



زبان بدن
اصول یادگیری
تله های
روانشناسی
اصول مذاکره
بازجویی

TRAP



MOHAMADREZA KATOUETZADE

از این‌که این کتاب را برای مطالعه انتخاب کردید صمیمانه سپاسگزاریم.

به شما تبریک می‌گوییم چرا که تصمیم گرفته‌اید تبدیل به یک **ابرانسان** شوید چون همانطور که خوب میدانید **ظرفیت‌های ادراکی ذهن انسان** بی‌نهایت است و اکنون شما مصمم شده‌اید از بخش زیادی از این ظرفیت استفاده کنید، متفاوت باشید و متفاوت بیانده‌اید. شما تصمیم گرفته‌اید متفاوت باشید نه این‌که از بقیه بهتر باشید، این‌که بهترین خودتان باشید.

شاید عجیب باشد که چرا نام این کتاب را **تله** گذاشته‌ایم اما پس از خواندن آن کاملاً متوجه می‌شوید، علت نام‌گذاری عجیب این کتاب چیست.

در بخش ابتدایی کتاب به‌طور مفصل **زبان بدن** را توضیح داده‌ایم که با تسلط بر آن شما خواهید توانست با چشم‌ها و **قوه‌ی ادراک** افکار بقیه را بخوانید و پیش‌بینی کنید. در ادامه **اصول و فنون مذاکره** و گفتگو را به‌طور مفصل شرح داده‌ایم. حال که شما با زبان بدن آشنا شده‌اید باید بتوانید رفتار و **واکنش** مناسب با هر کنش را ارائه دهید، **کنش‌های** بقیه را تحلیل کنید و بهترین انتخاب و رفتار متقابل را داشته باشید. در ادامه **سندرم‌های روان‌شناسی** و روان‌شناختی را تک‌به‌تک بررسی کرده‌ایم. چرا که می‌دانیم ما همیشه با افراد سالم و کامل! روبرو نیستیم گاهی مجبوریم رفتارمان را متناسب با رفتار شخص مقابل تغییر دهیم یا اصطلاحاً خودمان را با طبیعت وفق بدهیم. در فصل بعد تئوری‌ها و **تله‌های روان‌شناسی** را (مهمترین مبحث کتاب) مطالعه خواهیم کرد. شاید برای اولین بار باشد که این موضوع به صورت یک مجموعه کامل و جامع بررسی می‌شود اگر شما به انواع تله‌های روان‌شناسی تسلط داشته باشید نه تنها می‌توانید به رفتار خود تسلط کامل داشته باشید و رفتار شخص مقابل را تجزیه و تحلیل و بررسی کنید، خواهید توانست بهترین بازخوردها، برداشتها و رفتارهای اجرایی و واکنشی ممکن را ارائه دهید. در ادامه با نظریه‌های یادگیری آشنا می‌شویم. **روش‌های یادگیری** را جهت انتقال بهتر پیام، آموزش و کنترل افراد خواهیم آموخت. سپس

تکنیک‌های مختلف روان‌شناسی را تک‌به‌تک بررسی می‌کنیم. تکنیک‌های روان‌شناسی معکوس، سندروم استکهلم، تکنیک مخوف چراغ گاز، اثر هاله‌ای و بسیاری از تکنیک‌هایی که در لحظه به لحظه‌ی زندگی در برخورد با افراد مختلف با آن مواجه می‌شویم را بررسی خواهیم کرد. در انتها به فصل بسیار کاربردی و شگفت‌انگیز **بازجویی و ضد بازجویی** _ با ارائه مثال‌هایی واقعی _ می‌رسیم. شاید اسم این فصل برایتان عجیب باشد اما ما در لحظه لحظه زندگی خویش دائم در حال بازجویی و پاسخ‌دادن به مواردی هستیم که بعضاً ناخواسته، در گیرودار روزمرگی با آن مواجه می‌شویم. گاهی نقش **قربانی** را بازی می‌کنیم و گاهی نقش **بازجو**. مطالب این فصل به‌هیچ‌وجه سیاسی و جانبدارانه نیست. صرفاً جنبه آموزش، یادگیری و روان‌شناختی دارد.

مطالب این کتاب بازگوی لحظات زندگی افرادی است که خواسته یا ناخواسته درگیر قضاوت‌ها، بدگمانی‌ها، تصمیم‌ها و رفتارهای نادرست و ناسالم اطرافیان می‌شوند. امیدواریم از خواندن آن لذت ببرید در صورت رضایت در انتشار و معرفی آن به سایر علاقمندان دریغ نکنید.

صفحه	عنوان بخش
۱	زبان بدن
۶۰	اصول و فنون مذاکره
۷۴	سندروم های روانشناسی
۸۰	تئوری ها و تله های روانشناسی
۹۶	نظریه های یادگیری
۱۰۱	تکنیک های روانشناسی
۱۱۹	بازجویی و ضد بازجویی
۱۵۲	منابع

زبان بدن چیست؟

- زبان بدن چیست؟ افسانه است یا واقعیت؟
 - چیزهایی که در مورد زبان بدن شنیده‌ایم، واقعاً تا چه اندازه حقیقت دارند؟
 - اینکه یک نفر گوشش را بخاراند یا دست‌هایش را به کمرش بزند، همیشه یک معنی دارند؟
- واقعیت این است که اگرچه می‌توان زبان بدن را تا حد زیادی یاد گرفت، بااین‌حال، افسانه‌ها و دروغ‌های بسیاری هم در این حیطه وجود دارد که افراد غیرمتخصص، با شاخ و برگ دادن و اغراق‌های بی‌مورد، موجب بروز سوءتفاهم‌های جدی در آن شده‌اند.

