

MANAGEMENT – ΗΓΕΣΙΑ

JOE NAVARRO
MARVIN KLARINS, Ph.D.

Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

Συμβουλές από έναν πράκτορα του FBI
για να διαβάσετε τους άλλους σε χρόνο ρεκόρ



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΕΙΡΑΣ:
Δημήτρης Μπουραντάς



ΣΕΙΡΑ: ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ – ΗΓΕΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΙΒΛΙΟΥ: **Η γλώσσα του σώματος**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΩΤΟΤΥΠΟΥ: What every body is saying

Από τις Εκδόσεις HarperCollins, Νέα Υόρκη 2009

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ: Joe Navarro, Marvins Karlins

ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ: Χρήστος Μπαρουζής

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ – ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΚΕΙΜΕΝΟΥ: Γιώργος Κασσιπίδης

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΞΟΦΥΛΛΟΥ: Τζίνα Γεωργίου

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΟΠΟΙΗΣΗ: Μερσίνα Λαδοπούλου

© Joe Navarro, 2008

© Φωτογραφίας εξωφύλλου: Prokoreva Irina, Mushakesa/Shutterstock

© ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΨΥΧΟΓΙΟΣ Α.Ε., Αθήνα 2019

Πρώτη έκδοση: Οκτώβριος 2019

Έντυπη έκδοση ISBN 978-618-01-3276-2

Ηλεκτρονική έκδοση ISBN 978-618-01-3277-9

Τυπώθηκε στην Ευρωπαϊκή Ένωση, σε χαρτί ελεύθερο χημικών ουσιών, προερχόμενο αποκλειστικά και μόνο από δάση που καλλιεργούνται για την παραγωγή χαρτιού.

Το παρόν έργο πνευματικής ιδιοκτησίας προστατεύεται κατά τις διατάξεις του Ελληνικού Νόμου (Ν. 2121/1993 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα) και τις διεθνείς συμβάσεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας. Απαγορεύεται απολύτως η άνευ γραπτής άδειας του εκδότη κατά οποιονδήποτε τρόπο ή μέσο αντιγραφή, φωτοανατύπωση και εν γένει αναπαραγωγή, διανομή, εκμίσθωση ή δανεισμός, μετάφραση, διασκευή, αναμετάδοση, παρουσίαση στο κοινό σε οποιαδήποτε μορφή (ηλεκτρονική, μηχανική ή άλλη) και η εν γένει εκμετάλλευση του συνόλου ή μέρους του έργου.

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΨΥΧΟΓΙΟΣ Α.Ε.

Από το 1979

Έδρα:

Τατοΐου 121, 144 52 Μεταμόρφωση

Βιβλιοπωλείο:

Εμμ. Μπενάκη 13-15, 106 78 Αθήνα

Τηλ.: 2102804800 • fax: 2102819550

PSYCHOGIOS PUBLICATIONS S.A.

Publishers since 1979

Head Office:

121, Tatoiou Str., 144 52 Metamorfossi, Greece

Bookstore:

13-15, Emm. Benaki Str., 106 78 Athens, Greece

Tel.: 2102804800 • fax: 2102819550

e-mail: info@psychogios.gr

www.psychogios.gr • <http://blog.psychogios.gr>

JOE NAVARRO
MARVIN KLARINS, Ph. D.

Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

Συμβουλές από έναν πράκτορα του FBI
για να διαβάζετε τους άλλους σε χρόνο ρεκόρ



ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΕΙΡΑΣ:
Δημήτρης Μπουραντάς



Πρόλογος

Βλέπω τι σκέφτεστε

Μάρβιν Κάρλινς, Ph. D.

Ο άνδρας καθόταν στωικά στην άλλη άκρη του τραπεζιού, δίνοντας προσεκτικές απαντήσεις στις ερωτήσεις που του έκανε ο πράκτορας του FBI. Δε θεωρούνταν από τους βασικούς ύποπτους στην υπόθεση δολοφονίας. Το άλλοθί του ήταν πειστικό και ακουγόταν ειλικρινές, αλλά ο πράκτορας τον πίεσε ούτως ή άλλως. Με τη συναίνεσή του έκανε στον ύποπτο μια σειρά ερωτήσεων για το φονικό όπλο:

«Αν είχες διαπράξει το έγκλημα, θα είχες χρησιμοποιήσει πιστόλι;»

«Αν είχες διαπράξει το έγκλημα, θα είχες χρησιμοποιήσει μαχαίρι;»

«Αν είχες διαπράξει το έγκλημα, θα είχες χρησιμοποιήσει παγοκόφτη;»

«Αν είχες διαπράξει το έγκλημα, θα είχες χρησιμοποιήσει σφυρί;»

