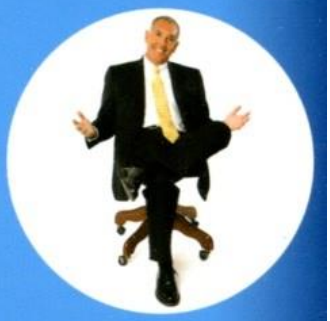
Lời nói có đáng tin?

WHAT EVERY BODY IS SAYING

Cựu nhân viên FBI nói về bí quyết đọc ý nghĩ của người khác

JOE NAVARRO
với sự cộng tác của tiến sĩ Marvin Karlins

Bản dịch tiếng Việt
Lê Huy Lâm



NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

NTV
Công ty TNHH
Nhân Trí Việt

Xin chân thành cảm ơn những người bạn trong page và group NQSTLH đã tình nguyện chung tay góp phần số hóa quyển sách này, và cũng là dự án ebook đầu tiên của page:

Đóng góp bản scan: Bà Cụ Kẹo Mút

Đánh máy:

1. Hong Anh Nguyen

2. Putaajko Nguyễn

3. Trương Phúc Nguyên

4. Mùa Cô Điên

5. Mình Chia Tay Nhe

6. Vinh Quang

7. Jace Nguyễn

8. Chia Sẻ Tài Liệu

9. KuDo Truong

10. Bui Thai

11. Trang Cara Phan

12. Văn An Trần

13. Phuong Le

14. Ruồi PT

15. Trúc Xinh

16. Khuyết Tâm

17. Minh Quân (đánh máy + tổng hợp)

Xin dành tặng bà Adelina kính yêu – đôi bàn tay gầy guộc của bà, với tất cả tình yêu thương, đã nuôi con khôn lớn thành người.

----JOE NAVARRO----

Xin dành tặng Edyth – người bạn đời đã luôn ủng hộ tôi bằng chính tình yêu của mình, đã giúp tôi hiểu được ý nghĩa của việc trở thành một người biết quan tâm đến người khác.

----MARVIN KARLINS----

MỤC LỤC

Lời tựa: Tôi đọc được suy nghĩ của bạn.

Lời cảm ơn

Chương Một: Làm chủ những bí mật của giao tiếp phi ngôn từ……...11

Chương Hai: Những tác động từ di sản của hệ não ria……....29

Chương Ba: Đôi chân tiết lộ tất cả: ……..62

Ngôn ngữ không lời của bàn chân và đôi chân

Chương Bốn: Những tín hiệu làm lộ tẩy của thân trên: ……...95

Ngôn ngữ không lời của thân trên, hông, ngực và vai

Chương Năm: Tri thức trong tầm tay: …… 121

Những hành vi phi ngôn từ của cánh tay

Chương Sáu: Đôi bàn tay tiết lộ những gì?: ……...149

Ngôn ngữ không lời của đôi tay và các ngón tay

Chương Bảy: Tấm gương phản chiếu nội tâm: ……..180

Ngôn ngữ không lời của khuôn mặt.

Chương Tám: Phát hiện sự dối trá: Hãy bắt đầu bằng thận trọng!.....218

Chương Chín: Vài chia sẻ cuối cùng……..……242

Thư mục

Đây là một chiến công của Joe Navarro, một con người phi thường. Ngoài việc lột mặt nạ tên sát nhân, ông còn được công nhận đã có thành tích trong viêc điều tra tội phạm, kể cả việc "phát hiện gián điệp", trong sự nghiệp 25 năm làm việc với FBI – Một sự nghiệp xuất sắc. Làm sao ông có thể đạt được điều này? Nếu bạn hỏi ông, ông sẽ trả lời nhẹ nhàng rằng: " Đó là nhờ tôi có khả năng đọc được suy nghĩ của người khác".

Trên thực tế, Joe đã dành toàn bộ sự nghiệp của mình để nghiên cứu, hoàn thiện và vận dụng khoa học về giao tiếp phi ngôn từ - các vẻ mặt, cử chỉ, động tác của cơ thể (nghiên cứu ý nghĩa của ngôn ngữ cơ thể), khoảng cách giữa các cá nhân tham gia giao tiếp (không gian giao tiếp), sự đụng chạm (xúc giác), tư thế, thậm chí trang phục – để giải mã người khác đang nghĩ gì, định hành động thế nào và lời nói của họ chân thật hay giả dối. Đây không phải tin tốt lành đối với bọn tội phạm, khủng bố và gián điệp bởi dưới sự quan sát kỹ lưỡng của ông, cơ thể chúng thường để lộ những dấu hiệu phi ngôn từ ("những sơ hở biết nói") nhiều hơn – điều này khiến những suy nghĩ và ý định của chúng được bộc lộ rõ và dễ bị phát hiện.

Tuy nhiên, đây lại là một tin tốt cho các độc giả. Bởi Joe sẽ chia sẻ với bạn những kiến thức về ngôn ngữ không lời – những kiến thức từng giúp ông trở thành bậc thầy "truy lùng gián điệp", thành "chuyên gia phát hiện kẻ nói dối" cũng như người huấn luyện tại FBI – để bạn có thể hiểu rõ hơn những cảm xúc, suy nghĩ và ý định của những người xung quanh. Là một tác giả và cũng là một nhà giáo dục nổi tiếng, Joe sẽ hướng dẫn bạn cách quan sát như một chuyên gia, cách phát hiện và giải mã những hành vi phi ngôn từ của người khác để bạn có thể giao tiếp với họ thành công hơn. Cho dù mục đích của bạn là làm kinh doanh hay muốn làm hài lòng người khác, kiến thức này cũng sẽ giúp cuộc sống của bạn trở nên phong phú hơn.

Chỉ mới mười lăm năm trước thôi, nhiều kiến thức được Joe chia sẻ trong sách thậm chí đã không được giới khoa học công nhận. Nhưng nhờ vào những

tiến bộ gần đây trong kỹ thuật nội soi cắt lớp não và chụp ảnh hệ thần kinh, các nhà khoa học đã có thể xác lập được căn cứ cho những hành vi mà ông sẽ mô tả. Tiếp thu kiến thức từ những phát hiện mới nhất trong tâm lý học, sinh học thần kinh, y học, xã hội học, tội phạm học, những nghiên cứu về giao tiếp và nhân loại học (cộng với hai mươi lăm năm kinh nghiệm trong việc sử dụng hành vi phi ngôn từ với tư cách là nhân viên FBI), Joe là người duy nhất có đủ khả năng giúp bạn thành công trong việc hiểu được những giao tiếp phi ngôn từ. Trình độ chuyên môn của ông đã được thừa nhận và đạt đẳng cấp quốc tế. Bên cạnh việc thường xuyên được phỏng vấn trong các chương trình như Today Show, CNN Headline News, Fox Cable News của NBC và Good Morning America của ABC, ông còn tiếp tục hướng dẫn các hội thảo về giao tiếp phi ngôn từ cho FBI và CIA cũng như cho các thành viên khác của Hội đồng Tình báo. Ngoài ra, Joe còn là cố vấn cho ngành ngân hàng và bảo hiểm cũng như cho những công ty luật chuyên nghiệp tại Mỹ và nước ngoài. Ông cũng giảng dạy tại trường Đại học Saint Leo và nhiều trường y trên khắp nước Mỹ (nơi mà những kiến thức uyên bác và độc đáo của ông về giao tiếp phi ngôn từ đã được một lượng khán giả tiếp nhận, trong đó có cả những bác sĩ thiết tha mong muốn chẩn đoán cho bệnh nhân nhanh hơn và chính xác hơn). Sự kết hợp giữa những kỹ năng học thuật và phẩm chất nghề nghiệp – cùng những phân tích bậc thầy về giao tiếp phi ngôn từ trong cuộc sống thực tế, trong những tình huống cực kỳ căng thẳng – đã khiến ông trở nên nổi bật và được xếp vào vị trí hàng đầu về sự am hiểu ngôn ngữ không lời, như bạn sẽ thấy trong cuốn sách này.

Sau khi làm việc cùng Joe, tham dự những hội thảo của ông và vận dụng những ý tưởng của ông vào chính cuộc sống của mình, tôi tin chắc rằng những kiến thức trong sách sẽ đánh dấu một bước tiến lớn trong sự hiểu biết của chúng ta về mọi khía cạnh của ngôn ngữ không lời. Tôi khẳng định điều này với tư cách một nhà tâm lý học được đào tạo bài bản tham gia viết tác phẩm này, bởi bản thân tôi đã bị cuốn hút trước công việc mang tính đột phá của Joe trong việc chiếm lĩnh tri thức khoa học về những giao tiếp phi ngôn từ nhằm đạt được những mục tiêu trong sự nghiệp và thành công trong cuộc sống.

Tôi cũng rất ấn tượng với cách tiếp cận vấn đề hợp lý và cẩn thận của ông. Chẳng hạn, trong khi việc quan sát ngôn ngữ không lời cho phép chúng ta "đọc chính xác" nhiều kiểu hành vi, Joe vẫn cảnh báo chúng ta rằng việc sử dụng ngôn ngữ cơ thể để phát hiện sự dối trá là một công việc đặc biệt khó khăn và đầy thử thách. Đây là một nhận định rất có ý nghĩa (mà những người không có chuyên môn hoặc các cơ quan thi hành luật ít khi thừa nhận), nó đóng vai trò như một lời

nhắc nhở cần thiết và sâu sắc rằng: bạn phải hết sức thận trọng trước khi kết luận một người là trung thực hay giả dối dựa vào những hành vi phi ngôn từ của họ.

Không giống nhiều cuốn sách khác viết về ngôn ngữ cơ thể, thông tin được trình bày trong sách này dựa vào những sự kiện khoa học và các khám phá đã qua thực nghiệm hơn là ý kiến cá nhân và những suy đoán suông. Ngoài ra, sách còn nhấn mạnh điều mà những ấn phẩm khác thường bỏ qua: vai trò quyết định của hệ não rìa trong việc hiểu và sử dụng một cách hiệu quả những tín hiệu phi ngôn từ.

Bạn hoàn toàn có thể làm chủ ngôn ngữ cơ thể. Và quyển sách này được biên soạn là dành cho bạn, dù bạn đang nghiên cứu về ngôn ngữ không lời với mục đích muốn tiến xa hơn trong công việc hay chỉ đơn giản là muốn có mối quan hệ tốt hơn với gia đình và bạn bè. Để có khả năng sử dụng thành thạo ngôn ngữ cơ thể, bạn cần phải nghiên cứu kỹ lưỡng những chương sau đây của cuốn sách, đồng thời phải quyết tâm dành thời gian và nỗ lực nghiêm túc để học hỏi và vận dụng những lời hướng dẫn của Joe vào cuộc sống hàng ngày của mình.

Đọc thành công ý nghĩ của người khác – Học hỏi, giải mã và vận dụng hành vi phi ngôn từ để dự đoán hành động của họ - là điều rất đáng để bạn quan tâm, nó sẽ mang đến cho bạn những phần thưởng to lớn, xứng đáng với nỗ lực bạn bỏ ra. Vì thế, bạn hãy ngồi ngay ngắn lại, lật trang tiếp theo và sẵn sàng học cũng như theo dõi những hành vi phi ngôn từ cực kỳ quan trọng mà Joe sẽ hướng dẫn. Chắc chắn rằng sau một thời gian không lâu, chỉ cần nhìn lướt qua, bạn sẽ khám phá được thông điệp từ ngôn ngữ cơ thể của người đối diện!

LỜI CẢM ƠN

Khi bắt đầu viết những trang bản thảo đầu tiên của cuốn sách này, tôi nhận ra rằng mình sẽ mất nhiều thời gian để hoàn thành cuốn sách. Điểm xuất phát của tôi không phải là từ niềm đam mê tìm hiểu về hành vi phi ngôn từ, không phải từ sự say mê theo đuổi nó về mặt học thuật, cũng không phải từ công việc của tôi tại FBI. Thay vào đó, trên thực tế, công việc này bắt nguồn từ gia đình tôi từ nhiều năm trước.

Tôi đã học cách đọc suy nghĩ của người khác chủ yếu từ những lời dạy bảo của cha mẹ tôi – Albert và Mariana Lopez – cũng như của bà tôi – Andelina Paniagua Espino. Từng hành vi trong cách cư xử của họ đã dạy tôi rằng có sự khác biệt về ý nghĩa và sức mạnh của những giao tiếp phi ngôn từ. Từ mẹ, tôi đã học được rằng ngôn ngữ không lời là thứ ngôn ngữ cực kỳ có giá trị trong giao tiếp với người khác. Mẹ dạy tôi rằng một cử chỉ tế nhị có thể giúp tránh được một tình thế khó xử hoặc có thể khiến một người cảm thấy hoàn toàn dễ chịu (bà đã vận dụng kỹ năng này trong suốt cuộc đời mà chẳng cần phải nỗ lực). Từ cha, tôi đã học được sức mạnh của sự bộc lộ cảm xúc qua gương mặt. Chỉ bằng một ánh mắt, ông có thể bộc lộ hết sức rõ ràng rất nhiều điều. Và bằng cách đó, ông đã được mọi người tôn trọng. Còn từ bà, người mà tôi xin dành tặng quyển sách này, tôi đã học được rằng những cử chỉ nhỏ nhặt lại có ý nghĩa lớn lao: một nụ cười, một cái nghiêng đầu, một cử chỉ chạm nhẹ đúng lúc có thể chuyển tải rất nhiều điều, thậm chí có thể hàn gắn một mối quan hệ. Những lời dạy bảo của cha mẹ và của bà hàng ngày, cùng với những việc làm của họ, đã trang bị cho tôi khả năng quan sát thế giới xung quanh một cách tinh tế hơn. Bạn sẽ tìm thấy trong sách này những lời dạy của họ cũng như của nhiều người khác.

Khi đang theo học ở Đại học Bringham Young, J. Wesley Sherwood, Richard Townsend và Dean Clive Winn II đã dạy tôi rất nhiều điều về nghiệp vụ cảnh sát và cách quan sát tội phạm. Sau đó, tại FBI, những người như Doug Gregory, Tom Riley, Julian "Jay" Koerner, tiến sĩ Richard Ault và David G. Major đã dạy tôi những biểu hiện tinh vi trong hành vi của giới điệp viên và phản gián. Tôi rất biết ơn họ vì họ đã giúp tôi mài giũa những kỹ năng quan sát người khác. Tương tự, tôi cũng cảm ơn tiến sĩ John Schafer, cựu nhân viên FBI đồng thời là thành viên của đội ngũ ưu tú của Cục Điều tra liên bang mang tên Chương trình Phân tích Hành vi, người đã động viên tôi viết và cho phép tôi trở thành đồng tác giả với ông trong nhiều dịp. Marc Reeser, người đã sát cánh bên tôi trong một thời gian dài trên mặt trận truy lùng gián điệp, cũng xứng đáng để tôi nói lời cảm ơn. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến những đồng nghiệp khác (trong đó có nhiều người thuộc Bộ phận An ninh quốc gia của FBI) vì sự ủng hộ của tất cả các bạn.

Nhiều năm qua, FBI đảm bảo rằng chúng tôi được đào tạo bởi những giáo sư như Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O'Sullivan, Mark Frank, Bella M. Depaulo, Aldert Vrij, Reid Meloy và Judy Burgoon, tôi đã tiếp thu được các nghiên cứu về giao tiếp phi ngôn từ một cách trực tiếp hoặc thông qua những bài viết của họ. Tôi cũng đã tạo được mối quan hệ bạn bè với nhiều người trong số này, kể cả David Givens – người đứng đầu Trung tâm Nghiên cứu ngôn ngữ không lời tại Spokane, Washington (tôi cũng đã khắc ghi những bài viết, bài giảng cùng những lời khuyên bảo của ông). Những nghiên cứu và bài viết của họ đã giúp cho cuộc sống của tôi thêm phong phú, và trong quyển sách này, tôi đã trích dẫn tác phẩm của họ cũng như của những nhân vật vĩ đại khác như Desmond Morris, Edward và Charles Darwin – người đi tiên phong trong lĩnh vực này với cuốn sách có ảnh hưởng sâu sắc: *Sự thể hiện cảm xúc ở con người và động vật.*

Trong khi những người này cung cấp nền tảng học thuật, thì những người khác đã đóng góp cho quyển sách theo cách riêng của mình, và tôi phải nói lời cảm ơn với từng người một. Elizabeth Lee Barron – một người bạn thân của tôi tại đại học Tampa – đã có mặt thật đúng lúc khi tôi đang ở giai đoạn nghiên cứu. Tôi cũng mang ơn tiến sĩ Phil Quinn của Đại học Tampa và giáo sư Barry Glover của Đại học Saint Leo vì tình bạn lâu năm và vì đã sẵn lòng đáp ứng cho kế hoạch làm việc dày đặc của tôi.

Cuốn sách này sẽ không được hoàn thiện như vậy nếu thiếu những bức ảnh, và chính vì thế, tôi rất biết ơn công sức của nhà nhiếp ảnh danh tiếng Mark Wemple. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ashlee B.Castle, trợ lý hành chính của tôi. Khi tôi hỏi rằng cô có vui lòng làm nhân vật minh hoạ cho cuốn sách hay không, cô chỉ đáp: "Chắc chắn rồi, tại sao không chứ?". Tất cả các bạn thật tuyệt vời. Tôi cũng muốn cảm ơn hoạ sĩ của Đại học Tampa là David R. Andrade vì những hình ảnh minh hoạ của anh.

Matthew Benjamin, biên tập viên của tôi (con người luôn kiên nhẫn) tại Nhà xuất bản HarperCollins, đã sửa chữa quyển sách này bằng cách sắp xếp các phần, và anh rất xứng đáng để tôi khen ngợi vì vừa là một người đàn ông lịch thiệp vừa là một chuyên gia rất giỏi. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến Tổng biên tập Toni Sciarra, người đã làm việc rất chăm chỉ để hoàn thành cuốn sách. Matthew và Toni đã làm việc với một đội ngũ tuyệt vời gồm những nhân viên của Nhà xuất bản HarperCollins, kể cả biên tập viên bản thảo Paula Cooper – người mà tôi cũng muốn nói lời cảm ơn rất nhiều. Và trước nhất, tôi muốn cảm ơn tiến sĩ Marvin Karlins vì đã đưa những ý tưởng của tôi vào cuốn sách này một lần nữa và vì những lời lẽ tốt đẹp của ông trong phần lời tựa.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới người bạn thân là Tiến sĩ Elizabeth A. Murray, một nhà khoa học và nhà giáo dục chân chính. Dù bận rộn với công việc giảng dạy, bà vẫn dành thời gian biên tập những trang bản thảo đầu tiên của cuốn sách này, đồng thời chia sẻ với tôi kiến thức phong phú của mình về cơ thể con người.

Xin cảm ơn tất cả những thành viên trong gia đình tôi (dù ở gần hay xa) vì đã thông cảm với tôi và công việc viết lách của tôi (lẽ ra tôi nên dành thời gian để nghỉ ngơi cùng mọi người). Và Luca ơi, muito obrigado (*) dành cho em đấy. Tôi cũng gửi lời cảm ơn tới con gái tôi – Stephanie – mỗi ngày vì tâm hồn đáng yêu của con.

Tất cả những người tôi vừa kể tên đều đóng góp cho cuốn sách này theo cách nào đó. Và bạn sẽ bắt gặp trong sách những kiến thức cũng như hiểu biết sâu sắc của họ dù ít hay nhiều. Tôi đã viết sách bằng sự hiểu biết nghiêm túc và nhiều người trong các bạn sẽ sử dụng thông tin từ đó trong cuộc sống hàng ngày của mình. Cuối cùng, tôi đã làm việc cần mẫn để trình bày một cách cẩn thận và rõ ràng cả thông tin khoa học lẫn thông tin thuộc kinh nghiệm bản thân. Nếu sách có bất cứ sai sót nào, thì chính bản thân tôi mới là người phải chịu trách nhiệm.

Ngạn ngữ Latinh cổ có câu : “Qui docet, discit” (Người nào dạy, tức là học thật nhiều). Cho dù bằng cách nào đi nữa thì công việc viết lách vẫn không có gì khác, đó là một quá trình học hỏi, nhận thức và cuối cùng sẽ trở thành niềm vui. Hy vọng rằng khi đọc xong cuốn sách này, bạn cũng sẽ có được sự hiểu biết sâu sắc về cách giao tiếp bằng ngôn ngữ không lời, và cuộc sống của bạn sẽ trở nên phong phú hơn (như cuộc sống của tôi) vì bạn đã hiểu được thông điệp từ *ngôn ngữ cơ thể* của người đối diện.

Joe Navarro

LỜI NÓI CÓ ĐÁNG TIN?

CHƯƠNG MỘT

LÀM CHỦ NHỮNG BÍ MẬT CỦA GIAO TIẾP PHI NGÔN TỪ

Mỗi khi giảng dạy cho mọi người về "ngôn ngữ cơ thể", tôi luôn nhận được câu hỏi: "Này Joe, điều gì đã khiến anh quan tâm nghiên cứu hành vi phi ngôn từ ngay từ đầu vậy?". Đây không phải là điều nằm trong kế hoạch của tôi, cũng không phải là kết quả của niềm đam mê lâu dài đối với đề tài này. Nó thực tế hơn rất nhiều. Sự quan tâm ấy bắt nguồn từ hoàn cảnh, từ nhu cầu phải thích nghi với lối sống hoàn toàn mới. Năm lên tám tuổi, tôi rời Cuba đến nước Mỹ như một kẻ tha hương. Chúng tôi ra đi chỉ vài tháng sau sự kiện Vịnh Con Heo*, và chúng tôi đã thành thật nghĩ rằng mình chỉ ở đây trong một thời gian ngắn như những người tị nạn.

Lúc đầu, do không thể nói được tiếng Anh nên tôi đã làm điều mà hàng ngàn người nhập cư khách đến đất nước này vẫn làm. Tôi nhanh chóng biết được rằng để hoà nhập với những người bạn mới ở trường, tôi cần phải biết, và nhạy bén với thứ ngôn ngữ "khác" xung quanh tôi – ngôn ngữ của hành vi phi ngôn từ. Tôi nhận thấy đó là một ngôn ngữ mà tôi có thể dịch ra và hiểu ngay lập tức. Trong nhận thức còn non nớt của mình, tôi xem cơ thể con người như một tấm bảng. Tấm bảng ấy truyền đạt (cho biết) ý nghĩ của một người (mà tôi có thể hiểu được) thông qua các cử chỉ, vẻ mặt và các động tác của cơ thể. Thời gian trôi qua, hiển nhiên là tôi đã học tiếng Anh – và thậm chí còn quên mất một ít tiếng Tây Ban Nha – nhưng chưa bao giờ quên ngôn ngữ không lời. Tôi đã phát hiện ngay từ đầu rằng mình luôn có thể dựa vào những giao tiếp phi ngôn từ.

Tôi đã học cách sử dụng ngôn ngữ cơ thể để giải mã những thông điệp mà các bạn cùng lớp và thầy cô giáo đang cố gắng chuyển tải đến tôi cũng như những cảm nhận của họ về tôi. Một trong những điều đầu tiên tôi để ý thấy là những bạn học sinh hay giáo viên quý tôi một cách chân thành sẽ nhướng mày (hoặc lông mày cong lên) khi họ trông thấy tôi bước vào lớp lần đầu tiên. Mặt khác, những người không quá thân thiện với tôi sẽ khẽ liếc mắt khi tôi xuất hiện – hành vi mà một khi đã nhìn thấy thì tôi sẽ chẳng bao giờ quên được. Tôi đã sử dụng những thông tin phi ngôn từ này, cũng như rất nhiều người nhập cư khác đã sử dụng, để nhanh chóng đánh giá và phát triển quan hệ bạn bè, để giao tiếp cho dù có rào cản rõ ràng về ngôn ngữ, để tránh kẻ thù và nuôi dưỡng những mối quan hệ lành mạnh. Nhiều năm sau, tôi cũng sử dụng đúng những hành vi phi ngôn từ nói trên (những hành vi liên quan đến mắt) để phá án với tư cách là một nhân viên đặc biệt của Cục điều tra Liên bang (FBI) (Xem khung 1).

Dựa vào hiểu biết, học vấn và quá trình rèn luyện của bản thân, tôi muốn chỉ cho bạn cách nhìn thế giới như một chuyên gia về giao tiếp phi ngôn từ của FBI nhìn nhận nó: hãy nhìn thế giới như một môi trường sống động và sôi nổi – nơi mọi giao tiếp của con người – "cộng hưởng" với thông tin, và hãy nhìn nó như một cơ hội để sử dụng ngôn ngữ không lời của cơ thể nhằm làm phong phú vốn hiểu biết của bạn về suy nghĩ, cảm xúc và ý định của mọi người. Việc sử dụng kiến thức này sẽ giúp bạn nổi bật giữa những người khác. Nó cũng sẽ bảo vệ bạn và giúp bạn hiểu thấu hành vi của con người – điều mà trước đây bạn không phát hiện ra.

GIAO TIẾP PHI NGÔN TỪ CHÍNH XÁC LÀ GÌ?

Giao tiếp phi ngôn từ (thường được gọi là hành vi phi ngôn từ hoặc ngôn ngữ cơ thể) là một phương tiện truyền đạt thông tin (cũng giống như lời nói) nhưng được thực hiện thông qua các vẻ mặt, điệu bộ, sự đụng chạm (xúc giác), các động tác của cơ thể (cử chỉ), tư thế, việc

Khung 1: Chỉ trong chớp mắt

"Nhắm mắt" là một hành vi phi ngôn từ có thể xuất hiện khi chúng ta cảm thấy bị đe doạ và/hoặc không thích những gì mình nhìn thấy. Liếc mắt (như tôi đã đề cập ở trên về trường hợp các bạn cùng lớp của tôi) và khép hoặc che mắt là những hành động xuất hiện theo tuần tự nhằm giúp bộ não khỏi phải "trông thấy" những hình ảnh không mong muốn và nhằm thể hiện thái độ khinh bỉ của chúng ta đối với những người khác.

Là một nhân viên điều tra, tôi đã sử dụng những hành vi nhắm mắt để hỗ

trợ cho việc điều tra tìm thủ phạm trong một vụ hoả hoạn thảm khốc lấy đi chín mươi bảy nhân mạng tại một khách sạn ở Puerto Rico. Một nhân viên bảo vệ bị đưa vào diện nghi can trực tiếp vì ngọn lửa đã bùng cháy trong khu vực anh được giao nhiệm vụ canh gác. Một trong những lý do mà chúng tôi xác định anh không liên quan đến việc gây ra vụ hỏa hoạn là thông qua một số câu hỏi rất đặc biệt như: Anh đã ở đâu trước khi vụ hỏa hoạn xảy ra, tại thời điểm vụ hỏa hoạn xảy ra và anh có châm lửa hay không. Sau mỗi câu hỏi, tôi quan sát khuôn mặt có để lộ bất cứ dấu hiệu sơ hở nào không. Anh chỉ nhắm mắt khi bị hỏi về việc đã ở đâu khi ngọn lửa bùng lên. Lạ thay, ngược lại, anh có vẻ không bối rối trước câu hỏi: "Anh có châm lửa không?". Điều này cho tôi biết vấn đề thực sự ở đây là anh đã ở nơi nào vào thời gian xảy ra vụ hỏa hoạn chứ không phải là khả năng anh gây hỏa hoạn. Anh đã được các nhân viên điều tra hàng đầu thẩm vấn kỹ hơn về vấn đề này. Cuối cùng anh thừa nhận đã rời khỏi vị trí bảo vệ để đi thăm cô bạn gái cũng làm việc tại khách sạn đó. Thật không may là trong lúc anh đi khỏi, những kẻ gây hỏa hoạn đã vào khu vực mà lẽ ra anh phải trông chừng và châm lửa.

Trong trường hợp này, hành vi nhắm mắt của anh nhân viên bảo vệ đã giúp chúng tôi hiểu thấu đáo sự việc – điều mà chúng tôi đang cần – để tiếp tục một loại câu hỏi và nhờ đó tìm được thủ phạm. Cuối cùng, ba kẻ gây ra vụ hỏa hoạn thảm khốc nói trên đã bị bắt giữ và bị kết án. Còn anh nhân viên bảo vệ, trong lúc lơ là nhiệm vụ đã phạm phải một tội khủng khiếp lại không phải là thủ phạm.

Khung 2: Các hành vi tiết lộ nhiều điều hơn lời nói

Có một ví dụ đáng nhớ cho thấy đôi khi ngôn ngữ cơ thể có thể chân thật hơn lời nói, đó là vụ một phụ nữ trẻ bị cưỡng bức ở Khu Bảo tồn Thổ dân Da đỏ Parker thuộc bang Arizona. Một nghi can của vụ việc này đã bị đưa đến để thẩm vấn. Lời lẽ của hắn có vẻ thuyết phục và câu chuyện của hắn cũng hợp lý. Hắn quả quyết rằng mình đã không nhìn thấy nạn nhân, và trong lúc ở ngoài cánh đồng, hắn đã đi xuống phía có trồng hàng bông, rẽ trái rồi đi thẳng về nhà. Trong khi các đồng nghiệp của tôi ghi chép thật nhanh những gì mình nghe được thì tôi lại chăm chú quan sát nghi can. Tôi thấy rằng khi hắn kể đến đoạn rẽ trái và đi về nhà, bàn tay hắn làm động tác *hướng về bên phải của mình* – đó chính là hướng đến nơi xảy ra vụ cưỡng bức. Nếu không quan sát hắn, chắc tôi đã không phát hiện được sự mâu thuẫn giữa lời nói ("Tôi rẽ trái") và hành vi phi ngôn từ (bàn tay làm động tác hướng về bên phải) của hắn. Nhưng khi đã nhìn thấy điều đó, tôi nghi ngờ hắn đang nói dối. Tôi chờ một lúc và tra hỏi hắn lần nữa. Cuối cùng, hắn đã nhận tội.

làm đẹp cho cơ thể (Quần áo, trang sức, kiểu tóc, hình xăm…), thậm chí giọng nói, âm sắc và âm lượng của giọng nói (hơn là nội dung lời nói). Những hành vi phi ngôn từ chiếm khoảng 60 đến 65% tất cả các giao tiếp giữa các cá nhân. Còn

trong lúc làm tình, nó có thể chiếm tới 100% giao tiếp giữa hai người bạn tình (Burgoon, 1994, 229 – 285).

Giao tiếp phi ngôn từ cũng có thể tiết lộ những suy nghĩ, cảm xúc và ý định thật của một người. Vì lý do này mà đôi khi những hành vi phi ngôn từ được gọi là *những sơ hở* (chúng tiết lộ cho chúng ta biết tâm trạng thật của một người). Vì không phải lúc nào người ta cũng ý thức được là mình đang giao tiếp bằng hành vi phi ngôn từ nên ngôn ngữ cơ thể thường trung thực hơn so với lời nói (vốn đã được người nói cố tình nhào nặn để đạt được những mục đích của mình). (Xem khung 2).

Bất cứ khi nào việc quan sát hành vi phi ngôn từ ở người khác giúp bạn hiểu được những cảm xúc, ý định hoặc hành động của người đó (hay làm sáng tỏ những lời nói của họ) thì bạn đã thành công trong việc giải mã và sử dụng ngôn ngữ không lời.

Sử dụng hành vi phi ngôn từ để nâng cao cuộc sống của bạn

Các nhà nghiên cứu đã khẳng định một cách chắc chắn rằng những người có khả năng đọc và giải mã tốt giao tiếp phi ngôn từ đồng thời kiểm soát được việc những người khác tiếp nhận chúng như thế nào thì trong cuộc sống, họ sẽ thành công hơn hẳn những người thiếu kỹ năng này (Goleman, 1995, 13-92). Mục tiêu của sách là hướng dẫn bạn cách quan sát thế giới xung quanh và xác định ý nghĩa của những hành vi phi ngôn từ ở bất cứ hoàn cảnh nào. Những hiểu biết này sẽ có tác động mạnh mẽ, giúp bạn nâng cao chất lượng các cuộc giao tiếp giữa mình với người khác và làm phong phú cuộc sống của bạn (cũng như nó vẫn giúp ích cho tôi).

Khi đánh giá cao về hành vi phi ngôn từ, một trong những điều khiến mọi người hết sức quan tâm là khả năng vận dụng rộng rãi của nó. Nó được sử dụng ở bất cứ nơi nào có sự giao tiếp của con người. Hành vi phi ngôn từ xuất hiện ở khắp nơi và đáng tin cậy. Một khi biết được ý nghĩa của một hành vi phi ngôn từ cụ thể, bạn có thể sử dụng thông tin đó ở những hoàn cảnh khác nhau và trong mọi môi trường. Trên thực tế, chúng

ta khó có thể giao tiếp hiệu quả mà không sử dụng hành vi phi ngôn từ. Nếu bạn từng thắc mắc vì sao mọi người vẫn đáp máy bay để đến dự các cuộc họp vào kỷ nguyên của máy vi tính, tin nhắn văn bản, thư điện tử, điện thoại và hội thảo truyền hình, thì câu trả lời chính xác chính là do nhu cầu diễn đạt và quan sát những giao tiếp phi ngôn từ của con người. Không có cách nào hiệu quả hơn việc quan sát các hành vi phi ngôn từ thật kỹ lưỡng và trực tiếp, bởi chúng có khả năng tác động mạnh mẽ và có ý nghĩa. Bạn có thể vận dụng bất cứ điều gì học được từ cuốn sách này vào mọi tình huống và hoàn cảnh. Dưới đây là một ví dụ rất phù hợp với vấn đề chúng ta đang bàn (xem khung 3):

Khung 3: Giúp một bác sĩ "đọc" được bệnh nhân của mình

Cách đây vài tháng, tôi đã thuyết trình ở một hội thảo và trước một nhóm người chơi bài poker về cách sử dụng hành vi phi ngôn từ để đọc ý nghĩa của đối thủ và thắng được nhiều tiền hơn khi chơi bài. Vì đây là trò chơi thiên về đánh lừa và sử dụng mánh khóe nên người chơi phải có sự say mê trong việc giải mã những sơ hở của đối phương. Đối với họ, việc giải mã những giao tiếp phi ngôn từ là yếu tố quyết định để thành công. Trong khi nhiều người rất cảm ơn vì những kiến thức mà tôi cung cấp, thì điều khiến tôi ngạc nhiên là có rất nhiều người tham dự hội thảo đã có thể nhìn thấy được giá trị của chúng và vận dụng hành vi phi ngôn từ vượt ngoài phạm vi của việc chơi bài poker.

Hai tuần sau khi hội thảo kết thúc, tôi đã nhận được email từ một người tham gia- một bác sĩ ở bang Texas. Anh viết như sau : "Điều khiến tôi cảm thấy kinh ngạc nhất là những gì tôi tiếp thu được trong buổi hội thảo của ông cũng giúp ích cho tôi trong nghề nghiệp của mình. Ông đã dạy chúng tôi những hành vi phi ngôn từ để đọc được ý nghĩ của người chơi poker, và những hành vi ấy cũng đã giúp tôi đọc được suy nghĩ của bệnh nhân. Bây giờ, tôi có thể biết được khi nào họ khó chịu, tin tưởng hoặc không hoàn toàn thành thật". Bức thư của vị bác sĩ đã nói lên tính phổ biến của hành vi phi ngôn từ và giá trị của chúng trong mọi khía cạnh của cuộc sống.

Làm chủ những giao tiếp phi ngôn từ đòi hỏi phải có sự hợp tác

Tôi tin chắc rằng bất cứ người nào có khả năng trí tuệ bình thường đều có thể học cách sử dụng giao tiếp phi ngôn từ để nâng cao vị trí của mình trong xã hội. Sở dĩ tôi khẳng định điều này là vì trong hai thập kỷ qua, tôi đã dạy cho hàng ngàn người (cũng như bạn) cách giải mã thành công hành vi phi ngôn từ và sử dụng thông tin đó để làm phong phú cuộc sống của mình cũng như của những người mình yêu quý, để đạt được những mục tiêu trong cuộc sống và sự nghiệp. Tuy nhiên, muốn có được kết quả vừa nêu, bạn và tôi phải tạo được sự hợp tác khi giao tiếp, trong đó mỗi bên đều có sự đóng góp đáng kể cho nỗ lực của nhau.

Hãy làm theo mười lời khuyên để quan sát và giải mã thành công những giao tiếp phi ngôn từ

Đọc thành công ý nghĩ của người khác – tức khả năng hiểu được hành vi phi ngôn từ để nắm bắt những suy nghĩ, cảm xúc và ý định của họ - là một kỹ năng đòi hỏi sự luyện tập thường xuyên và phải được hướng dẫn đúng cách. Để hướng dẫn các bạn, tôi muốn đưa ra một số lời khuyên quan trọng nhằm giúp các bạn đạt được hiệu quả tối đa trong việc đọc ngôn ngữ không lời. Khi bạn vận dụng những lời khuyên này vào cuộc sống hàng ngày và biến chúng thành một phần trong thói quen của mình, chúng sẽ nhanh chóng trở thành bản năng của bạn, và khi cần đến, bạn sẽ không phải suy nghĩ nhiều. Nó rất giống việc học lái xe. Bạn có nhớ lần đầu tiên mình lái xe không? Khi khởi động xe, nếu giống trường hợp của tôi, chắc bạn đã rất lo lắng đến mức khó có thể vừa theo dõi những việc mình đang làm *bên trong* xe vừa tập trung vào những gì đang diễn ra trên đường (tức ở *bên ngoài* xe). Chỉ khi cảm thấy thoải mái lúc ngồi sau tay lái, bạn mới có thể vừa lái xe vừa tập trung hơn vào việc quan sát mọi thứ xung quanh. Đó chính là cách thức bạn sẽ thực hiện với hành vi phi ngôn từ. Một khi bạn nắm vững được cách sử dụng hiệu quả giao tiếp phi ngôn từ, nó sẽ trở thành phản xạ tự nhiên và bạn có thể tập trung toàn bộ sự chú ý vào việc giải mã thế giới xung quanh mình.

Lời khuyên thứ nhất : Hãy trở thành một người quan sát môi trường xung quanh thật giỏi. Đây là yêu cầu cơ bản nhất đối với bất kì ai mong muốn giải mã và sử dụng những giao tiếp phi ngôn từ. Thử tưởng tượng xem chúng ta sẽ thật ngớ ngẩn biết chừng nào khi cố gắng lắng nghe ai đó nhưng đồng thời nút tai lại. Chúng ta không thể nghe được thông điệp và mọi lời nói đều không lọt được vào tai chúng ta. Vì thế, đa số những người lắng nghe chăm chú thường không phân tán tư tưởng và làm động tác nút tai lại. Tuy nhiên, khi đề cập đến việc quan sát thứ ngôn ngữ câm của hành vi phi ngôn từ, có lẽ nhiều người cũng cảm thấy như đang đeo dải băng bịt mắt, như bị mù trước những tín hiệu cơ thể xung quanh mình. Bạn hãy xem xét vấn đề này. Cũng giống như việc *lắng nghe* chăm chú là điều quan trong để hiểu được lời nói, thì việc *quan sát* thật kỹ cũng là yếu tố cần thiết để hiểu được ngôn ngữ cơ thể. Bạn đừng lướt nhanh câu này nhé. Bởi nó thể hiện một nội dung rất quan trọng. *Sự quan sát có phối hợp* (nỗ lực) là điều vô cùng cần thiết để đọc được suy nghĩ của mọi người và phát hiện thành công những sơ hở qua hành vi phi ngôn từ của họ.

Vấn đề ở đây là đa số mọi người dành cuộc đời mình để nhìn nhưng lại không quan sát thực sự, hoặc như Sherlock Holmes – vị thám tử kỹ tính người Anh – đã nói với người cộng sự của mình – bác sĩ Watson : "Anh nhìn, nhưng anh lại không quan sát". Thật đáng buồn là phần đông mọi người nhìn mọi vật xung quanh nhưng lại ít chịu cố gắng quan sát. Họ không hề để ý đến muôn ngàn chi tiết đang tồn tại xung quanh mình, chẳng hạn những cử động tinh tế của bàn tay hoặc bàn chân – những cử động có thể tiết lộ những suy nghĩ hoặc ý định của người nào đó.

Trên thực tế, những nghiên cứu khoa học khác nhau đã cho thấy con người quan sát thế giới của mình rất kém. Chẳng hạn, khi có một người mặc trang phục của một chú khỉ đột đi phía trước một nhóm sinh viên trong lúc những hoạt động khác đang diễn ra, thì đến một nửa số sinh viên thậm chí đã không nhận ra chú khỉ ấy đang ở giữa nhóm của họ (Simon & Chabris, 1999, 1059-1074)!

Những người thiếu óc quan sát không có được điều mà các phi công gọi là "khả năng nhận biết tình huống" – khả năng nhận biết mình đang ở đâu tại mọi thời điểm; họ

không có sự nhận thức đầy đủ và chính xác về những điều đang diễn ra xung quanh mình hoặc thậm trí trước mắt mình. Hãy đề nghị họ bước vào một căn phòng lại rất đông người, cho họ cơ hội quan sát xung quanh, sau đó yêu cầu họ nhắm mắt lại và kể ra những điều đã nhìn thấy. Bạn sẽ kinh ngạc bởi họ không có khả năng nhớ lại ngay cả những đặc điểm rõ ràng nhất trong căn phòng.

Tôi cảm thấy nản lòng về việc chúng ta thường và phải ai đó hoặc đọc được mẩu chuyện về một người luôn có vẻ mù tịt trước những sự kiện của cuộc sống. Những lời phàn nàn của họ gần như luôn giống nhau :

" Vợ tôi vừa mới ký vào đơn ly hôn. Tôi chưa bao giờ tìm thấy bằng chúng nào cho thấy cô ấy không hạnh phúc với cuộc hôn nhân của chúng tôi".

"Chuyên viên tư vấn bảo tôi rằng con trai tôi đã sử dụng cocaine được ba năm rồi. Tôi không nghĩ rằng nó đã bị nghiện."

"Tôi đã cãi nhau với anh chàng này và chẳng có biểu hiện nào cho thấy anh ta lừa dối tôi cả. Tôi chưa bao giờ thấy trước điều đó."

"Tôi nghĩ ông chủ khá hài lòng với kết quả công việc của tôi. Tôi chẳng hề nghĩ mình sẽ bị sa thải."

Đó là những câu nói của những người (cả nam giới và phụ nữ) không bao giờ học cách quan sát thế giới xung quanh mình một cách hiệu quả. Thật ra, sự thiếu năng lực đó không phải là điều đáng ngạc nhiên. Suy cho cùng, từ lúc bé cho đến khi trưởng thành, chúng ta chưa bao giờ được hướng dẫn cách quan sát những tín hiệu phi ngôn từ ở người khác. Chẳng có lớp nào ở trường tiểu học, trung học hoặc đại học dạy con người nhận biết tình huống. Nếu bạn may mắn, bạn tự rèn luyện mình để có khả năng quan sát tốt hơn. Nếu bạn không may mắn, bạn sẽ mất cơ hội có được một khối lượng rất lớn các thông tin hữu ích – những thông tin có thể giúp bạn tránh được những rắc rối và làm cho cuộc sống của bạn viên mãn hơn, những thông tin mà bạn có thể sử dụng khi hẹn hò, làm việc hoặc quây quần bên gia đình.

May mắn thay, quan sát là một kỹ năng có thể học được. Chúng ta không phải sống đến hết đời như một kẻ mù lòa. Hơn nữa, vì quan sát là kỹ năng nên chúng ta có thể

phát triển nó nhờ luyện tập và được hướng dẫn đúng cách. Nếu bạn bị "thử thách" về khả năng quan sát thì đừng tuyệt vọng. Bạn có thể khắc phục điểm yếu của mình về mặt này nếu sẵn sàng dành thời gian và nỗ lực cho việc quan sát thật kỹ thế giới xung quanh mình.

Điều bạn cần làm là hãy quan sát – một sự quan sát có phối hợp – cuộc sống xung quanh. Nhận biết về thế giới xung quanh mình không phải là một việc thụ động. Đây là một hành vi có ý thức, chủ động – một hành vi mà muốn đạt được, bạn phải có sự cố gắng, nghị lực cũng như sự tập trung, và muốn duy trì, bạn phải có sự *luyện tập bền bỉ.* Khả năng quan sát giống như một cơ bắp. Nó trở nên khỏe hơn khi dược sử dụng và teo đi nếu không được sử dụng. Hãy luyện tập "cơ bắp quan sát" của mình, bạn sẽ trở thành một người giải mã thành thạo hơn về thế giới xung quanh.

Nhân nói đến sự quan sát có phối hợp, tôi đề nghị bạn hãy sử dụng tất cả các giác quan của mình (chứ không phải chỉ có thị giác). Mỗi khi bước vào căn hộ của mình, tôi đều hít một hơi thật sâu. Nếu có vật gì có mùi không "bình thường", tôi sẽ cảnh giác. Có lần tôi đã phát hiện được mùi khói thuốc (còn vương lại) thoảng qua khi trở về nhà sau một chuyến du lịch. Mũi tôi đã cảnh báo tôi về mối nguy hiểm có thể xảy ra ngay trước khi mắt tôi có thể nhìn lướt qua căn hộ. Hóa ra người bảo trì căn hộ đã ghé qua để sửa một cái ống bị rò, và khói thuốc trên quần áo cũng như trên da của ông vẫn còn vương lại trong không khí vài giờ sau đó. Thật may mắn, ông không phải là kẻ xâm nhập bất hợp pháp; nhưng trong trường hợp này, rất dễ xảy ra khả năng là có một tên trộm đang nấp trong phòng bên cạnh. Vấn đề ở đây là bằng cách sử dụng tất cả các giác quan, tôi có thể đánh giá tốt hơn môi trường xung quanh cũng như góp phần mang lại sự an toàn và hạnh phúc cho chính bản thân mình.

Lời khuyên thứ 2 : Quan sát gắn liền với bối cảnh là chìa khóa giúp chúng ta hiểu được hành vi phi ngôn từ. Khi cố gắng giải mã hành vi phi ngôn từ trong những tình huống của cuộc sống thực, nếu bạn càng hiểu được *bối cảnh* mà trong đó hành vi diễn ra thì bạn sẽ càng hiểu rõ hơn ý nghĩa của nó. Chẳng hạn, sau một vụ tai nạn giao thông, điều tôi chờ đợi là mọi người sẽ sốc và hoang mang với vẻ mặt kinh ngạc. Tôi mong thấy

tay họ run rẩy và thậm chí có những quyết định liều lĩnh như lao vào dòng xe cộ đang chạy tới (đây là lí do khiến cảnh sát giao thông yêu cầu bạn ngồi trong xe ôtô của mình). Vì sao tôi chờ đợi những hành vi đó? Sau vụ tai nạn, mọi người đang phải "gánh chịu hậu quả" của việc bộ não bị mất hoàn toàn – "khả năng suy nghĩ" do một khu vực của não được gọi là *hệ não rìa* gây ra. Hậu quả này bao gồm những hành vi run rẩy, mất phương hướng, lo lắng và khó chịu. Người ta chờ đợi các hành vi vừa nêu sẽ xuất hiện trong bối cảnh này và chúng chứng minh cho tâm trạng căng thẳng do vụ tai nạn gây ra. Trong buổi phỏng vấn xin việc, tôi mong các ứng viên sẽ lo lắng lúc đầu và sau đó sẽ bình tĩnh. Nếu họ lại lo lắng khi tôi đặt những câu hỏi cụ thể, thì tôi sẽ phải tự hỏi vì sao những hành vi lo lắng đó đột nhiên xuất hiện trở lại.

Lời khuyên thứ 3 : Học cách nhận biết và giải mã những hành vi phi ngôn từ phổ biến. Một số hành vi của cơ thể được xem là có tính phổ biến vì chúng được hầu hết mọi người bộc lộ giống nhau. Chẳng hạn, khi người ta khép chặt đôi môi theo kiểu làm cho nó dường như mất đi, thì đó là một dấu hiệu rõ ràng và phổ biến cho thấy họ đang lo lắng và có điều gì đó không ổn. Hành vi phi ngôn từ này, được gọi là *mím môi*, là một trong những *sơ hở thường gặp* và sẽ được miêu tả trong những chương trình tiếp theo (xem khung 4). Bạn càng có khả năng nhận ra và giải mã chính xác những hành vi phi ngôn từ phổ biến này bao nhiêu, thì bạn sẽ càng hiểu đúng những suy nghĩ, cảm xúc và ý định của những người xung quanh.

Khung 4 : Cách mím môi giúp hãng tàu tiết kiệm chi phí

Những sơ hở thường gặp của đôi môi đã giúp cho tôi rất nhiều trong thời gian làm cố vấn cho một hãng tàu ở Anh. Vị khách hàng người Anh đã đề nghị tôi ngồi chứng kiến suốt từ đầu đến cuối những cuộc đàm phán ký kết hợp đồng giữa họ với một tập đoàn đa quốc gia hùng mạnh – nhà cung cấp trang thiết bị cho tàu của họ. Tôi đã nhận lời và đề nghị họ hãy trình này bản hợp đồng dự kiến theo từng điểm một, và mỗi điều khoản nên được thống nhất trước khi chuyển sang điều khoản tiếp theo. Bằng cách đó, tôi có thể quan sát kỹ hơn người đàm phán của tập đoàn bên kia để phát hiện bất cứ hành vi phi ngôn từ nào có thể tiết lộ thông tin hữu ích cho khách hàng của tôi.

"Tôi sẽ chuyển lời nhắn cho ông nếu phát hiện điều gì đó mà ông cần lưu ý", tôi đã nói như vậy với vị khách hàng của mình và sau đó ngồi thật thoải mái để quan sát các bên đang xem xét hợp đồng theo từng điều khoản. Sau thời gian chờ đợi không lâu, tôi đã nhận thấy một sơ hở quan trọng. Khi một điều khoản mô tả chi tiết việc trang bị cho một khu vực cụ thể của con tàu – một khâu lắp đặt trang thiết bị tốn hàng triệu đôla – được đọc lên, thì vị trưởng đoàn đàm phán của tập đoàn đa quốc gia mím môi lại – một dấu hiệu rõ ràng cho thấy ông không thích điều gì đó trong phần này của bản hợp đồng.

Tôi đã chuyển lời nhắn cho khách hàng của mình, cảnh báo ông rằng điều khoản đặc biệt này có khả năng gây tranh cãi hoặc khó hiểu và nên được xem lại rồi thảo luận kỹ lưỡng khi mà mọi người vẫn còn đang thương lượng với nhau.

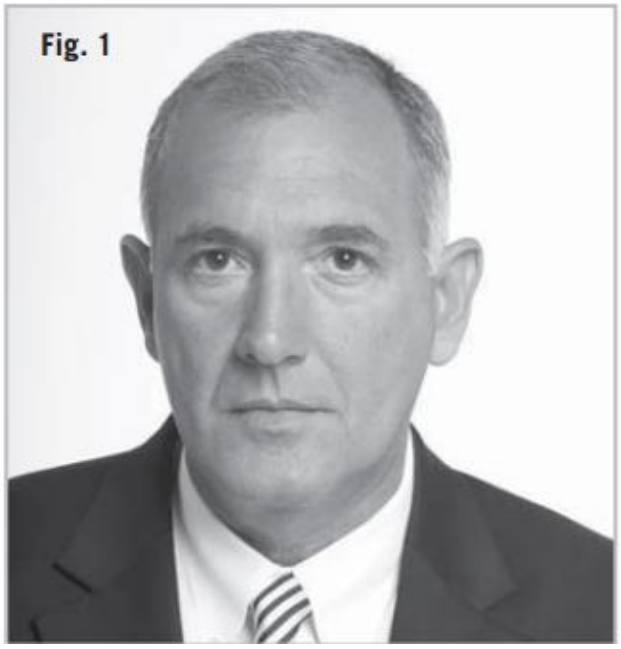
Bằng cách xử lý vấn đề ngay lập tức (và tập trung vào các chi tiết của điều khoản gây thắc mắc), hai bên đã đạt được một thỏa thuận trực tiếp, và cuối cùng khách hàng của tôi tiết kiệm được 13.5 triệu đôla. Dấu hiệu phi ngôn từ (thể hiện sự không hài lòng) mà người đàm phán của tập đoàn kia bộc lộ chính là bằng chứng quan trọng và cần thiết giúp tôi phát hiện ra vấn đề đặc biệt cũng như xử lý nó một cách kịp thời và hiệu quả.

Lời khuyên thứ 4 : Học cách nhận biết và giải mã những hành vi phi ngôn từ mang đặc điểm riêng của từng người. Những hành vi phi ngôn từ phổ biến tạo thành một nhóm tín hiệu cơ thể : chúng tương đối giống nhau ở mọi người. Tín hiệu cơ thể còn có một loại thứ hai được gọi là *hành vi phi ngôn từ riêng biệt.* Đây là tín hiệu tương đối độc đáo ở từng người cụ thể.

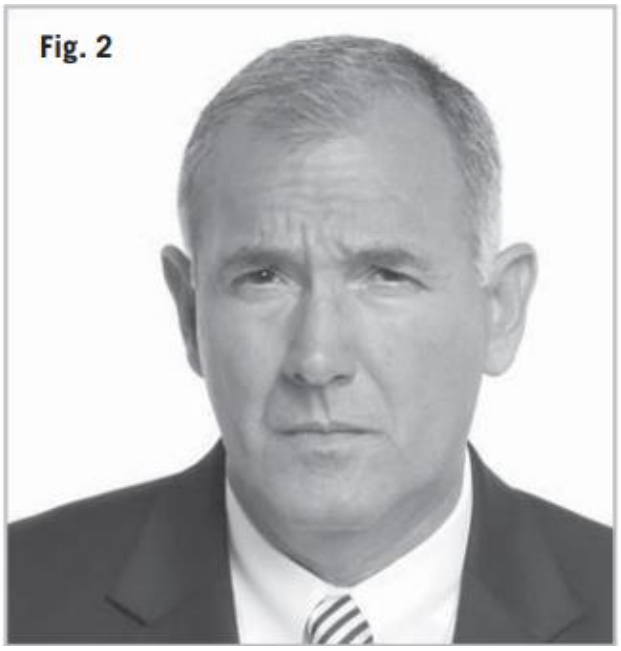
Trong nỗ lực nhận biết những tín hiệu riêng biệt, bạn sẽ muốn để ý tìm kiếm *những kiểu hành vi* của những người mình thường giao tiếp (bạn bè, gia đình, đồng nghiệp, những người cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ cho bạn thường xuyên). Càng biết rõ một người hoặc giao tiếp với họ càng lâu, bạn sẽ càng dễ dàng khám phá thông tin này bởi khi đó, bạn sẽ có nhiều dữ liệu hơn để làm cơ sở cho những nhận định của mình. Chẳng hạn, nếu bạn để ý thấy cậu học trò mới lớn của mình gãi đầu và cắn môi khi sắp làm bài kiểm tra, thì đây có thể là một manh mối riêng biệt và đáng tin cậy cho biết cậu

đang lo lắng hoặc thiếu sự chuẩn bị. Chắc chắn điều này đã trở thành một phần trong những hành vi riêng biệt của cậu và được bộc lộ khi cậu có tâm trạng căng thẳng. Bạn sẽ thấy nó lặp đi lặp lại bởi: " Hành vi trong quá khứ là cơ sở đáng tin cậy nhất để dự đoán hành vi trong tương lai".

Lời khuyên thứ 5 : Khi bạn tiếp xúc với người khác, hãy cố gắng xác định những hành vi chuẩn mực thường thấy của họ. Để nắm được *các hành vi chuẩn mực thường thấy* của những người mà bạn tiếp xúc, bạn cần lưu ý xem lúc bình thường trông họ như thế nào, họ thường ngồi như thế nào, họ đặt tay ở đâu và thường đặt chân ở vị trí nào, hãy để ý đến tư thế và những vẻ mặt của họ lúc bình thường, cử chỉ nghiêng đầu của họ, và thậm chí họ thường để hoặc giữ tài sản của mình (chẳng hạn ví tiền) ở đâu (xem hình 1 và 2). Bạn cần có khả năng phân biệt được vẻ mặt "bình thường" và vẻ mặt "căng thẳng" của họ.



Hình 1 - Hãy lưu ý những đặc điểm của khuôn mặt khi không căng thẳng. Đôi mắt bình thản và đôi môi đầy đặn.



Hình 2 - Một khuôn mặt căng thẳng lộ rõ tâm trạng bồn chồn và hơi nhăn nhó, lông mày nhíu lại và trán hằn những nếp nhăn.

Nếu không xác định được hành vi chuẩn mực thường thấy, bạn sẽ rơi vào tình thế tương tự trường hợp những ông bố bà mẹ không bao giờ nhìn vào cổ họng của con mình cho đến khi đứa trẻ bị ốm. Họ gọi bác sĩ và cố gắng mô tả những gì mình nhìn thấy trong họng nó, nhưng lại không có cơ sở để so sánh bởi vì họ chẳng bao giờ nhìn vào cổ họng đứa trẻ khi nó khỏe mạnh. Như vậy, bằng cách tìm hiểu những điều bình thường, chúng ta sẽ bắt đầu nhận ra và phân biệt được những điều bất thường.

Thậm chí trong một cuộc gặp riêng với ai đó, bạn nên cố gắng để ý "tư thế khởi động" của họ ngay từ lúc bắt đầu cuộc nói chuyện. Xác định hành vi chuẩn mực thường thấy của một người là yếu tố có tính quyết định bởi nó cho phép bạn xác định được khi nào thì họ cư xử lệch chuẩn – điều này có thể rất quan trọng và cung cấp cho bạn nhiều thông tin (xem khung 5).

Lời khuyên thứ 6 : Hãy luôn cố gắng quan sát mọi người để tìm kiếm nhiều sơ hở - những hành vi xuất hiện trong các nhóm cử chỉ hoặc xuất hiện liên tiếp. Bạn sẽ đọc được ý nghĩ của người khác chính xác

Khung 5 : Một câu chuyện về người họ hàng

Hãy tưởng tượng một chút rằng bạn là cha hoặc mẹ của một cậu bé tám tuổi. Cậu đang đứng xếp hàng để đón những người họ hàng trong cuộc họp mặt của đại gia đình. Vì đây là cuộc họp mặt được tổ chức hằng năm, nên bạn phải đứng cùng con trai mình trong rất nhiều dịp và nó đợi đến lượt mình để chào hỏi mọi người. Nó chưa bao giờ do dự khi chạy tới và ôm chặt những thành viên trong gia đình một cách nồng nhiệt. Tuy nhiên lần này, khi đến lúc ôm bác Harry, nó lại đứng im và chôn chân tại chỗ.

" Có chuyện gì vậy con?", bạn thì thầm với nó, và đẩy nó về phía ông bác đang chờ đợi.

Con trai bạn không nói gì, nhưng nó rất miễn cưỡng khi đáp lại tín hiệu cơ thể của bạn.

Bạn sẽ làm gì? Vấn đề quan trọng cần lưu ý ở đây là : hành vi của con trai bạn có sự khác biệt so với hành vi chuẩn mực thường thấy của nó. Trước đây, nó chưa bao giờ lưỡng lự khi chào đón và ôm bác. Vì sao lại có sự thay đổi trong hành vi của cậu bé? Phản ứng "chôn chân tại chỗ" của nó cho biết nó cảm thấy bị đe dọa hoặc có điều gì đó không ổn.

Có lẽ nỗi sợ của nó không có lý do chính đáng, nhưng người quan sát cũng như các ông bố bà mẹ tinh ý và thận trọng sẽ lưu ý đến tính hiệu cảnh báo này. Sự khác biệt ở con trai bạn so với hành vi trước đây của nó cho thấy một điều gì đó bất ổn có lẽ xuất hiện giữa nó và ông bác kể từ lần gặp mặt gần đây nhất. Cõ lẽ đó là một bất đồng nho nhỏ, một vấn đề rắc rối của tuổi trẻ, hoặc một phản ứng trước việc bác nó đối xử ưu ái với những người khác. Lại một lần nữa, hành vi này có thể báo hiệu điều gì đó tồi tệ hơn nhiều. Vấn đề ở đây là sự thay đổi trong hành vi chuẩn mực thường thấy của một người cho thấy có điều gì đó không ổn, và trong trường hợp cụ thể này, có lẽ cần có những sự lưu tâm đặc biệt hơn.

hơn khi quan sát *nhiều sơ hở* hoặc những nhóm hành vi (tín hiệu cơ thể) - cơ sở để bạn đưa ra đánh giá. Những tín hiệu này kết hợp với nhau giống như các mảnh ghép của trò chơi ghép hình. Bạn càng có nhiều mảnh ghép thì càng có những cơ hội tốt hơn để ghép chúng lại với nhau và thấy được bức tranh mà chúng tạo thành. Chẳng hạn, nếu tôi thấy một đối thủ kinh doanh bộc lộ hành vi căng thẳng (gồm nhiều hành vi), ngay sau đó cô ấy lại có những hành vi xoa dịu, thì có thể tôi càng tin rằng cô đang ở vị trí của kẻ yếu trong cuộc thương lượng.

Lời khuyên thứ 7: Điều quan trọng là phải tìm kiếm những thay đổi trong hành vi của một người. Những thay đổi này có thể báo hiệu những thay đổi trong suy nghĩ, cảm xúc, sở thích hoặc ý định của người đó. *Những thay đổi* đột ngột trong hành vi có thể giúp bạn biết được cách một người đang xử lí thông tin hoặc đón nhận những sự kiện có tác động đến cảm xúc. Một đứa trẻ đang bộc lộ sự choáng ngợp và vui sướng với ý nghĩ được đến công viên giải trí sẽ thay đổi hành vi của mình ngay lập tức khi biết công viên đã đóng cửa. Người lớn cũng có phản ứng tương tự. Khi chúng ta nhận được hung tin qua điện thoại hoặc nhìn thấy điều gì đó có thể khiến mình bị tổn thương, cơ thể chúng ta sẽ phản ánh sự thay đổi đó ngay lập tức.

Những thay đổi trong hành vi của một người cũng có thể tiết lộ sở thích hoặc ý định của họ trong một số hoàn cảnh nào đó. Việc quan sát kỹ lưỡng những thay đổi này có thể cho phép bạn đoán trước nhiều sự việc trước khi chúng xảy ra, và rõ ràng nó còn

mang lại cho bạn một lợi thế - đặc biệt nếu hành động sắp xảy ra có thể làm tổn hại đến bạn hoặc những người khác (xem khung 6).

Lời khuyên thứ 8: Học cách phát hiện những tín hiệu ngôn từ sai lệch hoặc gây nhầm lẫn cũng là điều quan trọng. Muốn có khả năng phân biệt được những tín hiệu đáng tin cậy và *những tín hiệu sai lệch*, bạn cần phải có kinh nghiệm và sự rèn luyện. Việc này không chỉ đòi hỏi sự quan sát có tính phối hợp mà còn đòi hỏi sự suy xét khá thận trọng. Trong các chương kế tiếp, tôi sẽ giới thiệu với các bạn những khác biệt tinh tế trong hành vi của một người – những

Khung 6 : Chỉ vì cái mũi

Một trong những manh mối phi ngôn từ quan trọng nhất thể hiện suy nghĩ của một người là những thay đổi về ngôn ngữ cơ thể tạo thành *những tín hiệu thể hiện ý định.* Đây là những hành vi tiết lộ một người nào đó định làm gì, đồng thời giúp cho người quan sát tinh ý có thêm thời gian để chuẩn bị cho hành động đã được dự đoán trước khi nó xảy ra.

Tôi xin đưa ra một ví dụ cho thấy rất rõ tầm quan trọng của việc quan sát những thay đổi trong hành vi của người khác (đặc biệt khi những thay đổi đó bao gồm những tín hiệu thể hiện ý định), đó là trường hợp một người đàn ông có âm mưu cướp một cửa tiệm nơi tôi từng làm việc. Trong tình huống đặc biệt này, tôi để ý thấy một người đàn ông đang đứng gần máy tính tiền tại quầy thu ngân. Hành vi đó thu hút sự chú ý của tôi bởi dường như hắn chẳng có lý do gì để đứng đó, hắn không xếp hàng để đợi tính tiền mà cũng không mua bất cứ thứ gì. Hơn nữa, hắn cứ đứng đó suốt buổi, mắt dán chặt vào chiếc máy tính tiền.

Nếu hắn vẫn đứng yên ở đó thì cuối cùng, tôi sẽ mất hứng thú đối với hắn và hướng sự chú ý ra chỗ khác. Tuy nhiên, trong lúc tôi vẫn đang quan sát thì hành vi của hắn đã thay đổi. Cụ thể, lỗ mũi hắn bắt đầu phồng lên (cánh mũi nở ra), đây là bằng chứng cho

thấy hắn bị thiếu oxy trước khi thực hiện hành động nào đó. Tôi đã đoán được hành động đó khoảng một giây trước khi nó xảy ra. Và một giây đó đủ cho tôi lên tiếng cảnh báo. Tôi hét lên với người thu ngân: "Hãy coi chừng!", khi đó có ba sự việc cùng xảy ra: (a) nhân viên thu ngân đã tính tiền cho khác xong, vì vậy ngăn kéo đựng tiền được mở ra; (b) gã đàn ông đứng gần máy tính tiền lao về phía trước, thọc tay vào ngăn kéo để lấy tiền; và (c) nhờ có tiếng hét cảnh báo của tôi, nhân viên thu ngân đã chộp lấy tay hắn và bẻ quặt, điều này khiến "tên cướp hụt" đánh rơi tiền và chạy ra khỏi cửa hàng. Nếu tôi không phát hiện ra dấu hiệu cho thấy ý định của hắn, tôi chắc rằng tên cướp đã thực hiện thành công ý đồ của mình. Thật tình cờ, người thu ngân chính là cha tôi, người trông coi một tiệm kim khí nhỏ ở Miami vào lúc đó. Đó là năm 1974, khi tôi là người làm thuê cho ông trong dịp hè.

khác biệt tiết lộ một hành vi có chân thật hay không, đồng thời giúp bạn có thêm cơ hội để hiểu đúng về người mà bạn đang tiếp xúc.

Lời khuyên thứ 9 : Biết cách phân biệt sự thoải mái và sự khó chịu sẽ giúp bạn tập trung vào những hành vi quan trọng nhất để giải mã những giao tiếp phi ngôn từ. Nghiên cứu hành vi phi ngôn từ kể từ khi trưởng thành và dành gần cả cuộc đời mình cho công việc này, tôi đã nhận ra rằng có hai vấn đề chính mà chúng ta nên tìm kiếm và tập trung vào; đó là sự *thoải mái* và *sự khó chịu*. Đây là điều cơ bản trong cách dạy của tôi về những giao tiếp phi ngôn từ. Học cách đọc chính xác các tín hiệu (các hành vi) thể hiện cảm giác thoải mái và khó chịu ở người khác sẽ giúp bạn giải mã được thông điệp thật sự từ cơ thể họ cũng như hiểu được suy nghĩ thật của họ. Nếu bạn nghi ngờ ý nghĩa của một hành vi, hãy tự hỏi mình rằng trông nó giống một hành vi thể hiện sự thoải mái (như mãn nguyện, hạnh phúc, dễ chịu) hay giống một hành vi thể hiện sự khó chịu (như sự không hài lòng, buồn bã, trầm uất, lo lắng, căng thẳng). Bạn có thể dành phần lớn thời gian để quan sát các hành vi theo một trong hai khía cạnh này (thoải mái và khó chịu).

Lời khuyên thứ 10 : Khi quan sát người khác, bạn hãy quan sát một cách tế nhị. Việc sử dụng hành vi phi ngôn từ đòi hỏi bạn phải quan sát mọi người thật kỹ lưỡng và giải mã chính xác những hành vi phi ngôn từ của họ. Tuy nhiên, khi quan sát người khác, bạn lại *không* muốn bộc lộ ý định của mình quá lộ liễu. Nhiều người thường nhìn chằm

chằm vào người khác khi lần đầu tiên cố gắng nhận biết những tín hiệu cơ thể. Việc quan sát lộ liễu như vậy là điều không nên. Mục tiêu lý tưởng của bạn là quan sát người khác nhưng không để họ biết điều đó, nói cách khác là quan sát một cách kín đáo.

Hãy hoàn thiện các kỹ năng quan sát của bạn. Những nỗ lực của bản thân sẽ giúp bạn quan sát tế nhị *và* phát hiện thành công các tín hiệu cơ thể. Tất cả vấn đề nằm ở sự rèn luyện và kiên trì.

Giờ đây, bạn đã được giới thiệu về vai trò của mình trong mối quan hệ hợp tác của chúng ta cùng với mười lời khuyên cách làm theo để giải mã thành công giao tiếp phi ngôn từ. Vấn đề bây giờ là : "Tôi nên tìm kiếm những hành vi phi ngôn từ nào, và chúng tiết lộ những thông tin quan trọng nào?". Tôi sẽ trình bày vấn đề này ở phần sau.

Nhận biết những hành vi phi ngôn từ quan trọng và ý nghĩa của chúng

Bây giờ bạn hãy suy nghĩ điều này. Đúng là cơ thể con người có khả năng tiết lộ hàng ngàn "tín hiệu" hoặc thông điệp phi ngôn từ. Vậy đâu là tín hiệu quan trọng nhất và bạn làm thế nào để giải mã chúng? Vấn đề ở đây là muốn nhận biết và giải mã một cách chính xác những giao tiếp phi ngôn từ quan trọng, có thể bạn phải dành cả đời để quan sát, đánh giá và xác lập căn cứ thật kỹ lưỡng. Thật may mắn, với sự giúp đỡ của một số nhà nghiên cứu rất tài năng, cộng với kinh nghiệm thực tế của tôi – một chuyên gia về hành vi phi ngôn từ của FBI, chúng tôi có thể vận dụng một phương pháp nhanh chóng hơn để giúp bạn đạt được mục tiêu của mình. Tôi đã nhận biết được những hành vi phi ngôn từ quan trọng nhất, vì vậy bạn có thể sử dụng kiến thức độc đáo này ngay lập tức. Chúng tôi đã phát triển một mô hình hoặc khuôn mẫu giúp cho việc đọc ngôn ngữ không lời trở nên dễ dàng hơn. Thậm chí nếu không nhớ chính xác ý nghĩa của một tín hiệu cơ thể cụ thể, bạn vẫn có thể giải mã nó.

Khi đọc xong những trang sách này, bạn sẽ biết được một số thông tin nhất định về hành vi phi ngôn từ. Những thông tin này chưa từng được tiết lộ trong bất kì văn bản nào khác nói về ngôn ngữ cơ thể (kể cả các dẫn chứng về những tín hiệu hành vi phi ngôn từ đã được sử dụng để giải quyết những vụ án có thật của FBI). Một số thông tin sẽ khiến bạn kinh ngạc. Chẳng hạn, nếu phải lựa chọn bộ phận "trung thực" nhất của cơ thể một người – bộ phận có khả năng tiết lộ nhiều nhất cảm xúc hoặc ý định thật của người đó,

bạn sẽ chọn bộ phận nào? Hãy đoán xem. Một khi tôi bật mí câu trả lời, bạn sẽ biết được bộ phận quan trọng nhất cần quan sát khi cố gắng xác định xem đối tác kinh doanh, người thân, đối tượng hẹn hò hoặc một người hoàn toàn xa lại đang có cảm xúc như thế nào, đang nghĩ gì hoặc có ý định gì. Tôi sẽ giải thích cơ sở sinh lý của hành vi phi ngôn từ và vai trò của bộ não đối với hành vi này. Tôi cũng sẽ tiết lộ sự thật về việc khám phá những thủ đoạn lừa gạt – điều mà chưa một điệp viên nào từng làm trước đây.

Tôi tin chắc rằng việc hiểu cơ sở sinh học của ngôn ngữ cơ thể sẽ giúp bạn hiểu được hành vi phi ngôn từ tạo ra, được bộc lộ thế nào và vì sao chúng lại là yếu tố đáng tin cậy đến vậy trong việc dự đoán những suy nghĩ, cảm xúc và ý định của một người. Vì vậy, tôi sẽ bắt đầu chương tiếp theo bằng việc nghiên cứu bộ phận tuyệt diệu đó – bộ não con người – và chỉ cho bạn thấy nó điều khiển mọi khía cạnh của ngôn ngữ cơ thể như thế nào. Tuy nhiên, trước khi thực hiện điều này, tôi sẽ chia sẻ một câu chuyện về sự quan sát. Nó cho thấy việc sử dụng ngôn ngữ cơ thể để hiểu và đánh giá hành vi của con người là việc có cơ sở.

Những sơ hở giúp phát hiện đối tượng nào?

Vào một ngày định mệnh năm 1963, tại Cleveland, bang Ohio, một trinh sát kỳ cựu 39 tuổi tên là Martin McFadden đã theo dõi hai gã đàn ông đi đi lại lại trước cửa sổ một cửa hiệu. Chúng nhìn trộm vào trong cửa hiệu rồi đi mất. Sau nhiều lần lượn qua lượn lại, hai gã này trao đổi ở cuối con phố và nhìn qua vai nhau khi nói chuyện với một người thứ ba. Lo ngại rằng bọn chúng đang "bàn bạc" chuyện ăn và định cướp cửa tiệm, người trinh sát đi đến, vỗ nhẹ vào người một tên và phát hiện ra một khẩu sung ngắn được giấu kín. Trinh sát McFadden đã bắt giữ ba tên này, nhờ đó mà ngăn chặn được một vụ cướp cũng như nguy cơ xảy ra án mạng.

Sự quan sát kỹ lưỡng của viên sĩ quan cảnh sát McFadden đã trở thành cơ sở cho một quyết định có tính bước ngoặt của Tòa án Tối cao Hoa Kỳ (Đạo luật *Terry v. Ohio,* 1968, 392 U.S 1) – một quyết định mà mọi sĩ quan cảnh sát của nước Mỹ điều biết đến. Kể từ năm 1968, đạo luật này cho phép cảnh sát chặn đường và khám xét các cá nhân mà không cần có lệnh của công tố khi những hành vi của họ thể hiện ý định phạm tội. Với quyết định này, Tòa án Tối cao đã thừa nhận rằng những hành vi phi ngôn từ dự đoán

được sự phạm tội nếu chúng được quan sát và được giải mã đúng. Đạo luật *Terry v.Ohio* đã cho thấy một bằng chứng rõ ràng về mối quan hệ giữa những suy nghĩ, ý định của chúng ta với những hành vi phi ngôn từ. Điều quan trọng nhất là quyết định này đã thể hiện *sự thừa nhận về mặt pháp lý* rằng mối quan hệ đó tồn tại và có cơ sở vững chắc (Navarro & Schafer, 2003, 22-24).

Vì vậy, lần này, nếu ai đó nói với bạn rằng hành vi phi ngôn từ chẳng có ý nghĩa hoặc không đáng tin, bạn hãy nhớ đến đạo luật này bởi nó cho thấy điều ngược lại và đã đứng vững qua thử thách của thời gian.

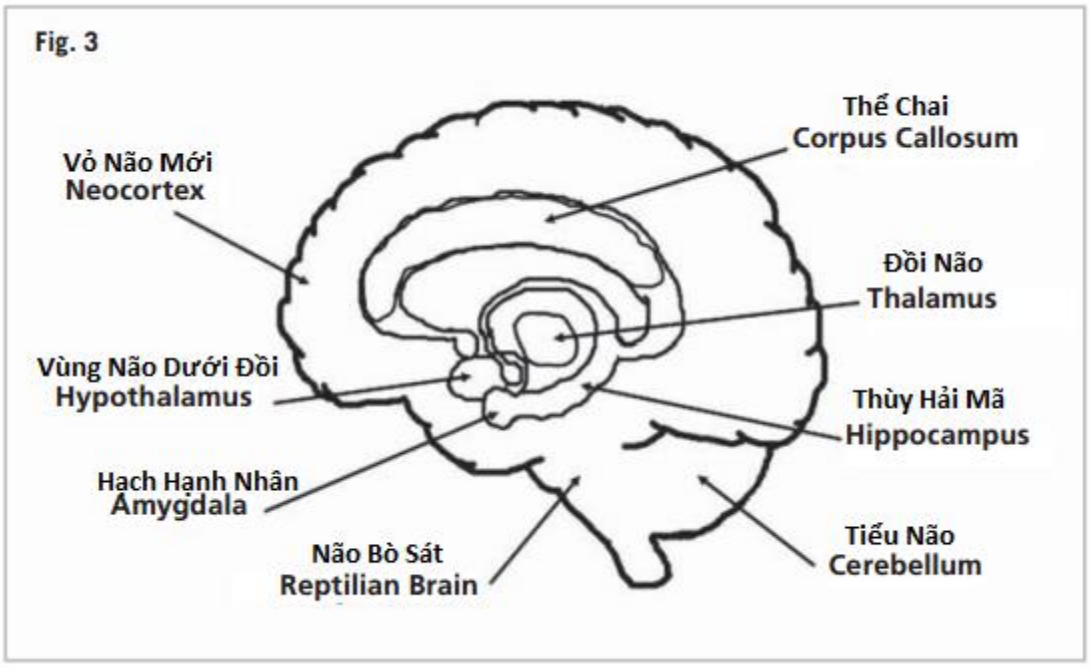
Chương hai

Những tác động từ di sản là hệ não rìa

Bạn hãy cắn môi mình một lát. Thật đấy, bạn hãy dành một giây và thực sự làm điều đó. Bây giờ hãy xoa trán. Cuối cùng, bạn hãy vỗ gáy của mình. Đây là điều chúng ta vẫn thường làm. Hãy dành chút thời gian để quan sát người khác, bạn sẽ thấy họ thực hiện những hành vi này rất thường xuyên.

Bạn có bao giờ tự hỏi *vì sao* họ lại làm điều đó và vì sao *bạn* cũng *làm* như vậy không? Câu trả lời có thể được tìm thấy trong một chiếc hộp – hộp sọ- nơi chứa đựng bộ não con người. Một khi biết được vì sao bộ não lại điều khiển cơ thể bộc lộ cảm xúc thông qua hành vi phi ngôn từ và điều khiển nó như thế nào, chúng ta cũng sẽ khám phá ra cách giải mã những hành vi này. Vì vậy, hãy tìm hiểu kỹ hơn phần bên trong chiếc hộp nói trên và xem xét một dạng vật chất đáng kinh ngạc nhất (tuy trọng lượng chỉ có 1.35kg) được tìm thấy trong cơ thể con người.

Hầu hết mọi người đều cho rằng mình có một bộ não và xem bộ não đó là nền tảng cho khả năng nhận thức của mình. Trên thực tế, có đến ba "bộ não" nằm bên trong hộp sọ của con người, mỗi "bộ não" thực hiện những chức năng riêng và phối hợp với nhau tạo thành một "trung tâm chỉ huy và kiểm soát" có nhiệu vụ điều khiển mọi hành vi của cơ thể. Trở lại năm 1952, một nhà khoa học đi tiên phong tên là Paul MacLean bắt đầu gọi bộ não con người là *bộ não ba ngôi*, bao gồm "não bò sát" (não trong), "não động vật có vú" (não rìa) và "não người" (vỏ não mới) (xem sơ đồ của não rìa). Trong sách này, chúng tôi sẽ tập trung vào hệ não rìa (MacLean gọi là não động vật có vú) bởi vì nó đóng vai trò lớn nhất trong việc biểu lộ hành vi phi ngôn từ của chúng ta. Tuy nhiên, chúng ta sẽ vẫn sử dụng vỏ não mới (não người hoặc não tư duy) để phân tích một cách nghiêm túc các phản ứng của não rìa ở những người xung quanh ta nhằm giải mã những suy nghĩ, cảm xúc hoặc ý định của họ (LeDoux, 1996, 184-189; Goleman, 1995, 10-21).



Hình 3 - Sơ đồ não rìa với những đặc điểm chính như hạch hạnh nhân và thùy hải mã,

Điều quan trọng là bạn phải hiểu được rằng bộ não kiểm soát mọi hành vi, dù là hành vi có ý thức hay thuộc về tiềm thức. Đây là cơ sở giúp chúng ta hiểu được tất cả những giao tiếp phi ngôn từ. Từ việc đơn giản như gãi đầu đến soạn một bản nhạc giao hưởng, không có hành vi nào (ngoại trừ một số phản xạ vô thức của các cơ) mà lại không phải do não điều khiển. Dựa vào logic này, chúng ta có thể sử dụng những hành vi đó nhằm giải mã những thông điệp được não lựa chọn để bộc lộ ra bên ngoài.

