل کند معنا می‌دهند. موقع گوش دادن باید به خاطر داشته باشید که فقط بخشی از پیام به وسیله‌ی کلمات بیان می‌شوند؛ بخش زیادی از ارتباط مستقیم غیرکلامی است. اطلاعات زیادی از طریق ارتباط غیرکلامی حاصل می‌شود. در مکالمه‌های تلفنی هم لحن صدای گوینده خیلی چیزها را نشان می‌دهد.

«مهارت‌های شنیداری مؤثر زیربنای تمامی روابط مثبت آدم‌ها را تشکیل می‌دهند، به آن‌ها فکر کنید و مهارت‌های شنیداری‌تان را تقویت کنید _ آن‌ها زیربنای موفقیت هستند.»

برای داشتن مهارت‌های شنیداری مؤثر باید ذهنی باز داشته باشید. کنجکاو باشید و بخواهید دائم در حال رشد باشید. آدم‌های کنجکاو به گفت‌وگوها به عنوان فرصت‌های یادگیری نگاه می‌کنند. آن‌ها همیشه مترصد یاد گرفتن چیزهای تازه هستند و به کسانی که طرف صحبت آن‌ها هستند به چشم کسی نگاه می‌کنند که می‌توانند از آن‌ها چیزهای تازه‌ای یاد بگیرند. آن‌ها بر این عقیده‌اند که راه‌های دیگری هم برای نگاه کردن به جهان وجود دارند و نباید فقط به روش خود عمل کنند و لازم نیست همیشه از روش و نگاه خود دفاع کنند و جهان را یک‌بعدی ببینند. این گونه آدم‌ها همیشه به دنبال چالش‌های تازه‌ای هستند، همیشه تجربه‌های جدیدی را امتحان می‌کنند و در طول زندگی‌شان داوطلبانه عمل می‌کنند و گوش دادن به دیگران را شیوه‌ای طبیعی و آسان برای رسیدن به خودسازی می‌دانند.

خواندن سرد آدم‌ها در اولین نگاه

خواندن سرد عبارت است از شیوه‌هایی که به شخص اجازه می‌دهد با خواندن نشانه‌های غیرکلامی شخصی دیگر به تعبیر و تفسیر منظور و هدف او بپردازد.

خواندن سرد برای بیشتر مردم موضوع جالبی است، چون توانایی شخصی را در خواندن و فهمیدن دیگران بدون رد و بدل کردن کلام بالا می‌برد.

با رمزگشایی حرکات غیرکلامی، شخص می‌تواند درباره‌ی دیگران داوری کند و منظور آن‌ها را بفهمد و رفتارش را براساس موقعیت و محلی که در آن قرار دارد مطابقت دهد.

شیوه‌های خواندن سرد _ فهمیدن نشانه‌های غیرکلامی

پیش از آن‌که به کند و کاو و بررسی نشانه‌های غیرکلامی بپردازم، می‌خواهم از فرصت استفاده کنم و بگویم چرا پی بردن به رفتار غیرکلامی تا این اندازه اهمیت دارد.

برای انجام دادن این کار لازم است نگاهی به ساختار مغزمان بیندازیم. در طبقه‌بندی «نظریه‌ی تریون درباره‌ی مغز» [۶۷](#) مغز انسان از سه بخش تشکیل شده است که در طول تکامل انسان پیشرفت کرده‌اند:

بخش اول، بخش مغز خزنده [۶۸](#) است که مسئول رفتارهای غریزی است که باعث می‌شود زنده بمانیم.

بخش دوم، بخش مغز پستانداران یا سیستم لیجیک [۶۹](#) است که احساسات ما را کنترل می‌کند.

و بخش سوم، بخش مغز پستانداران جدید یا قشر مخ [۷۰](#) است که کنترل هوش و توانایی ما را در اندیشیدن و استدلال کردن به عهده دارد.

بیشتر رفتارهای غیرکلامی ما را سیستم لیجیک تنظیم می‌کند، با وجود این، رفتارهای غیرکلامی ما احساسات و عواطف ما را به شکلی نشان می‌دهند.

مغز لیجیک بخشی از مغز است که بی‌رنگ و به شکلی غیرارادی به دنیای پیرامون ما واکنش نشان می‌دهد و نیازی به فکر کردن ندارد.

چون بخش لیجیک مغز ما نمی‌تواند به شکلی آگاهانه و از روی شناخت تنظیم شود، باید به رفتارهایی که این بخش از مغز آن‌ها را ایجاد می‌کنند اهمیت بیشتری بدهیم و موقع تعبیر و تفسیر آن‌ها دقت بیشتری کنیم.

شما می‌توانید فکر کنید و عواطف و احساسات واقعی‌تان را آن‌طور که دوست دارید تغییر دهید، اما سیستم لیجیک با نشانه‌ها کاری ندارد و خود به خود تنظیم می‌شود.

حرکت‌های غیرکلامی پاها

شاید تعجب کنید، اما پاها آن بخش از اعضای بدن هستند که بیشترین واکنش دقیق را از خود نشان می‌دهند.

دلیلش این است که میلیون‌ها سال است پاهای ما نخستین ابزار واکنش ما به تهدیدهای محیط اطرافمان بوده‌اند.

این پاهای ما هستند که در مقابل هر تهدیدی که با آن رو به رو می‌شویم از خود واکنش نشان می‌دهند و این به قسمت لیجیک مغز مربوط می‌شود.

پاها قسمت‌هایی از بدن ما هستند که باعث می‌شوند هنگام رو به رو شدن با خطر فرار کنیم یا برای دفاع از خود به لگدپرانی بپردازیم.

بنابراین برای مشاهده و شناخت انسان کنونی باید او را با گذشته‌اش آشنا کنیم.

به جای این‌که شخص را مورد مطالعه قرار دهیم و رفتارهای او را عمده کنیم، باید دقیقاً برعکس عمل کنیم.

اگر می‌خواهید به راز و رمز جهان پیرامونتان پی ببرید و معنا و مفهوم رفتارها را بفهمید، به پاها نگاه کنید. واقعاً استثنایی و قابل توجه هستند. هرچه می‌خواهید، از آنها بپرسید.

گرچه پاها نشان‌دهنده‌ی رفتارهای غیرکلامی بسیاری هستند، مهم‌ترین چیزی که باید به خاطر بسپاریم «جهت و سمت پاها» و «حالت پا روی پا انداختن» است.

جهت و سمت پاها

یکی از رفتارهای غیرکلامی ما که بسیار کلیشه‌ای و معمولی است این است که به سمت آدم‌ها و چیزهایی که برایمان جالب هستند برویم. این واکنش تقریباً خود به خودی، نشانه‌ای مؤثر است و نشان می‌دهد که آیا دیگران هم مشتاق دیدار ما هستند یا ترجیح می‌دهند کاری به کارشان نداشته باشیم و تنهایشان بگذاریم.

دو نفر که رفتار متقابل دارند، به طور طبیعی رو به رو می‌ایستند و نوک پنجه‌های پاهایشان به طرف یکدیگر است؛ اما اگر یکی از آن‌ها احساس کند که طرف مقابل پاهایش را تکان می‌دهد و جهت آن‌ها را عوض می‌کند، مطمئن می‌شوید که قصد رفتن دارد و نمی‌خواهد ادامه دهد.

قرار داشتن پاها روی هم

انداختن پاها به روی هم نشانه‌ی راحت بودن است. وقتی راحت نیستیم معمولاً پاهایمان را روی هم نمی‌اندازیم. وقتی پا روی پا می‌اندازیم یعنی دغدغه‌ای نداریم و

این نشان می‌دهد که خیالمان راحت است.

واقعیت جالب در مورد پا روی پا انداختن و راحت بودن این است که اگر در حالت ایستادن پاهایتان را روی هم بیندازید، تعادل شما پایدار نیست و درنتیجه اگر در معرض تهدید قرار بگیرید نمی‌توانید روی پایتان بایستید. به این دلیل است که مغز لیجک ما فقط زمانی به ما اجازه‌ی پا روی پا انداختن می‌دهد که احساس راحتی و امنیت داشته باشیم.

نشستن و پا روی پا انداختن نشان‌دهنده‌ی خیلی چیزهاست. وقتی دو نفر کنار هم می‌نشینند و پا روی پا می‌اندازند، سمت و سوی پاهای آن‌ها معنادار می‌شود. اگر با کسی که کنار من نشسته است میانه‌ی خوبی داشته باشم، پای بالایی به سمت او نشانه می‌رود. اگر به موضوعی که او مطرح می‌کند علاقه نداشته باشم، حالت و شکل پاها را تغییر می‌دهم به طوری که ران پای من بین من و او فاصله می‌اندازد.