در این ابتدا، تلاش کرده‌ایم به‌دور از افسانه‌سرایی، برایتان همراه با مثال و روش‌های علمی، بگوییم که زبان بدن چیست و چطور می‌توانیم از آن به‌درستی و در مواقع لزوم استفاده کنیم!

زبان بدن چیست؟

ممکن است گمان کنید که زبان اصلی شرکت یا مجموعه شما، زبان فارسی است، اما اشتباه می‌کنید. بیشترین زبانی که به آن زبان صحبت می‌شود، آنی نیست که با کمک آن صحبت می‌کنید.

اولین زبانی که نیاز به یادگیری آن داریم زبان بدن است و شما نیاز دارید توجه بیشتری به آن بکنید.

پس باید بدانیم زبان بدن چیست؟

زبان بدن یا تن گفت به مجموعه‌ی رفتارهای غیرکلامی و فیزیکی اطلاق می‌شود که در آن فرد بدون صحبت کردن قادر به انتقال پیام و برقراری ارتباط با دیگران است.

یادگیری تکنیک‌های زبان بدن باعث می‌شود که ما در ارتباطات غیرکلامی خود که بخش عمده‌ای از ارتباطات ما را تشکیل می‌دهند، توانمندتر شویم و با استفاده بهینه از این تکنیک‌های زبان بدن می‌توانیم در ارتباطات و مذاکرات خود بهتر بدرخشیم.

چرا مهم است که زبان بدن را یاد بگیریم؟

تابه‌حال به این موضوع دقت کرده‌اید که وقتی می‌خواهید در مهمانی یا مراسمی با فرد جدیدی آشنا شوید، اولین پیام‌هایی که جابجا می‌شود از طریق زبان بدن است؟

فرض کنید می‌خواهید با فردی ارتباط برقرار کنید، ابتدا به زبان بدن او توجه می‌کنید، به **طرز ایستادن** او و **حالات چهره‌اش** دقت می‌کنید که آیا عصبانی است یا خوشحال؛ سپس تصمیم می‌گیرید که چطور جلو بروید و ارتباط را شروع کنید، مثلاً این که اگر از حالت چهره فرد متوجه شدید که خوشحال است، می‌توان گفتگو را به سمت این برد که کمی شادتر باشد، اما وقتی از حالات چهره و زبان بدن او متوجه شدید که او آدم جدی و عصبانی است احتمالاً در **استفاده از طنز** در گفتگو کمی حساس‌تر می‌شوید و گفتگو را رسمی‌تر ادامه می‌دهید.

البته باید به این نکته هم توجه کنیم که یادگیری زبان بدن باعث می‌شود که بتوانیم در رفتار خودمان هم دقیق‌تر شویم.

گفتیم یکی از ابتدایی‌ترین پیام‌هایی که ارسال می‌کنیم از طریق زبان بدن است. فرض کنید قرار است به یک جلسه یا مهمانی بروید، اگر در مورد اصول زبان بدن اطلاع داشته باشید، می‌دانید که قبل از این که حتی گفتگویی بین شما و کسانی که قرار است با آن‌ها جلسه داشته باشید شکل بگیرد، ظاهر شما، از جمله **نوع پوشش شما و نوع راه رفتن و حرکات بدن شما** اطلاعاتی را به افراد دیگر در مورد شما منتقل می‌کند، حالا که می‌دانید زبان بدن امری مهم و ضروری در ارتباطات است، می‌توانید کاری کنید که افراد تا حد زیادی پیامی که شما می‌خواهید را دریافت کنند. نوع نگاه شما به افراد حاضر در جلسه، نوع دست دادن‌تان و ارتباطات چشمی شما با افراد، می‌تواند تا حد زیادی در روند جلسه تأثیرگذار باشد.

زبان بدن یا Body Language یکی از اجزای ارتباطات غیرکلامی است که در برقراری ارتباطات روزمره ما، جایگاه بسیار پررنگی دارد. زبان بدن در متن زندگی ما قرار دارد، از ارتباطات روزانه ساده تا مذاکرات پیشرفته؛ زبان بدن نتایجی که ما به دست می‌آوریم را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

ما می‌توانیم با یادگیری زبان بدن، پیام‌های بهتری را در روابط کاری و اجتماعی خود ارسال و دریافت کنیم.

به بیان بهتر وقتی زبان بدن را یاد می‌گیریم، می‌توانیم کنترل بیشتری روی پیامی که می‌خواهیم ارسال کنیم داشته باشیم و پیام‌ها و رفتارهای دیگران را بهتر شناسایی کنیم.

مثلاً می‌توانیم با یادگیری این اصول و قواعد در هنگام صحبت با **تکنیک‌های زبان بدن**، کلام خود را تأیید کنیم که این کار در اثربخشی کلام و نفوذ بیشتر آن، تأثیرگذار است.

آنچه بیان نمی‌کنید، از آنچه بیان می‌کنید مهم‌تر است!

در هر دیدار، قبل از اینکه سخنی بگوییم یا حرفی بشنویم، رفتار و حالات طرف مقابل را می‌بینیم. وقتی در یک جمع برای اولین بار فردی را ملاقات می‌کنیم، دوستی یا دشمنی آن‌ها یا احتمال صمیمی شدن با آن‌ها را از روی آنچه می‌بینیم، قضاوت می‌کنیم. امروزه بیشتر محققان حوزه مهارت‌های ارتباطی، بر این امر توافق نظر دارند که:

واژه‌ها و کلمات عمدتاً برای انتقال اطلاعات هستند، درحالی‌که زبان بدن برای ارائه نگرش‌های شخصی است که در برخی موارد نیز از آن به عنوان جانشین پیام‌های شفاهی استفاده می‌شود!

