

چگونه آدم‌ها را بخوانیم؟

تحلیل، درک و پیش‌بینی
احساسات، افکار و رفتار افراد

پاتریک کینگ

مترجم: علینا تهمتن

www.ketab.ir

سرشناسه: کینگ، پاتریک

Patrick King

عنوان و نام پدیدآور: چگونه آدم‌ها را بهتر می‌فهمیم؟ تحلیل، درک و پیش‌بینی احساسات، افکار و رفتار افراد / پاتریک کینگ؛ ترجمه‌ی دکتر علی (علی‌با) تهمتن

مشخصات نشر: تهران: نشر دیوار، ۱۳۰۲

مشخصات ظاهری: ۲۱۰ ص

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۰۳۹۶-۵

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

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

عنوان دیگر: تحلیل، درک و پیش‌بینی احساسات، افکار و رفتار افراد

موضوع: زبان ایما و اشاره

موضوع: Body language

موضوع: حرکت سر و دست... جنبه‌های روان‌شناسی

موضوع: Gesture—Psychological aspects

موضوع: روان‌شناسی

موضوع: Psychology

موضوع: ارتباط غیرکلامی

موضوع: Nonverbal communication

شناسه‌ی افزوده تهمتن، علی، ۱۳۶۸، مترجم

رده‌بندی کنگرد: BF۶۳۷

رده‌بندی دیویی: ۶۹/۱۵۳

شماره‌ی کتاب‌شناسی ملی: ۹۴۸۹۷۳۵

اطلاعات رکورد کتاب‌شناسی: فیا

چگونه آدم‌ها را بفخوانیم؟
تحلیل، ترک و پیش‌بینی احساسات، افکار و رفتار افراد

پاتریک کینگ

مترجم: دکتر علی (علینا) تهمتن

پرواستاد فاطمه وزیرکی

مدیر گروه و مدیر آموزشی

همکاران آمانت‌سازی: آزاده دستمالچی، زهرا باربان

چاپ: سورمان

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

چاپ اول: تابستان ۱۴۰۳، تهران

ناظر فنی چاپ: رحمان شفیعی

شبهکد: ۹۷۸-۶۲۲-۹۰۳۹۶-۵-۵

گرمصد: ۲۲۰۰۰۰ تومان

حق چاپ و انتشار محفوظ و مخصوص نشر دیوار است.
هرگونه کتبی و استفاده از این اثر، مشروط به دریافت اجازه‌ی کتبی ناشر است.

نشانی: تهران، کارگر شمالی،

خیابان چهارم (موازی بزرگراه شهید گمنام)،

نمایشگاه، پلاک ۲

divarpub © ۸۸۳۳۳۵۸

مقدمه	۷
اشتباه ما چیست	۱۳
اهمیت واقع‌گرایی در تحلیل افراد	۱۸
فصل یک انگیزه، عاملی برای پیش‌بینی رفتار	۲۵
انگیزه، نمایانگر سایه‌های ذهنی	۲۷
کودک درون ما هنوز زنده است	۳۶
عامل ایجاد انگیزه، لذت یا رنج	۳۹
هرم نیازها	۴۷
مراقبت از ایگو	۵۳
فصل دو حالت‌های صورت، بدن و اعضا	۶۹
به صورت‌نگاه کن	۷۰
زبان بدن	۷۸
همه‌چیز را کنار هم قرار دهید	۹۱
بدن انسان را یک کل ببینید؛ این‌طور بخوانیدش	۹۹
به مجموع پیام‌هایی که منتقل می‌شود توجه کنید	۱۰۳

علم شخصیت‌شناسی و انواع شخصیت‌ها	فصل سه	۱۰۹
آزمون شخصیت		۱۱۰
آزمون پنج جنبه‌ی بزرگ شخصیت		۱۱۱
یونگ و آزمون ام‌بی‌تی‌آی		۱۲۱
مزاج‌های کبیرسی		۱۲۹
انیاگرام: نه تیپ شخصیتی		۱۳۴
مبانی دروغ‌سنجی و معایب آن	فصل چهار	۱۴۱
مشکل: عدم قطعیت		۱۴۳
همه‌چیز پیرامون گفت‌وگو پیش می‌رود		۱۴۷
سوالات غیرمنتظره پرسید		۱۵۱
بار شناختی را افزایش دهید		۱۵۳
چگونه در تشخیص دروغ حرفه‌ای‌تر عمل کنید		۱۶۰
استفاده از قدرت مشاهده	فصل پنج	۱۶۵
نحوه‌ی استفاده از روش «پرش نازک»		۱۶۶
بررسی هوشمندانه		۱۷۱
افراد را مانند شرلوک هولمز بخوانید		۱۷۷
مشاهده‌ی فعال؛ سؤال‌هایی کاربردی برای کشف شخصیت افراد		۱۹۳
سؤال غیر مستقیم؛ پاسخ مستقیم		۱۹۵

مقدمه

تابه حال شده بعد از ملاقات با کسی حس کنید موهبتی طبیعی برای درک دیگران دارد؟ به نظر می‌رسد چنین افرادی به طور غریزی می‌توانند علت اعمال و رفتار دیگران را تشخیص دهند، آن‌هم در حدی که بیش‌تر اوقات می‌توانند احساسات و سخنان دیگران را پیش‌بینی کنند.

