

ده فرمان اف بی آی برای تحلیل رفتار غیر کلامی

مکمل محسن احمدی

Mohsen.Ahmadi@Yahoo.com

کجا و چگونه نگه می‌دارند.

فرمان ششم: همواره رفتارهایی را که به دنبال هم و یا با هم می‌آیند، مشاهده کنید

به‌عنوان مثال، اگر یک مذاکره‌کننده‌ی تجاری مجموعه‌ای از رفتارهای نشان‌دهنده‌ی استرس را نشان می‌دهد و پس از آن رفتارهای آرامش‌دهنده را به نمایش می‌گذارد، به این معنا است که وی در حال چانه‌زنی از موضع ضعف است.

فرمان هفتم: تغییرات در رفتار افراد را که نشان‌دهنده‌ی تغییرات در افکار، احساسات، و علایق آنها است، به دقت رصد کنید

مشاهده‌ی دقیق تغییرات ناگهانی در رفتار افراد به شما امکان می‌دهد که برخی از اتفاقات و حالتها را پیش از وقوع پیش‌بینی کنید؛ زیرا اطلاعات مفیدی در ارتباط با موارد بالا در اختیار شما قرار می‌دهد. زمانی که از طریق تلفن خبر بدی می‌شنویم که برای ما ناراحت‌کننده است، تغییرات واضحی در حرکات و حالات بدن در ما ایجاد می‌شود.

فرمان هشتم: رفتارهای غیر کلامی غیر واقعی و گمراه‌کننده را هم باید حتماً بیاموزید
توانایی تشخیص رفتارهای واقعی گمراه‌کننده، نیاز به تمرین و تجربه دارد. این کار مستلزم مشاهده‌ی دقیق و داوری آگاهانه است. با مشاهده‌ی مداوم و عمیق است که از ظرفیتهایی آگاه می‌شوید که نشان‌دهنده‌ی صداقت آنها است.

فرمان نهم: تشخیص راحتی و ناراحتی افراد به شما کمک می‌کند مهمترین رفتارهای غیر کلامی آنها را بشناسید

در ارتباط با رفتارهای غیر کلامی، دو مقوله‌ی بسیار اساسی وجود دارد: راحتی و ناراحتی. توانایی تشخیص رفتارهای منعکس‌کننده‌ی راحتی و ناراحتی در افراد به شما کمک می‌کند رازهای بدن و ذهن آنها را دقیقتر درک کنید. باید بتوانید رفتارهای غیر کلامی

دارند، اما از این نگرانی بتدریج کاسته خواهد شد. اگر در جریان مصاحبه مجدداً این حالت برای آنها به وجود بیاید، باید دلیل این امر مورد بررسی قرار گیرد.

فرمان سوم: رفتارهای غیر کلامی عمومی را بشناسید

به‌عنوان مثال، هنگامی که افراد لبهای خود را به هم می‌فشارند به نحوی که از دیده پنهان شوند، معمولاً مشکلی دارند و یا از چیزی ناراحت هستند. این رفتار در بسیاری از جوامع و در حالات مختلف معنای یکسانی دارند.

علت اینکه رفتارها عمومی یا جهان‌شمول تلقی می‌شوند این است که از سوی بسیاری از مردم به یک شکل انجام می‌شوند. به‌عنوان مثال، فشار دادن لبها در بسیاری از شرایط و از سوی بیشتر مردم نشانه‌ی این است که فرد مشکلی دارد و یا از چیزی ناراحت است.

فرمان چهارم: شناخت و رمزگشایی رفتارهای غیر کلامی منحصر به فرد را بیاموزید

اگرچه بخش قابل توجهی از رفتارهای غیر کلامی در میان اکثر مردم عمومیت دارد، اما بخشی از آنها هم وابسته به عادتها و سبکهای فردی می‌باشد. باید الگوهای رفتارهای افرادی که غالباً با آنها در تعامل هستید (مانند اعضای خانواده، دوستان، همکاران، و...) را به دقت رصد کنید و بشناسید. به‌عنوان مثال، اگر معلمی متوجه شود که یکی از دانش‌آموزان خود در زمان امتحان سرش را تکان می‌دهد و لبهایش را گاز می‌گیرد، باید بداند که او به اندازه‌ی کافی برای امتحان آمادگی ندارد و در نتیجه دچار اضطراب شده است.

فرمان پنجم: رفتارهای متداول نزدیکان و اطرافیان خود را بشناسید

برای اینکه رفتارهای غیر کلامی متداول نزدیکان و آشنایان خود را بشناسید، باید مشاهده کنید آنها معمولاً چگونه می‌نشینند، می‌ایستند، حرکات چهره‌ی آنها غالباً چگونه است، و یا اینکه مثلاً کیف پول خود را

ده فرمان اف بی آی (FBI) دستورالعملی است از سوی افراد کهنه‌کار و کارکنان برای مأموران آموزش دیده و با تجربه تا در هنگام بروز مخاطرات، به سرعت وارد عمل شوند.

