

به نام جان لایتناهی





سرشناسه: کینگ، پاتریک / King, Patrick
عنوان و نام پدیدآور: رمزگشایی شخصیت افراد: چطور شخصیت افراد را تحلیل کنیم، بفهمیم و احساسات، افکار، نیت‌ها و رفتارشان را پیش‌بینی کنیم / پاتریک کینگ؛ مترجم نازنین توانگر.
مشخصات نشر: تهران: ترنگ، ۱۴۰۲.

مشخصات ظاهری: ۱۹۲ ص: ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۷۴۱-۹۷-۱

یادداشت: عنوان اصلی: Read people like a book : how to analyze understand, and, predict people's emotions, thoughts, intentions, and behaviors, [2021].

عنوان دیگر: چطور شخصیت افراد را تحلیل کنیم، بفهمیم و احساسات، افکار، نیت‌ها و رفتارشان را پیش‌بینی کنیم.

عنوان دیگر: چگونه افراد را مثل کتاب بخوانیم؟ تجزیه و تحلیل، درک و پیش‌بینی احساسات، افکار، تصمیمات و رفتارهای افراد.

موضوع: زبان ایما و اشاره / Body language

حرکت سر و دست -- جنبه‌های روانشناسی / Gesture -- Psychological aspects

روانشناسی / Psychology

ارتباط غیر کلامی / Nonverbal communication

شناسه افزوده: توانگر رنجبر، نازنین، ۱۳۶۵-، مترجم

رده بندی کنگره: BF۶۳۷

رده بندی دیویی: ۱۵۳/۶۹

شماره کتابشناسی ملی: ۹۵۴۴۳۳۱



رمزگشایی شخصیت افراد

چطور شخصیت افراد را تحلیل کنیم، بفهمیم و احساسات، افکار، نیت‌ها و رفتارشان را پیش‌بینی کنیم.

پاتریک کینگ

مترجم: نازنین توانگر رنجبر



نشر ترنگ

 torang_pub

 @nashretorang

www.nashretorang.com



رمز گشایی شخصیت افراد

چطور شخصیت افراد را تحلیل کنیم، بفهمیم و احساسات، افکار، نیت‌ها و رفتارشان را پیش‌بینی کنیم.

پاتریک کینگ

مترجم: نازنین توانگر رنجبر

ویراستار: سمیه رشیدی

صفحه‌آرایی: آتلیه ترنگ

لیتوگرافی و چاپ: پردیس دانش

چاپ اول: ۱۴۰۳

تیراژ: ۳۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۷۴۱-۹۷-۱

آدرس: خیابان کارگر جنوبی، خیابان روانمهر، تقاطع خیابان دانشگاه، کوچه میترا، پلاک ۷، واحد ۴

تلفن: ۰۹۱۹۹۶۴۶۲۲۴ همراه: ۶۶۴۰۳۵۲۰ / ۶۶۴۷۰۳۷۶

حق چاپ محفوظ است

nashretorang@gmail.com



فهرست

مقدمه	۷
فصل اول: انگیزه پیش‌بینی‌کننده رفتار است	۲۳
فصل دوم: جسم، صورت و دسته‌ها	۶۱
فصل سوم: علم شخصیت و تیپ‌شناسی	۹۵
فصل چهارم: مقدمه (و هشدار) تشخیص دروغ	۱۲۳
فصل پنجم: استفاده از قدرت مشاهده کردن	۱۴۳
چکیده	۱۸۳

مقدمه

آیا تا به حال با افرادی برخورد داشته‌اید که گویا استعدادی ذاتی برای درک کردن دیگران دارند؟ کسانی که به نظر می‌رسد از نعمت درک کردن چطور و چرایی رفتارهای دیگران برخوردارند تا جایی که اغلب می‌توانند آنچه را کسی می‌خواهد بگویند یا حس می‌کند، پیش‌بینی کنند.

این افراد می‌دانند چطور صحبت کنند تا توجه بقیه را جلب کنند و یا اینکه می‌توانند به سرعت فرد دروغگو یا کسی که قصد فریب دادن آنها را دارد شناسایی کنند. آنها گاهی به قدری از احساسات و انگیزه دیگران آگاه هستند که حتی فراتر از شناخت آن شخص از خودش است.