این دسته از افراد می‌دانند چگونه باید صحبت کنند تا توسط دیگران پذیرفته شوند؛ همان‌هایی که سریع متوجه می‌شوند چه کسی دروغ می‌گوید یا چه کسی سعی دارد آن‌ها را فریب دهد. افرادی که این ویژگی‌ها را دارند اکثر مواقع می‌توانند به احساسات دیگران پی ببرند و حتی بیش از آن‌چه خود فرد فکرش را بکند انگیزه‌های او را درک کنند.

می‌تواند توانایی فوق‌العاده‌ای باشد، مگر نه؟ راستی این افراد چه طور این کار را انجام می‌دهند؟

حقیقت این است که این توانایی اصلاً اسرارآمیز نیست و مهارتی است مانند هر مهارت دیگری؛ می‌توان آن را آموخت و به آن مسلط شد. این در حالی است که برخی آن را هوش هیجانی یا نوعی آگاهی ساده‌ی

اجتماعی می‌دانند برخی دیگر هم ممکن است آن را شبیه کاری بدانند که روان‌شناسان بالینی یا روان‌پزشکان در اولین دیدار با بیمار انجام می‌دهند، اما باید گفت که این مهارت از آن مهارت‌هایی است که با کسب تجربه‌ی بیش‌تر ارتقا می‌یابد؛ مانند مهارت یک مأمور کارکشته‌ی افسی‌آی^۱، کارآگاهی ماهر یا یک افسر پلیس.

در این کتاب قصد داریم تمام راه‌وروش‌هایی را بررسی کنیم که می‌توانیم از طریق آن‌ها این مهارت را در خود پرورش دهیم، آن هم بدون این که نیازی باشد بابتش مدرک روان‌شناسی بگیریم یا به اندازه‌ی یک افسر آموزش دیده در سازمان سیا^۲ تجربه کسب کنیم.

بدون شک توانایی خواندن و تحلیل افراد مهارت ارزشمندی است. ما دائماً با افراد متفاوتی تعامل برقرار می‌کنیم و برای این که بتوانیم زندگی موفق و مطلوبی داشته باشیم باید با آن‌ها همکاری کنیم. وقتی یاد بگیریم که شخصیت، رفتار و نیت‌های ناگفته‌شان را سریع و دقیق تحلیل کنیم می‌توانیم ارتباط مؤثرتری برقرار کنیم و، بی‌تعارف، به آن چه می‌خواهیم برسیم.

می‌توانیم به شکلی ارتباط برقرار کنیم که مخاطب موردنظر خود را هدف قرار دهیم و بفهمیم چه زمانی دارد فریب‌مان می‌دهد یا کی داریم بر او تأثیر می‌گذاریم. این مهارت حتی به ما کمک می‌کند که تفاوت‌های دیگران و ارزش‌های‌شان را راحت‌تر درک کنیم. اگر می‌خواهید کسی را که تازه ملاقات کرده‌اید با بررسی شبکه‌های اجتماعی‌اش بیش‌تر بشناسید، با یک کارمند جدید مصاحبه کنید یا بفهمید که آیا تعمیرکار ماشین‌تان راست

۱. FBI: اداره‌ی تحقیقات فدرال ایالات متحده‌ی آمریکا.

۲. CIA: آژانس مرکزی اطلاعات دولت آمریکا.

می‌گوید، خواندن افراد مهارتی است که در این مواقع بسیار به کارتان می‌آید و از همه مهم‌تر یادگیری آن بدون هزینه است.

وقتی فکرش را بکنید واقعاً شگفت‌انگیز است. افرادی را در نظر بگیرید که تا به حال ملاقات کرده‌اید. شخصیت آن‌ها برای‌تان یک معما است، مگر نه؟ فکر کنید بتوانید بفهمید که در ذهن آن‌ها چه می‌گذرد، به چه چیزی فکر می‌کنند، چه احساسی دارند، چه برنامه‌ای دارند و بتوانید بفهمید معنا و علت رفتارشان چیست، چه چیزی به آن‌ها انگیزه می‌دهد و حتی چه دیدگاه و درکی درباره‌ی دنیای اطرافشان دارند.

دنیای هر کس برای ما مثل جعبه‌ی سیاه است. برای این که بدانیم درون این جعبه چه می‌گذرد باید دقت کنیم که چه چیزی از این جعبه بیرون می‌ریزد؛ یعنی همان کلماتی که فرد به زبان می‌آورد، حالت‌های چهره و زبان بدنش، اعمالش، گذشته‌ای که با این فرد داشته‌ایم، ظاهرش، لحن و کیفیت صدایش و سایر ویژگی‌های شخصیتی‌اش.

