

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱۳
سیاسگزاری.....	۱۸
فصل اول: تسلط بر اسرار ارتباطات غیرکلامی.....	۲۲
ارتباط غیرکلامی دقیقاً چیست؟.....	۲۳
استفاده از رفتار غیرکلامی برای بهبود زندگی.....	۲۶
تسلط بر ارتباطات غیرکلامی مستلزم مشارکت است.....	۲۸
پیروی از ده فرمان برای مشاهده و رمزگشایی موفقیت‌آمیز ارتباطات غیرکلامی.....	۲۸
شناسایی رفتارهای غیرکلامی مهم و معنای آن‌ها.....	۳۹
زنگ‌ها برای که به صدا درمی‌آیند.....	۴۱
فصل دوم: زندگی با میراث لیمبیک.....	۴۳
سیستم لیمبیک فوق‌العاده‌ی مغز.....	۴۵
پاسخ‌های لیمبیک ما، سه نوع رفتار غیرکلامی.....	۴۷
واکنش بی‌حرکت شدن.....	۴۸
پاسخ فرار.....	۵۴
واکنش مبارزه.....	۵۶
راحتی، ناراحتی و آرامش‌بخش‌ها.....	۵۸
اهمیت رفتارهای آرامش‌بخش.....	۵۹
انواع رفتارهای آرامش‌بخش.....	۶۳
رفتارهای آرامش‌بخش مربوط به گردن.....	۶۷
رفتارهای آرامش‌بخش مربوط به صورت.....	۷۰

- رفتارهای آرامش‌بخش مربوط به صداها ۷۰
- زیاد خمیازه کشیدن ۷۰
- ماساژ دادن پاها ۷۱
- هوارسانی ۷۳
- در آغوش گرفتن خود ۷۴
- استفاده از آرامش‌بخش‌ها برای مؤثرتر خواندن ذهن افراد ۷۴
- نکته‌ی پایانی در مورد میراث لیمبیک ما ۷۶
- فصل سوم: کمک گرفتن برای پیشرفت در زبان بدن ۷۷**
- رفتارهای غیرکلامی پاها ۷۷
- نکته‌ای در مورد تکامل «پا» ۷۸
- صادق‌ترین بخش بدن ما ۸۰
- رفتارهای غیرکلامی مهم مربوط به پاها و ساق‌ها ۸۱
- پاهای خوشحال ۸۱
- وقتی پاها در جهت یا خلاف جهت شخص یا شیء تغییر جهت می‌دهند ۸۵
- چنگ انداختن به: زانو ۸۸
- رفتارهای ضد جاذبه‌ی زمین پاها ۸۸
- باز کردن پاها ۹۱
- ضرورت فرمان قلم رویی ۹۳
- نمایش راحتی زیاد در پاها و ساق‌ها ۹۴
- نیاز ما به فضا ۹۸
- نوع راه رفتن ۹۹
- پاهای هماهنگ در مقابل پاهای غیرهماهنگ ۱۰۰
- تغییرات قابل توجه در شدت حرکات پا و یا ساق‌ها ۱۰۲
- بی‌حرکتی پا ۱۰۴
- قفل شدن و رها شدن پا ۱۰۵
- جمع‌بندی ۱۰۸
- فصل چهارم: نکاتی در مورد بالاتنه ۱۰۹**
- رفتارهای غیرکلامی بالاتنه (باسن، سینه و شانه‌ها) ۱۰۹
- رفتارهای غیرکلامی برجسته‌ی بالاتنه، باسن، سینه و شانه‌ها ۱۰۹

- ۱۱۰..... خم شدن بالاتنه
- ۱۱۲..... انکار و مواجهه‌ی شکمی
- ۱۱۶..... سپر بالاتنه
- ۱۲۲..... تعظیم بالاتنه
- ۱۲۴..... آرایش بالاتنه
- ۱۲۸..... خودآرایی
- ۱۲۹..... لم دادن بالاتنه
- ۱۳۰..... باد انداختن به سینه
- ۱۳۱..... برهنه کردن بالاتنه
- ۱۳۱..... نفس نفس زدن و بالاتنه
- ۱۳۲..... بالا انداختن شانه
- ۱۳۳..... نمایش‌های رفتاری خفیف شانه
- ۱۳۵..... نکته‌ی نهایی در مورد بالاتنه و شانه‌ها
- ۱۳۶..... فصل پنجم: دانش در دسترس**
- ۱۳۶..... رفتارهای غیرکلامی بازوها
- ۱۳۷..... رفتارهای غیرکلامی مهم مربوط به بازوها
- ۱۳۷..... حرکات مربوط به جاذبه‌ی بازو
- ۱۳۹..... کنار کشیدن بازوها
- ۱۴۰..... محدود کردن حرکت بازو
- ۱۴۳..... استفاده از سرنخ‌های بازو برای ارزیابی خلق‌وخو یا احساسات
- ۱۴۵..... سرنخ‌های منزوی کننده‌ی بازوها
- ۱۴۷..... تظاهرات قلمروطلبانه‌ی بازوها
- ۱۴۹..... دست‌به‌کمر
- ۱۵۳..... اثر گردن مار کبری
- ۱۵۴..... ژست سلطه‌طلبانه
- ۱۵۵..... رفتار بازوها در معاشقه
- ۱۵۸..... تزئینات و مصنوعات روی بازوها
- ۱۵۹..... بازوها به‌عنوان مجاری محبت و عاطفه
- ۱۶۲..... اظهارات پایانی در مورد رفتارهای غیرکلامی بازوها