به عنوان مثال یک زن می‌تواند با نفوذ نگاهش نگاهی به مرد بیندازد که او را قبض روح کند؟

شخص ماهر با گوش دادن به صدای افراد باید بتواند تشخیص دهد که او چه حرکتی می‌خواهد انجام دهد و حتی با مشاهده حرکات شخص، زبانی که می‌خواهد با آن صحبت کند را پیش‌بینی نماید.

زبان بدن چگونه احساسات و افکارمان را افشا می‌کند؟

وضع عاطفی ما از طریق زبان بدن منعکس می‌شود. هر حرکت، یک کلید ارزشمند برای درک عواطف هر شخص است. بگذارید یک مثال برای روشن شدن مطلب برایتان بیان کنم:

مرد چاقی که نگران اضافه وزنش است، در بیشتر اوقات، غبغب خود را می‌کشد و یا زنی که نگران چربی‌های اضافه پهلویش است، مدام پیراهنش را به سمت پایین صاف می‌کند.

کسی که احساس ترس یا تدافعی بودن می‌کند ممکن است دست‌به‌سینه بنشیند یا پایش را روی پایش بیندازد یا هر دو کار را با هم انجام دهد.

کلید خواندن زبان بدن این است که ضمن گوش دادن به آنچه دیگران می‌گویند و توجه کردن به شرایط صحبتشان، بتوانیم وضعیت عاطفی آن‌ها را درک کنیم. این کار به ما کمک می‌کند تا حقیقت را از دروغ تشخیص دهیم!

اما زبان بدن پیچیده‌تر از این است که با دانستن چند نکته بتوان رفتار طرف مقابل را بررسی کرد. برای پی بردن به زبان بدن معمولاً باید چند حرکت و رفتار را هم‌زمان با هم بررسی کرد تا به درستی بتوان زبان بدن را تشخیص داد.



مهارت زبان بدن ذاتی ست یا اکتسابی؟

برای اینکه ببینیم زبان بدن ارثی است یا اکتسابی، با یک سؤال شروع می‌کنیم:

وقتی دست‌به‌سینه می‌نشینید دست چپ را روی راست می‌اندازید یا راست را روی چپ؟

بیشتر مردم تا موقعی که امتحان نکنند، مطمئن نیستند که چطور این کار را می‌کنند. همین الان دست‌به‌سینه بنشینید و بعد به سرعت وضعیت خود را تغییر دهید. بالاخره متوجه خواهید شد که یکی از این دو وضعیت برایتان راحت‌تر خواهد بود. شواهد نشان می‌دهد که این یک ژست ژنتیکی است که نمی‌توان تغییرش داد.

درست است که تفاوت‌های فرهنگی بسیارند، اما نشانه‌های اصلی زبان بدن در همه فرهنگ‌ها و اقشار حدوداً یکی است.



چرا مهم است که زبان
بدن را یاد بگیریم؟

البته این بحث که کدام حرکات اکتسابی بوده و به تدریج به عادت تبدیل شده و چه حرکاتی ذاتی هستند هنوز ادامه دارد؛ مثلاً بیشتر مردان ابتدا آستین راست کتشان را می‌پوشند درحالی‌که بیشتر زنان اول آستین چپ را به تن می‌کنند.

البته این امر حاکی از آن است که مردان بیشتر از نیمکره راست استفاده می‌کنند و زنان از نیمکره چپ. (تحقیقات ثابت می‌کند که مردان بیشتر از نیمکره سمت چپشان استفاده می‌کنند؛ این نوشته که مردان بیشتر از نیمکره سمت راست خود استفاده می‌کنند، برگرفته از کتاب body language نوشته خانم الیزابت کوهان است که در قسمتی از کتاب خود به این موضوع اشاره کرده و گفته شده که مردان بیشتر از نیمکره سمت راست خود استفاده می‌کنند.)

یادگیری تکنیک‌های زبان بدن؛ به این ۳ قانون مهم توجه کنید!

آنچه شما از افراد مختلف در وضعیت‌های متفاوت می‌شنوید و یا می‌بینید لزوماً: نگرش واقعی و حقیقی افراد را نشان نمی‌دهد. شما باید از این سه قانون زیر برای اظهارنظر درست پیروی کنید:

قانون اول: جدا جدا نه، مجموعه حرکات با هم!

یکی از متداول‌ترین اشتباهات در خواندن زبان بدن دیگران، این است که یک حرکت را جدا از سایر حرکات یا شرایط تعبیر کنید.

مثلاً **خاراندن سر** معانی متفاوتی مانند عرق ریختن، عدم اطمینان، شوره موی سر، کک، فراموش‌کاری و دروغ‌گویی دارد و فهمیدن اینکه کدام معنی در مورد کدام فرد صدق می‌کند بسته به سایر حرکات هم‌زمان فرد دارد. زبان بدن مانند هر زبان دیگری، دارای واژه، جمله و نقطه‌گذاری است. هر حرکت مثل یک واژه تنهاست و هر واژه معانی متفاوت و متعددی دارد.

مثلاً در زبان انگلیسی واژه "dressing" ده معنی متفاوت دارد که شامل لباس پوشیدن، چاشنی غذا، مایه داخل شکم مرغ، مرهم زخم، کود و مهتری اسب است.