قبل از این که جلوتر برویم بهتر است به این واقعیت غیرقابل انکار اشاره کنیم که انسان‌ها موجوداتی پیچیده، زنده و در حال تغییرند که تجربه‌ی روانی‌شان اساساً درون‌شان شکل گرفته و بسته می‌شود. اگرچه برخی ممکن است ادعاهایی غیر از این داشته باشند، هیچ‌کس نمی‌تواند با اطمینان کامل بگوید که کسی را کاملاً می‌شناسد و از تمام ویژگی‌های شخصیتی‌اش آگاه است.

باین حال می‌توانیم مهارت خود را در خواندن علایم قابل مشاهده افزایش دهیم. «نظریه‌ی ذهن»^۱ اصطلاحی است که به توانایی تفکر

درباره‌ی واقعیت‌های شناختی و هیجانی دیگران اطلاق می‌شود. این تمایلی کاملاً انسانی است که بخواهیم از افکار، احساسات و اعمال دیگران الگویی بسازیم. این الگو هم، مانند هر الگوی دیگری، نوعی ساده‌سازی از ناخودآگاه و پیچیدگی شخصیت واقعی فرد موردنظرمان است. مانند هر الگویی، این الگو هم محدودیت‌هایی دارد و همیشه واقعیت را به درستی توضیح نمی‌دهد.

هدف ما از یادگیری این است که توانایی مان را برای تحلیل افراد بهبود بخشیم تا بتوانیم به بهترین شکل علت رفتار آن‌ها را حدس بزنیم. کاری که یاد می‌گیریم انجام دهیم این است که حتی الامکان داده‌هایی با کیفیت بالا درباره‌ی یک شخص جمع‌آوری و آن‌ها را هوشمندانه تحلیل کنیم. اگر بتوانیم این داده‌های کوچک را در الگوی الگوهای پایا و دقیق از سرشت انسان وارد کنیم، خروجی بهتر و درک عمیق‌تری از شخصیت فرد موردنظرمان خواهیم داشت. همان‌طور که یک مهندس می‌تواند به یک ماشین پیچیده نگاه کند و فرایند و عملکرد آن را استنباط کند، ما نیز می‌توانیم یاد بگیریم که به انسان‌های زنده و واقعی نگاه و آن‌ها تحلیل کنیم تا درک بهتری از چیستی، چرایی و چگونگی رفتار آن‌ها داشته باشیم.

در فصل‌های بعدی الگوهای گوناگونی را بررسی خواهیم کرد. باید گفت که این الگوها نظریه‌هایی متناقض نیستند، بلکه روش‌های متفاوتی برای نگاه کردن به شخصیت انسان‌اند. وقتی تمام این الگوها را با هم استفاده کنیم درک تازه‌ای از اطرافیان مان به دست خواهیم آورد. این‌که با این درک چه کنیم به خودمان بستگی دارد. با استفاده از آن

می‌توانیم نگرش‌مان را در باره‌ی عزیزان‌مان عمیق‌تر و دلسوزانه‌تر کنیم. می‌توانیم از دانشی که به دست می‌آوریم در محیط کار یا هر جایی استفاده کنیم که باید با افراد متفاوتی تعامل و همکاری داشته باشیم. می‌توانیم با استفاده از آن به پدر و مادر یا همسری بهتر تبدیل شویم. می‌توانیم از آن برای بهبود گفت‌وگوهای روزانه‌مان، تشخیص افراد دروغ‌گویی که نیت‌های پنهانی دارند یا برای آشتی دادن افراد در اختلافات و بحث‌ها استفاده کنیم.

لحظه‌ای که برای اولین بار با شخص جدیدی روبه‌رو می‌شویم لحظه‌ای است که به داشتن قدرت درک و تحلیل بیش‌ترین نیاز را داریم. حتی افرادی که هوش هیجانی و اجتماعی کمی دارند هم اگر به اندازه‌ی کافی با دیگران ارتباط برقرار کنند می‌توانند در مورد آن‌ها نکاتی بیاموزند. اما آن‌چه در این کتاب بر روی آن تمرکز کرده‌ایم در درجه‌ی اول مهارت‌هایی است که به شما امکان می‌دهد پس از تنها یک مکالمه اطلاعات مفید و موثقی در مورد افرادی جمع‌آوری کنید که تقریباً با آن‌ها بیگانه‌اید.

در ادامه به شکلی دقیق چگونگی تسلط یافتن بر مهارت تصمیم‌گیری سریع و درست، ارزیابی شخصیت‌ها و ارزش‌های افراد از روی گفتار، رفتار و حتی داری‌های شخصی‌شان، نحوه‌ی خواندن زبان بدن و حتی تشخیص دروغ را در همان لحظه‌ای که به زبان فرد دروغ‌گو می‌آید بررسی خواهیم کرد.