Não rìa không biết nói dối

Trong nghiên cứu của chúng ta về những giao tiếp phi ngôn từ, não rìa chính là đối tượng được tìm hiểu. Bởi bộ phần này của não phản ứng với thế giới xung quanh chúng ta một cách tự động và ngay tức thì, trong một khoảng thời gian thực, mà không cần suy nghĩ. Chính vì thế, nó bộc lộ một phản ứng *thật* trước những thông tin từ môi trường xung quanh (Myers, 1993, 35-39). Là một bộ phận giúp duy trì sự sống của chúng ta, não rìa không hề nghỉ ngơi mà luôn hoạt động. Nó cũng là trung tâm của cảm xúc. Từ não rìa,

các tín hiệu được truyền tới nhiều bộ phận khác của não, rồi đến lượt những bộ phận đó phối hợp các hành vi của chúng ta để bộc lộ cảm xúc hoặc vì mục đích sinh tồn (Ledoux, 1996, 104-137). Chúng ta có thể quan sát và giải mã những hành vi này khi chúng bộc lộ qua cơ thể như bàn chân, thân mình, cánh tay, bàn tay và khuôn mặt. Do những phản ứng này xuất hiện mà không cần suy nghĩ (khác với lời nói) nên chúng rất chân thật. Vì vậy, não rìa được xem là "bộ não trung thực" khi chúng ta nghĩ đến ngôn ngữ không lời (Goleman, 1995, 13-29).

Những phản ứng nói trên của não rìa – những phản ứng có liên quan đến sự sinh tồn – không chỉ bắt nguồn từ chính thời thơ ấu của chúng ta mà còn từ tổ tiên chúng ta với tư cách là loài người. Chúng được lập trình trong hệ thần kinh nên ta khó che giấu hoặc loại bỏ chúng (cũng giống như việc cố gắng giấu phản ứng giật mình ngay cả khi chúng ta đoán trước được sẽ có một tiếng động lớn). Chính vì vậy, hiển nhiên, những hành vi của não rìa là những hành vi trung thực và đáng tin cậy; chúng bộc lộ chân thật những suy nghĩ, cảm xúc và ý định của chúng ta (xem khung 7).

Bộ phận thứ ba của não người là một bộ phận mới được bổ sung vào cấu tạo của họp sọ trong thời gian khá gần đây. Vì thế, nó được gọi là *vỏ não mới* (neocortex). Bộ phận này cũng được biết đến với tên gọi "não người", "não tư duy" hoặc "não trí tuệ" bởi nó có liên quan

Khung 7 : Chặn đứng kẻ đặt bom

Do khu vực rìa của não không thể bị điều khiển theo nhận thức, nên chúng cần đánh giá các hành vi do nó tạo ra ở một mức độ quan trọng hơn khi giải mã những giao tiếp phi ngôn từ. Bạn có thể dùng suy nghĩ để cố che giấu cảm xúc thật theo ý muốn, nhưng hệ não rìa sẽ tự điều khiển và tiết lộ nhiều manh mối. Việc quan sát những phản ứng có tính báo động này cũng như việc nhận thức đúng đắn về ý nghĩa và tính đáng tin cậy của nó là điều cực kỳ quan trọng, thậm chí nó có thể cứu được nhiều mạng người.

Có thể dẫn ra bằng chứng cho vấn đề này, đó là sự việc đã xảy ra vào tháng 12 năm 1999, khi một nhân viên của hải quan Hoa Kỳ - với tính thần cảnh giác – đã ngăn chặn được một tên khủng bố. Tên này được biết đến với biệt danh "kẻ đặt bom thiên niên kỷ". Để ý thấy Ahmed Reesa có tâm trạng lo lắng và đổ mồ hôi quá nhiều khi từ Canada vào

nước Mỹ, nhân viên Diana Dean đã yêu cầu hắn bước ra khỏi xe hơi để chất vấn thêm. Lúc đó, Reesam định chạy trốn nhưng đã nhanh chóng bị bắt giữ. Các nhân viên đã tìm thấy chất nổ và thiết bị hẹn giờ trong xe hắn. Cuối cùng, Reeseam bị kết tội có âm mưu đặt bom sân bay Los Angeles.

Sự lo lắng và đổ mồ hơi mà nhân viên Deam quan sát được là hành vi do não điều khiển, nó như một phản ứng trước sự căng thẳng quá mức. Do các hành vi này của não rìa là hành vi chân thật nên nhân viên Dean có thể tự tin bắt giữ Reeseam. Cô nhận thức rằng bằng sự quan sát của mình, cô đã phát hiện ra dấu hiệu ngôn ngữ cơ thể cho thấy cần phải điều tra kỹ hơn. Vụ việc Reesean là một ví dụ cho thấy trạng thái tâm lý của một người được biểu lộ như thế nào qua hành vi phi ngôn từ của cơ thể. Trong vụ việc này, hệ não rìa của kẻ đặt bom "hụt" (tên này rõ ràng vô cùng hoảng sợ trước nguy cơ phát hiện) đã tiết lộ tâm trạng lo lắng của hắn, dù hắn đã hết sức cố gắng và cố gắng một cách có ý thức để che giấu những cảm xúc bên trong. Chúng ta rất biết ơn nhân viên Dean vì cô đã quan sát hành vi phi ngôn từ rất tinh ý và ngăn chặn được một hành động khủng bố.

đến trí nhớ và tư duy bậc cao. Nó tạo nên sự khác biệt giữa con người với các loài động vật có vú khác nhờ phần lớn khối lượng của nó (vỏ não) được dùng cho hoạt động tư duy. Đấy là phần não giúp chúng ta đặt chân lên mặt trăng. Với khả năng tính toán, phân tích, giải mã và trực cảm ở một trình độ mà chỉ duy nhất loài người mới có, nó là phần não vô cùng quan trọng và mang tính sáng tạo. Tuy nhiên, nó cũng là bộ phận ít trung thực nhất của não và vì thế nó là "bộ não biết nói dối". Do có khả năng tạo ra những suy nghĩ phức tạp nên không giống não rìa, bộ phận này có độ tin cậy *thấp nhất* trong ba bộ phận chính của não. Nó là "bộ não" có thể *đánh lừa* và sự đánh lừa này diễn ra thường xuyên (Vrij, 2003, 1-17).

Trở lại ví dụ trên, trong khi hệ não rìa có thể bắt kẻ đặt bom thiên niên kỷ phải toát mồ hôi quá nhiều lúc bị nhân viên hải quan tra hỏi, thì vỏ não mới rất có khả năng cho phép hắn nói dối những cảm xúc thật của mình. Bộ phận "phụ trách" hoạt động tư duy của não, bộ phận điều khiển lời nói (đặc biệt là vùng Broca – vùng vỏ não vận động có nhiệm vụ "khởi động" ngôn ngữ), có thể khiến kẻ đặt bom nói rằng: "Trong xe hơi của

tôi không có chất nổ", nếu nhân viên hải quan tra hỏi trong xe hắn có thứ gì, ngay cả khi câu trả lời đó là lời nói dối hoàn toàn. Vỏ não mới có thể dễ dàng cho phép chúng ta nói với bạn mình rằng ta thích kiểu tóc mới của cô ấy trong khi trên thực tế ta không hề thích, hoặc nó có thể giúp ta dễ dàng nói một câu rất thuyết phục như: "Tôi không hề có quan hệ tình dục với người phụ nữ tên Lewinsky đó".

Do vỏ não mới (não tư duy) có khả năng đánh lừa nên nó không phải là nguồn thông tin lý tưởng, không phải là nguồn cung cấp những thông tin đáng tin cậy hoặc chính xác (Ost, 2006, 259-291). Tóm lại, từ vấn đề tiết lộ các hành vi phi ngôn từ chân thật – các hành vi giúp chúng ta đọc được ý nghĩ của người khác, có thể thấy hệ não rìa có vai trò đặc biệt quan trọng đối với lĩnh vực ngôn ngữ cơ thể. Vì thế, chúng ta muốn tập trung sự chú ý vào khu vực này của não.

Những phản ứng của hệ não rìa – Ba chữ F của ngôn ngữ không lời

Một trong những cách điển hình mà não rìa thực hiện để đảm bảo cho sự sinh tồn của chúng ta (như một giống loài) – và tạo ra một số sơ hở phi ngôn từ đáng tin cậy trong quá trình đó – là điều khiển hành vi của chúng ta khi ta đương đầu với nguy hiểm, cho dù đó là người tiền sử đối mặt với một con quái vật thời đồ đá hay một nhân viên thời nay đối mặt với một ông sếp có trái tim sắt đá. Trải qua hàng ngàn năm, chúng ta vẫn bảo tồn những phản ứng thuần thục, mang tính bản năng trong những tình huống thập tử nhất sinh – những phản ứng được kế thừa từ loài động vật. Để đảm bảo cho sự sinh tồn của chúng ta, bộ não đã có những phản ứng rất tinh tế trước hiểm nguy hoặc sự đe dọa. Những phản ứng này được thể hiện dưới ba hình thức: *đứng im (*freeze), *chạy trốn* (flight) và *đấu tranh* (fight). Giống như các loài động vật khác (được não rìa bảo vệ theo cách vừa nêu), con người – nhờ có những phản ứng này của não rìa – vẫn tiếp tục tồn tại để phát triển nòi giống vì những hành vi nói trên đã được lập trình sẵn trong hệ thần kinh của chúng ta.

Tôi chắc chắn rằng nhiều người trong số các bạn đã quen với cụm từ "đánh hoặc chạy" – một thuật ngữ rất thường gặp và được sử dụng để miêu tả cách phản ứng của chúng ta trước những tình huống bị đe dọa hoặc nguy hiểm. Điều không may là cụm từ này chỉ đúng hai phần ba mà lại không phải là cách giải quyết vấn đề khôn ngoan nhất!

Trên thực tế, cách phản ứng của các loài động vật (kể cả con người) trước mối nguy hiểm xuất hiện theo trình tự sau : đứng im, chạy trốn, đấu tranh. Nếu thật sự chỉ có hai phản ứng là đấu tranh hoặc chạy trốn thì đa số chúng ta sẽ hầu như bị thâm tím, bầm dập và kiệt sức.

Vì chúng ta đã bảo tồn và rèn luyện cách thức rất thành công này để đối mặt với sự căng thẳng và nguy hiểm (và cách chính những phản ứng này tạo nên các hành vi phi ngôn từ - các hành vi giúp chúng ta hiểu được những suy nghĩ, cảm xúc và ý định của một người) nên chúng ta rất xứng đáng để ta dành thời gian nghiên cứu, và ta sẽ xem xét từng phản ứng một cách cụ thể hơn.

Phản ứng đứng im

Một triệu năm trước, khi những nhóm người tiền sử đi qua hoang mạc châu Phi, họ đã đối mặt với nhiều động vật ăn thịt có thể chạy nhanh hơn và khỏe hơn mình. Để giúp người tiền sử tồn tại được, não rìa – bộ phận tiến hóa từ tổ tiên của chúng ta (loài động vật) – đã phát triển những "chiến lược" để cân bằng với ưu thế về sức mạnh – điều mà những động vật ăn thịt vượt trội hơn chúng ta. "Chiến lược" đó, hay còn được gọi là sự tự vệ đầu tiên của hệ não rìa, là việc sử dụng *phản ứng đứng im* trước sự xuất hiện của một con thú ăn thịt hay một mối nguy hiểm khác. Di chuyển sẽ thu hút sự chú ý, còn bằng cách đứng im ngay lập tức khi cảm thấy có mối đe dọa, não rìa đã khiến chúng ta phản ứng theo cách hiệu quả nhất có thể để đảm bảo sự sống cho chính mình. Hầu hết các loài động vật, trong đó có cả thú săn mồi, đều rất nhạy phản ứng với sự chuyển động. Khả năng đứng im này rất có ý nghĩa trong trường hợp đối mặt với nguy hiểm. Nhiều động vật ăn thịt theo dõi những mục tiêu chuyển động và thực hiện chuỗi động tác "đuổi bắt, vồ và cắn". Các động tác này được thể hiện ở những con vật lớn thuộc họ mèo – loài động vật ăn thịt đầu tiên mà tổ tiên chúng ta phải đối mặt.

Nhiều động vật không chỉ ngừng di chuyển khi bị các động vật ăn thịt đe dọa mà một số thậm chí còn giả chết – phản ứng đứng im cao cấp nhất. Đây là một "chiến lược" mà loài thú có túi sử dụng, nhưng không phải chỉ có chúng mới

làm như vậy. Trên thực tế, những báo cáo về các vụ thảm sát ở các trường trung học Columbine và đại học kỹ thuật Virginia cho thấy các học sinh sinh viên đã sử dụng phản ứng đứng im để đối phó với những tên sát nhân cực kỳ nguy hiểm. Bằng cách nằm yên và giả chết, nhiều sinh viên đã sống sót dù chỉ cách tên sát nhân không đầy một mét. Theo bản năng, họ đã vận dụng những hành vi cổ xưa – những hành vi từng mang lại hiệu quả rất cao. Việc ngừng chuyển động có thể khiến những người khác gần như không nhìn thấy bạn – một hiện tượng mà mọi binh lính và chỉ huy của đội đặc nhiệm điều biết.

Như vậy, phản ứng đứng im đã được "di truyền" từ người nguyên thủy đến người hiện đại và vẫn còn tồn tại trong chúng ta ngày nay như một biện pháp phòng thủ đầu tiên chống lại một mối đe dọa hoặc nguy hiểm mà ta nhận thức được. Trên thực tế, có thể bạn vẫn nhìn thấy phản ứng cổ xưa này của não rìa trước những con vật lớn thuộc họ mèo trên các sân khấu xiếc ở Las Vegas – nơi những chú mèo lớn là một phần của buổi trình diễn. Khi một con hổ hoặc sư tử bước ra sân khấu, bạn có thể chắc chắn rằng đối với những người ngồi ở hàng ghế đầu tiên, cánh tay hoặc bàn tay họ sẽ không thực hiện bất cứ cử động nào không cần thiết. Họ sẽ ngồi yên tại chỗ. Phản ứng ngồi yên của họ không phải do lý trí điều khiển, họ làm vậy vì não rìa đã lập trình sẵn để loài người hành động theo cách đó khi phải đối mặt với nguy hiểm từ hơn năm triệu năm nay.

Đến xã hội hiện đại của chúng ta, phản ứng đứng im được sử dụng một cách tinh vi hơn trong cuộc sống hằng ngày. Bạn có thể quan sát được phản ứng này khi một người bị bắt quả tang đang gian lận hay ăn trộm, hoặc thỉnh thoảng bắt gặp nó lúc họ đang nói dối. Khi con người cảm thấy bị đe dọa hoặc bị vạch trần tội lỗi, họ sẽ có phản ứng đứng im giống như tổ tiên chúng ta từng làm từ một triệu năm trước. Không chỉ có chúng ta – với tư cách là con người – học được cách đứng im khi đối mặt với nguy hiểm mà mình nhìn thấy hoặc ý thức được, mà những người khác ở xung quanh ta cũng biết cách bắt chước hành vi của ta và cũng có phản ứng đứng im, dù họ không nhìn thấy mối đe dọa. Việc làm theo hoặc bắc chước (isopraxism) này đã phát triển dần bởi nó rất quan trọng đối với sự sống còn của cộng đồng cũng như sự hòa thuận trong xã hội loài người (xem khung 8).

Khung 8: Câu chuyện về những bàn tay ngừng cử động vào một đêm tối

Cách đây vài tuần, tôi đã ở nhà mẹ tôi, ngồi xem tivi và ăn kem với các thành viên trong gia đình. Tối đó, khi trời đã khuya thì có ai đó bấm chuông cửa (điều rất bất thường ở khu phố của bà). Đột nhiên, giữa lúc đang ăn, bàn tay của mọi người – người lớn cũng như trẻ con – đều ngừng cử động như thể được chuẩn bị trước. Thật ngạc nhiên khi trông thấy cảnh tất cả chúng tôi đều phản ứng bằng "bàn tay bất động trong chốt lát" vào đúng một thời điểm. Hóa ra người khác đó là chị gái tôi, chị đã quên mang theo chìa khóa. Nhưng dĩ nhiên, chúng tôi không biết chị chính là người bấm chuông. Đây là một ví dụ tuyệt vời về một phản ứng đã được lập trình ở mọi người khi nhận thức được mối nguy hiểm, và cũng là ví dụ tuyệt vời về phản ứng đầu tiên của não rìa – phản ứng đứng im.

Những người lính trong chiến trận cũng phản ứng theo cách này. Khi người đi đầu đứng im, mọi người đều làm theo mà không cần phải có mệnh lệnh.

Phản ứng đứng im này đôi khi còn được gọi là hiệu ứng "thú săn ăn đèn". Khi bất ngờ bắt gặp hoàn cảnh tiềm ẩn sự nguy hiểm, ngay lập tức chúng ta đứng im trước khi hành động. Trong cuộc sống hằng ngày của chúng ta, phản ứng này được bộc lộ một cách tự nhiên. Chẳng hạn, một người đang đi xuống phố thì đột ngột dừng lại, có thể anh ta còn tự đặt lòng bàn tay lên trán, trước khi xoay người lại và đi về phía căn hộ của mình để tắt lò sưởi. Việc dừng lại trong chốc lát cũng đủ để não bộ có sự đánh giá nào đó thật nhanh, cho dù mối đe dọa xuất hiện dưới hình thức một con thú ăn thịt hoặc một suy nghĩ được nhớ lại. Dù là trường hợp nào đi nữa thì thần kinh của chúng ta vẫn phải đối mặt với tình huống tiềm ẩn bị nguy hiểm (Navarro, 2007, 141-163).

Chúng ta không chỉ đứng yên khi phải đối mặt với những mối đe dọa mà mình nhìn thấy và nguy hiểm đến tính mạng. Trong ví dụ vừa nêu về tiếng chuông cửa lúc nữa đêm, mối đe dọa đến từ chúng ta nghe được (những mối đe dọa tác dụng đến khính giác) cũng có thể cảnh báo đến hệ não rìa. Chẳng hạn, khi bị trừng phạt nghiêm khắc hầu hết mọi người đều đứng im. Chúng ta sẽ quan sát được hành vi khi mỗi người đang bị tra hỏi về những vấn đề mà họ nhận thấy có thể khiến mình gặp rắc rồi. Người đó sẽ trân mình như đang ngồi trên một "chiếc ghế của phi công sắp bị bắn ra khỏi buồng láy vì máy bay sắp rơi" (Gregory, 1999).

Một biểu hiện tương tự của phản ứng đứng im cũng xuất hiện trong những cuộc thẩm vấn, khi người ta nín thở hoặc thở rất nông. Một lần nữa, đây là phản ứng đã có từ rất xưa khi con người đứng trước mối đe dọa. Người bị thẩm vấn không chú ý đến nó; tuy nhiên, đối với bất kỳ ai có chủ ý quan sát thì phản ứng này rất dễ nhận thấy. Tôi vẫn thường phải báo người bị thẩm vấn và thoải mái phải hít thở một hơi thật sâu vào giữa buổi thẩm vấn hoặc hỏi cung, khi họ không nhận ra rằng mình vừa hít thở rất nông như thế nào.

Tương tự nhu cầu phải đứng im khi đối mặt với một mối đe dọa, những người bị tra hỏi về một hành vi phạm tội sẽ thường đặt bàn chân trong tư thế an toàn (hai chân xoắn vào nhau phía sau chân ghế) và giữ nguyên tư thế đó trong khoảng thời gian rất lâu. Khi nhìn thấy hành vi kiểu này tôi hiểu rằng có điều gì đó không ổn; đây là một phản ứng của não rìa và cần phải được tìm hiểu kỹ hơn. Người này có thể nói dối hoặc không, bởi chúng ta không thể nhận biết lời nói dối một cách trực tiếp. Tuy nhiên, từ những hành vi phi ngôn từ của họ, ta có thể chắc chắn rằng có điều gì đó đang khiến họ căng thẳng; vì thế tôi sẽ theo đuổi việc tìm hiểu nguyên nhân tại sao họ khó chịu thông qua việc thẩm vấn hoặc nói chuyện.

Não rìa cũng sử dụng một biến thể của phản ứng đứng im theo cách khác, đó là cố gắng bảo vệ chúng ta bằng cách giúp ta hạn chế sự lộ diện của mình. Trong suốt thời gian theo dõi những tên ăn cắp giả làm khách mua hàng, một trong những điều kiện dễ nhận thấy là bọn trộm thường cố che dấu sự lộ diện của cơ thể bằng cách hạn chế các cử động hoặc khom người như thể đang cố gắng biến mất. Thật mỉa mai là điều này thậm chí còn khiến chúng nổi bật hơn bởi nó khác với hành động bình thường khi đi mua sắm. Hầu hết mọi người dạo quanh cửa hàng với cánh tay luôn hoạt động và tư thế của họ là đứng thẳng thay vì khom người. Xét về khía cạnh tâm lý, bọn ăn cắp trong cửa hàng – hoặc chính con bạn khi chúng lén lấy trộm một chiếc bánh quy trong tủ để thức ăn – đang cố gắng làm chủ tình thế bằng cách cố "ẩn nấp" giữa thanh thiên bạch nhật. Nói cách khác, người ta cố gắng giấu mình giữa thanh thiên bạch nhật bằng cách hạn chế để lộ bộ phận đầu. Để thực hiện việc này, họ sẽ nhô vai lên và cúi đầu xuống – "tư thế con rùa". Hãy quan sát một đội bóng thua trận bước ra khỏi sân cỏ sau trận đấu, bạn sẽ nhận thấy được điều này (xem hình 4).



Hình 4 – "Tư thế con rùa" (vai nhô lên về phía tai) thường thấy ở những người có vẻ khúm núm đột ngột mất tự tin.

Điều thú vị và cũng thật đáng buồn là những trẻ em bị ngược đãi thường bộc lộ những hành vi đứng im này. Trước sự có mặt của người cha, người mẹ hoặc một người lớn hay ngược đãi trẻ em, cánh tay chúng ta sẽ không cử động và được đặt ở hai bên hông, đồng thời chúng tránh giao tiếp bằng mắt như thể điều đó giúp chúng không bị họ nhìn thấy. Bằng cách này, chúng đang lẩn trốn giữa thanh thiên bạch nhật – đây là một công cụ để sinh tồn đối với những đứa trẻ tội nghiệp này.

Phản ứng chạy trốn

Mục đích đầu tiên của phản ứng đứng im là tránh bị thú ăn thịt nguy hiểm tìm ra hoặc tránh sự phát hiện trong những tình thế hiểm nghèo. Mục đích thứ hai là giúp người bị đe dọa có cơ hội đánh giá tình huống và quyết định xem nên hành động theo cách nào là tốt nhất. Khi phản ứng đứng im không đủ khả năng loại bỏ mối nguy hiểm hoặc không phải là phương án hành động tốt nhất (chẳng hạn khi mối đe dọa ở quá gần), thì não rìa sẽ tạo ra phản ứng thứ hai là bỏ chạy bằng cách sử dụng *phản ứng chạy trốn*. Hiển nhiên, mục đích của sự lựa chọn này là để thoát khỏi mối đe dọa hoặc ít nhất là để tránh xa sự nguy hiểm. Dĩ nhiên chạy trốn là một hành động có ích khi nó thiết thực, và như một cơ chế sinh tồn, bộ não chúng ta đã điều khiển cơ thể thực hiện "chiến thuật" này một cách khôn ngoan qua hàng ngàn năm để thoát khỏi hiểm nguy.

Tuy nhiên, trong thế giới hiện đại, khi sống trong các đô thị chứ không phải ở miền hoang dã, chúng ta thật khó mà thoát khỏi những mối đe dọa; chính vì thế, ta sử dụng phản ứng chạy trốn để đáp ứng những nhu cầu trong cuộc sống hiện đại của mình. Các hành vi không được thể hiện quá lộ liễu nhưng chúng phục vụ cho cùng một mục đích: giúp ta thoát khỏi hoặc tránh gặp những người hay những điều không mong muốn.

Nếu nghĩ đến những cuộc tiếp xúc xã giao từng trải qua trong đời, có lẽ bạn sẽ nhớ lại một số hành động "lảng tránh" mà mình đã thực hiện để tránh sự chú ý của những người khác (điều mà bạn không mong muốn). Giống như một đứa trẻ quay mặt đi khi nhìn thấy món ăn không thích trên bàn ăn tối và xoay bàn chân về phía lối ra, một người có thể quay mặt đi để tránh nhìn vào người mà mình không ưa, hoặc tránh những cuộc nói chuyện khiến mình khó chịu. Những hành vi trốn tránh có thể xuất hiện dưới hình thức nhắm mắt, dụi mắt hoặc đặt bàn tay phía trước khuôn mặt.

Người đó cũng có thể tỏ ra xa lánh một ai đó bằng cách ngả người về phía sau, đặt các đồ vật (ví tiền) vào lòng mình hoặc hướng bàn chân về phía lối ra gần nhất. Tất cả những hành vi này được não rìa kiểm soát và báo hiệu rằng người nào đó muốn trốn tránh một hoặc nhiều người mà mình không ưa hay bất cứ mối đe dọa nào (mà mình nhận thức được) trong môi trường xung quanh. Một lần nữa, chúng ta thực hiện những hành vi này bởi vì hàng triệu năm qua, loài người đã trốn tránh những điều mình không thích hoặc có thể làm hại đến mình. Vì vậy, đến ngày nay, chúng ta vẫn tiếp tục thực hiện việc trốn khỏi một bữa tiệc tồi tệ, tránh xa một mối quan hệ xấu hoặc ngả người ra sau để tạo khoảng cách với

người mà ta nghĩ rằng có thể gây phiền phức (hay thậm chí với người mà ta rất bất đồng ý kiến) (xem hình 5).

Giống như một người đàn ông có thể quay mặt tránh nhìn đối tượng hẹn hò, một người khi tham dự các cuộc đàm phán có thể quay mặt ra chỗ khác để không phải nhìn thấy đối tác nếu anh ta nghe thấy một lời đề nghị không lấy gì làm hấp dẫn, hoặc cảm thấy bị đe dọa khi tiếp tục thương lượng. Các hành vi trốn tránh cũng có thể được bộc lộ khi một doanh nhân nhắm hay dụi mắt, hoặc đặt bàn tay phía trước khuôn mặt (xem hình 6). Anh ta có thể ngả người về phía sau để tránh xa cái bàn hoặc người khác cũng như xoay bàn chân sang hướng khác (đôi khi là về phía lối ra gần nhất). Đây không phải là những hành vi biểu hiện sự lừa dối, đúng hơn chúng là những hành vi báo hiệu rằng một người đang cảm thấy khó chịu.

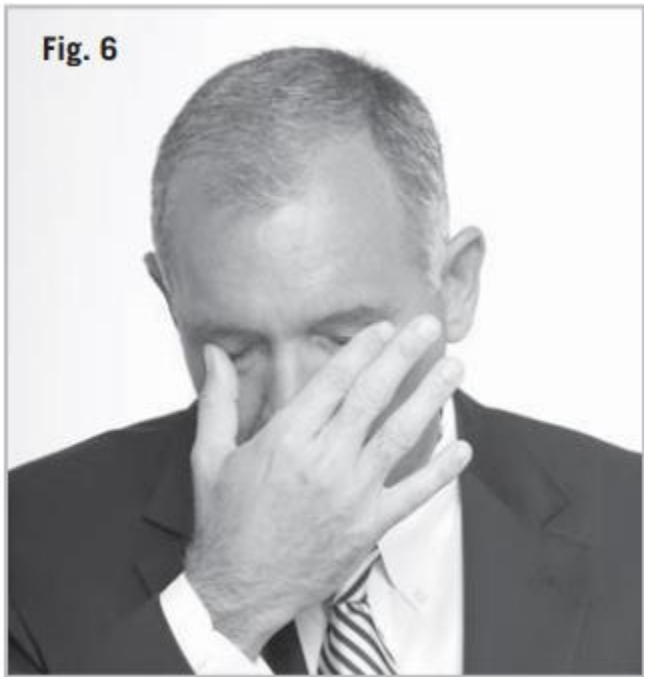


Hình 5 – Theo tiềm thức, người ta ngả người về phía sau để tránh xa nhau khi bọ bất đồng ý kiến hoặc cảm thấy khó chịu với nhau.

Những hình thức này của phản ứng chạy trốn – một phản ứng đã có từ xa xưa – là những hành vi phi ngôn từ mang ý nghĩa *trốn tránh*. Chúng mách bảo với bạn rằng người doanh nhân không hài lòng với những điều đang diễn ra trong cuộc đàm phán.

Phản ứng đấu tranh

Phản ứng đấu tranh là "chiến thuật" cuối cùng của não rìa nhằm giúp con người sống sót sau cuộc tấn công. Khi đối mặt với nguy hiểm, nếu một người không thể tránh khỏi việc bị phát hiện bằng cách đứng im và không thể tự cứu mình bằng cách tránh xa hoặc trốn thoát (phản ứng chạy trốn), thì phương án duy nhất còn lại là chiến đấu.



Hình 6 - Nhắm mắt là một hành vi bộc lộ rất rõ sự khiếp sợ, hoài nghi và bất đồng.

Trong quá trình tiến hóa với tư cách là một giống loài, chúng ta – cùng với những động vật có vú khác – đã phát triển "chiến lược" biến nỗi sợ hãi thành cơn thịnh nộ để chống lại kẻ tấn công (Panksepp, 1998, 208). Tuy nhiên, trong thế giới hiện đại, hành động dựa trên sự giận dữ có thể không thực tế hoặc không hợp pháp. Vì vậy, não rìa đã phát triển những "chiến lược" khác vượt ngoài phạm vi của phản ứng chiến đấu bằng cơ thể có từ thời nguyên thủy.

Trong xã hội hiện đại, cuộc tấn công được thể hiện dưới hình thức một cuộc tranh luận. Mặc dù nghĩa gốc của từ *cuộc tranh luận* (argument) chỉ đơn giản là cuộc tranh cãi hoặc thảo luận, nhưng từ này ngày càng được sử dụng để miêu tả một cuộc đấu khẩu. Một cuộc tranh luận quá gay gắt về bản chất chính là một cuộc "đấu tranh" (theo nghĩa không sử dụng cơ thể). Việc dùng những lời lăng mạ, những cách nói làm tổn thương lòng tự trọng của người khác, sự phản bác, những lời chê bai về địa vị nghề nghiệp, những lời công kích và chế nhạo, tất

cả, theo cách riêng của chúng, đều là những hành vi tương đương với sự đấu tranh (nhưng được sử dụng trong xã hội hiện đại), bởi vì đó đều là những hình thức của sự tấn công. Nếu bạn nghĩ tới điều này thì những vụ kiện dân sự thậm chí có thể được giải thích như một kiểu đấu tranh (hoặc tấn công) hiện đại và được xã hội chấp nhận, trong đó những người đi kiện tranh luận hai quan điểm đối lập nhau một cách hung hăng.

Ngày nay tuy con người ít có những hành động gây hấn nhắm vào thân thể của người khác so với những thời điểm trước đây trong lịch sử, đấu tranh vẫn là một phần trong phản ứng của não rìa. Mặc dù một số người thiên về bạo lực hơn những người khác, nhưng phản ứng mà não rìa tạo ra vẫn được bộc lộ bằng nhiều cách chứ không chỉ là các hành vi đấm, đá và cắn. Không cần dùng đến chân tay thì người ta vẫn có thể bộc lộ sự hung hăng qua thế đứng, đôi mắt, cách ưỡn ngực hoặc xâm phạm không gian riêng của người khác. Những mối đe dọa đối với không gian riêng của chúng ta xuất phát từ một phản ứng của não rìa xét ở cấp độ cá thể. Điều thú vị là những sự xâm phạm không gian này cũng có thể tạo ra các phản ứng xét ở cấp độ tập thể nữa. Khi một quốc gia xâm phạm lãnh thổ của một quốc gia khác thì hậu quả thường là những sự trừng phạt về kinh tế, là cắt đứt quan hệ ngoại giao hoặc thậm chí là chiến tranh.

Hiển nhiên, chúng ta dễ dàng nhận ra khi nào thì một người sử dụng phản ứng đấu tranh để tấn công thân thể đối phương. Nhưng ở đây tôi muốn giúp bạn nhận biết những cách thức không quá lộ liễu, theo đó các cá nhân bộc lộ một số hành vi tế nhị hơn và có liên quan đến phản ứng đấu tranh. Cũng như chúng ta đã biết đến những biến thể của phản ứng đứng im và chạy trốn, phép ứng xử trong thời hiện đại giúp chúng ta cố gắng kiềm chế không hành động theo khuynh hướng nguyên thủy là đấu tranh khi bị đe dọa.

Nói chung, tôi khuyên mọi người nên kiềm chế thái độ gây gổ (bằng lời nói hoặc bằng cách tấn công cơ thể đối phương) như một phương tiện để đạt được mục tiêu. Giống như phản ứng đấu tranh là biện pháp cuối cùng trong việc xử lý một mối đe dọa (chỉ được sử dụng sau khi "chiến thuật" đứng im và chạy trốn tỏ ra không hiệu quả). Việc tránh nó bất cứ khi nào có thể là việc bạn rất nên làm. Trong lời khuyên này, ngoài lý do dễ nhận thấy là đảm bảo sự tôn trọng pháp luật và an toàn tính mạng, còn có một lý do nữa là các "chiến thuật" gây hấn có thể dẫn đến sự rối loạn cảm xúc – điều này sẽ khiến bạn khó tập trung và suy nghĩ một cách sáng suốt về tình huống đe dọa sắp xảy ra. Khi chúng ta bị kích thích về mặt cảm xúc (một cuộc "chiến đấu" dữ dội sẽ dẫn đến điều đó) thì khả năng tư duy hiệu quả của chúng ta sẽ bị ảnh hưởng. Nguyên nhân là do các khả năng nhận

thức của chúng ta được huy động để não rìa có thể tận dụng tối đa tất cả các nguồn lực sẵn có trong bộ não (Goleman, 1995, 27, 204-207). Một trong những lý do quan trọng nhất khi nghiên cứu các hành vi phi ngôn từ là đôi khi chúng có thể cảnh báo cho bạn biết khi nào thì một người định xâm hại đến thân thể bạn, đồng thời cho bạn thời gian để tránh một cuộc xung đột có nguy cơ bùng nổ.

Hành vi thoải mái/khó chịu và hành vi xoa dịu

"Lời chỉ thị tối cao" của não rìa (xin mượn một cụm từ trong loạt phim truyền hình cũ Star Trek) có mục đích đảm bảo cho sự sinh tồn của chúng ta với tư cách là một giống loài. Nó thực hiện điều này nhờ đã được lập trình để đảm bảo an toàn cho chúng ta (bằng cách tránh sự nguy hiểm hoặc khó chịu và tìm kiếm sự an toàn hoặc thoải mái mỗi khi có thể). Nó cũng cho phép chúng ta nhớ lại những trải nghiệm từ những cuộc chạm trán trong quá khứ và xây dựng hành động dựa trên những trải nghiệm đó (xem khung 9). Cho đến thời điểm này, chúng ta đã biết được hệ não rìa giúp ta đối mặt với những mối đe dọa một cách hiệu quả như thế nào. Giờ đây, chúng ta hãy xem xét bộ não và cơ thể phối hợp với nhau như thế nào để giúp ta cảm thấy thoải mái và yên tâm với sự an toàn của bản thân mình.

Khi chúng ta cảm thấy thoải mái (hạnh phúc), não rìa sẽ "tiết lộ" thông tin này dưới dạng ngôn ngữ cơ thể tương ứng với những cảm xúc tích cực của chúng ta. Hãy quan sát một người đang nghỉ ngơi trên một chiếc võng vào một ngày có gió nhẹ. Cơ thể anh ta phản ánh cảm giác vô cùng thoải mái – một cảm giác mà não đã trải qua. Mặt khác, khi chúng ta cảm thấy căng thẳng (khó chịu), não rìa sẽ biểu lộ hành vi phi ngôn từ phản ảnh tâm trạng tiêu cực của chúng ta. Hãy quan sát những người ở sân bay khi một chuyến bay bị hủy bỏ hoặc hoãn lại. Cơ thể họ nói lên tất cả điều đó. Vì thế, chúng ta đều muốn học hỏi để tìm hiểu kỹ hơn những hành vi thể hiện sự thoải mái và khó chịu mà mình bắt gặp hàng ngày và sử dụng chúng để đánh giá những cảm xúc, suy nghĩ cũng như ý định của người khác.

Khung 9: Bộ não nhớ dai

Não rìa giống như một chiếc máy vi tính có khả năng thu nạp và lưu trữ dữ liệu từ thế giới bên ngoài. Trong quá trình đó, nó thu thập, sắp xếp và giữ lại một danh sách các sự kiện và trải nghiệm tiêu cực (một ngón tay bị bỏng do lò sưởi nóng, tình huống bị một người hoặc một con thú săn mồi tấn công, hay thậm chí những lời nói gây tổn thương) cũng như những trải nghiệm thú vị. Nhờ sử dụng thông tin này, não rìa cho phép chúng

ta tồn tại trong một thế giới nguy hiểm và thường không nhân nhượng (Goleman, 1995, 10-21). Chẳng hạn, một khi hệ não rìa ghi nhận rằng một con thú là đối tượng nguy hiểm, ấn tượng này sẽ in sâu trong ký ức cảm xúc của chúng ta để lần sau, khi nhìn thấy con vật đó, chúng ta sẽ phản ứng ngay lập tức. Tương tự, nếu chúng ta gặp lại "kẻ hay bắt nạt bạn cùng lớp" hai mươi năm sau, thì những cảm xúc tiêu cực vốn nảy sinh từ nhiều năm trước sẽ lại xuất hiện một lần nữa nhờ não rìa.

Sở dĩ chúng ta thường khó quên được khi bị ai đó làm tổn thương là vì trải nghiệm này đã được lưu lại từ trước đó trong hệ não rìa – bộ phận của não chỉ có chức năng thiết lập phản ứng chứ không có chức năng suy luận (Goleman, 1995, 207). Gần đây tôi có gặp một người mà tôi chưa bao giờ có mối quan hệ tốt với anh ta. Đã bốn năm trôi qua kể từ khi tôi gặp người này lần cuối, tuy nhiên, các phản ứng bản năng của tôi (do não rìa tạo ra" cũng tiêu cực như nhiều năm trước. Não đã nhắc nhở tôi rằng người này luôn lợi dụng người khác, vì vậy nó cảnh báo tôi nên tránh xa anh ta. Hiện tượng này chính là điều mà Gavin de Becker đã nói đến trong cuốn Món quà của sự sợ hãi (The Gift ò Fear) – một cuốn sách trình bày những hiểu biết sâu sắc của ông.

Ngược lại, hệ não rìa cũng hoạt động một cách hiệu quả để ghi nhận và giữ lại danh sách những sự kiện và trải nghiệm tích cực (ví dụ: sự thỏa mãn các nhu cầu cơ bản, lời khen ngợi và những mối quan hệ thú vị giữa các cá nhân). Vì vậy, một khuôn mặt thân thiện hoặc quen thuộc sẽ làm nảy sinh một phản ứng tức thì – cảm giác vui thích và hạnh phúc. Khi chúng ta gặp lại một người bạn cũ hoặc nhận ra một mùi hương dễ chịu từ thời thơ ấu, cảm giác sung sướng sẽ xuất hiện bởi những trải nghiệm đó đã được ghi nhận trong "vùng thoải mái" của ngân hàng ký ức (vốn có liên quan đến hệ não rìa).

Bạn sẽ làm gì? Vấn đề quan trọng cần lưu ý ở đây là : hành vi của con trai bạn có sự khác biệt so với hành vi chuẩn mực thường thấy của nó. Trước đây, nó chưa bao giờ lưỡng lữ khi chào đón và ôm bác. Vì sao lại có sự thay đổi trong hành vi của cậu bé? Phản ứng "chôn chân tại chỗ" của nó cho biết nó cảm thấy bị đe dọa hoặc có điều gì đó không ổn. Có lẽ nỗi sợ của nó không có lý do chính đáng, nhưng người quan sát cũng như các ông bố bà mẹ tinh ý và thận trọng sẽ lưu ý đến tín hiệu cảnh báo này. Sự khác biệt ở con trai bạn so với…..

Tóm lại, khi não rìa đang ở trạng thái thoải mái, thì sự khỏe mạnh về tinh thần và thể chất này được phản ánh qua những hành vi phi ngôn từ biểu lộ sự thỏa mãn và *tự tin cao độ*. Tuy nhiên, khi não rìa ở trạng thái khó chịu, ngôn ngữ cơ thể tương ứng sẽ là những hành vi biểu lộ sự căng thẳng hoặc *thiếu tự tin*. Kiến thức về những sơ hở hoặc "hành vi chỉ điểm" này sẽ giúp bạn xác định được một người nào đó có thể đang nghĩ gì, hành động như thế nào hoặc mong đợi điều gì khi tiếp xúc với người khác ở bất kỳ hoàn cảnh nào trong công việc cũng như trong các mối quan hệ xã hội.

Tầm quan trọng của những hành vi xoa dịu

Việc hiểu được các phản ứng đứng im, chạy trốn và đấu tranh của hệ não rìa có ảnh hưởng như thế nào đến hành vi phi ngôn từ chỉ là một phần của vấn đề. Khi nghiên cứu hành vi phi ngôn từ, bạn sẽ khám phá ra rằng mỗi khi có một phản ứng của não rìa xuất hiện (nhất là đối với một trải nghiệm tiêu cực hoặc có khả năng đe dọa) thì tiếp sau đó sẽ là sự xuất hiện của các hành vi mà tôi gọi là *hành vi xoa dịu* (Navarro, 2007, 141-163).

Những hành vi này (thường được gọi một cách văn hoá là các hành vi thích ứng (adapters)) có tác dụng làm tinh thần chúng ta dịu xuống sau khi ta gặp phải chuyện không vui hoặc vô cùng nguy hiểm (Knapp & Hall, 2002, 41-42). Với nỗ lực khôi phục lại "trạng thái bình thường", bộ não đã điều khiển cơ thể thực hiện những hành vi tạo cảm giác dễ chịu (xoa dịu). Vì đây là những biểu hiện bên ngoài có thể nhìn thấy thực sự nên chúng ta có khả năng quan sát và giải mã chúng ngay lập thực trong hoàn cảnh chúng xuất hiện.

Hành vi xoa dịu không phải chỉ có ở loài người. Chẳng hạn, loài mèo và loài chó tự liếm lông mình và liếm lông nhau để xoa dịu. Tuy vậy, loài người vẫn có nhiều kiểu hành vi xoa dịu hơn. Một số hành vi được thể hiện rất rõ ràng, trong khi một số hành vi khác lại tinh tế hơn nhiều. Hầu hết mọi người sẽ nghĩ ngay đến hành vi mút ngón tay cái của một đứa trẻ khi được yêu cầu nhận diện một hành vi xoa dịu, nhưng họ lại không nhận thấy rằng sau khi trưởng thành và bỏ hành vi bộc lộ sự thoải mái nói trên, chúng ta vẫn chọn những cách kín đáo hơn và có thể được xã hội chấp nhận để thoả mãn nhu cầu xoa dịu bản thân (ví dụ nhai kẹo cao su, cắn bút chì). Thật đáng tiếc là phần đông mọi người không chú ý đến những hành vi xoa dịu tinh tế hơn hoặc không ý thức được tầm quan trọng của chúng trong việc tiết lộ những suy nghĩ và cảm xúc của một người. Để đọc thành công hành vi phi ngôn từ, việc học cách nhận biết và giải mã những hành vi

xoa dịu của con người là vô cùng quan trọng. Bởi vì các hành vi xoa dịu tiết lộ rất nhiều điều về trạng thái tinh thần của một người ở thời điểm hiện tại, và chúng thực hiện điều đó với một sự chính xác kỳ lạ (xem khung 10).

Tôi tìm kiếm những hành vi xoa dịu ở mọi người để biết được khi nào thì họ không thoải mái hoặc khi nào thì phản ứng tiêu cực với việc làm hay lời nói của tôi. Trong tình huống thẩm vấn, một biểu hiện như vậy có thể là hành vi phản ứng đối với một câu hỏi hoặc một lời nhận xét cụ thể. Các hành vi biểu lộ sự khó chịu (ví dụ ngả người về phía sau, cau mày, và cánh tay khoanh lại hoặc căng lên thường

Khung 10: Chú ý hành vi sờ tay lên cổ

Sờ và/hoặc vuốt cổ là một trong những hành vi xoa dịu thường gặp và quan trọng nhất được chúng ta sử dụng để phản ứng với sự căng thẳng. Khi phụ nữ làm động tác xoa dịu ở cổ, họ thường thực hiện bằng cách dùng bàn tay che hoặc chạm vào khuyết cảnh của xương ức (xem hình 7). Đây là khu vực hõm nằm giữa trái cổ và xương ức, đôi khi còn được gọi là hõm cổ. Khi một phụ nữ chạm vào vùng này ở cổ và/hoặc dùng bàn tay che nó lại, thì nguyên nhân thường là do cô ấy cảm thấy căng thẳng, bị đe doạ, khó chịu, bất an hoặc sợ hãi. Hành vi này là một manh mối khá quan trọng, chúng ta có thể dựa vào đó để phát hiện ra sự khó chịu (trong số rất nhiều điều) ở một người khi họ đang nói dối hoặc che giấu thông tin quan trọng.

Có lần tôi đã tiến hành một cuộc điều tra mà chúng tôi cho rằng kẻ phạm tội (tên này có vũ khí và rất nguy hiểm) có thể đang lẩn trốn ở nhà mẹ hắn. Tôi cùng một nhân viên khác đã đến nhà người phụ nữ đó, và khi chúng tôi gõ cửa, bà đồng ý cho chúng tôi vào nhà. Chúng tôi trình thẻ nhân viên và bắt đầu chất vấn bà một loạt câu hỏi. Khi tôi hỏi: “Con trai bà có trong nhà không?”, bà đặt bàn tay lên khuyết cảnh của xương ức và nói: “Không, nó không có ở đây!”. Tôi đã chú ý đến hành vi của bà, và chúng tôi vẫn tiếp tục chất vấn. Vài phút sau, tôi hỏi: ”Liệu có khả năng là khi bà đi làm, con trai bà có thể lẻn vào trốn trong nhà không? Một lần nữa, bà đặt bàn tay lên hõm cổ và trả lời: “Không đâu, nếu vậy thì tôi đã biết ngay mà”. Lúc bấy giờ, tôi tin rằng con trai bà đang ở trong nhà, bởi vì bà chỉ đưa bàn tay lên cổ mỗi khi tôi nêu ra khả năng đó. Để hoàn toàn chắc chắn giả định của tôi là đúng, chúng tôi vẫn tiếp tục nói chuyện với bà. Đến khi chuẩn bị

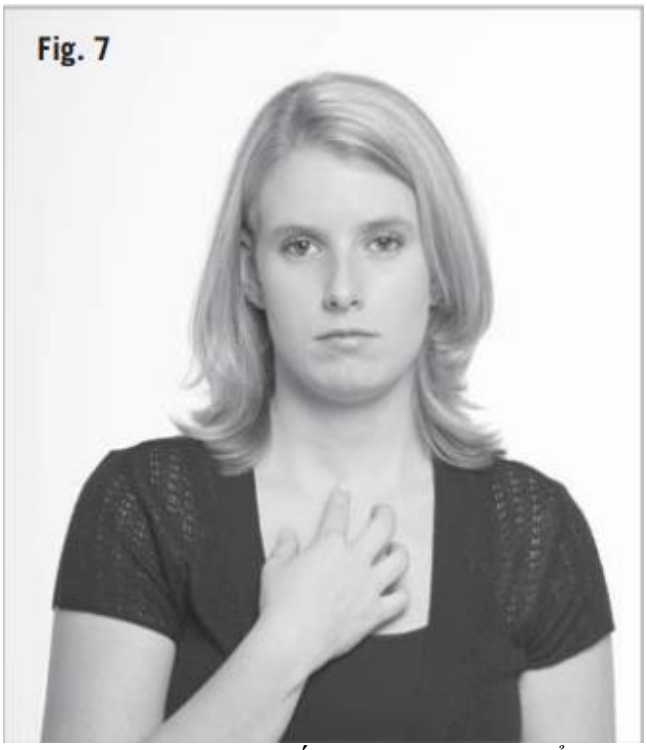
ra về, tôi mới hỏi câu cuối cùng: "Bây giờ tôi có thể kết thúc việc điều tra. Bà hoàn toàn chắc chắn là con bà không có trong nhà, phải không?". Lần thứ ba, bà đưa bàn tay lên cổ khi khẳng định lại câu trả lời trước đó. Bây giờ thì tôi đã chắc chắn bà đang nói dối. Tôi đã xin lệnh khám xét nhà và quả đúng là con trai bà đang trốn trong một chiếc tủ để đồ, bên dưới mấy cái chăn. Bà thật may mắn vì đã không bị buộc tội cản trở người thi hành luật pháp. Sự không thoải mái mà bà để lộ khi nói dối cảnh sát về đứa con đang lẩn trốn của mình đã khiến hệ não rìa của bà tạo ra một hành vi xoa dịu. Và hành vi này đã điều khiển bàn tay của bà cũng như tố cáo chủ nhân của nó.

xuất hiện trước khi bộ não điều khiển bàn tay làm động tác xoa dịu (xem hình 8). Tôi tìm kiếm những hành vi này để xác định xem điều gì đang diễn ra trong tâm trí của người mà tôi đang tiếp xúc.

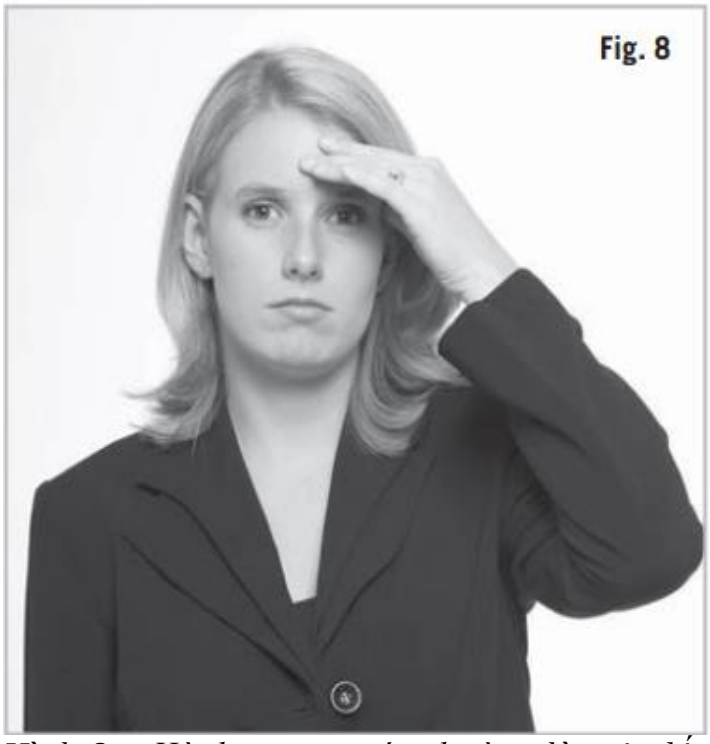
Tôi xin nêu một ví dụ cụ thể. Nếu mỗi lần tôi hỏi một đối tượng: "Anh có biết ông Hillman không?", và anh ta đáp: "Không" nhưng ngay lập tức sờ vào cổ hoặc miệng mình, thì tôi biết rằng anh ta đang làm động tác xoa dịu trước câu hỏi cụ thể đó (xem hình 9). Tôi không biết anh ta có nói dối hay không, bởi mọi người đều hiểu hành vi nói dối rất khó phát hiện. Nhưng tôi biết rất rõ rằng anh ta đang khó chịu với câu hỏi vừa rồi, rất khó chịu đến mức phải tự xoa dịu mình sau khi nghe xong. Điều đó sẽ thúc đẩy tôi điều tra kỹ hơn khía cạnh của câu hỏi. Việc chú ý tới các cử chỉ xoa dịu là việc rất quan trọng đối với một nhân viên điều tra bởi vì đôi khi chúng giúp phát hiện lời nói dối hoặc thông tin bị che giấu. Tôi nhận thấy rằng các biểu hiện xoa dịu đóng vai trò quan trọng hơn và đáng tin cậy hơn việc cố gắng xác minh sự thật. Chúng giúp tôi xác định được những vấn đề cụ thể nào đang khiến một người lo lắng hoặc căng thẳng. Thông thường, khi biết những điều này, chúng ta có thể phát hiện được những thông tin trước đây bị giấu kín – những thông tin có thể giúp ta có cái nhìn thấu đáo và mới mẻ hơn.

Các kiểu hành vi xoa dịu

Các hành vi xoa dịu có rất nhiều dạng. Khi bị căng thẳng, chúng ta có thể xoa dịu cổ bằng động tác massage nhẹ nhàng, vuốt mặt hoặc mân mê tóc. Điều này được thực hiện một cách tự động. Khi bộ não phát đi thông điệp: "Xin hãy xoa dịu tôi ngay bây giờ", thì



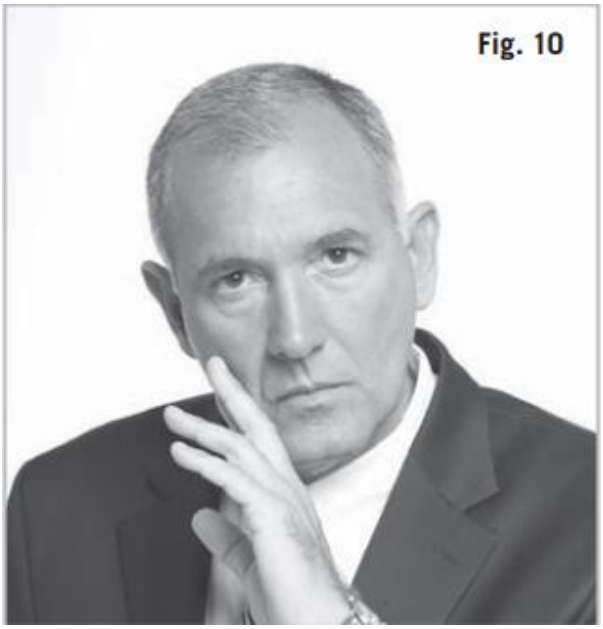
Hình 7 – Hành vi lấy tay che hõm cổ giúp làm dịu cảm giác bất an, khó chịu, sợ hãi hoặc lo lắng ở một thời điểm nào đó. Hành vi mân mê vòng cổ cũng thường được thực hiện nhằm mục tiêu tương tự.



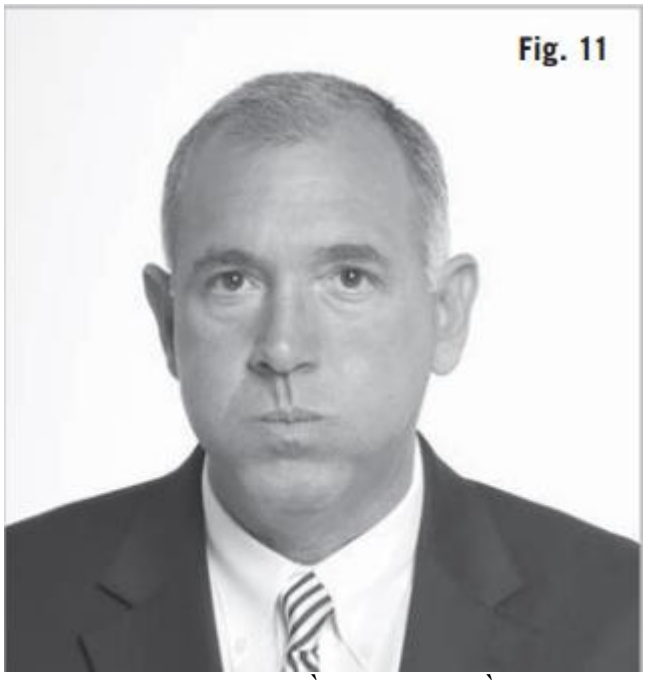
Hình 8 – Hành vi xoa trán thường là một dấu hiệu đáng tin cậy cho thấy một người đang vật lộn với vấn đề nào đó hoặc đang trải qua cảm giác từ hơi khó chịu đến rất khó chịu.



Hình 9 – Hành vi sờ cổ xuất hiện khi một người có cảm giác khó chịu, ngờ vực hoặc bất an



Hình 10 – Sờ má hoặc mặt là một cách để xoa dịu khi người nào đó có cảm giác bồn chồn, tức giận hoặc lo lắng

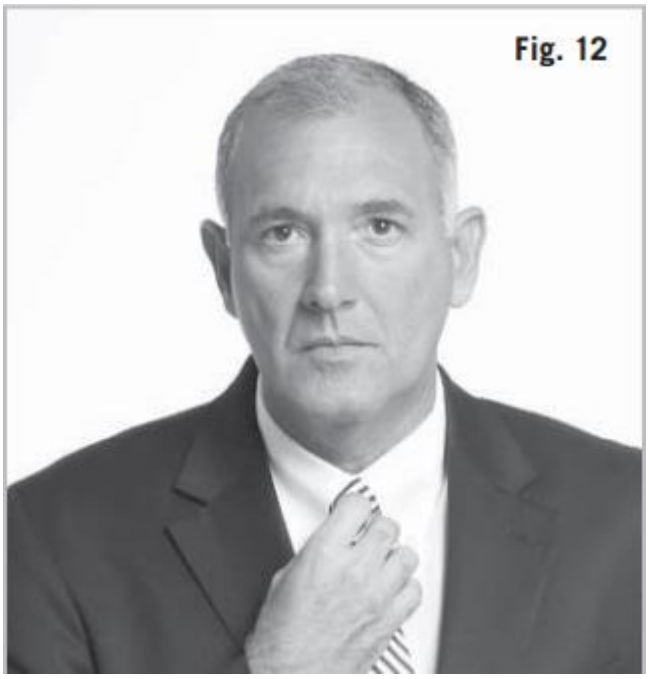


Hình 11 – Thở ra đồng thời phồng má lên là một cách tuyệt vời để giải tỏa căng thẳng và xoa dịu. Hãy lưu ý là người ta rất thường thực hiện hành vi này sau khi vừa "thoát nạn"

tay của chúng ta đáp lại ngay lập tức, nó thực hiện một hành động giúp chúng ta dễ chịu trở lại. Đôi khi chúng ta còn xoa dịu bằng cách xoa má hoặc môi từ bên trong bằng lưỡi, hoặc chúng ta thở ra từ từ đồng thời phồng má lên để tự làm dịu mình (xem hình 10 và 11). Nếu người ở trạng thái căng thẳng là kẻ nghiện thuốc lá, họ sẽ hút thuốc nhiều hơn; nếu người đó nhai kẹo cao su, họ sẽ nhai nhanh hơn. Tất cả những hành vi xoa dịu này đều nhằm thỏa mãn một nhu cầu của bộ não: bộ não yêu cầu cơ thể thực hiện một điều gì đó để kích thích các đầu dây thần kinh, giải phóng các chất làm dịu thần kinh trong não; vì thế bộ não có thể được xoa dịu (Panksepp, 1998, 272).

Đối với các mục đích của chúng ta, bất cứ hành vi nào trong các hành vi sờ vào mặt, đầu, cổ, vai, cánh tay, bàn tay hoặc cẳng chân để phản ứng trước một tác nhân kích thích tiêu cực (ví dụ một câu hỏi khó, một tình huống khiến người ta thấy xấu hổ hoặc sự căng thẳng – cảm xúc nảy sinh khi chúng ta nghe, thấy hoặc suy nghĩ về điều gì đó) là hành vi xoa dịu. Những cử chỉ vuốt ve này không giúp chúng ta giải quyết các vấn đề nhưng giúp ta giữ được vẻ bình tĩnh khi gặp rắc rối. Nói cách khác, chúng xoa dịu chúng ta. Đàn ông thích sờ vào mặt còn phụ nữ thích sờ vào cổ, quần áo, đồ trang sức, cánh tay và tóc.

Khi nói đến các hành vi xoa dịu, mọi người đều có những sở thích riêng. Một số người lựa chọn việc nhai kẹo cao su, hút thuốc lá, ăn nhiều hơn, liếm môi, xoa cằm, vuốt mặt, mân mê các đồ vật (bút mực, bút chì, son môi hoặc đồng hồ), kéo tóc hoặc gãi cẳng tay. Thậm chí đôi khi các hành vi xoa dịu còn được thể hiện tinh vi hơn, chẳng hạn một người vuốt vạt áo hoặc chỉnh lại cà vạt (xem hình 12). Có vẻ anh ta chỉ đơn giản là đang làm đỏm; nhưng trên thực tế anh ta đang làm dịu sự căng thẳng của mình bằng cách đưa cánh tay vắt sang người và giúp bàn tay có việc gì đó để làm. Đây cũng là những hành vi xoa dịu, chúng chủ yếu do hệ não rìa điều khiển và được bộc lộ để phản ứng với trạng thái căng thẳng.



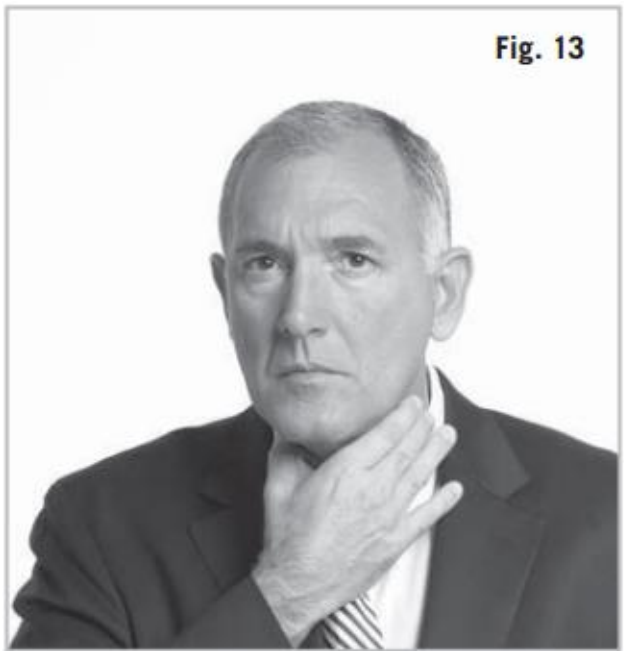
Hình 12 – Đàn ông chỉnh lại cà vạt khi có cảm giác bất an hoặc khó chịu. Hành vi này cũng giúp che vùng hõm cổ

Dưới đây là một số hành vi xoa dịu dễ quan sát và phổ biến nhất. Khi bạn nhìn thấy chúng, hãy dừng lại và tự hỏi : "Vì sao người này lại làm động tác xoa dịu?". Việc liên hệ một hành vi xoa dịu với tác nhân cụ thể gây căng thẳng (đã làm nảy sinh hành vi đó) có thể giúp bạn hiểu chính xác hơn những suy nghĩ, cảm xúc và ý định của một người.

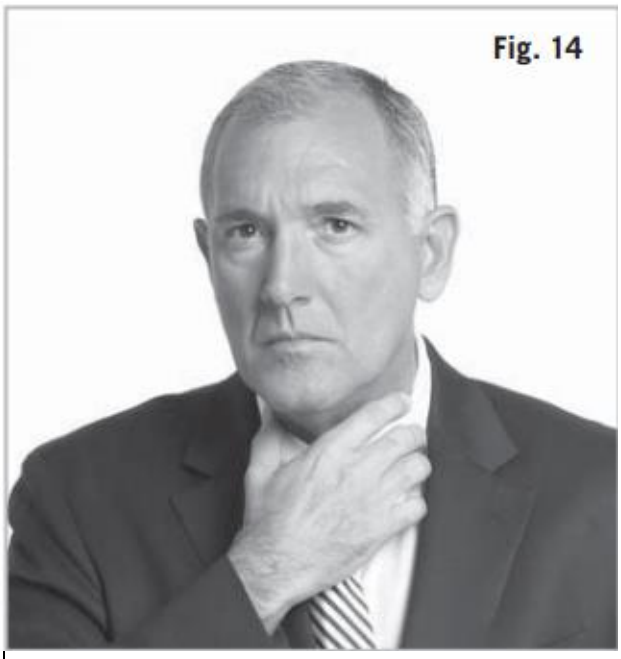
Các hành vi xoa dịu ở cổ

Sờ và/hoặc vuốt cổ là một trong những hành vi xoa dịu thường gặp và quan trọng nhất được chúng ta sử dụng để phản ứng lại tình trạng căng thẳng. Một người có thể dùng các ngón tay xoa hoặc massage gáy; người khác có thể vuốt vùng cạnh của cổ hoặc vùng ngay dưới cằm phía bên trên trái cổ, kéo mạnh vùng có nhiều thịt ở cổ. Khu vực này có nhiều đầu dây thần kinh và khi được vuốt ve, chúng sẽ làm hạ huyết áp, giảm nhịp đập của tim và giúp làm dịu trạng thái cảm xúc của một người (xem hình 13 và 14).

Qua nhiều thập kỷ nghiên cứu các hành vi phi ngôn từ, tôi đã quan sát thấy có những khác biệt về giới tính trong cách sử dụng cổ để tự xoa dịu ở nam giới và phụ nữ. Thông thường đàn ông thực hiện



Hình 13 – Đàn ông có xu hướng xoa bóp hoặc vuốt cổ để làm dịu sự căng thẳng. Khu vực này có nhiều dây thần kinh (kể cả dây thần kinh phế vị). Khi được xoa bóp, chúng sẽ làm giảm nhịp tim.



Hình 14 – Hành vi che cổ ở đàn ông thường được thể hiện rõ ràng hơn so với ở phụ nữ. Hành vi này như cách đối phó với cảm giác khó chịu hoặc bất an.

Các hành vi xoa dịu này mạnh mẽ hơn, họ dùng bàn tay nắm hoặc ôm lấy vùng cổ ngay phía dưới cằm. Điều này kích thích các dây thần kinh (đặc biệt là các dây thần kinh phế vị hoặc các xoang động mạnh cảnh) ở cổ, nhờ đó giúp làm giảm nhịp tim và đạt được hiệu quả xoa dịu. Đôi khi, đàn ông sẽ dùng các ngón tay để vuốt vùng cạnh của cổ hay gáy, hoặc chỉnh nút thắt cà vạt hay cổ áo (xem hình 15).

Phụ nữ lại xoa dịu theo cách khác. Chẳng hạn, khi làm động tác xoa dịu ở vùng cổ, đôi khi họ sẽ sờ, xoắn hoặc kéo vòng cổ nếu đang đeo nó (xem khung 11). Như đã đề cập, khi xoa dịu ở vùng cổ, phụ nữ còn có một cách thường thấy khác là dùng bàn tay che khuyết cảnh của xương ức. Phụ nữ sờ tay vào vùng này ở cổ và/hoặc che nó khi cảm thấy căng thẳng, bất an, bị đe doạ, sợ hãi, khó chịu hoặc lo lắng. Điều thú vị là khi một phụ nữ đang mang thai, tôi đã quan sát thấy bàn tay cô ta lúc đầu sẽ di chuyển về phía cổ, nhưng vào phút cuối sẽ chuyển xuống bụng như để che chở bào thai.

Khung 11: Hành vi xoa dịu kiểu con lắc

Bạn hãy quan sát một cặp đôi khi họ ngồi nói chuyện tại bàn. Nếu người phụ nữ bắt đầu mân mê vòng cổ thì rất có khả năng là cô ta hơi lo lắng. Nhưng nếu cô dịch chuyển các ngón tay đến hõm cổ (khuyết cảnh của xương ức), thì nhiều khả năng là có một vấn đề khiến cô lo lắng hoặc cô cảm thấy rất bất an. Trong hầu hết trường hợp, nếu đang dùng bàn tay phải đặt lên khuyết cảnh của xương ức thì cô sẽ đưa bàn tay trái ôm lấy khuỷu tay phải. Khi tình huống căng thẳng qua đi hoặc hai người tạm ngừng trao đổi trong cuộc nói chuyện không lấy gì làm dễ chịu đó, bàn tay phải của cô sẽ hạ thấp xuống và đặt một cách thoải mái lên cánh tay trái đang gập lại. Nếu tình huống trở nên căng thẳng lần nữa, bàn tay phải của cô sẽ lại đưa lên để chạm vào khuyết cảnh của xương ức. Nhìn từ xa, động tác của cánh tay phải trông giống như kim chỉ số trên mặt đồng hồ đo áp lực căng thẳng, cứ chuyển động từ vị trí nằm yên (trên cánh tay) đến vị trí cổ (thẳng đứng) và được lặp lại tùy theo mức độ căng thẳng mà cô ta trải qua.



Hình 15: Ngay cả việc sờ cổ thật nhanh cũng sẽ giúp làm dịu cảm giác lo lắng hoặc khó chịu. Sờ hoặc xoa bóp vùng cổ là hành vi xoa dịu căng thẳng rất hiệu quả và phổ biến.

Các hành vi xoa dịu ở mặt

Sờ hoặc vuốt mặt là phản ứng xoa dịu thường thấy ở con người để đối phó với tình trạng căng thẳng. Tất cả các động tác như xoa trán; sờ, xoa hoặc liếm môi; dùng ngón tay cái và ngón tay trỏ kéo hoặc xoa dái tai; vuốt mặt hoặc râu và mân mê tóc đều có thể được người nào đó sử dụng để tự xoa dịu khi đối mặt với một tình huống căng thẳng. Như đã đề cập ở phần trước, một số người sẽ xoa dịu bằng cách phồng má lên rồi từ từ thở ra. Do có vô số đầu dây thần kinh nên khuôn mặt trở thành khu vực lý tưởng của cơ thể được não rìa lựa chọn để tự xoa dịu.

Các hành vi xoa dịu bằng âm thanh

Huýt sáo có thể là một hành vi xoa dịu. Một số người huýt sáo để tự xoa dịu khi đang đi trong một khu vực lạ của một thành phố hoặc đi trong bóng tối, trên hành lang hoặc con đường vắng. Để cố gắng xoa dịu trong thời gian bị căng thẳng, một số người thậm chí còn nói chuyện một mình. Tôi có một người bạn (và tôi chắc chắn là tất cả chúng ta đều có một người bạn như vậy) có thể nói rất nhanh khi bồn chồn hoặc lo lắng. Một số hành vi lại kết hợp sự xoa dịu thính giác và xúc giác như gõ nhẹ bút chì hoặc gõ gõ các ngón tay.

Ngáp quá nhiều

Thỉnh thoảng chúng ta bắt gặp những người ngáp rất nhiều khi đang trong tình trạng căng thẳng. Ngáp không chỉ là hình thức "hít một hơi thật sâu" mà trong thời gian căng thẳng, khi miệng trở nên khô, ngáp có thể tạo áp suất lên tuyến nước bọt. Nhiều cấu trúc khác nhau bên trong và xung quanh miệng bị căng ra khiến các tuyến này tiết nước bọt trong lúc người đó đang lo lắng. Trong những trường hợp này, người ta ngáp không phải vì thiếu ngủ mà vì sự căng thẳng.

Hành vi chà tay vào chân

Chà tay vào chân là một hành vi xoa dịu thường không được chú ý vì nó thường xuyên xuất hiện dưới gầm bàn (bàn làm việc hoặc bàn ăn). Trong động tác xoa dịu này,

một người đặt lòng bàn tay (của một hoặc hai bàn tay) lên đùi (hoặc chân) rồi đẩy chúng dọc theo đùi về phía đầu gối (xem hình 16). Một số người sẽ chỉ làm động tác "chà tay



Hình 16: Khi căng thẳng hoặc lo lắng, người ta sẽ "chà" lòng bàn tay lên đùi để tự xoa dịu. Động tác này thường bị khuất dưới gầm bàn, nhưng lại là một dấu hiệu rất chính xác cho thấy người nào đó đang khó chịu hoặc lo lắng.

vào chân" một lần, nhưng thường thì nó được lặp đi lặp lại hoặc được thực hiện chỉ đơn giản là để chân được xoa bóp. Động tác này cũng có thể được thực hiện nhằm lau khô lòng bàn tay đẫm mồ hôi (do tâm trạng lo lắng gây ra), nhưng chủ yếu là để loại bỏ sự căng thẳng. Đây là hành vi phi ngôn từ đáng để chúng ta tìm kiếm bởi nó là dấu hiệu đáng tin cậy cho thấy một người đang trong tình trạng căng thẳng. Để kiểm tra và phát hiện được hành vi này, chúng ta hãy quan sát phần trên của những người đang đặt một

hoặc cả hai cánh tay dưới gầm bàn. Nếu họ đang làm động tác chà tay vào chân, bạn sẽ thường nhìn thấy cánh tay trên và vai họ chuyển động cùng với bàn tay được sử dụng để xoa dọc chân.

Theo kinh nghiệm của mình, tôi nhận thấy hành động chà tay vào chân rất quan trọng bởi nó xuất hiện rất nhanh để phản ứng trước một sự việc tiêu cực. Tôi từng quan sát động tác này nhiều năm và trong những tình huống mà các nghi can được cho xem chứng cứ phạm tội, như những bức ảnh về một cảnh phạm tội mà họ đã quen thuộc (biết là mình gây ra). Hành vi chà/xoa dịu này cùng lúc thực hiện được hai điều: lau khô lòng bàn tay đẫm mồ hôi và xoa dịu bằng cách vuốt ve xúc giác. Bạn cũng có thể bắt gặp hành vi này khi một đôi nam nữ đang ngồi trò chuyện thì bị quấy rầy hoặc bị cản trở do sự xuất hiện không đúng lúc của người nào đó, hoặc khi một người đang cố gắng nhớ lại một cái tên.

Trong công việc của cảnh sát, bạn hãy ghi nhận các hành vi xoa dịu bằng bàn tay/chân xuất hiện khi buổi thẩm vấn bắt đầu, sau đó hãy để ý xem chúng có tăng dần lên hay không khi người thẩm vân đặt những câu hỏi khó. Nếu người nào đó chà tay vào chân càng nhiều hoặc càng mạnh thì đó là dấu hiệu đáng tin cậy cho thấy có một câu hỏi đã khiến anh ta cảm thấy khó chịu, bởi anh ta biết mình phạm tội, đang nói dối hoặc bạn đang sắp khám phá được điều mà anh ta không muốn nói ra (xem khung 12). Hành vi này cũng có thể xuất hiện do người bị thẩm vấn, trước câu hỏi của chúng ta, đang căng thẳng về vấn đề mà mình bị yêu cầu trả lời. Vì vậy, bạn hãy theo dõi xem điều gì đang diễn ra bên dưới gầm bàn bằng cách quan sát cử động của hai cánh tay. Bạn sẽ ngạc nhiên về lượng thông tin có thể thu được từ những hành vi này.

Khung 12: Từ Facebook đến Disgracebook (*)

Trong một cuộc phỏng vấn xin việc, một ứng viên được sếp tương lai của mình phỏng vấn. Mọi việc diễn ra rất tốt cho đến khi ứng viên bắt đầu nói về mạng và tầm quan trọng của Internet lúc buổi phỏng vấn sắp kết thúc. Nhà tuyển dụng đã khen ngợi anh về lời bình này và tình cờ đề cập đến việc rất nhiều sinh viên tốt nghiệp đã sử dụng Internet để giao lưu theo một cách rất thiếu suy nghĩ. Những người này dùng các mạng xã hội như Facebook để đăng tin và hình gây sốc của họ. Nhiều người trong số họ đã phải gánh lấy những rắc rối trong cuộc sống sau này vì những mẩu đăng thiếu suy nghĩ

đó. Vào lúc ấy, nhà tuyển dụng để ý thấy ứng viên dùng bàn tay phải chà rất mạnh dọc theo đùi vài lần. Nhà tuyển dụng không nói gì vào lúc ấy, chỉ cảm ơn chàng trai trẻ đã đến phỏng vấn và tiễn anh ra về. Sau đó ông quay trở lại máy tính của mình (hành vi xoa dịu của ứng viên đã gợi lên trong ông sự nghi ngờ) và kiểm tra xem lý lịch của anh ta có ở trên mạng Facebook hay không. Chắc chắn rồi, nó có ở trên đó. Và đây không phải là điều làm anh ta hãnh diện!

Hãy chú ý đến lời cảnh báo này về động tác chà tay vào chân. Trong khi chúng ta chắc chắn bắt gặp hành vi này ở những người đang nói dối, thì tôi còn quan sát thấy nó ở những người không phạm tội – những người chỉ đơn thuần đang lo lắng. Vì vậy, bạn hãy thận trọng để tránh đi đến bất cứ kết luận nào quá vội vã (Frank et al., 2006, 248-249). Cách tốt nhất để giải mã hành vi chà tay vào chân là chúng ta phải nhận thấy rằng nó phản ánh nhu cầu cần được xoa dịu của bộ não và do vậy, chúng ta nên điều tra kỹ hơn những nguyên nhân dẫn đến hành vi đó.

(*)Disgracebook: Hồ sơ cá nhân đáng xấu hổ (cách chơi chữ đi kèm với Facebook) (ND).



Hình 17: Thông khí cho vùng cổ giúp làm dịu sự căng thẳng và cảm giác khó chịu. Diễn viên hài Rodney Dangerfield nổi tiếng vì hành vi này khi ông không nhận được bất cứ "sự tán thưởng" nào.

Động tác thông khí

Trong động tác này, một người (thường là đàn ông) đặt những ngón tay của mình ở giữa cổ áo và cổ rồi kéo cổ áo ra xa phần da (xem hình 17). *Động tác thông khí* này thường là một phản ứng trước sự căng thẳng và là dấu hiệu đáng tin cậy cho thấy người này không vui với những điều mình đang nghĩ đến hoặc trải qua trong cuộc sống. Một phụ nữ có thể thực hiện hành vi phi ngôn từ này tinh tế hơn chỉ bằng cách thông khí cho vạt áo hoặc hất tóc phía sau lưng lên không khí để giúp cổ được thông khí.

Tự ôm lấy cơ thể mình

Khi đối mặt với những tình huống căng thẳng, một số người sẽ tự xoa dịu bằng cách khoanh cánh tay lại và dùng bàn tay xoa vai như thể đang bị lạnh. Việc quan sát một người sử dụng hành vi xoa dịu này gợi ta nhớ đến cách người mẹ ôm đứa con nhỏ. Đây là hành động che chở và an ủi được chúng ta sử dụng để tự xoa dịu khi muốn có cảm giác

an toàn. Tuy nhiên, nếu bạn nhìn thấy ai đó khoanh tay trước ngực, đổ người về phía trước và nhìn bạn bằng ánh mắt thách thức thì đó *không phải* là hành vi xoa dịu!

Sử dụng các hành vi xoa dịu để đọc ý nghĩ của người khác một cách hiệu quả hơn

Để hiểu một người thông qua các hành vi xoa dịu, bạn cần làm theo một vài chỉ dẫn sau:

(1) Nhận biết các hành vi xoa dịu khi chúng xuất hiện. Tôi vừa cung cấp cho bạn tất cả những hành vi xoa dịu chủ yếu. Nếu bạn nỗ lực (có sự phối hợp) để phát hiện ra những tín hiệu này của cơ thể, bạn sẽ không khó nhận ra chúng trong những cuộc tiếp xúc với người khác.

(2) Xác định hành vi xoa dịu chuẩn mực thường thấy ở một người. Bằng cách đó, bạn có thể để ý xem hành vi xoa dịu của người đó có bất cứ sự gia tăng nào hay không và/ hoặc thực hiện với cường độ nào để có cách hành động phù hợp.

(3) Khi bạn thấy người nào đó làm một động tác xoa dịu, hãy dừng lại và tự hỏi: "Điều gì đã khiến anh ta thực hiện động tác này?". Bạn biết rằng anh ta đang cảm thấy khó chịu về điều gì đó. Công việc của bạn (với tư cách người thu thập thông tin về hành vi phi ngôn từ) là tìm ra đó là điều gì.

(4) Bạn nên hiểu rằng các hành vi xoa dịu gần như luôn được người ta sử dụng để tự xoa dịu sau khi có một sự việc căng thẳng xảy ra. Vì vậy, như một nguyên tắc chung, bạn có thể giả định rằng nếu một người thực hiện hành vi xoa dịu, thì có một tác nhân kích thích hoặc sự việc nào đó gây căng thẳng đã xuất hiện trước đó và khiến hành vi này xảy ra.

(5) Khả năng liên hệ một hành vi xoa dịu với tác nhân gây căng thẳng cụ thể (là nguyên nhân dẫn đến hành vi này) có thể giúp bạn hiểu rõ hơn về người mà bạn đang giao tiếp.

(6) Trong những hoàn cảnh nhất định, bạn thực sự có thể nói hoặc làm điều gì đó để xem điều đó có làm cho một người căng thẳng hay không (thể hiện qua việc các hành vi xoa dịu được thực hiện nhiều hơn) nhằm hiểu rõ hơn những suy nghĩ và ý định của anh ta.