فقط هنگامی که یک واژه را با واژه دیگر در یک جمله قرار می‌دهید، می‌توانید معنای آن را به طور کامل درک کنید. مجموعه حرکات و ژست‌های ما در قالب یک جمله قرار می‌گیرند و نگرش واقعی شخص را لو می‌دهند. یک مجموعه زبان بدن درست مثل یک جمله، باید حداقل سه واژه داشته باشد تا دقیقاً بتوان معنی هر واژه را تعبیر کرد. شخص شهودی کسی است که می‌تواند جملات زبان بدن را بخواند و آن‌ها را با رفتار فرد مطابقت دهد.

قانون دوم: دنبال هم‌خوانی می‌گردید؟

تحقیقات نشان می‌دهد تأثیر نشانه‌های غیرکلامی تقریباً پنج برابر کلام است، به‌عنوان مثال، اگر ببینید سیاستمداری برای شما سخنرانی می‌کند و به شما می‌گوید که نظرات جوانان را با آغوش باز می‌پذیرد، در حالی که دست‌به‌سینه ایستاده و چانه‌اش پایین است. آیا حرفش را باور می‌کنید؟

حالا اگر در حالی که ضربات کوتاه و تندی روی میز می‌زند، سعی کند متقاعدتان کند که فرد دلسوزی است چطور؟ زمانی فروید گفت: "یکی از مراجعانش از ازدواجش اظهار رضایت کرد، در حالی که با حلقه ازدواجش بازی می‌کرد، آن را از انگشتش خارج می‌کرد و دوباره به انگشت می‌کرد." فروید متوجه شد که او دروغ می‌گوید و در واقع در زندگی‌اش مشکل دارد.

قانون سوم: حرکات شخص را در چارچوبی که رخ می‌دهند بخوانید

همه حرکات باید در چارچوبی که رخ می‌دهند تعبیر شوند. مثلاً اگر فردی در یک روز سرد برفی دست‌به‌سینه در حالی که پاهایش را محکم روی هم انداخته و چانه‌اش

هم رو به پایین است، به احتمال قوی به این معناست که سردش شده و معنای واکنش دفاعی نمی‌دهد؛ اما اگر همان شخص با همان حالات سر میز فروش روبروی شما نشسته باشد به درستی می‌توان حرکت او را به این معنا دانست که نسبت به پیشنهاد شما احساس منفی دارد.

یک نکته مهم در استفاده از زبان بدن

احتمالاً برای شما هم پیش آمده که یکی از دوستانتان به تازگی کتابی در مورد زبان بدن می‌خواند یا در دوره‌ای شرکت می‌کند و سریع شروع به تحلیل زبان بدن افراد می‌کند که فلانی که دست‌به‌سینه ایستاده "گارد دارد" و در حالت دفاعی قرار دارد.

یکی از اشتباهات معروفی که در تعبیر زبان بدن افراد صورت می‌گیرد، در زمینه ژست دست‌به‌سینه بودن افراد است. در صورتی که ممکن است فرد در محیطی قرار داشته باشد که سردش باشد و دست‌به‌سینه شود تا مقداری دست‌هایش گرم شود یا این که ممکن است به نشانه احترام دست‌به‌سینه ایستاده است.

مهم‌ترین نکته‌ای که در این قسمت باید یاد بگیریم این است که نشانه، به‌خودی‌خود معنی‌ای ندارد و نمی‌توان از روی آن‌ها قضاوت کرد و باید دقیقاً تمام این موارد در سخنرانی هم رخ می‌دهد. افرادی که در دوره‌های سخنرانی شرکت می‌کنند اغلبشان به جای این که به تمرینات سخنرانی و فن بیان بپردازند و مهارت خودشان را در این زمینه افزایش دهند به نقد کردن دیگران می‌پردازند.

احتمالاً شما هم از افرادی شنیده‌اید یا جایی خوانده باشید که نحوه قرارگیری ما، حرکات بدن و دست به هنگام صحبت کردن، همه و همه در شکل دادن و تأثیرگذاری ارتباطات ما - علی‌الخصوص ارتباطات کلامی - نقش مؤثری دارند.

رفع یک سوءتفاهم در مورد نقش زبان بدن

پروفسور آلبرت محرابیان (Albert Mehrabian) استاد دانشگاه UCLA و کارشناس موضوعات روانشناسی با رویکرد ارتباطات کلامی و غیرکلامی که از یک خانواده ارمنی در ایران متولد شده است در تحقیقات خود به موضوع بسیار جالبی رسیده که افرادی همچون برایان تریسی نیز در کتاب‌های خود به آن استناد کرده‌اند.

او در بررسی‌های خود نشان داده که میزان اثرگذاری ارتباطات ما از ۳ قسمت کلی تشکیل شده است.

۱. کلام

۲. لحن صدا

۳. زبان بدن

و موضوع متحیرکننده در این بررسی، میزان اثرگذاری هرکدام از اجزا در ارتباطات است! البته متأسفانه افسانه‌هایی هم به پرفسور آلبرت محرابیان در مورد ارتباطات و زبان بدن نسبت می‌دهند که واقعیت ندارد!

**جالب است بدانید زبان بدن و حالت های
غیر کلامی ارتباط، از کلام هم مهم تر است!
می توان گفت در یک ارتباط، این ۳ عامل به ترتیب
اهمیت عبارتند از:**



همان‌طور که می‌دانید بیشتر سخنرانان، متخصصان و افراد، تمرکز خود را بر روی کلام می‌گذارند و توجه کمتری به لحن و زبان بدن خود دارند درحالی‌که در این تحقیق نشان داده شده که کلام کمترین میزان اثرگذاری را دارد و سهم آن فقط ۷٪ از ارتباطات است درحالی‌که لحن صدا ۳۸ درصد از اثرگذاری در ارتباطات را شامل می‌شود و ۵۵ درصد باقی مانده نیز سهم زبان بدن خواهد بود!