قبل از این که وارد بحث شویم باید به نکته‌ای دیگر هم توجه کنیم: تحلیل و خواندن افراد بسیار فراتر از حدس زدن راجع به آن‌ها یا پیش‌بینی واکنش‌های احساسی‌شان است. شاید غریزه‌ی انسانی و احساس درونی هم نقشی ایفا کند، اما تمرکز ما در این کتاب بر روش‌ها و الگوهایی است که

شواهد نظری معتبری دارند و به دور از سوگیری‌های بیجا و پیش‌داوری‌اند. هدف این است که تحلیل‌های مان دقیق باشند تا بتوانیم از آن‌ها به‌درستی بهره ببریم.

وقتی می‌خواهیم دیگران را تحلیل کنیم، تمرکزمان بر این است که رویکردی اصولی و منطقی در پیش بگیریم.

منشأ یا علت رفتاری که در مقابل خود می‌بینیم چیست؟ یعنی چه تاریخچه‌ای پشت این رفتار پنهان است؟

مکانیسم‌های روان‌شناختی، اجتماعی و فیزیولوژیکی رفتاری را بشناسیم که شاهدش هستیم.

بدانیم نتیجه یا تأثیر پدیده‌ی پیش‌روی مان چیست. به عبارت دیگر، آن‌چه می‌بینیم چه عواقبی در همان شرایط خاص خواهد داشت؟ چه رویدادهای خاصی، چه رفتارهایی از سمت دیگران یا حتی واکنشی از سمت خودمان محرک رفتار پیش‌روی مان است؟

در فصل‌های بعدی روش‌های هوشمندانه‌ای را بررسی می‌کنیم؛ روش‌هایی که تحلیل‌های منطقی و مبتنی بر داده‌ای را سازمان‌دهی می‌کنند که از شخصیت افراد پیچیده و شگفت‌انگیز زندگی‌تان به دست آورده‌اید. خواهید دید که این نوع تحلیل پایه‌و‌اساس سایر توانایی‌های‌تان است و به بهبود آن‌ها کمک می‌کند؛ مثلاً چگونگی خواندن افراد به تقویت احساس هم‌دردی شما کمک می‌کند، مهارت‌های ارتباطی‌تان را بهبود می‌بخشد، توانایی مذاکره و گفت‌وگوی‌تان را تقویت می‌کند، به شما کمک می‌کند حدود مرزهای بهتری برای خود تعیین کنید و در نهایت به شما کمک می‌کند خودتان را بهتر درک کنید.

اشتباه ما چیست

بسیاری از افراد بر این باورند که «با همه رفتار خوبی دارند».

ادعا می‌کنید که انگیزه‌های دیگری را درک می‌کنید اما آیا تابه‌حال شده تأمل کنید و به این ادعای خود شک کنید؟ متأسفانه مشکلی که همه‌ی ما داریم سوگیری تأییدی است. در چنین موقعیت‌هایی ذهن زمان‌هایی را به یاد می‌آورد که ارزیابی‌های مان درست از آب درآمده و تمامی لحظاتی را که در فرضیات مان اشتباه کرده‌ایم نادیده می‌گیرد یا کم‌اهمیت جلوه می‌دهد. در این مواقع حتی از خود نمی‌پرسید که آیا من درست فکر می‌کنم یا نه. تابه‌حال چندبار شده که بگویید «فکر می‌کردم فلانی فلان اخلاق و فلان رفتار را دارد اما وقتی با او بیش‌تر آشنا شدم متوجه شدم که اشتباه می‌کردم»؟

واقعیت این است که اکثر افراد اصلاً نمی‌توانند قضاوت‌های دقیق و درستی از شخصیت دیگران داشته باشند اما نمی‌خواهند این موضوع را قبول کنند. اگر در حال خواندن این کتاب هستید، بدانید قرار است که از نو آموزش ببینید. هیچ‌وقت انسان با از صفر شروع کردن ضرر نکرده است. تنها عاملی که می‌تواند مانع یادگیری تکنیک‌های واقعاً کارآمد شود این باور است که همه‌چیز را از قبل می‌دانید و به یادگیری نیازی ندارید!

بنابراین، با در نظر گرفتن این موضوع، چه مواردی مانع می‌شود که در خواندن افراد مهارت کسب کنید؟

اولین مورد شاید این است که در اینترنت مقاله‌ای با عنوان «پنج نشانه‌ی آشکار فرد دروغ‌گو» خوانده‌اید و در زندگی واقعی به دنبال این

نشانه‌ها گشته‌اید تا افراد دروغ‌گو را تشخیص دهید. حال مشکل چیست؟ واضح است! آیا فرد صرفاً به این دلیل که دارد دروغ می‌گوید به بالا و سمت چپ نگاه می‌کند؟ اگر چیزی روی سقف توجه او را جلب کرده باشد چه؟ به همین ترتیب، شخصی که در مکالمه مرتکب یک «لغزش فرویدی»^۱ جالب می‌شود یا به زبان خودمانی «سوتی» می‌دهد شاید می‌خواهد رازی مهم و شوکه‌کننده درباره‌ی خودش به شما بگوید، شاید هم از خستگی و کمبود خواب حواسش نبوده و به معنای واقعی کلمه اشتباه کرده است. مهم موقعیتی است که در آن قرار دارد.