قدرتی خارق‌العاده به نظر می‌رسد. چطور این کار را می‌کنند؟

واقعیت این است که این توانایی اصلاً اسرارآمیز نیست، بلکه مهارتی است که مانند هر چیز دیگری می‌توان آن را آموخت و به آن تسلط پیدا کرد. گرچه عده‌ای آن را هوش احساسی یا آگاهی اجتماعی می‌نامند، از نظر برخی دیگر بیشتر شبیه به مصاحبه اولیه‌ای است که روانشناسان یا روانپزشکان با بیمار جدید خود انجام می‌دهند. از سوی دیگر، ممکن است شبیه به مهارتی به نظر برسد که یک مأمور خبره اف‌بی‌آی، کارآگاه خصوصی یا افسر پلیس در اثر تجربه کسب می‌کند.

در این کتاب قرار است به طرزی موشکافانه همهٔ روش‌های پرورش دادن این مهارت را بررسی کنیم، بی‌آنکه نیاز باشد مدرک روانشناسی یا تجربهٔ بازجوی تعلیم‌دیدهٔ سی‌ای‌ای را داشته باشیم.

بدون شک داشتن مهارت تحلیل و درک کردن دیگران باارزش است. ما پیوسته با سایر افراد برخورد و تبادل داریم و اگر به دنبال زندگی موفق و موزونی هستیم، لازم است که با آنها همکاری کنیم. اگر بتوانیم شخصیت، رفتار و نیت‌های بیان‌نشدهٔ کسی را به سرعت و بادقت تحلیل کنیم، می‌توانیم ارتباط مؤثرتری داشته باشیم و بی‌تعارف بگوییم می‌توانیم به آنچه می‌خواهیم سریع‌تر دست پیدا کنیم.

می‌توانیم شیوهٔ ارتباطی خود را طوری تنظیم کنیم تا به مخاطب مدنظر خود برسیم. می‌توانیم تحت‌تأثیر قرار گرفتن یا اغوا شدن خودمان را تشخیص بدهیم. حتی می‌توانیم افرادی را که با ما خیلی متفاوت هستند و ارزش‌های متفاوتی دارند راحت‌تر درک کنیم. چه زمان سرک کشیدن در شبکه‌های اجتماعی کسی که به‌تازگی با او آشنا شده‌اید، چه هنگام مصاحبه با نیروی جدید و چه وقتی که تلاش می‌کنید بفهمید که آیا تعمیرکار دربارهٔ مشکل خودروی شما راست می‌گوید، خواندن ذهن مردم مهارتی گران‌بها است.

فکر کردن به این مسئله دیوانه‌کننده است: هر فردی که با او برخورد می‌کنید، مطلقاً رازآلود است. چطور می‌توانیم بفهمیم در ذهن او چه می‌گذرد؟ به چه چیزی فکر می‌کند، چه احساسی دارد یا برنامه‌اش چیست؟ چگونه معنی رفتاراش را بفهمیم، یا بدانیم انگیزهٔ او چیست، یا اصلاً بینش و درک او چگونه است.

دنای فرد دیگر برای ما شبیه جعبهٔ سیاه است. تنها چیزهایی که خارج

از این جعبه سیاه هستند می‌توانند به ما در ارتباط گرفتن با او کمک کنند؛ واژگانی که به زبان می‌آورد، حالت صورت و زبان بدنش، رفتارهایش، سابقه ارتباط ما با او، ظاهرش، لحن و کیفیت صدا و غیره.

پیش از آنکه مبحث را باز کنیم، اذعان کردن به این واقعیت انکارناپذیر خالی از لطف نیست: انسان موجودی پیچیده، زنده و دارای پیکره‌ای متغیر است. تجربه درونی او کاملاً در درونش پنهان می‌ماند. گرچه عده‌ای مدعی هستند؛ اما هیچ‌کس نمی‌تواند به قاطعیت تمام ادعا کند که شخصی را کاملاً می‌شناسد.

به هر حال ما در زمینه شناسایی نشانه‌های آشکار قطعاً پیشرفت خواهیم کرد. «فرضیه ذهن» عنوانی است که برای توصیف کردن توانایی فکر کردن به واقعیت‌های شناختی و احساسی افراد به کار می‌بریم. تمایل نسبت به ساخت الگویی برای عقاید، احساسات و عملکرد دیگران کاملاً طبیعی است و مثل هر الگوی دیگری روشی برای ساده‌سازی عمق و پیچیدگی فرد واقعی پیش روی ما است. همانند سایر الگوها محدودیت‌های خودش را دارد و همیشه واقعیت را بی‌کم‌وکاست توصیف نمی‌کند.