(7) Hãy để ý xem một người xoa dịu bộ phận nào của cơ thể. Điều này rất quan trọng, bởi vì người đó càng căng thẳng thì họ sẽ thực hiện hành vi vuốt mặt hoặc cổ càng nhiều.

(8) Hãy nhớ rằng người đó càng căng thẳng hoặc khó chịu thì khả năng thực hiện các hành vi xoa dịu sau đó sẽ càng lớn.

Các hành vi xoa dịu là phương tiện hữu hiệu để đánh giá cảm giác thoải mái và khó chịu của một người. Xét về mặt nào đó, các hành vi này là "các trợ thủ" cho những phản ứng của não rìa. Tuy nhiên, chúng lại tiết lộ nhiều điều về trạng thái cảm xúc của chúng ta và cho biết ta đang thực sự có cảm giác như thế nào.

Lưu ý cuối cùng về di sản hệ não rìa

Bây giờ bạn đang có trong tay các thông tin mà đa số mọi người đều không biết. Bạn biết rằng chúng ta có một cơ chế sinh tồn rất mạnh mẽ (đứng im, chạy trốn hoặc đấu tranh) và sở hữu một hệ thống các hành vi xoa dịu để đối phó với sự căng thẳng. Chúng ta thật may mắn khi có được những cơ chế này, chúng không chỉ giúp ta sinh tồn và thành công mà còn được sử dụng để đánh giá những tình cảm suy nghĩ của người khác.

Trong chương này, chúng ta cũng biết được rằng (trừ một vài phản xạ nào đó) tất cả các hành vi đều do bộ não điều khiển. Chúng ta đã xem xét hai trong số ba "bộ não" chính nằm trong hộp sọ (vỏ não mới thực hiện chức năng tư duy và não rìa thực hiện các hành vi thiên về bản năng hơn) đồng thời xem xét vai trò của chúng khác nhau như thế nào. Cả hai "bộ não" đều thực hiện những chức năng quan trọng. Tuy nhiên, đối với mục tiêu của chúng ta, hệ não rìa quan trọng hơn bởi vì nó là "bộ não" trung thực nhất – có vai trò tạo ra những tín hiệu phi ngôn từ quan trọng nhất giúp ta xác định những ý nghĩ và cảm xúc thật (Ratey, 2001, 147-242).

Bây giờ bạn đã quen với những kiến thức cơ bản về cách bộ não phản ứng với thế giới xung quanh. Có lẽ bạn sẽ thắc mắc việc phát hiện và giải mã những hành vi phi ngôn từ có phải là việc dễ dàng hay không. Câu hỏi này rất thường được đề cập. Và câu trả lời là vừa dễ vừa khó. Một khi bạn đọc cuốn sách này thì một số manh mối phi ngôn từ của cơ thể sẽ trở nên nổi bật. Chúng thực sự thu hút sự chú ý. Mặt khác, có nhiều kiểu ngôn ngữ cơ thể được bộc lộ tinh vi hơn nên khó phát hiện hơn. Chúng ta sẽ tập trung vào những hành vi được bộc lộ rõ ràng lẫn tinh vi mà não rìa điều khiển cơ thể thực hiện. Cùng với thời gian và sự rèn luyện, việc giải mã chúng sẽ trở thành phản xạ tự nhiên, tương tự việc bạn nhìn sang hai bên trước khi băng qua một con đường đông đúc xe cộ. Điều này khiến ta nhớ đến chân và bàn chân – những bộ phận giúp ta băng qua ngã tư đường – và chúng ta sẽ tập trung nói về chúng trong chương tiếp theo.

Chương 3 :Đôi chân tiết lộ tất cả

Ngôn ngữ không lời của bàn chân và đôi chân

Trong chương thứ nhất, tôi đã yêu cầu bạn đoán xem đâu là bộ phận trung thực nhất của cơ thể bộ phận có khả năng tiết lộ nhiều nhất ý định thật của một con người và vì vậy, là vị trí chủ yếu giúp tìm kiếm các tín hiệu phi ngôn từ phản ánh chính xác suy nghĩ của người đó. Có thể bạn sẽ ngạc nhiên nhưng câu trả lời là: bàn chân. Đúng vậy, bàn chân, cùng với đôi chân, chính là bộ phận trung thực nhất chứ không phải bàn tay-hoặc tôi nên nói như thế này chăng-feet down thay vì hands down(*).

Bây giờ tôi sẽ giải thích về vấn đề làm thế nào để đoán được những tình cảm và ý định của người khác bằng việc tập trung vào những động tác của bàn chân và đôi chân. Ngoài ra, bạn sẽ học được cách tìm kiếm những tín hiệu làm lộ tẩy - những tín hiệu giúp tiết lộ điều gì đang diễn ra dưới gầm bàn, ngay cả khi bạn không thể quan sát được đôi chân. Tuy nhiên, trước hết tôi muốn chia sẻ cho bạn nguyên nhân khiến bàn chân trở thành bộ phận trung thực nhất của cơ thể, từ đó, bạn sẽ hiểu rõ hơn vì sao bộ phận này lại là những "chiếc máy" đo tình cảm và ý định thật của người khác chính xác đến vậy.

Một "ghi chú" mang tính tiến hóa(**)

Trong hàng trăm triệu năm, bàn chân và đôi chân là phương tiện vận động quan trọng nhất đối với loài người, chúng là phương tiện chủ

(*) Thành ngữ "hands down" có nghĩa là "chắc chắn, chính xác" (without any doubt). Tác giả cố ý chơi chữ (ND).

(**) Nguyên văn là "An Evolutionary "Foot" Note". Tiếp tục một trường hợp chơi chữ (ND).

yếu để chúng ta di chuyển, chạy trốn và sống sót. Kể từ khi tổ tiên chúng ta bắt đầu vượt qua những đồng cỏ châu Phi với tư thế thẳng đứng thì quả thật, bàn chân đã mang chúng ta đi khắp thế giới. Là một "công trình" kỳ diệu, bàn chân cho phép chúng ta cảm nhận, bước đi, đổi hướng, chạy, xoay người, giữ thăng bằng, đá, leo trèo chời đùa, cầm nắm và thậm chí là viết. Mặc dù chúng thực hiện một số công việc nào đó không hiệu quả như đôi bàn tay (do ngón cái không đủ lớn), nhưng Leonardo

da Vinci có lần đã nói, đôi bàn chân và những gì chúng ta có thể làm được là bằng chứng cho thấy chúng ta là một tạo vật tinh tế (Morris, 1985, 239).

Nhà văn đồng thời là nhà động vật học Desmond Morris đã quan sát thấy rằng bàn chân truyền đạt chính xác những suy nghĩ của chúng ta và cảm nhận trung thực hơn bất cứ bộ phận nào khác của cơ thể (Morris, 1985, 204). Vì sao bàn chân và đôi chân lại là yếu tố phản ánh các cảm xúc của chúng ta chính xác đến vậy? Trong hàng trăm triệu năm, rất lâu trước khi con người biết nói, đôi chân và bàn chân của chúng ta đã phản ứng lại với những mối đe dọa từ môi trường xung quanh (như cát nóng, những con rắn bò ngoằn ngoèo, những con sư tử hung dữ) ngay tức khắc mà không cần đến sự suy nghĩ có ý thức. Não rìa đã đảm bảo rằng bàn chân và đôi chân chúng ta phản ứng lại khi cần bằng cách ngừng di chuyển, chạy thật xa hoặc chống cự lại mối đe dọa tiềm ẩn. Cơ chế sinh tồn nói trên (mà chúng ta được thừa hưởng từ tổ tiên) rất có ích với chúng ta và điều này vẫn được tiếp tục duy trì cho đến ngày nay. Trên thực tế, những phản ứng có từ xa xưa này vẫn còn in sâu trong chúng ta đến mức khi ta đối mặt với điều gì đó nguy hiểm hay thậm chí khiến ta khó chịu, thì bàn chân và đôi chân vẫn phản xạ như chúng ta đã làm ở thời tiền sử. Trước tiên, chúng đứng im, sau đó cố gắng chạy thật xa và cuối cùng, nếu không còn cách nào khác để đối phó thì chúng chuẩn bị chiến đấu và kháng cự.

Cơ chế nói trên (với các phản ứng đứng im, chạy chốn hoặc đấu tranh) không đòi hỏi quá trình nhận thức ở cấp độ cao. Nó mang tính chất phản xạ. Bước tiến quan trọng này đã giúp ích cho từng cá nhân cũng như cả loài người nói chung. Bí quyết tồn tại của loài người chính là việc cùng nhìn thấy và phản ứng trước những mối đe dọa hoặc căn cứ vào dấu hiệu cảnh giác của người khác khi đưa ra quyết định phù hợp. Khi một nhóm người bị đe dọa, dù tất cả họ có nhìn thấy mối nguy hiểm hay không, thì họ vẫn có thể phản ứng đồng loạt bằng cách để ý các động tác của nhau. Trong thế giới hiện đại, các binh lính tuần tra sẽ chú ý đến người đứng đầu. Khi người này đứng im, tất cả họ đều đứng im. Khi anh ta nấp vào bên đường, họ cũng ẩn nấp. Khi anh ta ra lệnh mai phục, họ cũng đồng loạt làm theo. Khi nói đến những hành vi này-những hành vi mang tính tập thể để bảo vệ mạng sống của chúng ta.

Khả năng giao tiếp bằng ngôn ngữ không lời đã đảm bảo cho sự sinh tồn của chúng ta với tư cách là một giống loài. Mặc dù ngày nay chúng ta thường mặc trang phục và mang giày để che đôi chân và bàn chân thì chúng ta vẫn phản ứng không chỉ với các mối đe dọa và tác nhân gây căng thẳng mà còn với cảm xúc, cả tiêu cực và tích cực. Vì thế bàn chân và đôi chân là những bộ phận truyền đạt thông tin về sự cảm nhận, suy nghĩ và cảm xúc của chúng ta. Hành động khiêu vũ và nhảy cẫng lên mà chúng ta thực hiện ngày nay là sự phát triển của niềm vui sướng (một hình thức

"ăn mừng" mà con người đã thể hiện hàng triệu năm trước sau khi kết thúc một cuộc săn bắn thành công). Dù đó là những chiến binh Masai nhảy cẫng lên để ăn mừng chiến thắng hay một đôi trai gái nhảy khiêu vũ một cách say sưa, ở khắp nơi trên thế giới, bàn chân và đôi chân đều truyền tải niềm hạnh phúc. Thậm chí chúng ta cùng dậm chân trong một trận bóng để đội chúng ta biết rằng ta đang cổ vũ cho họ.

Các bằng chứng khác của "những cảm xúc được biểu hiện qua bàn chân" xuất hiện rất nhiều trong cuộc sống hàng ngày. Chẳng hạn hãy quan sát trẻ con và các động tác bàn chân của chúng để có được hiểu biết thực sự về tính trung thực của bàn chân. Một đứa bé gái có thể đang ngồi để ăn, nhưng nếu nó muốn ra ngoài chơi, hãy để ý cách nó lắc chân, cách nó duỗi chân để với tới nền nhà khi đang ngồi trên một chiếc ghế cao, ngay cả khi nó vẫn chưa ăn xong. Bố hoặc mẹ nó có thể cố gắng giữ cho nó ngồi yên tại chỗ, nhưng bàn chân của cô bé sẽ dịch chuyển dần dần ra xa cái bàn. Ông bố bà mẹ có thể giữ chặt thân mình nó, nhưng đứa bé sẽ xoay mình đồng thời vặn vẹo đôi chân và bàn chân rất nhiều lần về phía cửa-sự phản ánh chính xác nơi mà nó muốn ra đi. Đây là một tín hiệu thể hiện ý định. Là người lớn, dĩ nhiên chúng ta biết kiềm chế những biểu hiện này hơn, nhưng cũng chỉ ở mức độ nào đó mà thôi.

Bộ phận trung thực nhất của cơ thể chúng ta

Khi đọc ngôn ngữ cơ thể, hầu hết mọi người đều bắt đầu quan sát phần trên của cơ thể một người (khuôn mặt) và nhìn từ đó xuống, dù khuôn mặt là bộ phận sử dụng thường xuyên nhất để đánh lừa và che đậy những cảm xúc thật. Phương pháp của tôi hoàn toàn ngược lại. Từng đảm nhận hàng ngàn cuộc phỏng vấn cho FBI, tôi đã biết tập trung vào bàn chân và đôi chân của những kẻ tình nghi trước tiên sau đó quan sát ngược trở lên và cuối cùng là quan sát khuôn mặt. Khi đề cập đến vấn đề trung thực, bạn nên biết rằng độ trung thực giảm dần khi chúng ta chuyển hướng nhìn từ bàn chân lên đầu. Điều đáng tiếc là trong những văn bản thi hành luật trong hơn sáu mươi năm qua, kể cả những văn bản hiện tại, đều nhấn mạnh khuôn mặt là bộ phận cần tập trung khi phỏng vấn hoặc cố gắng đọc suy nghĩ của người khác. Trên thực tế việc tìm hiểu sự trung thực ngày càng trở nên khó khăn đối với đa số người thẩm vấn được phép che giấu bàn chân và đôi chân của mình dưới gầm bàn.

Nếu suy nghĩ về vấn đề này một chút, bạn sẽ thấy có một nguyên nhân rõ ràng lý giải cho "bản chất nói dối" của vẻ mặt. Chúng ta sử dụng khuôn mặt để nói dối bởi vì điều đó là điều mà chúng ta được dạy từ thời thơ ấu. "Đừng làm bộ như vậy!", cha mẹ càu nhàu khi chúng ta ra mặt phản đối món ăn được đặt trước mặt . "Ít nhất thì cũng tỏ ra vui vẻ khi họ hàng của con đến chơi chứ!", cha mẹ dạy bảo như vậy và bạn

học cách cố nặn ra một nụ cười. Cha mẹ và xã hội thật ra đang bảo chúng ta hãy dùng khuôn mặt để che giấu, lừa gạt và nói dối nhằm đạt được sự hòa hợp xã hội. Vì vậy, chẳng có gì đáng ngạc nhiên khi chúng ta có xu hướng làm điều đó rất tuyệt, rất giỏi. Trên thực tế, khi tạo ra một bộ mặt vui vẻ trong buổi họp gia đình, có lẽ trông như chúng ta rất yêu quý gia đình thông gia, trong khi thật ra, chúng ta đang mơ mộng về việc làm thế nào để họ chóng ra về.

Nếu bạn muốn giải mã thế giới xung quanh mình và hiểu được các hành vi một cách chính xác, hãy quan sát bàn chân và đôi chân, chúng thực sự đáng chú ý và sẽ chuyển tải thông tin trung thực. Các chi dưới phải được xem là bộ phận quan trọng trong toàn bộ cơ thể khi bạn thu thập những thông tin từ ngôn ngữ không lời.

Những hành vi phi ngôn từ quan trọng liên quan đến bàn chân và đôi chân

Đôi bàn chân nhún nhảy

Đôi bàn chân nhún nhảy có nghĩa là hai bàn chân lắc lư và (hoặc) nhảy lên vì vui sướng. Khi người ta đột nhiên làm động tác bàn chân nhún nhảy nhất là nếu động tác này xuất hiện ngay sau khi họ vừa nghe hoặc nhìn thấy một điều quan trọng-thì nguyên nhân là do điều đó đã tác động tích cực đến cảm xúc của họ. Đôi bàn chân nhún nhảy là tín hiệu cho thấy người đó vô cùng tự tin-một tín hiệu thể hiện rằng người đó cảm thấy mình đang có được điều mong muốn hoặc đang ở trong tình thế có lợi để dành được một điều quý giá từ người khác hay từ điều khác trong cuộc sống của mình (xem khung 13). Những người đang yêu khi gặp nhau sau một thời gian dài xa cách sẽ làm động tác bàn chân nhún nhảy như lúc đoàn tụ ở sân bay.

Bạn không cần phải nhìn xuống gầm bàn để quan sát bàn chân nhún nhảy. Bạn chỉ cần nhìn vào cái áo và/hoặc vai của người đó. Nếu bàn chân anh ta đang lắc lư hoặc nhún nhảy áo và vai anh ta sẽ rung chuyển hoặc chuyển động lên xuống. Đây không phải là những động tác được bộc lộ quá lộ liễu mà thực ra chúng khá tinh tế .Tuy nhiên, nếu bạn chịu khó quan sát thì chúng ta lại rất dễ nhận thấy.

Bạn hãy thử thực hiện động tác này một chút. Hãy ngồi trên ghế, trước một tấm gương thật dài và bắt đầu lắc lư hoặc nhún nhảy bàn chân. Khi làm như vậy bạn sẽ bắt đầu trông thấy áo và/hoặc vai bạn chuyển động .Trong lúc ngồi nói chuyện với người khác nếu bạn không quan sát thật kỹ ở phía trên mặt bàn để tìm kiếm những tín hiệu làm lộ tẩy này (những tín hiệu cho biết các động tác của chi dưới) thì bạn có thể bỏ qua chúng. Nhưng nếu bạn sẵn sàng dành thời gian để quan sát và cố gắng làm

việc này, bạn sẽ có khả năng phát hiện ra chúng. Bí quyết giúp bạn sử dụng động tác bàn chân

Khung 13: Đôi bàn chân biết nhún nhảy có nghĩa là cuộc sống thật thú vị

Bạn hãy quan sát một cặp đôi khi họ ngồi nói chuyện tại bàn. Nếu người phụ nữ bắt đầu mân mê vòng cổ thì rất có khả năng là cô ta hơi lo lắng. Nhưng nếu cô dịch chuyển các ngón tay đến hõm cổ (khuyết cảnh của xương ức), thì nhiều khả năng là có một vấn đề khiến cô lo lắng hoặc cô cảm thấy rất bất an. Trong hầu hết trường hợp, nếu đang dùng bàn tay phải đặt lên khuyết cảnh của xương ức thì cô sẽ đưa bàn tay trái ôm lấy khuỷu tay phải. Khi tình huống căng thẳng qua đi hoặc hai người tạm ngừng trao đổi trong cuộc nói chuyện không lấy gì làm dễ chịu đó, bàn tay phải của cô sẽ hạ thấp xuống và đặt một cách thoải mái lên cánh tay trái đang gập lại. Nếu tình huống trở nên căng thẳng lần nữa, bàn tay phải của cô sẽ lại đưa lên để chạm vào khuyết cảnh của xương ức. Nhìn từ xa, động tác của cánh tay phải trông giống như kim chỉ số trên mặt đồng hồ đo áp lực căng thẳng, cứ chuyển động từ vị trí nằm yên (trên cánh tay) đến vị trí cổ (thẳng đứng) và được lặp lại tùy theo mức độ căng thẳng mà cô ta trải qua. Trước đây có lần tôi đang theo dõi một cuộc chơi bài poker trên tivi và thấy một anh chàng có nước "thùng" (*)(một nước mạnh). Bên dưới gầm bàn, bàn chân anh ta đang ở một tư thế rất thoải mái ! Chúng đang lắc lư và nhún nhảy như bàn chân của một đứa trẻ khi nó vừa biết được mình sẽ được đi công viên Disney. Khuôn mặt của người chơi rất lạnh lùng, hành vi mà anh ta để lộ ở bên trên mặt bàn rất bình tĩnh, nhưng ở phía dưới gần nền nhà, bàn chân anh lại đang thực hiện rất nhiều động tác lắc lư! Trong khi ấy, tôi chỉ vào màn hình tivi và cố nài nỉ những người chơi khác sấp bài và đừng theo anh ta. Nhưng điều đáng tiếc là họ không thể nghe tôi nói, bởi vì có hai người đã tố và mất tiền vì nước bài rất mạnh đó.

Cao thủ này đã học được cách tạo ra bộ mặt lạnh như tiền rất giỏi. Tuy nhiên, rõ ràng là anh ta còn phải học rất nhiều để biết cách giữ đôi bàn chân hoàn toàn không cựa quậy. Thật may cho anh ta các đối thủ của anh (cũng như hầu hết mọi người), trong cả cuộc đời họ, đã không chú ý đến những sơ hở phi ngôn từ quan trọng mà họ có thể tìm thấy ở ¾ cơ thể con người từ ngực trở xuống.

Bạn có thể bắt gặp đôi bàn chân nhún nhảy không phải chỉ ở phòng chơi bài poker. Tôi từng bắt gặp trường hợp này ở nhiều phòng hội nghị, phòng họp ban giám đốc và hầu

như ở khắp nơi, trong khi viết chương trình này, tôi đang ở sân bay và tình cờ nghe thấy một người mẹ trẻ ngồi bên cạnh nói chuyện qua điện thoại với những người thân trong gia đình. Đầu tiên, bàn chân cô để yên trên sàn, nhưng khi con trai cô nghe điện thoại thì đôi bàn chân cô bắt đầu nhún nhảy lên xuống rất nhiều lần. Tôi chẳng cần cô nói với tôi rằng cô đang cảm thấy như thế nào về đứa con của mình hoặc nó rất quan trọng trong cuộc sống của cô. Đôi bàn chân cô đã giúp tôi nói lên điều đó.

(*)Năm quân bài cùng màu hoa(ND).

Hãy nhớ rằng dù bạn đang chơi bài, làm việc hay chỉ đơn giản là đang trò chuyện với bạn bè, đôi bàn chân nhún nhảy là một trong những cách trung thực nhất cho thấy não chúng ta thực sự reo lên : "Tôi rất vui sướng".

Khung 14:Tín hiệu của bàn chân

Julie, một chuyên viên phụ trách nguồn nhân lực của một tập đoàn lớn, đã kể với tôi rằng cô bắt đầu để ý tới các hành vi của bàn chân sau khi tham dự một trong những cuộc hội thảo của tôi dành cho các chuyên viên ngân hàng. Cô đã vận dụng rất tốt kiến thức mới học chỉ vài ngày sau khi trở lại với công việc. "Tôi đã phụ trách việc tuyển nhân viên cho công ty để đi làm việc nước ngoài", cô kể lại. "Khi tôi hỏi một ứng viên tiềm năng rằng cô ấy có muốn làm việc ở nước ngoài hay không, cô đáp lại bằng động tác đôi bàn chân nhún nhảy và khẳng định: "Có ạ!". Tuy nhiên, khi tôi nói tiếp rằng nơi làm việc sẽ là mumbai, Ấn Độ thì đôi bàn chân của cô ngừng cử động hẳn. Để ý đến sự thay đổi trong hành vi phi ngôn từ của cô, tôi đã hỏi vì sao cô không muốn đến đó. Cô gái rất kinh ngạc: "Điều đó dễ nhận thấy ở tôi lắm ư? Tôi đâu có nói ra điều gì đâu. Chẳng lẽ đã có ai đó nói với chị à?", cô hỏi bằng một giọng hoảng hốt. Tôi đã bảo rằng tôi có thể "linh cảm" được là cô không hài lòng với nơi làm việc dự định. Cô thừa nhận:

"Chị nói đúng. Tôi đã nghĩ rằng mình sẽ được cân nhắc bố trí công tác ở Hồng Kông, tôi có vài người bạn ở đó". Rõ ràng là cô ấy không muốn đến Ấn Độ, và đôi bàn chân cô chắc chắn đã không nói dối điều này."

Nhún nhảy như một tín hiệu phi ngôn từ hiệu quả là: trước hết hãy để ý đến những động tác bàn chân của một người, sau đó hãy quan sát để tìm kiếm bất cứ sự thay đổi đột ngột nào của động tác đó (xem khung 14).

Hãy cho phép tôi nhắc lại bạn hai điều thận trọng. Thứ nhất giống như tất cả các hành vi phi ngôn từ, động tác bàn chân nhún nhảy phải được đặt trong bối cảnh để xác định xem nó thể hiện một cảm xúc thật hay chỉ là một hành vi bộc lộ tâm trạng quá bồn chồn.

Chẳng hạn nếu một người vốn thích lắc lư đôi chân (một dạng hội chứng chân luôn rung), thì có lẽ khó phân biệt được động tác bàn chân nhún nhảy với tâm trạng lo lắng thông thường của người đó. Nếu người đó lắc chân càng nhanh càng mạnh, nhất là sau khi nghe thấy hoặc chứng kiến một chuyện quan trọng, tôi có thể xem đó là dấu hiệu tiềm ẩn cho thấy giờ đây họ cảm thấy tự tin hơn và hài lòng với tình trạng của mọi chuyện.

Thứ hai, việc lắc chân và đôi chân có thể chỉ đơn giản biểu lộ sự mất kiên nhẫn hoặc đang chờ đợi một điều gì đó. Hãy quan sát một lớp học có đông sinh viên và để ý các cử động chân và bàn chân họ như giật, lắc lư, dịch chuyển và đá lên đá xuống trong suốt buổi học. Động tác thường xuất hiện nhiều khi buổi học gần kết thúc. Đây luôn là dấu hiệu đáng tin cậy cho thấy sự mất kiên nhẫn và nhu cầu kết thúc mọi việc nhanh chóng chứ không phải là động tác bàn chân nhún nhảy. Trong những lớp học tôi phụ trách, những hành động như vậy xuất hiện càng nhiều khi buổi học sắp kết thúc. Có lẽ các sinh viên đang cố gắng nói với tôi điều gì đó.

Khi bàn chân đổi hướng, đặc biệt hướng về phía hoặc xoay ra xa một người hay một vật

Chúng ta có xu hướng xoay người về phía những điều mình thích hoặc khiến mình dễ chịu, trong đó có cả những người mà ta tiếp xúc. Trên thực tế, chúng ta có thể sử dụng thông tin này để xác định xem người khác vui vẻ khi gặp chúng ta hay muốn chúng ta để cho họ yên. Giả sử bạn đang bước đến chỗ hai người đang nói chuyện vui vẻ với nhau. Đó là những người bạn đã gặp trước đây, và bạn muốn tham gia vào câu chuyện của họ. Vì thế, bạn bước đến chỗ họ và nói: "Xin chào!". Vấn đề ở đây là bạn không chắc chắn họ có thực sự muốn bạn tham gia hay không. Vậy có cách nào biết được điều đó không? Câu trả lời là có. Hãy quan sát động tác của bàn

chân và thân trên của họ. Nếu họ di chuyển bàn chân – cùng với thân trên – để chào đón bạn, thì đó là sự đón tiếp nồng nhiệt và chân thành. Tuy nhiên nếu họ không dịch chuyển bàn chân mà chỉ xoay hông để chào bạn thì điều này có nghĩa là họ thích được ở một mình hơn.

Chúng ta có xu hướng quay đi để khỏi nhìn thấy những điều mình không thích hoặc khiến mình khó chịu. Các nghiên cứu về hành vi trong phòng xử án đã tiết lộ rằng khi không thích một nhân chứng, các thành viên ban hội thẩm xoay bàn về phía lối ra gần nhất (Dimitrius & Mazzarella, 2002, 193). Họ đối diện với nhân chứng đang phát biểu một cách lịch sự kể từ phần thắt ở trên, nhưng họ sẽ xoay bàn chân về phía "lối thoát" tự nhiên – như cánh cửa dẫn đến hành lang hoặc phòng hội thẩm đoàn.

Nói chung, hành vi của các thành viên ban hội thẩm trong phòng xử án cũng xuất hiện trong những cuộc trò chuyện giữa các cá nhân. Chúng ta sẽ đối diện với người mà mình đang nói chuyên từ phần hông trở lên. Nhưng nếu chúng ta không hài lòng với cuộc nói chuyện đó, bàn chân chúng ta sẽ xoay sang hướng khác, thì đó thường là một tín hiệu rút lui - một tín hiệu cho thấy họ mong muốn thoát khỏi nơi mình đang ngồi. Khi bạn đang nói chuyện với ai đó và để ý thấy anh ta từ từ hoặc đột ngột quay bàn chân ra xa bạn, thì đây là thông tin cần sử lý. Vì sao hành động này lại xuất hiện? Đôi khi đó là tín hiệu cho thấy người này đang trễ hẹn và thực sự phải đi, có lúc đó lại là một tín hiệu cho biết họ không muốn ở bên bạn lâu nữa. Có lẽ bạn vừa nói điều gì đó công kích họ hoặc có hành động khiến họ khó chịu. Động tác chuyển hướng bàn chân là một tín hiệu cho thấy người đó muốn đi (xem hình 18). Tuy nhiên, nhiệm vụ của bạn bây giờ là dựa vào bối cảnh xung quanh hành vi ấy để xác định xem vì sao họ lại nôn nóng và muốn đi khỏi (xem khung 15).

Khung 15: Đôi bàn chân "chào tạm biệt" như thế nào

Khi hai người nói chuyện với nhau thông thường đôi chân họ cũng sẽ đối diện nhau. Tuy nhiên, nếu một trong hai người nhẹ nhàng xoay bàn chân sang hướng khác hoặc lặp đi lặp lại một động tác dịch chuyển một bàn chân về phía lối ra (theo hình chữ L với một bàn chân hướng về phía bạn và một bàn chân hướng ra xa bạn), bạn có thể chắc chắn rằng anh ta muốn đi hoặc ao ước được ở một nơi khác. Kiểu hành vi này của bàn chân là một ví dụ về tín hiệu thể hiện ý định (Givens,2005,60-61). Trên thân thể của người đó có thể vẫn đối diện với bạn theo phép lịch sự xã giao, nhưng bàn chân có thể phản ánh trung thực hơn nhu cầu hoặc mong muốn trốn thoát của não rìa (xem hình 18).

Gần đây, tôi có làm việc với một khách hàng, ông ấy đã nói chuyện với tôi trong vòng năm giờ đồng hồ. Lúc sắp tạm biệt nhau vào buổi tối, chúng tôi nhắc lại những vấn đề đã bàn ngày hôm đó. Mặc dù cuộc nói chuyện giữa chúng tôi rất bình đẳng, nhưng tôi đã để ý thấy vị khách của mình đang đặt một chân bên phía bên phải ông ta, dường như ông ta muốn đứng lên bằng chính đôi chân ấy. Lúc đó tôi nói với ông ta: "Ông thực sự phải đi bây giờ, có phải vậy không ?" "Vâng". Ông thừa nhận và nói tiếp: "Tôi rất xin lỗi. Tôi không muốn khiếm nhã nhưng tôi phải gọi điện đi LonDon, và tôi chỉ có năm phút thôi!". Trong trường hợp này, ngôn ngữ của vị khách và gần như toàn bộ cơ thể ông không tiết lộ bất cứ điều gì ngoài những cảm xúc tích cực. Tuy nhiên, bàn chân ông lại là một bộ phận chuyển tải thông tin trung thực nhất, và chúng tiết lộ với chúng tôi rõ ràng rằng ông muốn ở lại, nhưng ông còn nhiệm vụ phải gọi điện.

Bàn tay ôm đầu gối

Tôi sẽ trình bày một số ví dụ khác về các động tác thể hiện ý định của đôi chân khi người nào đó muốn rời khỏi vị trí hiện tại của mình. Hãy để ý xem một người đang ngồi xuống có đặt hai bàn tay lên đầu gối và ôm đầu gối hay không (xem hình 19). Đây là một dấu hiệu rất



Hình 18 – Trong một cuộc nói chuyện, khi ai đó hướng bàn chân về một phía và xoay nó ra xa, thì đó là dấu hiệu cho thấy họ phải đi, chính xác là đi về phía đó. Đây là dấu hiệu tiết lộ ý định.

rõ ràng cho thấy trong sự suy nghĩ của mình, anh ta sẵn sàng kết thúc cuộc gặp và ra về. Thông thường, tiếp theo cử chỉ đặt bàn tay lên đầu gối, người đó sẽ thực hiện động tác ngả thân về phía trước và/hoặc dịch chuyển thân dưới về mép ghế, cả hai động tác này đều là động tác thể hiện ý định. Khi bạn để ý thấy các tín hiệu này, nhất là khi cấp trên của bạn bộc lộ, thì điều đó có nghĩa là đã đến lúc kết thúc cuộc nói chuyện của mình. Bạn hãy khéo léo và đừng nấn ná.



Hình 19 – Động tác bàn tay ôm đầu gối và chuyển trọng tâm xuống bàn chân là một dấu hiệu thể hiện ý định, nó cho thấy một người muốn đứng dậy và đi khỏi.

Những động tác chống lại trọng lực của đôi bàn chân

Khi đang có tâm trạng vui vẻ và phấn khởi, chúng ta đi như bước trên không khí. Chúng ta bắt gặp điều này ở những người yêu nhau say đắm đang quấn quýt bên nhau cũng như ở những đứa trẻ đang hồ hởi bước vào công viên giải trí. Trọng lực dường như không phải là rào cản đối với những người đang có tâm trạng vui vẻ. Nhưng hành vi này được bộc lộ rất rõ ràng. Tuy xuất hiện ngày càng ở xung quanh chúng ta nhưng những động tác chống lại trọng lực dường như không được chúng ta để ý quan sát.

Khi thích thú một điều gì đó hoặc cảm thấy rất lạc quan về tình thế của mình, chúng ta có xu hướng chống lại trọng lực bằng cách làm những động tác như nhảy lên nhảy xuống trên mu tròn của bàn chân hoặc bước đi với bước chân hơi nhún nhảy. Một lần nữa, não rìa lại tự bộc lộ những hành vi phi ngôn từ của chúng ta.

Gần đây, tôi có quan sát một người lạ nói chuyện qua điện thoại. Khi anh ta lắng nghe, bàn chân trái của anh ta từ chỗ để yên trên sàn nhà đã thay đổi tư thế. Gót giày vẫn để trên sàn



Hình 20 – Khi các ngón chân hướng lên trên như trong hình, thì tín hiệu này thường có nghĩa là người nào đó đang có tâm trạng vui vẻ, đang suy nghĩ hoặc nghe thấy điều gì đó lạc quan.

nhưng phần còn lại của chiếc giày đã được dịch chuyển lên hướng lên trên, do đó các ngón chân của anh hướng lên trời (xem hình 20). Người bình thường sẽ không chú ý hoặc bỏ qua hành vi này như một điều không quan trọng. Nhưng đối với một người quan sát đã được rèn luyện thì động tác bàn chân chống lại trọng lực có thể được giải mã một cách dễ dàng, động tác này đồng nghĩa với việc người đàn ông đang nói chuyện qua điện thoại vừa nghe thấy một tin tốt lành. Đây là điều chắc chắn vì khi đi ngang qua, tôi đã nghe anh ta nói : "Thật ư? Điều đó thật tuyệt vời!". Bàn chân của anh đã thầm nói lên điều ấy.

Ngay cả khi đứng yên, một người đang kể chuyện vẫn có thể dịch chuyển mũi chân lên cao hơn, điều này khiến cho bản thân anh ta phấn chấn khi nhấn mạnh những ý kiến của mình, và anh ta có thể lặp lại động tác ấy. Người này thực hiện động tác trên theo tiềm thức; vì vậy, đây là một tín hiệu rất trung thực, có xu hướng bộc lộ chân thật cảm xúc (vốn gắn liền với câu chuyện). Nó xuất hiện tại thời điểm nào đó trong suốt câu chuyện và có liên quan đến những cảm xúc được bộc lộ qua lời nói của anh ta. Giống như việc dịch chuyển bàn chân theo nhịp điệu của một bài hát mà mình thích, chúng ta sẽ cùng điều khiển bàn chân và đôi chân chuyển động cho phù hợp với thông tin lạc quan mà mình đang nói.

Thật thú vị là chúng ta hiếm khi gặp các động tác chống lại trọng lực của bàn chân và đôi chân của những người rơi vào tâm trạng chán nản cùng cực. Có thể thấy cơ thể phản ánh một cách chính xác trạng thái tình cảm của một người. Vì thế, khi mọi người vui vẻ, chúng ta thường bắt gặp nhiều động tác chống lại trọng lực hơn.

Liệu người ta có thể giả vờ thực hiện những động tác này không? Tôi cho là có thể, nhất là đối với những diễn viên thực sự giỏi và có những kẻ nói dối kỳ cựu, nhưng những người bình thường lại hoàn toàn không biết cách điều khiển các hành vi của họ (các hành vi do não rìa tạo ra). Khi người ta cố gắng kiểm soát các phản ứng của não rìa hoặc các động tác chống lại trọng lực của bản thân, chúng ta có vẻ giả tạo. Chúng xuất hiện quá trình thụ động, thiếu tự nhiên trong tình huống đó hoặc thiếu sinh động. Một cánh tay giơ lên một cách giả tạo để vẫy chào sẽ không dừng lại đột ngột. Hành vi này có vẻ không thật bởi cánh tay không vươn ra quá dài và khủy tay thường cong. Đây là cử chỉ có tất cả những yếu tố chứng tỏ sự giả tạo. Động tác chống lại trọng lực thật sự sẽ trông rất thành thật và thường là chiếc phong vũ biểu tuyệt vời cho trạng thái tích cực của một con người .

Một động tác chống lại trọng lực được gọi là tư thế khởi động (xem hình 21) có thể cung cấp rất nhiều thông tin đối với người quan sát



Hình 21 – Bàn chân chuyển từ tư thế nằm yên sang "tư thế khởi động" là một manh mối thể hiện ý định. Nó cho biết người nào đó đang muốn đi.

tinh ý. Ở hành vi này, một người đổi bàn chân tư thế nằm yên (đặt trên sàn) sang tư thế sẵn sàng hoặc tư thế "xuất phát" bằng cách nhấc ngón chân lên và dồn trọng lượng lên các mu tròn của bàn chân. Đây là một tín hiệu thể hiện ý định, nó mách bảo với chúng ta rằng người này sẵn sàng thực hiện hành động nào đó-điều này khiến bàn chân phải di chuyển. Nó có thể mang ý nghĩa là người định nói chuyện với bạn nhiều hơn, thực sự thích thú hoặc muốn ra đi. Giống như mọi tín hiệu phi ngôn từ thể hiện ý định, một khi nhận thấy một người định làm điều gì đó, bạn cần dựa vào bối cảnh và những hiểu biết của mình về người nào đó để có thể đánh giá chính xác nhất ý định của họ.

Hai chân choãi ra

Những động tác không thể nhầm lẫn và dễ bị phát hiện nhất của bàn chân và chân là những động tác chiếm hữu không gian. Hầu hết các động vật có vú, con người lẫn các động vật khác, đều có biểu hiện chiếm hữu không gian khi đang căng thẳng hoặc lo lắng, khi đang bị đe dọa hay ngược lại, đang đe dọa những vật khác. Trong mỗi trường hợp, chúng ta sẽ thực hiện hành vi cho thấy chúng đang cố gắng lập lại quyền kiểm soát đối với tình huống và "lãnh thổ" của mình. Các cảnh sát và binh lính trong quân đội sử dụng những hành vi này vì họ đã quen thuộc với việc chỉ huy người khác. Đôi khi họ sẽ cố ganh đua với nhau và lúc đó, sự việc trở nên khôi hài khi mỗi

người đều cố choãi chân rộng hơn đồng nghiệp của mình với một ý nghĩ trong tiềm thức là phải nỗ lực chiếm nhiều không gian hơn.

Khi người ta nhận thấy mình đang rơi vào tình huống đối đầu, chân và bàn chân họ sẽ chuỗi rộng ra. Họ thực hiện hành vi này không chỉ để thăng bằng tốt hơn mà còn để khẳng định mình chiếm nhiều không gian hơn. Hành động nói trên gửi đến những người quan sát kỹ tính một thông điệp rất rõ ràng rằng ít nhất thì cũng có một số vấn đề đang diễn ra hoặc có nguy cơ xảy ra một rắc rối thực sự. Khi hai người kết thúc một cuộc gặp trong tình trạng bất đồng ý kiến, bạn sẽ chẳng bao giờ nhìn thấy họ bắt chéo chân đến mức bị mất thăng bằng. Đơn giản là não rìa đã không cho phép hành vi này xảy ra.

Nếu quan sát thấy hai bàn chân của một người chuyển từ tư thế đặt canh nhau sang tư thế mở rộng ra hai bên, bạn có thể thực sự tin rằng người này đang ngày càng trở nên buồn bực. Tư thế "làm chủ không gian" này rõ ràng chuyển tải thông điệp: "Có điều gì đó không ổn và tôi sẵn sàng giải quyết nó". Đôi chân choãi ra để "mở rộng không gian" là một dấu hiệu cho biết người đó có nguy cơ nổi cơn thịnh nộ. Vì thế, dù nhận thấy mình là người quan sát hay thực hiện kiểu hành vi phi ngôn từ này thì bạn cũng nên cảnh giác với rắc rối có thể xảy ra.

Do mọi người thường thực hiện động tác choãi chân rộng hơn khi mối bất đồng giữa họ tăng lên, nên tôi bảo với các nhân viên cũng như các cảnh sát rằng có một cách để làm giảm đối đầu là tránh thực hiện những động tác "mở rộng không gian" như vậy. Nếu chúng ta bắt gặp mình đang có tư thế choãi chân trong một cuộc đấu khẩu nảy lửa thì hãy khép hai chân lại ngay lập tức, điều này thường giảm bớt mức độ đối đầu cũng như giảm bớt căng thẳng.

Cách đây vài năm, trong khi tôi đang chủ trì một hội thảo, có một khán giả nữ đã kể chuyện chồng cũ của cô từng hăm dọa cô mỗi khi cãi nhau bằng cách đứng ở cửa nhà, choãi chân ra và chặn lối thoát của cô. Không nên xem nhẹ hành vi hăm dọa này, vì nó tác động lên thị giác cũng như cảm giác và có thể được sử dụng để kiểm soát, dọa dẫm, uy hiếp. Trên thực tế, những người khiến người khác sợ hãi (như các bệnh nhân tâm thần, hay những người lạnh lùng) thường sử dụng hành vi choãi chân đồng thời nhìn chằm chằm để kiểm soát người khác. Một phạm nhân trong tù đã có lần nói với tôi: "Ở đây tất cả đều phụ thuộc vào điệu bộ, cách đứng, cách nhìn của chúng tôi. Chúng tôi không thể nào tỏ ra yếu đuối dù chỉ trong chốc lát!". Tôi cho rằng ở bất cứ nơi đâu có mối đe dọa từ những kẻ tấn công thì chúng ta cần phải ý thức về điệu bộ và tư thế của mình.

Dĩ nhiên, vẫn có những lúc bạn có thể sử dụng động tác choãi chân để tạo ra lợi thế cho mình – nhất là khi bạn muốn thiết lập quyền lực và sự kiểm soát đối với những người khác vì động cơ tích cực. Tôi đã từng hướng dẫn các nữ cảnh sát sử dụng động tác choãi chân để tạo ra tư thế chấn áp khi phản ứng trước đám đông gây mất trật tự trong lúc đang làm nhiệm vụ. Tư thế đứng chụm hai bàn chân vào nhau (được gọi là tư thế phục tùng) sẽ gửi một tín hiệu sai lệch tới kẻ thích đối đầu. Bằng cách dịch chuyển hai bàn chân ra xa nhau, các nữ cảnh sát có thể tạo ra tư thế mạnh mẽ hơn, đó là tư thế "tôi mới là người có quyền ở đây". Tư thế này tạo ấn tượng trấn áp và vì vậy giúp họ chế ngự được những kẻ manh động một cách hiệu quả hơn. Có thể bạn sẽ muốn nhấn mạnh với cậu con trai mới lớn cảm nghĩ của mình về việc hút thuốc không phải bằng cách lớn giọng mà bằng cách sử dụng động tác mở rộng không gian.

Nhu cầu "chiếm hữu không gian"

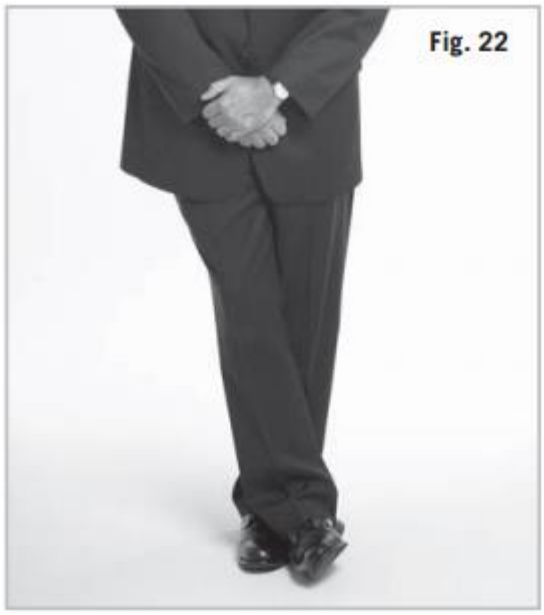
Nói đến tư thế choãi chân và sự chiếm hữu không gian, chúng ta phải ghi nhận công trình của Edward Hall, người đã nghiên cứu tầm quan trọng của không gian đối với loài người và các loài động vật khác. Nhờ nghiên cứu về vấn đề này mà ông đặt tên là nhu cầu chiếm hữu không gian, ông đã có tài liệu chứng minh cho các nhu cầu của chúng ta về không gian – điều mà ông gọi là không gian giao tiếp (proxemics) (Hall, 1969). Hall đã khám phá ra rằng chúng ta càng có ưu thế về điền kiện kinh tế xã hội hoặc địa vị thì chúng ta càng đòi hỏi không gian rộng hơn. Ông cũng phát hiện rằng những người có xu hướng chiếm nhiều không gian (lãnh thổ) hơn trong những hoạt động hàng ngày thường tự tin, bạo dạn hơn, và dĩ nhiên là có nhiều khả năng hơn trong việc đạt đến địa vị cao hơn. Hiện tượng này đã được chứng minh trong suốt lịch sử của nhân loại và ở hầu hết các nền văn hóa. Thật vậy những người Tây Ban Nha đi chinh phục Trung và Nam Mỹ đã chứng kiến điều này khi đặt chân đến tận thế giới. Tại đây, một lần nữa họ lại thấy được điều tương tự ở vương triều của nữ hoàng Isabella, nhưng lần này là ở những người thổ dân châu Mỹ: giới quyền thế thượng lưu – cho dù ở bất cứ nơi đâu – đều có quyền ra lệnh và được đáp ứng một không gian lớn hơn (Diaz,1988).

Trong khi những lãnh đạo cấp cao, các nguyên thủ quốc gia và những người có địa vị cao có thể đòi hỏi những không gian lớn hơn, thì đối với những người còn lại như chúng ta, điều này không dễ dàng cho lắm. Tuy nhiên, tất cả chúng ta lại rất có ý thức bảo vệ không gian riêng của mình, bất kể nó rộng hay hẹp. Chúng ta không thích người khác đứng quá gần mình. Trong công trình nghiên cứu của mình, Edward Hall đã phát hiện ra rằng mỗi chúng ta đều có nhu cầu về không gian mà ông gọi là không

gian giao tiếp, nó xuất phát từ cả yếu tố cá nhân lẫn văn hóa. Khi người khác xâm phạm không gian đó, chúng ta có phản ứng mạnh mẽ (do rìa não tạo ra) biểu lộ sự khó chịu. Hành vi xâm phạm không gian riêng khiến chúng ta trở nên vô cùng cảnh giác, mạch đập nhanh lên và chúng ta có thể bị kích động (Knapp & Hall,2002,146-147). Thử nghĩ xem bạn cảm thấy thế nào khi ai đó đến quá gần, dù là ở trong thang máy đông người hay khi bạn đang thực hiện một giao dịch tại máy rút tiền tự động. Tôi đề cập đến những vấn đề này của không gian giao tiếp để lần sau nếu ai đó đến quá gần bạn hoặc bạn xâm phạm không gian của người khác, thì bạn sẽ nhận ra sự xuất hiện của các phản ứng tiêu cực do rìa não điều khiển.

Những động tác của đôi chân/ bàn chân bộc lộ tâm trạng vô cùng thoải mái

Việc quan sát kỹ lưỡng đôi chân và bàn chân có thể giúp các bạn xác định xem mình thấy thoải mái đến mức nào khi giao tiếp với người khác và ngược lại. *Bắt chéo chân* là một động tác phản ánh cực kỳ chính xác mức độ thoải mái mà chúng ta cảm nhận được khi tiếp xúc với người khác, chúng ta thường không thực hiện động tác này nếu cảm thấy khó chịu (xem hình 22). Chúng ta cũng bắt chéo chân trước mặt người khác khi chúng ta tự tin – và sự tự tin là một phần của cảm giác thoải mái. Ta hãy cùng xem xét vì sao hành vi này của chi tiết dưới lại tiết lộ nhiều thông tin và trung thực đến vậy.



Hình 22 - Chúng ta thường bắt chéo chân khi cảm thấy thoải mái. Nếu một người mà ta không thích đột ngột xuất hiện thì ta sẽ buông chân.

Khi bạn bắt chéo một chân trước mặt người khác trong lúc đang đứng, trạng thái thăng bằng của bạn bị giảm đáng kể. Xét về khía cạnh an toàn, nếu có một mối đe dọa thực sự, bạn không thể đứng yên dễ dàng cũng không thể bỏ chạy bởi trong tư thế đó, về cơ bản bạn chỉ giữ thăng bằng trên một chân. Do đó, não rìa cho phép chúng ta thực hiện hành vi này chỉ khi chúng ta cảm thấy thoải mái hoặc tự tin. Giả sử một người đang đứng một mình trong thang máy, một chân bắt chéo lên chân kia. Nếu có người lạ bước vào thang máy, cô ta sẽ buông chân ngay lập tức và đứng bằng cả hai chân thật vững vàng trên sàn. Với tín hiệu này, não rìa đang truyền đi thông điệp: "Không thể phó thác cho sự may rủi; có thể cô phải đối mặt với một mối đe dọa tiềm ẩn hoặc một vấn đề rắc rối ngay bây giờ, vì thế hãy đặt hai bàn chân thật vững trên sàn!".

Khi thấy hai đồng nghiệp đang nói chuyện với nhau và cả hai đều bắt chéo chân, tôi biết rằng họ đang cảm thấy dễ chịu về nhau. Trước tiên, tư thế này cho thấy có sự *bắt chước* về hành vi giữa hai người (một tín hiệu bộc lộ sự thoải mái được gọi là bắt chước – "isopraxism") và thứ hai là bởi vì động tác bắt chéo chân thể thiện tâm trạng vô cùng dễ chịu (xem hình 23). Hành vi phi ngôn từ này có thể được sử dụng trong những mối quan hệ giữa các cá nhân để thông báo cho người khác biết

rằng mọi chuyện giữa hai người đang diễn ra tốt đẹp, rất tốt là đằng khác, rằng bạn có thể hoàn toàn thoải mái (cảm giác do não rìa tạo ra) khi giao tiếp với người đó. Vì thế, bắt chéo chân trở thành một cách hữu hiệu để chuyển tải một cảm xúc tích cực.

Gần đây, tôi có dự một bữa tiệc ở Coral Gables, bang Florida. Ở đó, tôi được giới thiệu với hai người phụ nữ, cả hai đều mới bước vào tuổi sáu mươi. Trong lúc giới thiệu, một trong hai người phụ nữ đột nhiên bắt chéo chân để đứng trên một chân và nghiêng người về phía bạn mình. Thế là tôi nhận xét: "Hai chị hẳn đã biết nhau lâu rồi nhỉ?". Đôi mắt họ ngời sáng và nét mặt rạng rỡ hẳn lên, rồi một người đã hỏi làm thế nào tôi biết được điều đó. Tôi đã nói: "Mặc dù các chị mới



Hình 23 - Nếu hai người đang nói chuyện với nhau và cả hai đều bắt chéo chân, thì đây là một tín hiệu cho thấy họ rất thoải mái khi giao tiếp với nhau.

gặp tôi – một người lạ - lần đầu tiên nhưng một trong hai chị lại bắt chéo chân và nghiêng người về phía người kia. Điều này rất không bình thường trừ phi hai chị thực sự quý mến và tin tưởng nhau". Cả hai người đều cười khúc khích và một người hỏi tôi: "Anh cũng có thể đọc được suy nghĩ của người khác nữa à?". Tôi cười và đáp: "Không đâu". Sau khi tôi giải thích điều gì đã tiết lộ tình bạn lâu năm giữa họ, một trong hai người phụ nữ thừa nhận rằng họ đã biết nhau từ khi còn học trường tiểu học ở Cuba vào thập niên bốn mươi. Một lần nữa, việc bắt chéo chân lại chứng tỏ nó là một động tác phản ánh chính xác những tình cảm của con người.

Đây là một đặc trưng thú vị của động tác bắt chéo chân. Chúng ta thường thực hiện động tác này theo tiềm thức để bày tỏ thiện cảm với người mà mình yêu quý nhất. Nói cách khác, chúng ta bắt chéo chân theo cách đó để nghiêng người về phía người mà mình có thiện cảm. Điều này có thể mang lại một số phát hiện thú vị trong những cuộc họp mặt gia đình. Ở những gia đình đông con, sẽ là điều bình thường nếu người cha hay người mẹ để lộ rằng họ yêu thương một đứa con nhiều hơn những đứa khác bằng cách bắt chéo chân để nghiêng người về phía đứa trẻ đó.

Bạn cũng nên biết rằng thỉnh thoảng những tên tội phạm (trong lúc đang làm việc xấu) sẽ tựa vào tường đồng thời bắt chéo chân khi nhìn thấy cảnh sát lái xe đến, và chúng sẽ giả vờ lạnh lùng. Bởi vì đây là hành vi đối lập với mối đe dọa mà não rìa đang cảm nhận nên thông thường, những tên tội phạm này không duy trì được hành vi trên quá lâu. Khi đang đi tuần tra, những cảnh sát giàu kinh nghiệm có thể ngay lập tức nhìn thấy những đối tượng này đang làm điệu bộ giả tạo, không tự nhiên; nhưng đối với những ai không biết, họ có thể tưởng nhầm chúng là người tốt.

Những động tác của bàn chân/đôi chân trong thời gian tán tỉnh

Trong những cuộc gặp xã giao vô cùng dễ chịu, bàn chân và chân của chúng ta sẽ bắt chước bàn chân và chân của người mà mình đang nói chuyện cũng như giữ nguyên tư thế đó một cách thoải mái. Trên thực tế, vào những giai đoạn cực kỳ dễ chịu trong thời gian tán tỉnh, bàn chân cũng sẽ thu hút sự chú ý của đối tượng bằng những cử chỉ chạm chân hoặc vuốt ve tinh tế (xem khung 16).

Trong thời gian tán tỉnh, và nhất là ở tư thế ngồi, thông thường một phụ nữ sẽ nghịch đôi giày của mình và đung đưa chúng bằng các đầu ngón chân khi cảm thấy

dễ chịu với đối tượng giao tiếp. Tuy nhiên, hành vi này sẽ nhanh chóng chấm dứt nếu người phụ nữ đột nhiên cảm

Khung 16: Nhận biết một mối quan hệ lãng mạn

Năm nay, tôi đã tới Los Angeles để giảng về giao tiếp phi ngôn từ cho một khách hàng đang làm việc trong ngành công nghiệp truyền hình. Anh ta rất tử tế đưa tôi đi ăn tôi ở một nhà hàng Mexico nổi tiếng gần nhà anh. Trong lúc ở nhà hàng, anh muốn tiếp tục học ngôn ngữ cơ thể và chỉ về phía một đôi trai gái đang ngồi ở chiếc bàn gần đấy. Anh hỏi: "Dựa vào những gì nhìn thấy, ông có nghĩ là họ gắn bó với nhau không?". Khi quan sát hai người, chúng tôi để ý thấy lúc đầu họ cúi người về phía nhau, nhưng trong lúc đang ăn tối và trò chuyện với nhau, cả hai đều ngả lưng vào ghế của mình và cách xa nhau, và thực sự họ cũng không nói chuyện nhiều. Người khách hàng của tôi đã nghĩ rằng mọi chuyện giữa họ đang trở nên xấu đi. Tôi bảo: "Anh đừng chỉ nhìn phía trên bàn, hãy nhìn ở dưới gầm bàn nữa". Việc này thật dễ dàng, vì không có khăn trải bàn cũng chẳng có vật chắn nào ở dưới gầm bàn cả. "Hãy để ý bàn chân họ nằm sát nhau như thế nào kia!", tôi chỉ cho vị khách hàng của mình thấy. Nếu họ không gắn bó với nhau thì bàn chân họ sẽ không nằm sát nhay như thế. Đơn giản là não rìa sẽ không cho phép điều đó xảy ra. Bây giờ tôi đã khiến vị khách hàng tập trung vào bàn chân của đôi trai gái. Chúng tôi để ý thấy mỗi lần bàn chân họ chạm hoặc cọ vào nhau thì không ai rút chân lại cả. Tôi lưu ý vị khách hàng: "Hành vi này rất quan trọng. Nó cho thấy họ vẫn cảm thấy gắn bó với nhau". Khi hai người đứng dậy ra về, chàng trai vòng tay quanh eo cô gái, và họ đi ra khỏi nhà hàng mà không nói một lời nào. Ngôn ngữ không lời của họ đã nói lên tất cả, ngay cả khi họ không thích nói chuyện.

Nếu bạn từng thắc mắc vì sao lại có quá nhiều hành động chạm chân và tán tỉnh dưới gầm bàn hoặc trong bể bơi, thì có lẽ nó liên quan đến hai hiện tượng. Thứ nhất, khi các bộ phận của cơ thể chúng ta bị che khuất, như ở dưới gầm bàn hoặc trong bể bơi, thì có lẽ nó liên quan đến hai hiện tượng. Thứ nhất, khi các bộ phận của cơ thể chúng ta bị che khuất, như ở dưới gầm bàn hoặc ở dưới nước (hoặc dưới một vật che chắn nào đó), thì chúng ta dường như không để ý đến chúng – Hoặc ít nhất chúng cũng vượt khỏi tầm quan sát của chúng ta. Tất cả chúng ta đều bắt gặp nhiều người hành động ở bể bơi công cộng như thể đang ở chốn riêng tư. Thứ hai, bàn chân chúng ta chứa vô số cơ quan cảm thụ xúc giác, những đường truyền của chúng dẫn đến và kết thúc tại một khu vực của

não – khu vực gắn với nơi mà những cảm giác của các cơ quan sinh dục ngoài được ghi nhận (Givens, 2005, 92-93). Người ta chạm nhẹ chân dưới gầm bàn bởi nó mang lại cảm giác rất dễ chịu và khơi gợi cảm xúc về giới tính rất mạnh. Ngược lại, khi chúng ta không thích ai đó hoặc không cảm thấy gần gũi họ, chúng ta sẽ dịch chuyển bàn chân mình ra xa ngay lập tức nếu họ tình cờ chạm vào ta ở dưới gầm bàn. Khi một mối quan hệ trở nên nhạt nhẽo thì một tín hiệu rất rõ ràng mà các đôi thường bỏ qua là động tác chạm bàn chân sẽ giảm dần dưới bất kỳ hình thức nào.

thấy khó chịu. Một chàng trai có khả năng chiếm được cảm tình của cô có thể đọc khá thành thạo diễn biến tâm lý của cô gái dựa vào động tác "nghịch giày" này. Nếu trong lúc đang tiếp cận một phụ nữ (hoặc sau khi đã nói chuyện với cô được một lúc) mà cô không nghịch giày nữa, xỏ lại vào chân (và nhất là sau khi thực hiện những động tác đó, cô nhẹ nhàng xoay người ra xa anh chàng "trồng cây si" và có lẽ còn cố gắng tìm chiếc vì của mình) thì theo ngôn ngữ bóng chày, anh chàng này gần như đã "đánh bóng hụt". Ngay cả khi một phụ nữ không chạm bàn chân vào anh chàng đang theo đuổi mình, thì kiểu đung đưa bàn chân và nghịch giày này cũng là một dạng cử động, mà sự cử động lại thu hút sự chú ý. Vì vậy, hành vi phi ngôn từ nói trên tiết lộ rằng: "Hãy chú ý đến tôi". Nó trái ngược hoàn toàn với phản ứng ngồi im và là một phần của *phản xạ có điều kiện* – phản xạ mang tính bản năng. Nó kéo chúng ta xích lại gần những điều và những người mình yêu thích hay khao khát, và tránh xa những điều mình không thích, không tin tưởng hoặc không chắc chắn.

Tư thế bắt chéo chân khi ngồi cũng tiết lộ rất nhiều điều. Khi mọi người ngồi cạnh nhau, hướng của đôi chân bắt chéo trở nên quan trọng. Nếu giữa họ đang có mối quan hệ tốt đẹp thì phần đùi được bắt chéo sẽ hướng về phía đối tượng giao tiếp. Nếu một người *không* thích vấn đề mà bạn anh ta đang nói, anh ta sẽ đổi tư thế chân để



Hình 24 - Trong bức ảnh này, người đàn ông đã đặt chân phải theo cách như vậy để đầu gối có tác dụng như một rào chắn giữa mình và người phụ nữ.



Hình 25 - Trong bức ảnh này, người đàn ông đã đặt chân theo tư thế sao cho đầu gối cách xa người phụ nữ hơn, điều này giúp xóa bỏ rào chắn giữa anh ta và người phụ nữ.

đùi trở thành một rào chắn (xem hình 24 và 25). Hành vi tạo rào chắn như vậy là một ví dụ khác đầy ý nghĩa cho thấy não rìa đang bảo vệ chúng ta. Nếu cách ngồi và bắt chéo chân của hai bên có sự phù hợp thì điều đó có nghĩa là giữa họ có sự hòa hợp.

Nhu cầu của chúng ta về không gian

Bạn có bao giờ tự hỏi mình tạo được loại ấn tượng đầu tiên nào trong mắt người khác chưa? Liệu họ có vẻ thích bạn ngay từ đầu hay có thể sẽ có những khó khăn tiềm ẩn? Có một cách giúp bạn biết được điều này: đó là phương pháp "bắt tay và chờ đợi". Dưới đây tôi sẽ trình bày cách vận dụng phương pháp này.

Động tác của bàn chân và đôi chân là những động tác đặc biệt quan trọng để bạn quan sát khi gặp gỡ mọi người lần đầu tiên. Nó tiết lộ nhiều điều cho thấy cảm nhận của họ về bạn. Về phần tôi, khi gặp ai đó lần đầu tiên, tôi thường cúi người về phía trước, bắt tay họ thật nồng nhiệt (tùy theo các quy tắc văn hóa phù hợp trong tình huống đó), giao tiếp bằng mắt thật tốt, sau đó lùi lại một bước và theo dõi xem

điều gì sẽ xảy ra tiếp theo. Một trong ba phản ứng có khả năng xảy ra là: (a) người đó sẽ đứng yên tại chỗ, điều này cho tôi biết rằng họ thoải mái với khoảng cách nói trên; (b) người đó sẽ lùi lại một bước và khẽ xoay người sang hướng khác, điều này cho tôi biết họ cần có thêm không gian hoặc muốn đi chỗ khác; (c) người đó sẽ thực sự tiến lên một bước cho gần tôi hơn, điều này có nghĩa là họ cảm thấy thoải mái và/hoặc quý mến tôi. Tôi không phê phán hành vi của người đó bởi tôi chỉ làm một việc đơn giản là tận dụng cơ hội này để biết cảm nhận thật sự của họ về tôi.

Bạn hãy nhớ rằng bàn chân là bộ phận trung thực nhất của cơ thể. Nếu một người cần có thêm không gian, tôi sẽ đáp ứng nhu cầu đó của họ. Nếu họ thấy thoải mái, tôi sẽ không phải lo lắng về việc giải quyết vấn đề khoảng cách. Nếu ai đó tiến thêm một bước về phía tôi, tôi hiểu rằng họ cảm thấy thoải mái hơn khi ở gần tôi. Đây là thông tin hữu ích trong bất kỳ mối quan hệ xã giao nào, nhưng cũng cần nhớ rằng đối với vấn đề không gian giao tiếp, bạn nên đặt ra các giới hạn mà *mình* cảm thấy thoải mái.

Dáng đi

Khi đề cập đến bàn chân và đôi chân, sẽ là thiếu sót nếu tôi không nhắc đến những tín hiệu phi ngôn từ được bộc lộ qua các dáng đi khác nhau. Theo Desmond Morris, các nhà khoa học đã phát hiện ra có khoảng bốn mươi dáng đi khác nhau (Morris, 1985, 229-230). Nếu con số đó có vẻ nhiều, thì bạn hãy nhớ lại những điều mình biết về dáng đi của những người sau đây khi họ diễn xuất trong nhiều bộ phim: Charlie Chaplin, John Wayne, Mae West hoặc Groucho Marx. Trong phim, mỗi nhân vật này đều có một dáng đi đặc trưng, và tính cách của họ được bộc lộ một phần qua dáng đi. Dáng đi thường phản ánh tâm trạng và thái độ của chúng ta. Chúng ta có thể bước đi một cách nhanh nhẹn và có thái độ của chúng ta. Chúng ta có thể bước đi một cách nhanh nhẹn và có chủ đích hoặc bước chậm chạp trong tâm trạng hoang mang. Chúng ta có thể đi từng bước thong thả, nhàn nhã, ung dung, có thể bước những bước nặng nề, đi lạch bạch hay khập khiễng, có thể lê từng bước, đi lảng vảng, hối hả, bước đều, đi dạo, nhón chân, đi với dáng vẻ nghênh ngang…, đây chỉ là một vài dáng đi dễ nhận thấy (Morris, 1985, 233-235).

Đối với người quan sát ngôn ngữ không lời thì những dáng đi này rất quan trọng, bởi những thay đổi trong dáng đi bình thường của một người có thể phản ánh những thay đổi trong suy nghĩ và cảm xúc của họ. Một người bình thường luôn vui vẻ và hồ hởi có thể đột ngột thay đổi dáng đi khi nhận được tin người mà họ yêu quý vừa bị thương. Những tin tức xấu hoặc buồn thảm có thể khiến một người vụt chạy ra khỏi phòng trong tâm trạng tuyệt vọng để thoát khỏi nỗi đau khổ, hoặc có thể

khiến người đó bước đi một cách bình thản dù đôi vai đang trĩu nặng nỗi đau khôn cùng.

Những thay đổi trong dáng đi là những hành vi phi ngôn từ quan trọng bởi chúng cảnh báo chúng ta rằng có thể có điều gì đó không ổn, có một vấn đề đang bị che giấu hoặc một tình thế vừa thay đổi, tóm lại là có thể có chuyện quan trọng đã xảy ra. Một sự thay đổi mách bảo rằng chúng ta cần xem xét tại sao người đó đột nhiên thay đổi dáng đi, nhất là vì một thông tin như vậy thường có thể giúp chúng ta ứng xử với họ khéo hơn trong những cuộc gặp tiếp theo. Dáng đi của một người có thể giúp chúng ta khám phá những điều mà họ vô tình để lộ (xem khung 17)

Khung 17: Bọn tội phạm giả làm khách hàng

Bọn tội phạm không phải lúc nào cũng nhận ra rằng mình đang để lộ nhiều thông tin đến mức nào. Khi tôi làm việc ở thành phố New York, tôi cùng các đồng nghiệp thường theo dõi bọn tội phạm trên đường phố khi chúng cố hòa vào đám đông. Chúng thường đi ở phía trong vỉa hè, thường thay đổi tốc độ đi như thể đang xem hàng một cách không có chủ đích. Đây là một trong những "chiêu" được chúng sử dụng, tuy nhiên, cách này không giúp chúng thành công trong việc hòa vào đám đông. Hầu hết mọi người đều có một nơi để đến và một công việc phải hoàn thành, vì thế họ bước đi có chủ đích. Trong khi đó, bọn tội phạm (những tên trấn lột, buôn bán ma túy, ăn trộm và lừa đảo) lại rình mò để chờ đợi nạn nhân tiếp theo của chúng; vì thế, điệu bộ và tốc độ đi của chúng sẽ khác. Chúng không có một hướng đi cụ thể cho đến khi định dừng lại. Khi một tên tội phạm đi về phía bạn, dù đó là một người ăn mày hay một kẻ trấn lột, bạn sẽ cảm thấy khó chịu. Cảm giác này xuất hiện chính là nhờ não rìa đang tính toán để cố ngăn bạn trở thành mục tiêu tiếp theo của hắn. Vì vậy, lần sau, khi ở trong một thành phố lớn, bạn hãy để mắt đến bọn tội phạm. Nếu bạn thấy một người đi quanh quẩn không có chủ đích nhưng đột ngột lại đi thẳng tới chỗ bạn thì bạn hãy cảnh giác! Tốt hơn là hãy tránh xa hắn thật nhanh. Ngay cả khi chỉ linh cảm điều này sẽ xảy ra thì bạn hãy lắng nghe tiếng nói bên trong bản thân mình (de Becker, 1887, 133).

Đôi bàn chân "hợp tác" và đôi bàn chân "bất hợp tác"

Nếu bạn đang nói chuyện với một người dễ hòa đồng hoặc có thiện chí hợp tác với bạn, bàn chân của người đó sẽ "bắt chước" bàn chân bạn. Tuy nhiên, nếu trong lúc cơ thể một người hướng về phía bạn mà bàn chân anh ta lại hướng sang phía khác thì bạn nên tự hỏi tại sao lại như vậy. Dù đây là hướng của cơ thể nhưng nó không phải là dấu hiệu thể hiện sự hợp tác chân thành mà báo hiệu rằng có một số vấn đề cần phải được tìm hiểu. Tư thế này cho thấy người đó cần phải đi hoặc muốn nhanh chóng ra về, phản ánh sự thờ ơ của họ đối với vấn đề đang được thảo luận, hay xa hơn nữa là thái độ miễn cưỡng trước một yêu cầu nhờ giúp đỡ, hoặc sự thiếu nhiệt tình đối với vấn đề đang được nói đến. Hãy lưu ý rằng khi một người không quen biết đến gần chúng ta trên đường phố, chúng ta thường dành cho họ sự chú ý từ phần hông trở lên nhưng vẫn giữ bàn chân hướng về phía mà mình muốn đi. Ở đây, chúng ta đang gửi đi thông điệp: Tôi sẽ chú ý đến anh một lát vì phép lịch sự xã giao, nhưng riêng phần mình, tôi đang sẵn sàng để đi tiếp hoặc bỏ đi.

Trải qua nhiều năm, tôi đã giảng dạy cho các thanh tra hải quan ở Mỹ và nước ngoài. Tôi đã biết được một lượng thông tin đáng kinh ngạc từ họ, và tôi hy vọng họ tiếp thu được một số lời khuyên của tôi. Tôi đã hướng dẫn họ hãy tìm kiếm những khách hàng hướng bàn chân về phía lối ra trong lúc vẫn quay mặt về phía nhân viên để làm tờ khai hải quan (xem hình 26). Có thể chỉ đơn giản là họ đang vội để bắt kịp chuyến bay, nhưng hành vi này cũng có thể khiến thanh tra nghi ngờ. Qua các cuộc nghiên cứu, chúng tôi đã phát hiện ra rằng có những người cứ khăng khăng tuyên bố: "Tôi chẳng có gì để khai cả, thưa ông", nhưng bàn chân họ lại xoay sang hướng khác như đang che giấu điều gì đó mà lẽ ra họ phải khai báo. Thực ra, khuôn mặt họ tỏ ra sốt sắng, lời nói của họ rất dứt khoát, nhưng bàn chân họ lại tiết lộ rằng họ đang thiếu sự hợp tác.



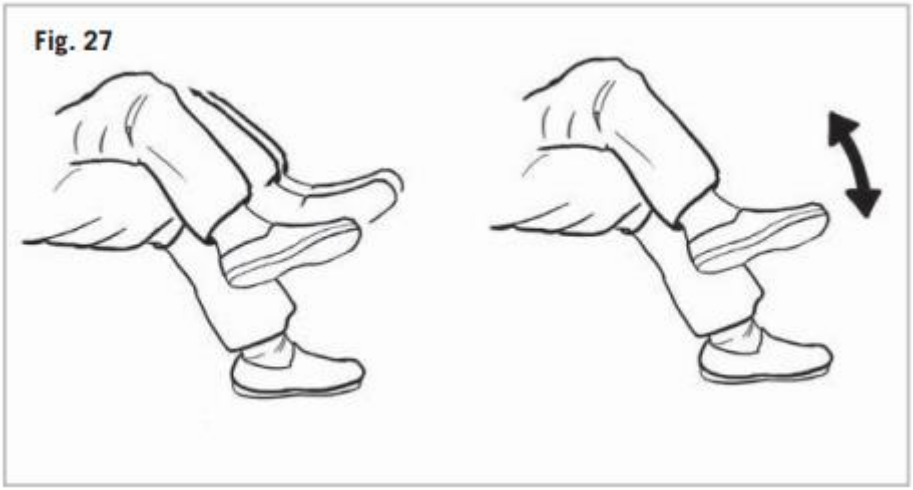
Hình 26 - Khi một người nói chuyện với bạn mà bàn chân họ lại hướng sang phía khác, thì đây là một dấu hiệu đáng tin cậy cho thấy họ muốn đi nơi khác. Hãy quan sát những người có lẽ không thân mật và đang ở trong tư thế này, bởi đây là một hình thức thể hiện sự xa lánh.

Sự thay đổi quan trọng về cường độ trong các động tác của bàn chân và/hoặc đôi chân

Rung chân và đung đưa chân là hành vi bình thường; một số người luôn thực hiện hành vi này trong khi những người khác thì chẳng bao giờ thực hiện. Đây không phải là dấu hiệu của việc nói dối như một số người nhầm tưởng, vì cả người trung thực lẫn người giả dối đều có hành vi này. Điều chủ yếu mà bạn cần xem xét là

những hành vi trên bắt đầu xuất hiện và thay đổi vào thời điểm nào. Chẳng hạn, cách đây nhiều năm, Barbara Walters từng phỏng vấn ứng viên của giải Oscar là Kim Basinger trước khi lễ trao giải diễn ra. Trong suốt buổi phỏng vấn, cô Basinnger đã đung đưa bàn chân, còn bàn tay cô có vẻ rất bồn chồn. Khi cô Walters bắt đầu hỏi cô Basinger về một số khó khăn về tài chính và về một khoản đầu tư đáng ngờ mà cô và chồng đã thực hiện, thì cô Basinger chuyển từ tư thế đung đưa bàn chân sang tư thế đá chân – một động tác xảy ra ngay tức thì và rất đáng chú ý. Một lần nữa, điều này không có nghĩa là cô ta đang nói dối hoặc thậm chí có ý định nói dối khi trả lời câu hỏi trên, nhưng rõ ràng đó là phản ứng bản năng trước một tác nhân kích thích tiêu cực (câu hỏi được nêu ra) và phản ánh sự khó chịu của cô trước câu hỏi này.

Theo tiến sĩ Joe Kulis. Mỗi khi có sự thay đổi từ động tác đung đưa bàn chân sang động tác đá chân ở một người đang ngồi, thì đó là dấu hiệu đáng tin cậy cho thấy người này vừa nhìn thấy hoặc nghe thấy điều gì đó tiêu cực và không hài lòng với điều đó (xem hình 27). Trong



Hình 27 - Khi người nào đó đột ngột bắt đầu đá chân lên xuống, thì đó thường là dấu hiệu đáng tin cậy cho biết họ đang cảm thấy khó chịu. Bạn có thể bắt gặp hành vi này ở những người đang được phỏng vấn, ngay sau khi người phỏng vấn đặt một câu hỏi mà họ không thích.

khi động tác đung đưa bàn chân có thể là biểu hiện của tâm trạng lo lắng thì đá chân là một cách chống lại sự khó chịu – một động tác thuộc tiềm thức. Cái hay là hành vi này nằm ở chỗ nó xuất hiện một cách vô thức, và hầu hết mọt người thậm chí không

nhận ra họ đang thực hiện hành vi đó. Bạn có thể sử dụng tín hiệu phi ngôn từ vừa nêu để tạo thuận lợi cho mình. Hãy làm điều này bằng cách đặt những câu hỏi khiến người khác để lộ phản ứng đá chân (hoặc bất cứ thay đổi đáng chú ý nào của ngôn ngữ không lời) nhằm xác định xem những câu hỏi hoặc vấn đề cụ thể nào đó còn đáng ngờ. Bằng cách này, thậm chí chúng ta có thể "moi" được những sự thật còn ẩn giấu từ người khác, dù họ có trả lời câu hỏi đó hay không (xem khung 18).

Khung 18: Hãy quên Bonnie và đi tìm Clyde

Tôi vẫn còn nhớ rất rõ buổi thẩm vấn một phụ nữ - người được cho là nhân chứng trong một vụ án nghiêm trọng. Sau nhiều giờ tra hỏi mà chẳng thu được kết quả gì, tôi rất chán nản và mệt mỏi. Người bị thẩm vấn không để lộ hành vi nào quan trọng; tuy nhiên, tôi đã để ý thấy cô ta luôn đung đưa một bàn chân. Bởi đây là động tác được thực hiện liên tục nên nó không đem lại kết quả nào cho đến khi tôi hỏi: "Cô có biết Clyde không?". Ngay lập tức, đúng lúc nghe thấy câu hỏi đó, và mặc dù cô không đáp lại (ít nhất là không đáp lại bằng lời), nhưng bàn chân cô lại chuyển từ động tác đung đưa sang động tác đá lên đá xuống. Đây là một manh mối quan trọng cho thấy cái tên này đã có tác động tiêu cực đến cô. Sau đó, khi bị thẩm vấn thêm, cô đã thừa nhận rằng "Clyde" đã cùng cô đánh cắp những tài liệu của chính phủ từ một căn cứ ở Đức. Phản ứng đá chân của cô là một dấu hiệu quan trọng mách bảo với chúng tôi rằng cần phải tìm hiểu thêm một số vấn đề nữa, và cuối cùng, lời thú tội của cô ta đã chứng tỏ điều nghi ngờ của tôi là chính xác. Trớ trêu thay, cái hành vi đá chân đó có vẻ như đã đá vào chính bản thân cô ta, bởi rốt cuộc, nó đã bắt cô phải trả giá bằng hai mươi lăm năm trong nhà tù liên bang.

Bàn chân bất động

Nếu bàn chân hay đôi chân của một người liên tục đung đưa hoặc nhún nhảy rồi đột ngột dừng lại thì bạn cần phải chú ý. Điều này thường cho thấy người đó đang trải qua cảm giác căng thẳng, đang có sự thay đổi cảm xúc hoặc cảm thấy bị đe dọa theo cách nào đó. Bạn hãy tự hỏi vì sao hệ não rìa lại tác động đến bản năng sinh tồn của họ dưới hình thức "bất động". Có lẽ những vấn đề được nói ra hoặc được hỏi đã làm lộ thông tin mà họ không muốn bạn biết. Cũng có thể họ đã làm chuyện gì đó và sợ bạn sẽ phát hiện ra bí mật của mình. *Bàn chân bất động* là một ví

dụ khác về phản ứng do não rìa kiểm soát, thể hiện xu hướng ngừng hoạt động khi một người đối mặt với nguy hiểm.

Đôi bàn chân xoắn vào nhau và bất động

Khi một người đột nhiên xoay các ngón chân hướng vào trong hoặc xoắn hai bàn chân của mình lại, thì đó là một dấu hiệu cho thấy anh ta đang bất an, lo lắng, và/hoặc cảm thấy bị đe dọa. Khi chất vấn những nghi phạm trong các vụ án, tôi thường để ý thấy họ xoắn hai bàn chân và xoắn chân ở phần mắt cá lúc đang căng thẳng. Nhiều người, đặc biệt là phụ nữ, được dạy ngồi theo cách này, nhất là khi đang mặc váy (xem hình 28). Tuy nhiên, động tác xoắn chân ở phần mắt cá theo cách này, đặc biệt trong thời gian dài, là điều không tự nhiên và cần được xem xét, nhất là khi nó xuất hiện ở nam giới.

Động tác xoắn chân ở phần mắt cá cũng là một phần của phản ứng do não rìa kiểm soát nhằm tạo ra trạng thái bất động khi người nào đó đối mặt với một mối đe dọa. Những người giàu kinh nghiệm trong việc quan sát ngôn ngữ không lời sẽ để ý xem những người đang nói dối cứ bao lâu thì không cử động bàn chân trong một cuộc thẩm vấn, cứ bao lâu thì họ dường như bất động hoặc xoắn bàn chân theo cách như vậy để hạn chế sự cử động. Điều này hoàn toàn phù hợp



Hình 28 - Động tác xoắn chân đột ngột có thể cho biết người nào đó cảm thấy khó chịu hoặc bất an. Khi có cảm giác thoải mái, người ta thường không xoắn chân ở phần mắt cá.

với các nghiên cứu; các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng người ta có xu hướng hạn chế các cử động của cánh tay và chân khi nói dối (Vrji, 2003, 24-27). Như đã nói ở trên, tôi muốn cảnh báo với bạn rằng sự thiếu vắng các cử động bản thân nó không phải là dấu hiệu của hành vi nói dối. Nó chỉ là dấu hiệu của sự tự kiềm chế và cảnh giác – điều mà cả những người lo lắng và nói dối đều sử dụng để làm dịu tâm trạng âu lo của mình.