چنین رفتار بازدارنده‌ای، مورد و مثال معنادار دیگری از مغز لیجیک دفاعی ماست. اگر شکل نشستن و پا روی پا انداختن دو نفر شبیه یکدیگر باشد، یعنی بین آن‌ها هماهنگی وجود دارد.

زبان غیرکلامی تنه

در مورد تنه، می‌توانیم حدس بزنیم که مغز لیجیک از این قسمت بدن ما به خوبی حفاظت می‌کند زیرا قلب و ریه و شش‌ها و کبد و شکم ما که اعضای کارآمد و مهم ما هستند در این قسمت قرار دارند.

وقتی مغز ما خطری را احساس کند، بدون توجه به این‌که خطری واقعی یا تصویری است، با ارسال پیام به تنه‌ی ما هشدار می‌دهد که مواظب اعضای حیاتی بدن ما باشد.

به این شکل می‌توانیم حرکت غیرکلامی تنه‌ی خود را بفهمیم.

دو نکته‌ی بسیار مهم که باید در مورد تنه به خاطر بسپاریم عبارت‌اند از: «کج کردن تنه» یا جا خالی دادن و «محافظت از تنه».

کج کردن تنه (جا خالی دادن)

تنه هم مانند سایر اعضای بدن هنگام احساس خطر واکنش نشان می‌دهد. وقتی کسی چیزی به سمت شما پرت می‌کند، اولین کاری که می‌کنید این است که نگذارید آن چیز به شما بخورد. همین‌طور، وقتی به کسی که از شما نفرت دارد یا با او میانه‌ی خوبی ندارید نزدیک می‌شوید، به طور خود به خود تنه‌تان را کج می‌کنید و از کنارش رد می‌شوید.

می‌توانید از شکل و ظاهر تنه‌ی دو نفر به نحوه‌ی ارتباط آن‌ها باهم پی ببرید. اگر کنار هم نشسته باشند و برای هم سینه سپر نکرده باشند، به احتمال زیاد رابطه‌ی خوبی باهم دارند.

محافظت از تنه

وقتی افراد سعی می‌کنند از تنه‌شان محافظت کنند، متوجه می‌شویم که راحت نیستند.

مردها، احتمالاً به خاطر قدرت بدنی‌شان، به شکلی ظریف و نامحسوس از تنه‌شان محافظت می‌کنند. ممکن است با ساعت خود ور برونند، آستین پیراهنشان را صاف کنند، یا گره کراواتشان را درست کنند. این‌ها نشان می‌دهند که او در آن لحظه راحت نیست و به شکلی ظریف از خود محافظت می‌کند.

اما زن‌ها به شکلی علنی‌تر از تنه‌شان محافظت می‌کنند. بیشتر وقت‌ها دست‌هایشان را به شکل ضربدری روی شکم می‌گذارند و سعی می‌کنند آسیبی به بالاتنه‌ی آن‌ها نرسد.

زبان غیرکلامی دست‌ها

طبق نظریه‌ی جوناوارو، [۷۱](#) وقتی صحبت از بها دادن به رفتار غیرکلامی به میان می‌آید، باید به دست‌ها به عنوان یکی از ارزشمندترین قسمت‌های بدن نگاه کنیم. بیشتر ما معمولاً روی حالت‌های چهره یا حالت‌های غیرکلامی دست‌ها تکیه می‌کنیم و به بررسی معنا و مفهوم کارهای اشخاص دیگر می‌پردازیم؛ اما دست‌ها کارهای چشمگیر زیادی هم انجام می‌دهند.

در این بحث، متوجه می‌شویم که طی دوره‌ی تکامل و بعد از آن که توانستیم روی پاها بایستیم و راه برویم، از دست‌هایمان در حرکت استفاده نمی‌کردیم و بنابراین دست‌ها آزاد بودند و به شکل‌های دیگری به ما کمک می‌کردند.

محل بار، بلند کردن چیزها از روی زمین، دفاع کردن، نوشتن و به کار بردن ابزار، کمک‌هایی هستند که دست‌ها به ما می‌کنند. این‌ها فقط بخشی از حرکت‌هایی

هستند که باعث شده انسان‌ها سریع‌تر تکامل یابند، چابک و پرجنب و جوش باشند و وقتی با تهدیدهای خارجی رو به رو می‌شوند به شکلی مسئولانه رفتار کنند.

دست‌ها از این نظر که رابطه‌ی بسیار نزدیکی با محافظت و بقای ما دارند بسیار ارزشمند هستند و می‌توانند احساسات و خواسته‌های ما را نشان دهند.

دو مورد از جالب‌ترین حرکتهای غیرکلامی دست‌ها عبارت‌اند از: «حالت شاهانه و شکوهمند» و «حالت دست به کمر» آن‌ها.

حالت شکوهمند

وقتی دست‌ها را پشت کمر می‌گذاریم و راه می‌رویم، حالتی شکوهمند و شاهانه پیدا می‌کنیم. چنین حالتی نشان‌دهنده‌ی فاصله و تصمیم کسی است که در پی به رخ کشیدن ارزش و اعتبار خویش است.

اما این حرکت اغلب از سوی مردم خوشایند و پذیرفته‌شده نیست، چون نشان می‌دهد که آن شخص دوست ندارد کسی به او نزدیک شود و با او تماس پیدا کند. مردم چنین حرکاتی را دوست ندارند، چون تماس انسان‌ها با یکدیگر برای رفاه و سلامتی آن‌ها اساسی و ضروری است.

درضمن، ما انسان‌ها به عنوان گونه‌های زیستی، یاد گرفته‌ایم که از تماس گرفتن به عنوان شاخصی برای نشان دادن احساساتمان استفاده کنیم. فاصله داشتن به اندازه‌ی طول یک دست با شخص دیگر به ما می‌فهماند که آیا در حضور دیگران احساس آرامش می‌کنیم یا نه. همیشه به اندازه‌ی طول دست‌هایمان از چیزهایی که دوستشان نداریم فاصله می‌گیریم. پوشک بچه را در نظر بگیرید. وقتی می‌خواهید آن را عوض کنید، به اندازه‌ی چند انگشت از آن فاصله می‌گیرید.

گرچه این کار حرکتی آشکار به نظر می‌رسد، اما این‌طور نیست. اتفاقی که می‌افتد این است که مغز لیجیک ما تلاش می‌کند در مقابل چیزهای ناخوشایند، ناسالم یا خطرناک از ما محافظت کند. هر سه‌ی این چیزها در یک طبقه‌بندی قرار می‌گیرند و هر گاه اتفاق بیفتند، فاصله‌ای به اندازه‌ی طول یک دست بین ما و چیزهایی که تهدیدمان می‌کنند ایجاد خواهد شد.

حالت دست به کمر

جدای از موضوع محافظت، دست‌های ما ابزاری برای مشخص کردن قلمرو ما هم به حساب می‌آیند. با وجود اجتماعی بودن، قلمرویی هم برای خودمان قائل هستیم. به همین خاطر است که اگر وقت زیادی را در ارتباط داشتن با دیگران بگذرانید، ممکن است احساسات ناخودآگاه شما با ناراحتی و مشکل رو به رو شوند. لازم نیست حتماً شخص طرف مقابل شما مشکل‌آفرین و آزاردهنده باشد، اما مغز شما به اندازه‌ی حساس و ناآرام می‌شود که مجبورتان می‌کند از قلمروتان محافظت کنید.

احتمالاً یکی از پیش‌بینی‌های غیرکلامی نیرومند مغز شما در چنین وضعیتی این است که به شما فرمان می‌دهد حالت دست به کمر به خود بگیرید. در چنین حالتی، دست‌هایتان را دور کمرتان قرار می‌دهید و می‌توانید بر خود و شخص مقابل کنترل داشته باشید.

محققان می‌گویند حالت «دست به کمر» و حالت‌های غیرکلامی دیگری که دست‌ها می‌توانند به عنوان محافظت و حائل به خود بگیرند، مثل وقتی که دست‌هایتان را بالا می‌گیرد یا آن‌ها را زیر سرتان قلاب می‌کنید، نشانه‌ی نیرومندی آن‌هاست. این حالت‌ها موقع رو به رو شدن با چالش‌ها و موقعیت‌های ناراحت‌کننده و تنش‌زا بسیار مؤثر هستند؛ زیرا استفاده از دست‌ها میزان تستسترون را افزایش می‌دهد و کورتیزول را پایین می‌آورد.

برای اطلاعات بیشتر پیشنهاد می‌کنم برنامه‌ی [TED talk ۷۲](#) را تحت عنوان «زبان تن شما نشان می‌دهد چه کسی هستید» که پرفسور ایمی کادی، [۷۳](#) استاد دانشگاه هاروارد، اجرا کرده است تماشا کنید.

حالت و ژست نیرومندان یکی از ۳۰ حالت مبارزه‌طلبی و عرض اندام است که در کتاب تمرین ۳۰ Days – Zero Excuses – challenges وجود دارد.