هدف ما از این یادگیری این است که توانایی خودمان را برای تحلیل کردن دیگران طوری تنظیم کنیم که بهترین حدس را بزنیم.

ما یاد می‌گیریم تا اطلاعات باکیفیت را درباره فرد گردآوری کرده و به‌طور هوشمندانه‌ای آن را تحلیل کنیم. اگر بتوانیم این تکه‌های کوچک اطلاعات را در یک یا چند الگوی دقیق و مقتدر از ذات بشر جای گذاری کنیم، نتیجه‌ای که به دست می‌آوریم درک عمیق‌تری از آن فرد است. به همان ترتیبی که مهندسين با تماشا کردن یک دستگاه پیچیده می‌توانند به نحوه عملکرد و

کاربرد آن پی ببرند، ما نیز یاد می‌گیریم که با تماشا کردن یک انسان زنده و تحلیل کردن او چرایی، چگونگی و نحوه رفتار او را درک کنیم.

در فصل‌های بعدی الگوهای بی‌شماری را بررسی می‌کنیم که نظریه‌های رقابتی نیستند، بلکه روشی متفاوت برای تحلیل کردن انسان محسوب می‌شوند. وقتی همه این الگوها را با هم به کار ببریم، به درک تازه‌ای از انسان‌های اطراف خود می‌رسیم.

اینکه با این آگاهی چه می‌کنیم به خودمان بستگی دارد. می‌توانیم از آن برای پرورش دادن رویکردی مهربانانه‌تر و عمیق‌تر با عزیزان خود استفاده کنیم. می‌توانیم از این دانش در محیط کار یا هر جایی که در آن با گروه متنوعی از افراد برخورد داریم بهره‌وری کنیم. همچنین می‌توانیم با بهره‌گیری از این آگاهی والدین یا شریک عاطفی بهتری بشویم. با استفاده از این دانش می‌توانیم گفت‌وگوهای بهتری داشته باشیم، دروغگوها یا افراد حيله‌گر را شناسایی کنیم و یا اینکه بحث‌وجدل‌ها را به‌طور خوشایندی خاتمه ببخشیم.

لحظه‌ای که برای نخستین بار با کسی مواجه می‌شویم، همان لحظه‌ای است که بیش از هر وقت دیگری به دانش توسعه‌یافته درک و تحلیل نیازمندیم. حتی کسانی که از کمترین میزان هوش اجتماعی عاطفی برخوردار هستند، بعد از وقت سپری کردن با کسی می‌توانند درباره او کمی اطلاعات کسب کنند، اما تمرکز ما در این کتاب در اصل روی توانمندی‌هایی است که به شما این امکان را می‌دهند تا صرفاً بعد از یک مکالمه با فردی غریبه به اطلاعات سودمندی دست پیدا کنید.

قرار است هنر اخذ تصمیم فوری و درست را بیشتر بررسی کنیم، اینکه

چطور شخصیت و ارزش‌های افراد را از روی سخنان، رفتار و حتی دارایی‌های شخصی آنها ارزیابی کنیم، یاد بگیریم چطور زبان بدن را درک کنیم و درست لحظه‌ای که دروغ از دهان کسی خارج می‌شود، آن را تشخیص بدهیم.

پیش از آنکه شروع کنیم هشدار می‌دهم که تحلیل کردن و خواندن ذهن دیگران خیلی فراتر از گمانه‌زنی و واکنش‌های احساسی نسبت به آنها است. اگرچه غریزه و حس ششم در این زمینه بی‌تأثیر نیستند، در این کتاب روی روش‌ها و الگوهایی متمرکز هستیم که از شواهد نظری منطقی برخوردار بوده و فراتر از تعصب و پیش‌داوری است. به هر حال باید تحلیل‌های ما دقیق باشد تا به کارمان بیاید.

وقتی دیگران را تجزیه و تحلیل می‌کنیم، روشی علمی و منطقی به کار می‌بریم.