Một số người xoắn bàn chân hoặc xoắn chân ở phần mắt cá cách xa nhau một quãng, thật ra là họ xoắn bàn chân quanh ghế (xem hình 29). Đây là *hành vi kiềm chế* (bất động). Một lần nữa, nó mách bảo chúng ta rằng có điều gì đó đang làm người này khó chịu (xem khung 19).



Hình 29 - Động tác đột ngột xoắn chân quanh chân ghế ở phần mắt cá là một phần của phản ứng bất động. Nó là dấu hiệu cho thấy một người đang khó chịu, lo lắng hoặc bồn chồn.

Khung 19: Sự kết hợp hai động tác kiềm chế

Điều bạn nên làm là hãy để ý đến nhiều sơ hở (các nhóm sơ hở) đưa đến cùng một kết luận về các hành vi. Chúng giúp cho kết luận của bạn tăng thêm độ chính xác. Trong trường hợp xuất hiện động tác xoắn bàn chân vào nhau, bạn hãy theo dõi người nào xoắn bàn chân quanh chân ghế và kế đó dịch chuyển bàn tay dọc theo ống quần (như thể muốn lau khô bàn tay vào quần). Xoắn bàn chân là một phản ứng bất động và xoa chân là một hành vi xoa dịu. Khi hai động tác này được kết hợp với nhau thì càng có nhiều khả năng người này đã bị lộ tẩy, anh ta sợ điều mình làm sẽ bị phát hiện và đang căng thẳng vì lý do đó.

Đôi khi, một người sẽ biểu lộ sự căng thẳng bằng cách cố giấu cả hai bàn chân của mình. Khi đang nói chuyện với một người, bạn hãy quan sát xem người đó có dịch chuyển bàn chân từ phía trước chiếc ghế đến vị trí gầm ghế hay không. Không (vẫn chưa) có một nghiên cứu khoa học nào chứng minh cho điều tôi định nói. Tuy nhiên, qua nhiều năm, tôi đã quan sát thấy rằng trước một câu hỏi cực kỳ căng thẳng, người bị hỏi sẽ thường rút bàn chân của mình về gần ghế. Hành vi này có thể được xem là một phản ứng lẩn tránh và người đó đang cố gắng hạn chế đến mức thấp nhất việc để lộ các bộ phận của cơ thể. Đây là manh mối có thể được sử dụng để chứng minh sự khó chịu về một số vấn đề cụ thể và giúp định hướng câu hỏi thẩm vấn. Theo những người quan sát, đối tượng bị chất vấn sẽ tiết lộ với bạn những điều anh ta không muốn nói thông qua bàn chân và đôi chân của mình. Khi vấn đề thay đổi và trở nên bớt căng thẳng, người đó sẽ lại để lộ bàn chân. Điều này cho thấy sự dịu xuống của não rìa khi vấn đề căng thẳng không còn được nói đến nữa.

Kết luận

Do có vai trò quyết định trực tiếp đến sự sinh tồn của chúng ta trong suốt quá trình tiến hóa của loài người, nên bàn chân và đôi chân là những bộ phận trung thực nhất của cơ thể. Các chi dưới cung cấp những thông tin vốn không chịu sự kiểm soát và chính xác nhất cho những người quan sát tỉnh táo. Nếu được sử dụng khéo léo, thông tin này có thể giúp bạn đọc thông thạo hơn ý nghĩ của người khác trong mọi hoàn cảnh. Khi kết hợp kiến thức của mình về ngôn ngữ không lời liên quan đến bàn chân và đôi chân với những tín hiệu từ các bộ phận khác của cơ thể, thậm chí bạn còn có khả năng tốt hơn trong việc hiểu những suy nghĩ, cảm xúc và ý định của mọi người. Vì vậy, ngay từ bây giờ, chúng ta hãy hướng sự chú ý đến những bộ phận đó. Ở chương tiếp theo, tôi sẽ trình bày với các bạn về phần thân trên của con người.

Chương bốn

Những tín hiệu làm lộ tẩy của thân trên

Ngôn ngữ không lời của thân trên, hông, ngực và vai

Trong chương này tôi sẽ đề cập đến hông, bụng, ngực và vai – những bộ phận được gọi chung là thân trên hoặc thân mình. Giống như đôi chân và bàn chân, nhiều hành vi liên quan đến thân trên cũng phản ánh những tình cảm thật của não cảm xúc (não rìa). Do thân trên chứa nhiều cơ quan nội tạng quan trọng như tim, phổi, gan và bộ máy tiêu hoá nên chúng ta có thể đoán được rằng bộ não sẽ cố gắng bảo vệ khu vực này thật cẩn thận khi bị đe doạ hoặc thách thức. Trong thời gian gặp nguy hiểm, dù đó là mối nguy hiểm thực sự hay chỉ do cảm giác, bộ não sẽ tổ chức phần còn lại của cơ thể để bảo vệ các bộ phận quan trọng này bằng nhiều cách từ những cách kín đáo cho đến những cách lộ liễu hơn. Chúng ta sẽ tìm hiểu một số tín hiệu phi ngôn ngữ từ phổ biến hơn của thân trên cùng một số ví dụ về cách biểu lộ những điều đang diễn ra bên trong bộ não – đặc biệt là não rìa – của các hành vi này.

Những hành vi phi ngôn từ quan trọng của thân trên, hông, ngực và vai

Động tác nghiêng thân trên

Giống như nhiều bộ phận của cơ thể, thân trên sẽ phản ứng trước những mối nguy hiểm mà ta nhận biết được bằng cách cố gắng tránh xa bất cứ điều gì gây căng thẳng hoặc không mong muốn. Chẳng hạn khi ai đó ném một vật vào người chúng ta, hệ não rìa sẽ gửi các tín hiệu đến thân trên để nó lập tức dịch chuyển ra xa mối đe doạ đó. Thông thường, điều này sẽ xảy ra mà không phụ thuộc vào tính chất của vật được ném tới. Nếu cảm nhận được vật đó đang chuyển động về phía mình, chúng ta sẽ xoay người sang hướng khác, dù nó là một quả bóng chày hay một chiếc xe hơi đang chạy trên đường.

Trong trường hợp tương tự, khi ai đó đang đứng cạnh một kẻ đáng ghét hoặc một người mà mình không thích, thân trên của anh ta sẽ xoay ra xa kẻ đó (xem khung 20). Do thân trên mang phần lớn trọng lượng của chúng ta và truyền sức nặng đó đến các chi dưới nên bất cứ sự thay đổi nào ở phần này của cơ thể đều đòi hỏi sức lực và sự thăng bằng. Vì vậy, khi thân trên của một người thật sự xoay ra xa một vật nào đó, thì nguyên nhân là do

bộ não đã điều khiển nó làm như vậy. Do đó, chúng ta có thể tin vào sự trung thực của những phản ứng này. Để giữ được những tư thế trên, chúng ta phải tốn nhiều sức lực và phải rất cố gắng. Chỉ cần cố ý duy trì bất cứ kiểu tư thế mất thăng bằng nào, dù là cúi người xuống hay xoay người đi, bạn sẽ nhận thấy rằng cơ thể mình nhanh chóng mệt mỏi. Tuy nhiên, khi động tác mất thăng bằng đó được thực hiện do bộ não xác định đó là điều cần thiết (theo tiềm thức), thì bạn cũng không hề để ý đến nó.

Chúng ta không chỉ nghiêng người ra xa những đối tượng khiến mình khó chịu, mà có lẽ ta còn xoay người đến một tư thế nào đó để làm "khuất mắt" những đối tượng này. Không lâu sau khi Bảo tàng Holocaust(*) ở thủ đô Washington mở cửa, tôi đã đưa con gái tới đó. Đây là điều nên làm đối với mọi du khách đến thủ đô này. Khi chúng tôi đi quanh các hiện vật đáng nhớ tôi đã để ý đến cách những người trẻ và người già lần đầu tiên tiếp xúc với những vật trưng bày ấy. Một số người bước thẳng tới, cúi người về phía chúng trong lúc cố nắm bắt từng chi tiết. Một số người lại bước đến gần một cách lưỡng lự, trong khi những người khác thì tiến lại gần sau đó bắt đầu xoay người sang hướng khác thật nhẹ và chậm như thể sự vô nhân đạo của chế độ Đức quốc xã đã tác động mạnh đến những cảm giác của họ. Một số người, do bị sốc trước sự tàn ác mà mình đang chứng kiến, đã xoay

(*) Bảo tàng lịch sử về trại tập trung Đức quốc xã (ND)

Khung 20: Ranh mãnh hay khác thường?

Cách đây nhiều năm, tôi được điều đến làm việc tại văn phòng của Fbi ở New York. Trong thời gian làm việc tại đó, tôi đã có vô số cơ hội đi tàu hoả và tàu điện ngầm để ra vào thành phố. Tôi đã không mất nhiều thời gian để nhận ra rằng người ra sử dụng nhiều "chiêu" khác nhau để chiếm không gian khi đi trên các phương tiện công cộng.

Dường như luôn có kiểu người ngồi trên ghế với phần thân thể của họ lắc lư từ bên này sang bên kia như muốn chèn ép người khác, hoặc cánh tay họ cứ vung vẩy không định hướng trong khi đang giữ lấy một trong những tay nắm. Những người này dường như luôn chiến được nhiều không gian xung quanh mình hơn bởi không ai muốn đến gần họ. Khi buộc phải đứng hoặc ngồi cạnh "những kẻ không bình thường" này, người ta sẽ ngả thân trên ra càng xa càng tốt để không phải tiếp xúc với họ. Bạn phải đi tàu điện ngầm ở New York để trải nghiệm điều này. Tôi cam đoan rằng một số hành khách cố ý xử sự khác thường và thực hiện quá nhiều động tác của cơ thể để khiến người khác phải cách xa thân trên của mình. Thật vậy, một người sống ở New York lâu năm có lần đã nói với tôi: "Nếu anh muốn ngăn bọn người đó đến gần mình thì phải tỏ ra hơi hung hăng một chút!". Có lẽ ông ta nói đúng.

Người 180 độ về hướng khác như đang đợi bạn bè mình để kết thúc cuộc khảo sát các hiện vật. Não họ đang nói rằng: "Tôi không thể chịu đựng được điều này" và vì thế, cơ thể họ đã xoay sang hướng khác. Loài người đã tiến hoá đến mức chúng ta nghiêng người ra xa không chỉ vì ở gần một đối tượng mình không thích, mà thậm chí là còn vì các hình ảnh về những chuyện không vui (như những bức ảnh).

Là một người quan sát kỹ lưỡng hành vi của con người, bạn cần biết rằng đôi khi hành vi tránh né diễn ra một cách bất ngờ hoặc rất kín đáo; chỉ một động tác hơi xoay người cũng đủ thể hiện cảm xúc tiêu cực. Chẳng hạn, một đôi nam nữ không còn tình cảm sâu đậm với nhau thì cơ thể họ cũng sẽ bắt đầu cách xa nhau. Bàn tay họ không

chạm vào nhau nhiều, và họ thật sự tránh chạm vào nhau ở phần thân trên. Khi ngồi cạnh nhau, họ sẽ ngả người ra xa nhau. Họ tạo ra một không gian "im lặng" giữa họ. Và khi buộc phải ngồi cạnh nhau (chẳng hạn ở ghế sau xe hơi), họ sẽ chỉ xoay đầu, chứ không phải cơ thể, về phía sau.

Xoay thân trước sang hướng khác và xoay thân trước về phía người đối diện

Những động tác này của thân trên (phản ánh nhu cầu tạo khoảng cách và né tránh của não rìa) là những tín hiệu đáng tin cậy bộc lộ những tình cảm thật. Trong một số mối quan hệ, khi một người cảm thấy có điều bất ổn trong cách mà mọi việc đang diễn ra, anh ta hoặc cô ta gần như cảm nhận được rằng đối tượng của mình hơi tránh người ra xa. Hành động tránh né cũng có thể được thực hiện dưới hình thức mà tôi gọi là xoay thân trước sang hướng khác. Thân trước (mặt trước) của chúng ta (nơi có các bộ phận như mắt, miệng, ngực, vú, cơ quan sinh dục,…) rất nhạy cảm với những điều chúng ta thích và không thích. Khi mọi việc diễn ra tốt đẹp, chúng ta để lộ thân trước về phía những gì mình thích, kể cả những người khiến ta cảm thấy dễ chịu. Khi mọi việc trở nên xấu đi, các mối quan hệ thay đổi, hoặc thậm chí khi các vấn đề chúng ta không thích được đem ra thảo luận, chúng ta sẽ có động tác xoay thân trước đi bằng cách dịch chuyển ra xa hoặc xoay người sang hướng khác. Thân trước là khu vực dễ bị tổn thương nhất của cơ thể, vì thế não rìa có một nhu cầu "cố hữu" là bảo vệ nó khỏi những điều gây đau đớn hoặc phiền nhiễu cho chúng ta. Đây là nguyên nhân khiến chúng ta theo tiềm thức bắt đầu khẽ xoay người sang hướng khác ngay lập tức khi người mà chúng ta không thích tiến đến gần chúng ta trong một bữa tiệc. Trong tình yêu, động tác xoay thân trước sang hướng khác xuất hiện càng nhiều chính là một trong những tín hiệu đáng tin cậy nhất cho thấy mối quan hệ giữa 2 người đang có vấn đề.

Ngoài việc tiếp nhận thông tin qua thị giác, não rìa cũng có thể phản ứng trước những cuộc nói chuyện mà chúng ta cảm thấy khó chịu. Bạn hãy xem bất kỳ chương trình đối thoại nào trên truyền hình và tắt âm thanh đi, sau đó hãy để ý cách các vị khách ngả người ra xa nhau khi họ trình bày nhưng lý lẽ đối lập nhau. Cách đây không lâu tôi đã

chứng kiến cuộc tranh luận giữa các ứng viên tổng thống của Đảng cộng hoà và để ý thấy rằng mặc dù những ứng viên được sắp xếp ngồi cách nhau rất xa, họ vẫn làm động tác ngả người ra xa nhau khi không đồng ý với những vấn đề được đưa ra.

Đối lập với hành vi xoay thân trước sang hướng khác là hành vi để lộ thân trước hoặc, như tôi vẫn thích gọi, xoay thân trước về phía người đối diện. Chúng ta phô bày thân trước về phía những người mình thích. Khi con cái chạy đến để ôm chúng ta, chúng ta sẽ dịch chuyển đồ vật, thậm chí cả cánh tay mình, ra khỏi lối đi để dọn đường cho chúng chạy vào lòng ta (tức phần thân trước). Chúng ta để lộ thân trước bởi đây là khu vực chúng ta cảm thấy ấm áp và dễ chịu nhất. Trên thực tế, chúng ta sử dụng cụm từ quay lưng đi để diễn tả sự khó chịu đối với một người hoặc một điều gì đó, bởi chúng ta hướng thân trước về phía những điều mình quan tâm và quay lưng lại đối với những điều mình không quan tâm.

Tương tự, chúng ta thể hiện cảm giác dễ chịu bằng cách nghiêng thân trên và vai về phía những điều mình thích trong một lớp học sẽ là điều bình thường nếu ta bắt gặp các sinh viên nghiêng người về phía giáo viên mà họ yêu quý trong khi không nhận ra rằng mình đang khom người về phía trước, gần như rời khỏi ghế, để nuốt từng lời giảng. Bạn có nhớ cảnh các sinh viên ngả người về phía trước để nghe thấy giáo giảng bài trong bộ phim Raiders of the Lost Ask không? Rõ ràng hành vi phi ngôn từ của họ cho thấy họ ngưỡng mộ thầy mình.

Chúng ta có thể nhìn thấy những người yêu nhau nghiêng người qua chiếc bàn khi uống cà phê, khuôn mặt họ trở nên gần nhau để nhìn ngắm nhau một cách thân mật hơn. Họ thường hướng thân trước về phía sau, để lộ những bộ phận dễ bị tổn thương nhất của mình. Đây là điều tự nhiên, là phản ứng tiến hoá của não rìa – một phản ứng mang lại lợi ích trong quan hệ xã giao. Bằng cách xích lại gần nhau hơn và để lộ thân trước (“chỗ yếu nhất” trên cơ thể) khi thích ai đó hoặc điều gì đó chúng ta đang thể hiện rằng mình đang phô bày thân thể mà không có sự kiểm soát. Hành vi đáp lại tư thế này (bằng cách bắt

chước) đã bộc lộ sự hòa hợp trong quan hệ xã giao thông qua việc bày tỏ sự thân mật và thể hiện thái độ đánh giá cao.

Các hành vi phi ngôn từ của thân trên như nghiêng người, tránh né, để lộ thân trước hoặc xoay thân trước sang hướng khác luôn diễn ra ở phòng họp ban giám đốc và trong những cuộc họp khác. Những đồng nghiệp có cùng quan điểm sẽ ngồi xích lại gần nhau hơn, xoay thân trước về phía nhau nhiều hơn và sẽ ngả người về gần nhau hơn một cách hòa hợp. Khi người ta bất đồng ý kiến, họ sẽ giữ cho cơ thể mình ngồi im, tránh xoay thân trước về phía người đối diện (trừ phi bị thách thức) và rất có khả năng ngả người ra xa nhau (xem hình 30 và 31). Hành vi này, theo tiềm thức, mách bảo với những người khác rằng: "Tôi không đồng ý với ý kiến của anh!". Cũng như mọi hành vi phi ngôn từ, những hành động này cần được phân tích trong bối cảnh. Chẳng hạn, những nhân viên mới dường như có dáng vẻ cứng đơ khi dự họp thay vì thể hiện thái độ không thích hoặc bất động, điệu bộ cứng nhắc này cùng với sự hạn chế các động tác của cánh tay có thể chỉ đơn giản báo hiệu rằng họ đang lo lắng khi ở trong một môi trường mới.

Chúng ta không chỉ sử dụng thông tin này để đọc ngôn ngữ cơ thể của người khác mà còn phải luôn nhớ rằng mình đang để lộ ngôn ngữ không lời của chính mình. Trong những cuộc nói chuyện hay họp hành, khi các thông tin và ý kiến được đưa ra, cảm giác của chúng ra về những tin tức và quan điểm cũng sẽ xuất hiện và được phản ánh qua những hành vi phi ngôn từ của chúng ta – những hành vi luôn thay đổi. Nếu ta nghe thấy điều gì đó không vừa ý và sau đó lại nghe thấy một tin thú vị, thì cơ thể sẽ phản ánh sự thay đổi này trong cảm xúc của chúng ta.



Hình 30 - Người ta ngả người về phía nhau khi cảm thấy vô cùng thoải mái và có sự nhất trí cao độ. Hành vi bắt chước này xuất hiện từ khi chúng ta còn bé.



Hình 31 - Chúng ta ngả người ra xa những vật và những người mình không thích, thậm chí là các đồng nghiệp khi họ nói những điều mà chúng ta không đồng tình.

Có một cách rất hiệu quả để người khác biết rằng bạn đồng tình với họ hoặc đang cố gắng hiểu những điều họ nói, đó là nghiêng người về phía họ hoặc xoay thân trước về phía họ. Cách này đặc biệt hiệu quả khi bạn đang dự một cuộc họp và không có cơ hội phát biểu.

Lá chắn bảo vệ thân trên

Khi việc nghiêng người ra xa ai đó hay vật gì đó mà mình không thích là một hành vi không tế nhị hoặc không thể chấp nhận được trong quan hệ xã giao thì theo tiềm thức, chúng ta thường sử dụng cánh tay mình hoặc các đồ vật để tạo thành lá chắn (xem hình 32)



Hình 32 - Khi một người đột ngột khoanh tay trong lúc đang nói chuyện thì đó có thể là tín hiệu cho biết anh ta cảm thấy khó chịu.

Khung 21: Tín hiệu làm lộ tẩy từ chiếc gối
Khi ta nhìn thấy những người đột ngột che chắn thân trên của mình, chúng ta có

thể cho rằng họ không thoải mái và họ cảm thấy mình đang ở trong tình huống bị đe doạ hoặc nguy hiểm. Năm 1992, trong khi đang làm việc cho Fbi, tôi đã thẩm vấn một chàng trai trẻ và cha cậu ta trong một căn phòng của một khách sạn ở khu vực Boston. Người cha đã miễn cưỡng đồng ý đưa con trai đến thẩm vấn. Trong khi ngồi trên chiếc gối trên đi văng và ôm nó gần ngực mình hầu như trong suốt buổi thẩm vấn kéo dài ba giờ đồng hồ. Mặc dù người cha đang có mặt, cậu vẫn cảm thấy bất an. Vì vậy, cậu cần phải ôm chặt một "chiếc chăn bảo vệ". Mặc dù chỉ là chiếc gối nhưng lá chắn này có lẽ rất có tác dụng đối với chàng trai, bởi vì chẳng có vật nào khác che chắn cho cậu ta. Tôi nhận thấy có một điều đang lưu ý là khi chúng tôi nhắc đến các chủ đề bình thường như việc cậu ta chơi thể thao, thì cậu đặt chiếc gối sang một bên. Tuy nhiên, khi chúng tôi nói về khả năng đồng lõa của cậu trong một vụ án nghiêm trọng thì cậu lấy lại chiếc gối và áp chặt nó vào thân trên. Rõ ràng, lần duy nhất mà não rìa của cậu cảm thấy cần bảo vệ thân trên là khi cậu cảm thấy bị đe doạ. Chàng trai chưa bao giờ thực sự tiết lộ bất cứ điều gì trong cuộc gặp này, nhưng trong lần thẩm vấn tiếp theo, chắc chắn sẽ không có chiếc gối xoa dịu nào cho cậu ta ôm nữa

Quần áo hoặc những đồ vật ở gần (xem khung 21) cũng được sử dụng vào mục đích này. Chẳng hạn, một doanh nhân có thể đột nhiên quyết định cài khuy áo vét lại khi đang nói chuyện với một người mà mình cảm thấy khó chịu, và anh ta sẽ chỉ cởi khuy áo vét ngay sau khi cuộc nói chuyện kết thúc.

Dĩ nhiên, động tác cài khuy áo vét không phải lúc nào cũng là dấu hiệu cho thấy sự khó chịu. Thông thường, đàn ông sẽ làm động tác này để chỉnh lại trang phục hoặc thể hiện sự tôn trọng đối với cấp trên. Đây không phải là kiểu hành vi thể hiện sự thoải mái hoàn toàn mà chúng ta có thể bắt gặp ở một bữa tiệc nướng ngoài trời, nhưng nó cũng không cho thấy thái độ khó chịu. Trang phục và cách chúng ta chăm chút trang phục của mình có thể tác động đến nhận thức và thậm chí gợi ý cho chúng ta cách tiếp cận hoặc tỏ ra cởi mở với người khác (Knapp & Hall, 2002, 206-214).

Tôi luôn có ấn tượng về việc các vị tổng thống thường đến Trại David(*) trong những chiếc áo phông cổ lọ để làm những điều mà dường như họ không thể làm khi mặc com-lê và làm việc tại Nhà Trắng – cách đó bốn mươi dặm. Bằng cách để lộ thân trước (khi bỏ áo khoác ra), họ đang nói rằng: "Tôi rất cởi mở với các bạn". Các ứng viên tổng thống cũng gửi đi thông điệp phi ngôn từ tương tự tại những cuộc mít tinh khi họ bỏ áo vét ra (lá chắn của họ, nếu bạn muốn gọi như vậy) và xắn tay áo sơ mi lên trước "bàn dân thiên hạ".

Có lẽ không có gì đáng ngạc nhiên khi phụ nữ có khuynh hướng che thân trên của mình thậm chí nhiều hơn so với nam giới nhất là khi họ cảm thấy bất an, lo lắng hoặc cảnh giác. Một phụ nữ có thể khoanh tay ngang bụng, ở vị trí ngay dưới vú, để cố gắng che chắn thân trên và giúp cho bản thân thấy dễ chịu. Cô ta có thể khoanh một cánh tay phía trước và nắm lấy khuỷu tay của cánh tay kia để tạo thành một rào chắn trước ngực. Trong tiềm thức, cả hai hành vi này đều nhằm mục đích tự vệ và che chắn, nhất là trong những tình huống xã giao gây khó chịu.

Trên sân trường, tôi thường nhìn thấy các cô gái để tập vở ngang ngực khi bước vào lớp, nhất là trong vài ngày đầu mới nhập học. Khi cảm thấy thoải mái hơn, họ sẽ đổi sang mang tập vở bên hông. Trong thời gian thi cử, động tác che ngực này thường xuất hiện nhiều hơn, thậm chí ở những nam sinh. Các cô gái cũng sử dụng ba lô, cặp tài liệu hoặc ví để che chắn cho mình, nhất là khi ngồi một mình.

(*) Camp David: Trại nghỉ dưỡng dành cho các tổng thống Hoa Kỳ đương chức, rộng 841 hecta ở bang Maryland. Đôi khi các tổng thống Mỹ cũng tổ chức các cuộc gặp thân mật với nguyên thủ quốc gia khác ở đây

Giống như bạn thường kéo chăn bông đắp lên người khi đang xem tivi, việc đặt một vật ngang thân trước cũng có tác dụng bảo vệ và xoa dịu chúng ta. Những vật chúng ta kéo về mình – nhất là về phía thân trước – thường được đặt ở vị trí đó để tạo ra cảm giác dễ chịu mà chúng ta cần vào lúc ấy, dù trong bất cứ tình huống nào. Khi trông thấy một người đang bảo vệ thân trên của mình vào thời điểm nào đó, bạn có thể xem đó là

dấu hiệu chính xác cho biết họ cảm thấy khó chịu. Bằng việc đánh giá các tình huống thật kỹ lưỡng, nguyên nhân gây ra sự khó chịu đó có thể cho phép bạn giúp đỡ họ hay ít ra là hiểu họ hơn.

Cho dù vì lý do nào đi nữa (có lẽ là để ít bị chú ý hơn) thì nam giới vẫn sẽ che chắn thân trên của mình, nhưng bằng những cách khéo léo hơn. Một người đàn ông có thể với tay ngang phía trước người mình để mân mê chiếc đồng hồ hoặc, như thái tử Charles của nước Anh vẫn thường làm khi xuất hiện trước công chúng, với tay ngang người để chỉnh lại tay áo sơ mi hoặc mân mê chiếc khuy măng sét. Họ cũng có thể chỉnh lại nút thắt cà vạt của mình lâu hơn bình thường vì động tác này cho phép họ dùng cánh tay che khu vực thân trước nơi có ngực và cổ. Đây là những hình thức che chắn, gửi đi thông điệp người này có hơi bất an vào thời điểm đó.

Có lần tôi đứng xếp hàng ở quầy tính tiền trong siêu thị và cho người phụ nữ đứng trước tôi thanh toán xong. Rõ ràng cô ta dùng thẻ để thanh toán, nhưng chiếc máy liên tục từ chối thẻ của cô ta. Mỗi lần cà thẻ và ấn số pin, cô lại khoanh tay trước ngực và chờ tín hiệu trả lời của máy. Cuối cùng, cô đành chịu thua, bỏ đi và vô cùng tức giận. Mỗi lần chiếc thẻ bị từ chối, cô khoanh tay lại và nắm chặt hơn, đây là dấu hiệu rõ ràng cho thấy càng lúc cô càng tức giận và khó chịu (xem hình 33 và 34).

Chúng ta có thể nhìn thấy trẻ con khoanh tay hoặc xoắn hai cánh tay ngang người khi cảm thấy khó chịu hoặc tỏ ra bướng bỉnh, thậm chí từ khi còn nhỏ. Những hành vi tạo ra lá chắn này xuất hiện dưới



Hình 33 - Ở nơi công cộng, nhiều người trong chúng ta khoanh tay một cách thoải mái khi chờ đợi hay lắng nghe người khác nói. Còn ở nhà, chúng ta ít khi ngồi ở tư thế này, trừ phi có điều gì đó khiến ta khó chịu (như phải chờ một người về muộn).



Hình 34 - Động tác khoanh tay với hai bàn tay nắm chặt hay cánh tay rõ ràng cho thấy sự khó chịu.

Nhiều hình thức khác nhau – từ hành động bắt chéo hai cánh tay ngang bụng cho đến tư thế bắt chéo cánh tay ở vị trí cao hơn với bà tay ôm chặt bờ vai phía bên kia.

Các sinh viên thường hỏi tôi rằng nếu họ ngồi trong lớp và khoanh tay phía trước thì hành động đó có đồng nghĩa với việc họ có vấn đề bất ổn hay không. Vấn đề ở đây không phải là có hay không có vấn đề bất ổn, cũng không phải là tư thế này đồng nghĩa với việc họ gây trở ngại cho giáo viên, mà là hai cánh tay xoắn vào nhau phía trước trở ngại cho giáo viên, mà là hai cánh tay xoắn vào nhau phía trước cơ thể là một tư thế rất dễ chịu đối với nhiều người. Tuy nhiên, khi một người đột nhiên khoanh tay, thì đây là dấu hiệu cho thấy sự khó chịu. Bạn hãy nhớ rằng, nhờ phán đoán những thay đổi so với các tư thế chuẩn mực thường thấy mà chúng ta có thể nhận ra khi nào thì một người bắt đầu khó chịu. Hãy quan sát xem người này có để lộ thân trước hay không khi họ trở nên thoải mái hơn. Tôi nhận thấy rằng khi tôi giảng bài thì lúc đầu nhiều học viên sẽ ngồi

khoanh tay, nhưng dần dần họ sẽ nới lỏng cánh tay. Rõ ràng, có điều gì đó xuất hiện đã thôi thúc họ thực hiện hành vi này, có lẽ đó là cảm giác thoải mái hơn với những người xung quanh và giáo viên của họ.

Phụ nữ (hay nam giới) khoanh tay lại chỉ đơn giản vì lạnh, điều này có thể gây tranh cãi. Tuy nhiên, nó không phủ nhận ý nghĩa của ngôn ngữ không lời, bởi lạnh là một trạng thái của sự khó chịu. Những người không thoải mái khi bị thẩm vấn (chẳng hạn những nghi can trong các cuộc điều tra tội phạm, những đứa trẻ gặp rắc rối với cha mẹ hoặc một nhân viên bị chất vấn do có hành vi không tốt) thường phàn nàn rằng mình cảm thấy lạnh trong suốt thời gian đó. Cho dù vì lý do gì thì khi chúng ta căng thẳng, não rìa sẽ tác động đến nhiều hệ thống của cơ thể để chuẩn bị cho phản ứng sinh tồn: đứng im, chạy trốn hoặc chống trả. Một trong những tác động đó là máu được chuyển về những cơ lớn của các chi và cách xa da, trong trường hợp những cơ này cần được sử dụng để chạy trốn hoặc chống trả mối đe doạ. Khi máu được chuyển vào những khu vực quan trọng này, da của một số người sẽ không còn giữ được sắc thái bình thường, họ sẽ thực sự trông xanh xao hoặc giống như đang bị sốc. Do máu là nguồn chính giúp làm ấm cơ thể nên việc đưa máu ra xa da và chuyển vào các cơ nằm sâu hơn sẽ khiến ta cảm thấy lạnh hơn ở bên ngoài cơ thể (xem khung 22) (LeDoux., 1996, 131-133). Chẳng hạn như đã đề cập ở phần trước, trong cuộc thẩm vấn chàng trai trẻ ôm chặt chiếc gối cậu phàn nàn rằng mình bị lạnh trong suốt thời gian ở đó mặc dù tôi đã tắt máy điều hoà không khí. Cả cha cậu và tôi đều cảm thấy bình thường, chỉ có cậu phàn nàn về nhiệt độ thôi.

Động tác cúi thân trên

Động tác khom lưng hầu như được sử dụng phổ biến để thể hiện sự lễ phép, tôn trọng hoặc khiêm tốn khi một người cảm thấy vinh dự, ví dụ khi được vỗ tay khen ngợi. Chẳng hạn, bạn hãy để ý cách người Nhật và (ít thấy hơn trong xã hội hiện đại) người Trung Quốc cúi đầu để tỏ lòng tôn trọng và kính nể. Chúng ta thể hiện rằng mình

Khung 23: Động tác cúi đầu của vị tư lệnh tối cao

Sự phổ biến của động tác cúi thân trên đột nhiên khiến tôi nhớ đến một bộ phim thời sự cũ về tướng Douglas MacArthur lúc ông được bổ nhiệm làm việc bên cạnh chính phủ Philippin trước khi Thế chiến thứ hai nổ ra. Bộ phim chiếu cảnh một sĩ quan quân đội Mỹ đang đi ra khỏi văn phòng của MacArthur sau khi giao cho ông một số tài liệu. Trong lúc rời khỏi phòng, viên sĩ quan đã cúi đầu và quay lưng về phía cửa. Không ai yêu cầu anh ta làm như vậy; hành vi này được bộ não viên sĩ quan điều khiển một cách tự động để người có chức vụ cao hơn kia biết bằng địa vị của ông đã được xác định rất rõ ràng – nghĩa là nó thừa nhận MacArthur là người chỉ huy (khỉ đột, chó, sói và những động vật khác không phải con người cũng thể hiện điệu bộ phục tùng này). Điều đáng lưu ý là viên sĩ quan từng cúi người chào khi rời khỏi văn phòng không ai khác chính là người sau này trở thành vị tư lệnh tối cao của quân đồng minh ở châu Âu, kiến trúc sư của đổ bọ lên Normandy và là vị tổng thống thứ ba mươi tư của Hoa Kỳ: Dwight David Eisenhower. Thật tình cờ, những năm sau đó, khi biết Eisenhower đang tranh cử tổng thống, MacArthur đã đánh giá Eisenhower là "nhân viên ưu tú nhất" mà ông từng có (Manchester, 1978, 166).

Bằng chính điệu bộ đó, và nó sẽ giúp những người phương Tây (những người sẵn lòng thể hiện hành động này) có được lợi thế trong quan hệ xã giao (xem khung 22). Thật ngẫu nhên, những người Đông Âu, nhất là người già, vẫn thích nhún gót chân và cúi nhẹ người để bày tỏ sự tôn trọng. Mỗi lần nhìn thấy động tác này, tôi lại nghĩ rằng thật thú vị khi mọi người vẫn thể hiện thái độ lịch sự và kính trọng trong thời đại ngày nay. Dù được thực hiện một cách có ý thức hoặc theo tiềm thức, động tác cúi thân trên vẫn là một cử chỉ thể hiện sự quan tâm người khác.

Việc làm đẹp thân trên

Do giao tiếp phi ngôn từ còn bao gồm cả những vật tượng trưng nên chúng ta phải chú ý đến trang phục và những vật dụng khác mà mình mặc hoặc đeo ở phần thân trên

(nói chung là toàn bộ cơ thể). Người ta cho rằng trang phục tạo nên con người, và tôi đồng ý với điều đó, ít nhất là về phương diện hình thức. Nhiều nghiên cứu đã chứng minh rằng những trang phục chúng ta mặc, dù là com-lê hay quần áo bình thường (thậm chí là màu sắc trang phục, một bộ com-lê màu xanh tương phản với bộ com-lê màu nâu), sẽ ảnh hưởng đến những người khác (Knapp & Hall, 2002, 206-214)

Quần áo tiết lộ rất nhiều điều về chúng ta và có thể giúp ích cho chúng ta rất nhiều. Xét về khía cạnh nào đó, thân trên của chúng ta là "tấm bảng quảng cáo" giúp chúng ta thông báo cảm xúc của mình. Trong giai đoạn tán tỉnh, chúng ta diện thật đẹp để đạt được thành công. Tương tự, chiếc áo khoác có in chữ của học sinh trung học, chiếc phù hiệu cảnh sát và huy chương quân đội, tất cả đều được mặc hoặc đeo ở thân trên như một cách khiến người khác chú ý đến những thành tích của chúng ta. Nếu chúng ta muốn người khác chú ý đến mình thì thân trên chính là nơi có thể gây chú ý. Khi tổng thống đọc thông điệp liên bang trước Quốc hội, những phụ nữ mặc quần áo màu đỏ mà bạn nhìn thấy giữa một biển người mặc toàn màu xanh dương và màu xám chính là những người đang mặc các màu sắc nổi bật và dễ gây chú ý. Họ như những chú chim đang khoe bộ lông của mình.

Quần áo có thể rất giản dị, có thể rất kỳ quái (bạn hãy xem những kẻ "đầu trọc" ăn mặc ra sao hay những kẻ có cách ăn mặc "quái đản" tạo cho bạn ấn tượng thế nào), hoặc có thể rất loè loẹt (như trang phục của nhạc sĩ Liberace hay Elton John); nó phản ánh tâm trạng hoặc tính cách của người mặc. Chúng ta có thể chọn cách khác, đó là sử dụng các đồ trang sức cho thân trên hoặc những chỗ để trần của thân trên để thu hút người khác, để khoe rằng chúng ta có cơ bắp rắn chắc hay thân hình cân đối như thế nào, hoặc để thông báo địa vị xã hội, chỗ đứng về kinh tế hoặc trong nghề nghiệp của chúng ta. Điều này có thể giải thích tại sao có rất nhiều người quá lo lắng về việc nên mặc trang phục gì khi tham dự một sự kiện nổi bật hoặc khi tới nơi hẹn hò. Những vật trang sức của riêng chúng ta cho phép ta thể hiện dòng dõi của mình hoặc sự ủng hộ đối với một nhóm người đặc biệt (chẳng hạn ta thường mặc trang phục có cùng màu với quần áo của đội bóng mà mình yêu thích)

Quần áo có thể cho biết nhiều thông tin, chẳng hạn nó tiết lộ khi nào thì người ta vui vẻ hoặc đau buồn, họ có địa vị cao hay thấp, họ tuân theo những chuẩn mực xã hội hay là thành viên của giáo phái (ví dụ cộng đồng Hasidic của người Do Thái, cộng đồng các nông dân Amish hoặc giáo phái Hare Krishna). Ở mức độ nào đó, chúng ta ăn mặc như thế nào thì chúng ta là người như thế ấy (xem khung 24). Nhiều năm qua, người ta bảo tôi rằng tôi ăn mặc như một điệp viên FBI, và họ đã đúng. Tôi mặc đồng phục chuẩn của một điệp viên: bộ vest màu xanh nước biển, áo sơ mi trắng, cà vạt màu rượu vang đỏ, giày đen và tóc ngắn.

Dĩ nhiên, do mọi người có những vai trò nào đó trong công việc (vai trò này đòi hỏi phải mặc trang phục đặc biệt) và do họ có ý thức chọn trang phục, nên chúng ta cần phải thận trọng khi đánh giá những thông điệp từ một bộ trang phục. Xét cho cùng, anh chàng đang đứng bên ngoài cửa nhà bạn trong bộ đồng phục của nhân viên sửa chữa điện thoại có thể là một tên tội phạm – kẻ đã mua hoặc ăn cắp đồng phục của ai đó để đột nhập vào nhà bạn (xem khung 25).

Cho dù có những lời cảnh báo vừa nêu, chúng ta cần xem xét trang phục trong bối cảnh bao quát khi đánh giá ngôn ngữ không lời. Vì lý do này mà điều quan trọng là chúng ta mặc những trang phục

Khung 24: Bạn ăn mặc như thế nào thì bạn là người như thế ấy

Thử tưởng tượng cảnh này: Bạn đang bước trên một con đường thưa người qua lại vào một buổi tối và bạn nghe thấy có ai đó đang đi sau lưng mình. Bạn không thể nhìn rõ khuôn mặt hay đôi bàn tay của người này trong đêm tối nhưng vẫn có thể xác định được anh ta đang mặc com-lê, thắt cà vạt và mang một chiếc cặp hồ sơ. Bây giờ, vẫn trên vỉa hè tối tăm như vậy nhưng lần này, hãy tưởng tượng rằng tất cả những gì bạn có thể nhìn thấy sau lưng mình là bóng dáng của một người trong bộ quần áo luộm thuộm và rộng thùng thình, quần trễ xuống, mũ đội lệch, áo phông ngả màu, đi đôi giày thể thao đã mòn và rách tả tơi. Trong cả hai trường hợp, bạn không thể nhìn rõ người đó để nhận ra bất cứ chi tiết nào khác; và chỉ đơn giản dựa vào quần áo, bạn cho rằng đó là một người đàn

ông. Tuy nhiên, khi chỉ dựa vào cách ăn mặc bạn sẽ có khả năng rút ra những kết luận khác về mối đe doạ tiềm ẩn đến từ hai người đàn ông này đối với sự an toàn của bản thân mình. Cho dù cả hai người đều đến gần, não rìa của bạn sẽ bị kích thích (tuy phản ứng của bạn đối với họ chỉ dựa vào yếu tố duy nhất là phản ứng trước cách ăn mặc của họ). Sự đánh giá của bạn về tình huống sẽ khiến bạn cảm thấy thoải mái hoặc khó chịu, ngay cả khi bạn có nguy cơ bị đe doạ.

Tôi thử không bảo với bạn rằng người nào khiến bạn cảm thấy thoải mái hơn, điều đó do bạn quyết định. Nhưng dù đúng hay sai thì khi tất cả những yếu tố khác đều như nhau, chính trang phục là yếu tố có tác động rất lớn đến suy nghĩ của chúng ta về mọi người. Mặc dù bản thân trang phục không thể gây tổn hại cho chúng ta về mặt thể chất nhưng nó có thể tác động đến tinh thần của chúng ta. Bạn hãy để ý một số người Mỹ, kể từ sau sự kiện ngày 11 tháng 9 năm 2001, đã trở nên xét nét và hoài nghi như thế nào khi nhìn thấy một ai đó mặc trang phục của người Trung Đông. Và bạn cũng sẽ hình dung xem sự kiện này đã khiến một số người Mỹ gốc Trung Đông cảm thấy như thế nào.

Tôi nói với các sinh viên đại học rằng cuộc sống không phải lúc nào cũng công bằng và điều không may là họ sẽ bị đánh giá thông qua trang phục của mình, vì thế, họ cần phải suy nghĩ thật kỹ về việc lựa chọn trang phục và những thông điệp gửi đến người khác

Khung 25: Không phải lúc nào vẻ ngoài cũng phản ánh đúng con người chúng ta

Rõ ràng, chúng ta phải thận trọng khi đánh giá một người mà chỉ dựa vào trang phục, bởi vì đôi khi điều đó có thể dẫn tới kết luận sai lầm. Năm ngoái tôi tới London và ở tại một khách sạn rất đẹp. Khách sạn này chỉ cách cung điện Buckingham bốn toà nhà. Tất cả các nhân viên ở đây, kể cả những cô phục vụ, đều mặc trang phục của hãng Armani. Nếu nhìn thấy họ ngồi trên tàu điện đi làm, có lẽ tôi đã dễ nhầm lẫn rằng họ có địa vị tương đối trong xã hội. Vì vậy bạn hãy nhớ rằng, do trang phục bị chi phối bởi yếu tố văn hoá và dễ thay đổi nên nó chỉ là một phần của bức tranh ngôn ngữ không lời.

Chúng ta đánh giá trang phục để xác định xem nó có gửi đi một thông điệp nào đó hay không chứ không phải dựa vào đó để xét đoán người khác.

sao cho phù hợp với thông điệp mà mình muốn gửi đến người khác với giả định rằng chúng ta muốn tác động đến hành vi của họ theo chiều hướng tích cực hoặc nhằm mang lại lợi ích cho chính mình.

Khi chọn quần áo và phụ kiện, bạn hãy luôn có ý thức về việc mình đang gửi đi thông điệp gì qua trang phục cũng như người khác có thể nhận ra ý nghĩa nào từ cách ăn mặc của bạn. Bạn cũng nên cân nhắc điều này: mặc dù có thể bạn cố ý muốn sử dụng trang phục của mình để gửi một tín hiệu đến một người hay một nhóm người vào một thời gian và tại một địa điểm cụ thể, thì có khả năng bạn sẽ phải chấp nhận sự thật rằng nhiều người không thể tiếp thu thông điệp của bạn theo cách đó.

Tại những cuộc hội thảo, tôi thường đặt câu hỏi: "Hôm nay có bao nhiêu người trong số các bạn được mẹ mặc quần áo cho nào?". Dĩ nhiên là mọi người đều cười và chẳng ai giơ tay lên cả. Sau đó tôi nói: "À, vậy thì tất cả các bạn đều tự chọn cho mình cách ăn mặc như thế này phải không?". Khi đó, mọi người đều nhìn xung quanh và có lẽ đây là lần đầu tiên họ nhận ra rằng mình có thể mặc đẹp hơn và thể hiện bản thân tốt hơn. Xét cho cùng, trước khi hai người gặp nhau lần đầu tiên thì thông tin duy nhất mà mỗi người phải tìm hiểu ở người kia là ngoại hình cùng với những giao tiếp phi ngôn từ khác. Có lẽ đã đến lúc bạn cần tính đến việc người khác đánh giá mình như thế nào.

Làm đỏm

Khi khỏe mạnh cả về thể chất lẫn tinh thần, chúng ta sẽ quan tâm đến vẻ ngoài của mình và vì vậy sẽ làm đỏm cũng như tự chải chuốt cho mình. Con người không phải là loài duy nhất biết làm đỏm, các loài chim và động vật có vú cũng có những hành động tương tự. Mặt khác, khi chúng ta bệnh hoặc mệt mỏi về tinh thần thì tư thế của thân trên và vai, cũng như toàn bộ dáng vẻ bề ngoài, có thể báo hiệu rằng tình trạng sức khỏe của

chúng ta không được tốt (Hiệp hội Tâm thần Hoa Kỳ, 2000, 204-307, 350-352). Nhiều người vô gia cư bất hạnh phải khổ sở vì chứng tâm thần phân liệt và hiếm khi quan tâm đến quần áo của mình. Quần áo của họ thường bẩn thỉu và phủ đầy bụi, nhiều người trong số đó thậm chí còn chống cự lại khi người khác cố gắng tắm hoặc thay quần áo sạch cho họ. Những người suy nhược thần kinh sẽ cúi người khi đi hoặc đứng, dường như sức nặng của cả thế giới đang kéo họ xuống.

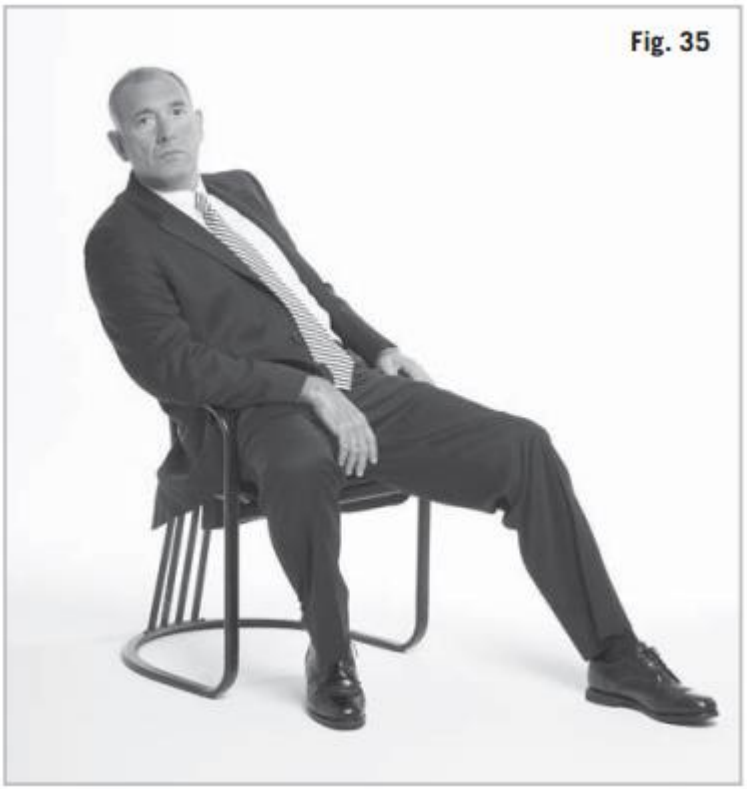
Hiện tượng ít chải chuốt khi con người bị ốm và buồn bã đã được các nhà nhân loại học, những người làm công tác xã hội và những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trên khắp thế giới chú ý đến. Khi bộ não đang trong trạng thái u uất hoặc khi chúng ta bị ốm, việc làm đỏm và chưng diện là hai trong số những việc đầu tiên chúng ta ngừng thực hiện (Darwin, 1872, chương 3, nhiều trang). Chẳng hạn các bệnh nhân đang hồi sức sau phẫu thuật có thể đi bộ ở hành lang bệnh viện với mái tóc rối bù, mặc những chiếc áo thụng để lộ mông và chẳng thèm quan tâm đến vẻ ngoài của mình. Nếu thực sự bị ốm có thể bạn sẽ nằm lì trong nhà và trông nhếch nhác hơn bình thường. Bởi khi một người thực sự không khỏe hoặc thực sự có chuyện buồn, bộ não của họ sẽ có những việc khác cần được ưu tiên hơn, và làm đỏm lại không nằm trong số những việc đó. Vì vậy, tùy theo hoàn cảnh, chúng ta có thể dựa vào hiện tượng một người hoàn toàn không làm vệ sinh cá nhân và/hoặc chải chuốt để đưa ra các giả định về tâm trạng hoặc tình trạng sức khoẻ của người đó.

Động tác ngả người

Ngả người trên đi văng hoặc ghế thường là dấu hiệu cho thấy sự dễ chịu. Tuy nhiên, khi có những vấn đề nghiêm túc cần được bàn bạc thì động tác này lại là biểu hiện cho thấy người nào đó muốn khẳng định không gian riêng hoặc quyền lực (xem hình 35). Đặc biệt, các thanh thiếu niên thường ngồi ngả người trên ghế tựa hoặc ghế dài như một cách ngầm thể hiện sự kiểm soát đối với không gian của chúng khi bị cha mẹ trách mắng. *Hành vi ngả người* này là một hành vi vô lễ và thể hiện thái độ bàng quan đối với những

người bề trên. Đây là một biểu hiện khẳng định không gian riêng, một biểu hiện mà chúng ta *không* nên khuyến khích hoặc dung thứ.

Nếu bạn có con và nó luôn thực hiện hành vi ngả người mỗi khi phạm lỗi nghiêm trọng thì bạn cần giúp con bỏ thói quen này ngay lập tức bằng cách yêu cầu nó ngồi thẳng người lên, nếu không được thì hãy xâm phạm không gian của nó một cách âm thầm (bằng cách ngồi cạnh hoặc đứng sát đằng sau nó). Ngay lập tức, não rìa của đứa trẻ sẽ có phản ứng trước "sự xâm chiếm" của bạn và điều này sẽ khiến nó ngồi thẳng người lên. Nếu bạn cho phép con bạn trốn tránh bằng



Hình 35 – Ngả người về phía sau là một biểu hiện khẳng định không gian riêng. Hành vị này được chấp nhận khi nó xảy ra ở nhà bạn nhưng không được chấp nhận ở nơi làm việc, đặc biệt là trong một cuộc phỏng vấn xin việc.

cách ngồi ngả người khi tranh cãi với mình thì bạn đừng ngạc nhiên nếu nó ngày càng thiếu tôn trọng bạn. Bởi vì bằng cách cho phép con có những biểu hiện như vậy, về cơ bản, bạn đang khẳng định với nó rằng: "Con không tôn trọng bố/mẹ cũng chẳng sao!". Đến lúc trưởng thành, có thể chúng sẽ tiếp tục thực hiện hành vi ngả người một cách không phù hợp ở nơi làm việc – nơi mà lẽ ra chúng nên ngồi thẳng người và chăm chú vào công việc. Nó sẽ không thể làm việc lâu dài bởi hành vi trên gửi đi một thông điệp phi ngôn ngữ từ cực kỳ tiêu cực về thái độ thiếu tôn trọng đối với cấp trên.

Động tác ưỡn ngực

Giống như nhiều loài động vật khác (kể cả một số loài như thằn lằn, chim, chó và linh trưởng – loài vật có họ hàng với chúng ta), loài người ưỡn ngực khi cố gắng thiết lập quyền kiểm soát không gian (Givens, 1998-2007). Hãy quan sát hai người đang tức giận nhau; họ sẽ ưỡn ngực ra giống như những chú khỉ đột có lông lưng màu bạc. Mặc dù hành vi ưỡn ngực dường như có vẻ rất buồn cười khi chúng ta nhìn thấy người khác thực hiện, nhưng đây lại là hành vi không nên bỏ qua. Bởi việc quan sát đã chỉ ra rằng người ta sẽ ưỡn ngực khi sắp tấn công ai đó. Bạn có thể thấy cảnh này trên sân trường khi bọn trẻ sắp đánh nhau. Bạn cũng có thể bắt gặp nó ở những vận động viên đấm bốc chuyên nghiệp khi họ khiêu khích nhau bằng lời trước một trận đấu quan trọng (họ ưỡn ngực ra, cúi người về phía nhau và tuyên bố mình chắc chắn giành chiến thắng). Tay đấm lừng danh Muhammad Ali đã thực hiện hành vi này thành thạo hơn bất cứ ai khác trong những trận đấu quan trọng. Anh không chỉ có vẻ đe dọa mà còn rất khôi hài trong tất cả các hiệp đấu, điều này khiến trận đấu hấp dẫn hơn và dĩ nhiên vé cũng được bán chạy hơn.

Phô bày thân trên

Đôi khi trong những vụ ẩu đả trên đường phố, những kẻ đang trong tư thế sẵn sàng tấn công đối phương sẽ cởi trang phục ra – bỏ bớt một thứ trang phục như áo sơ mi hoặc mũ. Chẳng ai biết chắc động tác này chỉ đơn giản là để chứng tỏ mình khỏe mạnh, giữ cho trang phục đã cởi ra không bị hư hại hay là để tránh bị đối phương lợi dụng túm chặt nhưng trong bất cứ tình huống nào, nếu bạn phải tranh cãi với ai đó và người này bỏ mũ,

áo hay một thứ khác trên trang phục ra, thì rất có khả năng là một vụ ẩu đả sắp diễn ra (xem khung 26).

Thân trên và động tác thở

Khi một người đang căng thẳng, ta có thể nhìn thấy ngực họ phồng lên hoặc nở ra và xẹp xuống nhanh chóng. Khi hệ não rìa bị kích thích và thực hiện hành động chạy trốn hoặc kháng cự, cơ thể sẽ

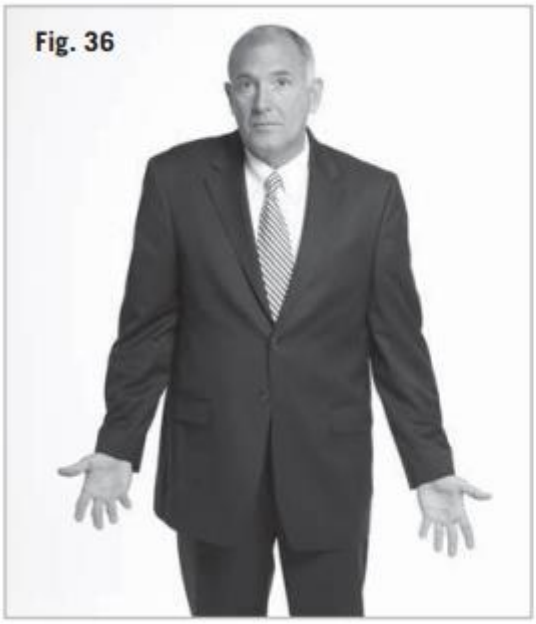
Khung 26: Câu chuyện về một lần bạn không muốn người khác cởi áo của họ

Cách đây nhiều năm, tôi đã chứng kiến hai người hàng xóm lời qua tiếng lại với nhau về việc hệ thống phun nước chống cháy bất ngờ phun nước vào chiếc xe hơi vừa mới được đánh bóng. Khi mọi chuyện trở nên căng thẳng, một trong hai người bắt đầu cởi cúc áo của mình. Và tôi biết rằng họ sẽ đấm nhau. Điều này là chắc chắn vì chiếc áo sơ mi đã rơi xuống và họ bắt đầu đấm vào ngực nhau. Đây chỉ là điềm báo trước về trận ẩu đả sắp xảy ra sau đó. Hai người đàn ông trưởng thành đánh nhau chỉ vì nước phun vào một chiếc xe hơi, đây dường như là chuyện không thể tin được. Tuy nhiên, điều thực sự đáng chú ý ở đây là hai anh chàng này đã đấm vào ngực nhau như thể họ thuộc họ hàng nhà khỉ. Tôi thực sự rất xấu hổ khi phải chứng kiến hành động lố bịch ấy của họ. Lẽ ra họ không nên cư xử với nhau như vậy.

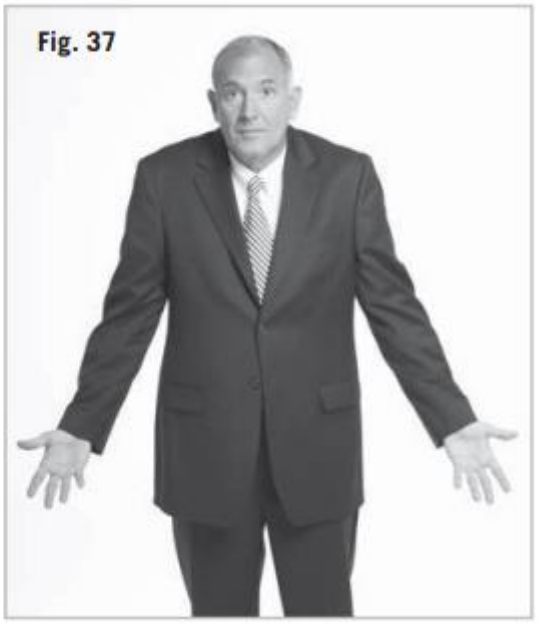
cố gắng nạp càng nhiều khí oxy càng tốt (bằng cách hít thở sâu hơn hoặc thở những hơi thở ngắn và nhanh). Khi người nào đó đang trong tình trạng căng thẳng, ngực họ sẽ phập phồng do não rìa đang phát đi thông điệp: “Nguy cơ tiềm ẩn sẽ thúc đẩy nhanh việc sử dụng khí oxy trong trường hợp chúng ta phải bỏ chạy hoặc chiến đấu đột ngột!”. Khi bắt gặp kiểu hành vi phi ngôn từ này ở một người khỏe mạnh khác thường, bạn nên xem xét vì sao họ lại quá căng thẳng đến vậy.

Động tác nhún vai

Động tác khẽ nhún cả hai vai có thể nói lên rất nhiều điều trong một bối cảnh cụ thể. Khi vị sếp hỏi một nhân viên: "Anh có biết gì về lời phàn nàn của khách hàng này không?" và anh nhân viên trả lời "không" trong lúc chỉ nhún một bên vai, thì có nhiều khả năng là anh ta không trung thực với câu trả lời của mình. Một phản ứng trung thực và thành thật sẽ khiến cả hai vai nhô lên rõ ràng và ngang bằng nhau. Chúng ta cho rằng mọi người sẽ nhún cả hai vai hoặc nhô



Hình 36 – Động tác hơi nhún vai báo hiện sự thiếu quả quyết hoặc bất an.



Hình 37 – Chúng ta nhún vai để báo hiệu mình không biết hoặc còn hoài khi. Hãy quan sát cả hai vai nhô lên, khi chỉ có một bên vai nhô lên thì thông điệp trở nên rất đáng ngờ.

cao vai khi họ khẳng định điều mình đang nói với sự tin tưởng. Chẳng có gì đáng nghi ngờ khi họ nói: "Tôi không biết!" trong lúc cả hai vai nhô cao về phía tai. Như đã đề cập ở phần trước, đây là một hành vi chống lại trọng lực, hành vi này thường báo hiệu người nào đó đang thoải mái và tự tin về những hành động của mình. Nếu bạn nhìn thấy hai vai của một người chỉ nhô lên một chút hoặc chỉ có một bên vai nhô lên thì có nhiều khả

năng là người này, dưới sự điều khiển của não rìa, không chắc chắn về những điều mình đang nói, và có lẽ họ còn tránh né hoặc thậm chí nói dối (xem hình 36 và 37).

Động tác rụt cổ

Khi đề cập đến đôi vai, bạn hãy để ý đến những người dịch chuyển cơ thể của mình sao cho đôi vai từ từ nhô lên về phía tay và khiến cổ dường như biến mất trong lúc trò chuyện hoặc phản ứng trước một sự việc tiêu cực (xem hình 38). Động tác quan trọng ở đây là đôi vai từ từ nhô lên. Thật ra, người đang bộc lộ kiểu ngôn ngữ cơ thể này



Hình 38 – Vai nhô lên về phía tai tạo nên hình ảnh "rùa rụt cổ". Nó gửi đi thông điệp về sự yếu đuối, bất an và những cảm xúc tiêu cực. Động tác này gợi chúng ta nhớ đến hình ảnh các vận động viện bại trận trên đường trở về phòng thay quần áo.

đang cố gắng làm cho đầu mình biến mất như con rùa rụt cổ. Những người như vậy thường đang ở trong trạng thái thiếu tự tin và rất khó chịu. Tôi đã từng bắt gặp hành vi này trong những cuộc họp bàn về công việc khi vị sếp bước vào và nói: "Nào, tôi muốn nghe mọi người báo cáo về những việc mình đã làm". Khi những người khác trong phòng nói về những thành tích của mình một cách đầy tự hào thì các nhân viên kém cỏi dường

như sẽ càng hạ thấp người hơn, vai họ sẽ càng nhô cao hơn và trong tiềm thức, họ cố gắng che giấu đầu mình.

Hành vi giống như rùa rụt cổ này còn xuất hiện trong các gia đình khi người cha nói: "Cha rất phiền lòng khi phát hiện ai đó đã làm vỡ chiếc đèn đọc sách của cha mà chẳng nói một lời nào". Khi người cha quan sát từng đứa con của mình thì sẽ bắt gặp có một đứa nhìn xuống, vai nó nhô lên về phía tai. Bạn cũng sẽ nhìn thấy động tác rụt cổ này được bộc lộ ở một đội bóng bại trận khi họ trở lại phòng thay quần áo – đôi vai dường như nuốt chửng lấy đầu họ.

Nhận xét sau cùng về thân trên và đôi vai

Có nhiều cuốn sách khi viết về hành vi phi ngôn ngữ đã quên đề cập đến thân trên và đôi vai. Đây là điều đáng tiếc bởi chúng ta có thể tìm thấy nhiều thông tin giá trị từ bộ phận này của cơ thể. Nếu bạn đã không chú ý quan sát bộ phận nói trên để tìm kiếm những manh mối phi ngôn từ, thì tôi hy vọng những kiến thức trong chương này sẽ thuyết phục bạn mở rộng tầm quan sát của mình để hiểu rõ bộ phận đóng vai trò "tấm bảng thông báo" của cơ thể. Những phản ứng của nó vô cùng trung thực bởi với rất nhiều cơ quan nội tạng quan trọng nằm bên trong nó, não rìa sẽ rất chú trọng đến việc bảo vệ cho thân trên của chúng ta.

Chương năm

Tri thức trong tầm tay

Những hành vi phi ngôn từ của cánh tay

Xét trên phương diện quan sát ngôn ngữ cơ thể thì cánh tay là bộ phận bị đánh giá khá thấp. Chúng ta thường chú ý đến khuôn mặt và đôi bàn tay nhiều hơn khi cố gắng giải mã hành vi phi ngôn từ. Tuy nhiên, khi quan sát các dấu hiệu thể hiện sự dễ chịu, khó chịu, tự tin hoặc các biểu hiện khác của cảm giác thì cánh tay chính là phương tiện chuyển tải cảm xúc vô cùng hiệu quả.

Kể từ khi tổ tiên của chúng ta – loài linh trưởng – bắt đầu đi thẳng người thì hai cánh tay của con người đã được giải phóng để làm nhiều công việc quan trọng. Chúng ta có khả năng mang những vật nặng, tạo ra những cú đấm, cầm nắm đồ vật và nâng chúng ta lên khỏi mặt đất. Chúng thon gọn, linh hoạt và có thể tạo ra phản ứng tức thời rất mạnh mẽ trước bất cứ mối đe dọa nào đó từ bên ngoài, nhất là khi được kết hoặc với các chi dưới. Nếu ai đó ném một vật vào người chúng ta thì theo bản năng, cánh tay của chúng ta sẽ giơ lên để chặn vật đó lại một cách chính xác. Trong việc bảo vệ chúng ta, hai cánh tay, giống như đôi chân và bàn chân, sẽ phản xạ nhạy bén và chủ động đến mức chúng ta sẽ giơ lên ngay cả khi điều đó không hợp lý hoặc kém khôn ngoan. Trong công việc của mình ở FBI, tôi đã chứng kiến nhiều người bị bắn vào cánh tay khi sử dụng các chi trên để cố gắng bảo vệ mình không bị trúng đạn. Bộ phận não tư duy sẽ nhận ra rằng chúng ta không thể chặn được viên đạn chỉ bằng một cánh tay, nhưng não rìa vẫn sẽ điều khiển cánh tay của chúng ta đưa lên và chặn chính xác một viên đạn đang lao tới với tốc độ 900 feet (khoảng 270m) một giây. Trong khoa học pháp y, những vết thương đó được gọi là *những chấn thương do tự vệ.*

Mỗi lần cánh tay bạn bị va đập (đặc biệt khi bạn va phải vật sắc nhọn), hãy nghĩ xem nó vừa mới bảo vệ thân thể bạn khỏi một tai họa chết người như thế nào. Một lần, trong một cơn mưa giông ở Florida, khi tôi đang cầm ô che đầu thì góc nhọn ở cánh cửa xe ôtô của tôi đã bật trở lại và đập vào một bên người tôi, làm gãy một xương sườn bên trái (vốn không được cánh tay che chắn vì tôi đang cầm ô ở tay đó). Kể từ lần ấy, tôi đã có một kỷ niệm "đau đớn", nó luôn nhắc nhở tôi phải trân trọng cánh tay mình và cách mà cánh tay bảo vệ tôi.

Do hai cánh tay – cũng giống như bàn chân – được tạo ra để hỗ trợ cho sự sinh tồn của chúng ta nên chúng có thể được xem là bộ phận tiết lộ những tình cảm hoặc ý định thật. Vì thế, không giống với khuôn mặt là bộ phận hay thay đổi và có khả năng đánh lừa, các chi trên cung cấp những tín hiệu phi ngôn từ đáng tin cậy – những tín hiệu phản ánh chính xác hơn những suy nghĩ, cảm xúc hoặc ý định của chúng ta cũng như những người

xung quanh mình. Trong chương này, chúng ta sẽ tìm hiểu ý nghĩa của một số động tác phổ biến nhất của cánh tay.

Những hành vi phi ngôn từ quan trọng liên quan đến cánh tay

Những động tác của cánh tay liên quan đến trọng lực

Mức độ cử động của cánh tay là dấu hiệu quan trọng và chính xác cho thấy thái độ và tình cảm của chúng ta. Những động tác này có thể được sắp xếp từ lạnh lùng (bị kiềm chế và co rụt lại) cho đến hân hoan (không bị kiềm chế và thoải mái). Khi chúng ta hạnh phúc và hài lòng, cánh tay sẽ cử động tự do, thậm chí còn trông khá vui mắt. Bạn hãy quan sát những đứa trẻ đang chơi đùa. Cánh tay của chúng cử động một cách dễ dàng trong khi chúng nói chuyện với nhau. Bạn sẽ nhìn thấy chúng thực hiện các động tác như chỉ trỏ, khoa tay múa chân, cầm nắm, nhấc, ôm và vẫy.

Khung 27: "Hãy giơ bàn tay của bạn lên không trung!"

Để bắt người khác giơ tay lên, bạn không cần phải dùng súng. Bạn hãy làm cho họ cảm thấy vui vẻ, họ sẽ tự động làm điều đó. Trên thực tế, có lẽ người ta sẽ vừa giơ bàn tay lên cao lại vừa cảm thấy rất bực mình chỉ vào một thời điểm *duy nhất* là bị cướp giữa đường. Bạn hãy nghĩ đến việc các vận động viên nhảy lên cao và vỗ tay sau mỗi lần chơi thành công; hãy quan sát những cổ động viên bóng đá giơ cánh tay lên trời sau khi đội nhà ghi bàn thắng. Các động tác chống lại trọng lực của cánh tay là một phản ứng thường gặp trước niềm vui sướng và sự kiện gây phấn khích. Dù ở Brazil, Belize, Bỉ hoặc Botswana, động tác vẫy tay vẫn là một biểu hiện thật sự phổ biến cho biết chúng ta cảm thấy hân hoan đến mức nào.

Khi vui vẻ, chúng ta không hạn chế các cử động của cánh tay; thực ra, chúng ta có xu hướng tự nhiên là chống lại trọng lực và đưa cánh tay lên cao quá đầu (xem khung 27). Khi mọi người thực sự tràn trề sinh lực và hạnh phúc, cánh tay của họ sẽ thực hiện động tác chống lại trọng lực. Như đã đề cập ở chương trước, các hành vi chống lại trọng lực có liên quan đến những cảm xúc tích cực. Khi một người cảm thấy thoải mái hoặc tự tin, anh ta sẽ vung vẩy cánh tay một cách dứt khoát, chẳng hạn trong lúc đang bước đi.

Chính những người có cảm giác bất an thường kiếm chế cánh tay của mình theo tiềm thức, dường như họ không thể chống lại sức nặng của trọng lực.

Hãy nói thẳng với một đồng nghiệp về một sai lầm nghiêm trọng và phải trả giá đắt mà cô ta vừa phạm phải trong công việc, bạn sẽ thấy hai vai và cánh tay của cô ta hạ thấp và buông thõng xuống. Bạn đã bao giờ có "cảm giác gục xuống" như vậy chưa? Đây là phản ứng của não rìa trước một sự việc tiêu cực. Các cảm xúc tiêu cực khiến cơ thể ta hạ thấp xuống. Những phản ứng này của não rìa không chỉ trung thực mà còn diễn ra trong khoảng thời gian khá lâu. Chúng ta nhảy cẫng lên và giơ cánh tay lên không trung vào khoảnh khắc bàn thắng được ghi, nhưng chúng ta sẽ hạ đôi vai xuống và buông thõng cánh tay khi bị trọng tài phạt vì phạm luật. Những hành vi có liên quan đến trọng lực vừa nêu, chuyển tải các cảm xúc một cách chính xác và vào đúng thời điểm chúng ta bị tác động. Hơn nữa, các hành vi này cũng rất dễ lan truyền, dù chúng ta đang ở sân vận động xem bóng đá, đang dự một buổi hòa nhạc thưởng thức nhạc rock hay dự một buổi họp mặt những bạn bè thân thiết.

Động tác rụt cánh tay lại

Khi lo lắng hoặc sợ hãi, chúng ta rụt cánh tay mình lại. Thực ra, khi chúng ta bị thương, bị đe dọa, lăng mạ hoặc lo lắng, cánh tay thường rụt ngay về bên hông hoặc bắt chéo ngang ngực. Đây là một "chiến thuật" sinh tồn có tác dụng bảo vệ một người khi họ thấy một mối nguy hiểm thực sự hoặc mối nguy hiểm mà mình đã linh cảm. Chẳng hạn, khi lo lắng cho đứa con trong lúc nó đang chơi với những đứa trẻ thô lỗ hơn, thông thường người mẹ sẽ khoanh tay và gập cánh tay ngang bụng. Cô ta muốn can thiệp nhưng vẫn đứng bên ngoài và kiềm chế bản thân bằng cách giữ lấy cánh tay của mình, hy vọng bọn trẻ sẽ chơi đùa mà không bị thương tích.

Khi hai người đang tranh cãi, có thể họ đều *có hành vi rụt cánh tay lại* – một hành vi có khả năng che chở cơ thể rất hiệu quả mà cả hai đều có thể nhận thức được. Động tác kiềm chế này có ý nghĩa sinh tồn, nó bảo vệ cơ thể khi đang ở tư thế không khiêu khích.

Thực ra, họ đang kiềm chế bản thân, bởi động tác dang rộng cánh tay có thể được hiểu là họ muốn đánh nhau hoặc làm cho đối phương bị thương – điều này tất sẽ dẫn đến ẩu đả.

Việc tự kiềm chế không chỉ giúp ta dàn xếp được mối quan hệ với những người khác mà còn giúp ta an ủi bản thân khi có nhu cầu. Chẳng hạn, khi thân trên và cánh tay bị đau hoặc bị thương, chúng ta thường cố gắng hạn chế cử động cánh tay để đỡ đau hoặc để tự xoa dịu. Chúng ta có thể rụt hai cánh tay về phía vùng bị đau của cơ thể. Nếu bạn từng trải qua một cơn đau ruột dữ dội, bạn sẽ gần như rút cánh tay về phía bụng để xoa dịu cơn đau. Vào những lúc như vậy, hai cánh tay không dịch chuyển ra phía ngoài bởi hệ não rìa đòi hỏi chúng ta phải chú ý đến nhu cầu của chúng ta – nhu cầu quan tâm đến bản thân trước đã.

Sự hạn chế cử động của cánh tay

Sự hạn chế các cử động của cánh tay (hay còn gọi là *sự bất động của cánh tay*), đặc biệt khi điều này xuất hiện ở trẻ em, đôi khi có thể ẩn chứa những thông điệp đáng sợ hơn. Khi nghiên cứu những dấu hiệu cho thấy sự ngược đãi trẻ em, tôi đã rút ra kinh nghiệm sau: những đứa trẻ này sẽ hạn chế các cử động của cánh tay khi có mặt những người cha, người mẹ ngược đãi chúng hoặc những kẻ nguy hiểm khác. Điều này giúp bản năng sinh tồn trở nên hoàn thiện, bởi tất cả các loài động vật, đặc biệt là thú ăn thịt, thường chú ý đến những mục tiêu chuyển động. Theo bản năng, đứa trẻ bị ngược đãi biết rằng nó càng cử động thì càng có khả năng bị chú ý và sẽ có nguy cơ trở thành mục tiêu của kẻ ngược đãi. Vì thế, theo bản năng, hệ não rìa của đứa trẻ đó sẽ tự điều chỉnh để đảm bảo rằng hai cánh tay của nó không thu hút sự chú ý. Hành vi bất động này có thể cảnh báo những người lớn có trách nhiệm (dù đó là thầy cô giáo, hàng xóm, họ hàng hay bạn bè) rằng một đứa trẻ có thể là nạn nhân của sự ngược đãi (xem hình 28).

Có lẽ tôi không thể gạt bỏ khỏi người, thói quen hay điều tra của một nhân viên FBI. Tuy nhiên, khi nhìn thấy những đứa trẻ trên sân chơi, tôi luôn liếc nhìn cánh tay của chúng để xem có vết thâm tím hay vết thương nào không. Thật đáng buồn là có quá nhiều vụ ngược đãi trẻ em trên thế giới, và trong thời gian được đào tạo, tôi đã được hướng dẫn

cách tìm kiếm những dấu hiệu của sự thờ ơ và ngược đãi đối với trẻ em và những người khác. Không chỉ xuất phát từ nghề nghiệp của mình – một người thi hành luật – mà còn xuất phát từ những năm tháng làm người cha trong gia đình, tôi biết những vết

Khung 28: Những người bảo vệ trẻ em có ở khắp nơi

Để tập thể dục, tôi thường đi bơi ở một bể bơi gần nhà. Cách đây nhiều năm, tôi có biết một bé gái. Trong khi tỏ ra hòa đồng và nói chuyện thoải mái với mọi người, cô bé thường tự rụt cánh tay lại mỗi khi mẹ nó có mặt ở đó. Tôi đã chú ý đến phản ứng này trong nhiều ngày. Ngoài ra, tôi còn để ý thấy người mẹ thường xuyên nói với cô con gái bằng những lời lạnh lùng, cay độc và mang tính thóa mạ. Tôi đã tận mắt chứng kiến người mẹ đó thường có những hành vi thô bạo đối với con gái thay vì nhẹ nhàng khi tiếp xúc với thân thể cô bé; điều này rất đáng lo ngại tuy chưa đến mức bị xem là phạm tội. Vào ngày cuối cùng gặp cô bé, tôi để ý đến vài vết thâm tím ngay phía trên khuỷu tay của bé, ở mặt trong của cánh tay (phần cánh tay hướng vào thân trên khi cánh tay buông xuống bình thường ở bên hông). Lúc này, tôi không thể giữ kín mối nghi ngờ được nữa.

Tôi báo cho các nhân viên của bể bơi rằng tôi nghi ngờ có trẻ em bị ngược đãi và yêu cầu họ để mắt đến cô bé. Một nhân viên bảo với tôi rằng đó là đứa trẻ "cần được hỗ trợ đặc biệt", và những vết thâm tím xuất hiện có lẽ là do cô bé không vâng lời. Tôi cảm thấy người ta đang lơ đi những điều mà tôi lo ngại, vì vậy tôi đã đến gặp giám đốc khu bể bơi và trình bày những lo lắng của mình. Tôi đã giải thích rằng những vết thương do tự vệ khi ngã sẽ không xuất hiện ở mặt trong của bắp tay mà xuất hiện ở khuỷu tay hoặc mặt ngoài của cánh tay. Ngoài ra, tôi còn biết rằng không phải ngẫu nhiên mà đứa trẻ này trông như một người máy mỗi khi mẹ nó đến gần. Tôi đã cảm thấy nhẹ nhõm khi biết rằng vấn đề này sau đó đã được kiến nghị lên các nhà chức trách (sau khi những người khác ở bể bơi cũng quan sát thấy những điều tương tự).
Hãy cho phép tôi đề cập đến một vấn đề rất quan trọng. Nếu bạn là những ông bố bà mẹ, thầy cô giáo, người hướng dẫn học sinh khi đi cắm trại hoặc giám thị, và bạn bắt gặp những đứa trẻ có sự thay đổi rất mạnh mẽ hoặc có hành vi kiềm chế cánh tay khi ở gần cha mẹ chúng hoặc những người lớn khác, thì ít nhất bạn cũng nên quan tâm và quan sát kỹ lưỡng hơn. Việc ngừng các cử động của cánh tay là một phần của phản ứng bất động do hệ não rìa điều khiển. Đối với đứa trẻ bị ngược đãi thì hành vi thích nghi này có thể mang ý nghĩa sống còn.

thâm tím do bị ngã hoặc va đập trông như thế nào và xuất hiện ở vị trí nào trên cơ thể. Những vết thâm tím do bị ngược đãi sẽ không giống như vậy. Vị trí và hình dáng của chúng sẽ khác, và những sự khác biệt này đều có thể phát hiện dưới con mắt của nhà chuyên môn.

Như đã trình bày ở chương trước, loài người sử dụng cánh tay của mình để tự vệ, đây là một phản ứng của não rìa mà chúng ta có thể đoán trước được. Do trẻ em sử dụng cánh tay để che chắn cơ thể như một phương tiện phòng vệ chủ yếu (người lớn có thể sử dụng các đồ vật), nên khi cánh tay đứa trẻ có vết thâm tím, các ông bố bà mẹ hay ngược đãi con cái sẽ vin vào vào lý do đầu tiên là chúng bị ngã. Khi tóm lấy con mình một cách thô bạo theo cách này, họ sẽ để lại những dấu vết ở mặt trong của cánh tay đứa trẻ. Đặc biệt, nếu họ lắc con mình ở tư thế này, vết thâm tím sẽ có màu sẫm hơn (do tay bị bóp mạnh hơn) và có hình dáng to hơn của bàn tay người lớn hoặc có hình dáng bị kéo dài của ngón tay cái hoặc những ngón tay khác.

Trong khi các bác sĩ và những nhân viên bảo vệ an ninh trật tự nơi công cộng hàng ngày luôn nhìn thấy những vết thâm tím như vậy ở những nạn nhân nhỏ tuổi hoặc các bệnh nhân, thì nhiều người trong chúng ta lại không nhận biết được sự phổ biến hoặc ý nghĩa của chúng. Nếu học được cách quan sát trẻ em một cách kỹ lưỡng và tìm kiếm những dấu hiệu rõ ràng cho thấy sự ngược đãi, thì tất cả chúng ta đều có thể góp phần bảo vệ những đứa trẻ vô tội. Khi đề cập đến điều này, tôi không cố gắng khiến các bạn trở nên hoang tưởng hoặc nghi ngờ một cách vô lý, tôi chỉ muốn các bạn ý thức được điều đó mà thôi. Nếu tất cả những người lớn có trách nhiệm càng hiểu biết về hình dáng của các chấn thương do tự vệ cũng như các vết thương khác ở trẻ em do bị ngược đãi, và nếu chúng ta càng để ý quan sát các vết thương đó thì con cái chúng ta sẽ càng được an toàn.