زبان غیرکلامی دست‌ها و انگشتان

در میان همه‌ی گونه‌های زیستی، دست‌های انسان از نظر انجام دادن کارها، بی‌همتا و یگانه‌اند. همه‌ی کارهایی که در انجام دادن و خلق آن‌ها به ظرافت و دقت نیاز باشد با دست‌ها و انگشتانمان انجام می‌دهیم. دست‌ها و انگشت‌های ما می‌توانند به چیزها بچسبند. آن‌ها را خط بیندازند و ناخن بکشند و بخاراند، هل بدهند و چنگ بزنند، مشتش بزنند، حس کنند، احساس کنند، ارزیابی کنند و تخمین بزنند، نگه دارند و جهان پیرامون را بسازند. گذشته از این، می‌توانند به ما کمک کنند که منظورمان را برسانیم. توانایی گفت‌وگوی ما را افزایش می‌دهند و می‌توانند به دیگران کمک کنند که منظور ما را بفهمند و به مفهوم پیام‌های ما پی ببرند. دست‌ها و انگشتان ما ابزاری کامل هستند که می‌توانیم به وسیله‌ی آن‌ها خود را به دیگران بشناسانیم. نیاز به گفتن نیست که دست‌های ما می‌توانند بسیاری از مقاصد و نیت ما را رو کنند، زیرا قادرند تفاوت‌های جزئی و ظریف ما را در رفتارمان به نمایش بگذارند و آن‌ها را نشان دهند.

حرکت دست‌ها کاربرد بسیار زیادی در افزایش اعتبار و قدرت اقناعی و ترغیبی ما دارند. مغز ما می‌تواند کوچک‌ترین حرکت دست یا انگشت ما را حس کند و اگر طی گفت‌وگو یا یک سخنرانی از دست‌ها و حرکات‌های آن‌ها استفاده‌ی مؤثری بکنیم، در انتقال منظور و نیت ما کمک شایانی خواهند کرد.

گرچه روش‌های بسیار زیادی وجود دارند که برای درک منظور و نیت می‌توانیم از زبان غیرکلامی دست‌ها استفاده کنیم، می‌خواهم بر این نکته تأکید کنم که چگونه ژست‌ها و حرکات‌های مشابه، با اندکی دستکاری و تعدیل، می‌توانند تصویر ما از یک اعتماد به نفس بالا را به اعتماد به نفسی نامطمئن تبدیل کنند. به شکلی کاملاً خاص، می‌خواهم به بررسی «مشت کردن و محکم فشردن دست‌ها» و «نمایش انگشت‌ها» بپردازیم.

مشت کردن و محکم فشردن دست‌ها

محکم فشردن دست‌ها مهم‌ترین نشانه‌ی اعتماد به نفس بالاست. در این حالت، انگشتان هر دو دست به شکلی درهم قلاب می‌شوند و گره می‌خورند که کف دست‌ها به هم نمی‌خورند و از هم فاصله دارند.

به این حالت می‌گویند حالت برج کلیسایی، [۷۴](#) زیرا دست‌های ما به شکل برج کلیسا درمی‌آیند.

چنین حالتی نشان می‌دهد که اعتماد به نفس دارید و افکار و موقعیت شما محکم و هماهنگ‌اند. از این حالت، برای رساندن هرچه محکم‌تر پیام و خواسته‌مان و نیز جلب توجه دیگران استفاده می‌کنیم.

از سوی دیگر، فرو بردن انگشت‌ها در یکدیگر که حالت نیایش کردن به خود می‌گیرند، نشان‌دهنده‌ی این است که در وضعیت آرامی قرار ندارید.

ارتباطی که بین این دو حرکت وجود دارد محکم است، زیرا شخص می‌تواند در چشم برهم‌زدنی شکل انگشت‌هایش را از حالت برج کلیسایی به شکل در هم

تنیده‌شده در بیاورد و به سرعت تغییری در حالت و واکنش شخص مقابل ایجاد کند: توجه کردن به چنین چیزهایی در مجادله‌ها و صحبت‌های اجتماعی جالب است.

حرکت‌ها و معانی انگشت شست

انگشت شست از انگشت‌های دیگر دست فاصله دارد و ویژگی آن یکی از روش‌های مهم نشان دادن و بیان احساسات ما در موقعیت‌ها و شرایط بی‌شمار است. وقتی انگشت شست‌تان را بالا نگه می‌دارید و نشان می‌دهید، یعنی چیزی را تأیید می‌کنید و آن را مثبت می‌دانید.

از این گذشته، وقتی دست‌هایتان را در جیب‌هایتان می‌کنید و انگشت شست شما از جیب بیرون است به شکلی ناخودآگاه اعتماد به نفس بالایتان را نشان می‌دهید.

این اتفاق زیاد رخ می‌دهد، چون می‌دانید انگشت شست شما کاری را می‌کند که سایر انگشت‌ها نمی‌کنند.

از سوی دیگر، وقتی انگشت شست شما پیدا نباشد و آن را در جیب فرو کرده باشید، نشانه‌ی این است که با احساساتی منفی رو به رو هستید و تحت فشارید.

چگونه حقیقت را تشخیص دهیم

تشخیص دروغ کار دشواری است، چون دروغگوهای توانا و قابل‌ی وجود دارند؛ اما اگر بخواهید بفهمید که کسی راست می‌گوید یا نه، نشانه‌هایی وجود دارند که ممکن است به دردتان بخورند. به هر حال، یادتان باشد اگر کسی بخواهد دروغ بگوید تشخیص دادنش راحت نیست. برای پی بردن به صداقت کسی باید هوش و حواستان کاملاً بجا باشد و در برخی موارد دقت زیادی به خرج دهید. بنابراین پیش از نتیجه‌گیری باید به دقت نحوه‌ی بیان و حرکتهای فیزیکی او را زیر نظر بگیرید.

دروغگویی و فریبکاری رفتار عادی و رایج انسان‌هاست. تاکنون تحقیق مفصلی درباره‌ی این‌که انسان‌ها چند وقت به چند وقت اقدام به دروغگویی می‌کنند صورت نگرفته است. بعضی محققین می‌گویند تقریباً ۹۶ درصد آدم‌ها اعتراف می‌کنند که دست‌کم گاهی دروغ می‌گویند. یک تحقیق و گزارش ملی درباره‌ی ۱۰۰۰ آمریکایی بزرگسال نشان می‌دهد که ۶۰ درصد از پاسخ‌دهندگان ادعا می‌کنند اصلاً دروغ نمی‌گویند. درعوض، محققان متوجه شده‌اند که حدود نیمی از دروغ‌ها از زبان ۵

درصد از آنان شنیده شده است. این تحقیق نشان می‌دهد در حالی که میزان رواج دروغ متغیر است، احتمالاً تعداد دروغگوهای حرفه‌ای زیاد نیستند.

واقعیت این است که بیشتر مردم گاه‌گاهی دروغ می‌گویند. بعضی از این دروغ‌ها، دروغ‌های کوچک مصلحت‌آمیزند و نمی‌خواهند به احساسات کسی لطمه بزنند («نه، این پیراهن شما را چاق نشان نمی‌دهد!»)، در سایر موارد، این دروغ‌ها می‌توانند جدی‌تر باشند (مانند دروغ در مورد سوابق یک شخص) یا حتی دروغی شرارت‌بار (که بر جنایتی سرپوش می‌گذارد).

همچنین، مردم دوست دارند فکر کنند در تشخیص دروغ مهارت دارند، و خرد جمعی (خرد توده‌ها) برای ریشه‌یابی صداقت روش‌های گوناگون زیادی را مطرح می‌کند. برخی از نشانه‌های غیرکلامی رایج، این‌ها هستند: دروغگوها مضطرب می‌شوند و احساس ناراحتی و شرمندگی می‌کنند. مستقیم به چشم‌های شما نگاه نمی‌کنند. وقتی دروغ می‌گویند چشم‌های حيله‌گری دارند. محققان بر این باورند که بیشتر این تصورات داستان‌هایی هستند که پیرزن‌ها سرهم می‌کنند.

پی بردن به دروغ هم مانند خیلی چیزها به یک چیز محدود می‌شود _ اعتماد داشتن به غریزه و شمّ خودتان.

ترسی براون،^{۷۵} متخصص و دانشمند زبان تن و نویسنده‌ی کتاب‌های چگونه دروغ را تشخیص دهیم^{۷۶} و ریاکاری و دزدی هویت،^{۷۷} می‌گوید: «برای پی بردن به

دروغ ابتدا باید خط مبنایی داشته باشید که بدانید آدم‌های راستگو به چه شیوه‌ای رفتار می‌کنند. برای مثال، ببینید که یک شخص به پرسشی مانند: «اهل کجا هستید؟» چگونه پاسخ می‌دهد، چشم‌های او چه حالتی دارند؟ لحن صدای آن‌ها چگونه است؟»

دکتر لیلیان گلس، [۷۸](#) نویسنده‌ی کتاب زبان تن دروغگوها [۷۹](#) می‌گوید: «زمانی که به آن خط مبنا رسیدید، به تغییرات رفتاری که در چهار دسته طبقه شده‌اند توجه کنید: حرکات‌های جسمی، حالت‌های چهره، لحن صدا و مفهوم گفتار.» او می‌گوید: «این‌ها اصول ارتباط هستند.»