ده فرمان اف بی آی (FBI) در واقع رمزگشایی از رفتارهای غیر کلامی است که متخصصان رفتارشناسی اعم از روانشناسی، جامعه‌شناسی، قوم‌شناسی، زبان‌شناسی و... می‌کوشند گره‌گشایی کنند. سالها پیش مأموران اف بی آی (FBI) در جزوه‌ها و کتابهای رسمی و غیررسمی حاصل این تجربیات را مکتوب کرده‌اند. از جمله این تجربه‌ها را می‌توان در کتابی با‌زیافت به نام "ما می‌خواهیم بدانیم هر کسی چه چیزی می‌گوید" (What Every Body Is Saying). کتاب "ما می‌خواهیم بدانیم هر کسی چه چیزی می‌گوید" اثر جو ناوارو این ده فرمان را آورده است، که در پی به همراه تجربیات بازرگانی جو ناوارو می‌خوانید. توسعه مهندسی بازار

جو ناوارو، مأمور کارکننده و پیشین اف بی آی، پس از سالها آموزش و تجربه، ده فرمان برای مأموران اف بی آی دارد. ده فرمان او برای رهایی از مخاطراتی است که هر لحظه می‌تواند مأموران اف بی آی را به کام مرگ بکشاند، و یا می‌تواند آنان را در مقابله با مجرمان یاری بخشد.

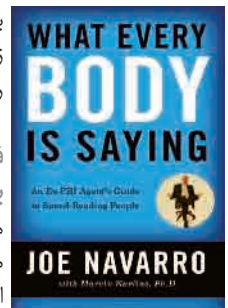
با مطالعه‌ی این ده فرمان، به همان اصولی می‌رسیم که سالهاست متخصصان می‌کوشند برای مشاهده و درک بالاتر از محیط و رفتارهای غیر کلامی به آن دست یابند. ده فرمان ناوارو عبارتند از:

فرمان اول: محیط اطراف خود را به دقت مشاهده کنید

مشاهده، اساسی‌ترین رکن رمزگشایی و استفاده از ارتباطات غیر کلامی است. مشکل اکثر مردم این است که در بیشتر لحظات زندگی خود می‌بینند، اما به دقت مشاهده نمی‌کنند. شرلوک هولمز در این زمینه می‌گوید: "شما همه چیز را می‌بینید، اما هیچ چیز را مشاهده نمی‌کنید."

فرمان دوم: رفتارهای غیر کلامی را باید در بستر شرایط خود مشاهده کنید

هر چقدر که شرایط و بستر غیر کلامی را بهتر بشناسید، معنای آن را بهتر درخواهید یافت. به‌عنوان مثال، در ابتدای یک مصاحبه‌ی شغلی، مصاحبه‌شوندگان استرس



افراد را در یکی از این دو گروه قرار دهید.

فرمان دهم: هیچ‌گاه آشکارا رفتار دیگران را مشاهده نکنید

برای رمزگشایی از رفتار غیرکلامی دیگران باید آنها را به دقت مشاهده کنید. باید به این نکته توجه داشته باشید که نباید طوری آنها را مشاهده کنید که شخص یا اشخاص از قصد شما مطلع شوند. بسیاری از افراد زمانی که می‌خواهند رفتارهای غیرکلامی طرف مقابل خود را رصد کنند، به آنها خبره می‌شوند. حالت ایده‌آل این است که بدون اینکه طرف مقابل متوجه شود، رفتار او را زیر نظر بگیرید.

این ده فرمان و بسیاری از تجربیات، در کتابی است به نوشته‌ی جو ناوارو، مأمور سابق اف‌بی‌آی. اگر علاقه‌مندید در این باره بیشتر بدانید، بهتر است به دو تجربه‌ی ناوارو اشاره کنیم که هم در مقاله با اغتشاشهای امنیتی است، و هم در گفت‌وگوها و مذاکرات تجاری.

۱- آیا مأمور امنیتی در آتش‌سوزی هتل دست دارد؟

در یک حادثه‌ی آتش‌سوزی در هتلی در پرتوریکو، ۹۷ نفر جان سپردند. یکی از مأمورین امنیتی هتل که آتش‌سوزی در محل فعالیت وی شروع شده بود، مضمون اصلی شناخته شد.