ریشه یا دلایل آنچه پیش روی ما قرار دارد چیست؟ به عبارتی عناصر تاریخی دخیل در آن چه هستند؟ عوامل روانی، اجتماعی و فیزیولوژیکی شکل‌دهنده رفتاری که شاهدش هستیم چه هستند؟

نتیجه یا تأثیر پدیده پیش روی ما چیست؟ به بیان دیگر، آن چیزی که می‌بینیم در سایر محیط‌ها چگونه عمل می‌کند؟ چگونه حادثه‌ای خاص یا رفتار دیگران و یا حتی واکنش به خود شما منجر به رفتاری می‌شود که شاهدش هستید؟

در فصل‌های بعدی روش‌های هوشمندانه‌ای را بررسی می‌کنیم که توانایی تحلیل منطقی و برخاسته از داده را در شما ساختار بندی می‌کند تا افراد پیچیده هیجان‌انگیزی را که سر راهتان قرار می‌گیرند تجزیه و تحلیل

کنید. احتمالاً با گذشت زمان قدر این نوع از تحلیل را که ریشه بسیاری از مهارت‌های دیگر است، بیشتر بدانید.

برای نمونه، دانستن چگونه تحلیل کردن مردم احتمالاً ظرفیت همدردی را در شما افزایش می‌دهد، در برقرار کردن ارتباط توانمندتر می‌شوید، قابلیت مذاکره کردن را در شما تقویت می‌کند، کمک می‌کند تا حد و حدود را بهتر مشخص کنید و نتیجه جانبی غیرمنتظره آن: کمک می‌کند تا خودتان را بهتر بشناسید.

چرا احتمالاً اشتباه می‌کنید؟

اغلب مردم باور دارند که «دیگران را خوب درک می‌کنند».

اینکه مدعی بشوید از انگیزه‌های دیگری مطلع هستید کار راحتی است، مخصوصاً وقتی درستی قضاوت خود را بررسی نمی‌کنید. متأسفانه برای این موارد تعصب بهترین توضیح است؛ یعنی شما تمام دفاعاتی را که به درستی تحلیل کردید به یاد دارید و دفاعاتی را که اشتباه کردید نادیده می‌گیرید یا کم‌اهمیت جلوه می‌دهید، یا اصلاً در نظر نمی‌گیرید، یا اینکه شما اصلاً از خودتان نمی‌پرسید که حدستان درست بوده است یا نه. تا به حال چندین بار این جمله را شنیده‌اید: «قبلاً فکر می‌کردم شخصی با فلان ویژگی باید دارای فلان شخصیت باشد؛ اما وقتی با او آشنا شدم، متوجه شدم کاملاً اشتباه فکر می‌کردم.»

واقعیت این است که افراد اصلاً در حدی که تصور می‌کنند در زمینه قضاوت شخصیت دیگران دقیق نیستند. اگر الان مشغول خواندن این کتاب هستید، این احتمال وجود دارد که می‌دانید نکاتی هست که قابل یادگیری است. هیچ‌وقت برای یاد گرفتن دیر نیست. فقط اعتقاد راسخ به اینکه

همه چیز را می‌دانید و نیاز به یادگیری ندارید، می‌تواند سد راه یادگیری روش‌های کاملاً مؤثر شود.

خب با در نظر گرفتن این نکته، چه موانعی سر راhtan قرار دارد تا در زمینه خواندن ذهن مردم به مهارت برسید؟

در ابتدا بزرگ‌ترین چیزی که باید به خاطر بسپارید این است که احتمالاً فهرستی در اینترنت دیده‌اید درباره «۵ نشانه‌ای که آشکار می‌کند شخصی دروغ می‌گوید» و در ادامه سعی کرده‌اید آن را در زندگی واقعی به کار ببرید. مشکل این روش واضح است: آیا شخص هنگام صحبت کردن سمت چپ و بالا را نگاه می‌کند چون دروغ می‌گوید یا اینکه صرفاً چیزی روی سقف توجهش را جلب کرده است؟

به همین ترتیب، زمانی که شخصی دچار «لغزش فرویدی»^۱ می‌شود، آیا رازی جذاب درباره خودش را فاش کرده یا اینکه صرفاً کمبود خواب دارد و فقط اشتباه کرده است؟ بنابراین زمینه اتفاق تأثیرگذار است.