Ένα από αυτά τα όπλα, ο παγοκόφτης, είχε όντως χρησιμοποιηθεί στη διάπραξη του εγκλήματος, αλλά η πληροφορία δεν είχε δημοσιευτεί. Επομένως, μόνον ο δολοφόνος θα γνώριζε ποιο ήταν το πραγματικό φονικό όπλο. Καθώς ο πράκτορας του FBI ανέφερε τα διαφορετικά όπλα, παρατηρούσε προσεκτικά τον ύποπτο. Όταν έφτασε στον παγοκόφτη, ο άνδρας έκλεισε σφικτά τα βλέφαρα και τα κράτησε έτσι, μέχρι που αναφέρθηκε το επόμενο όπλο. Ο πράκτορας κατάλαβε αμέσως τι σήμαινε το κλείσιμο των βλεφάρων που είδε και από εκείνη τη στιγμή ο άνδρας έγινε ένας από τους βασικούς ύποπτους της υπόθεσης. Αργότερα ομολόγησε το έγκλημα.

Ήταν μια νίκη για τον Τζο Ναβάρο, έναν εκπληκτικό άνθρωπο που εκτός του το ότι ξεσκέπασε τον δολοφόνο με τον παγοκόφτη, έχει συλλάβει δεκάδες εγκληματίες, ανάμεσά τους και «αρχικατάσκοπους», κατά την επιτυχημένη εικοσιπενταετή σταδιοδρομία του στο FBI. Πώς τα κατάφερε; Αν ρωτήσετε τον ίδιο, θα πει απλώς: «Το οφείλω στην ικανότητά μου να διαβάζω τους ανθρώπους».

Ο Τζο έχει περάσει όλη του την επαγγελματική ζωή μελετώντας, εξελίσσοντας και εφαρμόζοντας την επιστήμη της μη λεκτικής επικοινωνίας –εκφράσεις προσώπου, χειρονομίες, σωματικές κινήσεις (κινητική), σωματική απόσταση (προσημική), τρόπο αγγίγματος (απτική), στάση του σώματος, ακόμη και τον τρόπο ένδυσης– προκειμένου να αποκωδικοποιήσει τι σκέφτονται οι άλλοι, πώς σκοπεύουν να ενεργήσουν και κατά πόσο οι ισχυρισμοί τους είναι αληθείς ή ψευδείς. Σίγουρα, τα νέα δεν είναι καθισμαστικά για τους εγκληματίες, τους τρομοκράτες και τους κατάσκοπους που υπό την προσεκτική του εξέταση συνήθως παρουσιάζουν αρκετές μη λεκτικές

σωματικές ενδείξεις οι οποίες προδίδουν τις σκέψεις και τις προθέσεις τους.

Ωστόσο, τα νέα είναι εξαιρετικά καλά για εσάς τους αναγνώστες, γιατί ο Τζο θα μοιραστεί μαζί σας τις γνώσεις του γύρω από τη μη λεκτική συμπεριφορά που χρησιμοποίησε για να γίνει ειδικός στο να πιάνει κατάσκοπους—έναν «ανθρώπινο ανιχνευτή ψεύδους»— και εκπαιδευτής στο FBI, ώστε να κατανοήσετε καλύτερα τα συναισθήματα, τις σκέψεις και τις προθέσεις των γύρω σας. Ως γνωστός συγγραφέας και εκπαιδευτής, ο Τζο θα σας διδάξει πώς να παρατηρείτε τους άλλους, σαν να είσατε ειδικοί και πώς να ανιχνεύετε και να αποκωδικοποιείτε τις μη λεκτικές συμπεριφορές τους, ώστε να μπορείτε να αλληλεπιδράτε μαζί τους με μεγαλύτερη επιτυχία. Η γνώση αυτή θα εμπλουτίσει και θα διευρύνει τόσο την επαγγελματική όσο και την προσωπική σας ζωή.

Πολλά από τα μυστικά που θα σας αποκαλύψει ο Τζο σε αυτό το βιβλίο, πριν από δεκαπέντε χρόνια δε γίνονταν αποδεκτά από την επιστημονική κοινότητα. Μόνο χάρη στην πρόσφατη πρόοδο στην τεχνολογία απεικόνισης του εγκεφάλου και των νευρώνων κατάφεραν οι επιστήμονες να επιβεβαιώσουν την εγκυρότητα των συμπεριφορών που περιγράφει ο Τζο. Αντλώντας από τις τελευταίες ανακαλύψεις στους κλάδους της ψυχολογίας, της νευροβιολογίας, της ιατρικής, της κοινωνιολογίας, της εγκληματολογίας, της επικοινωνιολογίας και της ανθρωπολογίας—σε συνδυασμό με την εικοσιπενταετή του πείρα στη χρήση της μη λεκτικής συμπεριφοράς ως ειδικού πράκτορα του FBI— ο Τζο είναι ο κατάλληλος άνθρωπος να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τη μη λεκτική επικοινωνία. Οι γνώσεις του είναι αναγνωρισμένες και περιζήτητες