به همین خاطر نمی‌توانیم از طریق یک گفته‌ی فرد، حالت چهره، رفتار یا اعمالش در لحظه‌ای خاص چیزی قطعی در مورد شخصیتش بگوییم. تا به حال شده کاری انجام دهید که اگر آن را به‌تنهایی و بدون در نظر گرفتن شرایط قبل و بعدش بررسی می‌کردید به نتایجی کاملاً بی‌معنا در مورد شخصیت‌تان دست می‌یافتید؟ تحلیل افراد فقط باید از طریق داده‌ها صورت گیرد؛ آن‌هم نه داده‌ای واحد، بلکه مجموعه‌ای از داده‌ها که آن‌ها را براساس طیف گسترده‌تری از اعمال و رفتار فرد به دست آورده باشیم.

به علاوه این طیف گسترده باید در بستر آن فرهنگی باشد که شخص مورد تحلیل‌تان از آن می‌آید. برخی از علایم عمومی‌اند، درحالی‌که برخی دیگر می‌توانند متفاوت باشند. مثلاً صحبت کردن در حالتی که دست در جیب باشد در بیش‌تر فرهنگ‌ها حرکتی توهین‌آمیز انگاشته می‌شود یا مثلاً

1. Freudian slip

ارتباط چشمی می‌تواند امری چالش‌برانگیز باشد، چون در فرهنگ‌های گوناگون معنای متفاوتی دارد. در فرهنگ امریکا، به طور کلی، ارتباط چشمی تشویق می‌شود و نشانه‌ی هوش و صداقت است. در مقابل، در کشورهایمانند ژاپن، ارتباط چشمی ممنوع است چون آن را نوعی بی‌احترامی می‌دانند. به همین خاطر ممکن است رفتاری در فرهنگ شما معنای خاصی بدهد و در فرهنگ‌های دیگر معنای کاملاً متفاوتی داشته باشد. در ابتدا کمی برای تان سخت خواهد بود که این الگوهای تفسیر رفتار را یاد بگیرید، اما با تمرین می‌توانید در آن‌ها تبحر پیدا کنید.

اگر فردی طی مکالمه‌ی کوتاهی یک رفتار غیرعادی را پنج‌بار انجام دهد، این همان رفتاری است که باید به آن توجه کنید. اما با یک‌بار دیدن رفتاری خاص در فردی نمی‌توانید او را قضاوت کنید، مثلاً اگر فردی بگوید: «من فلان زن را می‌شناسم. درون‌گراست چون یک‌بار او را در حال کتاب خواندن دیدم.» نمی‌توانید با استناد به این حرفش او را استاد کشف روان‌انسان خطاب کنید! به همین خاطر، جا دارد که به اصل مهم دیگری اشاره کنیم؛ این که در تحلیل‌های مان باید به رفتار معیار طرف مقابل نگاه کنیم. مثلاً فرض کنید فرد مقابل تان با شما تماس چشمی زیادی برقرار می‌کند، لبخند می‌زند، از شما تعریف می‌کند، سر تکان می‌دهد، حتی گاهی اوقات بازوی شما را لمس می‌کند. شاید در وهله‌ی اول با خود نتیجه بگیرید که این فرد واقعاً به شما علاقه‌مند شده تا این که ببینید او با هر فردی که ملاقات می‌کند چنین رفتاری دارد. در واقع این فرد هیچ علاقه‌ای به شما نشان نداده است که فراتر از رفتار معیاریش باشد، بنابراین تمام مشاهدات تان کاملاً برخلاف آن چیزی است که به نظر می‌آید.

نکته‌ی آخر این که در خواندن شخصیت افراد عاملی وجود دارد که اغلب نقطه ضعف محسوب می‌شود و آن خود شما هستید. گاهی اوقات متوجه می‌شوید که فردی دارد شما را فریب می‌دهد، اما حس شک و ذات محتاط خود را نادیده می‌گیرید؛ نمی‌خواهید این واقعیت را بپذیرید که فریب خورده‌اید و نتوانسته‌اید جلوی این اتفاق را بگیرید.

شاید به نظر نیاید اما این نکته می‌تواند کلید اصلی شناخت شخصیت افراد باشد. پیش از این که تحلیل‌های مان را آغاز کنیم، باید مطمئن شویم که حداقل شناختی از شخصیت خود داریم. اگر ندانید چگونه نیازها، ترس‌ها، فرضیات و تعصبات خود را منعکس می‌کنید، مشاهدات و نتیجه‌گیری‌های‌تان درباره‌ی شخصیت دیگران چندان اهمیتی نخواهد داشت. در واقع ممکن است مسیری پُر پیچ‌وخم و انحرافی را برای شناخت خودتان و مشکلات شناختی و هیجانی‌ای که دارید دنبال کنید. به مثال زیر توجه کنید تا بهتر متوجه این موضوع شوید.