این اعداد واقعاً متحیرکننده هستند! یعنی یک سخنران یا مدرسی که پشت میز می‌نشیند و با لحن یکنواختی فقط حرف می‌زند فقط ۷ درصد از توان کل خود برای

اثرگذاری را مورد استفاده قرار داده و این واقعاً فاجعه است؛ زیرا بسیاری از افراد – نه فقط مدرسان – در ارتباطات خود این عوامل را نادیده می‌گیرند.

یعنی برای جمع‌بندی این مبحث می‌توانیم بگوییم:

۱. کلام ۷ %

۲. لحن صدا ۳۸ %

۳. زبان بدن ۵۵ %

شاید با این توصیفات برای ما واضح‌تر باشد اگر بگوییم که چرا اکثر مردم جامعه، تلویزیون دیدن را به رادیو گوش کردن و رادیو گوش کردن را به کتاب خواندن ترجیح می‌دهند...

تا به اینجای کار از اهمیت زبان بدن و به صورت کلی ارتباطات غیرکلامی گفتیم. خوب حالا باید چه کار کنیم تا بتوانیم با اجزای غیرکلامی خود بتوانیم ارتباطات مؤثرتری داشته باشیم؟

چند تکنیک و نکته پراهمیت و مفید در مورد زبان بدن

مطالعات نشان داده است که ۶۰ درصد ارتباطات ما غیرکلامی است. وقتی به بهینه‌سازی زبان بدن خود فکر نمی‌کنید، تنها از ۴۰ درصد توانایی ارتباطی خود استفاده می‌کنید.

تصور کنید اگر کمی به ارتباطات غیرکلامی خود توجه کنید، سخنرانی بعدی یا ملاقات با رئیس‌تان چقدر مؤثرتر خواهد بود. این هفت نکته می‌تواند به شما کمک کند از این اشتباه رایج اجتناب کنید تا بتوانید از زبان بدن خود برای کسب مزیت در حرفه خود استفاده کنید.

۱. قدرت دست‌ها را دست کم نگیرید

دست‌های ما به خوبی در مورد اینکه ما چه کسی هستیم، صحبت می‌کنند. تحقیقات نشان داده است که مغز ما بیش از هر عضو دیگر بدن به دست‌ها توجه می‌کند، زیرا تکامل یافته‌ایم که به آن‌ها به عنوان یک مکانیسم ایمنی نگاه کنیم تا مطمئن شویم دیگران به ما حمله نمی‌کنند. اگر دقت کرده باشید مغز ما در اعتماد کردن به کسی زمانی که دستان او را نمی‌بینیم، مشکل دارد!

هر زمان که جلسه دارید، دستان خود را بالای میز نگه دارید. میزان اعتماد به شما افزایش می‌یابد و می‌توانید از ابزاری حیاتی برای ارسال پیام و انتقال نگرش استفاده کنید.

علاوه بر این، مطالعه‌ای توسط دانشگاه کلگیت نشان داد که استفاده از حرکات دست باعث می‌شود مردم با دقت بیشتری به شما گوش دهند. با این حال، این بدان معنا نیست که شما باید دستان خود را به شدت تکان دهید تا منظور خود را بیان کنید. فضای مناسب برای صحبت کردن دست از بالای سینه تا پایین کمر است. اگر خارج از این محدوده بروید، حواس‌پرتی ایجاد خواهید کرد!

برای یادگیری نحوه استفاده درست از حرکات دست، می‌توانید به سخنرانی‌های تأثیرگذار در TED نگاه کنی تا ببینید این سخنرانان چگونه از حرکات دست برای توضیح پیام خود استفاده می‌کنند. سپس می‌توانید هنگام آماده شدن برای ارائه خود، استفاده از آن حرکات را تمرین کنید.

2. برای نشان دادن علاقه خود، سرتان را به حرکت درآورید

دیل کارنگی، استاد تأثیرگذاری بر مردم و نویسنده کتاب مشهور "آیین دوست‌یابی"، به شاگردانش توصیه کرد که نشان دهند به افرادی که با آن‌ها صحبت می‌کنند علاقه مند هستند. یکی از راه‌هایی که می‌توانید این کار را به صورت غیرکلامی انجام دهید، استفاده از تکان دادن سر به صورت سه گانه است. سه تکان سریع و کوچک پشت سر هم نشانه غیرکلامی است برای اینکه به طرف مقابل بگویید «بیشتر بگو» یا «می‌شنوم، توضیح بده». این یک راه عالی برای نشان دادن این است که شما علاقه مند و درگیر صحبت‌های طرف مقابل هستید و مردم را تشویق می‌کند تا با دیده باز، با شما صحبت کنند.

3. عدم استفاده از نشانه‌های اضطراب و بی‌اعصابی!

یاد بگیرید که از نمایش زبان بدن عصبی خودداری کنید تا مضطرب یا ناتوان به نظر نرسید. رایج‌ترین رفتارهای این‌چنینی در زبان بدن عبارت‌اند از:

- دست‌هایی که به هم فشار می‌آورند
- شکستن انگشتان دست‌ها
- مالش بازوها
- گاز گرفتن لب

گاهی اوقات تشخیص علائم عصبی خودمان دشوار است، چون آن‌ها را بدون فکر کردن انجام می‌دهیم. از یک دوست یا همکار بخواهید که به شما بگوید آیا چنین رفتارهایی از شما می‌بیند یا خیر؟ وقتی آگاه شوید، می‌توانید اقداماتی برای متوقف کردنشان انجام دهید.