به همین ترتیب، نمی‌توانیم صرفاً با یک اظهار نظر، حالت چهره، رفتار و یا یک لحظه، برداشت قطعی درباره کل شخصیت کسی داشته باشیم. خودتان امروز کاری انجام نداده‌اید که اگر صرفاً آن را تجزیه و تحلیل کنیم منجر به نتیجه‌گیری کاملاً بی‌معنی درباره شخصیت شما شود؟ تجزیه و تحلیل از طریق چندین داده امکان‌پذیر است، نه فقط یک داده و زمانی میسر می‌شود که بتوانیم روند وسیع‌تری را بررسی کنیم.

۱. لغزش زبانی (Freudian slip) طبق گفته فروید، نتیجه و تضاد ناشی از ذهن گوینده در برابر جمله بیان شده است. لغزش زبانی یا همان کلمه‌ای که اشتباه بیان کرده و بعد اصلاحش می‌کنیم، در واقع صدای ناخودآگاه است که از اعماق ذهن ما خود را به سطح می‌رساند؛ اما چون مجوز بروز نمی‌یابد، در شکل یک اشتباه خود را نشان می‌دهد. - مترجم

همچنین این دید وسیع‌تر باید فرهنگی را که شخص در آن پرورش یافته است در بر بگیرد. برخی از نشانه‌ها بین‌المللی هستند، در حالی که بعضی دیگر نه. برای نمونه در اغلب فرهنگ‌ها دست در جیب داشتن هنگام صحبت کردن موردپسند نیست. از سوی دیگر، باید نسبت به تماس چشمی داشتن هنگام صحبت کردن حساسیت به خرج داد؛ مثلاً در آمریکا مردم به برقرار کردن ارتباط چشمی حین صحبت کردن تشویق می‌شوند؛ چرا که نشانه‌ای از هوش و صداقت است، اما در نقاطی مانند ژاپن افراد از این کار منع می‌شوند؛ چون آن را بی‌احترامی تلقی می‌کنند. به همین ترتیب ممکن است مجموعه‌ای از نشانه‌ها در فرهنگ شما معنای خیلی متفاوتی با سایر فرهنگ‌ها داشته باشد. در ابتدا به خاطر آوردن تمامی این تعبیرها اندکی دشوار است؛ اما با تمرین کردن این هنر خیلی طبیعی و راحت نشانه‌ها را تعبیر می‌کنید.

اگر کسی هنگام یک مکالمه کوتاه رفتاری غیرعادی را پنج بار تکرار کند، پس باید به آن توجه کرد. اگر شخصی به شما بگوید: «من این زن را می‌شناسم، درون‌گرا است؛ چون یک‌بار موقع کتاب خواندن دیدمش»، شما نمی‌توانید بگویید این فرد در زمینه رمزگشایی روان انسان‌ها مهارت دارد؛ بنابراین خالی از لطف نیست که اصل مهم دیگری را هم به خاطر بسپارید: اگر حتی افراد باهوش مبنایی را تعیین نکنند، درباره دیگران نتیجه‌گیری‌های نه‌چندان هوشمندانه‌ای می‌کنند. شاید کسی روبه‌روی شما قرار گیرد که دائم ارتباط چشمی برقرار کند، لبخند بزند، از شما تعریف کند، سرش را به علامت گوش دادن تکان دهد و یا حتی بازوی شما را لمس کند؛ بنابراین می‌توانید این‌طور نتیجه‌گیری کنید که این فرد واقعاً از شما خوشش

آمده است تا اینکه متوجه شوید که او با همه این‌طور رفتار می‌کند. به عبارتی توجه او به شما فراتر از مبنای رفتاری خودش نیست، پس مشاهدات شما به نتیجه‌گیری معمول ختم نمی‌شود.

در آخر اینکه باید هنگام تحلیل کردن رفتار دیگران نکته دیگری را هم در نظر داشته باشید که اغلب نقطه کور است: خودتان. ممکن است نتیجه بگیرید فردی قصد فریب دادن شما را دارد، در حالی که فراموش می‌کنید طبیعت محتاط و بدگمان خودتان پایه نتیجه‌گیری شما است، یا اینکه به این دلیل است که اخیراً کسی به شما دروغ گفته است و هنوز آن را فراموش نکرده‌اید.

آخرین نکته قیدشده به‌طور غیرمنتظره‌ای کلید اصلی رمزگشایی شخصیت دیگران است، اینکه مطمئن شویم پیش از آنکه نگاه تحلیل‌کننده خود را به دیگری بدوزیم، حداقل شناختی از خود داشته باشیم.