فرض کنید در حال مصاحبه با فردی هستید که شرکت شما قصد استخدامش را دارد. زمان کوتاهی دارید تا تصمیم بگیرید آیا او با بقیه‌ی اعضای گروه سازگار است یا خیر. متوجه می‌شوید که او خیلی سریع صحبت می‌کند و گاهی اوقات من من می‌کند. روی لبه‌ی صندلی نشسته و دستانش را محکم به هم گره کرده است. آیا می‌توان گفت که او فردی بسیار مضطرب و بدون اعتماد به نفس است؟ اگر لحظه‌ای از قضاوت دست بردارید یا دتان می‌افتد که همه ممکن است در مصاحبه‌ی کاری مضطرب شوند (به عبارتی یعنی شرایط او را درک می‌کنید).

می‌بینید که او بیش از یک‌بار به این موضوع اشاره کرده است که

کارفرمای قبلی اش در مورد زمان سخت‌گیر بوده، درحالی‌که او ترجیح می‌دهد مستقل کار کند و خودش زمانش را مدیریت کند. کنجکاو می‌شوید که آیا این حرفش به این معناست که او در اجرای دستورات کارفرمایش ضعیف عمل می‌کند یا واقعاً فردی مستقل و فعال است. شما هیچ مبنایی ندارید که او را بشناسید، بنابراین از او در مورد روزهای دانشگاه و رشته‌اش سؤال می‌کنید. در مورد پروژه‌های تحقیقاتی دانشگاهش می‌گویید که تنهایی انجام‌شان داده است و این که دقیقاً مطابق با توصیه‌های استاد راهنمایش عمل کرده است. از این حرف نتیجه می‌گیرید که اگر پروژه‌ای برایش اهمیت داشته باشد، راحت می‌تواند زیر نظر یک مدیر کار کند. اگر فقط روی مضطرب بودن او متمرکز می‌کردید خیلی به نتیجه نمی‌رسیدید. می‌دانید طبق اصول کارگزینی این که مصاحبه‌شونده از کارفرمای قبلی اش بد بگوید یک نشانه‌ی منفی است، اما شما در این مصاحبه فقط به دنبال معایب او نمی‌گردید. حتی ممکن است با خود فکر کنید که شاید علت اضطراب او نحوه‌ی سؤال کردن و حالت خودتان باشد. می‌دانید قد بلند، صدای بم و حالت جدی صورتتان ممکن است باعث اضطراب او شود و او نتواند شخصیت اصلی خود را نشان دهد، پس نباید به همین چند نشانه‌ی ساده اکتفا کنید.

با به خاطر سپردن چند اصل ساده می‌توانیم مطمئن شویم که تحلیل‌های مان همیشه مطابق با شرایط، سنجیده و واقعی است. تحلیل افراد به معنای این است که اطلاعات جمع‌آوری شده را به یک نظریه‌ی کاربردی منسجم تبدیل کنیم نه این که صرفاً چند رفتار کلیشه‌ای را تشخیص دهیم و به نتایج پیش‌پاافتاده برسیم.

اهمیت واقع‌گرایی در تحلیل افراد

«دیشب پسرعمویت از شوخی‌ای که در مورد سیاست کردی ناراحت شد!»

«ناراحت؟ نه، ناراحت نشد؛ یادم هست که داشت می‌خندید!»
 «جدی؟ حس کردم اخم کرده بود و فکر کردم از دستت عصبانی شده...»

تابه حال شده در حین گفت‌وگو با گروهی از افراد متوجه شوید که ارزیابی‌های کاملاً متفاوتی از یک واقعه دارند؟ گاهی اوقات افراد بر سر این اختلاف نظر دارند که آیا کسی در حال جلب توجه است، ناراحت یا دلخور شده، بی‌حوصله است یا دارد بی‌احترامی می‌کند. در چنین حالتی حس می‌کنید که با چند واقعیت کاملاً جداگانه سروکار دارید.

برخی از مطالعات نشان می‌دهند که تنها ۷ درصد از ارتباطات ما کلامی است و ۵۵ درصد آن با زبان بدن صورت می‌گیرد. با توجه به این موضوع، سخنی که فرد به زبان می‌آورد نمی‌تواند شاخص مناسبی برای پیامی باشد که می‌خواهد منتقل کند. حتی لحن فرد ۳۸ درصد از پیام او را منتقل می‌کند. اکنون می‌توان متوجه شد که چرا اکثر افراد گفت‌وگوهای گروهی را به خاطر نظرات متضادی که در باره‌ی یک رویداد دارند ترک می‌کنند؛ علتش استفاده از شاخص‌های نادرست برای نتیجه‌گیری و قضاوت است. برای این که بتوانید پیام یا مقصود واقعی فردی را متوجه شوید که با او در حال گفت‌وگو هستید، باید هم نشانه‌های کلامی و هم نشانه‌های غیرکلامی او را در نظر بگیرید.