διεθνώς. Εκτός από τις συχνές εμφανίσεις του σε εκπομπές όπως το *Today Show* του τηλεοπτικού δικτύου NBC και το *Good Morning America* του ABC και στις ειδήσεις των καναλιών CNN και Fox Cable, συνεχίζει να διοργανώνει σεμινάρια μη λεκτικής επικοινωνίας για το FBI, τη CIA και γενικότερα για μέλη των μυστικών υπηρεσιών. Εργάζεται ως σύμβουλος στον τραπεζικό και ασφαλιστικό τομέα, αλλά και σε σημαντικά νομικά γραφεία στις Ηνωμένες Πολιτείες και στο εξωτερικό. Ο Τζο διδάσκει επίσης στο Πανεπιστήμιο του Σεντ Λίο και σε πολλές ιατρικές σχολές των Ηνωμένων Πολιτειών, όπου οι μοναδικές του γνώσεις στη μη λεκτική επικοινωνία βρίσκουν τεράστια απήχηση στο κοινό, π.χ. μεταξύ γιατρών που θέλουν να αξιολογούν ασθενείς με μεγαλύτερη ταχύτητα και ακρίβεια. Τα ακαδημαϊκά και επαγγελματικά προσόντα του Τζο –σε συνδυασμό με τη δεξιотехνική ανάλυση της μη λεκτικής επικοινωνίας σε πραγματικές καταστάσεις υψηλού κινδύνου– τον ξεχωρίζουν και τον τοποθετούν στην αιχμή του δόρατος στον τομέα της μη λεκτικής επικοινωνίας, όπως θα διαπιστώσετε σε αυτό το βιβλίο.

Αφότου συνεργάστηκα με τον Τζο, έχοντας παρακολουθήσει τα σεμινάρια του και έχοντας εφαρμόσει τις ιδέες του στην προσωπική μου ζωή, πιστεύω ακράδαντα ότι το υλικό που περιέχεται στις σελίδες που ακολουθούν αντιπροσωπεύει ένα τεράστιο άλμα στην κατανόηση της μη λεκτικής επικοινωνίας. Και αυτό το λέω ως εκπαιδευμένος ψυχολόγος που ενεπλάκη σε τούτη τη συγγραφική απόπειρα, γιατί με ενθουσίασε το καινοτόμο έργο του Τζο που αξιοποιεί την *επιστημονική* γνώση πάνω στη μη λεκτική επικοινωνία, για να επιτύχει προσωπικούς στόχους και επαγγελματική επιτυχία.

Επίσης, με εντυπωσίασε ο ορθολογικός και προσεκτικός τρόπος που προσεγγίζει το συγκεκριμένο αντικείμενο. Για παράδειγμα, παρότι η παρατήρηση των μη λεκτικών ενδείξεων σου επιτρέπει να «διαβάσεις με ακρίβεια» πολλά είδη συμπεριφοράς, ο Τζο προειδοποιεί ότι η χρήση της γλώσσας του σώματος για να εντοπίσει κανείς απόπειρες παραπλάνησης είναι ιδιαίτερα δύσκολη και προβληματική. Πρόκειται για μια σημαντική επίγνωση που σπάνια λαμβάνεται υπόψη από τους απλούς ανθρώπους ή τα όργανα επιβολής του νόμου και αποτελεί σοβαρή και καίρια υπενθύμιση ότι πρέπει να είστε *εξαιρετικά* προσεκτικοί, προτού χαρακτηρίσετε κάποιον ως ειλικρινή ή ανειλικρινή με βάση μη λεκτικές ενδείξεις.

Σε αντίθεση με πολλά άλλα βιβλία με θέμα τη μη λεκτική επικοινωνία, οι πληροφορίες που παρουσιάζονται εδώ βασίζονται σε επιστημονικά στοιχεία και επαληθευμένα ευρήματα και όχι σε προσωπικές απόψεις και θεωρητικές υποθέσεις. Επίσης, το κείμενο τονίζει αυτό που πολλά άλλα δημοσιευμένα έργα συχνά αγνοούν: τον κρίσιμο ρόλο που παίζει το *μεταίχμιακό σύστημα* του ανθρώπινου εγκεφάλου στην κατανόηση και στην αποτελεσματική χρήση των μη λεκτικών ενδείξεων.