- فصل ششم: بر اعصاب مسلط باش ۱۶۳
- تسلط بر رفتارهای غیر کلامی دست‌ها و انگشتان ۱۶۳
- قدرت دست دادن ۱۶۷
- از حرکات دستی که باعث رنجش دیگران می‌شوند، اجتناب کنید ۱۷۱
- هنگام استفاده از رفتارهای خودآرایی مربوط به دست‌ها احتیاط کنید ۱۷۳
- ظاهر فیزیکی دستان شما ۱۷۴
- یاد بگیرید چگونه دستان عرق کرده را مدیریت کنید ۱۷۵
- خواندن رفتار غیر کلامی دست‌ها ۱۷۶
- رفتار عصبی دست‌ها، نشان‌دهنده‌ی پیام مهمی است ۱۷۶
- نمایش‌های رفتاری دست‌ها در زمان بالا بودن اعتمادبه‌نفس ۱۷۹
- گنبدی کردن دستان ۱۷۹
- نمایش‌های رفتاری شست ۱۸۳
- نمایش‌های رفتاری شست، نشانگر اعتمادبه‌نفس و جایگاه بالا ۱۸۴
- نمایش رفتاری اعتمادبه‌نفس و جایگاه پایین در شست ۱۸۵
- قاب گرفتن قسمت پایین‌تنه ۱۸۸
- نمایش استرس یا اعتمادبه‌نفس پایین با دست ۱۸۹
- دست‌های بی‌حرکت ۱۹۰
- فشردن دست‌ها ۱۹۰
- نوازش یا مالیدن دستان به هم قفل‌شده ۱۹۱
- لمس کردن گردن ۱۹۲
- ریز ژست دست‌ها ۱۹۴
- تغییر رفتارهای دست می‌تواند اطلاعات مهمی را آشکار کند ۱۹۴
- نکات پایانی در مورد رفتارهای غیر کلامی دست‌ها و انگشتان ۱۹۷
- فصل هفتم: بوم نقاشی به نام ذهن ۱۹۹
- رفتارهای غیر کلامی چهره ۱۹۹
- نمایش‌های رفتاری منفی و مثبت چهره ۲۰۱
- تنگ کردن مردمک و اخم کردن، به‌عنوان یکی از روش‌های بستن چشم‌ها ۲۰۶
- بستن چشم‌ها یا شیوه‌هایی که مغز با به‌کارگیری آن‌ها خودش را راحت می‌کند ۲۱۱
- گشادی مردمک، قوس دادن به ابرو و چشم‌های گرد شده ۲۱۴

- درخشش چشم ۲۱۴
- رفتار زل زدن ۲۱۷
- رفتار پلک زدن / سریع پلک زدن ۲۱۹
- چپ‌چپ نگاه کردن ۲۲۰
- درک رفتارهای غیرکلامی دهان ۲۲۱
- لبخند مصنوعی و لبخند واقعی ۲۲۱
- ناپدید شدن لب‌ها، به هم فشردن لب‌ها و "U" برعکس ۲۲۳
- غنچه کردن لب ۲۲۵
- پوزخند ۲۲۸
- نمایش‌های رفتاری زبان ۲۲۹
- سایر رفتارهای غیرکلامی صورت ۲۳۱
- چروک انداختن به پیشانی ۲۳۱
- گشاد شدن پره بینی ۲۳۲
- ناخن جویدن و نشانه‌های مرتبط با استرس ۲۳۳
- سرخ و سفید شدن صورت ۲۳۳
- سرنخ‌های ناراضی‌تی از طریق حالات صورت ۲۳۴
- قانون سیگنال‌های ترکیب شده ۲۳۹
- نکات پایانی در مورد صورت ۲۴۰
- فصل هشتم: آشکار کردن فریب ۲۴۱**
- بااحتیاط پیش بروید ۲۴۱
- فریب، موضوعی که شایان مطالعه است ۲۴۲
- به دنبال دروغ‌گویان ۲۴۴
- چه چیزی شناسایی فریب را بسیار دشوار می‌کند؟ ۲۴۵
- رویکردی جدید برای آشکار کردن فریب ۲۴۵
- نقش حیاتی معادله‌ی راحتی و ناراحتی در تشخیص فریب ۲۴۶
- تعیین محدوده‌ی راحتی برای تشخیص فریب ۲۴۶
- تعریف نشانه‌های راحتی ۲۴۷
- نشانه‌های ناراحتی در تعامل ۲۴۹
- آرامش‌بخش‌ها و ناراحتی ۲۵۵