قبلاً به این موضوع اشاره کردیم که صرفاً ادعای «اجتماعی» بودن دلیل بر این نیست که بتوانید افراد را به خوبی درک کنید، اما موضوعی وجود دارد که نشان می‌دهد با روشی علمی می‌توان این قابلیت را در افراد اندازه‌گیری کرد. سایمون بارون کوهن^۱ (پسر عموی کم‌دین معروف ساشا بارون کوهن^۲) آزمونی را برای ارزیابی هوش اجتماعی افراد ابداع کرده است. نمره‌ی این آزمون از ۱ تا ۳۶ است. نتایج کم‌تر از ۲۲ در افرادی مشاهده می‌شود که اوتیسم دارند و میانگین نمره حدود ۲۶ است.

این آزمون از شما می‌خواهد که فقط با نگاه کردن به دیگران به احساسات آن‌ها پی ببرید؛ یعنی به نوعی میزان هم‌دلی شما را محک می‌زند. مثلاً تابه‌حال شده فردی را ببینید که لبخند می‌زند اما حس کنید از ته دل ناراحت است؟ به طور کلی هوش اجتماعی با میزان مهارتی که در خواندن افراد دارید مرتبط است. هر چه از هوش اجتماعی بالاتری برخوردار باشید روحیه‌ی تیمی بالاتری خواهید داشت، بهتر در گروه فعالیت می‌کنید، درک و هم‌دلی‌تان بالا می‌رود و در نهایت مهارت‌تان در خواندن افراد بیش‌تر خواهد شد.

اگر کنج‌کاوید، می‌توانید به سایتی که در آخر این بخش آمده مراجعه کنید و آزمون بدهید. این آزمون در ابتدا از شما می‌خواهد به تصویر چند جفت چشم نگاه کنید و با توجه به آنچه در چشمان افراد می‌بینید یک حس را بین چهار احساس انتخاب کنید تا حالات آن‌ها را شرح دهید. از نتایجی که پس از انجام آزمون به دست می‌آورد شگفت‌زده خواهید شد.

البته باید گفت که این آزمون مانند هر آزمون دیگری ایرادها و محدودیت‌هایی دارد. مثلاً ممکن است شما هوش اجتماعی بالایی داشته باشید، ولی چون آزمون به زبان انگلیسی و مطابق با فرهنگ غرب است، اگر زبان‌تان خوب نباشد، باید ترجمه و تفسیر نتایج‌تان محتاطانه و با دقت انجام شود، در غیر این صورت ممکن است نتایج درستی دریافت نکنید. این آزمون نشان می‌دهد که با وجود اطلاعات کم و فقط با نگاه به چشمان افراد چه قدر می‌توانید در درک احساسات‌شان موفق عمل کنید.

اما این تنها بخش کوچکی از یک معمای بزرگ است. این آزمون نشان می‌دهد که همه‌ی ما مهارت‌های اجتماعی یکسانی نداریم و شاید کم‌تر از آن میزانی که فکر می‌کنیم مهارت داشته باشیم. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که همیشه حدس و گمان یا تکیه بر مشاهدات کافی نیست، چرا که ممکن است ارزیابی‌ها و قضاوت‌های اشتباهی راجع به افراد داشته باشیم. وقتی با اعماق وجود، ذهن و کرون مهم و پنهان انسان‌ها سروکار داریم، باید تلاش کنیم واقع‌گرا باشیم. همیشه نمی‌توانیم به اولین حسی اعتماد کنیم که در ما ایجاد می‌شود. اگر آزمون بالا را انجام دادید و فقط ۲۶ امتیاز از ۳۶ امتیاز را کسب کردید، بدانید که از هر ۳۶ تعامل با انسان‌ها ده مورد را به اشتباه تعبیر می‌کنید.

علت چیست؟ چه نکته‌ی دیگری را جا انداخته‌اید؟

باید گفت که در هر موقعیت اجتماعی نگاه به چشمان افراد تنها بخش کوچکی از اطلاعات موردنیاز را به شما می‌دهد. حالت و زبان بدن فرد، آن‌چه می‌گوید (و آن‌چه نمی‌گوید)، لحنش، نگرشش، موضوعی که با هم درباره‌اش گفت‌وگو می‌کنید، همگی مواردی هستند که می‌توانید برای

خواندن فرد مقابلتان از آن‌ها بهره‌بردارید. در این آزمون تنها سرنخ شما چشمان افراد است که برای نتیجه‌گیری نهایی کافی نیست. بنابراین اگر در آزمون نمره‌ی خیلی بالایی نگرفتید نگران نباشید و فکر نکنید اوتیسم یا هوش هیجانی پایینی دارید. همان‌طور که گفتیم، در زندگی واقعی ما در یک لحظه‌ی گذرا با تصاویر و حالت‌های متعدد فرد مواجه می‌شویم که چشمان او فقط بخش کوچکی از آن است. بنابراین ممکن است با کنار هم قرار دادن این اطلاعات و سایر اطلاعاتی که در اختیار دارید بهتر از آن چیزی باشید که فکرش را می‌کنید.