Μπορείτε πράγματι να γίνετε ειδικοί στη σιωπηλή γλώσσα του σώματος. Είτε μελετάτε τη μη λεκτική επικοινωνία προκειμένου να προοδεύσετε επαγγελματικά, είτε γιατί θέλετε να βελτιώσετε τις σχέσεις σας με συγγενείς και φίλους, αυτό το βιβλίο είναι γραμμένο για σας. Για να τα καταφέρετε, πρέπει να μελετήσετε προσεκτικά τα κεφάλαια που ακολουθούν και να αφιερώσετε αρκετό χρόνο και ενέργεια για να μάθετε και να εφαρμόσετε όσα διδάσκει ο Τζο στην καθημερινή σας ζωή.

Το να μάθετε να διαβάζετε με επιτυχία τους άλλους –η εκμάθηση, η αποκωδικοποίηση και η χρήση της μη λεκτικής συμπεριφοράς για να προβλέψετε τις ανθρώπινες πράξεις– είναι κάτι που αξίζει τον χρόνο σας και οι προσπάθειες που καταβάλλετε θα ανταμειφθούν. Πάρτε λοιπόν μια βαθιά ανάσα, γυρίστε σελίδα και ετοιμαστείτε να μάθετε πώς να διακρίνετε όλες τις εξαιρετικά σημαντικές μη λεκτικές συμπεριφορές που θα σας διδάξει ο Τζο. Σύντομα θα μπορείτε να διακρίνετε με μια ματιά τι λένε οι γύρω σας με τη γλώσσα του σώματος.

Τα μυστικά της μη λεκτικής επικοινωνίας

Οποτε διδάσκω για τη «γλώσσα του σώματος», μου κάνουν την ακόλουθη ερώτηση: «Τζο, τι ήταν αυτό που σου κίνησε το ενδιαφέρον και σε έκανε να μελετήσεις τη μη λεκτική συμπεριφορά;» Δεν ήταν κάτι που είχα σχεδιάσει, ούτε ένα θέμα που με γοήτευε ανέκαθεν, αλλά κάτι πολύ πιο κοινότοπο. Ήταν ένα ενδιαφέρον που γεννήθηκε από ανάγκη, την ανάγκη επιτυχούς προσαρμογής σε έναν εντελώς νέο τρόπο ζωής. Όταν ήμουν οχτώ ετών, ήρθα στην Αμερική ως εξόριστος από την Κούβα. Φύγαμε λίγους μήνες μετά την εισβολή στον Κόλπο των Χοίρων και ειλικρινά πιστεύαμε ότι θα μέναμε εδώ για λίγο καιρό ως πρόσφυγες.

Επειδή αρχικά δε γνώριζα αγγλικά, έκανα ό,τι και χιλιάδες άλλοι μετανάστες που έρχονται σ' αυτή τη χώρα. Σύντομα έμαθα ότι για να ταιριάξω με τους νέους συμμαθητές μου

στο σχολείο, έπρεπε ν' αρχίσω να αντιλαμβάνομαι –και να ευαισθητοποιηθώ– στην «άλλη» γλώσσα που υπήρχε παντού γύρω μου, τη γλώσσα της μη λεκτικής συμπεριφοράς. Διαπίστωσα ότι αυτή τη γλώσσα *μπορούσα* να τη μεταφράσω και να την κατανοήσω αμέσως. Στο παιδικό μου μυαλό, θεώρησα το ανθρώπινο σώμα σαν ένα είδος διαφημιστικής πινακίδας που μετέδιδε (διαφήμιζε) τι σκεφτόταν ο άλλος μέσω χειρονομιών, εκφράσεων του προσώπου και σωματικών κινήσεων που μπορούσα να διαβάσω. Προφανώς, με τον καιρό έμαθα αγγλικά –και μάλιστα έχασα λίγη από την ευχερείά μου στα ισπανικά–, αλλά τη μη λεκτική επικοινωνία δεν την ξέχασα ποτέ και από μικρή ηλικία ανακάλυψα ότι μπορούσα να στηριχτώ πάντοτε πάνω της.