۲۶۱.....	هماهنگی
۲۶۲.....	تأکید
۲۶۴.....	رفتارهای غیرکلامی خاصی که باید در تشخیص دروغ ملاحظه شوند
۲۶۴.....	عدم تأکید در رفتارهای دست
۲۶۶.....	موقعیت پناهجویانه یا نیایش
۲۶۷.....	نمایش‌های رفتاری قلم رویی و فریب
۲۶۸.....	بالا انداختن شانه
۲۶۹.....	نکات پایانی
۲۷۱.....	فصل نهم: ملاحظات پایانی

پیشگفتار

مرد انتهای میز نشسته بود و با دقت به سؤالات مأمور افبی آی^۱ پاسخ می داد. او مظنون اصلی پرونده‌ی قتل نبود. دلایلش قابل باور بودند و به نظر می رسید صادقانه به سؤالات جواب می دهد؛ با این وجود مأمور به بازجویی ادامه داد و با رضایت مظنون، چند سؤال در مورد سلاح قتل از او پرسید:

«اگه تو مرتکب این جنایت شده بودی، از اسلحه استفاده می کردی؟»

«اگه مرتکب این جنایت شده بودی، از چاقو استفاده می کردی؟»

«اگر مرتکب این جنایت شده بودی، از بیخ شکن استفاده می کردی؟»

«اگه تو مرتکب این جنایت شده بودی، از چکش استفاده می کردی؟»

از بین این سلاح‌ها، فقط بیخ شکن در ارتکاب جرم استفاده شده بود، اما هنوز این اطلاعات را برای مردم عادی منتشر نکرده بودند؛ بنابراین، فقط قاتل از سلاح اصلی قتل با خبر بود. مأمور افبی آی وقتی اسم اسلحه‌ها را می گفت، با دقت متهم را زیر نظر گرفته بود. به محض اینکه اسم بیخ شکن را آورد، پلک‌های مرد به سختی پایین آمد و تا زمانی که

1. FBI

اسم سلاح بعدی را بشنود پلک‌هایش همان‌طور پایین ماندند. مأمور خیلی سریع فهمید این حرکت پلک‌ها به معنای اهمیت زیادی دارد و از آن لحظه به بعد مزنون «فرعی» به مزنون اصلی تحقیقات تبدیل شد و بعد از مدتی به جرم خود اعتراف کرد.

جو ناوارو^۱، انسان فوق‌العاده‌ای است که طی بیست و پنج سال فعالیت برجسته در افبی‌آی، علاوه بر کشف قاتل یخ‌شکن، تعداد زیادی جنایتکار، از جمله «جاسوس‌های حرفه‌ای» را دستگیر کرده است؛ اما اگر از او می‌پرسیدید که چگونه توانست این کار را انجام دهد؟ به‌آرامی می‌گفت: «من این رو مدیون توانایی خواندن زبان بدن آدم‌ها هستم.»

جو تمام زندگی حرفه‌ای خود را صرف مطالعه، تصحیح و به‌کارگیری علم ارتباطات غیرکلامی مثل حالات چهره، حرکات بدنی (کینزیک^۲)، فاصله‌ی بدن (پروکسیمیک^۳)، لمس کردن (هپتیک^۴)، وضعیت بدنی و حتی نحوه‌ی پوشیدن لباس کرده تا کشف کند مردم به چه چیزی فکر می‌کنند، قصد دارند چطور رفتار کنند و حرف‌هایی که می‌زنند صحت دارند یا نه. این خبر خوبی برای جنایتکاران، تروریست‌ها و جاسوسان نبود، چون تحت بررسی‌های دقیق او، معمولاً سیگنال‌های غیرکلامی و بدنی زیادی می‌فرستادند و همین باعث آشکار شدن افکار و نیات آن‌ها می‌شد.

اما این خبر برای شما خوانندگان، خبر بسیار خوبی است چون همان دانش غیرکلامی که جو برای تبدیل شدن به یک استاد در «دستگیری جاسوس»، «دروغ‌سنجی انسان» و «مربی‌گری در افبی‌آی» به آن تکیه کرد، چیزی است که در این کتاب با شما در میان می‌گذارد؛ بنابراین می‌توانید احساسات، افکار و نیات اطرافیان خود را بهتر درک کنید. جو به‌عنوان یک نویسنده و مربی مشهور، به شما می‌آموزد که چگونه مثل یک متخصص ببینید، رفتارهای غیرکلامی دیگران را شناسایی و رمزگشایی کنید و بتوانید بهتر

-
1. Joe Navarro
 2. Kinesics
 3. Proxemics
 4. Haptics

با آن‌ها تعامل کنید. این دانش چه برای کسب‌وکار باشد، چه برای سرگرمی، زندگی شما را غنی و پربارتر می‌کند.