اما این نشانه‌ها قابل اعتماد و خطاناپذیر نیستند _ کسی که در صندلی‌اش راحت نیست و وول می‌خورد احتمالاً دروغ می‌گوید؛ کسانی که عصبی هستند لحن صدایشان تغییر می‌کند و دورگه می‌شود.

دکتر گری براون [۸۰](#) روان‌درمان‌گر در امور خانوادگی و ازدواج که در لس آنجلس زندگی می‌کند می‌گوید: «در چارچوب تأمین سلامت مردم و مشخصاً در حوزه‌ی سلامت روانی جامعه، بحث‌ها و گفت‌وگوهایی وجود دارد که می‌خواهند بدانند چگونه می‌توان از حرکات‌های بدن (زبان تن) آدم‌ها فهمید که دارند دروغ می‌گویند.» دکتر جنی تاینز، [۸۱](#) روانشناس بالینی مستقر در لس آنجلس هم می‌گوید: «برداشت‌های شخصی ما می‌توانند مانعی باشند که نگذارند درک درستی از نشانه‌ها داشته باشیم.» او می‌گوید: «بسیار سخت است که بتوانیم از طریق زبان تن آدم‌ها به شکلی دقیق متوجه منظور آن‌ها شویم، زیرا شخص ممکن است به دلایل زیادی راحت

نباشد و دچار تنش شده باشد. برای مثال، می‌شود تصور کرد که به چشم‌های شما نگاه نکند، کاری که مردم هنگام دروغ گفتن انجام می‌دهند و بنا به دلایل زیادی این کار را می‌کنند. یا دچار نگرانی اجتماعی هستند، یا کسل و خسته و خجالت‌زده‌اند، چون می‌دانند دارند دروغ می‌گویند. همیشه آن‌قدرها هم که فکر می‌کنیم در شناخت دیگران مهارت نداریم.»

با وجود این، هنوز هم نشانه‌هایی وجود دارند که متخصصان زبان تن به آن‌ها توجه دارند.

نشانه‌های بدن

دست‌ها: تریسی براون که با اعضای افبی‌آی همکاری می‌کند و گاهی در بازپرسی‌ها به آن‌ها کمک می‌کند، در یک برنامه‌ی آموزشی مربوط به فریبکاری به این نکته اشاره کرد که آدم‌های دروغگو چه پیش از یک گفت‌وگو و چه در حین گفت‌وگو، با حرکات دست‌هایشان اعتراضشان را نشان می‌دهند. او می‌گوید: «ذهن کارهای زیادی انجام می‌دهد. ازجمله داستان سرهم می‌کند، حساب می‌کند که آیا کسی آن داستان‌ها را باور می‌کند یا نه و بنا به شرایط چیزهایی به آن اضافه می‌کند. بنابراین ژست‌ها و حرکات‌های عادی که طبیعتاً باید پیش از بیان یک مطلب صورت بگیرند، بعد از بیان مطلب خود را نشان می‌دهند.»

دانشگاه میشیگان در ۲۰۱۵ تحقیقی انجام داده‌اند و در آن چندین فیلم کوتاه را که رسانه‌ها از برد و باخت‌های کلان در پرونده‌های دادگاهی تهیه کرده بودند مشاهده کردند تا بفهمند آدم‌ها موقع دروغ گفتن و راست گفتن چه رفتاری از خود نشان می‌دهند. در این تحقیق، به این نتیجه رسیدند که آن‌هایی که دروغ می‌گویند، نسبت به کسانی که راست می‌گویند بیشتر از ژست و حرکت دست‌هایشان استفاده می‌کنند _ آن‌هایی که دروغ می‌گفتند ۴۰ درصد و کسانی که راست می‌گفتند ۲۵ درصد موقع حرف زدن از دست‌هایشان استفاده می‌کردند.

تریسی براون که به طور مرتب در انستیتوهای مالی سخنرانی می‌کند و در کشف کلاهبرداری به آنان یاری می‌دهد و از آنان مراقبت می‌کند، می‌گوید: «کسانی که به دروغگویی مبادرت می‌کنند دوست ندارند کسی کف دست آن‌ها را ببیند، یا دستشان را داخل جیبشان می‌کنند یا آن‌ها را زیر میز می‌برند.»

خاراندن و دروغ گفتن: خانم گلس، استادیار دانشگاه UCLA در رشته‌های روانشناسی و ارتباط کلامی و غیرکلامی می‌گوید که تکان دادن بدن به عقب و جلو، یکوری کردن سر و این پا و آن پا کردن هم می‌تواند نشانه‌های فریبکاری باشد. نوسانات و تغییرات سیستم عصبی غیرارادی هم که عملکرد جسم را تنظیم می‌کنند، می‌توانند مؤثر باشند. او اضافه می‌کند که وقتی آدم‌ها عصبی هستند، این نوسانات سیستم عصبی باعث بروز خارش یا سوزش در بدن آن‌ها می‌شوند که می‌توانند به نوبه‌ی خود موجب دروغگویی شوند.

تحقیقاتی که پرفسور ادوارد گیزلمن [۸۲](#) استاد روانشناسی دانشگاه UCLA به عمل آورده است هم نتیجه‌ی مشابهی را نشان می‌دهند. او به این نتیجه رسیده است که آدم‌ها وقتی شروع به دروغ‌گویی می‌کنند دست به حرکاتی مانند ور رفتن با موهای سرشان می‌زنند.

نشانه‌های چهره

چشم‌ها: خانم گلس می‌گوید که ممکن است کسی که دروغ می‌گوید به جایی زل بزند یا در لحظه‌ای حساس چشمش را بدزدد یا همان موقع که فکر می‌کند چه بگوید، به این طرف و آن طرف نگاه کند.

تحقیقی که پرفسور گیزلمن در دانشگاه UCLA انجام داده است این را تأیید می‌کند. او به این نتیجه رسیده است که آدم‌ها وقتی دروغ می‌گویند، گاهی نگاه کوتاهی به این طرف و آن طرف می‌اندازند. تحقیقی هم که در ۲۰۱۵ در دانشگاه میشیگان صورت گرفته است نشان داد کسانی که دروغ می‌گفتند بیشتر از کسانی که حرف راست می‌زدند به نقطه‌ای خیره می‌شدند _ حدود ۷۰ درصد کلیپ‌ها که درباره‌ی آدم‌های دروغگو ساخته شده بودند نشان می‌دادند که آن‌ها راست در چشم مخاطبان‌شان نگاه می‌کردند و دروغ می‌گفتند؛ اما هنوز هم بر سر این موضوع بحث و گفت‌وگو وجود دارد. تحقیقی که در ۲۰۱۲ در [Plos one](#) صورت گرفت نشان داد کسانی که دروغ می‌گویند نگاه‌شان را به سمت خاصی می‌دوزند. خانم گلس بر این باور است که اگر امکان مطالعه‌ی بیشتری در رفتار کسی وجود داشته باشد،

مطالعه درخصوص چشم‌هاست، چشم‌های افراد همه چیز را برملا می‌کنند.

دهان: طبق نظر خانم تریسی براون، یکی از نشانه‌های دروغ‌گویی این است که شخص دروغ‌گو لب‌هایش را جمع می‌کند و به عقب می‌کشد به طوری که لب‌ها دیده نمی‌شوند. او می‌گوید: «تجربه‌ی من نشان می‌دهد وقتی کسی این کار را می‌کند، در بیان حقیقت یا نشان دادن احساساتش تردید دارد.»

تحقیقی که در دانشگاه UCLA صورت گرفته است نشان می‌دهد وقتی از آدم‌های دروغ‌گو مطالب حساسی پرسیده می‌شود، بیشتر وقت‌ها لب‌هایشان را گاز می‌گیرند، خانم گلس بر این باور است که لب‌گزیدن به این معناست که شخص نمی‌خواهد صحبت کند.

تغییر در رنگ و رو: تا به حال متوجه شده‌اید رنگ صورت کسی موقع حرف زدن مانند گچ (مرده) سفید شود؟ این عقیده‌ی خانم گلس است که می‌گوید پریدن رنگ چهره یکی از نشانه‌های دروغ گفتن است.