Έμαθα να χρησιμοποιώ τη γλώσσα του σώματος για να αποκωδικοποιώ τι προσπαθούσαν να μου πουν οι συμμαθητές και οι δάσκαλοί μου, αλλά και για να καταλαβαίνω τι άποψη είχαν για μένα. Ένα από τα πρώτα πράγματα που παρατήρησα ήταν ότι οι συμμαθητές και οι δάσκαλοι που με συμπαθούσαν, σήκωναν τα φρύδια κάθε φορά που με έβλεπαν να μπαίνω στην τάξη. Από την άλλη, όσοι δεν ήταν τόσο φιλικοί μαζί μου, έκλειναν ανεπαίσθητα τα βλέφαρα – μια συμπεριφορά που μόλις την παρατηρήσεις, δεν την ξεχνάς ποτέ. Χρησιμοποίησα αυτές τις μη λεκτικές πληροφορίες, όπως και τόσοι άλλοι μετανάστες, για να αξιολογήσω και να αναπτύξω γρήγορα φίλιες, για να επικοινωνήσω παρά την προφανή δυσκολία λόγω γλώσσας, για να αποφύγω εχθρούς και για να καλλιεργήσω υγιείς σχέσεις. Χρόνια αργότερα χρησιμοποιούσα τις ίδιες μη λεκτικές συμπεριφορές των ματιών για να διαλευκάνω εγκλήματα ως ειδικός πράκτορας του FBI (βλ. Πλαίσιο 1).

Στηριζόμενος λοιπόν στο παρελθόν, στη μόρφωση και στην εκπαίδευσή μου, θέλω να σας μάθω να βλέπετε τον κόσμο όπως ένας πράκτορας του FBI ειδικευμένος στη μη λεκτική επικοινωνία: δηλαδή ως ένα ζωντανό, δυναμικό περιβάλλον όπου κάθε ανθρώπινη συναναστροφή παρέχει άπειρες πληροφορίες, και ως μια ευκαιρία να χρησιμοποιήσετε τη σιωπηλή γλώσσα του σώματος για να εμπλουτίσετε όσα γνωρίζετε για τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις προθέσεις των άλλων. Χρησιμοποιώντας αυτή τη γνώση, θα μπορείτε να ξεχωρίσετε. Επίσης, θα σας προστατέψει και θα σας προσφέρει την κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς που έως τώρα σας διέφευγε.

ΤΙ ΑΚΡΙΒΩΣ ΕΙΝΑΙ Η ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ;

Η μη λεκτική επικοινωνία, που συχνά αποκαλείται και μη λεκτική συμπεριφορά ή γλώσσα του σώματος, είναι ένας τρόπος μετάδοσης πληροφοριών—όπως ακριβώς και ο προφορικός λόγος—, μόνο που η μετάδοση επιτυγχάνεται μέσα από εκφράσεις του προσώπου, χειρονομίες, από το άγγιγμα (απτική), την κίνηση (κινητική), τη στάση του σώματος και την εξωτερική εμφάνιση (ρούχα, κοσμήματα, χτένισμα, τατουάζ κτλ.), ακόμη κι από τον τόνο, το χρώμα και την ένταση της φωνής (σε αντίθεση με το λεκτικό περιεχόμενο). Οι μη λεκτικές συμπεριφορές συνιστούν περίπου το 60 με 65 τοις εκατό της διαπροσωπικής επικοινωνίας, ενώ κατά την ερωτική επαφή μπορεί να αποτελέσουν το 100 τοις εκατό της επικοινωνίας μεταξύ των συντρόφων (Burgoon, 1994, 229-285).

ΠΛΑΙΣΙΟ 1: ΕΝ ΡΙΠΗ ΟΦΘΑΛΜΟΥ

Η κάλυψη των ματιών είναι μια μη λεκτική συμπεριφορά που συμβαίνει όταν αισθανόμαστε απειλή ή όταν δε μας αρέσει αυτό που βλέπουμε. Το μισόκλεισμα των βλεφάρων (όπως στην περίπτωση των συμμαθητών μου που περιέγραψα παραπάνω) και το κλείσιμο ή το κρύψιμο των ματιών είναι ενέργειες που έχουν αναπτυχθεί μέσω της εξελικτικής διαδικασίας για να προστατεύουν τον εγκέφαλο από ανεπιθύμητες εικόνες, αλλά και ως τρόπος για να εκφράζουμε την αγανάκτησή μας.