بخش عمده‌ای از آنچه جو در این کتاب در اختیار شما می‌گذارد، پانزده سال پیش حتی توسط جامعه‌ی علمی به رسمیت شناخته نشده بودند. تنها از طریق پیشرفت‌های اخیر در فناوری اسکن مغز و تصویربرداری عصبی، دانشمندان توانستند اعتبار رفتارهایی که جو توصیف می‌کرده را ثابت کنند. جو، با در نظر گرفتن آخرین اکتشافات روان‌شناسی، نورویبولوژی، پزشکی، جامعه‌شناسی، جرم‌شناسی، مطالعات ارتباطات و مردم‌شناسی، به علاوه ربع قرن تجربه‌اش در استفاده از رفتار غیرکلامی در شغلیش به‌عنوان مأمور ویژه‌ی اف‌بی‌آی، فرد واجد شرایطی است تا به شما کمک کند در درک ارتباطات غیرکلامی موفق شوید. تخصص جو در سراسر جهان شناخته شده است. او علاوه بر مصاحبه در برنامه‌هایی مانند برنامه‌های امروز ان‌بی‌سی^۱، تیتز خبری سی‌ان‌ان^۲، فاکس کابل نیوز^۳ و صبح‌به‌خیر آمریکای شبکه‌ی ای‌بی‌سی^۴، همچنان به برگزاری سمینارهایی در زمینه‌ی ارتباطات غیرکلامی برای اف‌بی‌آی و سیا^۵ و همچنین سایر اعضای اطلاعاتی ادامه می‌دهد. او مشاور صنایع بانکداری، بیمه و شرکت‌های حقوقی بزرگ در ایالات‌متحده و کشورهای دیگر است. جو همچنین در دانشگاه سنت لئو^۶ و دانشکده‌های پزشکی مختلفی در سراسر ایالات‌متحده تدریس می‌کند؛ آنجا بینش منحصربه‌فرد او در مورد ارتباطات غیرکلامی مخاطبان بسیاری دارد؛ از جمله پزشکانی که مایل هستند بیماران را با سرعت و دقت بیشتری بررسی کنند. همان‌طور که در این کتاب خواهید دید، ترکیب مهارت‌های آکادمیک و صلاحیت‌های شغلی جو، همراه با تحلیل

-
1. NBC's Today Show
 2. CNN Headline News
 3. Fox Cable News
 4. ABC's Good Morning America
 5. CIA
 6. Saint Leo University

ماهرانه‌اش از ارتباطات غیرکلامی در موقعیت‌های واقعی و پرمخاطره‌ی زندگی، او را متمایز کرده و در رأس تخصص ارتباطات غیرکلامی قرار داده است.

پس از کار با جو، حضور در سمینارهایش و استفاده از ایده‌های او در زندگی‌ام، با قاطعیت باور دارم که مطالب این کتاب باعث می‌شود درک ما از مسائل غیرکلامی پیشرفت زیادی کند. من این را به‌عنوان یک روانشناس آموزش دیده که در این پروژه‌ی نویسندگی شرکت کرده، می‌گویم چون کار جو، در به‌کارگیری دانش علمی ارتباطات غیرکلامی، برای دستیابی به اهداف حرفه‌ای و موفقیت فردی، باعث ایجاد انگیزه در من شد.

من تحت تأثیر رویکرد مستدل و دقیق او با این موضوع روبه‌رو شدم. به‌عنوان مثال، در حالی که مشاهده‌ی غیرکلامی به ما امکان می‌دهد «خوانش دقیق» بسیاری از رفتارها را دریافت کنیم، جو به ما هشدار می‌دهد که استفاده از زبان بدن برای تشخیص دروغ و فریب، کاری بسیار دشوار و چالش‌برانگیز است. این نکته‌ی مهمی است که اجرای آن به‌ندرت توسط افراد عادی و عموم جامعه به رسمیت شناخته می‌شود. به‌عنوان مسئله‌ای مهم و تأثیرگذار یادآوری می‌کنم قبل از اینکه فردی را بر اساس رفتارهای غیرکلامی‌اش، صادق یا دروغ‌گو اعلام کنید، بسیار مراقب باشید.