Khung 29: Sơ hở của những kẻ cắp giả làm khách mua hàng

Cách đây hơn 35 năm, tôi đã đúc kết được một trong những kinh nghiệm đầu tiên về hành vi kiềm chế cánh tay tại một cửa hàng sách – nơi tôi được thuê để phát hiện

những kẻ cắp giả làm khách mua hàng. Từ một vị trí cao phía trên quầy bán hàng, tôi nhanh chóng nhận ra rằng việc phát hiện những tên tội phạm này là khá dễ dàng. Một khi hiểu được ngôn ngữ cơ thể thông thường của những kẻ cắp giả làm khách mua hàng, tôi có thể nhận ra chúng hàng ngày (và thật đáng ngạc nhiên là tôi có thể nhận ra chúng ngay cả khi chúng mới bước chân vào cửa). Thứ nhất, chúng có xu hướng sử dụng các cử động của cánh tay ít hơn những người mua hàng bình thường. Dường như chúng đang cố gắng biến mình thành những mục tiêu nhỏ bé khi đi quanh cửa hàng. Tuy nhiên, việc không sử dụng các cử động của cánh tay lại thật sự khiến chúng nổi bật và dễ bị phát hiện hơn. Điều này đủ cho phép tôi tập trung chú ý đến chúng nhiều hơn khi chúng định giở những mánh khóe trộm cắp ra.

Chúng ta muốn chúng được hạnh phúc và đung đưa cánh tay một cách vui vẻ chứ không phải rụt cánh tay lại vì sợ hãi.

Hành vi rụt cánh tay lại không chỉ xuất hiện ở trẻ em. Chúng ta còn có thể bắt gặp nó ở người lớn vì nhiều lý do khắc nhau (xem khung 29).

Tôi có một người bạn làm thanh tra hải quan ở Yuma, bang Arizona. Anh kể với tôi rằng một trong những điều anh lưu ý ở cửa khẩu là cách người ta cầm túi xách và ví khi đặt chân vào biên giới nước Mỹ. Một người lo lắng về những hàng hóa trong túi xách của mình (cho dù vì giá trị của món hàng hay vì đó là hàng lậu) thường cầm chiếc túi chặt hơn, nhất là khi cô ta đến gần bàn của nhân viên hải quan. Chúng ta không chỉ dùng cánh tay để bảo vệ thật cẩn thận những đồ vật quan trọng mà còn dùng nó để bảo vệ những thứ ta không muốn người khác chú ý đến.

Sử dụng các tín hiệu của cánh tay để đánh giá tâm trạng hoặc cảm xúc

Nếu bạn xác định được đầy đủ các hành vi chuẩn mực thường thấy bằng cách quan sát các hành vi của cánh tay ở một người nào đó trong một khoảng thời gian, bạn có thể phát hiện được cảm xúc của anh ta khi dựa vào các động tác của cánh tay. Chẳng hạn, các cử động của cánh tay có thể cho bạn biết một người đang cảm thấy thế nào khi từ công ty trở về nhà. Sau một ngày làm việc vất vả hoặc khi cảm thấy chán nản hay buồn bã, người

ta sẽ buông hai cánh tay xuống bên hông và hạ thấp đôi vai. Nếu được trang bị kiến thức này, bạn có thể an ủi họ và giúp họ phục hồi sức khỏe sau một ngày mệt nhọc. Ngược lại, hãy quan sát những người đang đoàn tụ sau một thời gian dài xa cách. Họ cầm lấy những cánh tay của nhau – những cánh tay đang chìa ra – ngay lập tức. Hành động này có một ý nghĩa rất rõ ràng: "Hãy đến đây nào, tôi muốn ôm bạn!". Hình ảnh đẹp đẽ đó khiến chúng ta nhớ lại những lúc cha mẹ âu yếm nắm lấy cánh tay chúng ta và chúng ta cũng đáp lại bằng cử chỉ như vậy. Cánh tay của chúng ta vươn ra, chống lại trọng lực và để lộ toàn bộ cơ thể, bởi những cảm xúc của chúng ta là những cảm xúc thật sự tích cực.

Điều gì sẽ xảy ra với các cử động của cánh tay khi chúng ta thực sự không có những cảm xúc tích cực? Cách đây nhiều năm, khi con gái tôi còn nhỏ, chúng tôi đã dự một cuộc họp mặt gia đình. Khi một người họ hàng bước đến chỗ tôi, thay vì đưa cánh tay thẳng ra thì tôi chỉ dang cẳng tay ra, còn bắp tay thì ép sát vào hai bên sườn. Điều thú vị là con gái tôi cũng chiều chỉnh cánh tay của nó như vậy khi người họ hàng này đưa tay ra để ôm nó. Theo tiềm thức, tôi đã gửi đi thông điệp rằng mình chào đón người này nhưng lại không hứng thú cho lắm khi gặp chị ta. Con gái tôi đáp lại cử chỉ tương tự, và sau đó nó nói với tôi rằng nó cũng không thích người họ hàng này. Cho dù những cảm xúc của con gái tôi là có căn cứ hay do nó nhận thấy điều đó qua thái độ của tôi đối với người họ hàng này thì theo tiềm thức, cả tôi và con gái đều thể hiện cảm xúc thật sự của mình bằng cách không dang rộng hoàn toàn hai cánh tay.

Các hành vi của cánh tay cũng giúp chuyển tải những thông điệp hàng ngày như: "chào", "xin chào", "hãy đến đây nào", "tôi không biết", "ở đằng kia", "dưới đây", "trên đó", "dừng lại", "quay lại", "hãy đi khuất mắt tôi" và "tôi không thể tin vào điều vừa mới xảy ra!". Người ta có thể hiểu nhiều cử chỉ trong số này ở bất cứ nơi nào trên thế giới và thường sử dụng chúng để vượt qua những rào cản về ngôn ngữ. Trong số các cử chỉ liên quan đến cánh tay, cũng có nhiều cử chỉ thô tục, một số cử chỉ mang đặc trưng riêng tùy từng nền văn hóa, những cử chỉ còn lại thì rất phổ biến.

Những tín hiệu của cánh tay thể hiện sự xa cách

Có một số hành vi của cánh tay truyền đi thông điệp: "Đừng lại gần tôi, đừng chạm vào tôi!". Chẳng hạn, bạn hãy quan sát một số giáo sư đại học, bác sĩ hay luật sư khi họ đi ở hành lang; ngoài ra, bạn hãy nhìn nữ hoàng Anh hay phu quân của bà – ông hoàng Philip. Khi người ta chắp tay sau lưng thì trước tiên họ muốn nói: "Tôi là người có địa vị cao". Thứ hai, họ đang gửi đi thông điệp: "Xin đừng đến gần tôi, tôi không muốn bị chạm vào". Người ta thường hiểu nhầm hành vi này chỉ là tư thế đăm chiêu hoặc đang suy ngẫm, nhưng thật ra nó không mang ý nghĩa như vậy (trừ phi bạn bắt gặp nó ở một người đang nghiên cứu một bức tranh ở viện bảo tàng chẳng hạn). Chắp tay sau lưng là một tín hiệu rõ ràng mang hàm ý: "Đừng đến gần, tôi không muốn nói chuyện với anh" (xem hình 39). Thông điệp trên có thể được những người lớn chuyển cho nhau và gửi tới trẻ em – thậm chí những con vật nuôi, chúng nhạy cảm đối với những cử chỉ thể hiện thái độ xa cách này của cánh tay (xem khung 30). Thử hình dung một đứa trẻ sẽ cô đơn đến mức nào nếu nó lớn lên trong một gia đình mà mỗi khi nó khao khát được ôm ấp thì mẹ nó lại rụt hai cánh tay ra sau lưng. Điều đáng tiếc là những thông điệp phi ngôn từ như vậy



Hình 39 – Hành vi chắp tay sau lưng có nghĩa là "đừng đến gần tôi", đôi khi nó còn được gọi là "tư thế vương giả". Bạn sẽ thấy những người trong hoàng gia sử dụng hành vi này để giữ khoảng cách với mọi người.

thường có những ảnh hưởng lâu dài đến đứa trẻ; giống như những biểu hiện khác của sự thờ ơ và ngược đãi, các thông điệp nêu trên sau này sẽ luôn được đứa trẻ làm theo và truyền lại cho thế hệ tiếp theo.

Chúng ta cảm thấy buồn lòng khi bị khước từ sự đụng chạm. Khi một đôi nam nữ bước đi bên nhau và một người chắp cánh tay sau lưng thì điều này có nghĩa là họ đang kiềm chế bản thân. Dĩ nhiên, hành vi này không phản ánh sự gần gũi hay thân mật. Bạn

hãy để ý xem mình cảm thấy thế nào khi đưa cánh tay ra để bắt tay ai đó nhưng anh ta không đáp lại. Khi đưa tay ra để chạm vào người khác mà không được đáp lại, chúng ta sẽ cảm thấy bị hắt hủi và thất vọng.

Khung 30: Vật nuôi cũng nổi giận

Những người huấn luyện động vật nói với tôi rằng những chú chó không thể chịu đựng được khi con người tránh nhìn và ôm chúng. Về bản chất, hành vi của chúng ta đang gửi đến chú chó một thông điệp rằng: "Tao sẽ không chạm vào mày đâu!". Nếu bạn có nuôi một con chó, hãy thử làm thí nghiệm này; bạn hãy đứng trước chú chó, duỗi hai cánh tay và bàn tay về phía trước nhưng đừng chạm vào nó. Sau đó, hãy rút hai cánh tay ra sau lưng và theo dõi xem điều gì sẽ xảy ra. Tôi nghĩ bạn sẽ thấy chú chó của mình phản ứng một cách tiêu cực.

Một nghiên cứu khoa học được tiến hành trên quy mô lớn đã chỉ ra rằng sự đụng chạm rất quan trọng đối với sức khỏe con người. Người ta cho rằng sức khỏe, tâm trạng, sự phát triển trí tuệ và thậm chí tuổi thọ bị ảnh hưởng bởi số lần chúng ta chạm vào người khác và tần suất của sự đụng chạm tích cực (Knapp & Hall, 2002, 290-301). Tất cả chúng ta đều đã đọc những nghiên cứu cho thấy chỉ cần vuốt ve một chút chó cũng khiến nhịp tim của của một người giảm xuống và cử chỉ này có tác dụng như một liều thuốc giảm đau. Có lẽ điều này đúng bởi các con vật nuôi thường mang đến cho chúng ta tình yêu thương vô điều kiện đến mức chúng ta không bao giờ phải lo lắng về việc đáp lại.

Là một giống loài, chúng ta đã biết cách sử dụng hành vi đụng chạm như một chiếc phong vũ biểu để đo cảm xúc của mình. Chúng ta đưa tay về phía những vật mình thực sự thích và giữ khoảng cách với những vật mình không thích. Nếu đưa cho ai đó một miếng tã lót bẩn để vứt đi, bạn sẽ thấy phản ứng xảy ra ngay tức khắc là người đó dùng rất ít ngón tay (càng ít càng tốt) để cầm nó và giữ cho cánh tay xa cơ thể. Chẳng ai dạy ta làm điều đó. Thế nhưng tất cả chúng ta đều làm được bởi não rìa đã hạn chế sự tiếp xúc với các đồ vật gây khó chịu, mất vệ sinh hoặc nguy hiểm đối với chúng ta.

Hiện tượng *giữ khoảng cách* này không chỉ xuất hiện khi chúng ta tiếp xúc với những vật mình không thích mà còn xuất hiện khi ta ở gần những người mà mình không

ưa. Cánh tay chúng ta sẽ đóng vai trò như rào chắn hoặc bộ máy che chắn (giống như động tác truy cản tiền đạo đối phương trong môn túc cầu) để bảo vệ và/hoặc giữ cho chúng ta tránh xa mối đe dọa hoặc bất cứ điều gì ta cho là tiêu cực trong cuộc sống của mình. Bạn có thể biết được nhiều điều về cảm xúc của một người đối với ai đó hoặc vật gì đó bằng cách để ý xem cánh tay họ đưa về phía hay cách xa đối tượng, đồ vật đó. Hãy quan sát những người ở sân bay hoặc trên một vỉa hè đông đúc và để ý xem họ sử dụng cách tay như thế nào để tự vệ hoặc ngăn người khác đến quá gần mình khi đang len lỏi qua đám đông. Sau đó, hãy để ý xem, những người mà bạn đang tiếp xúc chào bạn như thế nào trong những tình huống xã giao hoặc công việc. Tôi nghĩ bạn sẽ bắt đầu nhận ra rằng câu nói "hãy giữ khoảng cách với mọi người" thực sự có ý nghĩa và mang tính thực tế.

Những động tác lấn chiếm không gian của cánh tay

Ngoài việc được sử dụng để tự vệ hoặc giữ khoảng cách với người khác, hai cánh tay còn có thể được sử dụng để xác lập không gian. Thật vậy, khi viết chương này, tôi đang ngồi trên máy bay của hãng hàng không Canada để đến Calgary. Cạnh tôi là một vị khách ngồi trên chuyến bay. Có lúc dường như tôi đã thất bại; tôi chỉ sở hữu một góc nhỏ ở tay ghế, còn anh ta chiếm hết phần còn lại – nghĩa là toàn bộ phần không gian bên trái của tôi. Tất cả những gì tôi có thể làm là tựa người vào cửa sổ. Cuối cùng, tôi đã quyết định không cố giành thêm bất cứ một khoảng không gian nào, vì thế anh ta đã thành công còn tôi thất bại. Nhưng ít nhất tôi cũng đã có được một ví dụ cho cuốn sách này từ hành vi lấn chiếm không gian của anh ta. Hằng ngày, tất cả chúng ta đều gặp những rắc rối như vậy trong thang máy, ở cửa ra vào hoặc trong lớp học. Cuối cùng, nếu không có sự điều chỉnh hoặc dàn xếp, một số người sẽ bỏ cuộc và trở thành "kẻ thua cuộc". Tất nhiên là không ai thích cảm giác này cả.

Bạn cũng sẽ nhìn thấy những động tác chiếm không gian ở phòng họp ban giám đốc hoặc các phòng họp khác. Tại đây, một người sẽ trải rộng tập tài liệu của mình và dùng khuỷu tay chiếm diện tích đáng kể của bàn họp, ở những vị trí thuộc không gian của

người khác. Theo Edward Hall, về bản chất không gian chính là sức mạnh (Hall,1969; Knapp & Hall,2002,158-164). Phần không gian giành được có thể tạo ra những ảnh hưởng rất mạnh mẽ và tiêu cực (vừa ngắn hạn vừa dài hạn) và kết quả là xung đột có thể xảy ra từ mức độ nhẹ đến nghiêm trọng. Những cuộc tranh giành không gian bao gồm nhiều khía cạnh, từ vấn đề trên tàu điện ngầm đông đúc cho đến cuộc chiến giữa Argentina và Anh để tranh giành đảo FalkLand(Knapp & Hall,2002,157-159). Lúc này tôi đang ngồi đây sau khi bay đến Calgary được vài tháng; và khi biên tập chương này, tôi vẫn có thể cảm nhận được sự khó chịu mà mình đã trải qua lúc người ngồi lấn chỗ tay ghế. Rõ ràng, những biểu hiện xâm phạm không gian rất quan trọng đối với chúng ta, và khi ta lấn chiếm không gian của người khác, cánh tay giúp ta khẳng định quyền lực của mình trước họ.

Bạn thử để ý xem những người tự tin hoặc có địa vị cao sẽ sử dụng hai cánh tay như thế nào để chiếm nhiều không gian hơn những người kém tự tin, có địa vị thấp. Chẳng hạn, một người đàn ông đầy quyền lực có thể đặt cánh tay quanh thành ghế để mọi người biết rằng đây là lãnh địa của anh ta; hoặc trong lần hẹn hò đầu tiên, anh ta có thể tự tin quàng cánh tay qua vai một người phụ nữ như thể cô ấy thuộc về mình. Ngoài ra, khi đề cập đến "phép tắc ngồi ở bàn ăn", bạn nên biết rằng thông thường, người có địa vị cao sẽ chiếm nhiều không gian (càng nhiều càng tốt) ngay khi vừa ngồi xuống họ dang rộng hai cánh tay hoặc trải rộng đồ đạc của mình (cặp tài liệu, ví, giấy tờ) trên mặt bàn. Nếu bạn là nhân viên mới của công tin hãy quan sát những người này-họ sử dụng vật dụng cá nhân (sổ sách, lịch) hoặc sử dụng cánh tay mình chiếm những phần không gian lớn hơn hầu hết mọi người. Ngay cả trên bàn họp, không gian cũng tương đương địa vị và quyền lực. Vì vậy, bạn hãy quan sát hành vi phi ngôn từ này và sử dụng nó đánh giá vị trí mà họ tạo ra trong mắt bạn. Ngoài ra, những người đặt khuỷu tay tựa vào thắt lưng và đặt cánh tay giữa hai chân còn gửi đi thông điệp rằng họ là người yếu đuối hoặc thiếu tự tin.

Hai tay chống nạnh

Hai tay chống nạnh là hành vi xâm chiếm không gian được sử dụng để khẳng định vị thế và tạo ra một hình ảnh uy quyền. Hành vi phi ngôn từ này được thực hiện khi một người dang rộng cả hai cánh tay theo hình chữ V và đặt hai bàn tay bên hông (ngón tay chĩa ra phía sau). Bạn hãy quan sát các sĩ quan cảnh sát hoặc quân nhân trong lực lượng vũ trang khi họ đang nói chuyện với nhau, gần như họ luôn có tư thế hai tay chống nạnh. Mặc dù hành vi này là một phần của quá trình huấn luyện để thể hiện tác phong quyền quy, nhưng nó lại không có lợi trong lĩnh vực kinh doanh. Các quân nhân sau khi rời khỏi quân ngũ bước vào lĩnh vực kinh doanh sẽ nhận được lời khuyên chân thành rằng hãy làm dịu đi hình ảnh đó để trong họ không quá trịnh thượng dưới mắt những người xung quanh (xem hình 40). Thông thường, việc sử dụng hạn chế động tác chống nạnh có thể cải thiện được tác phong quân đội nêu trên-tác phong thường khiến giới dân sự cảm thấy khó chịu (xem khung 31).

Đối với phụ nữ, động tác chống nạnh có thể mang lại lợi ích rất thiết thực. Tôi đã dạy những nữ nhân viên quản trị rằng đây là một hành vi phi ngôn ngữ rất mạnh mẽ. Mà họ có thể sử dụng khi đối mặt với những người đàn ông trong phòng họp ban giám đốc. Đó là biện pháp hiệu quả đối với bất cứ ai (đặc biệt là phụ nữ) để thể hiện rằng mình không dễ thỏa hiệp, rằng mình tự tin và không dễ bắt nạt. Rất nhiều phụ nữ trẻ đến công sở và bị một số người đàn ông bắt nạt thông qua hành vi phi ngôn từ, những người đàn ông này cứ khăng



Hình 40 - Hai tay chống nạnh là một hành vi mạnh mẽ nhằm khẳng định không gian. Hành vi này được sử dụng để xác lập vị thế hoặc để thông báo giữa mọi người đang có vấn đề.

khăng đòi nói chuyện với họ trong tư thế chống nạnh để thể hiện kiểm soát về không gian (xem hình 41). Bắt chước động tác này (hoặc thực hiện nó trước) sẽ tạo thế bình đẳng cho những người phụ nữ nào không muốn sử dụng các biện pháp khác để thể hiện sự quyết đoán. Hành vi chống nạnh-hành vi khẳng định không gian-là một cách hiệu quả để gửi thông điệp rằng họ có "vấn đề", "mọi chuyện không ổn" hoặc "tôi không dễ thỏa hiệp" (Morris,1985,195).

Ngoài động tác chống nạnh thông thường (thường được thực hiện với hai bàn tay đặt hai bên hông và ngón cái chĩa ra phía sau), còn có

Khung 31:Hành vi chống nạnh không đúng của cảnh sát

Những ai còn nghi ngờ sức mạnh của ngôn ngữ không lời và ảnh hưởng của nó đến hành vi người khác có lẽ muốn tìm hiểu điều này: chuyện gì xảy ra khi cảnh sát thực hiện hành vi chống nạnh không đúng lúc. Có những tình huống mà việc sử dụng hành vi này không chỉ làm hỏng công việc của sĩ quan cảnh sát mà còn gây nguy hiểm cho tính mạng của họ.

Theo tiềm thức, chống nạnh là một động tác thể hiện quyền lực mạnh mẽ và vị thế cũng như khẳng định không gian. Trong những vụ bạo hành gia đình, nếu sĩ quan cảnh sát thể hiện động tác này thì nó thường khiến các thành viên khác có cảm xúc tiêu cực và có thể khiến tình hình trở nên nghiêm trọng. Điều này đặc biệt đúng nếu sĩ quan đó thực hiện động tác ở cửa ra vào, chặn lối ra của người chủ nhà. Động tác khẳng định không gian như chống nạnh có thể khiến người khác nổi cơn thịnh nộ, bởi "ngôi nhà của mỗi người là một tòa lâu đài của họ" và không có "ông vua" nào muốn người ngoài kiểm soát nơi ở của mình.

Một tình huống khác cũng tiềm ẩn nguy hiểm là việc các sĩ quan trẻ tuổi sử dụng động tác chống nạnh. Những người này vừa thôi đảm nhiệm các công việc điều tra thường lệ để chuyển sang hoạt đông "chìm". Khi những người mới vào nghề cảnh sát "chìm", bước chân vào nơi nào đó lần đầu tiên, chẳng hạn như một quán bar mà mình định xâm nhập, có lẽ họ sẽ đứng với tư thế hai tay chống nạnh. Điều này có thể thành thói quen của họ, trong khi đó, những nơi này hoàn toàn không phù hợp để họ thể hiện uy thế trước những người mà họ không biết rõ. Do vô ý, họ bộc lộ là "cớm" hay cảnh sát "chìm". Việc thẩm vấn nhiều tội phạm đã khẳng định rằng hành vi sử dụng cánh tay để khẳng định không gian là một trong những dấu hiệu mà chúng tìm kiếm để phát hiện những cảnh sát "chìm". Ngoại trừ những người có quyền lực thì đa số người dân hiếm khi đứng ở tư thế chống nạnh. Tôi luôn nhắc nhở các sĩ quan phụ trách công tác đào tạo và các sĩ quan giám sát phải chú ý đến điều này, đồng thời phải đảm bảo rằng những cảnh sát "chìm" đã bỏ được thói quen nói trên để không tự tiết lộ mình và đặt mình vào tình trạng nguy hiểm.

một động tác chống nạnh khác trong đó người thực hiện đặt hai bàn tay lên hông nhưng ngón cái chĩa ra phía trước (xem hình 41 và 42). Chúng ta thường bắt gặp tư thế này ở những người tò mò nhưng có tâm trạng lo lắng. Họ có thể tiếp cận tình huống trong tư thế chống nạnh khác thường này (hai bàn tay đặt bên hông ngón cái chỉa ra về phía trước, khuỷu tay chĩa ra ngoài).



Hình 41 - Phụ nữ thường thực hiện động tác chống nạnh ít hơn nam giới. Bạn hãy để ý vị trí của ngón cái trong trường hợp này



Hình 42 - Trong hình trên, người phụ nữ đang chống nạnh, nhưng bạn hãy để ý ngón tay cái chĩa về phía trước.Tư thế này cho thấy cô ấy có vẻ tò mò hơn và ít phô trương quyền lực hơn hình 41. Ở hình 41, ngón cái chĩa ra phía sau trong tư thế "có vấn đề".

để nhận định xem điều gì đang diễn ra,sau đó xoay bàn tay sao cho "ngón cái chĩa về phía sau" để tạo tư thế gây ấn tượng sâu sắc hơn khi thể hiện tâm trạng lo lắng (nếu cần).

Động tác hai tay che đầu

Thông thường, chúng ta có thể bắt gặp một động tác khẳng định không gian khác (tương tự chống nạnh) trong những cuộc họp bàn về công việc cũng như những cuộc gặp gỡ xã giao khác khi một người ngả lưng về phía sau và đan hai bàn tay phía sau đầu (xem hình 43). Tôi đã kể với một nhà phân loại học văn hóa về hành vi này, và cả hai chúng tôi kết luận rằng đây là hành vi khiến chúng ta liên tưởng đến một con rắn hổ mang phùng mang để cảnh báo.

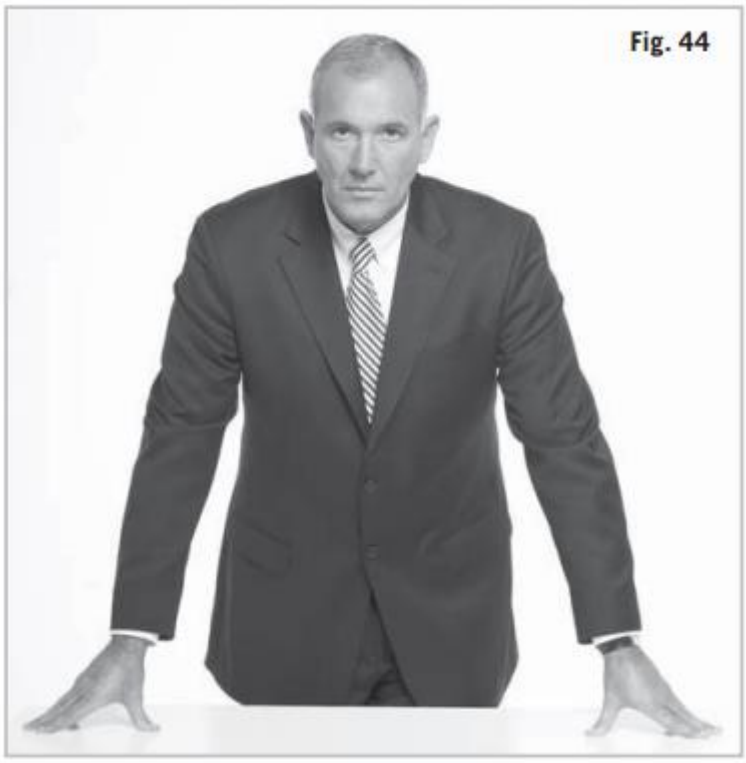


Hình 43 - Động tác hai bàn tay sau đầu là một dấu hiệu thể hiện sự thoải mái và quyền lực. Thông thường, những người có địa vị cao trong cuộc họp sẽ có tư thế che dầu như thế này

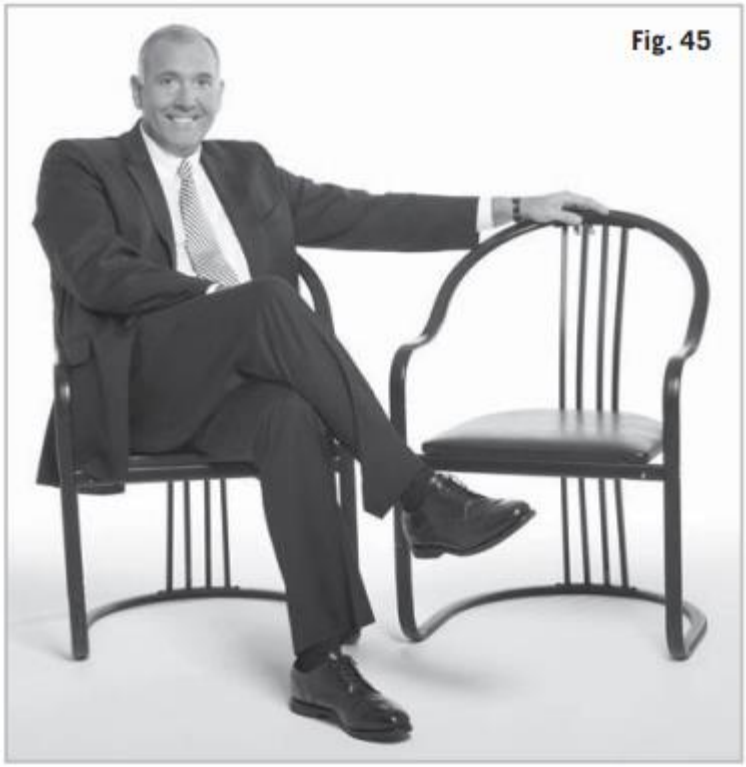
các động vật khác về sự thống trị và sức mạnh của nó. *Động tác lấy tay che đầu* vừa nêu khiến chúng ta thu hút hơn và gửi đến người khác thông điệp rằng: "Ở đây tôi là chỉ huy". Động tác này và những động tác thể hiện uy quyền khác cũng có một tôn ti trật tự. Chẳng hạn, trong lúc chờ đợi cuộc họp bắt đầu, một nhân viên cấp cao sẽ thể hiện động tác đan hai tay phía sau đầu với khuỷu tay chĩa ra ngoài. Tuy nhiên, khi sếp bước vào phòng, người đó sẽ ngưng làm động tác này. Việc khẳng định không gian chỉ dành cho những người có địa vị cao hoặc có quyền hành. Vì thế, chỉ có sếp mới được quyền thực hiện hành vi này trong khi những người khác phải đặt tay xuống bàn để thể hiện thái độ tôn trọng – một cử chỉ thích hợp với họ.

Tư thế khẳng định uy quyền

Thông thường, người ta sẽ sử dụng cánh tay của mình để vừa nhấn mạnh một quan điểm vừa lấn chiếm không gian. Hành vi này xuất hiện thường xuyên trong các cuộc nói chuyện mà người tham gia bất đồng về việc nào đó. Tôi nhớ lại một sự kiện gần đây khi tôi đi nghỉ ở New York. Một người khách trong khách sạn bước tới bàn tiếp tân hai cánh tay ép sát vào người và yêu cầu người đó giúp đỡ. Khi bị từ chối, người khách đó liền chuyển đổi lời đề nghị thành mệnh lệnh và hai cánh tay ông ta cũng thay đổi tư thế (dang rộng hơn và cách xa nhau hơn, chiếm nhiều không gian hơn) khi cuộc đối thoại càng ngày trở nên căng thẳng. Hành vi dang rộng cánh tay này là một phản ứng mạnh mẽ của não rìa, được sử dụng để xác lập uy quyền và nhấn mạnh quan điểm của một người (xem hình 44). Như một quy luật phổ biến, người phục tùng sẽ rụt cánh tay lại; còn những người có sức mạnh quyền lực hoặc những người đang tức giận sẽ dang rộng cánh tay để chiếm nhiều không gian hơn (xem khung 32).



Hình 44 - Các đầu ngón tay choãi rộng và chống lên mặt bàn là động tác khẳng định không gian quan trọng. Nó thể hiện sự tự tin quyền uy của một người.



Hình 45 - Cánh tay dang rộng và đặt trên thành ghế như muốn nói với cả thế giới rằng bạn đang cảm thấy tự tin và thoải mái.

Khung 32: Cánh tay dang rộng như một lời cảnh báo

Cách đây vài năm tôi có phụ trách một khóa đào tạo cho bộ phận an ninh hải ngoại của hãng hàng không American Airlines. Một trong những nhân viên đã chỉ cho tôi thấy các nhân viên bán vé thường có khả năng nhận dạng được những người khách "có vấn đề" dựa vào mức độ dang rộng cánh tay khi hành khách đứng ở quầy vé. Kể từ hôm đó trở đi, tôi đã tìm kiếm hành vi này và đã chứng kiến nó vô số lần trong những cuộc đối đầu giữa hành khách và nhân viên quầy vé.

Có một lần, tôi ngồi ở sân bay và tình cờ nghe được nhân viên quầy vé đang nói với hành khách về một quy định mới, quy định này buộc anh ta trả thêm tiền cho số hành lí vượt quá trọng lượng quy định của mình. Ngay lập tức (như thể phản ứng này kích hoạt đúng lúc), người đàn ông dang rộng cánh tay của mình và đặt chúng cách xa nhau trên quầy bán vé đến lúc anh ta thật sự

phải cúi lưng xuống. Trong cuộc tranh cãi xảy ra sau đó, nhân viên hãng hàng không đã lùi lại và khoanh tay trước ngực và thông báo cho hành khách kia biết rằng nếu không chịu hợp tác và bình tĩnh trở lại, anh ta sẽ không được phép lên máy bay. Ngẫu nhiên là không phải lúc nào cũng nhìn thấy hai hành vi đáng chú ý này của cánh tay xảy ra cùng lúc; tình huống trên được ví như một cuộc đấu vật bằng tay ở khoảng cách xa.

Trong các cuộc hợp bàn về công việc những người đứng lên phát biểu đồng thời thực hiện (và duy trì) động tác xâm chiếm một khoảng không gian lớn có thể rất tự tin về những vấn đề đang bàn bạc (xem hình 45). Cánh tay dang rộng là một trong những hành vi phi ngôn từ có độ chính xác cao bởi nó bắt nguồn từ rìa não và chuyển thông điệp rằng: "tôi tự tin". Ngược lại, bạn hãy để ý xem một người dang rộng cánh tay qua vài chiếc ghế sẽ rụt cánh tay của mình lại nhanh chừng nào khi được hỏi về vấn đề mình cảm thấy khó chịu (xem khung 33).

Khung 33: Khi người chỉ huy Đội đặc nhiệm buông thõng cánh tay

Cách đây nhiều năm, tôi có tham gia vào việc lập kế hoạch cho một hoạt động đội đặc nhiệm – SWAT. Theo dự tính, hoạt động này sẽ được tiến hành ở Lakeland, bang Florida. Khi người chỉ huy đang triển khai kế hoạch hành động, dường như anh ta đã bao quát hết mọi vấn đề. Cánh tay anh ta dang rộng qua hai chiếc ghế khi anh ta tự tin nói đến kế hoạch bắt giữ nghi phạm - một kế hoạch rất chi tiết. Đột nhiên có người hỏi: "còn đội nhân viên y tế hỗ trợ ở Lakeland thì sao? Chúng ta đã liên lạc với họ chưa?". Ngay lập tức anh ta rụt tay lại và buông thõng chúng giữa hai đầu gối, hai lòng bàn tay úp vào nhau. Đây là một thay đổi quan trọng trong hành vi chiếm hữu không gian. Người lên kế hoạch đã chuyển đổi tư thế chiếm hữu một khoảng không gian rộng lớn sang chiếm một khoảng không gian hẹp nhất có thể, tất cả là do anh ta đã không có được những sắp xếp cần thiết. Đột nhiên, anh ta không còn tự nhiên nữa. Đây là một ví dụ nổi bật cho thấy các hành vi của chúng ta thay đổi nhanh đến chừng nào, chúng phụ thuộc vào tâm trạng, mức độ tự tin hoặc những suy nghĩ của chúng ta. Những hành vi phi ngôn từ này xuất hiện rất nhanh và được truyền đạt ngay lập tức. Khi tự tin, chúng ta dang rộng cánh tay; ngược lại, khi thiếu tự tin, chúng ta sẽ rụt cánh tay lại.

Những hành vi của cánh tay trong giai đoạn tán tỉnh

Trong hành vi tán tỉnh thông thường đàn ông sẽ là người đặt cánh tay lên đối tượng hẹn hò của mình, nhất là khi có khả năng những người đàn ông khác sẽ tán tỉnh người phụ nữ của anh ta. Hoặc anh ta sẽ đặt cố định một cánh tay ở sau lưng bạn gái và quàng cánh tay quanh người cô để không ai có thể mơ tưởng hoặc xâm phạm đến không gian này. Việc quan sát những hành vi tán tỉnh có thể rất hữu ích là thú vị - nhất là khi bạn bắt gặp những người đàn ông theo tiềm thức, đột nhiên xác lập quyền sở hữu đối với không gian và đối tượng hẹn hò của mình.

Có một ví dụ khác về hành vi của cánh tay trong giai đoạn tán tỉnh. Hành vi này liên quan đến một đôi nam nữ sẽ (hoặc sẽ không) đặt cánh tay mình gần người khác đến mức nào khi họ ngồi ở một chiếc bàn. Cánh tay chúng ta có một số lượng lớn các cơ quan cảm thụ xúc giác, vì vậy, sự đụng chạm cánh tay có thể tạo ra khoái cảm. Thật vậy, ngay cả việc chạm vào tóc người khác bằng cánh tay trần hoặc chạm vào quần áo cũng có thể kích thích các đầu dây thần kinh. Vì thế, khi chúng ta đặt cánh tay mình gần cánh tay người khác thì cũng là lúc rìa não đang bộc lộ rằng chúng ta cảm thấy rất dễ chịu, và sự đụng chạm thân thể là điều chấp nhận được. Hành vi này có mặt bất tiện là chúng ta sẽ dịch chuyển cánh tay mình ra xa đối tượng khi mối quan hệ trở nên xấu đi, hoặc khi người ngồi gần chúng ta (dù đối tượng hẹn hò hay người lạ) khiến chúng ta cảm thấy khó chịu.

Việc làm đẹp và những đồ trang sức cho cánh tay

Ở khắp nơi trên thế giới người ta thường phô trương sự giàu có bằng việc đeo những đồ vật hoặc trang sức quí giá trên cánh tay. Ở nhiều nước thuộc khu vực Trung Đông, việc phụ nữ đeo trang sức thể hiện sự giàu có của mình như nhẫn vàng, vòng vàng vẫn còn phổ biến, nó cho thấy sự cao quí và địa vị của dòng họ. Tương tự, nam giới sẽ đeo những chiếc đồng hồ đắt tiền thể hiện địa vị kinh tế xã hội hoặc mức độ giàu có của mình. Vào những năm 1980, đàn ông ở Miami rất mê đeo đồng hồ hiệu Rolex; nó tượng

trưng cho địa vị của một quí ông và hành vi này xuất hiện khắp nơi mà chủ nhân của nó là những kẻ buôn ma túy và những kẻ giàu mới phất.

Những biểu tượng xã hội khác, kể cả dấu ấn về lý lịch cá nhân hoặc lí lịch nghề nghiệp của một người còn có thể bộc lộ bằng nhiều cách khác nhau trên cánh tay chúng ta. Những người làm việc trong ngành xây dựng, các vận động viên và sĩ quan đôi khi sẽ để lộ những vết sẹo do chấn thương trong nghề nghiệp của mình. Bộ đồng phục có thể có những miếng đề can được khâu ở bắp tay. Giống như thân trên, cánh tay cũng có thể là "tấm bảng quảng cáo" tiết lộ những khía cạnh trong tính cách chúng ta. Bạn chỉ cần nhìn vào sự đa dạng của những hình xăm mà người ta trang trí trên cánh tay mình hoặc những cơ bắp mà lực sĩ thể hình phô bày một cách đầy tự hào qua những chiếc áo bó sát người.

Đối với những người có kĩ năng quan sát giỏi, việc quan sát kĩ lưỡng cánh tay của một người đôi khi có thể tiết lộ thông tin về lối sống của họ. Hai khuỷu tay trơn nhẵn được chăm sóc kĩ của người được nuông chiều sẽ hoàn toàn khác xa khuỷu tay của những người bị sẹo hoặc có làn da rám nắng do làm việc hàng ngày ngoài trời. Những người ở trong quân ngũ hoặc bị giam trong tù có thể có những dấu vết trên cánh tay cho thấy sự từng trải của mình kể cả những vết sẹo và hình xăm. Những người có lòng thù hận đối với một nhóm người hoặc một đối tượng cụ thể sẽ thường vẽ hoặc xăm lên cánh tay những hình vẽ như bằng chứng thể hiện lòng căm thù đó. Những người sử dụng ma túy bằng cách tiêm vào tĩnh mạch có thể có những dấu vết hằn thành đường nằm dọc theo tĩnh mạch của cánh tay. Những người "có vấn đề" do mắc chứng rối loạn về tâm thần (được gọi là chứng rối loạn nhân cách ranh giới) có thể có những vết cắt và vết rạch do họ cố tình gây thương tích cho cánh tay mình (Hiệp hội thần kinh Hoa Kì, 2002, 706-707).

Riêng đối với hình xăm, chúng ta thấy rằng việc trang trí cho cơ thể theo kiểu này ngày càng thịnh hành trong mười lăm năm trở lại đây, nhất là ở những quốc gia tiên tiến hơn. Tuy nhiên cách trang trí này đã được sử dụng trên khắp thế giới ít nhất trong mười ba ngàn năm nay. Như một phần của ngôn ngữ cơ thể, những hình xăm cũng truyền tải

thông điệp và trong nền văn hóa hiện nay, thông điệp này là vấn đề nên được bàn luận. Cùng lúc với việc xăm mình xuất hiện càng nhiều trong thời gian khá gần đây, tôi đã tập trung tiến hành cuộc khảo sát cho các thành viên tiềm năng của những ban hội thẩm, đặc biệt là những vấn đề về một nhân chứng hay một bị cáo sẽ bị đánh giá thế nào nếu người anh ta có hình xăm. Được thực hiện nhiều lần với nhóm nam giới và phụ nữ, các cuộc khảo sát đã kết luận rằng các thành viên ban hội thẩm xem hình xăm như vật trang trí của những người có địa vị thấp (thuộc tầng lớp thấp) và là dấu vết cho thấy sự bồng bột của tuổi trẻ - nhìn chung họ không yêu thích điều này cho lắm.

Tôi nói với các sinh viên rằng nếu trên người họ có hình xăm thì họ nên che chúng lại, nhất là khi đi xin việc (và đặc biệt nếu làm trong ngành công nghệ thực phẩm hoặc nghành y). Những người nổi tiếng có thể sẽ không nhận được sự ủng hộ khi có hình xăm, thậm chí họ đã che giấu chúng khi làm việc. Điểm mấu chốt của vấn đề về hình xăm là: những cuộc khảo sát chỉ ra rằng hầu hết mọi người không thích nhìn thấy chúng. Điều này có thể thay đổi vào một ngày nào đó, nhưng hiện giờ, nếu đang cố gắng tác động đến người khác theo cách tích cực thì bạn nên che giấu hình xăm đi.

Cánh tay là phương tiện truyền tải tình yêu mến

Trẻ em cần được vỗ về một cách âu yếm để chúng có thể lớn lên, có thể cảm thấy an toàn và được nâng niu; nhưng ngay cả những người lớn cũng có thể ôm nhau thật nồng nhiệt. Tôi thường ôm chặt người khác một cách vô điều kiện bởi cử chỉ này truyền đi sự quan tâm và tình yêu hiệu quả hơn rất nhiều so với những lời lẽ đơn thuần. Tôi cảm thấy tiếc cho những người không biết ôm người khác, cuộc sống của họ quá đơn điệu.

Ôm chặt người khác là một hành vi mạnh mẽ và có thể hiệu quả đến mức có thể khiến một người được yêu mến và giúp họ đạt được hiệu quả trong giao tiếp với người khác. Tuy nhiên, nó cũng có thể bị một số người xem là hành vi xâm phạm không gian riêng - một sự xâm phạm không mong muốn. Trong thời đại chúng ta đang sống - thời đại mà các vụ kiện tụng rất hay xảy ra và một cái ôm đầy ý nghĩa có thể bị hiểu sai thành lợi dụng về tình dục, mọi người phải hết sức thận trọng để tránh thực hiện hành vi này

khi nó không được hoan nghênh. Khi giao tiếp với người khác, sự quan sát và giải mã thật kĩ hành vi của họ sẽ luôn là cơ sở đáng tin cậy nhất cho biết việc bạn ôm họ là hành vi thích hợp hay không trong bất kì hoàn cảnh cụ thể nào.

Tuy nhiên, ngay cả khi không ôm người đối thoại thì người ta vẫn có thể sử dụng cánh tay để bày tỏ sự nồng nhiệt và nhờ đó sẽ có thêm cơ hội được người khác đón nhận bằng ánh mắt thiện cảm. Khi đến gần một người lại trong lần gặp đầu tiên, bạn hãy thể hiện thái độ nồng nhiệt bằng cách thả lỏng hay cánh tay, tốt nhất là để lộ thân trên và thậm chí để lòng bàn tay sao cho người đó có thể nhìn thấy rõ. Đây là một cách rất hiệu quả gửi đến hệ não rìa của họ thông điệp như sau: "Xin chào, tôi là người vô hại". Đó là cách tuyệt vời giúp họ cảm thấy dễ chịu hơn và kế đó, nó giúp các bạn dễ dàng nói chuyện với nhau hơn.

Ở Mỹ Latinh, hành vi abrazo (tức hành vi ôm người khác trong chút lát) là một phần trong văn hóa ứng xử giữa những người đàn ông. Đó là cách gửi đi thông điệp: "Tôi quý anh". Để thực hiện hành vi abrazo, hai người phải bước đến sao cho ngực họ gần chạm người và cánh tay người này ôm lưng người kia. Điều đáng tiếc là tôi biết nhiều người vẫn miễn cưỡng hoặc cảm thấy lúng túng khi thực hiện hành vi nói trên. Tôi từng nhìn thấy doanh nhân Mỹ ở châu Mỹ Latinh từ chối ôm người khác hoặc khi thực hiện hành vi này, trong họ như đang nhảy với bà mình. Tôi khuyên các bạn nên đón nhận và thực hiện hành vi này ngay lập tức, bởi trong bất kì nền văn hóa nào, những cử chỉ lịch sự dù không quan trọng cũng chứa nhiều ý nghĩa.

Khung 34: Đừng tức giận nếu người khác ôm bạn

Cách đây nhiều năm, tại một phiên tòa xét xử tội phạm gián điệp ở Tampa, bang Florida, luật sư được ủy quyền biện hộ cho bị cáo đã bắt tôi đứng lên làm nhân chứng vì muốn tôi phải xấu hổ hoặc mất thể diện, anh ta đã hỏi tôi một cách mỉa mai: "Ông Navarro, có phải ông đã từng ôm thân chủ của tôi, tức bị cáo, mỗi khi gặp anh ta không?". Tôi đáp lại: "Không phải tôi ôm bị cáo, mà tôi thực hiên hành vi abrazo, giữa hai hành vi này có sự khác biệt". Tôi đột ngột

dừng lại một giây rồi nói tiếp tục: "Đó cũng là một cách xem thân chủ của ông có vũ khí hay không, bởi trước kia ông ta đã cướp ngân hàng". Vị luật sư biện hộ cho bị cáo giật mình và chấm dứt những câu hỏi mỉa mai lúc ấy, bởi anh ta không biết thân chủ của mình trước đây cướp ngân hàng bằng súng.

Điều thú vị là câu chuyện về hành vi abrazo đã khiến báo chí tốn nhiều giấy mực như thể người dân ở thành phố Tampa và thành phố Ybor gần đó (nơi có người Mỹ Latinh định cư) chưa bao giờ nghe đến hành vi này vậy. Kể từ sau phiên tòa xét xử, vị luật sư đó và tôi đã trở thành bạn thân và hiện anh ta là thẩm phán liên bang. Sau gần 20 năm, chúng tôi vẫn còn cười khi nhắc đến "sự kiện abrazo" đó.

Học cách thực hiện hành vi abrazo sao cho phù hợp cũng chẳng khác gì học cách bắt tay cho đúng và cảm thấy thoải mái khi làm điều đó. Nếu bạn là một doanh nhân và sẽ làm việc ở Châu Mỹ Latinh, bạn sẽ bị xem là người lạnh lùng hoặc thờ ơ nếu không học hỏi cách chào hỏi thân thiện này. Bạn không nên để mình bị đánh giá như vậy khi mà một cử chỉ đơn giản có thể bày tỏ rất nhiều thiện chí và giúp bạn được mọi người yêu mến (xem khung 34).

Một số nhận xét có tính kết luận về hành vi phi ngôn từ của cánh tay

Cánh tay chúng ta có thể chuyển tải nhiều thông tin giúp giải mã những ý định và cảm xúc của người khác. Theo quan điểm của tôi, một trong cách hiệu quả nhất để thiết lập mối quan hệ với người nào đó là hãy chạm vào cánh tay họ (ở vị trí nào đó ở khuỷu tay và vai). Dĩ nhiên, sẽ luôn là điều khôn ngoan nếu bạn đánh giá thiên hướng về tính cách và văn hóa của một người trước khi thực hiện hành vi này. Tuy vậy, nhìn chung, một sự đụng chạm trong giây lát như tôi vừa trình bày thường là một hành động hiệu quả và an toàn để bắt đầu cuộc nói chuyện giữa mọi người để người khác biết bạn rất hòa nhã. Ở các nước Địa Trung Hải, Nam Mỹ và Ả Rập, sự đụng chạm là một yếu tố quan trọng trong giao tiếp và hòa hợp xã hội. Khi đi du lịch, bạn đừng tự nhiên giật mình hay hoảng hốt nếu người ta chạm vào cánh tay bạn (giả sử họ làm điều đó một cách hợp ý như tôi đã trình bày). Đây là một cách hiệu quả để gửi thông điệp: "Chúng tôi đồng tình".

Thật vậy, do hành vi đụng chạm của con người có liên quan mật thiết đến giao tiếp, nên khi không có sự đụng chạm giữa mọi người thì bạn nên lo lắng và tự hỏi vì sao như vậy.

Chương sáu

Đôi bàn tay tiết lộ những gì?

Ngôn ngữ không lời của đôi bàn tay và các ngón tay.

Trong tất các giống loài, con người có một đôi bàn tay thật đặc biệt – không chỉ vì đôi bàn tay có thể làm được nhiều việc, mà còn vì chúng được sử dụng như một công cụ giao tiếp. Đôi bàn tay chúng ta có thể quét sơn quét Nhà nguyện Sistine, lướt trên những dây đàn guitar, sử dụng khéo léo những dụng cụ phẫu thuật, chạm khắc tượng David, tôi luyện thép và viết nên những áng thơ. Đôi tay có thể cầm nắm, cảm nhận và nhào nặn ra thế giới xung quanh chúng ta. Hơn thế nữa, chúng còn là công cụ cực kỳ hiệu quả để bộc lộ cảm xúc, chẳng hạn ra hiệu cho người khiếm thính, tham gia vào việc kể chuyện hoặc tiết lộ những suy nghĩ thầm kín nhất của chúng ta. Không có một giống loài nào khác ngoài con người lại sở hữu những khả năng tuyệt vời như vậy từ đôi tay.

Nhờ thực hiện những cử động rất phức tạp nên đôi tay có thể phản ánh những sắc thái tình cảm rất khó nhận ra bên trong đầu chúng ta. Vì hầu như tất cả những việc đôi tay đều do bộ não điều khiển (một cách có ý thức hoặc vô thức) nên việc hiểu rõ các động tác của đôi tay là điều kiện quan trọng để giải mã những hành vi phi ngôn từ. Mặc dù con người đã có được ngôn ngữ bằng lời thông qua quá trình tiến hóa hàng triệu năm, nhưng bộ não vẫn được lập trình để điều khiển đôi tay thể hiện một cách chính xác những cảm xúc, suy nghĩ và tình cảm. Do đó, dù mọi người có đang trò chuyện hay không thì các cử chỉ của đôi tay đều đáng để chúng ta lưu ý, chúng là những hành vi phi ngôn từ phong phú giúp chúng ta hiểu được những suy nghĩ và cảm xúc của người khác.

Đặc điểm và ngôn ngữ của đôi tay ảnh hưởng như thế nào đến sự đánh giá giữa các cá nhân.

Những tác động của đôi tay không chỉ giúp chúng ta hiểu thêm về những người khác mà còn ảnh hưởng đến việc người khác đánh giá chúng ta như thế nào. Vì vậy, cách ta sử dụng đôi tay mình – cũng như những gì ta hiểu được qua cách người khác sử dụng đôi tay họ - sẽ đóng góp phần tạo nên mọi ấn tượng giữa ta và họ. Hãy bắt đầu bằng việc tìm xem những động tác đôi tay ảnh hưởng như thế nào đến suy nghĩ của người khác về ta.

Những tác động tích cực của đôi tay làm tăng khả năng thuyết phục của chúng ta và sự tín nhiệm của mọi người dành cho ta.

Bộ não của chúng ta được lập trình để cảm nhận những cử động nhỏ nhất của bàn tay và các ngón tay. Thật vậy, não tập trung điều khiển cổ tay, lòng bàn tay và ngón tay nhiều hơn các bộ phận khác của cơ thể (Givens, 2005, 31, 76; Ratey, 2001,162-165) bạn sẽ thấy vấn đề rõ ràng hơn khi xét trên quan điểm tiến hóa. Khi con người biết đứng thẳng và bộ não phát triển hơn và cũng nguy hiểm hơn. Chúng ta có nhu cầu sinh tồn và phán đoán nhanh chóng động tác đôi tay của nhau để xem người kia muốn đối thoại hay đối đầu (khi họ đang cầm vũ khí). Vì bộ não có xu hướng tự nhiên là tập trung vào đôi tay, nên những người nổi tiếng, các nhà ảo thuật và những nhà hùng biện đều lợi dụng điều này để làm cho phần trình diễn hoặc trình bày của mình thú vị hơn hoặc để thu hút chúng ta (xem khung 35).

Con người có xu hướng phản ứng tích cực với các động tác thiện chí của đôi tay. Vì vậy, nếu bạn muốn gây ấn tượng mạnh mẽ hơn (như một nhà hùng biện tài ba chẳng hạn) khi ở nhà, ở nơi làm việc

Khung 35: Hãy biết nắm giữ thành công trong tay mình

Hầu như các nhà hùng biện thành công đều sử dụng những cử chỉ rất hiệu quả của đôi tay. Nhưng thật đáng buồn vì một trong những ví dụ điển hình mà tôi sẽ giới thiệu với các bạn – người đã tự tạo ra các động tác cho đôi tay để hoàn thiện kỹ năng giao tiếp của mình – lại chính là Adolf Hitler. Với xuất phát điểm chỉ là một binh nhì trong Chiến tranh thế giới thứ nhất, là một người vẽ thiệp mừng và với vóc dáng nhỏ bé, Hitler không hề có một tố chất tiềm ẩn hoặc tài diễn xuất nào của một nghệ sĩ sân khấu để có thể trở thành một nhà hùng biện thiên tài. Nhưng bằng nỗ lực của bản thân, Hitler bắt đầu tập nói

trước gương, sau đó ghi hình lại trong lúc luyện tập các động tác của bàn tay để rèn luyện một phong cách nói chuyện như đang diễn kịch trên sân khấu. Và những việc tiếp theo sau đó đã làm nên lịch sử. Một con người đầy dã tâm đã nổi lên thành một nhà lãnh đạo của Đệ tam Đế chế nhờ vào việc sử dụng những kỹ năng hùng biện của mình. Một số bộ phim nói về việc Hitler luyện tập các động tác của đôi tay vẫn còn được giữ trong tài liệu lưu trữ. Chúng là bằng chứng rõ ràng cho thấy quá trình ông trở thành một nhà hùng biện – người đã tập trung vào việc sử dụng đôi tay để mê hoặc và điều khiển thính giả.

hay thậm chí với bạn bè, thì hãy cố gắng bộc lộ cảm xúc nhiều hơn nữa qua các động tác của đôi tay. Đối với một số người thì việc giao tiếp hiệu quả bằng cách sử dụng đôi tay là việc làm rất tự nhiên, đó chính là khả năng bẩm sinh. Tuy nhiên, với những người khác thì điều này đòi hỏi nỗ lực học và rèn luyện nhiều hơn. Dù bạn có nói chuyện tự nhiên hay khi thực hiện các động tác tay hay không, thì hãy nhớ rằng chúng ta truyền đạt ý tưởng của mình hiệu quả hơn khi sử dụng đôi tay.

Việc giấu đôi tay sẽ tạo nên ấn tượng tiêu cực: Hãy để mọi người nhìn thấy chúng.

Khi nói chuyện trực tiếp với người nào đó, hãy luôn đảm bảo rằng họ nhìn thấy đôi tay của bạn, nếu không họ sẽ nghi ngờ bạn. Và nếu bạn đã từng nói chuyện với ai đó mà người này để tay dưới gầm bàn thì chắc hẳn bạn sẽ nhanh chóng cảm thấy cuộc nói chuyện không được thoải mái (xem khung 36). Khi giao tiếp với người khác, chúng ta luôn muốn nhìn thấy đôi tay của họ, bởi bộ não xem đôi tay như một phần không thể thiếu của quá trình giao tiếp. Khi người khác không nhìn thấy tay bạn hoặc bạn ít bộc lộ cảm xúc qua đôi tay thì điều này sẽ làm giảm giá trị và tính chân thật của các thông tin trao đổi qua lại.

Sức mạnh của cái bắt tay.

Thông thường, bắt tay chính là hành vi đụng chạm đầu tiên – và có lẽ là duy nhất - mà chúng ta thực hiện với người khác. Cách chúng ta bắt tay, kể cả việc bắt tay mạnh hay nhẹ và thời gian bắt tay, đều có thể ảnh hưởng đến cách đánh giá của người đối thoại về ta. Tất cả chúng ta đều có thể ghi nhớ người nào đó đã nắm tay ta và khiến ta cảm thấy khó chịu về họ hay tình huống lúc ấy. Vì vậy, bạn đừng bao giờ bỏ qua sức mạnh của cái bắt tay khi tạo ấn tượng. Điều này rất quan trọng.

Việc dùng tay để chào hỏi là hiện tượng phổ biến trên khắp thế giới, mặc dù các nền văn hóa có những ảnh hưởng khác nhau đến cách thể hiện của đôi tay khi chào hỏi, đến việc đôi tay được sử dụng trong thời gian bao lâu và với độ mạnh nhẹ ra sao. Khi lần đầu chuyển đến Utah để theo học đại học Brigham Young, tôi đã được giới thiệu về hành vi mà các sinh viên ở đây gọi là "cái bắt tay Mormon". Đây là cái bắt tay rất mạnh và lâu, được dùng rộng rãi không chỉ trong giới sinh viên mà còn trong các thành viên của nhà

Khung 36: Một kinh nghiệm về việc giấu đôi tay.

Cách đây nhiều năm, tôi đã tiến hành một cuộc thử nghiệm trong ba lớp học của mình. Tôi yêu cầu các sinh viên phỏng vấn lẫn nhau và hướng dẫn một nửa lớp để tay dưới gầm bàn, một nửa lớp còn lại thì để người phỏng vấn thấy tay mình khi nói chuyện. Sau mười lăm phút phỏng vấn, chúng tôi phát hiện ra em để tay dưới gầm bàn nhìn chung bị người đối thoại đánh giá là khó chịu, không thân mật, có vẻ lén lút hoặc thậm chí lừa dối. Các em đặt tay lên bàn để người đối thoại nhìn thấy lại được đánh giá là thân thiện và cởi mở hơn, và không em nào bị đánh giá là lừa dối cả. Đây chưa phải là một thí nghiệm có tính khoa học chuyên sâu nhưng lại là một bài học tuyệt vời.

Mặt khác, khi tiến hành điều tra về các bồi thẩm đoàn thì có một điều đáng lưu ý là các thành viên ban hội thẩm không thích luật sư đứng giấu mình sau bục nói. Họ muốn nhìn thấy đôi tay của luật sư để đánh giá chính xác hơn phần biện hộ. Các thành viên ban hội thẩm cũng không thích nhân chứng giấu đôi tay; họ cho rằng việc này mang tính tiêu cực và nghĩ rằng nhân chứng ắt hẳn đang che giấu điều gì đó hoặc thậm chí có thể nói dối. Mặc dù bản thân các hành vi ấy chưa nói lên điều gì về sự lừa dối nhưng cách đánh giá của bồi thẩm đoàn thì rất rõ ràng, nó nhắc chúng ta rằng việc giấu đôi tay là điều nên tránh.

thờ Jesus Christ ở Latter-day Saints (Mormons). Trong suốt những năm ở đó, tôi để ý thấy các sinh viên nước ngoài thường rất sửng sốt trước cái bắt tay quá nồng nhiệt này, bởi trong nhiều nền văn hóa, đặc biệt là ở châu Mỹ latinh, người ta bắt tay rất nhẹ (một số người thích ôm thắm thiết (abrazo) hơn như đã đề cập ở chương trước).

Vì cái bắt tay thường là những giây phút đầu tiên hai người thật sự va chạm vào nhau nên nó có thể được xem là thời điểm bước ngoặt trong mối quan hệ của họ. Ngoài việc được sử dụng khi gặp gỡ và chào hỏi, cái bắt tay được một số người dùng để thiết lập địa vị. Vào thập niên 80, người ta đã tốn không biết bao nhiêu là giấy mực để nói về

việc bạn có thể bắt tay như thế nào để gây ảnh hưởng và tạo lập vị thế, về việc sử dụng đôi tay một cách khéo léo theo cách này hay cách kia cũng như việc đảm bảo rằng tay bạn luôn ở trên. Thật là việc làm tốn công phí sức.

Tôi không khuyên bạn sử dụng đôi tay để tạo ra vị thế vì mục đích của chúng ta là để lại ấn tượng tích cực khi giao tiếp với những người khác chứ không phải những ấn tượng tiêu cực. Nếu bạn cảm thấy cần tạo lập vị thế thì việc sử dụng đôi tay không phải là cách thích hợp. Có nhiều cách khác hiệu quả hơn giúp bạn làm được việc này, kể cả hành vi xâm phạm không gian và nhìn chằm chằm vào người đối thoại. Đây mới là những cách khôn ngoan hơn

Tôi đã từng bắt tay với những người cố tạo lập vị thế thông qua việc chào hỏi này và tôi luôn ra về với những cảm giác khó chịu. Họ chẳng hề làm tôi cảm thấy mình thấp kém hơn, tôi chỉ cảm thấy không thoải mái mà thôi. Cũng có những người khi bắt tay lại chú trọng đến việc chạm vào mặt trong của cổ tay bạn bằng ngón trỏ. Nếu bạn cảm thấy khó chịu khi ai đó bắt tay mình theo kiểu này thì cũng đừng ngạc nhiên, bởi hầu hết mọi người đều có cảm nhận giống bạn.

Tương tự, thông thường bạn cũng sẽ cảm thấy khó chịu khi ai đó bắt tay mình theo kiểu đó "chính khách", nghĩa là họ úp bàn tay trái lên cái bắt tay. Theo tôi thì các chính khách nghĩ rằng mình sẽ thân thiện hơn khi bắt tay bằng cả hai bàn tay mà không nhận ra rằng nhiều người không thích kiểu bắt tay đó. Tôi biết một số người (đa số là nam giới) có thói quen bắt tay theo kiểu này và đã tạo ra những cảm xúc tiêu cực ở người đối thoại. Do đó, hiểu rõ ràng là chúng ta nên tránh tối đa các kiểu bắt tay nếu bạn không muốn làm cho người khác xa lánh mình.

Không giống như người phương tây, nam giới trong nhiều nền văn hóa có thói quen nắm tay nhau. Hành vi này rất phổ biến trong thế giới hồi giáo cũng như các nước Châu Á, đặc biệt là ở Việt Nam và Lào. Nam giới ở Mỹ thường không thoải mái khi nắm tay nhau vì hành vi này xa lạ với nền văn hóa mà họ được giáo dục từ nhỏ hoặc trong các nghi thức tôn giáo nào đó. Trong thời gian giảng dạy tại học viện FBI, tôi đã yêu cầu nhân viên trẻ đứng dậy và bắt tay nhau. Họ không cảm thấy có trở ngại gì khi làm như vậy, ngay cả khi được yêu cầu bắt tay lâu hơn một chút. Tuy nhiên, khi tôi yêu cầu họ đứng cạnh nhau và nắm tay nhau thì họ nhanh chóng có thái độ châm chọc và phản đối, họ tỏ ra do dự và chỉ thực hiện khi yêu cầu của tôi một cách dè dặt. Sau đó, tôi nhắc nhở các nhân viên mới rằng chúng ta tiếp xúc với những người đến từ nhiều nền văn hóa và họ thường biểu lộ niềm nở với chúng ta bằng cách bắt tay. Chúng ta cần phải học để làm quen với cách thức giao tiếp ấy, đặc biệt khi giao tiếp với những người cung cấp tin tức đến từ nhiều quốc gia khác nhau (xem khung 37).

Ở nhiều nền văn hóa, hành vi đụng chạm còn được dùng để thắt chặt hơn tình cảm giữa những người đàn ông với nhau, điều này không phổ biến ở mỹ. Câu chuyện về quý ông người Bungar không chỉ tiết lộ những khác biệt về văn hóa mà còn là ví dụ cho thấy tầm quan trọng của hành vi đụng chạm đối với loài người chúng ta. Trong mọi mối quan hệ giữa các cá nhân (dù đó là mối quan hệ giữa những người đàn ông, giữa những người phụ nữ, giữa cha mẹ và con cái hay giữa những người đang yêu nhau), việc đụng chạm nhau và đánh giá hành vi này để xác định mối quan hệ đang ở mức độ nào là điều vô cùng quan trọng. Một trong những dấu hiệu cho thấy mối quan hệ trở nên xấu đi hay nguội lạnh đi là số lần thực hiện hành vi động chạm (nếu có) đột ngột giảm sút. Hãy nhớ rằng trong bất kỳ mối quan hệ nào khi người ta có sự tin tưởng lẫn nhau thì họ càng thực hiện hành vi đụng chạm nhiều hơn.

Nếu bạn đang đi du lịch nước ngoài hoặc có dự định trong tương lai thì hãy đảm bảo rằng bạn hiểu được phong tục tập quán của đất

Khung 37: Kết hợp tập quán với công tác tình báo

Khi được phân công đến làm việc tại văn phòng Manhattan của FBI, tôi đã làm việc chung với một người cung cấp thông tin đã đào thoát từ Bungary. Ông thuộc típ người hơi cổ điển, khi chúng tôi đang cùng thưởng thức trà trên đi văng tại nhà ông (một loại sở thích vào cuối ngày của ông, tôi đã được nghe kể những câu chuyện về công việc và cuộc sống đằng sau "bức rèm sắt" của người bạn này. Ông đã nắm tay trái của tôi và giữ nó đến nửa giờ đồng hồ. Khi ông kể về cuộc sống của mình trong chế độ cũ, tôi có thể thấy rằng cuộc gặp gỡ này có giá trị như một liệu pháp tâm lý hơn là một cuộc bàn luận về công việc. Điều rõ ràng là người đàn ông này cảm thấy phấn khích và thoải mái hơn rất nhiều khi nắm bàn tay của người khác. Hành vi ấy là dấu hiệu cho thấy khi nói chuyện, ông rất tin tưởng tôi, điều này có ý nghĩa xa hơn là một cuộc khai thác thông tin thuần tính chất công việc của FBI. Việc tôi đồng ý để ông nắm tay cũng góp phần đáng kể để ông cung cấp thông tin bổ sung và quan trọng. Vì thế, tôi luôn tự hỏi lượng thông tin mình tiếp nhận được sẽ ít hơn đến bao nhiêu nếu như tôi rút bàn tay lại vì sợ đụng chạm hoặc nắm bàn tay của người đàn ông khác.

nước mình đến, đặc biệt là cách người ta chào hỏi. Nếu ai đó bắt tay rất nhẹ, đừng nhăn nhó. Nếu ai đó túm lấy tay bạn rất nhẹ, đừng nhăn nhó. Nếu ai túm lấy cánh tay bạn, cũng đừng cau mày. Nếu bạn đang ở Trung Đông và có người muốn nắm bàn tay bạn, hãy nắm lại bàn tay họ. Còn nếu bạn là nam giới và đến thăm nước Nga thì đừng ngạc nhiên khi ông chủ nhà hôn lên má bạn thay vì bắt tay bạn. Tất cả những kiểu chào hỏi này đều là

cách thể hiện những tình cảm chân thành, nó cũng tự nhiên như cái bắt tay của người Mỹ. Và tôi rất lấy làm vinh dự khi một người đàn ông Ả rập hoặc Châu Á đề nghị nắm tay tôi vì tôi biết đó là dấu hiệu cho thấy họ rất tin tưởng tôi và tôn trọng tôi. Việc chấp nhận những sự khác biệt về văn hóa nêu trên chính là bước đầu tiên giúp bạn hiểu rõ và nắm bắt được sự đa dạng.

Hãy tránh sử dụng động tác của bàn tay khiến người khác khó chịu

Ở nhiều quốc gia trên thế giới, hành vi chỉ tay được xem là một trong những cử chỉ xúc phạm nhất mà con người có thể thực hiện. Các nghiên cứu chỉ ra rằng mọi người không thích ai đó chỉ tay vào mình (xem hình 46). Ở trường học cũng như ở nhà tù, hành vi chỉ tay thường là nguyên nhân dẫn đến cuộc ẩu đả. Khi nói chuyện với con cái, chẳng hạn nói những câu như: "Bố mẹ biết con làm việc đó", các bậc phụ huynh nên thận trọng để tránh chỉ tay vào chúng. Hành vi chỉ tay gây khó chịu đến mức nó thật sự có thể khiến đứa trẻ không chú ý đến lời nói của bố mẹ, vì chúng sẽ lưu tâm đến thái độ hằn học mà cử chỉ trên chuyền tải (xem khung 38)



Hình 46 – Có lẽ một trong những cử chỉ xúc phạm nhất mà con người thực hiện là chỉ tay vào người khác. Cử chỉ này mang ý nghĩa tiêu cực trên khắp thế giới.

Khung 38: Tôi không hiểu ý của ông

Công trình nghiên cứu dựa vào các nhóm khảo sát đã chỉ ra rằng luật sư bên nguyên cần phải hết sức thận trọng khi chĩa ngón trỏ vào bị cáo trong phiên tòa xét xử. Bồi thẩm đoàn không thích nhìn thấy hành vi này vì theo họ, luật sư không có quyền chỉ tay vào bị cáo khi chưa chứng minh được mình đúng. Tốt hơn là hãy hướng cả bàn tay để ngửa về phía bị cáo thay vì chỉ dùng một ngón. Một khi chứng minh được bị cáo phạm tội, luật sư có thể chĩa ngón trỏ về phía bị cáo trong cuộc tranh luận sau đó. Điều này thoạt nghe có vẻ như không mấy quan trọng. Tuy nhiên, hàng chục cuộc khảo sát với các bồi thẩm đoàn giả định đã chỉ ra rằng các thành viên ban hội thẩm rất khắt khe với hành vi chỉ tay. Vì vậy, tôi khuyên các luật sư nên tránh thực hiện hành vi này tại phiên tòa. Còn với chúng ta thì sao? Bản thân việc chỉ tay đã là một hành vi xúc phạm, do đó chúng ta không nên có hành vi này khi ứng xử với người bạn đời, với con cái hoặc với đồng nghiệp.

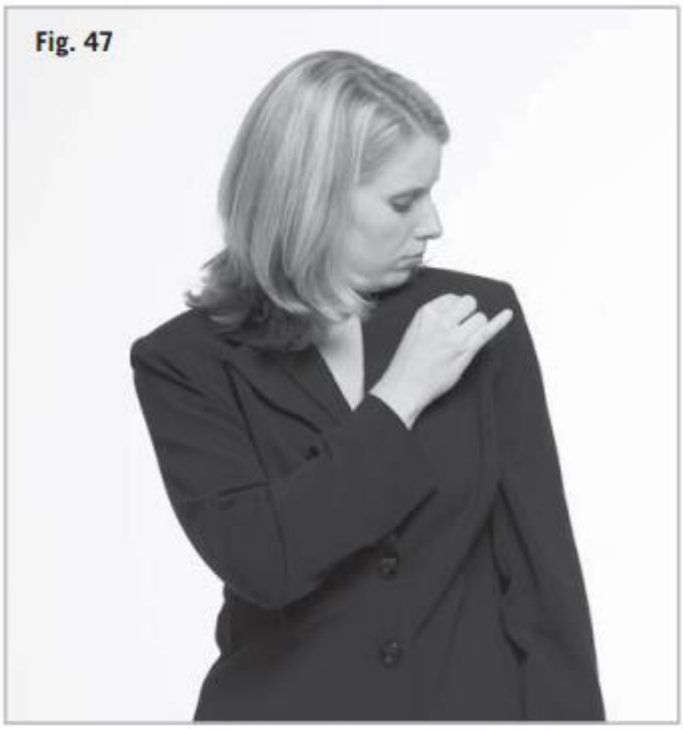
Việc chỉ tay là một trong nhiều cử chỉ xúc phạm mà con người có thể thực hiện bằng cách sử dụng bàn tay hoặc các ngón tay. Điều rõ ràng là có một số cử chỉ được rất nhiều người biết và chúng ta chẳng cần bình luận thêm, chẳng hạn cử chỉ chĩa ngón tay giữa(*). Bên cạnh đó, việc búng tay về phía người khác cũng bị xem như là bất lịch sự, và bạn đừng bao giờ cố gắng gây sự chú ý cho người khác bằng cử chỉ tương tự cách bạn dùng gọi chó. Trong phiên tòa xét sử Michael Jackson năm 2005, một trong các bà mẹ của nguyên đơn đã để lại ấn tượng rất xấu cho các thành viên bồi thẩm đoàn vì bà búng tay về phía họ. Nếu độc giả nào quan tâm hơn đến việc giải mã các động tác của đôi tay trên khắp thế giới thì hãy tham khảo cuốn *Bodytalk: The Meaning of Human Gestures* của Desmond Morris và cuốn *Gétures: The Do's and Taboos of Body Langguage the World* của Roger R. Axtell. Hai cuốn sách tuyệt vời này sẽ giúp bạn hiểu rõ hơn sự đa

dạng của các cử chỉ trên thế giới và khả năng đặc biệt của đôi tay trong việc thể hiện cảm xúc của con người.

Hãy cẩn thận khi được thực hiện hành vi chải chuốt liên quan đến bàn tay

Chúng ta thường dùng ngón tay để sửa lại quần áo, đầu tóc và chăm chút cơ thể khi lo lắng về vẻ ngoài của mình. Trong giai đoạn tán tỉnh, con người càng chải chuốt nhiều hơn – chúng ta không chỉ quan tâm đến vẻ bề ngoài của bản thân mà còn chải chuốt cho đối tượng của mình. Sự gần gũi thân mật khiến cô gái nhẹ nhàng lấy ra một sợi vải trên ống tay áo của chàng trai cũng như khiến chàng trai lau nhẹ một mẩu thức ăn dính trên khóe miệng của cô gái. Chúng ta cũng có thể gặp những hành vi này ở người mẹ và đứa con (không chỉ ở loài người mà còn ở những động vật có vú khác cũng như ở loài chim), đó là dấu hiện thể hiện sự chăm sóc và mối quan hệ gần gũi. Trong một mối quan hệ, tần suất thực hiện các hành vi chải chuốt giữa những người yêu nhau chính là cơ sở đáng tin cậy cho thấy sự hòa hợp và mức độ thân mật giữa họ.

Tuy nhiên, việc chải chuốt cũng có thể khiến người khác có những đánh giá tiêu cực. Chẳng hạn, nếu người nào đó tùy tiện chăm chút cho bản thân quá kỹ lưỡng trong khi lẽ ra phải lắng nghe người khác nói thì đó là hành vi bất lịch sự và thiếu tôn trọng người đối thoại (xem hình 47). Ngoài ra, có một số hành vi chải chuốt được mọi người dễ chấp nhận hơn so với các hành vi khác. Việc lấy một sợi vải ra khỏi chiếc áo len của bạn đang mặc khi đi trên xe buýt là điều bình thường, nhưng hành vi cắt móng tay ở chỗ đông người lại là có vấn đề. Hơn nữa, một hành vi chải chuốt được chấp nhận ở hoàn cảnh hoặc nền văn hóa này có thể sẽ không được chấp nhận như vậy ở hoàn cảnh



Hình 47 – Chải chuốt cho bản thân là điều có thể chấp nhận được, nhưng bạn hãy tránh thực hiện hành vi này khi người khác đang nói chuyện với bạn. Đây là một dấu hiệu cho thấy sự thiếu tôn trọng người khác.

(*) Hành vi chĩa ngón tay giữa thẳng đứng là hành vi xúc phạm người khác. Những thuật ngữ trong tiếng Anh dùng để chỉ hành vi này bao gồm: the one-finger salute, the highway salute, flipping (someone) off, flipping the bird, showing someone the middle finger, digital signaling hoặc the Trudeau salute (ND).

hoặc nền văn hóa khác. Và cũng là điều không phù hợp khi một người cứ chăm chút cho người khác khi mối quan hệ giữa họ chưa thực sự thân thiết để làm như vậy.

Đặc điểm của đôi bàn tay bạn

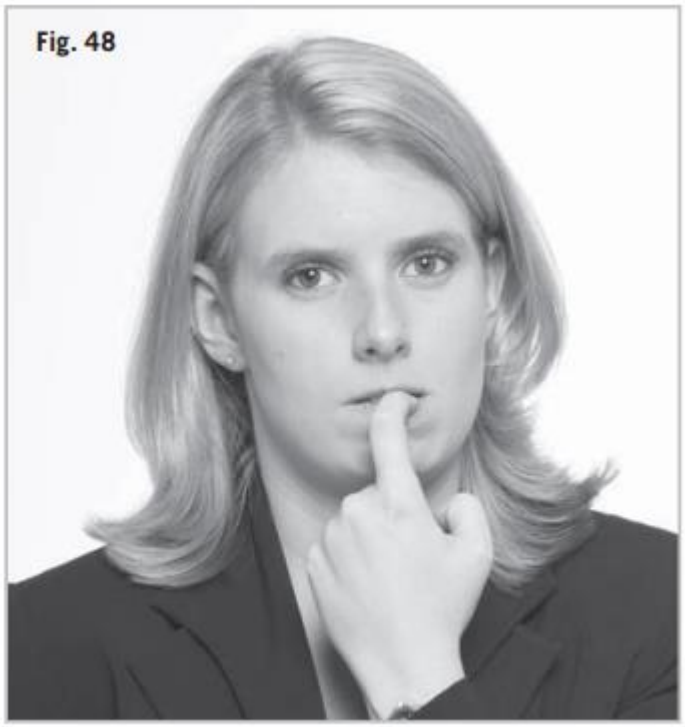
Đôi khi bạn có thể đoán được người ta làm công việc gì hoặc tham gia các hoạt động nào bằng cách nhìn vào đôi bàn tay của họ. Bàn tay người lao động chân tay sẽ thô ráp và chai sần. Những vết sẹo có thể cho biết người nào đó làm công việc đồng áng hoặc là một vận động viên (vết sẹo cho biết họ đã bị thương khi chơi thể thao). Tư thế đứng và hai bàn tay đặt ở hai bên hông với các ngón tay co lại có thể báo hiệu người này có thời

gian rèn luyện trong quân đội trước đó. Và một nghệ sĩ chơi guitar có thể có những chai trên đầu ngón tay của một bàn tay.

Đôi tay cũng có thể cho biết chúng ta chăm chút bản thân như thế nào đồng thời nói lên nhân sinh quan của chúng ta. Bàn tay có thể được chăm sóc kỹ hoặc có thể bẩn thỉu, móng tay có thể cắt sửa gọn gàng hoặc trông nham nhở. Nam giới để móng tay dài có thể bị xem là kỳ quặc hoặc trông giống phụ nữ, và người ta thường cho rằng hành vi cắn móng tay là dấu hiệu sự căng thẳng hoặc bất an (xem hình 48). Vì bộ não tập trung quá nhiều vào đôi tay nên bạn cần chú ý nhiều hơn nữa đến việc vệ sinh cho đôi tay, đồng thời cũng cần chú ý đến các bộ phận khác của cơ thể.

Học cách xử lý sự cố ra mồ hôi tay

Không ai thích bắt tay với một người có bàn tay ươn ướt. Vì vậy, khi gặp gỡ người khác (đặc biệt là các nhân vật quan trọng như nhà tuyển dụng đầy tiềm năng, người kí hợp đồng trong tương lai hoặc các vị trong một tổ chức tài chính nào đó), những người hay ra mồ hôi tay nên lau khô bàn tay trước khi muốn bắt tay. Không những khi



Hình 48 - Nhìn chung, hành vi cắn móng tay được cho là dấu hiệu của sự bất an hoặc căng thẳng.

quá nóng mà khi cảm thấy bồn chồn hoặc căng thẳng, chúng ta đều bị đổ mồ hôi tay. Khi tiếp xúc với một người mà bàn tay họ đẫm mồ hôi, bạn có thể biết rằng họ đang căng

thẳng (vì việc kích thích hệ não rìa sẽ gây ra tình trạng đổ mồ hôi). Bạn hãy sử dụng cơ hội này để làm điều gì đó cho mối quan hệ giữa hai bên, chẳng hạn bằng cách kín đáo giúp họ bình tĩnh lại. Giúp người khác cảm thấy thoải mái khi họ đang căng thẳng là một trong những cách tốt nhất làm cho mối quan hệ trở nên tốt đẹp hơn, chân thành hơn và có triển vọng hơn.