عرق کردن یا خشک شدن لب‌ها: طبق نظر خانم گلس، تغییرات در سیستم عصبی غیرارادی افراد دروغ‌گو باعث می‌شوند بالای لب، پیشانی، چانه و دور دهان آن‌ها عرق کند یا لب‌ها و داخل چشم‌هایشان خشک شود. در چنین وضعیتی، شخص مرتباً چشمک می‌زند یا از گوشه‌ی چشم نگاه می‌کند، لب‌هایش را می‌لیسد یا آن‌ها

را گاز می گیرد یا به سختی آب دهانش را قورت می دهد.

لحن (تن) صدا

صدای زیر و جیغ مانند: خانم گلس می گوید آدم ها وقتی عصبی هستند، ماهیچه های تارهای صوتی آنها سفت می شوند که واکنشی غریزی به استرس است و باعث می شود صدای زیر و جیغمانندی پیدا کنند. صاف کردن گلو، نشانه ی این است که می خواهند گرفتگی ماهیچه های تارهای صوتی شان را از بین ببرند که این هم می تواند یکی از نشانه های دروغگویی شخص باشد.

تغییر ناگهانی صدا: خانم گلس می گوید کسانی که دروغ می گویند صدایشان را بالا می برند. او اضافه می کند: «گاهی صدایتان را بالا می برید، چون در حالت دفاعی قرار می گیرید.»

محتوای صحبت

طبق نظر خانم گلس، عباراتی مانند «می‌خواهم با شما رو راست باشم»، «حقیقتاً»، یا «اجازه بدهید راستش را به شما بگویم»، می‌توانند نشانه‌ی این باشند که طرف مقابل صحبت شما ممکن است در حال تلاش برای متقاعد کردن شما باشد که راست می‌گوید.

استفاده از واژه‌هایی مانند «اوه»، «تقریباً» و «دوام»: تحقیقات انجام‌شده در دانشگاه میشیگان نشان می‌دهند «صحبت کردن با تن صدای بالا»، نشانه‌ی رایج و عادی فریبکاری است. خانم گلس می‌گوید که آدم‌ها زمانی از این واژه‌ها استفاده می‌کنند که بخواهند وقت بخرند و فکر کنند چه بگویند.

اشتباهات: خانم گلس می‌گوید بیشتر ما آدم‌ها دروغگوهای مادرزاد نیستیم، بنابراین گاهی دچار لغزش می‌شویم و حقیقت را کتمان می‌کنیم. برای مثال، به کسانی توجه کنید که حرف‌هایی از این قبیل می‌زنند: «عصبانی بودم _ نه، صبر کنید، منظورم این است که ولش می‌کنم.» یا «با ... (فلانی) و ... (فلانی) رفته بودیم بیرون شام بخوریم _ یک لحظه اجازه بده، تا دیروقت سر کار بودم.» خانم گلس می‌گوید چنین آدمی ممکن است به شما دروغ بگوید.

برای پی بردن به حرف‌های دروغ مقالات زیادی نوشته شده‌اند. بسیاری از آن‌ها فهرست بلندبالایی از داستان‌های خاله‌زنکی درباره‌ی دروغ‌گویی هستند، گرچه مطالعات و تحقیقات موجود نشان می‌دهند که بیشتر این رفتارهای کلیشه‌ای نشان‌دهنده‌ی عدم صداقت نیستند.

بهترین شیوه برای شناختن آدم‌های دروغگو چیست؟ واقعیت این است که هیچ نشانه‌ی قطعی و مسلمی وجود ندارد که نشان دهد کسی دروغ می‌گوید. همه‌ی نشانه‌ها، رفتارها و علامت‌هایی که محققان آن‌ها را به مقوله‌ی دروغ‌گویی پیوند می‌زنند فقط نشانه‌هایی هستند که ممکن است رُک بودن کسی را نشان دهند.

بنابراین از این به بعد هر وقت خواستید به صداقت حرف‌های کسی پی ببرید، با نشانه‌های کلیشه‌ای دروغ‌گویی کاری نداشته باشید و آن‌ها را کنار بگذارید و یاد بگیرید چگونه رفتارهای نامحسوس و ظریفی را که ممکن است با فریبکاری ارتباط داشته باشند بشناسید. اگر لازم شد، به کسی که فکر می‌کنید دروغ می‌گوید بیشتر نزدیک شوید و او را وادار کنید عاقلانه‌تر دروغ بگوید و از او بخواهید حرف‌هایی را که می‌زند سر و ته کند.

نکته‌ی مهم پایانی این است که به غریزه و شمّ خود اعتماد داشته باشید. ممکن است در مقابل عدم صداقت، دارای یک حس درونی قوی باشید که صداقت شما را نشان می‌دهد. یاد بگیرید به احساسات درونی‌تان توجه کنید.

چگونه مردم را بفهمید تا بتوانید حس‌های برترتان را برانگیزید

روش‌های شناخت مردم

فقط با منطق نمی‌توانید به کسی شناخت کامل پیدا کنید. باید به شیوه‌های اطلاعاتی مهم دیگری هم احاطه داشته باشید تا بتوانید به نشانه‌های درونی غیرکلامی که آدم‌ها از خود نشان می‌دهند شناخت پیدا کنید. برای این کار باید بخواهید به پیش‌پندارها [۸۳](#) یا بار (مجموعه) عاطفی آدم‌ها مانند رنجش‌های کهنه یا تضادها و درگیری‌های وجودی آن‌ها که نمی‌گذارند شناخت روشنی از آن‌ها داشته باشید احاطه پیدا کنید. راه‌حل (کلید) این کار این است که واقع‌نگر باشید و اطلاعاتی منصفانه و بی‌طرفانه به دست بیاورید و آن‌ها را تحریف نکنید.

چه بخواهید رئیس یا همکار خود را بشناسید و چه در نظر داشته باشید به شریک زندگی‌تان شناخت پیدا کنید؛ در هر صورت، برای فهمیدن دقیق آدم‌ها باید به پیشداوری‌های آن‌ها اشراف داشته باشید و بعضی از موانع را از سر راه بردارید. باید خردتان را به کار بگیرید و ایده‌های کهنه‌ی محدودکننده را رها کنید. کسانی که دیگران را خوب درک می‌کنند، طوری آموزش دیده و تربیت شده‌اند که نادیدنی‌ها را می‌بینند. آن‌ها یاد گرفته‌اند آنچه را من «حس‌های برتر» می‌نامم به کار بگیرند و از آن‌ها استفاده کنند. توجهی که آن‌ها برای دسترسی به شناخت درونی تغییرات زندگی دارند، به مراتب از توجه شما بیشتر است.

روش اول: نشانه‌های زبان تن را مشاهده کنید

بررسی‌ها و تحقیقات نشان داده‌اند که کلمات فقط ۷ درصد ارتباط ما را شکل می‌دهند در حالی که زبان تن ما ۵۵ درصد و لحن گفتار ما ۳۰ درصد بقیه را تشکیل می‌دهند. احاطه داشتن و تمرکز در این‌جا، یعنی تلاش نکردن زیاد برای خواندن (فهمیدن) نشانه‌های زبان تن. بیش از اندازه جدی و تحلیل‌گر نباشید. راحت باشید، بنشینید و تکیه بدهید و فقط مشاهده کنید.

۱. به قیافه و ظاهر آدم‌ها توجه کنید.

برای شناخت دیگران به این نکات توجه کنید: آیا لباس گران قیمت و کفش های براق پوشیده اند و می خواهند جاه طلبی شان را به نمایش بگذارند؟ آیا شلوار جین و تی شرت پوشیده اند و می خواهند خود را عادی و راحت نشان دهند؟ آیا برای وسوسه کردن دیگران بلوز تاپ تنگی پوشیده اند؟ آیا به گردن آویزشان علامت صلیب یا شکل بودا آویزان کرده اند و می خواهند ارزش های معنوی را به دیگران نشان دهند؟

۲. به ژست افراد توجه کنید.

موقع خواندن ژست آدم ها، از خودتان بپرسید: «آیا سرشان را به نشانه ی اعتماد به نفس بالا گرفته اند؟»، «آیا به نشانه ی اعتماد به نفس پایین قوز کرده و بی اراده راه می روند؟»، «آیا به نشانه ی غرور و عزت نفس سینه جلو داده و شق و رق راه می روند؟»

۳. به حرکات های فیزیکی آنها توجه کنید.

خم شدن و فاصله گرفتن: ببینید آدم ها به کدام سمت خم می شوند. در مجموع، به سمت کسانی که دوستشان داریم خم می شویم و از کسانی که دوستشان نداریم فاصله می گیریم.

پا روی پا انداختن و دست‌ها را روی سینه چلیپا کردن: چنین حالتی نشان‌دهنده‌ی حالت تدافعی، خشم، یا مواظبت از خود است. کسانی که پا روی پا می‌اندازند، نوک پنجه‌های پا را به سمت کسی که با او احساس راحتی می‌کنند می‌گیرند.