برخلاف بسیاری از کتب دیگر درباره‌ی رفتار غیرکلامی، اطلاعات ارائه‌شده در این کتاب بر اساس حقایق علمی و یافته‌های آزموده‌شده‌ی میدانی است، نه بر اساس گمانه‌زنی و نظرات شخصی. علاوه بر این، کتاب پیش رو به نکته‌ای تأکید می‌کند که سایر آثار منتشر شده اغلب نادیده گرفته‌اند: «نقش مهم سیستم لیمبیک مغز انسان در درک و استفاده‌ی مؤثر از نشانه‌های غیرکلامی.» شما می‌توانید به زبان ساکت بدن مسلط شوید.

چه زبان غیرکلامی را برای پیشرفت در شغل‌تان مطالعه کنید و چه به‌سادگی بخواهید با خانواده و دوستان‌تان بهتر کنار بیایید، این کتاب برای شما طراحی شده است. کسب این مهارت، مستلزم بررسی دقیق فصل‌های بعدی و صرف زمان و انرژی برای یادگیری و به‌کارگیری آموزه‌های جو در زندگی روزمره‌تان است. درک زبان بدن افراد، رمزگشایی آن و استفاده از رفتار غیرکلامی برای پیش‌بینی رفتار انسان‌ها، مواردی هستند که ارزش توجه شما را دارند و تلاش برای یادگیری آن‌ها نتایج خوبی به ارمغان می‌آورد. پس واقع‌بین باشید، به صفحه‌ی بعد بروید و برای یادگیری رفتارهای غیرکلامی بسیار مهمی که جو به

جو نوارو / ۱۷

شما آموزش خواهد داد، آماده شوید. طولی نمی کشد که فقط با یک نگاه متوجه می شوید، هر بدن چه می گوید.

دکتر ماروین کارلینز^۱

1. Marvin Karlins, Ph.D.

سپاسگزاری

وقتی شروع به نوشتن پیش‌نویس اولیه‌ی این کتاب کردم، متوجه شدم که این پروژه مدت‌ها در جریان بوده است. نه با علاقه‌ی من به مطالعه در مورد رفتارهای غیرکلامی، نه در پیگیری آکادمیک آن و نه در افبی‌آی شروع شد؛ بلکه سال‌ها قبل در خانواده‌ام شروع شد.

خواندن زبان بدن دیگران را عمدتاً با آموزه‌های والدینم، آبرت و ماریانا لویز و مادر بزرگم، آدلینا پانیاگوا اسپینو آموختم. هر کدام به روش خود مطالب متفاوتی در مورد اهمیت و قدرت ارتباطات غیرکلامی به من یاد داد. از مادرم یاد گرفتم که ارتباطات غیرکلامی در برخورد با دیگران بسیار ارزشمند است. او به من آموخت که یک رفتار نامحسوس می‌تواند از موقعیتی ناخوشایند جلوگیری کند یا می‌تواند باعث شود شخص به‌طور کامل احساس راحتی کند، مهارتی که او در تمام زندگی‌اش انجام می‌داد. از پدرم قدرت بیان را آموختم. او با یک نگاه می‌تواند مطالب زیادی را با وضوح بالا منتقل کند. او مردی است که فقط به‌خاطر بودنش، مورد احترام است؛ و از مادر بزرگم که این کتاب را به او تقدیم کرده‌ام، آموختم که رفتارهای کوچک اهمیت بسیاری دارند: یک لبخند، کج کردن سر، یک لمس ملایم در زمان درست می‌تواند چیزهای زیادی را بیان کند و حتی

می تواند التیام دهنده باشد. این چیزها را هر روز به من یاد می آموختند و با این کار، مرا آماده می کردند تا دقیق تر دنیای اطرافم را مشاهده کنم. آموزه های آن ها و افراد بسیار دیگر در این کتاب مورد استفاده قرار گرفته اند.

زمانی که در دانشگاه بریگام یانگ بودم، جی. وسلی شرود، ریچارد تاون سند و دین کلابو وین، چیزهای زیادی در مورد کار پلیس و مشاهده ی مجرمان به من یاد دادند. بعدها در افبی آی، افرادی مانند داگ گرگوری، تام رایلی، جولیان «جی» کورنر، دکتر ریچارد آلت و دیوید جی میجر نکات ظریف رفتار جاسوسی و ضد اطلاعاتی را به من آموختند. از آن ها سپاسگزارم که مهارت های مشاهده ی مردم را در من تقویت کردند. به همین منوال، باید از دکتر جان شفر، مأمور سابق افبی آی و همکارم در برنامه ی تحلیل رفتار نخبگان تشکر کنم که مرا تشویق به نوشتن کرد و اجازه داد در چندین موقعیتی با او همکاری کنم. مارک ریزر که با من برای مدتی طولانی در سنگر دستگیری جاسوسان بود، نیز شایسته ی تقدیر است. از دیگر همکارانم که بسیاری از آن ها در بخش امنیت ملی افبی آی، مشغول هستند برای تمام حمایت هایشان تشکر می کنم.