این آزمون را الآن انجام دهید و یک یا دو ماه بعد از خواندن این کتاب وقتی با روش‌های ارائه‌شده برای بهبود مهارت خواندن افراد آشنا شدید دوباره آن را انجام دهید. مطمئن باشید با نتایج جالبی مواجه خواهید شد. هم‌دلی و مهارت‌های ارتباط اجتماعی را نمی‌توان به حد کمال رساند اما می‌توان آن‌ها را تقویت کرد و بهبود بخشید. حالا که میزان مهارتتان در خواندن افراد را تا حدی سنجیدید و کمی دستتان آمد که در چه مرحله‌ای هستید، وقت آن است که به سراغ نظریه‌ها و الگوهایی برویم که با استفاده از آن‌ها می‌توانید مهارت خود را به سطح شرلوک هولمز برسانید.

جمع‌بندی

اکثر ارتباطاتی که بین افراد صورت می‌گیرد ماهیتی غیرکلامی دارد. افراد زمانی از زبان خود استفاده می‌کنند که نمی‌توانند پیام خود را انتقال دهند.

همین موضوع خواندن افراد را به مهارتی ارزشمند در زندگی تبدیل می‌کند که از قضا مزایای بی‌شماری هم دارد. همه‌ی ما از استعداد‌های متفاوتی برخورداریم ولی می‌توانیم این مهارت را در خود پرورش دهیم، البته تا زمانی که با خودمان صادق باشیم و بدانیم از کجا باید شروع کنیم.

تفاوتی ندارد که از چه نظریه یا الگویی برای تحلیل و تفسیر مشاهدات خود استفاده می‌کنید، هنگام تحلیل دیگران فقط باید موقعیت، شرایط و عوامل مؤثر بر آن موقعیت را در نظر بگیرید. اگر فقط یک نشانه‌ی انزواطلبی در فردی ببینید و بخواهید با آن قضاوتی کنید، بدانید که قضاوت‌تان اشتباه خواهد بود. باید در شرایط و زمان‌های گوناگون و با در نظر گرفتن عوامل متفاوت درباره‌ی شخصیت افراد قضاوت کنید. فرهنگی که افراد از آن می‌آیند نیز عامل مهم دیگری است که به تحلیل صحیح و قضاوت مطابق با شرایط کمک خواهد کرد.

در نظر گرفتن رفتار دیگران به تنهایی بی‌معناست، باید ابتدا یک رفتار معیار از طرف مقابل پیدا کنید تا بدانید چگونه باید رفتارهای او را تفسیر کنید؛ یعنی باید دقیقاً متوجه شوید که فرد به طور معمول چه رفتاری دارد تا زمانی که دیگر آن رفتار معمول را نداشت بتوانید تشخیص دهید و تفسیر دقیقی از زمان‌هایی به دست آورید که او خوشحال، هیجان‌زده، ناراحت و... است.

در نهایت زمانی که خودمان را بشناسیم، در خواندن افراد هم به درجه‌ی بالایی می‌رسیم. باید بدانیم که چه گرایش‌ها، انتظارات، ارزش‌ها و انگیزه‌های ناخودآگاهی را به میان می‌آوریم تا بتوانیم شرایط را تا حد امکان بی‌طرفانه و عینی ببینیم و واقع‌گرا باشیم. نباید اجازه دهیم که بدبینی

جلو قضاوت درست‌مان را بگیرد چرا که اغلب اوقات رسیدن به قضاوت و نتیجه‌گیری منفی‌تر آسان‌تر است؛ حتی اگر نتیجه‌گیری مثبت‌اندیشانه‌تری وجود داشته باشد که به همان اندازه محتمل باشد و بتواند جایگزین آن شود. برای این که بتوانید در حین خواندن این کتاب بینش بهتری برای تقویت مهارت‌های اجتماعی‌تان داشته باشید باید پیش از شروع بدانید که میزان مهارت‌تان در تحلیل چه قدر است. آزمونی که سایمون بارون کوهن ارائه کرده و پیش از این به آن اشاره کردیم به شما کمک می‌کند تا میزان مهارت‌تان در خواندن احساسات افراد را در حال حاضر بسنجید. همچنین روش خوبی برای درک این است که در خواندن افراد آن قدرها که فکر می‌کردیم خوب نیستیم.

با جست‌وجوی این لینک در اینترنت می‌توانید وارد این آزمون شوید:

<http://socialintelligence.labinthewild.org>