نشان ندادن دست‌ها: وقتی آدم‌ها دست‌ها را روی پهلوها، داخل جیب‌ها، یا پشتشان می‌گذارند، یعنی چیزی را پنهان می‌کنند.

گاز گرفتن لب‌ها یا کندن پوست دور ناخن‌ها (جویدن ناخن‌ها): گاز گرفتن و لیسیدن لب‌ها و کندن پوست دور ناخن‌ها نشان می‌دهند که آدم‌ها یا سعی می‌کنند خود را از زیر فشار روانی بیرون بیاورند و به خود آرامش دهند یا در موقعیت نامناسبی هستند.

۴. تعبیر و تفسیر حالت‌های چهره

چهره‌ی ما نشان‌دهنده‌ی احساسات ماست. چهره درهم کشیدن نشان‌دهنده‌ی نگرانی یا متفکر بودن است. تبسم نشان‌دهنده‌ی شادی است. درهم کشیدن و تو دادن لب‌ها بیانگر خشم، انزجار، یا بدخلقی است. آرواره‌های به هم فشرده و دندان‌قروچه بیانگر تنش و درگیری است.

روش دوم: به حس درونی‌تان گوش کنید

ورای زبان تن و کلماتی که مردم بر زبان جاری می‌کنند هم می‌توانید حس و حال آن‌ها را درک کنید. الهام و شهود آن چیزی است که درونتان احساس می‌کنید، نه چیزی که با ذهن و مغزتان حس می‌کنید. اطلاعات غیرکلامی را از طریق تصویرهای ذهنی کسب می‌کنید، نه از راه منطق و خرد. اگر می‌خواهید کسی را بشناسید و او را درک کنید، مهم‌ترین چیز این است که بدانید او کیست و به نشانه‌های بیرونی توجه نکنید. حس درونی باعث می‌شود چیزی فراتر از ظاهر را ببینید و تصویری کامل داشته باشید.

فهرست نشانه‌های حس درون (شم و شهود)

۱. به احساسات درونی‌تان احترام بگذارید.

به آنچه حس درونتان می‌گوید گوش کنید، به ویژه طی دیدارهای نخستین که واکنشتان غریزی است به آنچه اتفاق می‌افتد و شما فرصت فکر کردن به آن را ندارید. بستگی دارد که آیا در وضعیت آرامی هستید یا نه. حس‌های درونی که به سرعت خود را نشان می‌دهند، واکنش اولیه هستند؛ حقیقت درون شما هستند و اگر به

آنها اعتماد کنید تقویت می‌شوند.

۲. سیخ شدن مو بر اندامتان را حس کنید.

سیخ شدن مو بر اندام و دون دون شدن و سوزش پوست نشان می‌دهد که از صدای مردم و حرکت آنها و تحریکی که در ما ایجاد می‌کنند می‌لرزیم. این حالت زمانی رخ می‌دهد که دچار آشناپنداری [۸۴](#) می‌شویم و احساس می‌کنیم کسی را که تاکنون ندیده‌ایم، می‌شناسیم.

۳. به علامت‌ها و نشانه‌های شناخت توجه کنید.

ممکن است در گفت‌وگوها، کسی به سرعت حرفتان را تأیید کند. حواستان باشد که سرنخ را از دست ندهید، چون چنان به سرعت فکرمان را عوض می‌کنیم که متوجه این نشانه‌های مهم نمی‌شویم.

۴. به همدلی درونی توجه داشته باشید.

گاهی ممکن است نشانه‌های بیماری فیزیکی و عاطفی دیگران را در خود احساس کنید که به آن شکل حاد همدلی می‌گوییم. بنابراین وقتی آدم‌ها را مطالعه می‌کنید به این نکته توجه داشته باشید: «آیا کمرم درد می‌کند؟ قبلاً که درد نمی‌کرد. آیا پس از آن دیدار اتفاقی دچار ناراحتی و افسردگی شدم؟» اگر می‌خواهید بدانید این‌ها نشانه‌ی همدلی هستند یا نه، به واکنش‌ها توجه کنید.

روش سوم: انرژی عاطفی را احساس کنید

احساسات و عواطف توصیف و بیان انرژی ما و «حال و هوا»یی هستند که از خود نشان می‌دهیم. این‌ها را با حس درونمان ثبت می‌کنیم. بعضی آدم‌ها از این‌که در کنار دیگران باشند خوشحال‌اند و باعث می‌شوند حال شما هم خوب باشد و شاداب باشید. بعضی دیگر آدم‌های خشک و نچسبی هستند و به طور غریزی و غیرارادی می‌خواهید از شرشان خلاص شوید. این «انرژی ظریف و نامحسوس» را می‌توان احساس کرد، هرچند که دیده نمی‌شود. در طب چینی، به آن «چی» می‌گویند، یک ماده‌ی حیاتی که برای سلامتی ضروری و مهم است.

روش‌های شناخت انرژی عاطفی

۱. حضور آدم‌ها را حس کنید.

این کل انرژی‌ای است که از خود نشان می‌دهیم که الزاماً با کلمات و رفتار هماهنگ نیست. فضایی عاطفی است که مانند خورشید و ابری بارانی ما را احاطه کرده است. وقتی درصدد شناخت کسی برمی‌آیید، توجه کنید: آیا حضوری دوستانه دارند و شما را جذب می‌کنند؟ آیا از آن‌ها واهمه دارید و می‌خواهید از آن‌ها دور شوید؟

۲. به چشم آدم‌ها نگاه کنید.

چشم‌های ما انرژی نیرومندی را منتقل می‌کنند. درست همان‌طور که مغز دارای پیام‌های الکترومغناطیسی است و آن‌ها را از بدن ساطع می‌کند، تحقیقات و بررسی‌ها نشان می‌دهند چشم‌ها هم همین کار را می‌کنند. برای مشاهده‌ی چشم‌های مردم وقت بگذارید. آیا مهربان‌اند؟ سکسی هستند؟ آرام‌اند؟ معنادار هستند؟ خشمگین‌اند؟ و این را هم مشخص کنید: آیا محبت در آن‌ها موج می‌زند و صمیمیت در آن‌ها دیده می‌شود؟ آیا حالت دفاعی دارند و چیزی را پنهان می‌کنند؟

۳. به حس دست دادن، بغل کردن و لمس کردن توجه کنید.

درست مانند جریان الکتریسیته، احساسات و عواطفمان را از راه تماس فیزیکی به دیگران منتقل می‌کنیم. از خودتان بپرسید آیا از دست دادن و بغل کردن، احساس صمیمیت، راحتی و اطمینان به شما دست می‌دهد؟ آیا شما را پس می‌زند و رو گردان می‌شوید؟ آیا دست‌ها خیس و چسبناک هستند و نشان می‌دهند نگران چیزی هستید؟ آیا می‌لرزند و نشان‌دهنده‌ی محافظه‌کاری و ترس هستند؟

۴. به خنده و لحن صدا توجه کنید.

لحن و درجه‌ی بلندی و کوتاه بودن صدا عواطف و احساسات ما را به خوبی نشان می‌دهند. فرکانس‌های صوتی ایجاد لرزش می‌کنند. وقتی در حال مطالعه و شناختن کسی هستید، توجه کنید لحن صدای آن‌ها چگونه بر شما تأثیر می‌گذارد. از خودتان بپرسید: «آیا لحن صدای آن‌ها لطیف و دلنواز است؟»، «آیا جیغ جیغو و عربده‌جو و گوشخراش است؟»

۲۰ ترفندی که به شما کمک می‌کند به راحتی دیگران را بشناسید.

احتمالاً پیش خود فکر کرده‌اید اگر بتوانید فکر دیگران را بخوانید چه خواهد شد. بعضی‌ها از حسّ ششم خود برای این منظور استفاده می‌کنند، اما اگر شما تا این

اندازه تیزهوش نیستید و فقط یک راه برایتان باقی می‌ماند: یاد گرفتن خواندن زبان تن دیگران.

۱. بستن چشم‌ها

اگر کسی که در حال صحبت کردن با شماست چشم‌هایش را ببندد، باید بدانید دارد سعی می‌کند خودش را از دنیای خارج پنهان کند. این موضوع مهم را به خاطر داشته باشید: فکر نکنید او از شما می‌ترسد. برعکس، تلاش می‌کند از دست شما خلاص شود، چون امکان دارد از شما خسته شده باشد، می‌خواهد چشم‌هایش را ببندد تا شما را نبیند.

۲. گرفتن جلوی دهان با دست

یادمان نرود که همه‌ی ما یک دوره‌ی کودکی داشته و آن را پشت سر گذاشته‌ایم. یادتان می‌آید وقتی نمی‌خواستید چیزی بگویید جلوی دهانتان را با دست می‌گرفتید؟ در بزرگسالی هم چنین چیزی اتفاق می‌افتد. با انگشت‌ها، کف دست و یا حتی با مشت خود جلوی دهانمان را می‌گیریم تا چیزی را که دوست نداریم از آن خارج نشود. گاهی با سرفه کردن ساختگی اقدام به این کار می‌کنیم.