اگر از اینکه چگونه نیازها، ترس‌ها، برداشت‌ها و تعصبات خود را درباره دیگران فرافکنی می‌کنید مطلع نباشید، نتیجه‌گیری و مشاهدات شما از دیگران به جمع‌بندی خاصی نمی‌رسد. در واقع ممکن است برای شناخت مسیر میان‌بری را کشف کرده باشید و در این صورت هنگام بررسی کردن دیگران پیش‌دوری‌های ذهنی و عاطفی شما تأثیرگذار خواهد بود. حالا با هم برخی از این اصول را در عمل می‌بینیم.

بیا باید تصور کنیم شما قرار است با کسی که شرکت درصدد استخدام او است مصاحبه کنید. برای تصمیم‌گیری درباره اینکه با دیگر اعضای گروه همخوانی دارد یا نه زمان محدودی دارید. متوجه می‌شوید خیلی تند و با تپق حرف می‌زند. لبه صندلی نشسته و دستانش را محکم به

هم گره کرده است؛ یعنی او فردی مضطرب و بدون اعتماد به نفس است؟ این قضاوت را موقتاً نادیده می‌گیرید؛ چون می‌دانید همه هنگام مصاحبه مضطرب هستند. (به عبارتی شما شرایط را در نظر گرفته‌اید.)

متوجه می‌شوید که متقاضی چندین بار تکرار می‌کند که مدیر سابقش دربارهٔ زمان‌بندی سخت‌گیر بوده است، در حالی که وی ترجیح می‌دهد مستقل کار کند و خودش زمانش را مدیریت کند. با خود فکر می‌کنید که آیا این به معنی این است که نسبت به اطاعت کردن از مدیر ضعیف عمل می‌کند و یا اینکه ذاتاً مستقل و فعال است؟ هیچ‌مبنایی برای تصمیم‌گیری ندارید، پس دربارهٔ دوران دانشجویی و رشتهٔ تحصیلی‌اش از او سؤال می‌کنید. دربارهٔ فعالیت‌های تحقیقی که به‌طور مستقل انجام داده است برای شما می‌گوید و اینکه چطور دائم با ناظر پروژه در ارتباط بوده است. این سخن به این معنا است که او می‌تواند تحت مدیریت فرد دیگری کار کند، با این شرط که پروژه مورد علاقه‌اش باشد.

در صورتی که اگر فقط روی اضطراب او تمرکز می‌کردید، به جایی نمی‌رسیدید. بسیاری از کارکنان منابع انسانی بر این باورند که بدگویی کردن از مدیران سابق خط قرمزی است که نباید آن را رد کرد؛ اما هنگام مصاحبه فقط نباید یک واقعه را در نظر گرفت. حتی باید این را هم مورد توجه قرار بدهید که شاید شما باعث اضطراب او شده‌اید. شاید آگاه باشید که چون شما فردی بلندقد و بزرگ‌جثه هستید که صدایی بم و چهره‌ای جدی دارید، کسی که پیش روی شما است شخصیت واقعی خود را نشان نمی‌دهد، بلکه رفتارش تأثیر گرفته از حضور شما است.

با به خاطر سپردن چند اصل ساده می‌توان مطمئن بود که تحلیل ما متناسب با محیط، فکرشده و سه‌بعدی است. تحلیل کردن یعنی ترکیب کردن اطلاعات در دسترس برای رسیدن به یک نظریه مؤثر و منسجم، نه اینکه چند رفتار کلیشه‌ای را شناسایی و راحت نتیجه‌گیری کنیم.

مسئله بی‌طرف بودن

«وقتی دیشب داشتی درباره سیاست شوخی می‌کردی، پسرعمویت واقعاً ناراحت شده بود.»

«ناراحت؟ نه بابا! یادم می‌آید که برای او هم خنده‌دار بود!»

«محال است! اخم کرده بود، فکر می‌کنم از دستت عصبانی بود.»

آیا تا به حال پیش آمده است که با عده‌ای مکالمه کرده و بعداً متوجه شده باشید که هرکدام از آنها برداشت کاملاً متفاوتی از صحبت‌ها داشته‌اند؟ گاهی افراد نظرات مختلفی دارند که آیا فرد موردبحث در حال مسخره‌بازی بوده، معذب بوده، رنجیده‌خاطر شده، فقط حالش خوب نبوده یا اینکه بی‌ادبی کرده است. ممکن است حس کنید هرکدام از شما واقعیت متفاوتی را تجربه کرده‌اید.