در طول این سال ها، افبی آی تضمین داد که تحت نظر بهترین اساتید آموزش می بینیم و به همین دلیل زیر نظر استادانی چون جو کولیس، پل اکمن، مورین اوسالیوان، مارک فرانک، بلا ام دپائولو، آلدرت وریج، رایدملوی و جودی بورگون، به صورت مستقیم یا از طریق نوشته هایشان که در مورد تحقیق راجع به ارتباطات غیرکلامی بود، آموزش دیدم. من با بسیاری از این افراد، از جمله دیوید گیونز که ریاست مرکز مطالعات غیرکلامی در اسپوکن، واشنگتن را عهده دار است و علاقه مند به نوشته ها، آموزه ها و پندهای او هستم، رابطه ی دوستی برقرار کردم. تحقیقات و نوشته هایش زندگی من را غنی کرده بود و من آثار آن ها و همچنین آثار بزرگان دیگری مثل دزموند موریس، ادوارد هال و چارلز داروین را که همه ی این ها را با کتاب مهمش تحت عنوان «بیان احساسات» در انسان و حیوانات این مسیر را شروع کرده، استفاده کرده ام. این افراد چارچوب آکادمیک کار را فراهم کردند، اما دیگران به شیوه ی خودشان در این پروژه مشارکت کردند و من باید از تک تک آن ها قدردانی کنم. دوست عزیزم الیزابت لی بارون، از دانشگاه تمپا، زمانی که نوبت به تحقیق می رسید، موهبت الهی بود. همین طور به دکتر فیل کوئین، از دانشگاه

تیمپا و پروفیسور بری گلوور، از دانشگاه سنت لئو به خاطر سال‌ها دوستی و تنظیم برنامه‌های پر مشغله‌ی سفرم، مدیونم.

این کتاب بدون عکس‌ها، این‌گونه که هست، نمی‌شد و به همین دلیل از کار عکاس مشهور، مارک ومپل، سپاسگزارم. همچنین از اشلی بی. کسل، دستیار اداری‌ام تشکر می‌کنم که وقتی از او پرسیدم آیا مایل است مدل عکس‌های کتاب باشد، فقط گفت: «حتماً، چرا که نه؟» بچه‌ها، شما فوق‌العاده‌اید. همین‌طور می‌خواهم از تمپایی، دیوید آر. آندراده هنرمند به‌خاطر تصویرسازی‌هایش تشکر کنم.

متیو بنجامین، ویراستار همیشه‌ صبورم در هارپر کالینز، این پروژه را جمع‌آوری کرد و جا دارد به‌خاطر اصالت و حرفه‌ای بودنش از او تشکر کنم. همچنین باید از ویراستار اجرایی، تونی سکیارا که برای نهایی کردن این پروژه زحمت زیادی کشید، قدردانی کنم. متیو و تونی با تیم فوق‌العاده‌ای در هارپر کالینز، کار می‌کنند که شامل پائولا کوپر ویراستار بود و من از او تشکر فراوان دارم؛ و مثل گذشته، می‌خواهم از دکتر ماروین کارلینز که دوباره به ایده‌هایم، در قالب این کتاب شکل داد و به‌خاطر سخنان محبت‌آمیزش در پیشگفتار کتاب، تشکر کنم.

از دوست عزیزم، دکتر الیزابت ای. موری، دانشمند و مربی واقعی سپاسگزارم که علمی‌رغم برنامه‌ی پر مشغله‌ی تدریسش، برای ویرایش پیش‌نویس‌های اولیه‌ی دست‌نوشته‌ی کتاب وقت صرف کرد و دانش عظیم خود در مورد بدن انسان را در اختیارمان گذاشت.

از خانواده‌ام، همه‌ی خانواده‌ام، دور و نزدیک، تشکر می‌کنم که وقتی باید زمانم را کنار شما با آرامش سپری می‌کردم، من و نوشتنم را تحمل کردید. خطاب به لوکا، muito obrigado (پرتغالی: با سپاس فراوان). دخترم، استفانی، هر روز به خاطر وجود با محبتت شکرگزاری می‌کنم.

همه‌ی این افراد به نحوی در تهیه این کتاب، سهیم بوده‌اند: دانش و بینششان را، کوچک و بزرگ، در اینجا با شما در میان می‌گذارم. من این کتاب را با آگاهی کامل از این موضوع نوشتم که بسیاری از شما این اطلاعات را در زندگی روزمره خود استفاده خواهید کرد. برای این منظور، سخت تلاش کرده‌ام تا هم اطلاعات علمی و هم اطلاعات تجربی را

جو ناوارو / ۲۱

باپشتکار و وضوح، در اختیار شما قرار دهم. اگر اشتباهاتی در این کتاب وجود دارد، مسئولیتش بر عهده‌ی من و فقط با من است.