Ως πράκτορας χρησιμοποίησα τις συμπεριφορές κάλυψης των ματιών όταν ερευνούσα μια υπόθεση εμπρησμού ενός ξενοδοχείου στο Πουέρτο Ρίκο, που στοίχισε ενενήντα επτά ζωές. Οι υποψίες έπεσαν αμέσως σε έναν φύλακα, γιατί η φωτιά ξέσπασε στην περιοχή για την οποία ήταν υπεύθυνος. Ένας από τους τρόπους που προσδιορίσαμε ότι δεν είχε καμία σχέση με τον εμπρησμό ήταν κάνοντάς του ορισμένες πολύ συγκεκριμένες ερωτήσεις για το πού βρισκόταν προτού ξεσπάσει η πυρκαγιά, αλλά και κατά τη διάρκειά της, και κατά πόσο την είχε βάλει εκείνος. Έπειτα από κάθε ερώτηση παρατηρούσα το πρόσωπό του, αναζητώντας προφανείς προσπάθειες κάλυψης των ματιών. Κάλυψε τα μάτια μόνον όταν τον ρωτήσαμε πού βρισκόταν όταν ξέσπασε η φωτιά. Αντίθετα, παραδόξως, η ερώτηση «Εσύ έβαλες τη φωτιά;» δε φάνηκε να τον προβληματίζει. Αυτό μου έδωσε να καταλάβω πως το πραγματικό ζήτημα ήταν πού βρισκόταν όταν ξέσπασε η πυρκαγιά και όχι αν εμπλεκόταν στον εμπρησμό. Έπειτα από περαιτέρω ανακρίσεις από τους

επικεφαλής ερευνητές της υπόθεσης, τελικά παραδέχθηκε ότι είχε αφήσει το πόστο του για να συναντηθεί με τη φιλενάδα του, που δούλευε κι αυτή στο ξενοδοχείο. Δυστυχώς, όσο έλειπε, οι εμπρηστές μπήκαν στην περιοχή που του είχαν αναθέσει να φυλάει και έβαλαν τη φωτιά.

Στην περίπτωση του φύλακα, η κάλυψη των ματιών μάς έδωσε το στοιχείο που χρειαζόμαστε για να ακολουθήσουμε την ανακριτική γραμμή που οδήγησε στη διαλεύκανση της υπόθεσης. Τελικά, οι τρεις εμπρηστές που ευθύνονταν για την τραγική πυρκαγιά συνελήφθησαν και καταδικάστηκαν. Παρότι ο φύλακας υπήρξε εξαιρετικά αμελής και τον βάραιναν οι τύψεις, αποδείχθηκε πως δεν ήταν ένοχος.

Η μη λεκτική επικοινωνία μπορεί επίσης να αποκαλύψει τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις προθέσεις των άλλων. Γι' αυτό παρόμοιες συμπεριφορές μερικές φορές αποκαλούνται και *καρφώματα* (ορολογία από τον χώρο του πόκερ, γιατί προδίδουν την πραγματική ψυχολογική κατάσταση του άλλου). Συχνά, επειδή δεν αντιλαμβανόμαστε πάντοτε ότι παρουσιάζουμε παρόμοιες μη λεκτικές ενδείξεις, η γλώσσα του σώματος είναι πιο ειλικρινής απ' όσα διατυπώνουμε, τα οποία διαμορφώνουμε συνειδητά ώστε να επιτύχουμε τους στόχους μας (βλ. Πλαίσιο 2).

ΠΛΑΙΣΙΟ 2: ΟΙ ΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟΚΑΛΥΠΤΟΥΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΠΟ ΤΑ ΛΟΓΙΑ

Ένα αξιομνημόνευτο παράδειγμα που μας δείχνει ότι μερικές φορές η γλώσσα του σώματος μπορεί να είναι πιο ειλικρινής από τον προφορικό λόγο είναι η υπόθεση βιασμού μιας νεαρής κοπέλας στον Ινδιάνικο Καταυλισμό Πάρκερ στην Αριζόνα. Όταν έφεραν έναν ύποπτο για ανάκριση, τα λόγια του ήταν πειστικά και η ιστορία του αληθοφανής. Ισχυριζόταν πως αν και βρισκόταν σ' ένα γειτονικό χωράφι, δεν είδε το θύμα, γιατί, αφού πέρασε μια σειρά βαμβακιές, έστριψε αριστερά και πήγε κατευθείαν σπίτι του. Ενώ οι συνάδελφοί μου σημείωναν όσα έλεγε, εγώ κράτησα τα μάτια μου κολλημένα πάνω του και παρατήρησα πως όταν είπε ότι έστριψε αριστερά και πήγε σπίτι, το χέρι του έδειξε δεξιά, κατεύθυνση που οδηγούσε κατευθείαν στον τόπο του βιασμού. Αν δεν τον κοίταζα, δε θα είχα παρατηρήσει την αντίφαση ανάμεσα στη λεκτική («πήγα αριστερά») και στη μη λεκτική συμπεριφορά (το χέρι του που έδειξε δεξιά). Αλλά αφού το παρατήρησα, υποψιάστηκα ότι έλεγε ψέματα. Έπειτα από λίγη ώρα τον ξαναπίεσα και τελικά ομολόγησε την ενοχή του.