مطالعات نشان می‌دهند که تنها هفت درصد از مکالمه‌های ما از طریق واژه‌های بیان‌شده برقرار می‌شود، در حالی که ۵۵٪ آن از زبان بدن برداشت می‌شود. به این معنا که آنچه افراد با زبان بیان می‌کنند بدترین شیوه انتقال منظور آنها است. حتی لحن افراد فقط ۳۸٪ اصل داستان را منتقل می‌کند. حال می‌توان فهمید که چرا افراد نظرات متضاد درباره آنچه واقعاً در یک مکالمه رخ داده است را تاب نمی‌آورند، چون آنها از معیارهایی اشتباه برای

رسیدن به برداشت خود استفاده می‌کنند. برای درک عمیق مکالمه غیرزبانی و واقعی فردی با خودتان باید هم نشانه‌های زبانی و هم غیرزبانی را مدنظر قرار بدهید.

همین الان متوجه شدیم که وقتی می‌گویند کسی «مردمی» است حقیقتاً به این معنا نیست که در خواندن ذهن دیگران بهتر است، اما ظاهراً روشی علمی برای اندازه‌گیری این ویژگی در افراد وجود دارد. سایمون برن کوهن^۱ (بله، او و ساشا برن کوهن^۲ با هم پسرعمو هستند!) آزمونی را طراحی کرده و نام آن را هوش اجتماعی گذاشته است. نمره کل آزمون ۳۶ است، نتایج کمتر از ۲۲ معمولاً در مبتلایان به اوتیسم مشاهده می‌شود و میانگین نمره حدوداً ۲۶ است.

این آزمون از شما می‌خواهد که احساسات دیگران را صرفاً از طریق تماشا کردنشان استنتاج کنید؛ به عبارت دیگر درصدد سنجش میزان همدلی شما است. ممکن است کسی لب‌بخند به لب داشته باشد، اما در واقع معذب باشد؟ مهارت در تعبیر کردن احساسات دیگران نشانه‌ای از هوش اجتماعی بالا است که منجر به همکاری بهتر با اعضای گروه، درک همدلانه و مهارت بهتر در خواندن ذهن مردم می‌شود.

اگر کنجکاو هستید، می‌توانید این آزمون را به صورت آنلاین از طریق این پیوند انجام بدهید:

<http://socialintelligence.labinthewild.org/>

از شما خواسته می‌شود به تصاویری از چشم‌های افراد مختلف نگاه کنید و از بین چهار گزینه‌ای که برای توصیف حالت آن فرد است، یکی را

1. Simon Baron Cohen

2. Sascha Baron Cohen

انتخاب کنید؛ اما بدانید که از نتایج خود و یا دوستان و آشنایانتان شگفت‌زده خواهید شد.

البته این آزمون مانند هر آزمون دیگری خطاها و محدودیت‌های خودش را دارد. اگر دارای نبوغ اجتماعی هستید، اما دایره لغات شما گسترده نیست یا متولد فرهنگ غرب و انگلیسی‌زبان نیستید، نتایج شما باید با توجه بیشتری تفسیر شود. این آزمون میزان مهارت شما را در تفسیر احساسات مردم با استفاده از اطلاعات اندک نشان می‌دهد. در واقع این اطلاعات چیزی جز نگاه کردن به چشمان آنها نیست.

اما این فقط قطعه کوچکی از جورچین است. آزمون کوهن به ما نشان می‌دهد که از تمامی مهارت‌های اجتماعی برخوردار نیستیم و شاید مهارت ما کمتر از آن چیزی است که تصور می‌کردیم. همچنین مشخص می‌کند که همیشه تکیه کردن به حدس و شهود کافی نیست و ممکن است به راحتی درباره دیگران اشتباه قضاوت کنیم.

هنگامی که با مسائلی چون اعماق پنهان و مبهم قلب و ذهن انسان‌ها سروکار داریم، باید تلاش کنیم تا جای ممکن بی‌طرف باشیم. همیشه نمی‌توانیم به اولین حدس خود اعتماد کنیم. اگر نتیجه شما در این آزمون از ۳۶ امتیاز ۲۶ شود می‌توان نتیجه گرفت که از میان ۳۶ نفری که با آنها برخورد می‌کنید حداقل درباره حالت صورت ۱۰ نفر از آنها تفسیر اشتباه انجام می‌دهید.