یک ضرب‌المثل قدیمی لاتین هست، "Qui docet, discit" (کسی که یاد می‌دهد، یاد می‌گیرد). از بسیاری جهات، نوشتن هم همین‌طور است؛ نوشتن، فرآیند یادگیری و فهمیدن است که در پایان، لذت‌بخش است. امیدوارم وقتی به پایان این کتاب رسیدید، شما هم دانش عمیقی در مورد نحوه‌ی برقراری ارتباط غیرکلامی به دست آورده باشید و زندگی‌تان همانند زندگی من، با دانستن اینکه هر بدن چه می‌گوید، غنی و پربار شود.

جو ناوارو

تمپا، فلوریدا

اگوست ۲۰۰۷

فصل اول

تسلط بر اسرار ارتباطات غیرکلامی

هر وقت در مورد «زبان بدن» به مردم آموزش می‌دهم، از من این سؤال را می‌پرسند: «جو، در وهله‌ی اول چی تو رو به مطالعه‌ی رفتارهای غیرکلامی علاقه‌مند کرد؟» اما مطالعه‌ی رفتار غیرکلامی نه چیزی بود که من برای انجامش برنامه‌ریزی کرده باشم، نه نتیجه‌ی علاقه‌ی طولانی‌مدتم به این موضوع بود. مسئله واقعی‌تر از این حرف‌ها بود. این علاقه از نیاز متولد شده بود؛ نیاز به سازگاری با یک روش زندگی کاملاً جدید. وقتی هشت ساله بودم، به‌عنوان یک تبعیدی از کوبا به آمریکا آمدم. فقط چند ماه از حمله به خلیج پیگزا گذشته بود که آنجا را ترک کردیم و صادقانه بگویم فکر می‌کردیم فقط برای مدت کوتاهی به‌عنوان پناهنده اینجا می‌مانیم.

ابتدا نمی‌توانستم انگلیسی صحبت کنم، پس همان کاری را انجام دادم که هزاران مهاجر دیگری که به این کشور می‌آمدند، انجام می‌دادند. خیلی زود فهمیدم که برای سازگاری با همکلاسی‌های جدیدم در مدرسه، باید نسبت به زبان «دیگر» اطرافم، یعنی زبان رفتار غیرکلامی، آگاه و حساس باشم. متوجه شدم این همان زبانی است که می‌توانم خیلی سریع ترجمه و درکش کنم. در ذهن جوانم، بدن انسان را نوعی بیلبورد می‌دیدم که

با ژست‌ها، حالات صورت و حرکات فیزیکی آن می‌توانستم آنچه که فرد به آن فکر می‌کند را بفهمم. بدیهی است که به‌مرور زمان، زبان انگلیسی را یاد گرفتم و حتی بعضی از مهارت‌هایم در زبان اسپانیایی را از دست دادم، اما هرگز رفتارهای غیرکلامی‌ها را فراموش نکردم. من در همان سن پایین فهمیدم که همیشه می‌توانم به ارتباطات غیرکلامی اعتماد کنم.

یاد گرفتم از زبان بدن استفاده کنم تا بفهمم همکلاسی‌ها و معلمانم چه می‌خواهند به من منتقل کنند و چه احساسی نسبت به من دارند. یکی از اولین چیزهایی که متوجه شدم این بود که دانش‌آموزان یا معلمانی که واقعاً من را دوست داشتند، وقتی می‌دیدند وارد کلاس می‌شوم، ابروهایشان را بالا می‌برند. از سوی دیگر، آن‌هایی که خیلی با من دوست نبودند، وقتی من را می‌دیدند کمی چشمانشان را جمع می‌کردند. این رفتاری است اگر یک‌بار ببینید، هرگز فراموش نمی‌کنید. من، مثل بسیاری از مهاجران دیگر، از این اطلاعات غیرکلامی، برای ارزیابی و توسعه روابط دوستانه، برقراری ارتباط با وجود موانع زبانی، دوری از دشمنان و پرورش روابط سالم استفاده کردم. سال‌ها بعد، من به‌عنوان یک مأمور ویژه در اداره تحقیقات فدرال (اف‌بی‌آی)، از همین رفتارهای چشمی غیرکلامی برای حل جرائم استفاده کردم (به کادر ۱ مراجعه کنید).

حالا می‌خواهم بر اساس سوابق، تحصیلات و آموزش‌هایم، به شما بیاموزم که جهان را همان‌طور ببینید که یک متخصص زمینه‌ی ارتباطات غیرکلامی به آن نگاه می‌کند، یعنی یک محیط زنده و پویا که در آن هر تعامل انسانی با اطلاعات تشدید می‌شود و فرصتی برای استفاده از زبان ساکت بدن است تا دانش خود را در مورد آنچه که مردم فکر می‌کنند، احساس می‌کنند یا قصد انجامش را دارند تقویت کنید. استفاده از این دانش به شما کمک می‌کند تا برجسته‌تر از دیگران شوید، از شما محافظت می‌کند و نسبت به رفتار انسان بینشی پنهان به شما می‌دهد.