4. آینه دیگران باشید!

مطالعه‌ای که در هاروارد بیزینس ریویو انجام شد نشان داد فروشندگانی که گفتار و زبان بدن مشتریان را تقلید می‌کنند، تعاملات مثبت‌تری دارند و در مجموع موفق‌تر از کسانی هستند که این کار را انجام نمی‌دهند. راه‌های مختلفی وجود دارد که می‌توانید با آن آینه دیگران باشید، مثلاً:

- آهنگی که دوست دارند را بخوانید،
- سرعت گفتارتان را مثل آن‌ها کنید،
- با مواضع آن‌ها موافقت کنید،
- رفتارتان را با آن‌ها مطابقت دهید

5. سطح استرس خود را کاهش دهید

لحظه‌ای که شروع به احساس استرس می‌کنید، سطح کورتیزول شما افزایش می‌یابد که باعث تشدید احساس اضطراب می‌شود. در اینجا نحوه استفاده از زبان بدن برای ریلکس بودن آورده شده است:

- سینه و گردن خود را جلو دهید
 - پاهای خود را به اندازه عرض شانه محکم روی زمین قرار دهید
 - بازوهایتان را خیلی سفت نگیرید
- این‌ها ویژگی‌های زبان بدن قوی است. هرچه فضای بیشتری اشغال کنید و عضلاتتان شل‌تر باشند، کورتیزول کمتری تولید خواهید کرد که باعث کاهش استرس شما می‌شود.

6. لبخند بزنید (در زمان مناسب)

بسیاری از توصیه‌های حرفه‌ای‌های زبان بدن می‌گویند باید بیشتر لبخند بزنید اما این همیشه ایده خوبی نیست. بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند که افرادی که در موقعیت‌های قدرت و کاریزما قرار دارند، درواقع زیاد لبخند نمی‌زنند، در عوض، در زمان مناسب لبخند می‌زنند. وقتی برای اولین بار به یک نفر سلام می‌کنید، بهتر است در پایان مکالمه، لبخند بزنید. یادتان باشد لبخند زدن بیش‌ازحد ممکن است نتیجه عکس دهد.

7. بهتر است به صورت زاویه‌دارتر بنشینید

نحوه نشستن شما بیش از آنچه فکر می‌کنید بر رفتار شما تأثیر می‌گذارد. مطالعات نشان می‌دهند وقتی بدن ما مستقیماً در مقابل شخص دیگری قرار می‌گیرد، مغز فرد مقابل را بیشتر متخاصم می‌داند. هنگام صحبت با همکاران و مافوق، بهتر

است با زاویه کمی بنشینید یا بایستید. این کار باعث می‌شود کمتر تهدیدکننده به نظر برسیم و ضربان قلب هر دو طرف را کاهش می‌دهد.

چگونه با زبان بدن ارتباط برقرار کنیم ؛ گفتیم که زبان بدن یکی از ابزارهای بسیار مهم در ارتباطات روزمره و تخصصی است. که به آن ارتباط غیرکلامی هم می‌گوییم. استفاده درست از این ابزار باعث می‌شود در ارتباطات خود موفق تر باشیم.

زبان بدن یا تن گفت، مجموعه ای از حالات بدن و اجزای صورت، حرکات و لحن گفتار است.

که بدون پرده پوشی احساس یا نظر واقعی ما را ابراز می‌کند. ما روی قسمتی از این علایم و نشانه ها کنترل نداریم (مثل زمانی که از شدت خشم صورتمان سرخ می‌شود). اما می‌توانیم در مورد بخش دیگر تمرین کنیم تا روی آن تسلط پیدا کنیم.

چرا به کار گیری و شناخت زبان بدن انقدر مهم است؟

چون بیش از ۹۳٪ از ارتباط ما با دیگران به صورت غیرکلامی است، حتی اگر نسبت به آن آگاه نباشیم.

پس شناخت سرنخ ها و علایم زبان بدن به ما کمک می‌کند پیام هایی را که طرف مقابل می‌دهد بهتر درک کنیم. آشنایی با علایم تن گفت حتی اجازه می‌دهد برخی از احساسات درونی افراد را هم دریافت کنیم.

زمانی که نسبت به نشانه های زبان بدن آگاه باشیم می‌توانیم از آن برای بهبود روابط خود هم استفاده کنیم. به این صورت که از آن برای ایجاد جوی امن، مثبت و مطمئن بهره ببریم. در این حالت مخاطب ما هم ناخودآگاه اضطراب یا حالت تدافعی کمتری از خودش نشان می‌دهد .

استفاده از زبان بدن باز

زبان بدن باز به مخاطب نشان می‌دهد که ما در آرامش هستیم، نسبت به گفتگو توجه و اشتیاق داریم و خطری از سمت ما او را تهدید نمی‌کند. چه خطری؟ مسلماً در ارتباطات امروزی چندان خبری از گلاویز شدن و کتک کاری نیست! اما همین که مخاطب حس کند ما نسبت به مطالبی که گفته می‌شود جبهه نگرفته ایم، یعنی فضای ایمن درست شده است.