Có một số người rất sai lầm khi tin rằng việc đổ mồ hôi ở lòng bàn tay đồng nghĩa với việc nói dối. Điều này hoàn toàn không đúng. Hệ thần kinh giao cảm – hệ thần kinh hoạt động khi ta thực hiện các phản ứng của não rìa như đứng im, chạy trốn hoặc chống trả - cũng điều khiển các tuyến mồ hôi. Vì ngay cả một việc đơn giản như gặp người lạ cũng có thể khiến bạn đổ mồ hôi tay nên hiện tượng này hoàn toàn không thể được xem là dấu hiệu của sự lừa dối. Có khoảng 5% dân số mắc chứng ra mồ hôi nhiều, và bệnh đổ mồ hôi mãn tính làm cho lòng bàn tay ẩm ướt rất khó chịu (hiện tượng này được gọi là chứng ra mồ hôi quá mức) (Collect, 2003, 11). Lòng bàn tay ướt mồ hôi không phải là biểu hiện của việc nói dối. Đó chỉ là biểu hiện của tình trạng căng thẳng hoặc đôi khi là chứng rối loạn gen. Và bạn hãy thận trọng khi đánh giá những nguyên nhân gây ra hiện tượng đổ mồ hôi tay. Mặc dù vẫn có những nguồn thông tin cho rằng khi ai đó ra nhiều mồ hôi tay thì họ đang nói dối, điều này hoàn toàn là sai sự thật.

Giải mã những hành vi phi ngôn từ của đôi tay.

Ở phần trên, chúng ta đã tìm hiểu những hành vi và đặc điểm của bàn tay có ảnh hưởng thế nào đến cách người khác đánh giá chúng ta. Bây giờ, chúng ta sẽ tìm hiểu một số hành vi phi ngôn ngữ từ đôi tay – những hành vi giúp chúng ta đọc được suy nghĩ và cảm xúc của người khác. Tôi sẽ bắt đầu bằng việc nêu một số nhận xét khái quát về cách đôi tay tiết lộ thông tin, sau đó sẽ trình bày một số hành vi cụ thể của đôi tay cho thấy một người kém tự tin hoặc rất tự tin – những hành vi này rất có ích trong việc giúp ta hiểu được những người mình tiếp xúc.

Đôi tay run rẩy lo lắng chuyển tải một thông điệp quan trọng.

Các cơ điều khiển đôi tay và các ngón tay được tạo ra để thực hiện những cử động chính xác và tinh tế. Khi não rìa bị kích thích và khi chúng ta đang trong tình trạng căng thẳng, bồn chồn thì các chất dẫn truyền thần kinh và các hormone như adrenalin (epinephrine) tăng lên sẽ gây hiện tượng run tay không kiểm soát được. Ta cũng sẽ bị run tay khi nghe, nhìn hay nghĩ về những điều có kết cục không hay. Bất cứ vật gì ta cầm trong tay dường như cũng thể hiện rõ sự run rẩy đó và chuyển tải thông điệp: “Tôi đang bị căng thẳng” (xem khung 39). Hành vi này càng dễ nhận thấy khi người nào đó cầm trong tay một vật có chiều dài như cây bút chì, điếu thuốc lá hay một vật tương đối to

nhưng nhẹ như tờ giấy chẳng hạn. Các vật này sẽ rung ngay sau một lời tuyên bố hoặc sự kiện gây ra tình huống căng thẳng.

Những cảm xúc tích cực cũng có thể khiến ta run tay, ví dụ khi ta trúng số hoặc thắng một ván bài poker. Khi thực sự phấn khích, chúng ta sẽ run tay, đôi khi không kiểm soát được. Đây chính là những phản ứng do não rìa điều khiển. Tại sân bay, khi những ông bố bà mẹ, những người vợ chồng hay các thành viên khác trong gia đình đang nóng lòng chờ đón người con trong quân ngũ hoặc người họ hàng trở về, thông thường bàn tay họ sẽ run run trong niềm vui sướng. Họ có thể kìm nén để khỏi run tay bằng cách nắm bàn tay người khác, luồn hai bàn tay dưới nách hoặc siết chặt chúng và đặt trước ngực. Trong một số video cũ ghi hình chuyến thăm đầu tiên của nhóm nhạc Beales đến nước Mỹ có rất nhiều hình ảnh các cô gái siết chặt tay nhau để không bị run tay – điều vốn xuất hiện cùng lúc với niềm vui sướng tột cùng của họ.

Khung 39: Không có lửa làm sao có khói

Trong thời gian điều tra một vụ gián điệp quan trọng, tôi đã thẩm vấn một người đàn ông có liên quan. Khi tôi quan sát ông ta thì ông châm điếu thuốc và bắt đầu hút. Lúc đó tôi thực sự không hề có manh mối về khả năng ông có liên quan đến vụ án, không có nhân chứng cũng không có hướng giải quyết cụ thể, tôi chỉ có những ý tưởng mơ hồ về những người liên quan. Trong buổi thẩm vấn, tôi đưa ra một loạt nhân vật khả nghi trong FBI và quân đội. Và mỗi khi tôi nhắc đến một người tên Conrad thì điếu thuốc trong tay người đàn ông lại rung lên như kim chỉ số trên máy đo kim loại. Để tìm hiểu xem đây là việc ngẫu nhiên hay có ý nghĩa, tôi nêu ra thêm các tên khác nhằm kiểm tra phản ứng của ông; kết quả là ông không hề có phản ứng. Tuy nhiên, trong bốn trường hợp khác nhau, khi tôi nhắc đến tên Conrad thì điếu thuốc lá lại rung. Điều này đủ để tôi khẳng định rằng giữa người đàn ông ấy và Conrad có mối quan hệ mật thiết hơn chúng tôi biết. Điếu thuốc lá rung là một phản ứng của não rìa trước mối đe dọa. Đó cũng là một dấu hiệu cho tôi biết rằng ông ta cảm thấy có sự nguy hiểm nào đó khi nghe cái tên này. Vì vậy, có lẽ ông đã biết được sự thật đen tối nào đó hoặc trực tiếp nhúng tay vào vụ án.

Trong buổi đầu tiên thẩm vấn người đàn ông đó, tôi đã không hề biết ông ta thực sự có dính líu đến vụ án hay không bởi thành thật mà nói, tôi không biết đầy đủ về vụ án này. Điều duy nhất khích lệ chúng tôi theo đuổi công việc điều tra và tiếp tục thẩm vấn là ông đã có phản ứng "run tay" khi nghe nhắc đến một cái tên. Có lẽ nếu không vì một chút sơ hở đó thì ông ta đã thoát tội. Nhưng cuối cùng, sau nhiều cuộc thẩm vấn tự nguyện trong vòng một năm, ông đã thừa nhận mình có liên quan tới Conrad trong các hoạt động gián điệp và cuối cùng đã thú nhận toàn bộ tội trạng của mình.

Rõ ràng, việc đầu tiên bạn phải xác định xem bạn run tay vì sợ hãi hay vui mừng, bằng cách đặt hành vi vào bối cảnh – nghĩa là xem hành vi đó xảy ra trong tình huống nào. Nếu sự run tay đi kèm với các hành vi xoa dịu như sờ cổ hoặc mím môi thì tôi cho rằng nó có liên quan đến tình trạng căng thẳng (hay một việc không hay) hơn là những việc vui.

Cần lưu ý rằng hiện tượng run tay chỉ có ý nghĩa như giao tiếp phi ngôn từ khi đó là sự thay đổi so với các cử động bình thường của đôi tay. Nếu người nào đó bị run tay vì nghiện cà phê nặng, nghiện rượu hay ma túy chẳng hạn, thì điều này, dù cung cấp nhiều thông tin, vẫn trở thành một phần của các hành vi chuẩn mực thường thấy ở họ xét về khía cạnh giao tiếp phi ngôn từ. Tương tự, ở những người mắc một số bệnh rối loạn thần kinh (ví dụ bệnh Parkinson), hiện tượng run tay không nói lên trạng thái cảm xúc. Thật ra, đối với một người như thế, nếu bàn tay ngừng run trong một khoảng thời gian thì điều này mới là dấu hiệu cho thấy họ đang nỗ lực một cách có chủ ý để tập trung sâu hơn vào vấn đề vừa được đề cập (Murray, 2007). Và hãy nhớ rằng chính sự thay đổi trong hành vi mới là điều có ý nghĩa nhất.

Tôi có lời khuyên dành cho các bạn: bất kì hành vi rung lắc nào xuất hiện hay kết thúc đột ngột, hoặc có sự khác biệt đáng chú ý so với hành vi chuẩn mực thường thấy, đều đáng để chúng ta xem xét kỹ lưỡng hơn. Việc tìm hiểu xem hành vi đó xuất hiện trong bối cảnh nào, vào thời điểm nào cùng với bất kì sơ hở nào khác (những sơ hở có thể giúp ta lí giải được điều gì đó) sẽ giúp bạn nâng cao khả năng của mình trong việc đọc chính xác ý nghĩa của người khác.

Những hành vi của đôi tay có thể biểu hiện sự tự tin cao độ.

Những hành vi thể hiện sự tự tin cao độ cho thấy người nào đó rất tin tưởng vào bản thân và cảm thấy rất thoải mái. Một số hành vi thể hiện sự tự tin đi kèm theo cử động

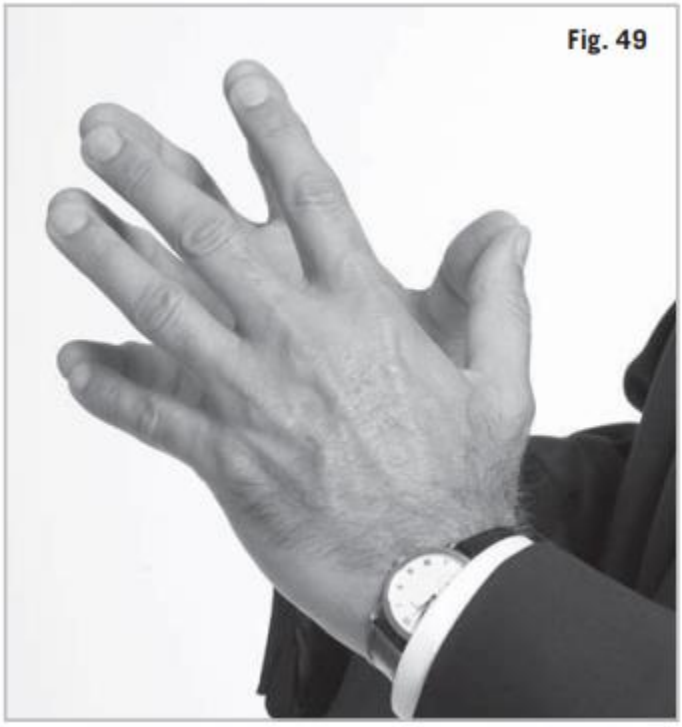
của đôi tay còn báo hiệu cho chúng ta biết người đó cảm thấy thoải mái và hài lòng với công việc hiện tại của mình.

Động tác chắp tay hình tháp chuông.

Động tác chắp tay hình tháp chuông có thể là động tác hiệu quả nhất trong việc thể hiện sự tự tin cao độ (xem hình 49). Ở động tác này, bạn duỗi các ngón tay ra và để các đầu ngón tay của hai bàn tay chạm vào nhau như "đôi bàn tay cầu nguyện", nhưng các ngón không đan vào nhau và hai lòng bàn tay không chạm nhau. Động tác này được gọi là chắp tay hình tháp chuông vì hai bàn tay trông như chóp nhọn của tháp chuông nhà thờ. Ở Mỹ, phụ nữ thường chắp tay ở vị trí thấp (có thể ở thắt lưng) nên đôi khi chúng ta khó quan sát hơn. Nam giới lại có khuynh hướng chắp tay ở vị trí cao hơn (ở ngực) nên động tác này ở họ dễ nhìn thấy hơn và mang lại hiệu quả cao hơn.

Động tác chắp tay hình tháp chuông cho thấy bạn tin tưởng vào suy nghĩ và quan điểm của mình. Nó giúp người khác biết chính xác cảm nhận của bạn về việc gì đó và sự tâm huyết của bạn đối với quan điểm của mình (xem khung 40). Những người có địa vị cao (như luật sư, thẩm phán hay bác sĩ) thường sử dụng động tác chắp tay hình tháp chuông như một phần trong chuỗi hành vi thường ngày vì họ tin tưởng vào bản thân và địa vị của họ. Tất cả chúng ta đều thực hiện hành vi nói trên vào lúc này hay lúc khác nhưng với những mức độ và cách thức khác nhau. Một số người lúc nào cũng chắp tay kiểu này, một số người ít khi làm như vậy, những người khác lại chắp tay hình tháp chuông nhưng có sự thay đổi đôi chút (chẳng hạn chỉ có hai ngón trỏ và ngón cái duỗi ra và chạm nhau, các ngón còn lại vẫn đan vào nhau). Một số người chắp tay dưới gầm bàn, những người khác để tay cao ngay phía trước mình, một số người thậm chí còn chắp tay trên đầu.

Đối với những người không biết ý nghĩa ngầm và sâu xa của hành vi chắp tay hình tháp chuông thì hành vi này có thể được duy trì trong một khoảng thời gian đáng kể, đặc biệt khi tình huống có lợi cho họ. Ngay cả khi biết được ý nghĩa của hành vi trên, người ta

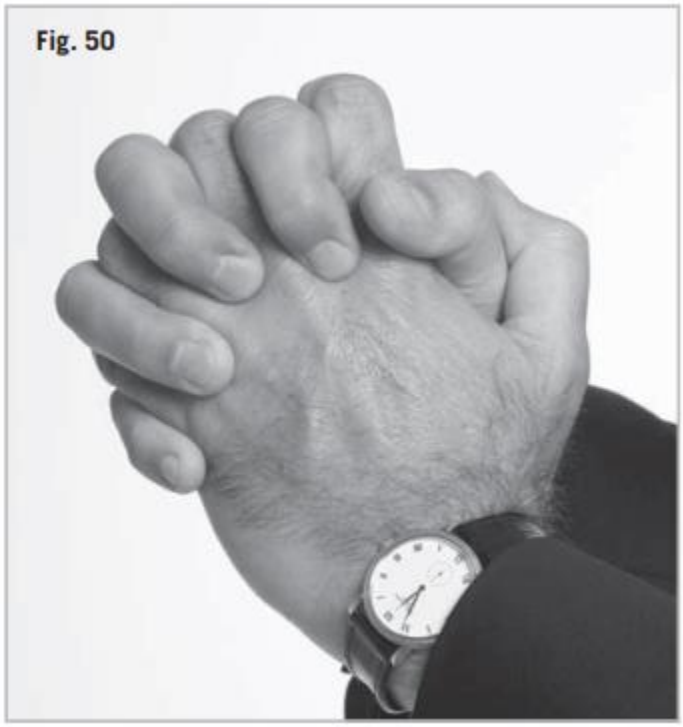


Hình 49 - Động tác chắp tay hình tháp chuông với các đầu ngón tay chạm vào nhau là một trong những động tác hiệu quả nhất thể hiện sự tự tin mà chúng ta có thể thực hiện.

cũng khó mà che giấu nó. Đối với những người này, não rìa đã khiến hành vi chắp tay hình tháp chuông trở thành một phản xạ tự động đến mức họ khó có thể không thực hiện nó, nhất là khi họ đang phấn khích, vì họ quên mất việc theo dõi và kiểm soát phản ứng của mình.

Các tình huống có thể thay đổi nhanh chóng và khiến cho phản ứng của chúng ta trước sự việc và con người cũng thay đổi. Khi điều này xảy ra, chỉ trong chớp mắt, bàn tay ta có thể chuyển từ tư thế chắp theo hình tháp chuông (thể hiện sự tự tin cao độ) sang một động tác khác thể hiện sự tự ti. Khi lòng tự tin của ta bị lung lay hoặc khi tâm trí ta xuất hiện mối nghi ngờ, các ngón tay sẽ không chạm vào nhau như hình tháp chuông nữa mà đan vào nhau như trong tư thế cầu nguyện (xem hình 50). Những thay đổi này trong hành vi phi ngôn ngữ xảy ra rất nhanh, phản ánh rất chính xác và cho thấy những phản

ứng bên trong của chúng ta ở thời điểm nào đó trước những sự kiện đang thay đổi. Một người có thể chuyển từ tư thế chắp tay hình tháp



Hình 50 - Siết chặt bàn tay là một cách phổ biến để thể hiện rằng chúng ta đang căng thẳng hay lo lắng.

chuông (thể hiện sự tự tin cao độ) sang việc đan các ngón tay vào nhau (thể hiện sự kém tự tin) rồi trở lại tư thế chắp tay hình tháp chuông – điều này cho thấy lòng tin vào bản thân và sự hoài nghi cứ biến mất rồi lại xuất hiện.

Bạn cũng có thể sử dụng động tác chắp tay hình tháp chuông và cách đặt bàn tay thích hợp để tạo ấn tượng tích cực. Động tác chắp tay như trên là dấu hiệu thể hiện sự tự tin, nó đáng tin cậy đến mức chúng ta khó có thể nghi ngờ một người đang thực hiện hành vi này. Đây là động tác rất hữu ích để chúng ta sử dụng. Các diễn giả và nhân viên bán hàng nên sử dụng nó thường xuyên để nhấn mạnh, và bất kì ai cũng nên làm động tác này khi cố gắng chuyển tải một điểm quan trọng. Hãy lưu ý đến mức độ tự tin mà các động tác của bàn tay thể hiện khi bạn được vị sếp tương lai phỏng vấn, khi trình bày một tài liệu trong cuộc họp hay chỉ đơn giản là thảo luận các vấn đề với bạn bè.

Khung 40: Bồi thẩm đoàn cũng quan tâm đến động tác chắp tay hình tháp chuông.

Hiệu quả của hành vi phi ngôn từ có thể được chứng minh bằng cách nghiên cứu ảnh hưởng của động tác chắp tay hình tháp chuông trong một số tình huống xã giao khác nhau. Chẳng hạn, động tác này rất hữu ích khi làm chứng trước tòa; người ta ủng hộ việc sử dụng động tác này thông qua sự huấn luyện để có những nhân chứng giàu kinh nghiệm. Các nhân chứng nên chắp tay hình tháp chuông khi muốn nhấn mạnh một quan điểm hoặc thể hiện rằng họ rất tin tưởng vào lời nói của mình. Khi họ làm như vậy, bồi thẩm đoàn sẽ đánh giá lời khai của họ có sức thuyết phục hơn so với khi họ chỉ đặt bàn tay vào lòng hoặc đan các ngón tay vào nhau. Điều thú vị là nếu bên nguyên đơn chắp tay hình tháp chuông trong lúc nhân chứng của mình khai thì lời khai sẽ càng giá trị hơn, vì khi đó người ta cho là luật sư rất tin lời nói của nhân chứng. Còn nếu bồi thẩm đoàn thấy các nhân chứng đan ngón tay vào nhau hoặc siết chặt hai bàn tay, họ có khuynh hướng liên tưởng hành vi đó với sự căng thẳng hoặc thường xuyên liên tưởng nó với sự lừa dối. Bạn cần lưu ý là cả người trung thực và người giả dối đều thực hiện hành vi này, và chúng ta không nên tùy tiện đánh giá là họ đang nói dối. Tôi có lời khuyên rằng khi làm chứng, mọi người nên chắp tay hình tháp chuông hoặc khum hai bàn tay lại nhưng không đan các ngón vào nhau, bởi các cử chỉ này được đánh giá là có căn cứ, đáng tin cậy và chân thật hơn.

Thường xuyên tham dự các buổi họp chuyên đề, tôi nhận thấy phụ nữ thường chắp tay dưới gầm bàn hoặc để tay ở vị trí rất thấp – điều này làm giảm sự tự tin vốn có của họ. Tôi hy vọng rằng khi họ nhận thức được ý nghĩa của động tác chắp tay hình tháp chuông như một biểu hiện của năng lực và lòng tự tin – những đặc điểm mà hầu hết mọi người đều muốn được thừa nhận là mình sở hữu – thì sẽ có nhiều phụ nữ sử dụng động tác này và thể hiện nó trên bàn.

Những động tác của ngón tay cái.

Có một điều thú vị là đôi khi lời nói lại phản ánh ngôn ngữ không lời theo cách nào đó. Khi các nhà phê bình phim giơ hai ngón tay cái lên trước một bộ phim nào đó thì điều này cho thấy họ tin tưởng vào chất lượng của bộ phim. Giơ ngón tay cái lên gần như luôn là dấu hiệu phi ngôn từ thể hiện sự tự tin cao độ. Điều thú vị là nó cũng được liên tưởng với địa vị cao. Hãy nhìn vào các bức ảnh của John F.Kennedy, bạn sẽ thấy ông rất thường xuyên đút tay vào túi áo khoác và thò ngón cái ra ngoài (xem hình 51). Em trai

ông, Bobby, cũng có hành vi tương tự. Chúng ta thường bắt gặp các luật sư, giáo sư đại học và



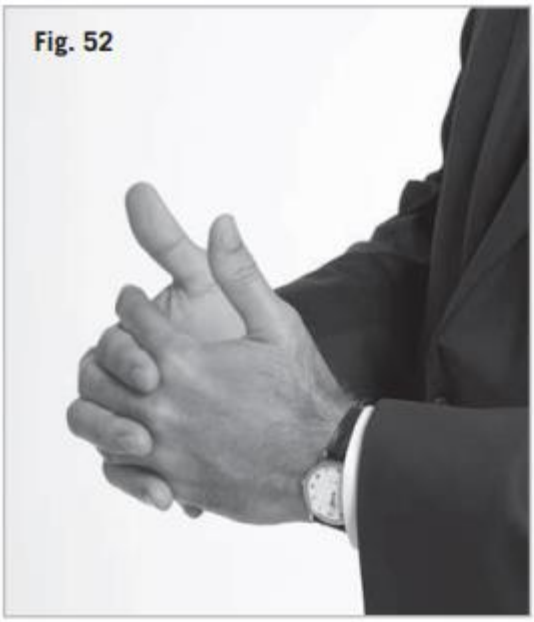
Hình 51 - Thò ngón tay cái ra ngoài túi áo là động tác thường được thấy ở những người có địa vị cao. Nó thể hiện rằng họ rất tự tin.

bác sĩ nắm lấy ve áo của mình với ngón cái hướng lên trên. Hàng loạt hiệu ảnh hay studio thời trang trên khắp đất nước luôn trưng bày ảnh các người mẫu nữ với ít nhất một bàn tay nắm chặt lấy cổ áo và giơ ngón cái lên. Hình như bộ phận marketing cũng nhận thấy động tác giơ ngón tay cái lên là biểu hiện của địa vị cao và sự tư tin cao độ.

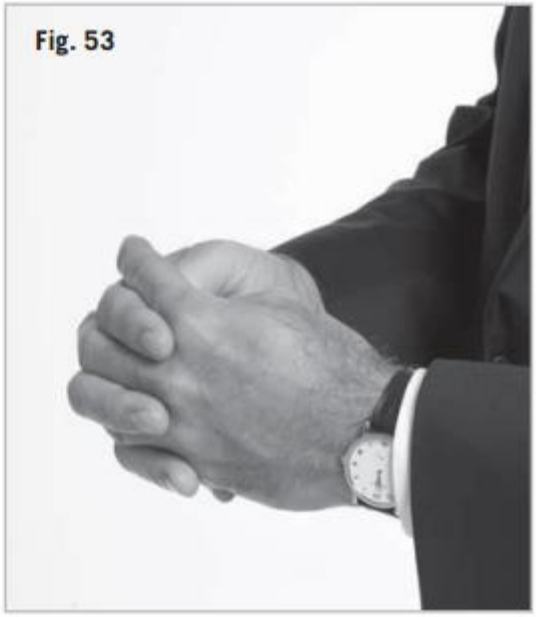
Những động tác của ngón tay cái thể hiện địa vị cao và sự tự tin cao độ.

Khi một người giơ ngón tay cái lên thì đó là dấu hiệu cho thấy họ đang đề cao bản thân và /hoặc tin tưởng vào những suy nghĩ hay hoàn cảnh hiện tại của mình (xem hình

52 và 53). Động tác này là một ví dụ khác về cử chỉ chống lại trọng lực, một kiểu hành vi phi ngôn từ thường được liên tưởng với sự thoải mái và tự tin cao độ. Thông thường, việc đan các ngón tay vào nhau là cử chỉ thể hiện sự tự ti, trừ trường hợp các ngón cái được duỗi thẳng và hướng lên. Người ta để ý thấy những người sử dụng các động tác của ngón cái nhìn chung có xu hướng hiểu biết nhiều hơn về môi trường xung quanh, nhạy



Hình 52 - Động tác giơ ngón tay cái lên thường là dấu hiệu đáng tin cậy thể hiện những suy nghĩ tích cực. Nó có thể rất dễ thay đổi trong một cuộc nói chuyện.



Hình 53 - Người ta có thể đột ngột che giấu ngón tay cái như trong hình trên. Điều này xảy ra khi người nào đó cảm thấy không chắc chắn hoặc cảm xúc của họ chuyển sang hướng tiêu cực.

bén hơn trong suy nghĩ và sắc sảo hơn trong việc quan sát. Bạn hãy quan sát những người thực hiện động tác giơ ngón tay cái lên và để ý xem họ xử lí tình huống như thế nào. Thông thường người ta sẽ không làm cử chỉ này, vì vậy khi họ sử dụng nó thì bạn có thể tương đối tin chắc rằng đây là một động tác có ý nghĩa và nó cho biết họ đang có những cảm xúc tích cực.

Những động tác của ngón tay thể hiện địa vị thấp và sự tự ti

Khi một người (thường là nam giới) đút ngón tay cái vào túi quần và để lộ các ngón còn lại ở hai bên hông thì điều này có thể chứng tỏ họ có cảm giác tự ti (xem hình 54). Đặc biệt trong tình huống xin việc làm, tín hiệu này chuyển tải thông điệp: "Tôi đang rất thiếu tự tin". Những người lãnh đạo hay quản lý không thực hiện động tác vừa nêu khi

đang diễn thuyết hay làm việc. Thỉnh thoảng khi thư giản, một người có địa vị cao có thể làm động tác này trong thời gian



Hình 54 - Động tác đút ngón tay cái vào túi quần thể hiện địa vị thấp và sự tự ti. Những người có quyền thế nên tránh thực hiện động tác này vì nó gửi đi thông điệp sai lệch.

Khung 41: Đặt ngón tay cái sai vị trí

Khi tôi nghỉ lại tại một khách sạn nổi tiếng ở Bogota, Colombia, vị quản lý nói với tôi rằng ông vừa tuyển một số nhân viên bảo vệ mới, và mặc dù ông không xác định được nguyên nhân cụ thể nhưng vẫn có điều gì đó ở họ khiến ông khó chịu. Ông biết tôi từng làm việc ở FBI nên hỏi xem tôi có để ý thấy bất kì điều gì không ổn ở những nhân viên này. Chúng tôi cùng đi ra ngoài, đến chỗ những người bảo vệ được phân công làm nhiệm vụ và liếc nhìn thật nhanh. Người quản lý thấy mặc dù họ mặc đồng phục mới và mang giày ống sáng bóng nhưng có điều gì đó không ổn. Tôi đồng ý rằng đồng phục của họ trông rất chuyên nghiệp nhưng chỉ ra rằng các nhân viên bảo vệ đang đứng và đút ngón tay cái vào túi quần, điều này khiến họ trông yếu ớt và thiếu năng lực. Lúc đầu, người quản lý dường như không hiểu lời tôi, nhưng khi tôi yêu cầu ông đứng đúng tư thế đó thì ông liền nói: “Đúng đấy. Trông họ như những đứa trẻ đứng

chờ nghe mẹ chỉ bảo những việc phải làm". Ngày hôm sau, các nhân viên bảo vệ được hướng dẫn cách đứng và trông nghiêm nghị hơn (chắp tay sau lưng và ngước cằm lên) nhưng không có vẻ đe dọa khách hàng. Đôi khi những điều nhỏ nhặt mang nhiều ý nghĩa. Trong trường hợp nói trên, động tác đút ngón tay cái vào túi quần là dấu hiệu thể hiện rất rõ sự thiếu tự tin – và bạn không hề muốn điều này xuất hiện trong lực lượng an ninh, nhất là Bogota, Colombia.
Bạn hãy thử thực hiện hành vi trên. Hãy đứng và đút ngón tay cái vào túi quần rồi hỏi xem mọi người nghĩ gì về bạn. Những nhận xét của họ sẽ càng khẳng định rằng tư thế vừa nêu thể hiện thái độ tự ti và không gây được ấn tượng tốt. Bạn sẽ chẳng bao giờ nhìn thấy một ứng viên tổng thống hoặc nhà lãnh đạo một quốc gia có hành vi đút tay vào túi. Bởi hành vi này không xuất hiện ở những người tự tin (xem hình 55).

ngắn, nhưng nó sẽ không bao giờ xuất hiện khi họ đang làm việc. Bởi nó gần như luôn thể hiện sự tự ti hoặc địa vị thấp.



Hình 55 - Động tác đút ngón tay cái vào túi quần thường được sử dụng như một dấu hiệu của sự bất an hoặc thể hiện cảm xúc khó chịu trong tình huống xã giao. Nó dễ dàng chuyển tải thông điệp vừa nêu trên đây là hành vi cần tránh.

Những động tác của ngón tay cái gửi đi các thông điệp chính xác đến mức chúng có thể giúp bạn đánh giá đúng người nào cảm thấy hài lòng về bản thân và người nào đang vật lộn với khó khăn. Tôi đã từng chứng kiến nhiều quý ông đang thuyết trình rất thuyết phục và ngắt quãng phần trình bày của mình bằng động tác chắp tay hình tháp chuông, nhưng khi thính giả tiết lộ một lỗi trong bài nói của họ thì họ liền đút ngón tay cái vào túi. Những động tác này của ngón cái khiến người ta liên tưởng đến một đứa trẻ đứng trước người mẹ đang thất vọng về nó. Hành vi này gửi đi thông điệp rằng người nào đó đang chuyển rất nhanh từ sự tự tin cao độ sang thái độ tự ti (xem khung 41)

Động tác khẳng định giới tính

Đôi khi nam giới, từ trong vô thức, sẽ móc ngón tay cái vào bên trong cạp quần (từ cả hai bên dây khóa kéo) và kéo quần lên hoặc thậm chí còn để ngón cái ở vị trí đó, vì các ngón tay đung đưa là cách họ khẳng định giới tính (xem hình 56). Động tác khẳng định giới tính là động tác rất hiệu quả trong việc thể hiện ưu thế của bản thân. Thực chất, nó gửi đi thông điệp: " Hãy xem này, tôi là một người đàn ông đích thực đấy".

Không lâu sau khi bắt đầu viết cuốn sách này, tôi đã thảo luận về hành vi phi ngôn từ trên khi giảng dạy trong một lớp học của FBI tại Quantico, Virginia. Các học viên đều phản đối và nói rằng chẳng có người đàn ông nào, đặc biệt từ trong vô thức, lại khẳng định giới



Hình 56 - Chúng ta thường bắt gặp các chàng trai và cô gái trẻ sử dụng bàn tay để khẳng định giới tính trong giai đoạn tán tỉnh. Đây là hành vi thể hiện ưu thế của bản thân.

tính của mình một cách lộ liễu như vậy cả. Ngay ngày hôm sau, một sinh viên lên lớp và kể với lớp rằng mình đã trông thấy một anh bạn đứng trước gương trong nhà tắm, chải chuốt, đeo kính râm và đã làm động tác khẳng định giới tính chỉ trong giây lát trước khi bước ra khỏi nhà tắm một cách mãn nguyện. Tôi chắc chắn chàng trai này thậm chí đã không ý thức được những việc mình làm. Nhưng trên thực tế, động tác khẳng định giới tính lại xuất hiện thường xuyên hơn chúng ta nghĩ, và không chỉ xuất hiện trong các bộ phim cao bồi mà thôi. Hẳn bạn còn nhớ Fonz trong phim Happy Days được chiếu trên truyền hình chứ? *

Những động tác của đôi tay thể hiện sự thiếu tự tin hoặc căng thẳng.

Những hành vi thể hiện sự thiếu tự tin là những hành vi trái ngược với hành vi thể hiện sự tự tin cao độ. Chúng phản ánh trạng thái khó chịu, bất an và hoài nghi của bộ não. Chúng báo hiệu cho ta biết rằng người nào đó đang có những cảm xúc tiêu cực. Việc rơi vào một tình huống khó chịu, những suy nghĩ tạo ra mối nghi ngờ hoặc làm giảm sút lòng tự tin chính là nguyên nhân làm nảy sinh những cảm xúc tiêu cực đó.

Đôi tay cứng đơ

Nghiên cứu chỉ ra rằng những người nói dối có xu hướng ít làm các điệu bộ hơn, ít thực hiện các hành vi đụng chạm hơn và ít cử động tay chân hơn so với những người trung thực (Vrij, 2003, 65). Điều này phù hợp với các phản ứng của não rìa. Khi đối mặt với một mối đe dọa (trong trường hợp này là việc nói dối bị phát hiện), chúng ta ít di chuyển hơn hoặc đứng im nhằm tránh sự chú ý. Hành vi này thường rất dễ nhận ra trong cuộc trò chuyện, bởi cánh tay

Khung 42: Một câu chuyện gây xúc động cho người nghe.

Những cử chỉ điệu bộ của kẻ nói dối có khuynh hướng kém linh động hơn so với người nói thật. Đây là nguyên nhân quan trọng khiến tôi không tin lời một phụ nữ trẻ - người đã bảo với phó cảnh sát trưởng khu vực rằng đứa con trai sáu tháng tuổi của mình bị bắt cóc trong bãi giữ xe của Wal-Mart ở Tampa, Florida. Tôi đã quan sát cô ta từ phòng ghi hình và sau khi chứng kiến hành vi của cô, tôi bảo với các điều tra viên rằng tôi không tin toàn bộ câu chuyện của cô. Thái độ của cô quá thờ ơ. Khi kể sự thật, người ta nỗ lực đến mức tối đa để đảm bảo rằng người nghe hiểu mình. Họ khoa tay và bộc lộ cảm xúc rất rõ trên khuôn mặt. Nhưng người phụ nữ này lại không hề thể hiện những điều đó. Đối với một người mẹ yêu thương con và quẫn trí vì mất con, việc kể lại một câu chuyện bắt cóc khủng khiếp sẽ đi kèm với những hành vi thể hiện cảm xúc

mãnh liệt hơn. Sự thiếu vắng những hành vi này ở người phụ nữ đã cảnh báo chúng tôi. Cuối cùng, cô ta đã thú nhận mình giết con bằng cách nhét nó vào túi nhựa đựng rác. Câu chuyện về vụ bắt cóc hoàn toàn là bịa đặt. Chính phản ứng ngồi im – phản ứng do hệ não rìa điều khiển và khiến cô ta không thực hiện được các cử động – đã tố cáo rằng cô ta đang nói dối.

của một người có khuynh hướng bị kìm giữ và không cử động khi họ nó dối nhưng lại rất linh động khi họ nói thật. Những thay đổi như vậy được điều khiển bởi hệ não rìa chứ không phải não tư duy, do đó chúng đáng tin cậy hơn và có ích hơn lời nói. Chúng cho biết những gì đang thật sự diễn ra trong tâm trí của người nói (xem khung 42). Vì vậy, bạn hãy chú ý tìm kiếm những cử động bị kìm nén đột ngột của bàn tay và cánh tay, chúng sẽ tiết lộ nhiều điều giúp bạn biết được suy nghĩ của một người.

Động tác siết chặt bàn tay.

Khi người ta siết chặt bàn tay hoặc đan các ngón tay vào nhau, đặc biệt khi phản ứng lại một lời bình phẩm, một sự kiện hoặc một….

Thay đổi quan trọng của môi trường xung quanh, thì đó thường là dấu hiệu cho thấy họ đang căng thẳng hoặc thiếu tự tin (xem hình 50 trang 197). Đây là hành vi tự xoa dịu rất phổ biến, chúng ta có thể bắt gặp hành vi này ở nhiều người trên khắp thế giới. Nó thật sự khiến họ trông như đang cầu nguyện và có lẽ từ trong tiềm thức hay theo cách nào đó, họ đang cầu nguyện. Khi ta siết chặt bàn tay càng mạnh thì một số vùng trên ngón tay sẽ có màu xanh tái vì máu bị đẩy ra khỏi những chỗ bị siết chặt. Rõ ràng là vấn đề càng trở nên tồi tệ hơn khi hành vi này được thực hiện.

Động tác chà xát bàn tay vào nhau hoặc chà xát kèm theo đan các ngón tay lại.

Khi có cảm giác nghi ngờ (một biểu hiện của sự thiếu tự tin ở mức độ nhẹ) hơi căng thẳng một chút, người ra sẽ chỉ chà xát



Hình 57 - Chúng ta thường làm dịu sự lo lắng và căng thẳng bằng cách chà nhẹ các ngón tay vào khắp lòng bàn tay hoặc chà xát hai bàn tay vào nhau.



Hình 58 - Khi người nào đó đan các ngón tay vào nhau và chà xát lên xuống như hình trên, thì điều đó có nghĩa là bộ não đang yêu cầu họ làm cho hai bàn tay tiếp xúc với nhau nhiều hơn để làm dịu nỗi lo lắng đang mỗi lúc một tăng.

nhẹ hai lòng bàn tay vào nhau (xem hình 57). Tuy nhiên, nếu tình huống trở nên căng thẳng hơn hoặc nếu người đó càng thiếu tự tin hơn, bạn sẽ thấy rằng từ chỗ chà nhẹ ngón tay vào lòng bàn tay, họ đột ngột chuyển sang đan các ngón tay vào nhau và chà xát mạnh hơn (xem hình 58). Việc đan các ngón tay vào nhau là một dấu hiệu rất chính xác thể hiện sự căng thẳng tột độ - điều mà tôi từng thấy rất rõ trong các buổi thẩm vấn (cả ở FBI lẫn ở những người trả lời chất vấn trước quốc hội). Ngay khi một vấn đề rất tế nhị được đưa ra bàn bạc, các ngón tay của họ duỗi ra và đan vào nhau, sau đó hai bàn tay bắt đầu chà xát lên xuống. Tôi đoán rằng việc chà xát hai bàn tay vào nhau càng nhiều sẽ chuyển đến bộ não những thông điệp có tính xoa dịu hơn.

Hành vi sờ cổ.

Tôi đề cập đến hành vi sờ cổ trong chương này – chương bàn về những động tác của bàn tay – vì nếu bạn để mắt đến bàn tay thì nó sẽ khiến bạn chú ý đến cổ. Trên thực tế, khi người ta sờ lên bất kì vị trí nào trên cổ trong lúc nói chuyện thì điều này có nghĩa là họ đang kém tự tin hơn bình thường hoặc đang xoa dịu căng thẳng. Việc che vùng cổ,

cổ họng và /hoặc hõm cổ khi đang căng thẳng là dấu hiệu phổ biến đầy sức thuyết phục cho thấy bộ não đang xử lý rất linh hoạt vấn đề gì đó có khả năng đe dọa, có thể bị phản đối, chưa được giải quyết, những việc đáng ngờ hoặc gây xúc động. Nó không liên quan đến sự dối trá, mặc dù những kẻ nói dối có thể thực hiện hành vi này khi gặp rắc rối. Vì vậy, bạn hãy để ý đến đôi tay của người khác; khi những cảm xúc khó chịu và căng thẳng xuất hiện ở họ thì bàn tay họ sẽ đưa lên ngay lúc ấy và che hoặc sờ vào cổ.

Tôi đã bắt gặp hành vi này vô số lần, tuy nhiên, hầu hết mọi người đều không biết ý nghĩa của nó (xem khung 43). Mới gần đây, khi tôi đang tán gẫu với một người bạn ở bên ngoài phòng hội nghị thì có một phụ nữ bước ra với một tay đặt trên hõm cổ còn tay kia

Khung 43: Nói dối không tiếc lời

Đôi khi việc không che vùng cổ có thể là một manh mối làm lộ tẩy, nói cho biết có điều gì đó bất ổn. Có lần tôi đã cộng tác với một cơ quan thi hành luật để điều tra một vụ án được cho là vụ cưỡng bức. Khi tường thuật lại sự việc, người phụ nữ có liên quan đã kể ba vụ cưỡng bức khác nhau trong khoảng thời gian năm năm – một tần suất hiếm thấy nếu xét về mặt thống kê. Khi xem lại các đoạn băng ghi hình cuộc thẩm vấn cô ta, tôi để ý thấy trong lúc diễn tả lại mình đã sợ hãi và cảm thấy khủng khiếp đến thế nào, cô ta rất thụ động và không hề che hõm cổ dù chỉ một lần. Tôi nhận thấy "việc thiếu vắng hành vi này" ở cô ta có điều đáng ngờ và đã nói cho các điều tra viên biết. Người phụ nữ này chỉ đơn giản là không thể hiện các dấu hiệu điển hình của tình trạng căng thẳng. Trong thực tế, tôi đã từng điều tra các vụ cưỡng bức khác, và người phụ nữ - nạn nhân trong những trường hợp đó – sẽ che hõm cổ trong lúc tường thuật lại vụ việc (ngay cả khi nó đã xảy ra từ vài thập kỉ trước). Khi chúng tôi điều tra kỹ hơn, vụ án liên quan đến người phụ nữ nói trên đã được làm sáng tỏ. Cuối cùng, chúng tôi phát hiện ra rằng cô ta đã bịa đặt toàn bộ câu chuyện (điều này khiến chính quyền thành phố tốn hàng ngàn đôla) chỉ vì cảm thấy phấn khích trước việc nhận được sự chú ý ngày càng nhiều của các viên chức thụ lí vụ án, các nhân viên điều tra và luật sư biện hộ - tất cả những người này lúc đầu đã tin và muốn giúp đỡ cô ta.

cầm điện thoại. Người bạn của tôi vẫn tiếp tục trò chuyện như thể không có chuyện gì bất thường. Khi người phụ nữ ấy kết thúc cuộc nói chuyện qua điện thoại, tôi liền nói: "Chúng ta nên đến xem cô ấy thế nào đi, có chuyện không ổn rồi". Sự thật đúng như vậy. Một đứa con của cô bị sốt cao ở trường và cần được đưa về nhà càng sớm càng tốt. Có

thể thấy sờ cổ là một trong những hành vi đáng tin cậy và chính xác đến mức nó thật sự đáng để chúng ta chú ý kỹ hơn.

Các động tác kìm nén cảm xúc của đôi tay

Động tác kìm nén cảm xúc là hành vi phi ngôn từ chỉ xuất hiện thoáng qua khi một người cố gắng kìm nén phản ứng bình thường trước một tác nhân gây kích thích tiêu cực (Ekman, 2003,15). Trong những tình huống này, hành vi càng có tính bản năng chỉ tồn tại trong thời gian ngắn thì thông thường càng chân thật. Chẳng hạn, thử tưởng tượng một nhân viên được sếp gọi tới và yêu cầu làm việc vào cuối tuần này vì một đồng nghiệp bị ốm. Khi nghe tin đó, anh ta đột nhiên nhăn mũi hoặc hơi mỉm cười, nhưng tất cả chỉ xuất hiện thoáng qua. Những động tác kìm nén cảm xúc này biểu lộ thái độ không thích và là dấu hiệu rất chính xác cho thấy cảm xúc thật của một người. Tương tự, đôi tay cũng có thể thực hiện động tác kìm nén cảm xúc và có thể bạn sẽ ngạc nhiên vì điều này (xem khung 44).

Khung 44: Ngón tay giữa cũng có thể tiết lộ thông tin

Trong cuốn sách đáng chú ý của mình có tên là Nói dối (Telling Lies), tiến sĩ Paul Ekman đã mô tả công trình nghiên cứu của mình, trong đó ông sử dụng các camera tốc độ cao để tìm hiểu những động tác kìm nén cảm xúc – những động tác xuất hiện một cách vô thức và thể hiện thái độ căm ghét hoặc cảm xúc thật của một người (Ekman, 1991,129-131). Một trong những động tác kìm nén cảm xúc được ông lưu ý là động tác giơ ngón tay giữa lên. Trong một vụ án quan trọng đến an ninh quốc gia mà tôi có tham gia quan sát, một đối tượng liên tục dùng ngón tay giữa để sửa lại kính đeo mắt mỗi khi viên trưởng nhóm thẩm vấn thuộc Bộ tư pháp (người mà đối tượng này rất khinh thường) hỏi ông ta. Hành vi vừa nêu không xuất hiện khi ông ta gặp người thẩm vấn khác, nó chỉ xuất hiện trước mỗi một người này thôi. Lúc đầu, chúng tôi không nghĩ rằng cử chỉ mà mình nhìn thấy rất rõ và thoáng qua đó lại có mối liên hệ rõ ràng với người thẩm vấn duy nhất. Thật may là các buổi thẩm vấn đều được ghi hình lại theo yêu cầu của pháp luật (đối tượng đồng ý hợp tác với chúng tôi sẽ được xem xét giảm nhẹ tội), vì vậy chúng tôi có thể xem lại đoạn băng để khẳng định những gì mình đã nhìn thấy.

Một điều có lẽ cũng rất thú vị là vị trưởng nhóm thẩm vấn nói trên không hề nhìn thấy hành vi liên quan đến ngón tay giữa, và khi được kể lại, ông vẫn không thừa nhận đó là dấu hiệu cho thấy đối tượng có ác cảm với mình. Tuy nhiên, khi vụ việc kết thúc, đối tượng ấy đã nói một cách khó chịu rằng ông ta khinh thường vị trưởng nhóm kia đến mức nào và rõ ràng là ông ta tỏ ra bất hợp tác trong phiên làm việc với vị ấy

xuất phát từ sự khinh thường nói trên.

Các động tác kìm nén cảm xúc của bàn tay xuất hiện dưới nhiều dạng, kể cả việc đẩy hai bàn tay dọc theo chân và hướng xuống phía dưới rồi giơ ngón tay giữa lên khi lòng bàn tay chạm đầu gối. Chúng ta có thể bắt gặp điều này ở cả nam lẫn nữ. Một lần nữa tôi xin nhắc lại rằng những động tác kìm nén cảm xúc xuất hiện rất nhanh và có thể được che giấu dễ dàng bằng các hoạt động khác. Bạn hãy quan sát những hành vi này và đừng bỏ qua nếu nhìn thấy chúng. Trong một chừng mực nhất định, các động tác kìm nén cảm xúc nên được xem xét trong bối cảnh như là các dấu hiệu của sự thù hằn, căm ghét hoặc khinh miệt.

Những thay đổi trong động tác của đôi tay có thể tiết lộ thông tin quan trọng

Cũng như đối với tất cả các hành vi phi ngôn ngữ khác, những thay đổi đột ngột trong cử động của đôi tay thể hiện sự thay đổi đột ngột trong suy nghĩ và cảm xúc của một người. Trong bữa ăn nếu ai đó rút nhanh bàn tay mình ra khỏi bàn tay người mình yêu thì đó là dấu hiệu cho thấy có chuyện không hay vừa xảy ra. Mặc dù người ta có thể chỉ rút tay lại trong vài giây, nhưng đó là biểu hiện chính xác và trung thực tiết lộ cảm xúc của họ.

Việc rút bàn tay dần dần cũng đáng để người ta chú ý. Cách đây một thời gian, tôi được hai vợ chồng người bạn (vốn chơi với tôi từ lúc còn học đại học) mời đến ăn tối. Cuối bữa ăn, chúng tôi ngồi quanh bàn tán gẫu và đề cập đến vấn đề tài chính. Họ tiết lộ rằng họ đang gặp khó khăn về chuyện tiền nong. Khi người vợ phàn nàn: “Tiền của chúng tôi dường như không cánh mà bay” thì cùng lúc ấy, người chồng cũng dần rút tay ra khỏi mặt bàn. Khi người vợ nói , tôi quan sát thấy anh chồng cứ rút tay từ từ và cuối cùng đặt bàn tay vào lòng. Sự dịch chuyển này là một manh mối thể hiện tâm lý chạy trốn (một phần trong cơ chế sinh tồn của não rìa). Hiện tượng này thường xuất hiện khi chúng ta bị đe dọa. Hành vi rút tay đã cho tôi biết rằng người chồng đang che giấu điều gì đó. Hóa ra anh ấy đã lén lút rút tiền từ tài khoản chung của hai người để đánh bạc – một thói quen xấu mà anh đã phải trả giá bằng chính cuộc hôn nhân của mình. Việc biết mình có hành vi sai trái (lén lút rút tiền) chính là nguyên nhân khiến anh rút tay ra khỏi bàn. Và mặc dù đó chỉ là sự thay đổi dần dần nhưng cũng đủ khiến tôi nghi ngờ rằng có chuyện không hay xảy ra.

Khi tìm hiểu các động tác của đôi tay, bạn nên quan sát kỹ và để ý xem khi nào thì đôi tay nằm im. Khi một người ngừng sử dụng đôi tay để minh họa hoặc nhấn mạnh điều gì, thì khi đó thường là manh mối cho thấy có sự thay đổi trong hoạt động của bộ não (có

thể là do thiếu nhiệt tình) và nó khiến khác ý thức đánh giá hành vi này nhiều hơn. Chúng tôi đã từng lưu ý rằng sự hạn chế các động tác của bàn tay có thể là dấu hiệu của sự lừa dối, nhưng bạn đừng vội đưa ra kết luận như vậy. Khi đôi tay của người nào đó không cử động thì điều duy nhất bạn có thể suy đoán là bộ não của hộ đang chuyển tải một tình cảm hoặc suy nghĩ khác. Sự thay đổi có thể chỉ phản ánh sự thiếu tự tin hoặc thiếu tâm huyết với những điều mình đang nói (vì nhiều lí do khác nhau). Hãy nhớ rằng bất kì sự thay đổi nào so với động tác bình thường của đôi tay (chẳng hạn thực hiện các động tác của đôi tay nhiều hơn, ít hơn hoặc chỉ đơn giản là động tác có điều gì đó bất thường) đều đáng để chúng ta xem xét vì nó thật sự có ý nghĩa.

Một số nhận xét có tính kết luận về ngôn ngữ không lời của đôi tay và các ngón tay

Đa số chúng ta đều dành nhiều thời gian để quan sát khuôn mặt của người khác mà quên mất thông điệp mà đôi bàn tay họ chuyển tải. Đôi bàn tay nhạy cảm của chúng ta không chỉ cảm nhận và nhận biết thế giới xung quanh mà còn phản ánh những phản ứng của chúng ta trước thế giới đó. Khi ta ngồi trước một giám đốc ngân hàng và tự hỏi không biết ngân hàng có chấp nhận cho ta vay vốn hay không, đồng thời để bàn tay phía trước và đan ngón tay vào nhau (như đang cầu nguyện), thì đó là dấu hiệu phản ánh sự căng thẳng và lo âu trong chúng ta. Hoặc trong một buổi họp bàn về công việc, chúng ta có thể chắp tay hình tháp để người ta biết rằng ta đang rất tự tin. Bàn tay chúng ta có thể run lên khi nhắc đến một người đã phản bội chúng ta trong quá khứ. Bàn tay và các ngón tay có thể cung cấp vô số thông tin có ý nghĩa. Bạn chỉ cần quan sát và giải mã những động tác của bàn tay thật chính xác dựa vào hoàn cảnh phù hợp với hoàn cảnh.

Bạn có thể biết được cảm nhận của người khác về mình chỉ bằng một cái chạm nhẹ. Đôi bàn tay chính là phương tiện rất hiệu quả trong việc chuyển tải cảm xúc của chúng ta. Bạn hãy sử dụng chúng trong giao tiếp phi ngôn từ của mình và dựa vào đó để hiểu những hành vi phi ngôn từ rất có ý nghĩa của người khác.

Chương bảy

Tấm gương phản chiếu nội tâm

Ngôn ngữ không lời của khuôn mặt

Khi đề cập đến cảm xúc thì khuôn mặt chính là nơi thể hiện những suy nghĩ và cảm xúc của con người. Tất cả những gì ta cảm nhận đều được chuyển tải một cách tinh tế thông qua một nụ cười, cái cau mày hoặc vô vàn sắc thái đan xen nhau. Đó chính là một may mắn mà con người có được từ quá trình tiến hóa, nó tách chúng ta ra khỏi tất cả các loài vật khác và khiến chúng ta trở thành sinh vật có khả năng bộc lộ cảm xúc nhiều nhất trên hành tinh.

Hơn bất cứ thứ gì khác, nét mặt đóng vai trò là ngôn ngữ phổ biến trên thế giới – ngôn ngữ chung của các nền văn hóa khác nhau – cho dù bạn đang ở bất cứ nơi nào. Thứ ngôn ngữ mang tính quốc tế này được xem là phương tiện giao tiếp thiết thực từ buổi bình minh của loài người, nó giúp con người hiểu nhau hơn khi chưa có ngôn ngữ chung.

Khi quan sát người khác, chúng ta có thể nhanh chóng nhận ra lúc nào thì họ ngạc nhiên, thích thú, buồn chán, mệt mỏi, lo âu hay nản lòng. Chúng ta có thể nhìn vào gương mặt bạn mình và biết được khi nào thì họ bực dọc, hài lòng, đau khổ thất vọng, hoài nghi hoặc lo lắng. Nét mặt của trẻ con cho chúng ta biết chúng đang buồn, phấn khích, bối rối hay căng thẳng. Chúng ta chưa bao giờ được dạy dỗ bài bản về cách tạo ra hoặc thể hiện những nét mặt đó, tuy nhiên tất cả chúng ta đều biết, đều thể hiện những nét mặt đó, đều thể hiện giải mã được chúng cũng như truyền tải thông điệp thông qua chúng.

Với tất cả các cơ khác nhau có khả năng điều khiển chính xác miệng, môi, mắt, mũi, trán và hàm, khuôn mặt của con người được tạo hóa ban cho đầy đủ mọi yếu tố để thể hiện vô vàn nét mặt khác nhau. Người ta ước tính con người có khả năng thể hiện hơn mười nghìn nét mặt (Ekman, 2003, 14-15).

Chính sự linh hoạt này khiến ngôn ngữ không lời của khuôn mặt trở nên cực kì hiệu quả cũng như rất chân thật (khi không chịu sự tác động nào). Chúng ta có thể nhận ra những nét mặt hạnh phúc, buồn bã, giận dữ, sợ hãi, ngạc nhiên, ghê tởm, vui sướng, xấu hổ, đau khổ và thích thú ở khắp mọi nơi (Ekman, 2003, 1-37). Và ở bất kì nơi đâu trên thế giới, chúng ta cũng nhận ra được cảm giác không thoải mái ở con người – dù nó biểu lộ trên gương mặt trẻ em hay người già. Tương tự, chúng ta có thể nhận ra những nét mặt tiết lộ cho ta biết mọi chuyện đang diễn ra tốt đẹp đối với người nào đó.

Mặc dù khuôn mặt là một bộ phận rất trung thực trong việc bộc lộ cảm xúc nhưng không phải lúc nào nó cũng thể hiện những tình cảm thật của chúng ta. Vì ở một mức độ nào đó, chúng ta có thể kiểm soát được nét mặt của mình và do đó có thể tạo ra một bộ mặt không thật. Ngay từ khi chúng ta còn nhỏ, bố mẹ đã dạy ta rằng không được nhăn mặt khi không thích thức ăn, hoặc bắt ta giả vờ cười khi chào hỏi những người mà mình không thích. Thực chất, chúng ta đã được dạy cách nói dối bằng khuôn mặt, vì vậy ta rất

thành thạo trong việc che giấu những tình cảm thật trên gương mặt mình, mặc dù đôi khi ta có thể để lộ những tình cảm đó.

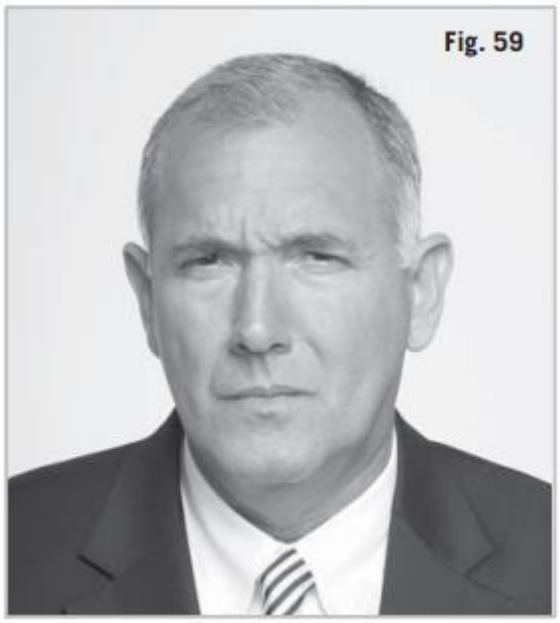
Khi dùng khuôn mặt để nói dối, chúng ta thường bị người khác gọi là "đóng kịch". Điều rõ ràng là các diễn viên tầm cỡ quốc tế có thể sử dụng bất cứ nét mặt nào để thể hiện những cảm xúc theo yêu cầu của vai diễn. Thật không may là nhiều người, nhất là những kẻ lừa đảo hoặc những tên tội phạm xã hội khác nguy hiểm hơn, có thể làm được điều này. Chúng có thể "đeo mặt nạ" khi nói dối, khi thông đồng với nhau hoặc cố ý gây tác động đến những nụ cười giả dối, những giọt nước mắt cá sấu hoặc một vẻ ngoài dối trá.

Nét mặt có thể giúp ta hiểu rõ những suy nghĩ và cảm xúc của một người. Chúng ta cần lưu ý rằng nét mặt đó có thể giả tạo; vì vậy dấu hiệu đáng tin cậy nhất để xác định tình cảm thật của họ chính là các nhóm hành vi (bao gồm những manh mối được bộc lộ trên khuôn mặt và các động tác của cơ thể). Các nhóm hành vi này luôn hỗ trợ bổ sung cho nhau. Bằng cách quan sát nét mặt trong từng tình huống cụ thể và so sánh nó với những hành vi phi ngôn từ khác, chúng ta có thể biết được bộ não xử lý, cảm nhận điều gì và/hoặc có ý định gì. Vì bộ não có xu hướng sử dụng các bộ phận nằm phía trên đôi vai như một chiếc giá vẽ (canvas) để thể hiện cảm xúc và chuyển tải thông điệp, nên chúng ta sẽ nghiên cứu chung cả khuôn mặt và " trợ thủ" của nó – vùng cổ, nghĩa là cả "bộ mặt" của chúng ta trong cái nhìn của người khác.

Sự bộc lộ các cảm xúc tích cực và tiêu cực qua khuôn mặt

Những cảm xúc tiêu cực (như bực tức, phẫn nộ, ác cảm, sợ hãi và giận dữ) làm cho chúng ta căng thẳng. Tình trạng căng thẳng này được thể hiện dưới nhiều hình thức, cả bên trong lẫn bên ngoài cơ thể. Khuôn mặt của chúng ta có thể bộc lộ đồng thời nhiều manh mối tiết lộ trạng thái căng thẳng như: các cơ quai hàm căng lên, hai cánh mũi phồng lên (giãn nở ra), mắt liếc nhìn, miệng run run, môi mím chặt. Nếu quan sát kỹ hơn, bạn có thể thấy đôi mắt của người đang căng thẳng cứ nhìn chằm chằm, cổ cứng đờ, đầu không hề nghiêng. Có thể người ta không hề nói lời nào rằng mình đang căng thẳng, nhưng nếu có những biểu hiện này thì chắc chắn người đó đang lo lắng và bộ não của họ đang xử lí vấn đề nào đó vốn gây cảm xúc tiêu cực. Trên khắp thế giới, người ta bộc lộ những manh mối là việc làm thật sự có ý nghĩa.

Khi có tâm trạng lo âu, một người có thể bộc lộ tất cả hoặc chỉ một vài hành vi phi ngôn từ nói trên. Các hành vi này có thể xuất



Hình 59 – Mắt nheo lại, trán lằn những nếp nhăn, mặt mày nhăn nhó là những dấu hiệu thể hiện sự căng thẳng và khó chịu.

hiện mờ nhạt và thoáng qua hoặc có thể xuất hiện rất rõ và đáng chú ý, có thể xuất hiện trong vài phút hoặc thậm chí lâu hơn. Hãy nhớ lại Clint Eastwood trong các phim cao bồi, hãy nhớ lại lúc ông ta liếc nhìn đối thủ trước cuộc đấu súng. Cái nhìn đó đã nói lên tất cả. Dĩ nhiên là các diễn viên đã được đào tạo để làm cho khán giả dễ nhận ra vẻ mặt của mình. Tuy nhiên, trong thực tế, những manh mối phi ngôn ngữ nói trên đôi khi lại khó phát hiện hơn, vì chúng được bộc lộ rất tinh vi, vì người ta cố tình làm cho chúng ta trở nên khó hiểu, hoặc chỉ đơn giản vì chúng ta không chú ý đến chúng (xem hình 59).

Chẳng hạn, chúng ta thử xem xét biểu hiện căng quai hàm như một dấu hiệu của sự căng thẳng. Sau một cuộc họp về công việc, một nhân viên điều hành có thể nói với đồng nghiệp rằng "Anh có thấy quai hàm của Bill đã căng lên như thế nào khi tôi đưa ra đề nghị đó không?". Bạn sẽ chỉ nghe đồng nghiệp đó đáp lại rằng "Không, tôi không thấy điều đó" (xem khung 45). Chúng ta bỏ qua những manh mối lộ ra trên khuôn mặt vì chúng ta đã được dạy là không được nhìn chằm chằm vào người khác và/hoặc vì ta tập trung vào những điều người khác nói hơn là cách họ nói.

Khung 45: Miệng anh nói anh yêu em, nhưng vẻ mặt anh cho thấy điều khác hẳn

Tôi rất ngạc nhiên vì không biết bao nhiêu lần, người ta thốt lên những lời lẽ lạc quan trong khi gương mặt lại để lộ những hành vi phi ngôn từ tiêu cực rõ ràng mâu thuẫn với lời nói của mình. Tại buổi tiệc gần đây, một người khách nói với tôi rằng anh rất hài lòng khi các con mình tìm được công việc tốt. Những người đứng xung quanh đã chúc mừng anh. Tuy nhiên, khi nói đến điều này, anh không hề cười tươi và các cơ quai hàm thì căng lên. Sau đó vợ anh đã lên tiếng với tôi rằng thật ra anh rất buồn vì các con chỉ kiếm được những công việc vô nghĩa và không có tương lai. Trong trường hợp này, lời nói của người khách ấy hoàn toàn khác hẳn với những gì gương mặt anh thể hiện.

Hãy luôn nhớ rằng người ta thường che giấu những cảm xúc của mình, điều này khiến cho chúng trở nên rất khó phát hiện hơn nếu chúng ta không quan sát kỹ. Hơn nữa, những manh mối trên khuôn mặt có thể xuất hiện thoáng qua (đó là những cử chỉ kìm nén cảm xúc) nên chúng ta khó nhận biết được. Trong một cuộc nói chuyện bình thường, những hành vi trên có thể không mang nhiều ý nghĩa; nhưng trong một cuộc đối thoại quan trọng giữa các cá nhân (chẳng hạn giữa những người yêu nhau, giữa cha mẹ và con cái, giữa các đối tác kinh doanh hoặc trong một buổi phỏng vấn xin việc), những hành vi thể hiện sự căng thẳng đó dù có vẻ không quan trọng lắm nhưng có thể phản ánh mâu thuẫn sâu sắc trong cảm xúc. Vì bộ não – vốn hoạt động có ý thức – có thể cố gắng che giấu những cảm xúc do não rìa điều khiển nên chúng ta cần phải phát hiện bất kỳ dấu hiệu nào được thể hiện ra bên ngoài vì chúng có thể tiết lộ chính xác hơn những ý định và suy nghĩ thầm kín của một người.

Mặc dù chúng ta dễ dàng nhận ra và rất thường nhận ra những nét mặt thể hiện niềm vui sướng, nhưng người ta cũng có thể kìm nén hoặc che giấu chúng vì nhiều lý do khác nhau – điều này khiến ta

Khung 46: Khuôn mặt và bàn chân bộc lộ cảm giác hạnh phúc

Cách đây không lâu, tôi đang ngồi chờ chuyến bay ở Baltimore thì người đàn ông đứng cạnh tôi (tại quầy vé) nhận được tin vui là mình sẽ được chuyển lên khoang

hạng nhất. Khi ngồi xuống anh ta cố kìm nén để không cười, vì việc anh quá vui mừng với may mắn của mình sẽ bị những hành khách khác – những người đang chờ được chuyển vé – đánh giá là khiếm nhã. Nếu chỉ dựa vào nét mặt để kết luận rằng anh đang sung sướng thì thật thiếu cơ sở. Tuy nhiên, sau đó, tôi tình cờ nghe được anh kể với vợ về tin vui này qua điện thoại. Và mặc dù anh nói rất khẽ để những người ngồi gần đó không nghe thấy, nhưng bàn chân anh lại nhún nhảy như bàn chân của đứa trẻ đang háo hức mở quà sinh nhật. Đôi bàn chân sung sướng đã cho tôi thêm bằng chứng về tâm trạng vui vẻ của anh. Vì vậy, bạn hãy nhớ tìm kiếm các nhóm hành vi để có thêm cơ sở vững chắc cho những gì mình quan sát.

khó phát hiện những nét mặt ấy hơn. Chẳng hạn lúc chơi bài poker, chắc chắn chúng ta không muốn bộc lộ niềm vui sướng khi nắm giữ những lá bài có lợi trong tay; hoặc chúng ta có thể không muốn biết các đồng nghiệp biết mình được thưởng nhiều tiền hơn họ. Chúng ta biết cố che giấu niềm hạnh phúc và phấn khích trong những tình huống ta nghĩ rằng việc tiết lộ vận may của mình là điều dại dột. Tuy nhiên, cũng như với những manh mối tiêu cực mà họ để lộ, những hành vi phi ngôn từ tích cực (dù khó nhận ra hoặc bị kìm nén) vẫn có thể được phát hiện nếu ta quan sát kỹ cũng như xem xét thêm những hành vi khác (cũng được bộc lộ tinh vi). Chẳng hạn khuôn mặt ta có thể thoáng bộc lộ niềm vui, nhưng bản thân điều này có thể chưa đủ để thuyết phục một người quan sát sắc sảo rằng chúng ta thật sự hạnh phúc. Tuy nhiên, bàn chân ta có thể tiết lộ thêm những chứng cứ thể hiện niềm vui, điều này giúp họ có cơ sở để tin rằng cảm xúc tích cực ở chúng ta là cảm xúc thật (xem khung 46).

Khung 47: Một hành vi mà bạn sẽ không tìm thấy ở thang máy

Bạn hãy thử nghiêng đầu khi đứng trong một thang máy có đông người lạ và giữ nguyên tư thế đó trong suốt thời gian nó di chuyển. Đối với đa số người, điều này rất khó thực hiện. Vì hành vi nghiêng đầu chỉ xuất hiện vào thời điểm chúng ta thực sự thoải mái, mà việc đứng trong thang máy với toàn người lạ ở xung quanh chắc chắn không phải là một trong những thời điểm đó. Hãy thử nghiêng đầu khi nhìn thẳng vào mắt người nào đó trong thang máy. Bạn sẽ cảm thấy điều này thậm chí còn khó thực hiện hơn, nếu không muốn nói là không thể.

Những cảm xúc hạnh phúc mà chúng ta thực sự trải qua và không thể kìm nén sẽ được phản ánh qua khuôn mặt và vùng cổ. Khi ta có những cảm xúc tích cực, các nếp nhăn trên trán sẽ giãn ra, các cơ quanh miệng được nới lỏng, đôi môi trở nên đầy đặn

(chứ không mím chặt lại) và đôi mắt mở to vì các cơ xung quanh được thư giãn. Khi ta thật sự thoải mái và dễ chịu, các cơ trên khuôn mặt sẽ giãn ra và đầu



Hình 60 – Hành vi nghiêng đầu là một cách rất hiệu quả để chuyển tải thông điệp: "Tôi rất thoải mái, cởi mở và thân thiện". Hành vi này rất khó thực hiện khi chúng ta giao tiếp với những người mà mình không thích.

ta nghiêng sang một bên, để lộ vùng dễ bị tổn thương nhất – vùng cổ (xem hình 60). Ta thường bắt gặp hành vi này trong giai đoạn tán tỉnh, nó cho thấy người nào đó vô cùng thoải mái. Và đây là hành vi mà ta gần như không thể bắt chước được khi cảm thấy khó chịu, căng thẳng, ngờ vực hoặc bị đe dọa (xem khung 47).

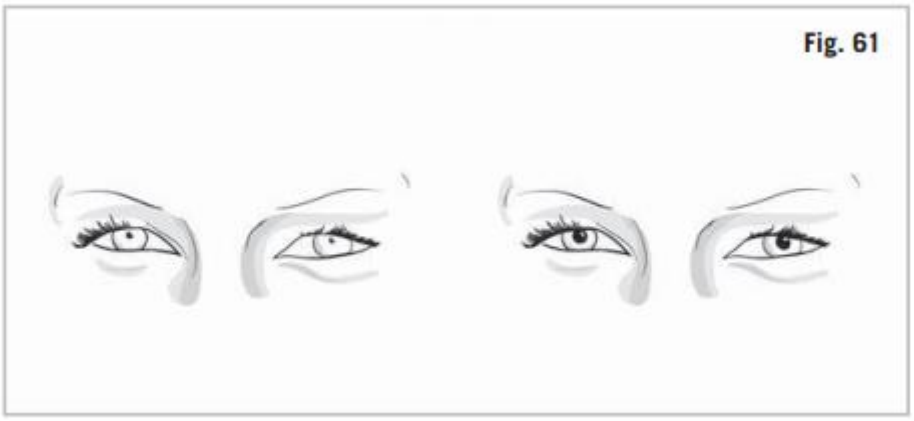
Giải mã những hành vi phi ngôn từ của đôi mắt

Đôi mắt được gọi là cửa sổ tâm hồn, vì vậy chúng ta cần tìm hiểu hai ô cửa sổ này để biết được những thông điệp phi ngôn từ chuyển tải cảm xúc hoặc suy nghĩ của người khác. Mặc dù nhiều bài hát có lời như "đôi mắt lừa dối của em", nhưng đôi mắt chúng ta lại bộc lộ nhiều thông tin hữu ích. Thật vậy, đôi mắt có thể là chiếc phong vũ biểu rất chính xác cho biết những cảm xúc của chúng ta, vì ở một mức độ nào đó, chúng ta có rất ít khả năng kiểm soát chúng. Không giống những bộ phận khác trên khuôn mặt (mà các cử động của chúng ít có tính phản xạ hơn), quá trình tiến hóa đã làm biến đổi các cơ ở trong và quanh mắt để bảo vệ đôi mắt khỏi nguy hiểm. Chẳng hạn, các cơ bên trong nhãn

cầu sẽ bảo vệ những bộ phận dễ bị tổn thương khỏi ánh sáng gay gắt bằng cách làm đồng tử co lại, và các cơ quanh mắt sẽ làm cho đôi mắt khép lại ngay lập tức nếu có vật nguy hiểm đến gần. Những phản ứng vô thức này giúp đôi mắt trở thành bộ phận rất trung thực trên khuôn mặt. Vì vậy, chúng ta sẽ nghiên cứu một số hành vi đặc biệt của đôi mắt – những hành vi có thể giúp ta hiểu rõ suy nghĩ ý định của người khác.

Đồng tử co lại và hành vi nheo mắt là một cách hạn chế việc sử dụng mắt

Nghiên cứu chỉ ra rằng khi không ở trong tình huống bị giật mình thì nếu ta thích những thứ mình muốn nhìn thấy, đồng tử của ta sẽ giãn ra; còn nếu ta không thích, đồng tử sẽ co lại (xem lại hình 61) (Hess, 1975a; Hess, 1975b)



Hình 61 – Trong hình vẽ trên, bạn có thể nhìn thấy đồng tử co lại và giãn ra. Ngày từ lúc mới sinh, chúng ta đã cảm thấy dễ chịu khi đồng tử giãn ra, đặc biệt khi nhìn thấy những người mà mình yêu thích.

Chúng ta không thể kiểm soát đồng tử một cách có ý thức, và đồng tử phản ứng với các kích thích bên ngoài (như những thay đổi của ánh sáng) lẫn các kích thích bên trong (như suy nghĩ) chỉ trong chớp mắt. Vì đồng tử rất nhỏ, khó nhìn thấy (đặc biệt ở những người có đôi mắt đen) và vì nó thay đổi kích cỡ rất nhanh nên chúng ta khó quan sát những phản ứng của nó. Mặc dù những hành vi này của đôi mắt rất hữu ích, nhưng khi tìm hiểu những gì mà một người yêu thích và một người không thích, người ta thường không chú ý tìm kiếm chúng, thường bỏ qua chúng hoặc nếu có nhìn thấy chúng thì lại đánh giá thấp những thông điệp có ích mà chúng chuyển tải.

Khi chúng ta bị kích động , ngạc nhiên hoặc bị đe dọa đột ngột thì đôi mắt sẽ mở to ra - không chỉ đôi mắt mở to ra mà đồng tử cũng nhanh chóng giãn ra để thu vào lượng ánh sáng nhiều nhất, sau đó gửi những thông tin dưới dạng hình ảnh (với số lượng cực lớn) về não. Rõ ràng, phản ứng đột ngột này đã giúp ích cho chúng ta rất nhiều trong

hàng nghìn năm qua. Tuy nhiên, một khi chúng ta kịp xử lý thông tin và nhận thấy thông tin đó tiêu cực (ví dụ một sự việc gây ngạc nhiên nhưng khiến bạn khó chịu hay một mối đe dọa thật sự) thì chỉ trong chớp mắt, đồng tử sẽ co lại (Ekman, 2003, 151) (xem khung 48). Bằng cách làm cho đồng tử co lại, chúng ta sẽ tập

Khung 48: Nếu đồng tử co lại, bạn có thể kết tội họ

Năm 9, khi cùng FBI điều tra một vụ việc liên quan đến an ninh quốc gia, chúng ta đã thẩm vấn tên gián điệp rất nhiều lần. Dù tỏ ra hợp tác, hắn vẫn miễn cưỡng khi khai tên các đồng phạm. Chúng tôi đã cố gắng khơi dậy lòng yêu nước của hắn, và mối quan tâm của hắn trước tình cảnh nguy hiểm của hàng triệu người nhưng chẳng thu được kết quả gì; mọi việc đã rơi vào bế tắc. Việc nhận dạng các tên đồng phạm của hắn là việc hết sức quan trọng, bởi chúng đang được tự do và là mối đe dọa lớn đối với nước Mỹ. Không còn cách nào khác, Marc Reeser – một người bạn và là một chuyên gia xuất sắc trong việc phân tích tình báo cho FBI – đã đề nghị sử dụng hành vi phi ngôn ngữ từ để cố gắng thu thập thông tin cần thiết.

Chúng tôi đưa cho tên gián điệp 32 tấm danh thiếp (kích thước 3x5 inch) mà Reeser đã chuẩn bị trước. Trên mỗi tấm có ghi tên một người đã từng làm việc với hắn và có khả năng là kẻ đồng phạm. Khi nhìn vào từng tấm danh thiếp , hắn được yêu cầu nói một cách khái quát những gì mình biết về từng người. Chúng tôi hoàn toàn không quan tâm đến câu trả lời của hắn vì rõ ràng hắn có thể nói dối; điều chúng tôi cần quan sát là khuôn mặt của hắn. Khi nhìn thấy hai cái tên đặc biệt, đâu tiên hắn mở to mắt để nhận dạng, sau đó đồng tử nhanh chóng co lại và hắn hơi nheo mắt. Từ trong tiềm thức, rõ ràng hắn không thích nhìn thấy hai cái tên này và cảm thấy mình gặp nguy hiểm. Có lẽ hai tên tội phạm đó đã dọa hắn không được tiết lộ tên chúng. Đồng tử co lại và hành vi hơi nheo mắt là những manh mối duy nhất mà chúng tôi có thể nhận dạng đồng phạm của tên gián điệp. Hắn không hề ý thức được những dấu hiệu phi ngôn từ mà mình đã để lộ, và chúng tôi cũng không bàn luận về chúng. Tuy nhiên, nếu không tìm kiếm hành vi nói trên của đôi mắt, chúng tôi sẽ không bao giờ nhận dạng được hai tên đồng phạm kia. Cuối cùng, hai tên này đã bị bắt, bị thẩm vấn và đã thú nhận vai trò của chúng trong vụ án. Đến bây giờ, tên gián điệp vẫn không biết bằng cách nào chúng tôi có thể nhận dạng được những kẻ đồng phạm với hắn.

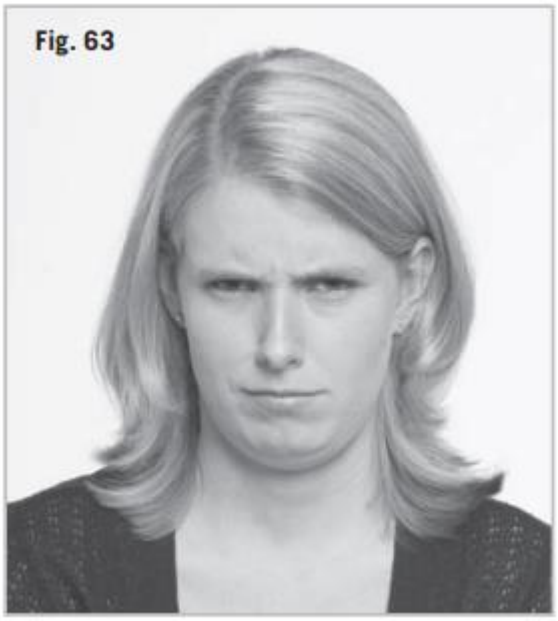
trung cao độ vào mọi thứ ở phía trước để có thể nhìn thấy chúng rõ ràng và chính xác nhằm tự vệ và thoát khỏi nguy hiểm (Notle, 1999, 413-432). Điều này rất giống với cơ chế hoạt động của độ mở ống kính camera: độ mở càng bé tiêu cự lớn, và độ hội tụ càng rõ nét hơn. Nhân đây tôi cũng xin nói thêm, nếu bạn cần gấp một cái kính đeo mắt để đọc mà không tìm được cặp kính nào thì chỉ cần đục một lỗ thủng nhỏ trên tờ giấy và để nó ở

gần mắt, cái lỗ bé xíu đó sẽ giúp bạn tập trung vào những gì mình đang đọc. Nếu đồng tử đã co đến mức tối đa mà vẫn không đủ giúp bạn đọc, thì bạn hãy nheo mắt lại để làm lỗ hổng ấy càng nhỏ càng tốt đồng thời vẫn bảo vệ được mắt (xem hình 62)

Cách đây vài năm, trong lúc đi bộ, tôi và con gái đi ngang qua một người. Con tôi nhận ra người này. Nó hơi nheo mắt khi đưa tay thật thấp để vẫy cô bé vừa gặp. Tôi nghi ngờ hai đứa đã xảy ra chuyện không hay, vì vậy tôi hỏi xem vì sao nó biết bạn ấy. Nó đáp rằng cô bé này là bạn cùng lớp với nó ở trường trung học và



Hình 62 – Chúng ta nheo mắt để ngăn cản ánh sáng hoặc các vật gây khó chịu. Ta cũng làm như vậy khi tức giận hoặc thậm chí khi nghe những giọng nói, những âm thanh hay những bản nhạc mà mình không thích.



Hình 63 – Hành vi nheo mắt có thể xuất hiện trong thời gian rất ngắn – 1/8 giây – nhưng thật sự có thể phản ánh suy nghĩ hoặc cảm xúc tiêu cực.

trước đây hai đứa từng cãi nhau. Hành vi vẫy tay với bàn tay để thấp không phải là hành động chào hỏi xã giao. Tuy vậy, cái nheo mắt là một hành vi trung thực và tiết lộ nhiều điều về những cảm xúc tiêu cực cũng như thái độ không yêu thích (đã hình thành suốt 7 năm rồi). Con bé không ý thức được rằng hành vi nheo mắt đã tiết lộ những cảm xúc thật của nó về cô bạn gái, nhưng đối với tôi điều đó là quá rõ ràng (xem hình 63).

Chúng ta bắt gặp hiện tượng tương tự trong giới kinh doanh. Khi khách hàng bỗng dưng nheo mắt lại khi đọc hợp đồng thì có thể họ đang gắng sức hiểu điều gì đó qua câu từ của văn bản, sự khó chịu hoặc hoài nghi lập tức được biểu lộ qua đôi mắt của họ. Và

rất có thể những đối tác kinh doanh này sẽ hoàn toàn không ý thức được mình đang gửi đi thông điệp nói trên – một thông điệp rất rõ ràng về sự bất đồng hoặc không ưa thích.