ارتباط غیرکلامی دقیقاً چیست؟

ارتباط غیرکلامی که معمولاً به‌عنوان رفتار غیرکلامی یا زبان بدن شناخته می‌شود، درست مثل کلام گفتاری، وسیله‌ای برای انتقال اطلاعات است، با این تفاوت که از طریق حالات چهره، ژست‌ها، لمس کردن، حرکات فیزیکی، وضعیت بدن و تزیینات آن (لباس، جواهرات، مدل مو، تنو و غیره) و حتی لحن و تن صدای یک فرد (به‌جای محتوای بیان شده) به دست می‌آید. رفتارهای غیرکلامی تقریباً شصت تا شصت‌وپنج درصد از تمام ارتباطات بین فردی را شامل می‌شود و می‌تواند صد درصد ارتباطات بین زوجین را در طول عشق‌ورزی تشکیل دهد. (بورگون، ۱۹۹۴، ۲۲۹-۲۸۵)

کادر ۱: در یک چشم به هم زدن

«بستن چشم» یک رفتار غیرکلامی است که زمانی رخ می‌دهد که احساس خطر کنیم یا چیزی که می‌بینیم را دوست نداشته باشیم. جمع کردن چشم (مثل موردی که بالاتر درباره‌ی همکلاسی‌هایم توضیح دادم) و بستن یا گرفتن چشم‌ها، اقداماتی برای محافظت از مغز در برابر «دیدن» تصاویر ناخوشایند و انتقال بی‌زاری ما نسبت به دیگران هستند.

به‌عنوان یک بازپرس، از حرکات بستن چشم برای بررسی آتش‌سوزی غم‌انگیز هتلی در پورتوریکو^۱ که جان نود و هفت نفر را گرفته بود، استفاده کردم. آن زمان به یکی از نگهبانان مظنون شده بودند چون آتش‌سوزی از منطقه‌ی حفاظتی او شروع شده بود. یکی از راه‌هایی که تشخیص دادیم او هیچ ارتباطی با شروع آتش‌سوزی نداشته، این بود که سؤالات واضحی از او پرسیدیم که قبل از آتش‌سوزی و حین آتش‌سوزی کجا بوده و آیا او سبب آتش‌سوزی شده یا نه. بعد از هر سؤال، صورت او را نگاه می‌کردم تا هر نشانه‌ای از بستن چشمش را متوجه شوم. تنها زمانی چشمانش را بست که از او پرسیدیم موقع شروع آتش‌سوزی کجا بوده؛ اما در کمال تعجب، از پرسیدن این سؤال که «تو باعث آتش‌سوزی

شده؟» ناراحت نمی‌شد. این رفتارش باعث شد متوجه شوم که مسئله‌ی اصلی برای او، مکان حضورش در زمان آتش‌سوزی بوده، نه دست داشتن احتمالی‌اش در آتش‌سوزی. بازپرسان ارشد در مورد این موضوع از او بیشتر بازجویی کردند و او در نهایت اعتراف کرد که پستش را برای ملاقات نامزدش که در همان هتل کار می‌کرده، ترک کرده است. متأسفانه وقتی او رفته بود، افرادی وارد منطقه‌ی حفاظتی او شده و آتش‌سوزی ایجاد کرده بودند. در این مورد، بستن چشم‌های نگهبان به ما این بینش را داد تا مسیری را پیگیری کنیم که در نهایت باعث حل شدن پرونده شد. در نهایت سه فردی که مسئول این آتش‌سوزی غم‌انگیز بودند، دستگیر و محکوم شدند. نگهبان، باوجود اینکه غفلت کرده و مرتکب خطای بزرگی شده بود، اما مجرم نبود.

ارتباط غیرکلامی همچنین می‌تواند افکار، احساسات و نیت واقعی فرد را آشکار کند. به همین دلیل، گاهی اوقات رفتارهای غیرکلامی به «گفته‌ها» نسبت داده می‌شوند (آن‌ها واقعیات ذهنی فرد را به ما نشان می‌دهند) و از آن جایی که مردم همیشه از ارتباط غیرکلامی خود آگاه نیستند، زبان بدن اغلب صادقانه‌تر از اظهارات کلامی یک فرد است که آگاهانه برای دستیابی گوینده به اهدافش، بیان می‌شوند (به کادر ۲ مراجعه کنید).

کادر ۲: دو صد گفته چون نیم کردار نیست

یک مثال به‌یادماندنی از اینکه چطور زبان بدن می‌تواند گاهی صادقانه‌تر از زبان کلامی باشد، تجاوز به زن جوانی در پارک ایندین رزرویشن در آریزونا بود. مظلون این پرونده برای بازجویی به اداره منتقل شد. حرف‌هایش متقاعدکننده