۳. گاز گرفتن دسته‌های عینک

دیده‌اید بعضی‌ها دسته‌ی عینکشان را گاز بگیرند؟ سعی کنید تحملشان کنید یا باعث شادی آن‌ها شوید. آن‌ها نیمه‌هشیارند و بی‌تردید نگران چیزی هستند. می‌خواهند درست مانند زمانی که در آغوش مادر بودند و شیر می‌خوردند، در امان باشند و خطری تهدیدشان نکند. ور رفتن با مداد، خودکار، سیگار و حتی آدامس جویدن هم گویای چنین چیزی است.

۴. نمایش چهره

به طور کلی، آدم‌ها با نشان دادن چهره‌شان تلاش می‌کنند توجه جنس مخالف را جلب کنند. وقتی چانه‌مان را روی دست‌هایمان می‌گذاریم، یعنی می‌خواهیم به دیگران بگوییم: «این من هستم. تا می‌توانی لذت ببر.» آدم‌ها باید این حالت را به خاطر بسپارند و از فرصت استفاده کنند و سر بزنگاه از او ستایش کنند.

۵. دست کشیدن به چانه

کسی که در حال فکر کردن و تصمیم‌گیری است، با چانه‌اش ور می‌رود و آن را می‌مالد. به بالا و پایین و چپ و راست و اطراف نگاه می‌کند. خودش هم نمی‌داند به چه چیز نگاه می‌کند، چون غرق در تفکر است.

۶. چلیپا کردن دست‌ها

چلیپا کردن دست‌ها یکی از رایج‌ترین حرکات و ژست‌هاست. بی‌تردید بسیاری از آدم‌ها در چنین حالتی احساس آرامش می‌کنند _ این حالت به آن‌ها کمک می‌کند خود را از دیگران کنار بکشند. اغلب زمانی این کار را می‌کنیم که از چیزی عصبانی یا ناراحت باشیم. چلیپا کردن دست‌ها نشانه‌ی این است که شخص از چیزی راضی نیست.

۷. سر و سامان دادن به شکل ظاهر

قبول دارید که این حرکت بسیار رایج است؟ وقتی زنی می‌خواهد محبت و توجه مردی را جلب کند، تلاش می‌کند ظاهرش را به بهترین شکل نشان دهد. کمرش را راست نگه می‌دارد تا سینه‌اش را برجسته جلوه کند و حتی پا روی پا می‌اندازد. چفت کردن دست‌ها و پایین نگه داشتن آن‌ها نشانه‌ی توجه و علاقه‌ی بسیار زیاد

شخص است.

۸. خم شدن به جلو

کسی که به دیگران علاقه دارد و می‌خواهد به آن‌ها نزدیک شود، معمولاً به جلو خم می‌شود. در این حالت، پاها بی‌حرکت هستند اما بدن به شکلی احساسی به جلو خم می‌شود.

۹. تکیه دادن

کسانی که به پشتی صندلی‌شان تکیه می‌دهند از گفت‌وگو کردن خسته‌اند. شاید از بودن در حضور دیگران ناراحت هستند.

۱۰. تاب خوردن و نوسان کردن روی پاشنه‌ی پاها و نوک انگشتان

بله، فقط بچه‌ها نیستند که این کار را می‌کنند. این حرکت نشان می‌دهد که شخص از چیزی نگران است.

۱۱. مالیدن دست‌ها به هم

مردم بر این باورند که دست‌ها بازگوکننده‌ی فکر آدم‌ها هستند. وقتی کسی دست‌هایش را به هم می‌مالد، نشان می‌دهد که حس مثبتی به چیزی دارد. یعنی امیدوار است وقتی به چیزهای خوب و مفیدی که در آینده برایمان پیش خواهند آمد فکر می‌کنیم، دست‌هایمان را به هم می‌مالیم.

۱۲. دست دادن «با دستکش»^{۸۵}

اگر کسی مچ دستتان را بگیرد، نشان می‌دهد که می‌توانید به او اعتماد داشته باشید.

۱۳. دست دادن در حالی که کف دستتان را رو به بالا گرفته‌اید

وقتی کسی کف دستش را روی دست شخص دیگری قرار می‌دهد نشان می‌دهد که نسبت به او حس سازگاری و همدلی دارد، به شرطی که انجام دادن این کار طول نکشد؛ اما اگر شما دست طرف مقابل را گرفته باشید و او بعداً دستش را روی دست شما بگذارد، نشانه‌ی این است که می‌خواهد به شما بگوید احساس مسئولیت می‌کند.

۱۴. گرفتن آرنج اشخاص به این معناست که آماده‌اید به آن‌ها کمک کنید.

گاهی آدم‌ها با دستشان ضربه‌ای آرام به دیگری می‌زنند. گاهی ساعد یا آرنج او را می‌گیرند یا ضربه‌ای آرام به پشت او می‌زنند. این‌که کسی تا این اندازه به حریم خصوصی شخص دیگری نزدیک شود، به این معناست که دنبال ارتباط می‌گردد. هرچه به او نزدیک‌تر شود یعنی نیاز بیشتری به برقراری ارتباط احساس می‌کند.

۱۵. ور رفتن با گره کراوات

باید ببینیم شخص کجا و در چه موقعیتی با گره کراواتش ور می‌رود. اگر جلوی خانم زیبایی این کار را بکند، احتمالاً علاقه‌ی خود را به او نشان می‌دهد، اما گاهی هم نشانه‌ی ناراحتی است. شاید دروغی گفته باشد و می‌خواهد فلنگ را ببندد.

۱۶. تظاهر به برداشتن تارهای مو از روی چیزی

این همان حالت و ژست انجام دادن کاری است که موردی ندارد. زمانی این کار را می‌کنیم که بخواهیم مخالفت خود را با چیزی نشان دهیم؛ اما چیزی به زبان نمی‌آوریم. به عبارت دیگر، حرفمان را رک و پوست‌کنده نمی‌گوییم، اما نشان می‌دهیم که از چیزی راضی نیستیم.

۱۷. گذاشتن پاها روی میز

چنین ژست و حالتی گویای خیلی چیزهاست: رفتار زشت و توهین‌آمیز، این‌که به دیگران نشان دهیم آدم مهمی هستیم، یا فقط به خودمان توجه داریم و سلامتی دیگران برایمان اهمیتی ندارد. روانشناسان می‌گویند اگر با انجام دادن این کار احساس راحتی می‌کنید، فقط در خانه‌ی خودتان آن را انجام دهید.

۱۸. عوضی گرفتن صندلی با اسب

بعضی‌طور روی صندلی می‌نشینند که انگار بر پشت اسب نشسته‌اند و پشتی صندلی را بغل می‌کنند و حالت دفاعی به خود می‌گیرند. این حالت بیشتر در بین

افراد سلطه‌گر به چشم می‌خورد. اگر شما احساس ضعف نمی‌کنید، سرپا بایستید و بگذارید آن‌ها اسبشان را سوار شوند.

۱۹. ور رفتن با کفش

پا روی پا انداختن یکی از مهم‌ترین شیوه‌هایی است که زن‌ها برای جلب توجه به کار می‌برند. اگر می‌بینید زنی با کفش‌هایش ور می‌رود و با آن‌ها بازی می‌کند، می‌خواهد توجه شما را به پاهایش جلب کند. چنین حالتی نشان‌دهنده‌ی راحت بودن و آرامش آن زن است. این حرکت، چراغ‌سبزی است که به یک مرد نشان می‌دهند.

۲۰. تماس چشمی

چشم‌ها دریچه‌ای به دنیای درون و پنجره‌ای برای ارتباط هستند. می‌شود همه‌ی احساسات و عواطف کسی را از چشم‌های او خواند. عشاق به چشم‌های یکدیگر نگاه می‌کنند و انتظار می‌کشند مردمک چشم‌های طرف مقابل بزرگ‌تر شود. تشخیص آن سخت نیست، چون مردمک‌های چشم تا چهار برابر اندازه‌ی طبیعی‌شان بزرگ‌تر می‌شوند. درواقع، اگر کسی عصبانی و خشمگین باشد، چشم‌هایش شبیه منجوق می‌شوند؛ زیرا مردمک‌ها بسیار کوچک می‌شوند.