برای استفاده از زبان بدن باز می توانیم این موارد را به کار ببریم:

- **خونسرد و راحت بنشینیم.** انرژی ما در این حالت نشان می دهد که روی اوضاع تسلط داریم.
- **موقع نشستن پشت خود را صاف نگه داریم.** اگر به پشتی صندلی تکیه می دهیم باید پشتمان صاف باشد و قوز نکنیم.
- **موقع صحبت کردن گاهی مکث کنیم.** این مکث می تواند با یک لبخند همراه باشد. این کار تسلط ما را روی بحث و روند کلی اوضاع نشان می دهد.
- **آقایان برای نشان دادن اعتماد به نفس خود می توانند موقع نشستن کمی پاهای خود را باز بگذارند.** البته اگر پاها بیش از اندازه باز بشوند یا مخاطب خانم باشد، ممکن است حمل بر بی ادبی بشود.
- **بهتر است زمانی که کسی صحبت میکند، کمی تکیه بدهیم.** این کار نشان دهنده راحتی و اشتیاق ماست. البته اگر روی صندلی لم بدهیم نوعی بی احترامی محسوب می شود، چون باعث تحقیر طرف مقابل و ایجاد حس دشمنی می شود.
- **دستها را به صورت ضربداری روی سینه قرار ندهیم** چون یکی از برجسته ترین نشانه های مخالفت و ناخوشنودی است. بهتر است آنها را به صورت افتاده در دو طرف بدن یا هر دو را با هم جلوی بدن نگه داریم.
- **محکم و قاطعانه دست بدهیم،** اما دست طرف مقابل را خرد نکنیم!
- **ارتباط چشمی خود را با مخاطب حفظ کنیم.** البته در حدی که او احساس نکند به چشمانش خیره شدیم
- **در زمان و جای درست، از چشمک استفاده کنیم؛** جوری که به مخاطب این حس را بدهد که حامی او هستیم نه مداخله گر
- **با تون صدای خود بازی کنیم.** گاهی آن را بالا برده و گاهی پایین بیاوریم. تون صدا یکی از موثرترین ابزارهای زبان بدن برای نشان دادن اعتمادبنفس است.
- **تون صدا همچنین نشان می دهد ما نسبت به مخاطب و موضوع بحث چه نظر یا احساسی داریم**
- **کلید موفقیت در به کار بردن زبان بدن، نشان دادن اعتماد به نفس است.**



کلید موفقیت نشان دادن اعتماد بنفس است

شناسایی زبان بدن احساسی

توجه به زبان بدن و تن گفت هر فرد، یکی از بهترین روش ها برای پی بردن به نظر و احساسات واقعی اوست.

بسیاری از علائم و سرنخ های زبان بدن به صورت ناخودآگاه ابراز می شوند و به همین دلیل پیام شفافی را منتقل می کنند.

بارزترین احساساتی که توسط بدن نشان داده می شوند شادی و ذوق، خشم یا ترس است.

علائم شادی بسیار آشنا و قابل تشخیص هستند به همین دلیل به بررسی نشانه های خشم و اضطراب می پردازیم.

برای آنکه بتوانید نشانه های احساسی را در زبان بدن افراد تشخیص بدهید، به این موارد توجه کنید:

- به مکث ها و نشانه های احساسی در صحبت ها و حرکات طرف مقابل دقت کنید. مثل لرزش صدا، باز و بسته کردن مشت یا حالت ابروها
- اگر شخص عصبانی باشد صورتش برافروخته می شود و دندان هایش را به هم فشار میدهد.
- کسی که خشمگین است مشتتش را گره کرده، بدنش را جمع کرده و گاهی به سمت جلو متمایل می شود؛ انگار که آماده حمله است
- افرادی که مضطرب هستند رنگ صورتشان می پرد و مدام آب نوشیده یا دور لبشان را می لیسند، چون دهانشان خشک می شود

- فرد مضطرب یا عصبانی تون صدایش به صورت غیرارادی عوض می شود و گاهی صدایش می لرزد و حتی دورگه می شود
- افراد مضطرب عضلات صورت و بدن شان منقبض می شود. به طور مثال کف دستها را مشت می کنند یا دستها و آرنج ها را به دو طرف بدن خود می کشند.
- لرزش لب، عدم برقراری ارتباط چشمی و نفس نفس زدن هم از علائم دیگر خشم و عصبانیت است.

«یکی از بهترین روش ها برای پی بردن به نظر و احساس واقعی طرف مقابل توجه کردن به زبان بدن اوست»

از آنچه ما را از مخاطب دور می کند اجتناب کنیم. آیا تا به حال شده از اینکه موقع صحبت با دوستتان، یک نفر مدام از بین شما دو نفر رد بشود کلافه شده و از او بخواهید یک جا بنشینند؟ چرا رفت و آمد او آزاردهنده است؟ چون ارتباط چشمی شما را قطع کرده و مانعی بین شما و مخاطبتان ایجاد می کند.

این مورد در تمام ارتباطات اجتماعی ما صادق است. باید هنگام سخنرانی برای یک جمع یا معرفی یک محصول، در مقابل شنوندگان راحت و آزاد باشیم. نکته دیگر این است که باید تا جای ممکن موانع فیزیکی را از بین ببریم.

به طور مثال زمانی که یک نفر مقابل میز کار ما نشسته است، جوری بنشینیم که وسایلی مانند مانیتور و پرونده ها، توانایی ارتباط بصری را محدود نکنند. گاهی هم بعضی حالات بدن چنین موانعی را ایجاد می کنند.

دست به سینه شدن موقع صحبت کردن یک رفتار مسدودکننده محسوب می شود این ژست نشان می دهد شما جبهه گرفته اید و مانعی نامرئی بین شما و فرد مقابل ایجاد می کند.

«زبان بدن ، دروغگوها رو مشخص می کند»

فردی که در حال دروغ گفتن است چنان غرق پیدا کردن جملات و توجیه های بعدی است

که توجه کمی به تن گفت خودش دارد. زبان بدن به خوبی دروغگوها را نشان می دهد.