Bên cạnh hành vi nheo mắt khi không thoải mái , một số người sẽ nhíu mày sau khi quan sát thấy điều gì đấy không ổn ở xung quanh mình. Hành vi nhướng mày thể hiện thái độ rất tự tin và những cảm xúc

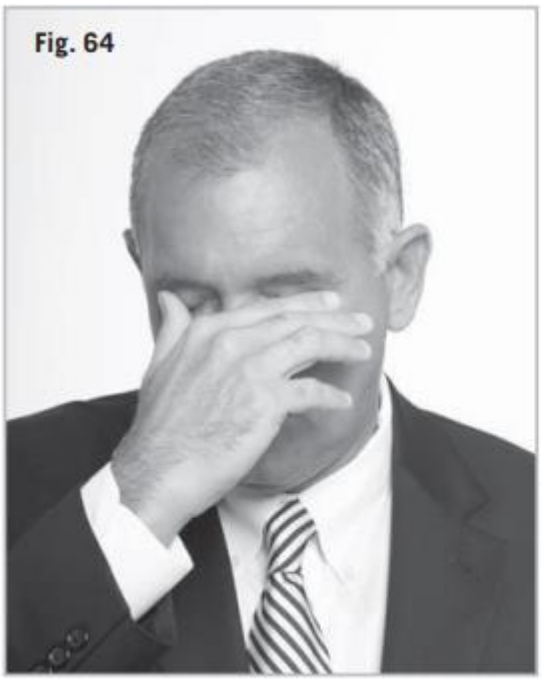
Khung 49: Bạn nhíu mày đến mức nào

Hành động nhíu mày có thể mang nhiều ý nghĩa khác nhau. Để phân biệt các ý nghĩa này, bạn cần đánh giá xem người đó nhíu mày ở mức độ nào và trong hoàn cảnh nào. Chẳng hạn, chúng ta thỉnh thoảng nhíu mày và nheo mắt khi gây hấn hoặc đối đầu với người khác. Tương tự chúng ta cũng nhíu mày khi đối mặt với những mối đe dọa, mối nguy hiểm tưởng tượng hay có thật. Chúng ta làm điều này khi bực dọc, cảm thấy không hài lòng hoặc tức giận. Tuy nhiên, nếu chúng ta nhíu mày quá nhiều (ta có thể bắt gặp hành vi này ở một đứa bé luôn thua cuộc), thì đây là một dấu vết rất thường gặp cho thấy sự yếu đuối và bất an. Đó là hành vi thể hiện thái độ khúm núm, xum xoe hoặc phục tùng (đi đôi với sự khuất phục hoặc luồn cúi) và có thể bị những tên tội phạm xã hội lợi dụng (không loại trừ những bệnh nhân tâm thần). Trong những công trình nghiên cứu, các tù nhân kể lại rằng khi có bạn tù mới ở trại giam, họ sẽ tìm kiếm những hành vi nhíu mày đầy lo âu này ở những người đó để xem người nào là kẻ yếu đuối sợ sệt. Trong các cuộc gặp xã giao bàn về công việc, bạn có thể quan sát những cử động nói trên của đôi lông mày để biết một người nào đó yếu đuối hay mạnh mẽ.

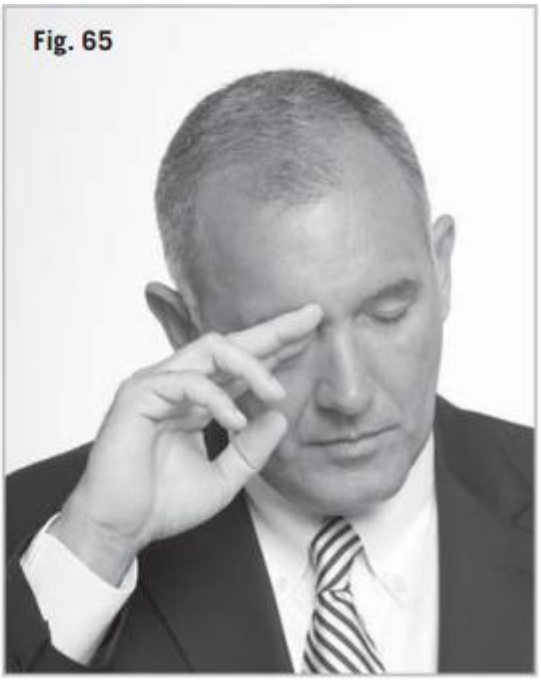
tích cực (một hành vi chống lại trọng lực), trong khi đó hành vi nhíu mày thường là dấu hiệu thể hiện sự kém tự tin và những cảm xúc tiêu cực – một hành vi cho thấy sự yếu đuối và bất an ở người nào đó (xem khung 49).

Nhắm mắt là cách bộ não nghỉ ngơi

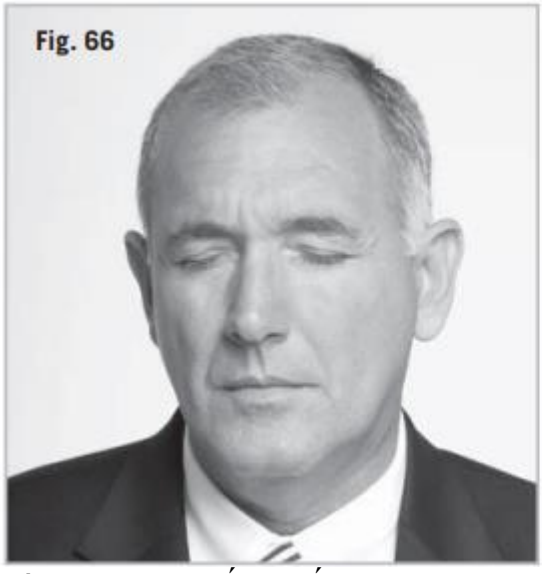
Đôi mắt của chúng ta – bộ phận vượt trội hơn bất kì loại camera nào – đã tiến hóa và trở thành phương tiện quan trọng nhất giúp con người tiếp cận thông tin. Thật vậy chúng ta thường cố gắng kiểm soát thông tin tiếp nhận thông qua cơ chế sinh tồn do não rìa điều khiển (tức hành vi nhắm mắt), một cơ chế tiến hóa để giúp não không



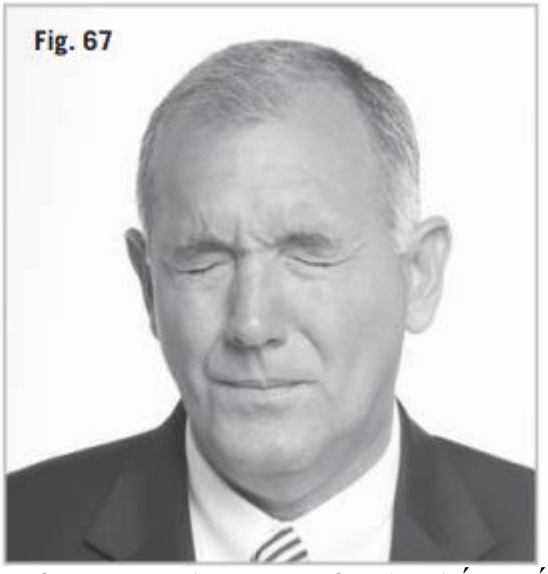
Hình 64 – Nhắm mắt và lấy tay che mắt là một cách hiệu quả để chuyển tải thông điệp: "Tôi không thích những gì mình vừa nghe, thấy hoặc biết".



Hình 65 – Hành vi chạm tay lên mắt thật nhanh trong một cuộc nói chuyện có thể là manh mối tiết lộ cho bạn biết rằng người đó đang có nhận định tiêu cực về vấn đề đang được thảo luận.



Hình 66 – Nhắm mắt tạm thời khi nghe một thông tin nào đó hoặc nhắm một lúc lâu là dấu hiệu thể hiện những cảm xúc tiêu cực hoặc thái độ không hài lòng.



Hình 67 – Khi người nào đó nhắm mắt thật chặt như trong hình trên, thì điều này có nghĩa là họ đang cố gắng chối bỏ hoàn tàn một tin xấu hoặc sự kiện không hay nào đó.

phải "nhìn thấy" những hình ảnh không mong muốn. Việc làm giảm kích cỡ của mắt ở bất kì mức độ nào, dù làm bằng cách nheo mắt hay cho đồng tử co lại, cũng đều là một dạng của hành vi nhắm mắt vô thức. Và tất cả các hành vi nhắm mắt đều là dấu hiệu thể hiện sự lo lắng, thái độ không ưa thích, bất đồng hoặc cho thấy người nào đó nhận thức được mối đe dọa có nguy cơ xảy ra.

Nhiều dạng của hành vi nhắm mắt – một phần trong những hành vi phi ngôn từ của chúng ta - quá phổ biến và là phản xạ quá tự nhiên đến mức đa số người không để ý đến chúng hoặc không quan tâm đến ý nghĩa của chúng (xem hình 64-67). Chẳng hạn, bạn hãy nghĩ đến thời điểm một người nào đó báo với bạn tin xấu. Có lẽ bạn không chú ý, nhưng gần như bạn nghe thông tin thì mí mắt bạn khép lại trong chốc lát. Kiểu hành vi nhắm mắt này có nguồn gốc từ xa xưa và được lập trình sẵn trong bộ não của chúng ta; ngay cả thai nhi nằm trong bụng mẹ cũng có hành vi nhắm mắt một cách tự nhiên khi nghe những tiếng động lớn. Thậm chí đáng ngạc nhiên hơn là những trẻ em bị mù bẩm sinh sẽ che mắt lại khi nghe tin dữ (Knapp & Hall, 2002, 42-52). Trong suốt cuộc đời mình, chúng ta sử dụng hành vi nhắm mắt – một hành vi do não rìa điều khiển – khi nghe chuyện gì đó khủng khiếp , dù hành vi này không ngăn được chúng ta tiếp tục nghe hoặc suy nghĩ về nó sau đó. Có lẽ hành vi nhắm chỉ có tác dụng giúp bộ não tạm thời nghỉ ngơi hoặc chuyển tải những tình cảm sâu kín nhất của chúng ta. Nhưng dù với lý do nào đi chăng nữa thì não vẫn bắt chúng ta thực hiện hành vi này.

Hành vi được thể hiện dưới nhiều dạng và ta có thể quan sát thấy khi thấy bất kì sự kiện không vui nào, dù là một tin xấu đang lan truyền hay có một chuyện đau buồn sắp xảy đến với chúng ta. Người ta có thể khum một bàn tay để che toàn bộ hai mắt, có thể dùng hai bàn tay che mắt nhưng hé tay ở mỗi mắt, hoặc có thể dùng một vật (như tờ báo hay quyển sách) để che toàn bộ khuôn mặt. Ngay cả suy nghĩ bên trong đầu cũng có thể khiến bạn có phản ứng này. Khi chợt nhớ ra mình đã quên chuyện gì đó quan trọng, một người có thể nhắm mắt ngay lập tức và hít một hơi thật sâu bởi anh ta đang nghĩ đến lỗi lầm của mình.

Khi được xem xét trong hoàn cảnh cụ thể, các hành vi nhắm mắt có thể là hành vi đáng tin cậy tiết lộ những suy nghĩ cảm xúc của một người. Các manh mối tạo khoảng cách này xuất hiện ngay khi họ nghe được một chuện không hay. Trong cuộc trò chuyện, đây là một trong những dấu hiệu đáng tin cậy cho chúng ta biết rằng người nói đã thông báo một điều đối với người nghe thông tin, đó lại là điều bất ổn.

Tôi đã nhiều lần sử dụng hành vi nhắm mắt như một manh mối khi tìm thông tin khi làm việc với FBI. Vụ án mà hung thủ sử dụng "dao chặt nước đá" và vụ hỏa hoạn tại một khách sạn ở Puerto Rico (mà tôi đã đề cập phần đầu quyển sách) chỉ là hai trong số rất nhiều lần tôi được thấy ý nghĩa của hành vi này. Và hàng ngày, tôi vẫn quan sát hành vi nhắm mắt như một cơ sở để đánh giá những cảm xúc và suy nghĩ của người khác.

Các hành vi nhắm mắt thường liên quan đến việc nhìn hoặc nghe thấy một điều gì đó không hay và khiến ta khó chịu. Bên cạnh đó, chúng cũng có thể là dấu hiệu thể hiện thái độ kém tự tin. Cũng như với hầu hết các manh mối khác, phản ứng nhắm mắt là tín hiệu có giá trị và đáng tin cậy nhất khi nó xuất hiện ngay sau một sự kiện quan trọng (một sự kiện mà bạn có thể nhận biết). Nếu một người nhắm mắt ngay sau khi bạn nói với họ một thông tin cụ thể hay đưa ra một đề nghị, thì hành vi này tiết lộ rằng điều này không ổn và họ đang khó chịu. Và có thể bạn phải suy nghĩ lại xem mình nên cư xử như thế nào nếu muốn có thêm nhiều cơ hội để giao tiếp thành công với họ.

Đồng tử giãn ra, hành vi nhướng mày và mở mắt sáng rực

Đôi mắt chúng ta thực hiện nhiều hành vi thể hiện những cảm xúc tích cực. Lúc còn bé, mắt ta biểu lộ sự dễ chịu khi ta nhìn thấy mẹ. Một trẻ sơ sinh sẽ nhìn chăm chú vào gương mặt mẹ trong vòng 72 giờ sau sinh, và đôi mắt nó sẽ mở to khi mẹ bước vào phòng - điều này thể hiện rằng nó rất thích thú và mãn nguyện. Tương tự người mẹ đầy tình yêu thương cũng sẽ bộc lộ sự âu yếm, dễ chịu qua đôi mắt; và đứa bé nhìn chằm chằm vào đôi mắt ấy để nhận được cảm giác dễ chịu từ mẹ. Hai mắt mở to là một tín hiệu tích cực; nó báo hiệu rằng một người đang quan sát thấy điều gì đó khiến họ cảm thấy hạnh phúc.

Trái với hiện tượng đồng tử co lại, hiện tượng đồng tử giãn ra thể hiện cảm xúc tích cực và mãn nguyện. Khi đó, bộ não thực chất đang gửi đi thông điệp: "Tôi thích những gì mình nhìn thấy, hãy để tôi nhìn nó nhiều hơn nữa!" khi người ta thật sự hài lòng với những gì mình nhìn thấy thì không chỉ đồng tử của họ giãn ra mà lông mày cũng nhướng lên - điều này giúp mở rộng khu vực mắt và làm cho đôi mắt họ trông to hơn (xem hình 68,69,70) (Knapp & Hall,2002,62-64). Hơn nữa, một số người còn đột ngột làm cho đồng tử của mắt giãn ra bằng cách mở thật to - hành vi này trông giống kiểu mở mắt sáng rực. Hành vi mở to mắt như vừa nêu thường được liên hệ với sự ngạc nhiên hoặc những sự kiện vui vẻ (xem khung 50). Đây cũng là một dạng khác của các hành vi chống lại trọng lực (thường có liên quan tới những cảm xúc tích cực).

Hành vi mở mắt sáng rực

Dấu hiệu nhận biết ai đó đang mở mắt sáng rực là lông mày nhướng lên hoặc mắt long lanh - điều này xuất hiện rất nhanh (giống như mắt họ hơi giật) trong một tình huống đem lại cho họ cảm xúc tích cực. Hành vi trên thường được xem là dấu hiệu thể hiện sự ngạc



Hình 68 – Khi chúng ta cảm thấy hài lòng, đôi mắt ta thư giãn và chỉ hơi căng ra một chút.



Hình 69 – Hình trên thể hiện một người hơi nhướng mày lên – một hành vi chống lại trọng lực. Đây là dấu hiệu chắc chắn cho thấy họ đang có những cảm xúc tích cực.



Hình 70 – Hành vi mở mắt sáng rực có thể xuất hiện khi chúng ta cảm thấy phấn khích khi nhìn thấy ai đó hay khi lòng ta đầy ắp những cảm xúc tốt đẹp mà ta không thể kìm nén được.

Khung 50: Khi đôi mắt sáng rực bỗng nhiên lụi dần

Khi nhìn thấy một người mình yêu quý hoặc khi ngạc nhiên vì tình cờ gặp một người mà mình đã không tiếp xúc một thời gian, chúng ta thường mở mắt thật to, cùng lúc đó đồng tử cũng giãn ra.Trong công việc, nếu sếp cũng mở mắt thật to khi nhìn bạn, thì bạn có thể hiểu rằng sếp thật sự quý mến bạn hoặc bạn đã làm gì đó rất tốt.

Bạn có thể sử dụng hành vi này - một hành vi biểu lộ thái độ tích cực - để xác định xem mình có đang đi đúng hướng hay không, dù bạn đang tán tỉnh ai đó, đang tiến hành công việc kinh doanh hoặc chỉ đơn giản là cố gắng kết bạn. Chẳng hạn, bạn thử tưởng tượng đôi mắt sáng long lanh, mơ màng của một cô gái đang yêu khi cô âu yếm nhìn người bạn trai của mình. Hãy nhìn vào đôi mắt ấy trong khoảnh khắc:chúng càng mở to bao nhiêu thì mọi chuyện càng tốt đẹp bấy nhiêu! Ngược lại, khi bắt đầu thấy đôi mắt họ thu nhỏ dần (chẳng hạn họ nheo mắt, nhíu mày hay làm cho đồng tử co lại) thì có thể bạn phải suy nghĩ lại và thay đổi hành vi chiến thuật của mình.
Bạn cũng cần lưu ý rằng hiện tượng đồng tử co lại và giãn ra có thể do những yếu tố không liên quan đến cảm xúc hoặc tình huống gây ra, như sự thay đổi của ánh sáng,

một số căn bệnh và loại thuốc nào đó. Vì vậy hãy thận trọng khi xem xét những yếu tố này, nếu không bạn sẽ phạm sai lầm.

nhiên thích thú (ví dụ họ được dự một bữa tiệc bất ngờ). Không những thế, nó còn được dùng để nhấn mạnh hoặc thể hiện cảm xúc mãnh liệt. Bạn sẽ thường xuyên thấy người ta thốt lên tiếng "Ồ!" khi họ nhướng mày lên và mở mắt sáng rực. Đây là hành vi rất chân thật biểu lộ những cảm xúc tích cực. Khi người nào đó đang hào hứng nhấn mạnh một điểm hay kể một câu chuyện, họ cũng sẽ nhướng mày lên. Nó phản ánh tâm trạng thật của họ và giúp bạn nhìn thấy vấn đề rõ ràng hơn.

Có lẽ lợi ích lớn nhất của hành vi nhướng mày là nó giúp ta để ý xem khi nào thì một người ngừng thực hiện hành vi này trong lúc kể chuyện. Thông thường, khi không phấn khích vấn đề đang nói, chúng ta sẽ không dùng mắt để nhấn mạnh. Việc thiếu sự quan tâm nói trên (nếu chúng ta quan sát thấy) có thể chỉ phản ánh rằng ta đã giảm hứng thú đối với vấn đề hoặc có thể xảy ra do vấn đề đó không phải là sự thật. Thật khó phân biệt các nguyên nhân này; vì vậy về cơ bản, tất cả những gì bạn có thể làm là hãy quan sát xem khi nào thì họ không nhướng mày quá cao hoặc khi nào thì họ bỗng dưng không nhướng mày nữa, những hành vi này tiết lộ cho bạn có điều gì đó thay đổi. Điều đáng chú ý là thông thường, người ta sẽ thay đổi sự nhấn mạnh trên khuôn mặt (lông mày nhướng lên rồi nhíu lại) khi họ càng giảm niềm say mê đối với những gì mình đang nói hoặc đang làm.

Hành vi nhìn chằm chằm

Khi chúng ta nhìn thẳng vào mắt người khác thì điều đó có nghĩa là chúng ta thích họ, tò mò về họ hoặc muốn đe doạ họ. Những cặp tình nhân rất thường nhìn nhau đắm đuối, những bà mẹ cũng nhìn chằm chằm đứa con như vậy; nhưng những kẻ gây tội ác lại sử dụng hành vi này để thôi miên hoặc đe doạ (hãy nghĩ đến ánh nhìn chằm chằm của Ted Bundy và Charles Manson). Nói cách khác, bộ não chỉ sử dụng duy nhất một hành vi của đôi mắt – cái nhìn chằm chằm với sự tập chung cao độ - để biểu lộ tình yêu thương, sự quan tâm hoặc căm ghét. Vì vậy, chúng ta phải dựa vào những biểu hiện khác trên khuôn mặt - những biểu hiện đi kèm với hành vi nhìn chằm chằm - để xác định xem hành vi này thể hiện sự yêu thích (nếu người nào đó nở một nụ cười thoải mái) hay thái độ không ưa thích (nếu quai hàm họ căng ra, môi mím chặt).

Ngược lại, trong cuộc nói chuyện, khi nhìn chằm chằm đi chỗ khác, chúng ta có khuynh hướng tập trung sự chú ý để hình dung rõ hơn một ý nghĩ (mà không bị chi phối bởi sự giao tiếp bằng mắt với người mà mình đang nói chuyện). Hành vi này thường bị

hiểu nhầm là thái độ bất lịch sự hoặc thiếu quan tâm đến người đối thoại. Nhưng sự thật không phải như vậy. Nó không phải là dấu hiệu của sự lừa dối hoặc thờ ơ, nó thật sự là hành vi thể hiện sự dễ chịu (Vrij, 2003,88-89). Khi trò chuyện cùng bạn bè, ta thường xuyên nhìn đi chỗ khác vì cảm thấy thoải mái khi làm như vậy; lúc đó não rìa nhận thấy không thấy mối đe doạ nào từ người này. Vì vậy đừng đánh giá một người nào đó đang lừa dối, thiếu quan tâm hoặc bực dọc chỉ vì họ nhìn đi chỗ khác. Khi nhìn đi chỗ khác, ta sẽ hình dung rõ hơn một ý nghĩ nào đó, và đó là nguyên nhân khiến ta thực hiện hành vi này.

Ngoài ra, còn có nhiều nguyên nhân khác khiến chúng ta nhìn đi chỗ khác chứ không nhìn vào người nói. Hành vi nhìn chằm chằm và hướng xuống có thể biểu lộ rằng ta đang có một tình cảm hoặc cảm xúc đang dẫn dắt người khác vào một câu chuyện tình cảm hoặc có thể biểu lộ sự phục tùng. Trong nhiều nền văn hoá, người ta được dạy là phải nhìn xuống đất hoặc nhìn đi chỗ khác khi có sự hiện diện của cấp trên hoặc người có quyền thế. Trẻ con cũng thường được dạy phải nhìn xuống một cách nhún nhường khi cha mẹ hoặc người lớn phạt (Johnson, 2007, 277-290). Trong những tình huống gây lúng túng, người nghe có thể nhìn đi chỗ khác vì phép lịch sự đòi hỏi như vậy. Vì những lý do trên, bạn đừng bao giờ kết luận rằng hành vi nhìn chằm chằm và hướng xuống đất là dấu hiệu của sự lừa dối.

Trong tất cả những nền văn hoá nơi mà hành vi nói trên được nghiên cứu, giới khoa học thừa nhận rằng những người có địa vị cao thường thoải mái hơn khi thực hiện hành vi nhìn chằm chằm. Về cơ bản, họ có quyền nhìn bất cứ chỗ nào họ muốn. Tuy nhiên, những người có địa vị thấp lại bị hạn chế hơn về phạm vi nhìn cũng như thời điểm nhìn. Sự khiêm nhường khiến người ta phải cúi đầu trước sự hiện diện của những thành viên thuộc hoàng gia, chẳng hạn trong nhà thờ. Như một quy luật phổ biến, những người có địa cao thường không nhìn những người có địa vị thấp, trong khi đó có những người có địa vị thấp thường nhìn chằm chằm vào người có địa cao từ xa. Nói cách khác, những người có địa vị cao có thể tỏ ra thờ ơ, còn những người có địa vị thấp được yêu cầu phải chú ý bằng cách nhìn chằm chằm. Tóm lại, một vị vua có thể nhìn bất cứ người nào mình muốn, nhưng tất cả thần dân đều phải hướng mắt về phía ngài, ngay cả khi họ lùi bước cáo từ.

Nhiều nhà tuyển dụng nói với tôi rằng trong một cuộc phỏng vấn, họ rất ghét những ứng viên cứ đảo mắt khắp phòng "như thể mình là chủ ở đây vậy". Bởi việc đảo mắt nhìn khắp nơi sẽ khiến một người trông thờ ơ hoặc trịch thượng, và hành vi này luôn để lại ấn tượng xấu. Ngay cả khi bạn đang cố tìm hiểu xem mình có thích làm việc ở nơi này hay không thì có thể bạn sẽ chẳng bao giờ có cơ hội nếu mắt bạn không tập trung vào nhà tuyển dụng trong buổi phỏng vấn.

Hành vi chớp mắt

Chúng ta chớp mắt nhiều hơn khi bị kích động, khi cảm thấy khó chịu, căng thẳng hoặc lo lắng; và ta sẽ chớp mắt bình thường khi cảm thấy thoải mái. Hành vi chớp mắt nhanh và liên tục có thể phản ánh một sự giằng xé nội tâm. Chẳng hạn, nếu ai đó nói một điều mà ta không thích, ta có thể chớp mí mắt. Tương tự, ta cũng có thể làm như vậy nếu khi trò chuyện, ta gặp khó khăn trong việc thể hiện bản thân (xem khung 51). Hành vi chớp mắt là dấu hiệu rất rõ ràng cho thấy ta đang vật lộn với bài phát biểu của mình, với cách diễn đạt thông tin hoặc với việc tiếp nhận thông tin. Có lẽ nam diễn viên người Anh Hugh Grant là người sử dụng hành vi chớp mắt nhiều hơn bất kỳ diễn viên nào khác, anh chớp mắt nhiều hơn bất kỳ diễn viên nào khác, anh chớp mắt để thể hiện mình đang mụ mẫn cả người, đang lúng túng, đang vật lộn với điều gì đó hoặc gặp rắc rối.

Các sinh viên nghiên cứu về giao tiếp phi ngôn từ thường để ý thấy tổng thống Richard Nixon chớp mắt nhiều hơn khi đọc bài diễn văn "Tôi không phải là kẻ bất lương". Sự thật là người ta có thể chớp

Khung 51: Tập chung vào hành vi chớp mắt

Việc quan sát hành vi chớp mắt có thể giúp bạn đọc được suy nghĩ của người khác và điều chỉnh hành vi của mình sao cho phù hợp. Chẳng hạn, trong một cuộc gặp gỡ tìm kiếm hành vi để đánh giá mức độ hài lòng của những người tham gia. Nếu người nào đó đang chớp mi mắt thì hành vi này đồng nghĩa với việc có điều gì đó đang khiến họ khó chịu. Hành vi phi ngôn từ này rất chính xác, và ở một số người, nó sẽ xuất hiện ngay lúc một vấn đề nào đó được nêu ra. Ví dụ, trong một cuộc nói chuyện, hành vi chớp mắt bắt đầu xuất hiện là dấu hiệu cho thấy chủ đề được trình bày có khả năng gây tranh cãi hoặc không được chấp nhận, và việc đổi chủ đề có lẽ là cách thích hợp. Sự xuất hiện đột ngột của hành vi phi ngôn từ này là tín hiệu quan trọng và bạn không nên bỏ qua, nếu bạn muốn các vị khách của mình được thoải mái. Mặt khác, số lần chớp mắt ở một số người có sự thay đổi - đặc biệt nếu họ đang điều chỉnh kính áp tròng mới, vì vậy bạn nên tìm kiếm sự thay đổi về số lần chớp mắt (chẳng hạn họ bỗng dưng không chớp mắt nữa hoặc chớp mắt nhiều hơn) để hiểu được những suy nghĩ và cảm xúc của một người.

mắt thường xuyên hơn khi bị căng thẳng, dù họ đang nói dối hay không. Tôi đã xem lại số lần chớp mắt của tổng thống Bill Clinton khi ông khai trước toà, nó đã tăng lên gấp năm lần và đó chính là kết quả của việc ông bị căng thẳng. Tôi rất miễn cưỡng khi kết luận ai đó là kẻ nói dối chỉ vì họ chớp mắt nhiều hơn, mặc dù chúng ta rất dễ kết luận như

vậy. Bởi vì bất kỳ sự căng thẳng nào - kể cả việc bị chất vấn trước công chúng – cũng có thể khiến người ta chớp mắt nhiều hơn.

Đưa mắt lườm người khác

Đưa mắt lườm người khác là hành vi được thực hiện với sự kết hợp giữa đầu và mắt (xem hình 71). Nó có thể được biểu hiện dưới dạng như: nhìn sang một bên, nghiêng đầu đồng thời liếc nhanh



Hình 71 – Chúng ta lườm người khác khi ta nghi ngờ hoặc không vững tin vào họ, như trong hình trên.

sang một bên hoặc đảo mắt thật nhanh. Chúng ta thực hiện hành vi này khi nghi ngờ người khác hoặc nghi ngờ tính hợp lý của những điều họ đang nói. Đôi khi hành vi này xuất hiện rất nhanh; có những lúc nó có thể gần như được cường điệu một cách mỉa mai và kéo dài trong suốt cuộc gặp. Hành vi phi ngôn từ này thể hiện sự tò mò và cảnh giác hơn là thái độ thiếu tôn trọng một cách lộ liễu, nó tương đối dễ phát hiện và chuyển tải thông điệp: "Tôi đang lắng nghe anh nhưng tôi không tin những gì anh nói – ít nhất là vào lúc này".

Tìm hiểu những hành vi phi ngôn từ của miệng

Giống như đôi mắt, miệng cung cấp một số manh mối tương đối tin cậy và đáng chú ý, chúng giúp bạn giao tiếp với mọi người hiệu quả hơn. Và giống như mắt, miệng cũng có thể được điều khiển bởi não tư duy để gửi đi những tín hiệu đánh lừa, vì vậy bạn cần phải luyện tập để có sự thận trọng trong việc giải mã những tín hiệu này. Dưới đây là một số điểm nổi bật mà bạn cần quan tâm khi đề cập tới ngôn ngữ cơ thể cửa miệng

Nụ cười chân thật và nụ cười giả tạo

Các nhà nghiên cứu đã phát hiện ra rằng con người có cả hai kiểu cười: cười chân thật và cười giả tạo (Ekman, 2003, 205-207). Chúng ta sử dụng nụ cười giả tạo gần như một quy tắc xã giao khi gặp những người không thân thiết với mình, trong khi đó ta dành nụ cười chân thật cho những người và những sự việc mà mình thật sự quan tâm (xem khung 52).

Khung 52: Nụ cười – chiếc phong vũ biểu đo cảm xúc

Nếu có sự luyện tập, bạn sẽ nhanh chóng phân biệt được nụ cười giả tạo và nụ cười chân thật. Và một cách dễ dàng giúp bạn biết phân biệt nhanh hơn là: hãy quan sát những người bạn quen biết chào hỏi người khác như thế nào dựa vào cảm nhận của họ về người đó. Chẳng hạn, nếu bạn biết đối tác kinh doanh của mình cảm thấy hài lòng về đối tượng A nhưng không thích đối tượng B và cả hai được mời đến dự bữa tiệc ở văn phòng do anh tổ chức, thì hãy quan sát khuôn mặt của anh ta khi anh đó từng ngồi ở cửa. Bạn sẽ không phải mất nhiều thời gian để phân biệt hai kiểu cười nói trên.

Một khi có thể phân biệt được nụ cười chân thật và nụ cười giả tạo, bạn có thể sử dụng nó như một chiếc phong vũ biểu để biết được cảm nhận thực sự của người khác về mình và cư xử sao cho phù hợp. Bạn cũng có thể tin những kiểu cười khác để phán đoán xem các ý tưởng hoặc đề xuất của mình gây ấn tượng như thế nào đối với người nghe. Đối với những ý tưởng được đón chào bằng nụ cười chân thật, bạn nên xem xét kỹ hơn và dựa vào danh sách ưu tiên thực hiện trước. Còn đối với những đề nghị được đón nhận bằng nụ cười giả tạo, bạn nên đánh giá lại hoặc tạm gác sang một bên để giải quyết sau.

Nụ cười cũng có thể mang lại hiệu quả trong mối quan hệ với bạn bè, người bạn đời, đồng nghiệp, con cái và thậm chí sếp của bạn. Nó cung cấp thông tin về những cảm xúc của người khác (với mọi cung bậc) cũng như những giai đoạn trong mối quan hệ giữa các cá nhân.

Nụ cười chân thật xuất hiện chủ yếu do hoạt động chủ của hai bộ cơ: các cơ chính gò má (các cơ kéo dài từ khoé miệng đến xương gò má) và các cơ võng mắt (các cơ nằm

xung quanh mắt). Khi hoạt động đồng thời, các cơ này sẽ kéo hai khoé miệng lên và làm cho phần đuôi mắt nhắm lại, điều này tạo ra vết chân chim - đặc điểm của nụ cười thân thiện, ấm áp và chân thật (xem hình 72).

Khi chúng ta cười giả tạo (hay xã giao). Thì khoé môi sẽ được kéo sang hai bên thông qua một hệ cơ được gọi là cơ cười (risorius). Khi được sử dụng đồng thời, những cơ này sẽ kéo hai khoé miệng sang hai bên nhưng không thể kéo chúng lên phía trên như đối với nụ cười chân thật (xem hình 73). Điều thú vị là các bé sơ sinh được vài tuần tuổi sẽ dành cho mẹ nụ cười thật tươi do cơ gò má điều khiển và chỉ mỉm cười với tất cả những người khác. Nếu không vui, bạn sẽ không thể cười thật tươi - nụ cười sử dụng cả các cơ chính gò má lẫn các cơ võng mắt. Và khi thật sự không có cảm xúc, chúng ta khó mà tạo ra được nụ cười chân thật.



Hình 72 – Nụ cười chân thật khiến hai khóe miệng được kéo lên hướng về phía mắt.



Hình 73 – Đây là nụ cười giả tạo hoặc "nụ cười xã giao". Hai khóe miệng dịch chuyển về phía hai tai và đôi mắt thể hiện rất ít cảm xúc.

Hành vi mím môi, mím chặt môi và mím môi sao cho môi tạo thành hình chữ U ngược

Giả sử gần đây bạn có xem một bức ảnh chụp người nào đó đang trả lời chấp vấn trước Quốc hội. Nếu bạn thấy họ mím môi thì nguyên nhân chính là do căng thẳng. Tôi

khẳng định điều này một cách chắc chắn vì khi ai đó có tâm trạng căng thẳng (ví dụ khi trả lời chấp vấn trước Quốc hội), thì mím môi là hành vi phổ biến nhất được thực hiện. Những lúc căng thẳng, chúng ta có khuynh hướng mím môi một cách vô thức.

Chúng ta thực hiện hành vi mím môi như thể não rìa đang bảo với ta rằng hãy ngậm miệng lại và đừng cho bất cứ vật gì vào cơ thể (xem hình 74), bởi lúc này ta đang đối mặt với những vấn đề quan trọng. Mím môi là tín hiệu cho thấy ta thực sự có cảm xúc tiêu cực - cảm xúc này được bộc lộ rất rõ ngay tại thời điểm đó (xem khung 53). Nó là dấu hiệu rõ ràng tiết lộ rằng một người đang lo âu và có điều gì đó không ổn. Hành vi mím môi nếu có thì cũng rất ít khi mang ý



Hình 74 – Khi ai đó mím môi thì nguyên nhân thường là do căng thẳng hoặc lo lắng.

Khung 53: Khi mím môi không phải là hành vi duy nhất được che giấu

Tôi thường tìm kiếm hành vi mím môi trong các cuộc tham vấn hoặc khi ai đó đang đọc một báo cáo. Đây là manh mối đáng tin cậy đến mức nó sẽ chỉ ra một cách chính xác rằng có một câu hỏi khó được đặt ra vào lúc ấy. Nếu bạn bắt gặp hành vi này thì nó không nhất thiết đồng nghĩa với việc người đó đang nói dối. Thay vì vậy, nó báo hiệu rằng một câu hỏi rất đặc biệt đã trở thành tác nhân khích thích tiêu cực và thực sự

khiến họ lo lắng. Chẳng hạn, nếu tôi hỏi một người: "Anh đang giấu tôi chuyện gì phải không?" và anh ta mím môi lại khi tôi hỏi, thì hành vi này có nghĩa là anh ta đang giấu giếm tôi chuyện gì đó. Điều này đặc biệt chính xác nếu đó là lần duy nhất anh ta mím môi trong buổi nói chuyện. Hành vi vừa nêu là dấu hiệu tôi cần tìm hiểu kỹ hơn trong việc thẩm vấn điều này.

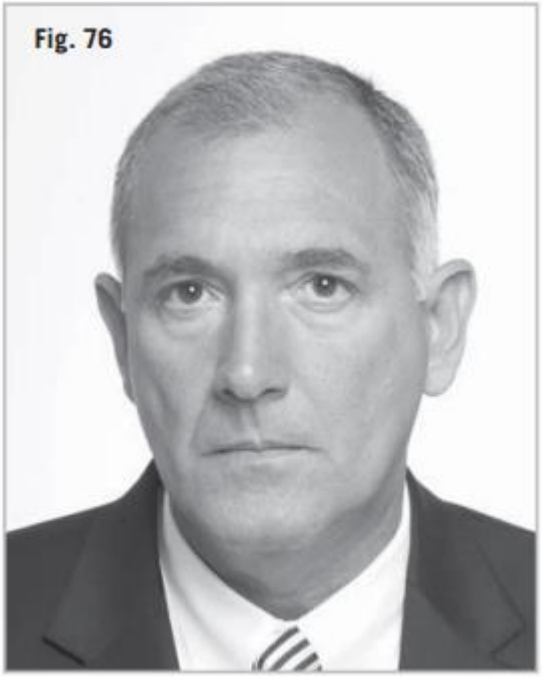
nghĩa tích cực. Nó không đồng nghĩa với việc người nào đó đang lừa dối, nó chỉ cho biết họ đang căng thẳng ngay lúc ấy.

Trong loạt hình trang 244 (xem hình 75-78), tôi sẽ trình bày để các bạn thấy đôi môi dần dần chuyển từ trạng thái đầy đặn (cho thấy mọi việc không ổn). Hãy đặc biệt chú ý đến hiện tượng khoé miệng trễ xuống ở hình cuối cùng (hình 78), điều này khiến miệng trông giống chữ U ngược. Biểu hiện trên là dấu hiệu của sự căng thẳng tột độ (cảm giác khó chịu). Đây là manh mối cho thấy rõ người nào đó đang trải qua tâm trạng cực kỳ căng thẳng.

Trong các lớp học do tôi phụ trách (có thể bạn muốn thử làm thí nghiệm này với bạn bè của mình), tôi yêu cầu các sinh viên mím môi và nhìn các bạn xung quanh. Các em nhanh chóng nhận ra rằng (khi tôi chỉ cho các em thấy) mình có thể mím môi nhưng thường thì môi vẫn nằm trên đường thẳng. Hầu hết những người thử làm điều này đều không thể kéo khoé miệng xuống thành hình chữ U ngược.

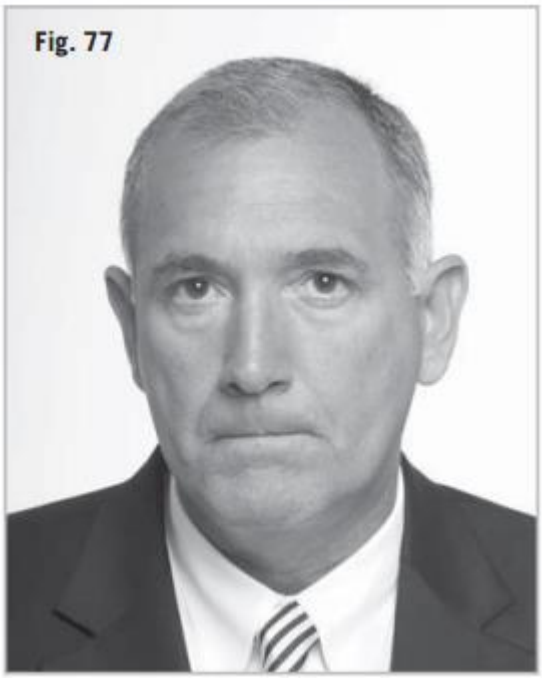


Hình 75 – Hãy chú ý rằng đôi môi đầy đặn thường là dấu hiệu cho thấy

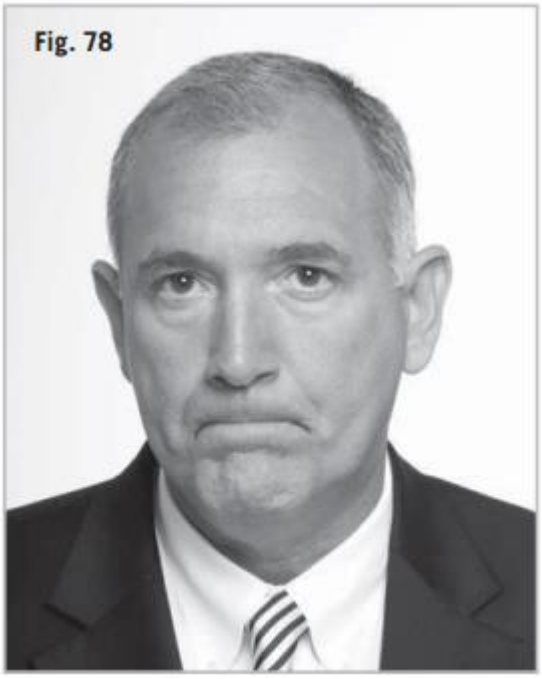


Hình 76 – Khi bị căng thẳng, người ta sẽ bắt đầu mím môi lại.

người nào đó cảm thấy hài lòng.



Hình 77 – Hành vi mím môi cho thấy người nào đó đang căng thẳng hoặc lo lắng. Đôi môi họ có thể càng lúc càng mím chặt và cuối cùng mím chặt đến mức tối đa (như trong hình trên)



Hình 78 – Khi môi mím thật chặt và hai khóe miệng bị kéo xuống thì điều này nghĩa là các cảm xúc và lòng tự tin của một người đang giảm sút trong khi sự căng thẳng và lo lắng lại tăng lên.

Bởi đây là phản ứng do não rìa điều khiển - một phản ứng rất khó bắt chước trừ phi chúng ta thật sự đang căng thẳng hoặc đau buồn. Hãy nhớ rằng đối với một số người, việc kéo khoé miệng xuống là hành vi bình thường và không phải là dấu hiệu chính xác thể hiện sự căng thẳng. Tuy nhiên, đối với đa số chúng ta, đây lại là manh mối chính xác tiết lộ những tình cảm hoặc suy nghĩ tích cực.

Hành vi bĩu môi

Hãy đảm bảo rằng bạn để ý đến những người có hành vi bĩu môi khi bạn hoặc người khác đang nói chuyện (xem hình 79). Thông thường, hành vi này có nghĩa là họ không đồng ý với những vấn đề đang được nói hoặc đang để tâm đến một ý tưởng hay một suy nghĩ khác. Việc biết được thông tin này có thể là điều rất hữu ích, nó giúp bạn xác định được cách trình bày hoàn cảnh của mình, thay đổi một đề nghị hoặc dẫn dắt một cuộc nói chuyện. Để xác định chắc chắn hành vi bĩu môi thể hiện thái độ không tán thành hoặc cho thấy



Hình 79 – Chúng ta bĩu môi hoặc chẩu môi khi không đồng ý với điều gì đó hay người nào đó, hoặc khi ta đang nghĩ đến một giải pháp khả thi.

người nào đó đang nghĩ đến một quan điểm khác, bạn nên theo dõi diễn biến của cuộc nói chuyện trong thời gian tương đối lâu nhằm thu thập thêm những manh mối khác.

Chúng ta thường bắt gặp hành vi bĩu môi trong các cuộc tranh luận cuối cùng tại một phiên toà. Khi luật sư một bên đang biện hộ thì luật sư bên kia sẽ bĩu môi thể hiện thái độ không đồng ý. Các thẩm phán cũng thực hiện hành vi này khi không đồng tình với các luật sư trong những cuộc thảo luận riêng. Khi xem lại các bản hợp đồng, việc quan sát - và phát hiện – hành vi bĩu môi có thể giúp các luật sư giải mã được vấn đề mà luật sư phía bên kia quan tâm. Chúng ta cũng có thể bắt gặp hành vi này trong các cuộc thẩm vấn của cảnh sát, đặc biệt khi họ điều tra một nghi phạm với thông tin sai lệch. Kẻ tình nghi sẽ bĩu môi phản đối vì biết rằng các điều tra viên đã thu thập những chứng cư sai.

Trong môi trường kinh doanh, các hành vi bĩu môi luôn xuất hiện và nên được xem như là một cách hiệu quả để thu thập thông tin về một tình hình nào đó. Ví dụ, khi chủ toạ đang đọc đến một đoạn văn trong một bản hợp đồng, những người không đồng tình với một câu hay một vấn đề đó sẽ bĩu môi ngay lúc những từ ngữ có liên quan được nói ra. Hoặc trong trường hợp nghe xướng tên các cá nhân được thăng chức, bạn sẽ bắt gặp hành vi bĩu môi khi người giới thiệu đọc tên của ai đó ít được mọi người mong đợi.

Bĩu môi là hành vi phi ngôn từ rất chính xác đến mức bạn thật sự nên chú ý đến nó nhiều hơn. Nó xuất hiện trong nhiều hoàn cảnh, tình huống và là dấu hiệu đáng tin cậy tiết lộ một người đang nghĩ khác đi hoặc hoàn toàn phản đối những vấn đề đang được phát biểu.

Hành vi nhếch mép

Tương tự việc đảo mắt, nhếch mép là hành vi thường gặp thể hiện sự khinh miệt. Đây là hành vi thiếu tôn trọng người khác và phản



Hình 80 – Cái nhếch mép thoáng qua thể hiện thái độ thiếu tôn trọng hoặc khinh miệt. Nó gửi đi thông điệp: "Tôi không quan tâm lắm đến anh hay suy nghĩ của anh".

ánh người nào đó ít quan tâm hoặc thông cảm với chuyện đó. Khi chúng ta nhếch mép, các cơ mút (buccinators) (nằm ở hai bên mặt) phối hợp để kéo hai khoé môi về phía hai bên tai và tạo ra một vết lõm trên má. Biểu hiện này rất dễ nhận ra và rất có ý nghĩa, ngay cả khi nó xuất hiện thoáng qua trong giây lát (xem hình 80). Hành vi nhếch mép cũng có thể rất hữu ích trong việc giúp ta hiểu điều gì đang diễn ra trong tâm trí một người và đoán trước chuyện gì sẽ xảy ra (xem khung 54).

Các hành vi của lưỡi

Nhiều tín hiệu của lưỡi có thể rất có ích trong việc giúp ta hiểu được những suy nghĩ hoặc tâm trạng của một người. Khi ta càng căng thẳng,miệng ta sẽ khô và việc dùng lưỡi liếm môi để làm ướt môi là điều bình thường. Tương tự trong lúc căng thẳng, chúng ta có khuynh hướng làm cọ xát qua lại giữa hai khoé môi để tự xoa

Khung 54: Chẳng có việc gì đáng để nhếch mép cả

Thông qua việc hoà giải cho các cặp vợ chồng, nhà nghiên cứu John Gottman thuộc trường Đại học Washington đã khám phá ra rằng, nếu một hoặc cả hai người đều nhếch mép thì đây là một dấu hiệu quan trọng và đầy sức thuyết phục giúp ta dự đoán được cuộc hôn nhân của họ có khả năng đổ vỡ. Một khi trong đầu họ đã xuất hiện sự thiếu quan tâm hoặc khinh miệt (và điều này được tiết lộ qua hành vi nhếch mép), thì mối quan hệ giữa họ đang gặp trục trặc hoặc thậm chí đang bên bờ vực thẳm. Qua các cuộc điều tra của FBI, tôi để ý thấy nghi phạm sẽ nhếch mép trong buổi thẩm vấn khi nghĩ rằng mình biết nhiều hơn người thẩm vấn hoặc cảm thấy điều tra viên không biết toàn bộ sự việc. Trong các trường hợp còn lại, hành vi nhếch mép là tín hiệu rất rõ cho thấy sự thiếu tôn trọng hoặc khinh miệt người khác.

dịu và tự trấn an. Ta có thể lè lưỡi (thường là sang một bên) khi tập trung cao độ vào công việc (chẳng hạn khi ngôi sao bóng rổ Michael Jordan sắp ghi bàn). Ta cũng có thể thè lưỡi để chống đối một người mà mình không thích hoặc biểu lộ sự căm ghét (trẻ con luôn thực hiện hành vi này).

Khi một người để lộ các manh mối khác của miệng – các manh mối có liên quan đến sự căng thẳng (như cắn môi, sờ lên miệng, liếm môi hoặc cắn đồ vật), thì chúng giúp những người quan sát kỹ lưỡng càng tin chắc rằng người đó đang có tâm trạng bất an (xem hình 81). Hơn nữa, nếu người ta sờ và/ hoặc liếm môi khi cân nhắc các lựa chọn, đặc biệt khi họ cân nhắc trong khoảng thời gian lâu bất thường, thì đây chính là dấu hiệu của sự bất an.

Những người nghĩ rằng mình vừa thoát nạn hoặc bị bắt quả tang đang làm việc gì đó thường thực hiện hành vi thè lưỡi. Tôi đã từng nhìn thấy hành vi này tại các chợ trời ở Mỹ lẫn Nga, ở những người bán hàng rong tại khu Lower manhattan, ở các sòng bài tại Las Vegas,



Hình 81 – Liếm môi là hành vi xoa dịu. Nó giúp bạn bớt căng thẳng và trấn tĩnh lại. Bạn có thể thấy nó trong lớp học ngay trước giờ kiểm tra.

trong các buổi thẩm vấn tại FBI và trong những cuộc họp bàn về công việc. Trong từng trường hợp, người ta thực hiện hành vi thè lưỡi (lưỡi được đặt giữa hai hàm răng và không chạm môi) khi hoàn tất một thoả thuận nào đó hoặc thực hiện nó như lời tuyên bố cuối cùng bằng hành vi phi ngôn từ (xem hình 82). Hành vi này, trong cách thể hiện của chính nó, có liên quan đến hoạt động giao tiếp. Dường như nó xuất hiện một cách vô thức vào lúc kết thúc các cuộc gặp xã giao. Nó mang nhiều ý nghĩa khác nhau và cần được xem xét trong từng hoàn cảnh cụ thể. Chẳng hạn, nó có thể có nghĩa là: tôi đã làm một chuyện ngốc nghếch hoặc tôi thật hư đốn.

Vào đúng ngày hôm nay, khi tôi đi thu thập thêm một số thông tin cho cuốn sách này, cô nhân viên tại quán ăn tự phục vụ của trường đại học đã đặt nhầm rau vào đĩa của một sinh viên ngay phía trước tôi. Khi bạn sinh viên đó yêu cầu đổi lại, cô nhân viên đã thè lưỡi giữa hai hàm răng và nhún vai như muốn nói: "Ối, tôi nhầm rồi".



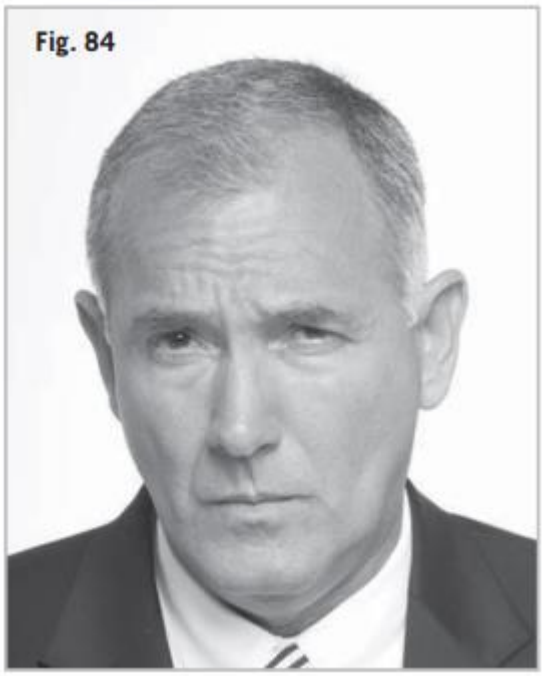
Hình 82 – Người ta thè lưỡi khi bị bắt quả tang đang làm một việc mà mình không nên làm, khi làm việc gì đó rất kém hoặc khi thoát nạn. Hành vi này chỉ xuất hiện thoáng qua.

Trong các buổi nói chuyện xã giao hoặc bàn về công việc, hành vi thè lưỡi nói trên thường xuất hiện lúc cuộc đối thoại kết thúc, khi một người cảm thấy mình đã thoát khỏi một chuyện và người kia không thể phát hiện hoặc truy hỏi đến cùng vấn đề. Nếu bắt gặp hành vi này, bạn hãy tự hỏi mình chuyện gì vừa xảy ra. Hãy tìm hiểu xem bạn bị lừa gạt hay bạn (hoặc người khác) vừa phạm một sai lầm. Đây là thời điểm giúp bạn đánh giá được người nào đó đang lừa dối bạn hay không.

Những hành vi phi ngôn từ khác của khuôn mặt

Nhăn trán

Người ta thường nhăn trán (và cau mày) khi băn khoăn, lo lắng, buồn bã, bối rối, giận giữ hoặc khi đang tập trung (xem hình 83). Hành vi nhăn trán cần được xem xét trong hoàn cảnh cụ thể để xác định



Hình 84 – Hành vi nhăn trán là dấu hiệu giúp bạn dễ dàng kết luận người nào đó đang khó chịu hoặc lo lắng. Bạn hầu như không nhìn thấy hành vi này khi người ta hạnh phúc và thỏa mãn.

ý nghĩa thực sự của nó. Chẳng hạn, tôi đã từng thấy một nhân viên thu ngân ở siêu thị mở ngăn kéo quầy tính tiền của mình và nhăn trán lại khi đếm số tiền trong đó. Bạn có thể nhận thấy sự tập trung cao độ mà cô bộc lộ khi cố tính toán tổng số tiền và lúc ca làm việc của mình kết thúc. Ta có thể quan sát thấy hành vi này ở một người vừa bị bắt giữ và bị dẫn qua một rừng phóng viên. Hành vi nhăn trán cũng thường xuất hiện khi người nào đó nhận thấy mình đang ở trong tình huống không thể biện hộ hoặc khó chịu và không thể thoát ra được. Đây là lý do giải thích vì sao bạn thường nhìn thấy hành vi này trong các bức ảnh chụp những kẻ trấn lột bị bắt giữ.

Nhân đây tôi cũng nói thêm, hành vi nhăn trán bắt nguồn từ rất xa xưa và quá phổ biến ở động vật có vú đến mức ngay cả loài chó cũng nhận ra hành vi này khi ta nhìn chúng đồng thời nhăn trán. Chính các chú chó cũng có thể thực hiện hành vi tương tự khi chúng lo lắng, buồn bã hay đang tập trung. Một sự thật thú vị khác có liên quan tới hành vi nhăn trán là khi chúng ta càng lớn tuổi và càng tích lũy được nhiều kinh nghiệm sống, thì các nếp nhăn trên trán sẽ hằn sâu hơn và cuối cùng trở thành những nếp nhăn vĩnh viễn. Cũng giống như nụ cười luôn thường trực trên khuôn mặt là kết quả của những hành vi phi ngôn từ tích cực được thực hiện trong suốt cuộc đời và phản ánh một cuộc

sống hạnh phúc, một người có các nếp nhăn trên trán có thể đã trải qua một cuộc đời đầy sóng gió – cuộc đời khiến họ thường xuyên nhăn trán.

Hiện tượng giãn nở cánh mũi (phồng mũi)

Như đã đề cập ở phần trước, lỗ mũi phồng lên là một manh mối trên khuôn mặt, nó báo hiệu một người đang bị kích động. Thông thường, người ta có thể nhìn thấy những đôi tình nhân quấn quýt bên nhau, lỗ mũi họ hơi phồng lên trong niềm sung sướng và sự hòa quyện. Gần như những đôi tình nhân ấy làm điều này một cách vô thức vì họ cuốn hút và mùi hương của nhau – mùi hương của sức hấp dẫn giới tính được gọi là pheromones (Givens, 2005, 191-208). Phồng mũi cũng là một manh mối thể hiện ý định, một dấu hiệu đầy sức thuyết phục cho thấy một người có ý định làm điều gì đó bằng sức lực của cơ thể, và nó không nhất thiết có liên quan đến sức hấp dẫn giới tính. Đó có thể là bất cứ việc gì, từ việc sẵn sàng leo lên các bậc thang dốc đứng đến việc chuẩn bị dời một tủ sách. Khi chuẩn bị sức lực cơ thể để thực hiện công việc gì đó, người ta sẽ hít khí oxy – đây là nguyên nhân khiến lỗ mũi phồng lên.

Là một người thực thi pháp luật, nếu tôi bắt gặp ai đó trên đường mà anh ta đang nhìn xuống, bàn chân trong tư thế sẵn sàng hoặc "tư thế của võ sĩ quyền Anh chuyên nghiệp" và mũi phồng lên, thì tôi ngờ rằng có lẽ anh ta đang chuẩn bị để làm một trong ba việc sau: cãi nhau, bỏ chạy hoặc đánh nhau. Giãn nở cánh mũi là điều bạn luôn để ý nếu đang giao tiếp với một người có ý định tấn công hoặc bỏ chạy để tránh xa mình. Đây chỉ là một trong nhiều hành vi khả nghi mà bạn nên dạy con mình phải chú ý. Nhờ đó, chúng sẽ có ý thức rõ hơn khi nào thì một người trở thành đối tượng nguy hiểm, đặc biệt là ở trường học hoặc ở các sân chơi.

Hành vi cắn móng tay và các dấu hiệu liên quan đến sự căng thẳng

Nếu bạn nhìn thấy một người cắn móng tay trong lúc chờ đợi kết thúc một thỏa thuận mua bán, thì có lẽ ấn tượng mà anh ta để lại trong bạn không phải là thái độ rất tự tin. Hành vi cắn móng tay là dấu hiệu của sự căng thẳng, lo âu hoặc khó chịu. Khi bắt gặp hành vi này trong một buổi thương lượng mua bán, ngay cả khi nó chỉ xuất hiện trong giây lát, thì bạn có thể kết luận rằng đây là biểu hiện của sự thiếu tin tưởng vào bản thân và/hoặc anh ta đang thương lượng ở vị trí của kẻ yếu. Những người dự phỏng vấn xin việc hoặc các bạn nam đang mong ngóng đến ngày hẹn hò của mình nên tránh cắn móng tay không chỉ vì hành vi này trông khó coi mà còn vì nó chuyển tải một thông điệp: "Tôi cảm thấy lo lắng". Thật ra, chúng ta cắn móng tay chủ yếu không phải vì móng tay của ta cần được cắt sửa gọn gàng mà vị đó là một hành vi xoa dịu.

Hiện tượng đỏ mặt và tái mặt

Đôi khi chúng ta sẽ vô tình đỏ mặt hoặc tái mặt tùy vào những cảm xúc sâu kín trong lòng. Để trình bày về hiện tượng đỏ mặt trong các lớp học do mình phụ trách, tôi sẽ yêu cầu một sinh viên đứng lên trước một nhóm rồi đi từ phía sau và tiến sát lại gần cổ của em đó. Thông thường, hành vi này – hành vi xâm phạm không gian của người khác – cũng đủ gây ra một phản ứng của rìa não, đây là nguyên nhân khiến mặt chúng ta đỏ lên. Ở một số người, đặc biệt những người có làn da sáng, hiện tượng đỏ mặt có thể rất dễ nhận ra. Người ta cũng sẽ đỏ mặt khi thích một người nhưng không muốn người đó biết. Và thông thường, các em vị thành niên khi ấp ủ một tình yêu thầm kín với người bạn nào đó sẽ đỏ mặt khi người bạn đặc biệt của mình đứng gần. Đấy là một phản ứng chân thật của não rìa, được cơ thể gửi đến người khác và tương đối dễ phát hiện.

Ngược lại, chúng ta có thể tái mặt khi não rìa thực hiện một phản ứng tiêu cực được gọi là "sốc". Tôi đã từng thấy hiện tượng này sau khi một vụ tai nạn giao thông xảy ra hoặc trong một cuộc thẩm vấn, lúc đó một người đột nhiên bị vạch trần chứng cứ không thể chối cãi về tội lỗi của mình. Hiện tượng tái mặt xảy ra khi hệ thần kinh thực vật khống chế tất cả các mạch máu nằm ngay bên dưới da và đưa máu đến các cơ lớn hơn để chuẩn bị bỏ chạy hoặc tấn công. Tôi có biết ít nhất một trường hợp trong đó một người, khi bị bắt, đã quá ngạc nhiên đến mức đột ngột tái mặt và bị trụy tim rồi tử vong. Mặc dù các biểu hiện trên chỉ xuất hiện bên ngoài da nhưng chúng ta không nên bỏ qua, bởi chúng là dấu hiệu của sự căng thẳng cao độ và sẽ được biểu lộ theo nhiều cách khác nhau tùy theo tính chất của các tình huống và khoảng cách thời gian xảy ra tình huống.

Các manh mối của khuôn mặt thể hiện thái độ phản đối

Những manh mối thể hiện thái độ phản đối được bộc lộ không giống nhau trên khắp thế giới, chúng phản ánh những chuẩn mực xã hội ở một nền văn hóa cụ thể. Ở Nga, tôi đã từng bị người ta nhìn với ánh mắt đầy khinh miệt vì vừa huýt sáo vừa đi bộ dọc hành lang của một bảo tàng nghệ thuật. Dường như ở đất nước này, mọi người không chấp nhận việc huýt sáo trong nhà. Tại Montevideo, người ta đã "trừng phạt" tôi và nhóm bạn bằng cách liếc nhìn chúng tôi và sau đó lạnh lùng quay mặt đi. Hình như nhóm tôi đã nói chuyện quá to và người dân địa phương không thích câu chuyện hài hước ồn ào của chúng tôi. Còn ở Mỹ, vì đất nước này rộng lớn và có nhiều sự khác biệt riêng những vùng khác nhau sẽ có những hành vi thể hiện sự phản đối khác nhau, và những gì bạn thấy ở vùng Trung Tây nước Mỹ sẽ khác so với những gì bạn nhìn thấy ở vùng New England hay New York.

Hầu hết những hành vi thể hiện sự phản đối đều bộc lộ trên khuôn mặt, chúng nằm trong số những thông điệp đầu tiên mà chúng ta học được từ bố mẹ và anh chị mình. Những người quan tâm đến ta sẽ làm "kiểu mặt đó" để ta biết mình có đang làm điều gì sai hay không hoặc hành vi của mình có đang lệch chuẩn hay không. Cha tôi, một người rất cứng rắn, có "kiểu nhìn" hướng xuống rất nhanh tất cả những gì ông phải làm là liếc nhìn tôi một cách nghiêm nghị và như vậy là đủ. Ngay cả bạn bè tôi cũng sợ cái nhìn đó. Cha chưa bao giờ nặng lời trách mắng chúng tôi, ông chỉ liếc nhìn chúng tôi như thế - cái liếc nhìn không thể nhầm lẫn được – và điều đó đã nói lên tất cả.

Đa số chúng ta khá nhanh nhạy trong việc hiểu những manh mối thể hiện sự phản đối, mặc dù đôi khi chúng ta có thể rất khó phát hiện (xem khung 55). Việc nhận thức được thái độ phản đối là chìa khóa giúp ta biết được những quy định bất thành văn và phong tục tập quán của một đất nước hay vùng miền nào đó, vì nó báo hiệu cho ta biết khi nào thì ta làm trái với những quy định, phong tục ấy. Những tính hiệu nêu trên cũng giúp ta biết khi nào thì ta trở nên khiếm nhã. Tuy nhiên, những hành vi thể hiện sự phản đối không phù hợp cũng giống với hành vi khiếm nhã. Một hành vi thể hiện sự phản đối rất thường gặp ở nước Mỹ là hành vi đảo mắt. Đây là dấu hiệu thể hiện sự thiếu tôn trọng và là điều không thể chấp nhận được, đặc biệt khi người thực hiện hành vi này là trẻ con, nhân viên hoặc những người cấp dưới.

Những hành vi thể hiện sự phản đối được bộc lộ trên gương mặt là những hành vi rất chân thật, chúng phản ánh những gì đang diễn ra trong đầu chúng ta. Thái độ phản đối có thể được biểu lộ chủ yếu trên khuôn mặt, bởi đây là một phần cơ thể đã được điều chỉnh qua hàng triệu năm, để từ chối những thức ăn đã hỏng hoặc bất cứ thứ gì khác có thể gây hại cho chúng ta. Mặc dù những hành vi này có thể được bộc lộ từ tinh vi đến rất rõ ràng – và dù ta đang đối mặt với thông tin tiêu cực hoặc khó chịu hay đang nếm thức ăn không ngon – thì chúng đều do bộ não điều khiển và tạo ra cảm xúc như nhau, đều gửi đi thông điệp: "Tôi không thích cái này, hãy để nó ra xa". Các biểu hiện nhăn nhó, ánh nhìn không thích hoặc khó chịu dù khó phát hiện đến đâu thì chúng ta cũng có thể tự tin giải mã một cách chính xác, vì chúng được điều khiển bởi hệ não rìa (Xem khung 56).

Khung 55: Một vụ môi giới thất bại

Cách đây không lâu, có một người phụ nữ bán hàng đã tiến lại gần tôi để giới thiệu chuỗi phòng tập thể dục ở trung tâm Florida. Cô gái trẻ rất nhiệt tình đề nghị tôi tham gia và khẳng định tôi chỉ tốn một đô la mỗi ngày từ thời điểm tham gia đến hết năm. Khi tôi lắng nghe thì cô thậm chí càng hăng hái hơn, và tôi nghĩ cô ấy cho tin là một khách hàng tiềm năng. Đến lượt mình, tôi hỏi phòng tập thể dục có bể bơi không. Cô đáp rằng không, nhưng cho biết thêm nó có những đặc điểm khác thật tuyệt vời. Sau đó, tôi nói rằng hiện giờ mình trả 22 đôla mỗi tháng để đến một phòng tập và ở đó có một bể bơi to cỡ bể bơi dùng cho thi đấu ở Thế vận hội Olympic. Khi tôi nói, cô ấy nhìn xuống hai bàn chân mình đồng thời thực hiện một cử chỉ kìm nén cảm xúc thể hiện sự phản đối (mũi hếch lên và phần bên trái của miệng nhếch lên) (xem hình 84). Cử chỉ này chỉ xuất hiện thoáng qua, và nếu kéo dài lâu hơn, nó sẽ khiến cô trông như đang càu nhàu. Cử chỉ kìm nén cảm xúc nói trên đủ để tôi biết rằng cô ấy khó chịu với những điều tôi nói. Sau một hai giây, cô xin lỗi phải đi và đến tiếp cận một người khác. Thế là vụ môi giới kết thúc!

Đây không phải là lần đầu và cũng không phải lần cuối cùng tôi quan sát thấy hành vi như thế. Thật vậy, tôi thường bắt gặp hành vi này trong các cuộc thương lượng, khi một đề nghị được đưa ra và một trong số các đối tác liên quan thực hiện nó một cách vô thức. Ở châu Mỹ Latinh, khi từ chối thức ăn được mang ra, người ta rất thường thực hiện hành vi nói trên kèm theo cái lắc đầu và không nói gì. Điều thú vị là những cử chỉ được xem là khiếm nhã ở hoàn cảnh hoặc quốc gia này lại có thể hoàn toàn được chấp nhận ở hoàn cảnh hoặc quốc gia khác. Vì vậy, bí quyết giúp bạn có được chuyến du lịch thành công là tìm hiểu trước phong tục tập quán của nơi mình sẽ đến để biết mình cần làm gì và yêu cầu điều gì.



Hình 84 – Chúng ta chun mũi lại để thể hiện thái độ không thích hoặc ghê tởm. Đây là dấu hiệu rất chính xác nhưng đôi khi chỉ xuất hiện thoáng qua. Ở một số nền văn hóa, hành vi này thật sự rất dễ nhận thấy.

Khung 56: Khi cử chỉ thể hiện sự phản đối làm chia lìa đôi lứa

Cử chỉ thể hiện sự phản đối tiết lộ chính xác đến mức nào những ý định và suy nghĩ bên trong của chúng ta? Sau đây là một ví dụ. Khi tôi tham quan cùng một người bạn và vị hôn thê của anh ấy, anh đã nói về đám cưới sắp tới và kế hoạch hưởng tuần trăng mật của mình. Anh không hề biết rằng tôi đã nhìn thấy vị hôn thê của anh thực hiện cử chỉ kìm nén cảm xúc thể hiện sự phản đối – một cử chỉ được bộc lộ rất nhanh qua khuôn mặt – khi anh nhắc đến từ đám cưới. Tôi nghĩ cử chỉ này thật lạ lùng vì anh đang đề cập đến vấn đề mà cả hai người lẽ ra phải phấn khởi. Vài tháng sau, anh gọi điện nói với tôi rằng cô ấy không đồng ý làm đám cưới nữa. Chỉ qua một cử chỉ duy nhất đó, tôi đã biết cô ta bộc lộ rất rõ những cảm xúc thật. Chính ý nghĩ làm đám cưới đã khiến cô cảm thấy khó chịu.

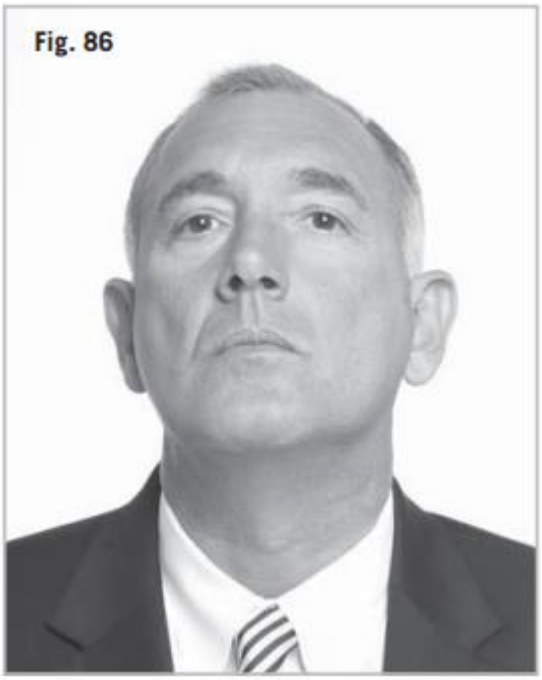
Các hành vi chống lại trọng lực được bộc lộ qua khuôn mặt

Câu tục ngữ "hãy ngước cằm lên" là lời khuyên dành cho những người đang trong tâm trạng buồn nản hay đang gặp những chuyện không may (xem hình 85 và 86). Câu tục ngữ phổ biến này phản ánh chính xác phản ứng của não rìa trước nghịch cảnh. Một người hướng cằm xuống bị xem là thiếu tự tin và đang có những cảm xúc tiêu cực, trong khi một người ngước cằm lên được đánh giá là đang có tâm trạng tích cực.

Điều này cũng đúng với mũi. Cử chỉ hếch mũi lên – Một cử chỉ chống lại trọng lực – là hành vi phi ngôn từ thể hiện sự tự tin cao độ, còn nếu mũi hướng xuống thì đó là dấu hiệu thể hiện sự thiếu tự tin. Khi người ta căng thẳng hay lo âu, cằm của họ (và cả mũi nữa vì chúng phải đi liền với nhau) thường hướng xuống. Hành vi rụt cằm lại là một kiểu thu mình hoặc lảng tránh và có thể là dấu hiệu rất chính xác giúp ta nhận rõ cảm xúc tiêu cực mà một người đang thật sự trải qua.



Hình 85 – Khi thiếu tự tin hoặc lo lắng về bản thân, ta sẽ rụt cằm lại – điều này khiến mũi hướng xuống.



Hình 86 – Khi có cảm xúc tích cực, ta sẽ ngước cằm và hếch mũi lên: cả hai tín hiệu này đều thể hiện sự thoải mái và tự tin.

Đặc biệt là ở Châu Âu, bạn sẽ bắt gặp những cử chỉ này nhiều hơn, nhất là cử chỉ hếch mũi lên khi nhìn xuống những người thuộc tầng lớp thấp hơn hoặc tỏ thái độ khinh thường ai đó. Khi đang đi du lịch nước ngoài, tôi có xem trên truyền hình Pháp buổi

phỏng vấn một chính khách. Tôi để ý thấy khi được hỏi một câu mà ông cho là không xứng đáng với vị thế của mình, ông chỉ hếch mũi lên, đưa mắt nhìn xuống phóng viên và đáp: "Không, tôi sẽ không trả lời câu này". Chiếc mũi đã phản ánh địa vị của ông cũng như thái độ khinh thường của ông đối với phóng viên. Charles de Gaulle, một nhân vật có tính cách tương đối phức tạp và cuối cùng đã trở thành tổng thống Pháp, rất nổi tiếng với việc thể hiện hình ảnh và thái độ cao ngạo kiểu này.

Quy tắc giải mã những dấu hiệu mang các thông điệp trái ngược

Đôi khi chúng ta không nói ra những gì mình đang thực sự nghĩ nhưng khuôn mặt chúng ta lại phản ánh điều này theo cách nào đó. Chẳng hạn, nếu ai đó cứ liên tục nhìn đồng hồ của mình hoặc dán mắt và lối ra gần nhất, thì họ đang muốn cho họ biết rằng họ đang trễ giờ, có một cuộc hẹn hoặc phải đến một nơi khác. Kiểu nhìn này là một manh mối thể hiện ý định.

Cũng có lúc chúng ta nói một đằng nhưng trong đầu lại nghĩ một nẻo. Điều này cho chúng ta một quy tắc chung khi tìm hiểu cảm xúc và giải mã lời nói bằng cách nhìn vào nét mặt. Khi gặp các dấu hiệu mang những thông điệp trái ngược được bộc lộ trên khuôn mặt (ví dụ những manh mối thể hiện niềm hạnh phúc đi kèm với những tín hiệu thể hiện sự lo âu, hoặc những hành vi biểu lộ niềm vui đi kèm những hành vi biểu lộ sự khó chịu), hoặc nếu thông điệp từ lời nói và thông điệp từ tín hiệu phi ngôn từ trên gương mặt không ăn khớp với nhau, thì bạn hay luôn chọn dấu hiệu thể hiện cảm xúc tiêu cực vì đó là dấu hiệu trung thực hơn trong hai dấu hiệu trái ngược. Cử chỉ thể hiện cảm xúc tiêu cực sẽ gần như luôn là cử chỉ chính xác và trung thực hơn trong việc bộc lộ tình cảm và cảm xúc của một người. Chẳng hạn, nếu người nào đó nói rằng : "Thật vui khi được gặp bạn" mà quai hàm họ lại căng ra thì điều đó có nghĩa là họ đang nói dối. Sự căng thẳng trên gương mặt mới tiết lộ cảm xúc thật của một người. Tại sao chúng ta lại chọn những manh mối thể hiện cảm xúc tiêu cực? Vì hầu hết phản ứng tức thời của ta trước một tình huống khó chịu thường là manh mối chính xác nhất. Chỉ sau khi nhận ra rằng người khác có thể bắt gặp manh mối này ở ta (điều này chỉ diễn ra trong giây lát), ta mới che giấu phản ứng ban đầu bằng nét mặt nào đó dễ được chấp nhận hơn trong phép xã giao. Vì vậy, khi bắt gặp những tín hiệu mang các thông điệp trái ngược, bạn hãy tin vào tín hiệu đầu tiên mà mình quan sát thấy, đặc biệt nếu đó là tín hiệu thể hiện cảm xúc tiêu cực.

Kết luận về ngôn ngữ không lời của khuôn mặt

Vì chúng ta có khả năng thể hiện nhiều nét mặt khác nhau và vì ta được dạy phải che giấu những biểu hiện trên khuôn mặt ngay từ nhỏ, nên bạn cần so sánh bất cứ biểu hiện nào mình quan sát được trên gương mặt với những hành vi phi ngôn từ của các bộ

phận còn lại của cơ thể. Hơn nữa, do các manh mối được bộc lộ qua khuôn mặt quá phức tạp nên chúng ta có thể khó biết được chúng phản ánh sự thoải mái hay khó chịu. Nếu bạn lúng túng vì không hiểu được ý nghĩa của một vẻ mặt nào đó, hãy bắt chước vẻ mặt ấy và cảm nhận xem nó gây cho bạn cảm xúc thế nào. Bạn sẽ thấy rằng mẹo nhỏ này có thể giúp bạn giải mã được những điều mình vừa quan sát thấy. Khuôn mặt có thể tiết lộ vô số thông tin nhưng cũng có thể khiến ta hiểu nhầm. Bạn cần tìm kiếm các nhóm hành vi, thường xuyên xem xét những cử chỉ mình nhìn thấy trong những hoàn cảnh cụ thể, và để ý xem vẻ mặt có ăn khớp với (hoặc trái ngược với) những tín hiệu từ các bộ phận khác của cơ thể hay không. Chỉ khi thực hiện được tất cả những điều này, bạn mới có thể tự tin trong việc đánh giá những ý định và cảm xúc của người khác.

Chương tám

Phát hiện sự dối trá

Hãy bắt đầu bằng sự thận trọng!

Xuyên suốt quyển sách, chúng tôi đã đề cập đến nhiều ví dụ về hành vi phi ngôn từ - những tín hiệu của cơ thể mà chúng ta có thể sử dụng để hiểu rõ hơn những cảm xúc, suy nghĩ và ý định của người khác. Cho đến lúc này, tôi hi vọng đã thuyết phục bạn tin rằng với những manh mối phi ngôn từ ấy, bạn có thể đánh giá chính xác các thông điệp được chuyển tải từ ngôn ngữ cơ thể của người đối thoại trong bất kì hoàn cảnh nào. Tuy nhiên, có một loại hành vi của con người mà chúng ta vẫn khó giải mã được, đó là sự dối trá.

Bạn có thể cho rằng với tư cách là một nhân viên FBI dày dặn kinh nghiệm (đôi khi còn được gọi là chuyên gia phát hiện sự dối trá ở con người), tôi có thể nhận ra hành vi dối trá khá dễ dàng, và thậm chí có thể hướng dẫn bạn trở thành chuyên gia trong lĩnh vực này bằng vài gạch đầu dòng ngắn gọn. Nhưng sự thật hoàn toàn không phải như vậy. Thật ra, phát hiện sự dối trá là việc cực kỳ khó khăn, khó hơn rất nhiều so với việc giải mã chính xác các hành vi khác – các hành vi mà chúng tôi đề cập xuyên suốt quyển sách.

Nói một cách chính xác, nhờ dựa vào kinh nghiệm của mình (kinh nghiệm của một nhân viên FBI trong lĩnh vực phân tích hành vi của một người đã dành toàn bộ sự nghiệp

của mình nhằm cố gắng phát hiện lời nói dối), tôi đã thấy được và hiểu những khó khăn trong việc đánh giá chính xác hành vi lừa dối. Đây cũng là nguyên nhân khiến tôi dành toàn bộ một chương – cũng là chương cuối cùng của quyển sách – để đưa ra những đánh giá thiết thực và cách ứng dụng các hành vi phi ngôn từ trong việc phát hiện sự dối trá. Nhiều cuốn sách đã viết về đề tài nêu trên – điều này khiến vấn đề nghe có vẻ dễ giải quyết, ngay cả đối với những người không chuyên nghiệp. Nhưng tôi cam đoan với bạn rằng sự thật không phải như vậy.