نتیجه گیری

ما بر این باوریم که شناختن و فهمیدن آدم‌ها کلید توسعه و پیشرفت ارتباطات و تصمیم‌گیری‌های درست در مورد کسانی است که درست پیش رویمان هستند یا روی صفحه‌ی نمایش ویدئو آن‌ها را می‌بینیم. این که بدانیم چگونه آدم‌ها را بشناسیم تأثیری شایسته و کارآمد بر همه‌ی جوانب زندگی ما خواهد داشت. دوران فن‌آوری که در حال حاضر در آن به سر می‌بریم ما را به این اندیشه سوق می‌دهد که جامعه‌ی ما در حال اوج‌گیری و رشد است. هر روز پیام‌ها و متن‌ها و ایمیل‌های بی‌شماری را به این‌جا و آن‌جا می‌فرستیم؛ اما باید بگوییم در شناخت و فهمیدن مفهوم حرف کسانی که با آن‌ها رو در رو می‌شویم پیشرفت خوبی نداریم و بدتر می‌شویم. رابطه‌ی ما هرگز با کسانی که با آن‌ها رفتار متقابل داشته‌ایم تا این اندازه قطع نشده است. به همین خاطر، در حال از دست دادن فرصت‌های بی‌شماری هستیم.

تحقیقی که در مؤسسه‌ی فناوری ماساچوست ([۸۶](#)) MIT به انجام رسیده است نشان داد که نتیجه و پیامد یک مذاکره را می‌توان با خواندن و تعبیر و تفسیر زبان تن کسانی که در گفت‌وگو شرکت می‌کنند پیش‌بینی کرد. کلمات فقط ۷ درصد ارتباط را تشکیل می‌دهند. بنابراین وقتی به جنبه‌های دیگر ارتباط از جمله زبان تن و لحن صدا توجه می‌کنید، به مطالب سودمندی دست می‌یابید.

توانایی شناخت آدم‌ها بسیار بسیار مفید است. بسیار بیشتر از شرلوک هولمز [۸۷](#) و پاتریک جین [۸۸](#) در سریال منتالیست، [۸۹](#) موضوع خواندن ذهن افراد نیست. موضوع مشاهده و شناخت کسانی است که با آن‌ها صحبت می‌کنید و سازگار کردن شیوه‌های ارتباطی که با آن‌ها برقرار می‌کنید.

ارتباط مردم با طبیعت و با یکدیگر هرگز به اندازه‌ی امروز پراکنده و منقطع نبوده است. به چشم‌های کسی که فنجان قهوه را به دست ما می‌دهد نگاه نمی‌کنیم. از این رو، نیروی شناخت و مشاهده‌ی دیگران، دیگر تنها ابزار مهم ارتباط مؤثر نیستند، بلکه ابزاری‌اند که باعث می‌شوند تماس ما با دوستان و همقطارانمان بیشتر شود.

شناخت آدم‌ها تنها این نیست که خودمان را از دروغگوها و کلاهبردارها محافظت کنیم. هدف این نیست که از خودمان یک جرم‌شناس [۹۰](#) بسازید. هدف این است که به چنان مهارتی در شناخت آدم‌ها برسیم که بتوانیم تصمیم‌های درستی بگیریم. وقتی صحبت از اعتماد کردن به مردم به میان می‌آید، شناخت آدم‌هایی که با آن‌ها کار می‌کنیم و ارتباط داریم می‌تواند در روند تصمیم‌گیری‌های ما مؤثر باشد.

همه‌ی شیوه‌هایی که در این کتاب مطرح شده‌اند، درباره‌ی حال و هوا و علاقه‌های اشخاص دیگر به شما شناخت می‌دهند. مواقعی پیش می‌آیند که ممکن است برای شناخت واقعی اشخاص دیگر به همه‌ی این شیوه‌ها نیاز پیدا کنید.

در حالی که برای به‌کارگیری این شیوه‌ها تمرین می‌کنید، به تدریج خواهید فهمید که برای شناخت آدم‌ها مهارت‌های خوبی کسب کرده‌اید و درواقع دیگران مشاهده خواهند کرد و از خود خواهند پرسید که چگونه این کار را انجام می‌دهید!

کلام آخر

اگر از این کتاب لذت برده‌اید و آن را مفید یافته‌اید، بسیار خوشحال خواهم شد که گزارش کوتاهی برای آمازون بفرستید. کمک شما واقعاً تأثیرگذار است و شخصاً همه‌ی گزارش‌ها را می‌خوانم تا از نظرهای شما آگاه شوم و بتوانم سر و سامان بهتری به این کتاب بدهم.

باز هم از یاری شما سپاسگزارم

۱. Self- development

۲. Cold reading

۳. Toastmasters سازمان یا باشگاهی که می‌تواند به شما در بهبود ارتباط و ایجاد مهارت‌های رهبری کمک کند _ م.

۴. Zodiac signs بروج دوازده‌گانه

۵. Self- understanding

۶. Leslie zebrowitz

۷. Brandies Universit

۸. 'baby faceness'

۹. خطای هاله‌ای (hale effect) در روانشناسی و علوم شناختی خطای هاله‌ای به نوعی خطا در شناخت و تصمیم‌گیری گفته می‌شود که تحت تأثیر ذهنیت قبلی قضاوت‌کننده شکل می‌گیرد و می‌تواند از حقیقت و انصاف به دور باشد.

۱۰. Eric Berne

۱۱. Rene' spitz

۱۲. Erik Erikson

۱۳. Paul Federn

۱۴. Edoardo weiss

۱۵. Freud

۱۶. Wilder penfield

۱۷. Ego States

۱۸. Superego

19. Racket Feelings

20. 'Scaredy- cat'

21. Myers- Briggs personality Test.

22. Introverted

23. Extroverted

24. Intuitive

25. thinking

۲۶. Feeling

۲۷. Judging

۲۸. Perceiving

۲۹. Myers– Briggstype

۳۰. Bandura : آلبرت بندورا روان‌پزشک و پژوهشگر کانادایی

۳۱. Self– efficacy

۳۲. Pit– bull dogs

۳۳. microcontexts

۳۴. macrocontexts

۳۵. letting go

۳۶. Alport گوردن ویلارد آلپورت روانشناس امریکایی

۳۷. neeuropsychic

۳۸. Cettell

۳۹. Eysenck روانشناس بریتانیایی

۴۰. Mischel

۴۱. Interactionism

۴۲. IQ tests

۴۳. Hickson

۴۴. body language

۴۵. open presence

۴۶. closed presence

۴۷. Stress ball

۴۸. self- discovery

۴۹. inner- self

۵۰. ‘perspective- taking’

۵۱. ‘inner world’

۵۲. Lukas Hermann

۵۳. Max Planck Institute

۵۴. 'inner voice' یا 'inner critics'

۵۵. Perspective taking

۵۶. William Mouton Marston روانشناس امریکایی

۵۷. Proffessor John Geier

۵۸. 'normal'

۵۹. Dominant

۶۰. Influencing

٤١. Steady

٤٢. Cautious

٤٣. Precenception

٤٤. Recall and process Questions

٤٥. funneling

٤٦. Rachel Naomi' Remen

٤٧. 'Triune Brain Theory'

[۶۸](#). reptilian brain

[۶۹](#). limbic syystem

[۷۰](#). neomammalian brain

[۷۱](#). Joe Navarro

[۷۲](#). TED talk . تد یک مجموعه همایش جهانی است که توسط بنیاد sapling برگزار می شود.

[۷۳](#). Amyy cuddy روانشناس اجتماعی امریکایی تبار

[۷۴](#). steepling

[٧٥](#). Traci Brown

[٧٦](#). How to detect lies

[٧٧](#). Fraud and Identity

[٧٨](#). Dr. Lillian Glass

[٧٩](#). The Body Language of Liars

[٨٠](#). Gary Brown

[٨١](#). Dr. Jenny Taitz

[۸۲.](#) R. Edward Geiselman

[۸۳.](#) preconceptions

[۸۴.](#) deja- vu

[۸۵.](#) Glove hand shake دست دادن سیاستمداران

[۸۶.](#) Massachusetts Institute of Technology

[۸۷.](#) Sherlock Holmes

[۸۸.](#) Patrick Jane

۸۹. Mentalist

۹۰. Criminal profiler

در کتاب چگونه دیگران را تحلیل کنیم؟ دقیقاً به آن خواهید رسید.

شاید عجزت کنید که بسیاری از آدم‌ها بر این باورند که ارتباط برقرار کردن با دیگران از راه گفت و شنود رایج‌ترین شیوه است؛ اما آنچه نمی‌دانند این است که تکریم‌های ارتباط کتابی واقعی فقط ۱۰ درصد او حتی کمتر از مفهوم کتی پهای است که منتقل می‌شود.

از این گذشته، آنچه که آن‌ها می‌گویند هرگز نمی‌تواند به تنهایی صداقت و درستی مردم را تعیین کند. واقعیت این است که حرف‌هایی که از طریق کدام منتقل می‌شوند بیان‌کننده‌ی آن چیزی نیستند که گوینده به آن باور دارد و احساسش می‌کند. فقط با فهمیدن و کند و کاو زبان آن‌هاست که می‌توانید عقاید و مواضع درونی و واقعی آن‌ها را مشخص و معلوم کنید.