Όποτε η παρατήρηση της μη λεκτικής συμπεριφοράς κάποιου σας βοηθάει να κατανοήσετε τα συναισθήματα, τις προθέσεις και τις πράξεις του –ή αποσαφηνίζει τα λεγόμενά του–, τότε έχετε χρησιμοποιήσει επιτυχώς αυτό το σιωπηλό μέσο επικοινωνίας.

ΒΕΛΤΙΩΣΤΕ ΤΗ ΖΩΗ ΣΑΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Έχει διαπιστωθεί από ερευνητές ότι όσοι διαβάζουν και ερμηνεύουν αποτελεσματικά τις μη λεκτικές συμπεριφορές και ως εκ τούτου διαχειρίζονται την εντύπωση που κάνουν στους άλλους, είναι πιο επιτυχημένοι απ' όσους δε διαθέτουν τη συγκεκριμένη δεξιότητα (Goleman, 1995, 13-92). Στόχος αυτού του βιβλίου είναι να σας διδάξει πώς να παρατηρείτε τον κόσμο γύρω σας και να προσδιορίζετε σε κάθε περίπτωση το νόημα της μη λεκτικής επικοινωνίας. Αυτή η πολύτιμη γνώση θα βελτιώσει τις συναναστροφές σας με τους άλλους και θα ωφελήσει τη ζωή σας, όπως ακριβώς ωφέλησε και τη δική μου.

Ένα από τα συναρπαστικά στοιχεία της μη λεκτικής συμπεριφοράς είναι ότι χαρακτηρίζεται από καθολικότητα. Βρίσκει εφαρμογή οπουδήποτε υπάρχουν άνθρωποι που επικοινωνούν μεταξύ τους. Η μη λεκτική επικοινωνία είναι αξιόπιστη και τη συναντάμε παντού. Μόλις μάθετε τη σημασία μιας μη λεκτικής συμπεριφοράς, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη συγκεκριμένη πληροφορία σε πολλές διαφορετικές περιστάσεις και σε κάθε είδους περιβάλλον. Μάλιστα, είναι δύσκολο να αλληλεπιδράσετε αποτελεσματικά με τους άλλους δίχως τη μη λεκτική επικοινωνία. Αν αναρωτηθήκατε ποτέ γιατί την εποχή των υπολογιστών, των γραπτών μηνυμάτων, των e-mail, των τηλεφώνων και των τηλεδιασκέψεων υπάρχουν άνθρωποι που παίρνουν το αεροπλάνο για να παραστούν σε κάποια επαγγελματική συνάντηση, ο λόγος είναι γιατί υπάρχει ανάγκη να εκφραστούν μη λεκτικά και να

παρατηρήσουν τη μη λεκτική συμπεριφορά των άλλων. Τίποτα δε συγκρίνεται με την επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο. Γιατί; Διότι οι μη λεκτικές συμπεριφορές ασκούν σημαντική επίδραση και έχουν νόημα. Όσα μάθετε από αυτό το βιβλίο, θα μπορείτε να τα εφαρμόσετε σε οποιαδήποτε κατάσταση και σε οποιοδήποτε περιβάλλον. Για παράδειγμα (βλ. Πλαίσιο 3):

ΠΛΑΙΣΙΟ 3: ΔΙΝΟΝΤΑΣ ΣΕ ΕΝΑΝ ΓΙΑΤΡΟ ΤΟ ΠΑΝΩ ΧΕΡΙ

Πριν από αρκετούς μήνες έκανα ένα σεμινάριο σε μια ομάδα παιχτών πόκερ για το πώς μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν τις μη λεκτικές συμπεριφορές ώστε να διαβάσουν το χέρι των αντιπάλων τους και επομένως να κερδίσουν χρήματα. Επειδή το πόκερ είναι ένα παιχνίδι που δίνει έμφαση στο μπλοφάρισμα και στην παραπλάνηση, κάτι που ενδιαφέρει πολύ τους παίχτες είναι να μπορούν να διαβάσουν τα «καρφώματα» των αντιπάλων τους. Γι' αυτούς η αποκωδικοποίηση της μη λεκτικής επικοινωνίας παίζει βασικό ρόλο στην επιτυχία. Αν και η πλειονότητα των παρευρισκομένων ήταν ευγνώμονες για τις συμβουλές που τους έδωσα, αυτό που με εξέπληξε ήταν πως όλοι σχεδόν αντιλαμβάνονταν πόσο πολύτιμη ήταν η κατανόηση και η χρήση της μη λεκτικής επικοινωνίας και πέρα από το τραπέζι του πόκερ.