اگر این‌طور است، چه چیز دیگری را از قلم انداخته‌اید؟

از سوی دیگر، حالت نگاه افراد تنها بخش کوچکی از داده‌هایی است که در هر برخورد اجتماعی باید تحلیل کنید. سایر داده‌ها عبارت‌اند از

وضعیت بدن، زبان بدن، آنچه می گویند (و آنچه به زبان نمی آورند)، لحن، نگرش و محیطی که در آن با افراد صحبت می کنید.

اگر در این آزمون امتیاز بالایی کسب نکردید، نگران نباشید. اصلاً به این معنا نیست که مبتلا به اوتیسم هستید یا از لحاظ اجتماعی ناآگاه هستید. در زندگی واقعی هنگام برخورد با دیگران حتی برای چند لحظه علاوه بر حالت نگاه آنها به اطلاعات بیشتری دست پیدا می کنیم. حتی ممکن است با در اختیار داشتن داده ها خیلی راحت تر از آنچه تصور می کنید بتوانید تکه های جورچین را به هم وصل کنید.

با این حال، شاید دوست داشته باشید که مهارت ذهن خوانی را به کمک روش های قیدشده در این کتاب تقویت کنید و بعد از گذشت یک یا دو ماه مجدداً این آزمون را انجام بدهید. احتمالاً نکته حیرت برانگیزی را کشف کنید و آن اینکه مهارت اجتماعی و همدلی قابلیت توسعه یافتن و تقویت شدن دارد.

به محض اینکه به پایه مهارت ذهن خوانی برسید، می توانیم سراغ نظریه ها و الگوها برویم تا مهارت شما را به سطح شرلوک هولمز برسانیم.

نکته های طلایی

ارتباط میان افراد ذاتاً بیشتر از طریق پیام های غیرزبانی برقرار می شود. آنچه مردم به زبان می آورند در واقع نشانگر ضعیفی از منظور اصلی آنها است که این امر سبب می شود تا ذهن خوانی، مهارتی حیاتی با مزایای بی شمار باشد. اگرچه همه ما استعداد های متنوعی داریم، اما امکان پرورش دادن این مهارت وجود دارد، البته به شرط آنکه درباره میزان اولیه مهارت خودمان صادق باشیم.

فارغ از اینکه از کدام الگو برای تحلیل و تفسیر مشاهده‌های خود بهره می‌بریم، باید اثر محیطی را که در آن ارتباط رخ داده است، مورد توجه قرار بدهیم. بررسی جداگانه مشاهدات به ندرت منجر به قضاوت دقیق می‌شود، باید همه را به صورت گروهی بررسی کرد. فرهنگی که افراد در آن بزرگ شده‌اند نیز عامل مهم دیگری است که کمک می‌کند تا تحلیل خود را در بستر دقیق‌تری انجام بدهید.

رفتارهای آدم‌ها در خلأ حاوی معنا نیست، باید مبنایی را تعیین کنیم تا بدانیم چطور مشاهده‌های خود را تفسیر کنیم. به این معنا که لازم است بدانید که شخص در وضعیت عادی خود چطور رفتار می‌کند تا بتوانید هنگامی که شاد، هیجان‌زده و یا ناراحت است تفاوت‌های رفتاری او را شناسایی کنید و تفسیر دقیقی را ارائه بدهید.

در آخر اینکه زمانی می‌توانیم به بهترین نحو رفتار مردم را تعبیر کنیم که خودمان را کامل بشناسیم. باید بدانیم که چه تعصبات، انتظارات، ارزش‌ها و محرک‌های دیگری را به صورت ناخودآگاه هنگام تحلیل کردن دخالت می‌دهیم تا بتوانیم تا جایی که ممکن است بی‌طرف و عاری از هرگونه جانبداری همه‌چیز را ثبت کنیم. نباید اجازه بدهیم که قضاوت ما متأثر از منفی‌نگری شود، چرا که اغلب نتیجه‌گیری منفی خیلی راحت است، در حالی که به همان اندازه احتمال نتیجه‌گیری مثبت وجود دارد.

برای آگاهی بهتر از میزان پیشرفت خود در زمینه تحلیل رفتار افراد حین مطالعه این کتاب، لازم است تا سطح اولیه مهارت خود را بدانید.