یکی از راههایی که مشخص کردن این فرد ارتباطی با این حادثه ندارد، پرسیدن سؤالاتی بود در مورد اینکه او پیش از آتش‌سوزی، در حین آن، و نیز پس از آن در کجا بوده است. پس از هر سؤال، جو ناوارو حرکات صورت و چشم آن فرد را به دقت زیر نظر می‌گرفت. چشمان او فقط پس از پرسش در مورد اینکه در زمان شروع آتش‌سوزی کجا بوده است دچار بی‌حرکتی شد. مشخص شد که در زمان شروع حادثه، پست خود را برای دیدن یکی از دوستان خود در قسمت دیگری از هتل ترک کرده بود. در همین زمان چند خرابکار وارد محل نگهبانی او شده، و آتش‌سوزی را به راه انداختند. درحالی‌که همه‌ی شواهد و قرائن علیه این نگهبان بود، اما حرکات چشم او حقیقت را نشان داد. به گفته‌ی متخصصان، تحلیل بی‌حرکت ماندن چشم یک رفتار غیرکلامی است. زمانی که افراد احساس تهدید می‌کنند و یا آنچه را که می‌بینند، دوست ندارند، چشمانشان بی‌حرکت می‌ماند.

۲- مذاکرات تجاری

یک شرکت کشتیرانی انگلیسی از جو ناوارو درخواست می‌کند تا در میز مذاکره‌ای حضور یابد که قرار است با یک شرکت چندملیتی قراردادی امضا شود.

دلیل حضور ناوارو چیزی نبود بجز تجربه‌ی گرانقیمت وی در ترجمه و تفسیر زبان بدن یا تحلیل رفتارهای غیرکلامی. هدف این بود که با حضور ناوارو، شرکت مزبور بتواند امتیازهای بیشتری از شرکت مقابل به دست آورد.

وظیفه‌ی ناوارو این بود که در زمان نوشتن متن قرارداد، طرف مقابل را رصد کند. هر بند از قرارداد که تحریر می‌شد، او (ناوارو) زوایای پنهان و آشکار صورت و اعضای بدن تیم مذاکره‌کننده را مشاهده و پردازش می‌کرد.

در یکی از بندها عبارت "چندین میلیون دلار" وجود داشت که طرف مقابل با شنیدن آن لپهای خود را فشار داد و گرد کرد. این رفتار نشانه‌ی بارز ناراضی و مخالفت است. ناوارو طرف انگلیسی را از این موضوع مطلع کرد تا در مورد جزئیات این بند، مذاکرات بیشتری صورت گیرد. این کشف ناوارو در نهایت ۱۳/۵ میلیون دلار برای شرکت بریتانیایی سود به همراه داشت.

چگونه ناوارو توانست این امتیاز فوق‌العاده درخشان را برای تیم خودش به دست آورد؟ پاسخ این پرسش را متخصصان تحلیل رفتارهای غیرکلامی عنوان می‌کنند؛ افرادی که می‌توانند عناصر ارتباط غیرکلامی را به‌درستی بفهمند و تفسیر کنند، نسبت به افرادی که فاقد این مهارت هستند، موفقیت‌های بیشتری در زندگی به دست خواهند آورد.

تا چه حد رفتارهای غیرکلامی تابع و وابسته‌ی فرهنگ است

یکی از نکات حیرت‌انگیز در مورد رفتار غیرکلامی جهان شمول بودن است. هر جایی که انسانها با یکدیگر در تعامل هستند، ارکان ارتباط غیرکلامی به کار می‌آیند. در حقیقت، بدون استفاده از این رفتارها، برقراری ارتباط و تعامل با دیگران بسیار دشوار خواهد بود. تاکنون از خود پرسیده‌اید که چرا در عصر کامپیوتر، موبایل، و ویدیوکنفرانس، بسیاری از افراد و سازمانها وقت قابل توجهی را صرف جلسات کاری می‌کنند؟ دلیل این امر این است که آنها می‌خواهند که رفتارهای غیرکلامی را شخصاً ببینند و ابراز کنند. جمع‌آوری رفتار غیرکلامی و تحلیل آنها به منظور ارزیابی اهداف

حالت ایده‌آل رصد رفتارهای غیرکلامی این است که بدون اینکه طرف مقابل متوجه شود، رفتار او را زیر نظر بگیرید

افراد، مهارتی است که نیاز به آموزش مناسب و تمرین مداوم دارد.

کتاب جو ناوارو با عنوان "ما می‌خواهیم بدانیم، همه چه می‌گویند؟"

جو ناوارو (مأمور سابق اف‌بی‌آی) بر آن می‌شود تا کتابی در این باره یعنی تحلیل رفتارهای غیرکلامی تدوین کند. حاصل کوشش او در قالب کتابی با عنوان "ما می‌خواهیم بدانیم، همه چه می‌گویند؟" نوشته شد که انتشارات هارپر کالینز در سال ۲۰۰۸ آن را چاپ و توزیع کرد.

کتاب "ما می‌خواهیم بدانیم، هر کسی چه چیزی می‌گوید" حاوی ۹ بخش است که به ظرافتهای ارتباطی اعضای مختلف بدن مانند دستها، پاها، صورت، شانه‌ها، بازوها و... می‌پردازد. ■



جو ناوارو