Δύο βδομάδες μετά το σεμινάριο έλαβα e-mail από έναν από τους συμμετέχοντες, έναν γιατρό από το Τέξας. «Το εκπληκτικότερο για μένα», μου έγραψε, «είναι ότι αυτά που έμαθα στο

σεμινάριό σου με βοήθησαν και στο ιατρείο μου. Η μη λεκτική επικοινωνία που μας έμαθες για να μπορούμε να διαβάζουμε τους άλλους στο πόκερ, με βοήθησε και με τους ασθενείς μου. Τώρα καταλαβαίνω πότε νιώθουν άβολα, πότε αισθάνονται σιγουριά ή πότε δεν είναι απόλυτα ειλικρινείς». Το e-mail του γιατρού αποδεικνύει ότι οι μη λεκτικές συμπεριφορές έχουν παγκόσμια ισχύ και αξία σε όλες τις πτυχές της ζωής.

Η ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΤΗΣ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΠΑΙΤΕΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Είμαι βέβαιος ότι οποιοσδήποτε διαθέτει ένα φυσιολογικό επίπεδο νοημοσύνης, μπορεί να μάθει να χρησιμοποιεί τη μη λεκτική επικοινωνία για να βελτιώσει τον εαυτό του. Αυτό το γνωρίζω, επειδή τις τελευταίες δύο δεκαετίες έχω διδάξει χιλιάδες άτομα όπως εσάς πώς να αποκωδικοποιούν επιτυχώς τη μη λεκτική συμπεριφορά και να χρησιμοποιούν τις πληροφορίες που τους προσφέρει για να βελτιώσουν τη ζωή τη δική τους και των αγαπημένων τους, αλλά και για να επιτύχουν τους προσωπικούς και επαγγελματικούς τους στόχους. Ωστόσο, για να καταφέρετε κάτι τέτοιο, πρέπει να αναπτύξουμε μια λειτουργική συνεργασία, όπου καθένας μας θα προσφέρει κάτι σημαντικό στο κοινό αυτό εγχείρημα.

Εκείνος λέει ότι αυτή είναι η καλύτερη προσφορά του. Είναι όμως;
Εκείνη λέει ότι συμφωνεί. Συμφωνεί όμως;
Η συνέντευξη πήγε τέλεια. Πήγε όμως;
Αυτός είπε ότι δε θα το έκανε ποτέ ξανά. Αλλά το έκανε.

Ο Joe Navarro, πρώην αξιωματικός της αντικατασκοπείας του FBI και αναγνωρισμένος ειδικός επί της μη λεκτικής επικοινωνίας, εξηγεί πώς να «διαβάσετε γρήγορα» τους ανθρώπους: να αποκωδικοποιείτε συναισθήματα και συμπεριφορές, να αποφεύγετε παγίδες και να εντοπίζετε κακόβουλες συμπεριφορές. Θα μάθετε επίσης πώς η γλώσσα του σώματός σας μπορεί να επηρεάσει τη γνώμη που έχουν για εσάς το αφεντικό, η οικογένειά σας, οι φίλοι σας αλλά και τρίτοι. Θα ανακαλύψετε:

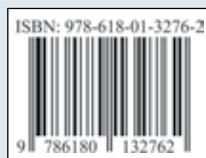
- Τα αρχαία ένστικτα επιβίωσης που καθορίζουν τη γλώσσα του σώματος.
- Γιατί το πρόσωπο είναι ο λιγότερο αποτελεσματικός δείκτης να εντοπίσετε τα πραγματικά συναισθήματα ενός ανθρώπου.
- Τι αποκαλύπτουν οι αντίχειρες, τα πόδια και τα βλέφαρα για διαθέσεις και κίνητρα.
- Τις πιο ισχυρές συμπεριφορές που αποκαλύπτουν την αυτοπεποίθησή μας και τα αληθινά συναισθήματά μας.
- Απλές μη λεκτικές ενέργειες που θεμελιώνουν στη στιγμή την εμπιστοσύνη.
- Απλές μη λεκτικές ενέργειες που δείχνουν στη στιγμή την ύπαρξη εξουσίας.

Το βιβλίο αυτό θα σας δείξει τον δρόμο για να κατανοήσετε εύκολα και γρήγορα τον κόσμο που σας περιβάλλει.

Η σειρά **MANATZMENT – ΗΓΕΣΙΑ** έχει στόχο τη βελτίωση των ηγετικών, διοικητικών και επιχειρηματικών ικανοτήτων σας, ώστε να αναπτύξετε την καριέρα σας επιτυγχάνοντας εξαιρετικά αποτελέσματα.



Εκδόσεις ΨΥΧΟΓΙΟΣ
www.psichogios.gr



ΚΩΔ. ΜΗΧ/ΣΗΣ: 22683