Tôi tin rằng đây lần đầu tiên một nhân viên phản gián và thực thi pháp luật chuyên nghiệp như tôi (người có một vốn kinh nghiệm đáng kể trong lĩnh vực này và hiện vẫn đang giảng dạy tại các trung tâm tình báo) lên tiếng cảnh báo rằng: hầu hết mọi người – cả người không có chuyên môn lẫn các chuyên gia – đều không thành thạo lắm trong việc phát hiện lời nói dối. Tại sao tôi lại tuyên bố như vậy? Thật đáng tiếc là vì trong những năm qua, tôi đã chứng kiến quá nhiều điều tra viên hiểu lầm những hành vi phi ngôn từ - điều này khiến những người vô tội cảm thấy có tội hoặc khó chịu vô cớ. Tôi cũng đã chứng kiến cả người không có chuyên môn lẫn các chuyên gia đưa ra những tuyên bố xúc phạm, từ đó làm tổn thương nhiều mảnh đời. Có quá nhiều người phải vào tù khi nhận tội không đúng, nguyên nhân chỉ vì điều tra viên hiểu nhầm phản ứng thể hiện sự căng thẳng thành lời nói dối. Báo chí cũng đầy rẫy những câu chuyện đáng sợ, trong đó có câu chuyện về một người chạy bộ tại công viên trung tâm New York. Các điều tra viên đã hiểu nhầm hành vi phi ngôn từ thể hiện sự căng thẳng của người này thành sự dối trá, đã buộc con người vô tội ấy phải nhận tội (Kassin, 2004, 172 – 194; Kassin, 2006, 207 – 227). Tôi hi vọng rằng các độc giả của quyển sách sẽ có một cái nhìn thực tế và chân thật hơn về những gì có thể và không thể đạt được thông qua phương pháp phát hiện sự lừa dối dựa vào hành vi phi ngôn từ, cũng như về những gì mà lượng kiến thức này có thể và không thể mang lại. Chúng đòi hỏi bạn phải có một phương pháp thận trọng và hợp lý hơn để kết luận khi nào một người đang nói thật hoặc đang nói dối.

Sự dối trá: một đề tài đáng được nghiên cứu

Tất cả chúng ta đều đặt cược vào sự thật. Mọi việc trong xã hội đều dựa trên một giả định rằng con người sẽ làm đúng theo những gì mình nói – sự thật này lấn át những điều dối trá. Điều này đúng trong đa số trường hợp. Nếu không, các mối quan hệ sẽ chỉ tồn tại trong thời gian ngắn, giao dịch thương mại sẽ chấm dứt, lòng tin giữa cha mẹ và con cái sẽ sụp đổ. Tất cả chúng ta đều dựa vào sự trung thực, vì khi sự thật không tồn tại thì chúng ta và cả xã hội sẽ gánh chịu thiệt hại. Khi Adolf Hitler nói dối Neville Chamberlain, thời đại chúng ta đã không có được sự bình yên, và hơn 50 triệu người phải trả giá bằng sinh mạng của mình. Khi Richard Nixon nói dối dân tộc mình, thì lòng kính

trọng mà biết bao người dành cho bộ máy quyền lực của tổng thống đã không còn nữa. Khi ban quản trị Enron nói dối các nhân viên, cuộc sống của hàng ngàn người đã bị hủy hoại chi qua một đêm. Chúng ta tin chắc rằng chính phủ và các cơ sở kinh doanh sẽ trung thực và không bao giờ lừa dối. Chúng ta cần và mong chờ sự trung thực ở bạn bè cũng như gia đình. Sự thật là điều hết sức cần thiết đối với tất cả các mối quan hệ, dù đó là quan hệ giữa các cá nhân, giữa các đồng nghiệp hay giữa những công dân.

Điều may mắn là trong đa số trường hợp, người ta luôn thành thật và hầu hết những lời nói dối chúng ta nghe thấy hàng ngày thật ra đều là những lời nói dối xã giao hoặc vô hại – nghĩa là chúng giúp chúng ta tránh trả lời thật trước những câu hỏi như : "Tôi mặc bộ quần áo này trông có béo không?". Nhưng chắc chắn là đối với những vấn đề quan trọng hơn, vì lợi ích của bản thân mà chúng ta sẽ phải đánh giá và xác định đâu là sự thật trong số những thông tin nghe được. Tuy nhiên, đây không phải là việc dễ dàng. Qua hàng nghìn năm, con người vẫn nhờ đến các thầy bói và tất cả những phương pháp chưa được chứng minh – như đặt một con dao nóng lên lưỡi một người – để phát hiện sự dối trá. Thậm chí ngày nay, để nhận diện kẻ nói dối, một số tổ chức sử dụng các mẫu chữ viết tay, máy phân tích sự căng thẳng qua giọng nói hoặc máy phát hiện nói dối. Tất cả các phương pháp này đều mang lại những kết quả không chắc chắn. Trên thực tế, không có một phương pháp nào, một loại máy móc nào, một bài kiểm tra nào hoặc một cá nhân nào có thể phát hiện sự dối trá chính xác đến 100%. Ngay cả máy phát hiện nói dối đáng tin cậy nhất cũng chỉ cho kết quả chính xác từ 60 đến 80%, và điều này còn tùy thuộc vào người điều khiển cỗ máy (Ford, 1996, 230 – 232; Cumming, 2007).

Phát hiện kẻ nói dối

Có một thực tế là việc nhận biết sự dối trá quá khó đến mức theo rất nhiều nghiên cứu bắt đầu từ những năm 1980, hầu hết chúng ta (bao gồm các thẩm phán, luật sư, bác sĩ, cảnh sát, nhân viên FBI, chính trị gia, giáo viên, các ông bố bà mẹ và những đôi vợ chồng) làm việc này dựa vào vận may (tỷ lệ thành công chỉ đạt 50%) (Ford, 1996, 217; Ekman, 1991, 162). Thông tin vừa nêu khiến bạn khó tin nhưng lại là sự thật. Đối với đa số người, kể cả các chuyên gia, việc nhận biết chính xác sự lừa dối không khác gì việc tung đồng xu (Ekman & O'Sullivan, 1991, 913 – 920). Thậm chí những người thật sự có năng khiếu bẩm sinh trong lĩnh vực này (có lẽ chiếm chưa đến 1% dân số thế giới) cũng ít khi đúng được hơn 60%. Hãy xem xét trường hợp của rất nhiều thành viên ban hội thẩm – những người phải dựa vào khả năng nhận định của mình về các hành vi dối trá để xác định xem người nào đó trung thực hay không trung thực, có tội hay vô tội. Điều không may là những hành vi này – những hành vi rất thường bị hiểu lầm là dấu hiệu của sự không trung thực – lại chủ yếu là những hành vi thể hiện sự căng thẳng (Ekman, 1991,

187-188). Đây là nguyên nhân giải thích vì sao tôi sống theo phương châm: "Hoàn toàn không có một hành vi riêng lẻ nào là dấu hiệu của sự dối trá" – một phương châm mà những người hiểu biết đã từng dạy tôi (Ekman, 1991, 162- 189).

Điều này không có nghĩa là chúng ta từ bỏ nỗ lực tìm hiểu sự dối trá và quan sát các hành vi (trong hoàn cảnh cụ thể) có liên quan đến nó. Tôi khuyên các bạn hãy đặt ra một mục tiêu thiết thực có thể giải mã được các hành vi phi ngôn từ một cách rõ ràng và chắc chắn, và hãy để cơ thể người khác chuyển tải đến bạn những suy nghĩ, cảm xúc hoặc ý định của họ. Cuối cùng, đây là những mục tiêu hợp lý hơn; chúng không chỉ giúp bạn hiểu rõ hơn về người khác (nói dối không phải là hành vi duy nhất đáng để ta phát hiện!) mà còn cung cấp cho bạn những manh mối về sự dối trá – những manh mối bạn sẽ tình cờ nhận ra trong lúc quan sát các hành vi phi ngôn từ.

Điều gì khiến sự dối trá rất khó phát hiện?

Nếu bạn băn khoăn không biết vì sao việc nhận biết sự dối trá lại quá khó thì hãy chiêm nghiệm câu tục ngữ này: "Có công mài sắt có ngày nên kim". Chúng ta học nói dối từ khi còn rất nhỏ (và làm điều này quá thường xuyên) đến mức chúng ta rất giỏi nói dối một cách thuyết phục. Để minh họa cho điều vừa nêu, bạn hãy nghĩ xem đã bao nhiêu lần mình nghe câu đại loại như: "Nói với họ là chúng tôi không có ở nhà", "Hãy cố tỏ ra vui vẻ" hay "Đừng cho cha mẹ bạn biết chuyện gì đã xảy ra, nếu không chúng ta sẽ gặp rắc rối". Do là những sinh vật sống theo cộng đồng nên chúng ta không chỉ nói dối vì lợi ích của chính mình mà còn nói dối vì lợi ích của những người khác (Vrij, 2003, 3-11). Nói dối có thể là một cách giúp ta tránh phải giải thích dài dòng, có thể là một sự cố gắng nhằm tránh bị trừng phạt, là con đường tắt để lấy được tấm bằng tiến sĩ giả hoặc chỉ đơn giản là để tỏ ra lịch thiệp. Ngay cả mỹ phẩm và trang phục có độn lót cũng giúp chúng ta đánh lừa người khác. Thật ra, đối với loài người, nói dối là một "công cụ để sinh tồn trong xã hội" (St-Yves, 2007).

Một phương pháp mới giúp phát hiện sự dối trá

Trong năm cuối cùng làm việc tại FBI, tôi đã đệ trình nghiên cứu và các phát hiện của mình về sự dối trá, kể cả bản tổng hợp các tài liệu trong bốn mươi năm trước đó. Điều này đã dẫn đến việc FBI công bố một bài báo có nhan đề "Mô hình Bốn Lĩnh vực để phát hiện Sự dối trá: Mô hình Thẩm vấn khác" (Navarro, 2003, 19-24). Bài báo giới thiệu một phương pháp mới giúp nhận biết sự giả dối – phương pháp này dựa trên khái niệm "sự kích thích của não rìa" cùng những hành vi thể hiện sự thoải mái và khó chịu (hay còn gọi là hành vi thoải mái/khó chịu). Nói một cách đơn giản, tôi cho rằng khi nói thật và không lo lắng điều gì, chúng ta có xu hướng thoải mái hơn so với khi nói dối hoặc

lo lắng mình bị bắt quả tang (vì che giấu "manh mối phạm tội"). Phương pháp nêu trên cũng chỉ ra rằng chúng ta có xu hướng thực hiện những hành vi có tính nhấn mạnh hơn khi ta thoải mái và thành thật, còn khi cảm thấy khó chịu, chúng ta sẽ không thực hiện những hành vi như thế.

Phương pháp này hiện đang được sử dụng trên khắp thế giới. Mặc dù mục đích của nó là đào tạo các nhân viên thực thi pháp luật có khả năng phát hiện sự dối trá trong các cuộc điều tra tội phạm, nhưng nó cũng có thể được áp dụng cho bất kỳ mối quan hệ nào giữa các cá nhân - ở nơi làm việc, ở nhà hoặc ở bất cứ nơi đâu mà việc phân biệt sự giả dối và sự thật trở nên quan trọng. Khi tôi giới thiệu phương pháp nêu trên với bạn ở phần này, thì bạn đã được chuẩn bị kỹ lưỡng để có thể tiếp thu nó (dựa vào những kiến thức bạn đã biết trong các chương trước).

Vai trò quyết định của sự thoải mái/ khó chịu trong việc phát hiện sự dối trá

Khi đang nói dối hoặc làm điều gì sai trái và phải che giấu sự dối trá và/hoặc tội lỗi, người ta thấy rằng mình rất khó có được cảm giác thoải mái, đồng thời người khác có thể dễ dàng quan sát thấy sự căng thẳng và lo lắng của họ. Việc cố gắng che giấu tội lỗi hoặc sự lừa dối của mình khiến họ chịu sức ép rất lớn trong suy nghĩ, vì họ phải rất vất vả để bịa ra câu trả lời cho những câu hỏi rất đơn giản (DePaulo et al, 1985,323-370).

Nếu một người càng thoải mái khi nói chuyện với chúng ta, thì các hành vi phi ngôn từ quan trọng thể hiện tâm trạng khó chịu (có liên quan đến sự dối trá) càng trở nên dễ phát hiện hơn. Việc bạn cần làm là tạo ra không khí thật thoải mái trong giai đoạn đầu của bất kì mối quan hệ nào hoặc trong giai đoạn "xây dựng mối quan hệ". Điều này giúp bạn xác định được các hành vi chuẩn mực thường thấy trong thời gian một người không cảm thấy bị đe dọa (hy vọng là vậy).

Tạo không khí thoải mái để phát hiện sự dối trá

Khi theo đuổi việc phát hiện sự dối trá, bạn phải nhận thức được ảnh hưởng của mình đối với những hành động của kẻ bị nghi ngờ là nói dối, đồng thời phải thấy rằng cách cư xử của bạn sẽ tác động đến hành vi của họ (Ekman, 1991, 170-173). Cách bạn đặt câu hỏi (với vẻ buộc tội), cách bạn ngồi (quá gần) và cách bạn nhìn người khác (đầy vẻ nghi ngờ) sẽ khiến họ cảm thấy thoải mái hơn hoặc không còn thấy thoải mái nữa. Người ta cũng chứng minh rằng nếu bạn xâm phạm không gian của họ, có những hành động thể hiện sự ngờ vực, nhìn họ đầy ngụ ý hoặc đặt câu hỏi với giọng điệu của người buộc tội, thì điều này sẽ tác động tiêu cực đến cuộc phỏng vấn. Trước hết và quan trọng

hơn hết, mà đúng hơn đó là việc bạn quan sát và đặt câu hỏi cho người khác như thế nào để phát hiện sự lừa dối. Nói cách khác, đó là sự thu thập các thông điệp của những hành vi phi ngôn từ. Bạn bắt gặp các nhóm hành vi càng nhiều thì có thể bạn sẽ càng tự tin hơn khi quan sát, và càng có nhiều cơ hội phát hiện khi nào thì một người không thành thật.

Ngay cả khi bạn đang nỗ lực tìm kiếm sự lừa dối trong một cuộc tranh luận hay một buổi phỏng vấn, thì bạn nên thể hiện thái độ trung lập (ở một mức độ có thể) và tránh thái độ ngờ vực. Hãy nhớ rằng ngay lúc bạn trở nên nghi ngờ thì chính bạn đang tác động đến cách phản ứng của người khác đối với mình. Nếu bạn nói: "Anh đang nói dối" hoặc "Tôi nghĩ rằng anh không nói thật" (hay thậm chí chỉ cần nhìn họ bằng ánh mắt ngờ vực), thì bạn sẽ làm ảnh hưởng đến những hành vi của họ (Vrij, 2003, 67). Cách tốt nhất để phát hiện sự dối trá là chỉ cần đặt câu hỏi để làm rõ hơn những chi tiết liên quan đến vấn đề, chẳng hạn bạn có thể nói những câu đơn giản như: "Tôi không hiểu" hoặc "Anh có thể giải thích lại xem chuyện đó đã xảy ra như thế nào không?". Thông thường, bạn chỉ cần yêu cầu người nào đó giải thích rõ hơn những lời họ nói – điều này cũng đủ để phân biệt thật giả vào phút cuối. Dù bạn đang cố gắng tìm hiểu khả năng thật sự của một người trong buổi phỏng vấn xin việc, xác minh sự thật về một vụ trộm ở nơi làm việc, hoặc đặc biệt nếu bạn đang tham gia vào một cuộc thảo luận quan trọng về vấn đề tài chính hoặc khả năng ngoại tình, thì việc giữ thái độ điềm tĩnh là điều hết sức cần thiết. Hãy cố giữ bình tĩnh khi bạn đặt câu hỏi, đừng thực hiện hành động với thái độ ngờ vực, đồng thời hay tỏ ra thoải mái và đừng xét đoán người khác. Nhờ đó, đối tượng mà bạn đang giao tiếp sẽ ít có khả năng che giấu và/hoặc tỏ ra miễn cưỡng khi tiết lộ thông tin.

Xác định những dấu hiệu thể hiện sự thoải mái

Sự thoải mái là điều rất dễ nhận ra trong các cuộc trò chuyện với gia đình và bạn bè. Chúng ta cảm thấy mọi người vui vẻ và thoải mái khi chúng ta có mặt. Trong lúc ngồi nói chuyện quanh bàn, những người cảm thấy thoải mái với nhau sẽ dời đồ vật trên bàn sang một bên để tầm nhìn của mình không bị cản trở. Dần dần, họ xích lại gần nhau hơn để không phải nói to. Những người có tâm trạng thoải mái thường phô bày cơ thể một cách cởi mở hơn, họ để lộ nhiều hơn phần thân trên, mặt trong của cánh tay và đôi chân (phần bụng hoặc hướng trực diện). Khi có sự xuất hiện của người lạ, người ta sẽ khó cảm thấy thoải mái hơn, đặc biệt trong những trường hợp căng thẳng như trong một cuộc hỏi cung hoặc thẩm vấn chính thức. Điều này giải thích vì sao việc nỗ lực tối đa nhằm tạo không khí thoải mái ngay từ lúc bắt đầu cuộc tiếp xúc với người khác là điều vô cùng quan trọng.

Khi chúng ta thoải mái, các hành vi phi ngôn từ của chúng ta nên có sự ăn khớp với nhau. Hai người có tâm trạng thoải mái sẽ có cùng nhịp thở; giọng điệu, độ cao thấp

của giọng và cách cư xử cũng giống nhau. Hãy nghĩ đến một đôi tình nhân đang ngồi ngả người về phía nhau trong một quán cà phê khi cả hai cảm thấy vô cùng thoải mái. Nếu một người ngả về phía trước, người kia sẽ làm theo, hiện tượng này được gọi là bắt chước (isopraxism). Trong lúc nói chuyện với chúng ta, nếu ai đó đang đứng mà ngả người sang một bên, hai tay đút vào túi quần và hai chân bắt chéo, thì rất có khả năng chúng ta sẽ thực hiện hành động tương tự (xem hình 87). Bằng cách bắt chước hành vi của người khác, từ trong vô thức, chúng ta đang gửi đi thông điệp rằng: "Tôi thấy thoải mái khi tiếp xúc với bạn".

Trong một cuộc phỏng vấn hoặc bất kỳ tình huống nào khi mà một vấn đề khó được đưa ra thảo luận, người này nên bắt chước giọng điệu của người kia nếu ý kiến của họ có sự ăn khớp (Cialdini, 1993, 167 – 207). Nếu những người có liên quan không hòa hợp với nhau thì giữa họ cũng sẽ không có sự ăn khớp này và họ sẽ suy xét thận trọng. Họ có thể ngồi cách xa nhau, cách nói và giọng điệu cũng khác nhau, hoặc ít nhất sự bộc lộ cảm xúc ở họ sẽ có bất thường nếu không hoàn toàn khác hẳn nhau. Sự không ăn khớp chính là một rào cản đối với giao tiếp hiệu quả và là một trở ngại lớn đối với các cuộc thảo luận hoặc phỏng vấn thành công.

Trong một cuộc trò chuyện hoặc phỏng vấn, nếu bạn đang thoải mái và điềm tĩnh trong khi người khác liên tục nhìn đồng hồ hoặc ngồi ở tư thế căng thẳng hay gò bò (trạng thái cứng đờ thoáng qua), thì điều này cho thấy họ không thoải mái, mặc dù đối với một số người



Hình 87 - Đây là một ví dụ về sự bắt chước: cả hai người đang bắt chước tư thế của nhau và ngả người về phía nhau, đồng thời để lộ những dấu hiệu cho thấy họ rất thoải mái.

không tinh tường thì có vẻ như mọi việc đều ổn (Knapp & Hall, 2002, 321; Schafer & Navarro, 2004, 66). Nếu người khác cố gắng cắt ngang câu chuyện hoặc cứ lặp đi lặp lại rằng hãy chấm dứt cuộc đối thoại thì đó chính là những dấu hiệu thể hiện sự khó chịu.

Rõ ràng, các hành vi thể hiện sự thoải mái xuất hiện thường xuyên hơn ở những người nói thật; họ không có sự căng thẳng để che giấu, không có manh mối phạm tội để cảm thấy khó chịu (Ekman, 1991, 185). Vì vậy, bạn nên tìm kiếm những dấu hiệu thể hiện sự khó chịu (chúng xuất hiện khi nào và trong hoàn cảnh nào) để đánh giá xem người nào đó có khả năng lừa dối bạn hay không.

Những dấu hiệu thể hiện sự khó chịu trong một mối quan hệ

Chúng ta thể hiện sự khó chịu khi không thích những gì đang xảy ra với mình, khi không thích những gì mình đang nhìn thấy hoặc nghe thấy, hay khi ta bị ép buộc phải nói về những điều mình muốn giữ kín. Chúng ta bộc lộ sự khó chịu trước hết là về mặt sinh lý, do sự kích thích của hệ não rìa. Tim ta đập nhanh hơn, tóc dựng đứng lên, ta đổ mồ hôi nhiều hơn và thở gấp hơn. Bên cạnh những phản ứng mang tính sinh lý (những phản ứng xuất hiện một cách vô thức và không đòi hỏi chúng ta phải suy nghĩ), cơ thể ta còn bộc lộ sự khó chịu qua các hành vi phi ngôn từ. Chúng ta có xu hướng dịch chuyển cơ thể để cố gây trở ngại cho người khác hoặc tạo khoảng cách; chúng ta đổi tư thế, đung đưa bàn chân, cựa quậy, vặn hông hoặc gõ gõ ngón tay khi hoảng sợ, căng thẳng hay cực kỳ khó chịu (de Becker, 1997, 133). Tất cả chúng ta đều để ý thấy các hành vi thể hiện sự khó chịu như trên ở những người khác, dù trong một buổi phỏng vấn xin việc, buổi hẹn hò hoặc khi được hỏi về một vấn đề quan trọng ở nơi làm việc hay ở nhà. Hãy nhớ rằng những hành động này tự nó không báo hiệu sự dối trá; tuy nhiên, chúng lại báo hiệu rằng một người đang cảm thấy khó chịu trong tình huống hiện tại vì bất kỳ lý do gì.

Nếu bạn đang cố gắng quan sát tự khó chịu như một dấu hiệu có khả năng thể hiện sự dối trá, thì trường hợp lý tưởng nhất để bạn làm điều này là khi không có vật nào (như đồ đạc, bàn ghế) chắn giữa bạn và người mà bạn đang quan sát hoặc phỏng vấn. Bởi chúng ta lưu ý rằng các chi dưới là bộ phận vô cùng trung thực; nếu một người đang ở phía sau một chiếc bàn hoặc ghế, cố gắng dịch chuyển nó hoặc đứng cách xa nó, thì nguyên nhân là vì một chướng ngại vật như vậy sẽ che khuất phần lớn (gần 80%) bề mặt cơ thể - phần mà chúng ta nên quan sát. Thật vậy, hãy nhìn những kẻ nói dối sử dụng các chướng ngại vật hoặc đồ vật (như gối, ly uống nước hoặc một cái ghế) để tạo thành rào chắn giữa bạn và họ (xem khung 57). Việc sử dụng các đồ vật nói trên là một dấu hiệu cho thấy người nào

Khung 57: Tạo khoảng cách

Khi tôi còn làm việc cho FBI cách đây nhiều năm, tôi và nhân viên của một cơ quan thực thi pháp luật khác đã cùng thẩm vấn một đối tượng. Trong buổi thẩm vấn, với thái độ rất khó chịu và giả dối, một người đàn ông dần dần tạo rào chắn trước mặt mình bằng cách sử dụng những lon nước ngọt, quản bút và nhiều tài liệu khác nhau (vốn đang nằm trên bàn của người nhân viên kia). Cuối cùng, anh ta đặt ba lô lên chiếc bàn chắn giữa anh ta và chúng tôi. Hành vi tạo rào chắn nói trên diễn đàn dần dần đến mức chúng tôi không nhận ra, sau đó, cho đến khi xem cuốn băng ghi hình chúng tôi mới để ý thấy. Hành vi phi ngôn từ này xuất hiện vì đối tượng đang cố gắng lấy lại sự thoải mái bằng cách ẩn mình sau một rào chắn (được tạo thành từ các đồ vật) – rào chắn này tạo ra khoảng cách giữa anh ta với những người thẩm vấn. Rõ ràng, chúng tôi

nhận được quá ít thông tin hoặc sự hợp tác từ phía anh ta, và trong đa số trường hợp thì anh ta đã nói dối.

đó muốn tạo khoảng cách, tạo sự ngăn cách và muốn che giấu một phần sự việc vì họ thiếu cởi mở - điều này thường đi cùng với thái độ khó chịu hoặc thậm chí sự lừa dối.

Nhân đây, tôi cũng muốn nói rằng trong một cuộc phỏng vấn hoặc bất kỳ cuộc đối thoại nào mà bạn quan tâm đến việc xác minh sự thật hoặc mức độ chân thật trong lời nói của một người, bạn có thể thu thập được nhiều thông tin hơn từ hành vi phi ngôn từ nếu bạn đang đứng; khi đứng bạn có thể quan sát được nhiều hành vi mà lúc ngồi mình không để ý. Trong một số trường hợp (chẳng hạn trong một cuộc phỏng vấn xin việc trang trọng), khi mà người ta có các hành vi lúc đứng (như khi chào hỏi hoặc chuyện trò trong lúc chờ bàn trống vào giờ ăn trưa).

Khi cảm thấy khó chịu với những người xung quanh mình, chúng ta có xu hướng giữ khoảng cách với họ. Điều này đặc biệt đúng đối với những người đang cố đánh lừa chúng ta. Ngay cả khi đang ngồi cạnh nhau, chúng ta sẽ ngả người ra xa những đối tượng mà mình cảm thấy khó chịu, ta thường dịch chuyển thân trên hay bàn chân ra xa họ hoặc hướng về phía lối ra. Những hành vi này có thể xuất hiện trong các cuộc đối thoại do mối quan hệ giữa những người tham gia đối thoại đã trở nên xấu đi, không được thoải mái hoặc thuận lợi; nguyên nhân cũng có thể xuất phát từ vấn đề được thảo luận.

Những dấu hiệu rõ ràng khác cũng thể hiện sự khó chịu (mà ta có thể bắt gặp ở mọi người trong một cuộc trò chuyện không suôn sẻ) bao gồm: xoa trán ở chỗ gần thái dương, sờ nắn khuôn mặt, xoa cổ hoặc dùng tay vuốt gáy. Người ta có thể bộc lộ sự khó chịu bằng cách đảo mắt với thái độ thiếu tôn trọng, lấy các sợi vải ra khỏi người (làm đỏm) hoặc lên giọng kể cả với người đặt câu hỏi; họ trả lời cộc lốc, có thái độ chống đối, căm ghét, mỉa mai hoặc thậm chí thực hiện các cử chỉ kìm nén cảm xúc một cách khiếm nhã như giơ ngón tay lên (Ekman, 1991, 101 – 103). Thử tưởng tượng một đứa trẻ vị thành niên đang tức giận và tỏ thái độ khinh khỉnh khi bị tra hỏi về chiếc áo len mới và đắt tiền – chiếc áo mà mẹ cậu nghi ngờ con mình lấy cắp trong khu mua sắm, bạn sẽ hiểu rõ hơn tất cả những hành vi phòng thủ mà một người có cảm giác khó chịu có thể thực hiện.

Khi nói không đúng sự thật, những kẻ nói dối sẽ ít khi đụng chạm hoặc có hành vi tiếp xúc với cơ thể bạn. Tôi nhận thấy điều này đặc biệt đúng đối với những người cung cấp tin tức khi họ đã biến chất và cung cấp các thông tin giả dối chỉ để lấy tiền. Vì những người nói thật thực hiện hành vi đụng chạm thường xuyên hơn nhằm mục đích nhấn mạnh, nên việc tạo khoảng cách sẽ giúp làm dịu cảm giác lo lắng ở kẻ nói dối. Nếu bạn

quan sát thấy người nào đó giảm bớt hành vi đụng chạm trong một cuộc đối thoại, đặc biệt khi đang nghe hoặc trả lời những câu hỏi trọng tâm, thì có nhiều khả năng đó là dấu hiệu của sự lừa dối (Lieberman, 1998, 24). Nếu có thể được, bạn hãy quan sát một đôi tình nhân ngồi cạnh nhau lúc một người hỏi người kia về chuyện hệ trọng nào đó, hoặc thậm chí bạn hãy nắm bàn tay con mình khi nói về một vấn đề hóc búa. Bằng cách này, bạn có thể dễ dàng để ý thấy những thay đổi trong hành vi đụng chạm xuyên suốt cuộc đối thoại.

Việc không đụng chạm bản thân nó không phải là dấu hiệu của sự lừa dối. Tuy nhiên, có một điều rõ ràng là trong một số mối quan hệ giữa các cá nhân, sự đụng chạm được mong đợi và là hành vi phù hợp hơn so với những mối quan hệ khác. Sự thật là việc thiếu vắng hành vi đụng chạm có thể báo hiệu rằng người nào đó không thích bạn, vì chúng ta cũng không đụng chạm vào những người mình không tôn trọng hoặc khinh miệt. Điều chủ yếu mà bạn cần lưu ý là: sự đánh giá mức độ tự nhiên thoải mái và bền vững của một mối quan hệ cũng có vai trò quan trọng trong việc nhận biết ý nghĩa của hành vi tạo khoảng cách.

Nếu muốn tìm các dấu hiệu thể hiện sự thoải mái hoặc khó chịu trên khuôn mặt, bạn hãy chú ý đến những hành vi được bộc lộ tinh vi như cử chỉ nhăn mặt hoặc ánh nhìn đầy khinh miệt (Ekman, 1991, 158 – 169). Bạn cũng hãy quan sát xem miệng của một người có run run hoặc động đậy vì không thoải mái trong một cuộc thảo luận quan trọng hay không. Bất kỳ nét mặt nào được duy trì quá lâu cũng đều không bình thường, dù đó là một nụ cười, một cái cau mày hay một ánh nhìn đầy ngạc nhiên. Trong cuộc đối thoại hoặc thẩm vấn, hành vi giả tạo như vậy được thực hiện nhằm gây tác động đến quan điểm và thiếu tính chân thật. Thay vì thể hiện sự thoải mái, nụ cười giả tạo này thật sự là một biểu hiện của sự khó chịu.

Khi không thích những gì nghe được, dù đó là một câu hỏi hay câu trả lời, chúng ta thường nhắm mắt lại như thể nhằm ngăn chặn điều mình vừa nghe. Các hình thức khác nhau của hành vi nhắm mắt cũng tương tự hành vi khoanh tay thật chặt trước ngực hoặc xoay người sang hướng khác để tránh xa những đối tượng mà mình bất đồng. Những hành vi gây cản trở này được thực hiện một cách vô thức và xuất hiện thường xuyên (nhất là trong một buổi thẩm vấn chính thức), chúng ta cũng quan sát đến một chủ đề đặc biệt. Thỉnh thoảng chúng ta cũng quan sát thấy hành vi chớp mắt trong trường hợp có một vấn đề đặc biệt nào đó gây ra sự căng thẳng (Navarro & Schafer, 2001, 10).

Tất cả các hành vi này của đôi mắt là những manh mối đáng tin cậy cho biết thông tin được chuyển tải như thế nào hoặc đâu là những câu hỏi khó hiểu đối với người trả lời. Tuy nhiên, chúng không nhất thiết là những dấu hiệu trực tiếp của sự dối trá. Việc không

giao tiếp bằng mắt hoặc giao tiếp bằng mắt quá ít không phải là manh mối thể hiện sự dối trá (Vrij, 2003, 38 – 39), nó xuất phát từ những nguyên nhân được trình bày trong chương trước.

Hãy nhớ rằng những tên tội phạm và những người nói dối thường xuyên sẽ giao tiếp bằng mắt nhiều hơn so với đa số mọi người, và sẽ che giấu sự thật trước mặt bạn. Nghiên cứu đã chỉ ra rất rõ rằng những người gian xảo hoặc không bình thường (chẳng hạn người bệnh tâm thần, kẻ lừa đảo và những kẻ nói dối thường xuyên) sẽ tăng cường giao tiếp bằng mắt khi đánh lừa người khác (Ekman, 1991, 141 – 142). Có lẽ các đối tượng trên tăng cường giao tiếp bằng mắt một cách có chủ ý vì hầu hết mọi người đều tin rằng nhìn thẳng vào mắt người khác là một dấu hiệu thể hiện sự chân thật (mặc dù điều này hoàn toàn sai lầm).

Bạn cũng cần ý thức rằng việc giao tiếp bằng mắt và hành vi nhìn chằm chằm còn bị chi phối bởi những khác biệt về văn hóa – đây là điều bạn phải xem xét khi cố gắng phát hiện sự dối trá. Chẳng hạn, những cá nhân thuộc cộng đồng người nào đó (ví dụ người Mỹ gốc Phi và Mỹ Latinh) có thể được dạy phải nhìn xuống hoặc tránh nhìn thẳng vào cha mẹ để thể hiện sự kính trọng khi được hỏi hoặc bị quở trách (Johnson, 2007, 280 – 281).

Khi nói chyện với người nào đó, bạn hãy để ý xem đầu họ thực hiện những động tác nào. Nếu một người bắt đầu lắc lư đầu khi đang nói (dù khẳng định hay phủ nhận điều gì), và động tác này xuất hiện cùng lúc với điều họ đang phát biểu, thì thông thường người ta tin rằng họ nói thật. Tuy nhiên, nếu hành vi lắc lư đầu hoặc động tác của đầu được thực hiện chậm hay xuất hiện sau khi họ nói, thì rất có khả năng lời nói của họ là giả dối và không thành thật. Việc chậm thực hiện động tác đầu (dù có thể rất khó phát hiện) là một cố gắng nhằm làm cho lời nói của mình trở nên hợp lý hơn và đây không phải là dấu hiệu của cuộc trò chuyện tự nhiên, suôn sẻ. Hơn nữa, các động tác chân thật của đầu nên có sự phù hợp với những lời nói phủ nhận hoặc khẳng định. Nếu một động tác nào đó của đầu không phù hợp hoặc trái ngược với lời nói của một người thì đó có thể là dấu hiệu của sự dối trá. Sự không ăn khớp giữa lời nói và các dấu hiệu phi ngôn từ (dù thông thường có liên quan đến các động tác của đầu được bộc lộ tinh vi hơn là những động tác được bộc lộ rõ ràng) xuất hiện thường xuyên hơn chúng ta nghĩ. Chẳng hạn, một người có thể nói: “Tôi không làm điều đó” nhưng lại khẽ gật đầu khẳng định.

Trong thời gian người ta cảm thấy khó chịu, hệ não rìa giữ vai trò kiểm soát và khuôn mặt họ có thể chuyển sang ửng đỏ hoặc tái nhợt. Trong những cuộc đối thoại không suôn sẻ, bạn cũng có thể bắt gặp người nào đó đổ mồ hôi nhiều hoặc thở gấp hơn; và bạn hãy quan sát xem họ có chủ ý lau mồ hôi hoặc cố gắng kiểm soát hơi thở để giữ

bình tĩnh hay không. Sự run rẩy xuất hiện ở bất kỳ bộ phận nào (dù là ở bàn tay, ngón tay, đôi môi) hoặc bất cứ một nỗ lực nào nhằm che giấu hay kiềm chế đôi tay, đôi môi (bằng cách mím môi) đều có thể là manh mối của sự khó chịu và/ hoặc dối trá, đặc biệt nếu nó xuất hiện sau khi những căng thẳng bình thường đã không còn.

Giọng nói của một người có thể lạc đi hoặc dường như thay đổi khi họ nói dối; việc nuốt trở nên khó khăn do cổ họng khô vì căng thẳng, vì vậy bạn hãy chú ý tìm kiếm biểu hiện khó nuốt. Những dấu hiệu này có thể được chứng minh qua việc trái cổ chuyển động lên xuống và có thể đi kèm với hành vi hắng giọng (một hoặc nhiều lần). Tất cả đều báo hiệu rằng người đó cảm thấy khó chịu. Hãy nhớ rằng những hành vi này là tín hiệu của sự căng thẳng, chúng không đảm bảo rằng họ đang lừa dối. Tôi từng thấy nhiều người rất trung thực khi làm chứng trước tòa đã thực hiện tất cả những hành vi nói trên chỉ vì họ lo lắng chứ không vì nói dối. Thậm chí sau nhiều năm làm chứng tại các phiên tòa của bang hoặc liên bang, tôi vẫn cảm thấy lo lắng khi đứng ở chỗ dành cho người làm chứng. Vì vậy, điều bạn cần làm là luôn giải mã những dấu hiệu thể hiện sự căng thẳng trong từng hoàn cảnh cụ thể.

Các hành vi xoa dịu và sự không thoải mái

Khi thẩm vấn những đối tượng bị tình nghi trong thời gian làm việc cho FBI, tôi đã chú ý tìm kiếm các hành vi xoa dịu nhằm hỗ trợ cho việc điều tra của mình và đánh giá xem vấn đề nào khiến người bị thẩm vấn cực kỳ căng thẳng. Mặc dù bản thân các hành vi xoa dịu không phải là bằng chứng chắc chắn của sự dối trá (vì chúng có thể được bộc lộ ở những người vô tội khi họ lo lắng), nhưng chúng lại cung cấp những thông tin khác giúp ta xác định được những suy nghĩ và cảm xúc thật sự của một người.

Dưới đây là 12 điều tôi thực hiện (và là những điểm tôi luôn ghi nhớ) khi muốn giải mã các hành vi phi ngôn từ có tác dụng xoa dịu trong các cuộc tiếp xúc với mọi người. Bạn có thể xem xét để làm theo cách tương tự khi phỏng vấn hoặc nói chuyện với người khác, chẳng hạn trong một cuộc điều tra chính thức, một cuộc nói chuyện quan trọng với một thành viên trong gia đình hoặc cuộc tiếp xúc với một đối tác kinh doanh.

(1) Quan sát thật rõ. Khi thẩm vấn hoặc tiếp xúc với người khác, tôi không muốn có bất cứ vật gì che khuất tầm nhìn khi tôi nhìn về phía họ, vì tôi không muốn bỏ qua bất kỳ hành vi xoa dịu nào. Chẳng hạn nếu một người làm động tác xoa dịu bằng cách lau hai bàn tay vào vạt áo thì tôi muốn mình có thể nhìn thấy hành vi đó – điều này khó thực hiện được nếu có một chiếc bàn che khuất. Các chuyên viên quản lý nguồn nhân lực nên biết rằng cách tốt nhất để phỏng vấn là ngồi trong một không gian không có đồ vật che

khuất những người tham gia (không có bất cứ vật gì chắn tầm nhìn khi bạn nhìn về phía ứng viên). Nhờ đó, bạn có thể quan sát toàn diện người mà mình đang phỏng vấn.

(2) Trông tìm một số hành vi xoa dịu. Ở một mức độ nào đó, hành vi xoa dịu là hành vi bình thường trong số những hành vi phi ngôn từ mà chúng ta thực hiện hằng ngày; người ta làm như vậy để trấn tỉnh mình. Lúc còn nhỏ, con gái tôi tự ru mình vào giấc ngủ bằng cách mân mê tóc, dùng ngón tay cuộn các lọn tóc lại, dường như nó đang lãng quên thế giới xung quanh. Vì vậy, tôi cho rằng người ta sẽ thực hiện hành vi xoa dịu (bằng cách này hay cách khác) cũng tương tự việc họ phải thở và thích nghi với môi trường không ngừng thay đổi.

(3) Trông tìm sự căng thẳng lúc ban đầu. Trong một cuộc phỏng vấn hoặc một cuộc đối thoại quan trọng, tâm trạng căng thẳng xuất hiện vào lúc ban đầu là điều bình thường, nhất là khi hoàn cảnh xung quanh cuộc gặp gỡ cũng đầy căng thẳng. Chẳng hạn, khi hỏi đứa con trai về bài tập về nhà của nó, một người cha sẽ không có tâm trạng căng thẳng như khi hỏi con về việc nó bị đuổi học vì quậy phá.

(4) Trước tiên hãy làm cho người mà bạn đang tiếp xúc cảm thấy thoải mái. Khi một cuộc phỏng vấn, một cuộc họp hoặc thảo luận quan trọng diễn ra, những người tham gia nên giữ bình tĩnh và tạo cho mình tâm trạng thoải mái hơn. Thật vậy, một người phỏng vấn giỏi sẽ đảm bảo cho điều này xảy ra, họ dành chút thời gian để làm cho ứng viên cảm thấy thoải mái hơn trước khi đặt câu hỏi hoặc xem xét những vấn đề có thể gây căng thẳng.

(5) Xác định hành vi chuẩn mực thường thấy. Một khi các hành vi xoa dịu của người nào đó đã giảm bớt và ổn định ở mức bình thường (đối với người đó), thì người phỏng vấn có thể sử dụng mức độ xoa dịu này như một hành vi chuẩn mực thường thấy để đánh giá các hành vi sau đó.

(6) Hãy chú ý đến người nào đó thực hiện các hành vi xoa dịu ngày càng nhiều. Khi cuộc phỏng vấn hoặc đối thoại tiếp diễn, bạn nên quan sát các hành vi xoa dịu và/hoặc quan sát sự gia tăng của các hành vi ấy so với mức bình thường, nhất là khi chúng xuất

hiện như một phản ứng trước một câu hỏi hoặc thông tin cụ thể. Sự gia tăng này là một manh mối cho thấy có điều gì đó liên quan đến câu hỏi hoặc thông tin khiến họ phải trấn tĩnh lại, và nó cũng cho thấy chủ đề nào đó đáng được chú ý kỹ hơn cũng như đáng được tập trung sâu hơn. Điều quan trọng là bạn cần phải xác định chính xác tác nhân gây kích thích cụ thể (có thể là một câu hỏi, thông tin hay sự kiện) đã khiến họ thực hiện phản ứng xoa dịu; nếu không, bạn có thể rút ra kết luận sai lầm hoặc dẫn dắt cuộc nói chuyện đi lệch hướng. Chẳng hạn, trong cuộc phỏng vấn xin việc, nếu ứng viên bắt đầu nới rộng cổ áo cho thoáng (một hành vi xoa dịu) khi được hỏi một câu hỏi về vị trí trước đây trong công việc, thì câu hỏi đó đã gây nên sự căng thẳng đủ để bộ não yêu cầu anh ta thực hiện hành vi xoa dịu. Điều này báo hiệu rằng vấn đề cần được tìm hiểu kỹ hơn. Hành vi nói trên không nhất thiết đồng nghĩa với sự đối trá, nó chỉ đơn giản cho thấy vấn đề được trao đổi đang khiến ứng viên căng thẳng.

(7) Hãy đặt câu hỏi, ngừng lại và quan sát. Những người phỏng vấn giỏi, cũng giống như những người có tài nói chuyện, sẽ không hỏi dồn dập bằng cách liên tục đặt hết câu hỏi này đến câu hỏi khác. Bạn sẽ khó phát hiện chính xác sự dối trá nếu thái độ thiếu kiên nhẫn hoặc xấc xược của bạn làm phật lòng người mà bạn đang nói chuyện. Hãy đặt một câu hỏi và sau đó chờ đợi để quan sát toàn bộ phản ứng của họ. Hãy cho người được phỏng vấn thời gian để suy nghĩ và trả lời, vã hãy tạo ra khoảng ngừng đầy ý nghĩa để đạt được điều này. Bạn cũng nên đặt câu hỏi một cách khéo léo theo cách như vậy để khơi gợi những câu trả lời cụ thể nhằm tập trung kỹ hơn vào các thông tin lừa dối. Câu hỏi càng cụ thể thì bạn càng có khả năng khơi gợi các hành vi phi ngôn từ chính xác, và hiện giờ, khi đã hiểu rõ hơn ý nghĩa của các hành động vô thức thì bạn sẽ càng đánh giá chính xác hơn. Thật không may là trong các cuộc thẩm vấn điều tra tội phạm, nhiều người đã thú tội không đúng với sự thật do bị hỏi dồn dập – điều này gây ra sự căng thẳng tột độ và làm cho các manh mối phi ngôn từ trở nên rối rắm, khó hiểu. Bây giờ thì chúng ta đều biết rằng những người vô tội sẽ thú tội và thậm chí ghi lời khai, để chấm dứt cuộc thẩm vấn quá căng thẳng và gây áp lực đối với họ (Kassin,2006,207-228). Điều này cũng đúng đối với những đứa con, những người vợ, người chồng, người bạn và các nhân viên khi bị những ông bố bà mẹ, người bạn đời, đồng nghiệp hoặc ông chủ quá sốt sắng đặt câu hỏi một cách dồn dập.

(8) Hãy làm cho người mà bạn đang phỏng vấn giữ được sự tập trung. Những người phỏng vấn nên nhớ rằng thông thường, khi người ta đang nói (đang kể một khía cạnh nào đó trong câu chuyện của họ), thì các hành vi phi ngôn từ đáng tin cậy sẽ ít được thực hiện

hơn so với khi người phỏng vấn kiểm soát phạm vi của vấn đề đang trao đổi. Những câu hỏi xoáy vào trọng tâm mới khiến họ bộc lộ hành vi - điều này rất có ích trong việc đánh giá sự trung thực của một con người.

(9) Những lời nói huyên thuyên không phải là sự thật. Cả những người phỏng vấn có kinh nghiệm lẫn những người mới vào nghề đều mắc một sai lầm là có khuynh hướng xem những lời nói huyên thuyên, dài dòng là sự thật. Khi ứng viên đang trình bày, chúng ta thường tin họ; còn khi họ tỏ ra dè dặt, chúng ta lại cho rằng họ đang nói dối. Trong một cuộc đối thoại, những người cung cấp một lượng lớn thông tin và chi tiết về một sự kiện hoặc tình huống có vẻ như đang nói thật. Tuy nhiên, có thể họ đang tạo ra một màn sương giả tạo và hy vọng rằng nó sẽ làm cho các sự kiện trở nên rối rắm hoặc lái câu chuyện sang hướng khác. Nhưng sự thật không nằm ở số lượng các thông tin được nói mà được tiết lộ thông qua chứng cứ của các sự kiện do người nói cung cấp. Cho đến khi được kiểm tra thì các thông tin sẽ tự chứng minh và có lẽ đó chỉ là những dữ liệu không có giá trị (xem khung 58).

(10) Sự căng thẳng xuất hiện và bộc lộ ra bên ngoài. Dựa vào kinh nghiệm qua nhiều năm nghiên cứu các hành vi của người bị thẩm vấn, tôi đã

Khung 58: Tất cả điều là lời nói dối

Tôi nhớ có lần đã thẩm vấn một phụ nữ ở Macon, Georgia. Trong ba ngày liên tiếp, cô ta tình nguyện cung cấp cho chúng tôi hàng mấy trang thông tin. Tôi thật sự cảm thấy hài lòng với lượng thông tin thu thập được sau cuộc thẩm vấn, và tôi chỉ biết được sự thật cho đến khi xác minh những gì cô nói. Trong hơn một năm, chúng tôi đã điều tra lời khai của cô (cả ở Mỹ lẫn ở châu Âu); cuối cùng, sau khi tiêu tốn khá nhiều sức lực và tiền bạc, chúng tôi phát hiện ra rằng những gì cô ta khai điều không phải là sự thật. Cô đã cung cấp cho chúng tôi rất nhiều thông tin được bịa đặt khéo léo, thậm chí còn kéo cả người chồng vô tội của mình vào câu chuyện. Tôi biết rằng mọi sự hợp tác không phải lúc nào cũng đồng nghĩa với sự thật và tôi phải xem xét lời khai của cô kỹ hơn, nhưng chúng tôi đã lãng phí quá nhiều thời gian và tiền bạc. Những thông tin mà người phụ nữ đó cung cấp nghe có vẻ hữu ích và dường như đáng tin cậy, nhưng tất cả đều không có giá trị. Ước gì tôi có thể nói rằng vụ việc này xảy ra với tôi khi tôi mới vào nghề, nhưng sự thật không phải như vậy. Tôi không phải là người thẩm vấn đầu tiên – và sẽ không phải là người cuối cùng – bị đánh lừa theo cách này. Mặc dù một số người nói chuyện tự nhiên hơn những người khác, nhưng bạn cần phải luôn cảnh giác

với mánh khóe "giải bày" kiểu này.

rút ra kết luận rằng một người có manh mối phạm tội sẽ thực hiện liên tiếp hai kiểu hành vi khác nhau khi được hỏi một câu hỏi khó như: "Anh đã bao giờ vào nhà ông Jones chưa?". Hành vi đầu tiên sẽ phản ánh sự căng thẳng khi anh ta nghe câu hỏi. Người này sẽ phản ứng một cách vô thức bằng các hành vi tạo khoảng cách, kể cả việc rút bàn chân lại (dịch chuyển chúng ra xa người điều tra); anh ta có thể ngả người ra xa hoặc cắn chặt hàm và mím môi lại. Theo sau phản ứng này là một loạt hành vi thứ hai có liên quan, đó là các phản ứng xoa dịu sự căng thẳng như sờ cổ, vuốt mũi, xoa cổ - những phản ứng này được thực hiện khi anh ta cân nhắc câu hỏi hoặc câu trả lời.

(11) Tách biệt nguyên nhân gây căng thẳng. Hai kiểu hành vi nói trên (với một loạt phản ứng) – các dấu hiệu thể hiện sự căng thẳng và theo sau là các hành vi xoa dịu – thường được liên hệ một cách sai lầm với sự dối trá. Đây là điều đáng tiếc, bởi những biểu hiện này cần được giải thích một cách đơn giản hơn, đúng như bản chất của chúng (đó là những dấu hiệu thể hiện sự căng thẳng và xoa dịu căng thẳng chứ không nhất thiết là sự lừa dối). Điều chắc chắn là một người đang nói dối có thể thực hiện những hành vi tương tự, nhưng một người đang lo lắng cũng bộc lộ hành vi này. Thỉnh thoảng tôi nghe có ai đó nói rằng: "Những người đang nói chuyện mà sờ tay lén mũi là những người nói dối". Điều này có thể đúng, nhưng những người trung thực cũng thực hiện hành vi này khi họ căng thẳng. Sờ mũi là một hành vi xoa dịu có tác dụng làm giảm sự căng thẳng bên trong – dù nguyên nhân gây ra sự căng thẳng đó là gì đi nữa. Ngay cả một nhân viên FBI đã về hưu cũng sẽ có hành vi sờ mũi khi bị cảnh sát chặn lại vì lái xe vượt tốc độ cho phép (tôi cam đoan với các bạn như vậy). Đây chính là điều tôi muốn nói. Vì vậy, đừng vội kết luận người nào đó lừa dối khi bạn nhìn thấy họ sờ mũi. Cứ một người thực hiện hành vi này khi nói dối, bạn sẽ thấy có 100 người cũng làm như vậy vì thói quen xoa dịu sự căng thẳng.

(12) Các hành vi xoa dịu tiết lộ rất nhiều điều. Bằng cách giúp ta xác định khi nào thì một người đang căng thẳng, các hành vi xoa dịu sẽ giúp ta xác định những vấn đề cần được đào sâu, tìm hiểu kỹ hơn. Thông qua việc đặt câu hỏi một cách khéo léo, chúng ta có thể vừa khơi gợi vừa nhận biết được các hành vi xoa dịu này trong bất kỳ cuộc tiếp xúc nào giữa các cá nhân nhằm hiểu rõ hơn những suy nghĩ và ý định của một người

Hai kiểu hành vi phi ngôn từ quan trọng mà chúng ta cần xem xét để phát hiện sự dối trá.

Khi đề cập đến các tín hiệu của cơ thể cảnh báo với chúng ta về khả năng có sự dối trá, bạn nên quan sát các hành vi phi ngôn từ liên quan đến sự ăn khớp và nhấn mạnh

Sự ăn khớp

Ở phần đầu của chương này, tôi đã đề cập đến tầm quan trọng của sự ăn khớp như một cách giúp ta đánh giá mức độ thoải mái trong mối quan hệ giữa các cá nhân. Tuy nhiên, đây cũng là điều quan trọng trong việc đánh giá sự dối trá. Vì vậy, bạn hãy chú ý tìm kiếm sự ăn khớp giữa lời nói và hành vi phi ngôn từ, giữa hoàn cảnh và thông điệp mà chủ đề cuộc nói chuyện đang chuyền tải, giữa các sự kiện và cảm xúc, thậm chí giữa thời gian và không gian.

Khi được hỏi, một người có câu trả lời khẳng định phải thực hiện động tác đầu tương ứng vì nó hỗ trợ cho lời nói ngay lập tức; mặt khác, động tác này không diễn ra quá chậm. Sự thiếu ăn khớp được bộc lộ lúc một người nói rằng: "Tôi không làm điều đó" trong khi lại gật đầu khẳng định. Tương tự, sự không phù hợp cũng xuất hiện lúc một người đàn ông được hỏi: "Anh nói dối chuyện này phải không?" lại khẽ gật đầu trong khi trả lời "Không". Khi phát hiện mình đã trả lời hớ, người ta sẽ thay đổi hoàn toàn động tác của đầu để cố gắng che giấu sơ hở. Khi chúng ta quan sát thấy hành vi không ăn khớp nó trông có vẻ giả tạo và thảm hại. Thông thường, sau một câu phát biểu dối (ví dụ "Tôi không làm điều đó"), người ta sẽ thực hiện động tác đầu rất chậm (chậm đến mức đáng lưu ý) và động tác này lại ít mang ý nghĩa phủ định cũng như ít được nhấn mạnh. Các hành vi trên không ăn khớp với nhau và vì vậy rất có thể bị đánh giá là giả dối, bởi chúng bộc lộ sự khó chịu ngay từ lúc xuất hiện.

Ngoài ra, cũng cần có sự ăn khớp giữa lời nói và sự kiện xảy ra ngay tại thời điểm nói. Chẳng hạn, khi những người làm cha mẹ tường thuật lại câu chuyện được cho là một vụ bắt cóc trẻ em thì ta cần phải thấy sự ăn khớp giữa các hành động (bắt cóc) và cảm xúc của họ. Điều phải thấy là người cha và người mẹ quẫn trí đó đang kêu gào sự trợ giúp của pháp luật, nhấn mạnh đến từng chi tiết, cảm thấy tuyệt vọng đến cùng cực, dốc hết sức phối hợp với cảnh sát, và sẵn sàng kể đi kể lại câu chuyện ngay cả khi tính mạng bị đe dọa. Khi người ta tường thuật câu chuyện trên là những người điềm tĩnh, lo lắng nhiều hơn về việc phải kể lại sự việc một cách chi tiết và thiếu những hành vi bộc lộ cảm xúc phù hợp, hoặc đó là những người quan tâm nhiều hơn đến sự an toàn của bản thân và cách người khác đánh giá mình, thì những hành vi này hoàn toàn không ăn khớp với tình huống và không trung thực.

Cuối cùng, các sự kiện, thời gian và không gian xảy ra sự kiện cũng nên có sự ăn khớp với nhau. Khi người nào đó chậm trễ trong việc tường thuật lại một sự việc quan trọng (như vụ chết đuối của một người bạn, người bạn đời hay con mình) hoặc đi đến địa hạt khác để khai báo, thì họ là những người rất đáng để chúng ta nghi ngờ. Hơn nữa, đối với những sự kiện mà người ta không thể quan sát được từ vị trí thuận lợi thì việc tường thuật sẽ không ăn khớp và vì vậy rất đáng ngờ. Những người nói dối thường không xem xét đến tầm quan trọng của sự ăn khớp, vì vậy cuối cùng, câu chuyện họ kể và các hành vi phi ngôn từ của họ sẽ không có sự phù hợp. Tạo được sự ăn khớp là một hình thức thể hiện sự thoải mái và như chúng ta đã thấy, nó đóng vai trò quan trọng trong những cuộc thẩm vấn của cảnh sát cũng như trong những buổi tường thuật lại các vụ án; không những thế, nó còn tạo điều kiện thuận lợi cho những cuộc nói chuyện thành công và đầy ý nghĩa về tất cả những vấn đề quan trọng – những cuộc nói chuyện mà người ta cần phải phát hiện sự dối trá.

Sự nhấn mạnh

Khi nói chuyện, chúng ta sử dụng một cách tự nhiên các bộ phận khác nhau của cơ thể (như lông mày, đầu, bàn tay, thân mình, cẳng chân và bàn chân) để nhấn mạnh một điểm mà mình cảm thấy sâu sắc hoặc có nhiều cảm xúc. Quan sát sự nhấn mạnh là việc quan trọng vì điều này rất thường gặp khi người ta thành thật. Nó là phản ứng do rìa lập trình để giúp chúng ta giao tiếp, là một cách để người khác biết rằng chúng ta cảm thấy mình có sức thuyết phục như thế nào. Ngược lại, khi não rìa không xác nhận những điều chúng ta nói, thì ta sẽ nhấn mạnh ít hơn hoặc hoàn toàn không thực hiện hành vi nhấn mạnh. Theo kinh nghiệm của tôi và của những người khác, trong đa số trường hợp, những kẻ nói dối không thực hiện hành vi nhấn mạnh (Lieberman, 1998, 37). Bọn chúng sẽ dùng não tư duy để xác định cần nói gì và lừa dối bằng cách nào, nhưng lại ít khi nghĩ đến cách thể hiện lời nói dối. Khi buộc phải nói dối, hầu hết mọi người đều không ý thức được sự nhấn mạnh đã tham gia vào các cuộc đối thoại hàng ngày nhiều đến mức nào. Khi những kẻ nói dối cố gắng bịa ra một câu trả lời thì hành vi nhấn mạnh của chúng trông giả tạo hoặc được thực hiện rất chậm; chúng ít khi nhấn mạnh đúng chỗ hoặc chỉ lựa chọn những vấn đề không quan trọng lắm để nhấn mạnh.

Chúng ta nhấn mạnh cả lời nói lẫn hành vi phi ngôn từ. Chúng ta nhấn mạnh lời nói thông qua giọng, độ cao thấp của giọng, thanh điệu hoặc thông qua việc lặp lại. Chúng ta cũng nhấn mạnh hành vi phi ngôn từ, và những hành vi này thậm chí có thể chính xác hơn, hữu ích hơn lời nói khi ta cố gắng phát hiện sự thật hoặc sự giả dối trong một cuộc nói chuyện hay phỏng vấn. Những người thường sử dụng bàn tay trong lúc nói chuyện sẽ ngắt quãng các nhận xét của mình bằng các cử chỉ của bàn tay, thậm chí đi xa

hơn là đấm tay xuống bàn khi họ nhấn mạnh. Một số người khác nhấn mạnh bằng đầu ngón tay, họ làm điệu bộ với chúng hoặc sờ vào các đồ vật. Các động tác của bàn tay bổ sung cho những suy nghĩ, bài phát biểu trung thực cũng như những tình cảm thật (Knapp & Hall, 277 – 284). Hành vi nhướng mày và mở to mắt cũng là những cách nhấn mạnh một luận điểm (Morris, 1985, 61; Knapp & Hall, 2002, 68).

Một biểu hiện khác của sự nhấn mạnh là hành vi ngả thân mình về phía trước, hành vi này thể hiện sự quan tâm. Khi nêu một luận điểm quan trọng hoặc luận điểm mà mình tâm đắc, chúng ta thực hiện các cử chỉ chống lại trọng lực như nhón gót chân. Lúc đang ngồi, người ta liên tục nâng đầu gối lên khi nêu bật những điểm quan trọng; và nếu muốn nhấn mạnh hơn nữa, họ có thể vỗ vào đầu gối khi nâng gối lên – hành vi này là dấu hiệu của tâm trạng hồ hởi. Các cử chỉ chống lại trọng lực đều là những cử chỉ đặc trưng của sự nhấn mạnh và cảm xúc thật – điều mà những kẻ nói dối ít khi bộc lộ.

Ngược lại, khi không nhấn mạnh hoặc bộc lộ sự thiếu nhiệt tâm đối với bài phát biểu của chính mình, người ta dùng tay che miệng trong lúc nói hoặc để lộ một gương mặt rất ít cảm xúc. Khi không có nhiệt tâm với những điều mình đang phát biểu, người ta sẽ kiểm soát vẻ mặt, hạn chế các cử động và thực hiện các hành vi thu mình lại (Knapp & Hall, 2002, 320; Lieberman, 1998, 37). Những kẻ dối trá thường có hành vi thể hiện sự thận trọng hoặc suy tư (như sờ các ngón tay lên cằm hoặc vuốt má) như thể chúng vẫn đang suy nghĩ về những gì cần nói; điều này hoàn toàn trái ngược với những người trung thực – những người nhấn mạnh luận điểm mà mình trình bày. Kẻ giả dối phải mất thời gian để cân nhắc những điều mình nói và đánh giá xem chúng được người khác tiếp nhận như thế nào – điều này đối lập với hành vi trung thực.

Các hành vi phi ngôn từ đặc biệt cần xem xét để phát hiện sự dối trá.

Dưới đây là một số hành vi đặc biệt mà bạn muốn quan sát khi xem sự nhấn mạnh là một cách để phát hiện sự dối trá.

Thiếu sự nhấn mạnh trong các động tác của bàn tay

Như Aldert Vrij và những người khác đã viết, việc thiếu các động tác của cánh tay và thiếu sự nhấn mạnh là dấu hiệu của sự giả dối. Vấn đề là chúng ta không có cách nào để kiểm chứng điều này, nhất là ở nơi công cộng hoặc trong tình huống xã giao. Tuy nhiên, hãy cố gắng để ý xem nó xuất hiện vào thời điểm nào và trong hoàn cảnh nào (đặc biệt nếu nó xuất hiện sau khi một chủ đề quan trọng được nêu ra) (Vrij, 2003, 25 – 27). Bất kỳ sự thay đổi đột ngột nào trong các động tác đều phản ánh hoạt động của bộ não. Khi cánh tay của người nào đó chuyển từ trạng thái cử động linh hoạt sang ngừng cử

động thì ắt hẳn phải có nguyên nhân, nguyên nhân đó là sự chán nản hoặc cũng có thể là sự dối trá.

Theo kinh nghiệm thẩm vấn của riêng mình, tôi để ý thấy những kẻ nói dối sẽ có khuynh hướng ít thực hiện động tác chấp tay hình tháp chuông. Tôi cũng chú ý đến hiện tượng các khớp đốt ngón tay trở nên trắng bệch khi một người nắm chặt lấy tay ghế như thể đang ngồi trên "chiếc ghế dành cho phi công khi thoát hiểm". Điều trớ trêu là phi công thì có thể nhấn nút để thoát hiểm còn những người này thì không thể thoát khỏi cuộc thẩm vấn. Nhiều nhân viên điều tra tội phạm phát hiện ra rằng khi đầu, cổ, cánh tay và đôi chân của một người giữ nguyên tư thế, ít cử động, đồng thời bàn tay và cánh tay nắm lấy tay ghế, thì hành vi như vậy rất phù hợp với những người có ý định lừa dối; tuy nhiên, một lần nữa tôi nhắc lại rằng điều này không chắc chắn (Schafer & Navarro, 2003, 66) (xem hình 88).

Điều thú vị là khi phát biểu không đúng sự thật, người ta sẽ không chỉ tránh chạm vào người khác mà còn tránh chạm vào các đồ vật (như bục nói hoặc chiếc bàn). Tôi chưa bao giờ nhìn thấy hoặc nghe thấy một người đang nói dối mà lại hét lên một câu khẳng định "Tôi không làm chuyện đó" đồng thời đấm tay xuống bàn. Thông thường, điều mà tôi chứng kiến là những câu phát biểu rất yếu ớt, không dứt khoát kèm theo những cử chỉ nhẹ nhàng. Những người dối trá luôn thiếu niềm say mê và sự tin tưởng vào những gì mình đang nói. Mặc dù não tư duy (vỏ não mới) của họ sẽ xác định cần nói gì để đánh lạc hướng người khác, nhưng não cảm xúc (hệ não rìa – phần trung thực của bộ não) sẽ không được lập trình để thực hiện mưu mẹo đó, vì vậy nó sẽ không nhấn mạnh lời nói của họ bằng cách sử dụng các hành vi phi ngôn từ (ví dụ các cử chỉ). Vì vậy, chúng ta khó mà xem

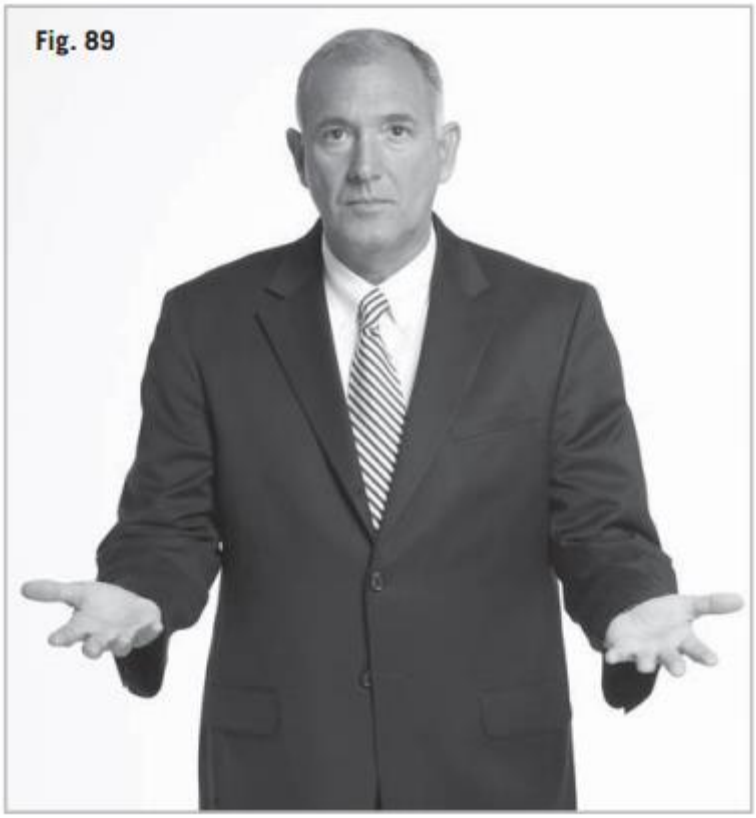


Hình 88 – Ngồi trên ghế rất lâu, như thể toàn thân cứng đờ trong giây lát trên chiếc ghế dành cho phi công khi thoát hiểm, là bằng chứng cho thấy người nào đó cực kỳ căng thẳng và khó chịu.

thường những cảm xúc của não rìa. Bạn hãy cố cười thật tươi với người mà mình không thích. Điều này rất khó thực hiện. Cũng như đối với nụ cười giả tạo, những lời nói giả dối sẽ đi kèm với các hành vi phi ngôn từ yếu ớt hoặc thụ động.

Tư thế khẩu cầu

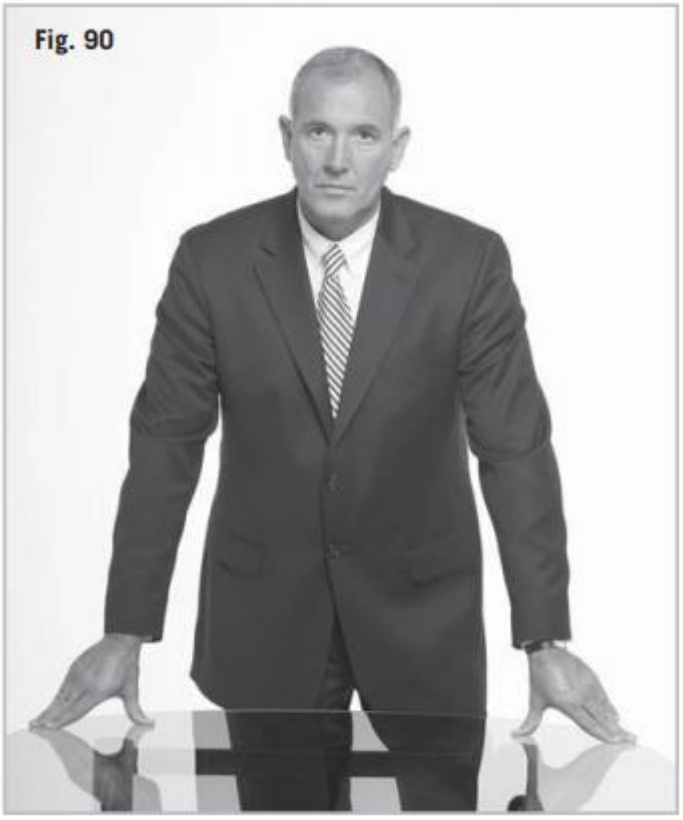
Khi một người duỗi hai cánh tay ra và đặt chúng ở phía trước với lòng bàn tay để ngửa thì tư thế này được gọi là tư thế khẩn cầu (xem hình 89). Những người đến dự lễ ở nhà thờ sẽ ngửa lòng bàn tay lên xin Chúa ban phước lành cho mình. Tương tự, các tù binh sẽ đặt lòng bàn tay hướng lên khi tiến đến gần những kẻ bắt giữ họ. Hành vi này



Hình 89 – Lòng ban tay để ngửa hoặc tư thế "khẩn cầu" thường là dấu hiệu cho biết người nào đó muốn được tin tưởng hoặc muốn được chấp nhận. Đây không phải là hành vi thể hiện ưu thế và sự tự tin.

cũng xuất hiện ở những người đang phát biểu điều gì đó khi họ muốn bạn tin tưởng họ. Trong một cuộc thảo luận, hãy quan sát người mà bạn đang đối thoại. Khi cô ta phát biểu, hãy để ý xem lòng bàn tay cô ngửa lên hay úp xuống. Trong những cuộc nói chuyện bình thường – khi mà các ý kiến được đưa ra trao đổi và cả hai bên đều không có niềm say mê mãnh liệt đối với vấn đề nào đó, tôi đều trông tìm cả hành vi ngửa lòng bàn tay lên và hành vi úp lòng bàn tay xuống.

Tuy nhiên, khi người nào đó tuyên bố một cách thiết tha và quả quyết rằng: "Anh phải tin tôi, tôi không giết cô ấy" thì bàn tay của họ nên úp xuống (xem hình 90). Nếu lời nói đi kèm với lòng bàn tay để ngửa và người đó nài nỉ mọi người tin mình, thì tôi nhận thấy câu nói trên rất đáng ngờ. Trong khi điều này còn chưa được khẳng định chắc chắn, tôi sẽ cảm thấy nghi ngờ bất kỳ lời phát biểu nào kèm theo động



Hình 90 – Những câu nói đi kèm với động tác úp lòng bàn tay xuống sẽ được nhấn mạnh hơn và đáng tin cậy hơn so với những câu nói đi kèm với động tác để ngửa lòng bàn tay trong tư thế khẩn cầu.

tác ngửa lòng bàn tay. Lòng bàn tay để ngửa không phải là tư thế thể hiện sự khẳng định, nó cho biết người nào đó đang van nài mọi người tin mình. Sự thật không cần phải khẩn cầu để được chấp nhận; khi người ta nói sự thật, bản thân điều đó đã có sức thuyết phục.

Các hành vi khẳng định không gian và sự dối trá

Khi cảm thấy tự tin và thoải mái, chúng ta sẽ dang rộng tay chân. Khi cảm thấy không an toàn, chúng ta có xu hướng thu hẹp không gian của mình lại. Trong những tình huống nguy hiểm, những người đang căng thẳng có thể co chân tay lại sát người gần giống như tư thế của bào thai. Những cuộc phỏng vấn và trò chuyện không thoải mái có thể dẫn đến rất nhiều tư thế thu mình như: hai cánh tay xoắn vào nhau như bánh quy xoắn và/hoặc bắt chéo chân ở phần mắt cá, đôi khi người quan sát cảm thấy chúng ta gần như rất đau. Đặc biệt, bạn hãy chú ý tìm kiếm những thay đổi đột ngột trong tư thế có thể báo hiệu sự dối trá, nhất là khi chúng xuất hiện cùng lúc với sự thay đổi nào đó về đề tài được trao đổi.

Khi có niềm tin hoặc tin tưởng vào những điều mình đang nói, chúng ta có xu hướng ngồi thẳng lưng với vai và lưng mở rộng. Nó cho thấy tư thế thẳng người và là dấu hiệu thể hiện cảm giác an toàn. Khi chúng ta lừa dối hoặc đang nói dối một cách lộ liễu, họ có xu hướng cúi xuống hoặc hạ thấp người xuống chỗ mình đang ngồi một cách vô thức, như thể họ đang cố gắng chạy trốn những điều đang được phát biểu – ngay cả khi chính họ nói ra điều đó. Những người không cảm thấy an toàn, không tin chắc vào bản thân, vào suy nghĩ và niềm tin của mình có thể bộc lộ điều này qua tư thế (thông thường họ hơi cúi người xuống, nhưng đôi khi họ đột ngột cúi đầu và nhô cao hai vai về phía tai). Bạn hãy tìm kiếm "hiệu ứng con rùa" này mỗi khi người khác thấy không thoải mái và cố gắng tránh mặt mọi người. Đây chắc chắn là hành vi báo hiệu cảm giác bất an và khó chịu.

Hành động nhún vai

Tất cả chúng ta đều nhún vai vào lúc này hoặc lúc khác khi không chắc chắn về điều gì đó. Những kẻ nói dối cũng nhún vai nhưng đó là cái nhún vai đã được điều chỉnh khi chúng không tin tưởng chính mình. Cái nhún vai của chúng rất khác thường, nó đã được giản lược và thay đổi vì chúng hoàn toàn không có hứng thú với những điều đang được trình bày. Nếu chỉ có một bên vai nhô lên, hoặc nếu cả hai bên vai đều nhô cao gần tới tai và đầu người đó cúi thấp xuống, thì đó là dấu hiệu của sự khó chịu tột độ và đôi khi, dấu hiệu này xuất hiện ở một người sắp nói dối.

Kết luận

Như tôi đã đề cập ở phần đầu chương, các nghiên cứu trong 20 năm gần đây đã cho kết quả rất rõ ràng. Không có hành vi phi ngôn từ nào bản thân nó lại thể hiện rõ sự dối trá (Ekman, 1991, 98; Ford, 1996, 217), như tiến sĩ Mark G. Frank – một người bạn của tôi và là một nhà nghiên cứu – đã nhiều lần bảo tôi: "Này Joe, thật đáng tiếc là chúng ta không có "hiệu ứng Pinocchio"(*) để phát hiện sự dối trá" (Frank, 2006). Và tôi buộc phải đồng tình với ý kiến này. Vì vậy, để phân biệt sự thật và sự giả dối, chúng ta chỉ có một cách duy nhất và thiết thực là dựa vào những hành vi thể hiện sự thoải mái hoặc khó chịu, những hành vi thể hiện sự ăn khớp và nhấn mạnh. Chúng chính là cơ sở hướng dẫn chúng ta phát hiện sự dối trá, và tất cả chỉ có vậy mà thôi.

Khi một người không cảm thấy thoải mái, không thực hiện hành vi nhấn mạnh và giao tiếp không có sự ăn khớp thì trong trường trường hợp may mắn, họ là người giao tiếp kém hoặc trong trường hợp xấu nhất, họ là kẻ lừa dối. Sự khó chịu có thể bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân, có thể do những người tham gia cuộc thảo luận có ác cảm với nhau, có thể do hoàn cảnh diễn ra cuộc đối thoại hoặc có thể do sự căng thẳng trong thời

gian phỏng vấn. Và rõ ràng, nó cũng có thể xuất phát từ cảm giác có tội, từ mang mối phạm tội, từ việc phải giấu giếm thông tin hoặc đơn giản là từ sự nói dối. Có nhiều khả năng có thể xảy ra, nhưng hiện giờ bạn đã biết cách đặt câu hỏi với người khác khéo léo hơn, đã nhận biết được những dấu hiệu thể hiện sự khó chịu ở họ cũng như tầm quan trọng của việc xem xét hành vi của họ trong hoàn cảnh cụ thể (ít nhất thì bạn cũng đã có được sự khởi đầu). Chỉ có sự tìm hiểu kỹ hơn, sự quan sát và chúng thực nhiều hơn mới có thể đảm bảo cho chúng ta tìm ra sự thật. Chúng ta không có cách nào ngăn được người khác nói dối mình, nhưng ít nhất ta có thể cảnh giác khi họ cố lừa dối ta.

*Pinocchio là nhân vật trong phim hoạt hình. Khi cậu nói dối thì chiếc mũi bị kéo dài thêm (ND).

Cuối cùng, bạn đã hết sức thận trọng và đừng gán cho người nào đó tội nói dối chỉ với những thông tin ít ỏi hoặc chỉ dựa vào một lần quan sát. Nhiều mối quan hệ tốt đẹp đã đổ vỡ vì nguyên nhân này. Hãy nhớ rằng trong việc phát hiện sự dối trá, ngay cả các chuyên gia giỏi nhất (trong đó có tôi) cũng chỉ dựa vào vận may, và khả năng chúng ta đúng hay sai chỉ chiếm tỉ lệ 50%. Nếu cứ phán đoán một cách đơn giản thì quả là điều không hay!

Chương chín

Vài chia sẻ cuối cùng

Gần đây, một người bạn có kể cho tôi nghe một câu chuyện. Câu chuyện đó có liên quan đến nội dung của quyển sách này và thật tình cờ, nó có thể giúp bạn tránh được những rắc rối không nhỏ nếu bạn đã từng cố tìm kiếm một địa chỉ ở Coral Gables, Florida. Người bạn tôi lái xe chở con gái đến một hiệu ảnh ở Coral Gables – nơi cách nhà họ ở Tampa vài giờ lái xe. Vì chưa bao giờ đến Coral Gables trước đó nên cô xem bản đồ để xác định lộ trình thuận tiện nhất. Mọi chuyện đều ổn cho tới khi cô đến thị trấn và bắt đầu tìm các tấm biển ghi tên đường. Ở đây không có tấm biển nào cả. Cô tiếp tục lái xe thêm hai mươi phút qua các giao lộ bình thường nhưng cũng chẳng nhìn thấy tấm biển nào. Cuối cùng, tuyệt vọng, cô dừng lại tại một trạm xăng và hỏi có ai biết đường này là đường gì không. Không hề ngạc nhiên trước câu hỏi của cô, ông chủ trạm xăng gật đầu với thái độ thông cảm: “Cô không phải là người đầu tiên hỏi như vậy”. Ông nói tiếp: “Khi đến giao lộ, cô phải nhìn xuống chứ đừng nhìn lên. Biển ghi tên đường là những hòn đá để ngoài trời to khoảng 15 phân, trên đó có sơn tên đường. Chúng được đặt dưới

đất, ngay bên ngoài vỉa hè". Cô bạn tôi nghe theo lời chỉ dẫn đó và tìm được hiệu ảnh trong vài phút. Cô nói: "Rõ ràng là tôi chỉ tìm những tấm biển cách mặt đất khoảng 2 mét hoặc hơn chứ không phải là những hòn đá to khoảng 15 phân ở dưới đất… Thật không thể tin được". Cô cho biết thêm: "Một khi tôi biết mình cần làm cái gì và tìm ở chỗ nào thì những tấm biển trở nên rõ ràng và không thể nhầm lẫn được. Tôi dễ dàng tìm thấy đường đi của mình".

Cuốn sách này cũng nói về những "biển báo". Khi đề cập đến hành vi của con người, về cơ bản có hai loại "biển báo": bằng ngôn từ và phi ngôn từ. Tất cả chúng ta đều được dạy để tìm kiếm và nhận biết những "biển báo" bằng ngôn từ. Giống như trường hợp trên, đây là những "biển báo" được đặt ngay trước mặt chúng ta, và chúng ta có thể nhìn thấy rõ ràng khi lái xe vào những đường phố của một thành phố xa lạ. Những "biển báo" phi ngôn từ cũng luôn được đặt ở đó, nhưng nhiều người trong chúng ta không biết cách phát hiện bởi chúng ta không được hướng dẫn để tìm kiếm và nhận biết những "biển báo" được đặt dưới đất. Điều thú vị là khi biết chú ý đến và giải mã những "biển báo" phi ngôn từ, chúng ta sẽ có phản ứng giống như người bạn tôi: "Một khi tôi biết mình cần tìm cái gì và tìm ở chỗ nào thì những tấm biển trở nên rõ ràng và không thể nhầm lẫn được. Tôi dễ dàng tìm thấy đường đi của mình".

Hy vọng rằng thông qua việc hiểu biết hành vi phi ngôn từ, các bạn sẽ có được cái nhìn sâu sắc hơn, có ý nghĩa hơn về thế giới xung quanh – các bạn có thể nghe và thấy cả hai ngôn ngữ: ngôn ngữ bằng lời và ngôn ngữ không lời (chúng kết hợp với nhau để thể hiện những trải nghiệm phong phú, đa dạng của con người trong tất cả sự phức tạp thú vị của nó). Đây là mục tiêu đáng để chúng ta theo đuổi, và tôi biết bạn có thể đạt được mục tiêu này bằng nỗ lực của bản thân. Hiện giờ bạn đang sở hữu một công cụ rất hiệu quả. Đó là những kiến thức sẽ làm phong phú các mối quan hệ giữa bạn và người khác – điều này sẽ diễn ra trong quãng đời còn lại của bạn. Cuối cùng, hãy tận hưởng niềm vui khám phá những thông điệp được chuyển tải từ ngôn ngữ cơ thể của người người, vì tôi đã dành nhiều công sức để viết cuốn sách này và gửi nó đến bạn.

Joe Navarro

Tampa, Florida

Mỹ