کنترل علایمی که دروغگویی را مشخص می کنند به مراتب سخت تر از کنترل نشانه های دیگر زبان بدن است.

هر شخص ممکن است با زبان گفتاری سعی در پوشاندن دروغ خود داشته باشد ، اما زبان بدن او را لو می دهد.

هنگام گفتگو با افراد مختلف به این نشانه ها دقت کنید تا متوجه دروغگویی احتمالی بشوید:

- فردی که دروغ میگوید از ارتباط چشمی طفره می رود
- معمولا مردمک چشم افراد دروغگو از حالت عادی جمع تر می شود
- شخص هنگام دروغ گفتن نه تنها نگاه خود، بلکه بدنش را هم از مخاطب برمیگرداند.
- علائمی مانند مدام صاف کردن گلو، سرفه ساختگی، قرمز شدن صورت و گردن یا تند تند نفس کشیدن ممکن است از نشانه های دروغگویی باشد
- توجه داشته باشید برخی از این علایم موقع ترس و اضطراب هم نمایان می شوند.

فرهنگ های مختلف، ایده های مختلفی درباره ی فاصله های فیزیکی ای دارند که باید به شخص مقابل داده شود
حفظ فاصله فیزیکی مناسب بسیار مهم است

فاصله فیزیکی یعنی همان فاصله ای که موقع صحبت کردن با دیگران رعایت می کنیم.

فاصله مناسب در ارتباطات دوستانه یا کاری و در فرهنگ های مختلف تفاوت هایی دارد.

رعایت این فاصله بسیار مهم است. اگر از حدی که عرف و فرهنگ اجازه می دهد به شخص مقابل نزدیکتر شویم، او را معذب و حتی عصبی می کنیم. اگر هم فاصله زیادی از مخاطب بگیریم در ایجاد ارتباط موثر با او دچار مشکل می شویم.

فاصله فیزیکی مناسب در روابط مختلف رو می توانیم به چهار دسته زیر تقسیم کنیم:

فاصله صمیمانه

این فاصله مناسب افراد خانواده و دوستان صمیمی است و به اندازه ای هست که بتوانید دست روی شانه طرف مقابل بگذارید.
اگر در روابط کاری و اجتماعی تا این حد به کسی نزدیک بشویم او را معذب می کنیم؛ چون وارد حریم خصوصی اش می شویم.

اکثر ما دوست نداریم جلسات کاری در اتاق نشیمن خانه مان برگزار بشود، چون خانه فضای خصوصی ماست. به همین ترتیب از ورود افراد غریبه به حریم شخصی فیزیکی خود هم آزاده می شویم.

فاصله شخصی

این فاصله کمی بیشتر است، یعنی همان فاصله ای که دو نفر در آن با هم دست می دهند یا از دو طرف یک میز کاری با هم صحبت می کنند. چنین فاصله ای برای دایره بعدی از آشنایان (مثل همکاران صمیمی و قدیمی، همکلاسی ها و...) است. ما در این فاصله همچنان می توانیم حالات صورت طرف مقابل را به وضوح ببینیم.

فاصله اجتماعی

این همان فاصله نرمال و عادیست که در اکثر روابط تجاری و غیرشخصی رعایت می کنیم. این فاصله معمولا به صورت ناخودآگاه رعایت می شود. به طور مثال زمانی که دانشجویان بعد از کلاس با استاد صحبت می کنند، فاصله شان آنقدری هست که دیگران بتوانند از بین آنها رد بشوند. در این حالت چون فاصله فیزیکی بیشتر است، حفظ ارتباط چشمی اهمیت بیشتری دارد. در این فاصله تون صدا نباید آنقدر بالا باشد که حسی از مبارزه جویی یا خشونت را القا کند.

فاصله عمومی

این فاصله به قدری هست که هیچ گونه ارتباط خاص یا مکالمه شخصی و دونفره در آن امکانپذیر نیست. به نظر فاصله زیادی می آید اما برای یک سخنران و مخاطبان او، یا یک معلم و شاگردانش فاصله معقولی است. در این فاصله فیزیکی ژست بدن، طرز ایستادن و حالات سر خیلی مهم تر از حالات اجزای صورت است. تون صدای مناسب و حفظ ارتباط چشمی با مخاطبین هم از اصول اثرگذاری چنین روابطی قلمداد می شود.

الگوی زبان بدن خود را بشناسیم

اگر می خواهیم از زبان بدن به نفع خود استفاده کنیم و مهارت های مربوط به آن را ارتقاء بدهیم، باید الگوی زبان بدن خود را بشناسیم. باید بدانیم بدن ما در شرایط متفاوت و برخورد با افراد گوناگون چه واکنشی نشان

می دهد.

برای فهمیدن حالات صورت می توانیم از یک آینه کمک بگیریم. باید خودمان را تماشا کنیم و بفهمیم موقع خشم، شادی، حیرت یا اضطراب چه حالتی در چهره مان پدیدار می شود.

اگر بتوانیم تا جای ممکن بر حالات صورت خود تسلط پیدا کنیم، می توانیم در بیشتر روابط و مذاکرات نتیجه بهتری بگیریم.

از طرف دیگر با تمرین در آینه متوجه می شویم آیا زمانی که خوشحال، شگفت زده یا دلسوز هستیم حس واقعی مان در چهره مان نمایان می شود یا نه.

جالب است بدانید برخی افراد فقط تصور می کنند که در حال «لبخند زدن» هستند، در حالی که مخاطب فقط یک صورت بی احساس از آنها می بیند! شما هم امتحان کنید و ببینید آیا همان چیزی که احساس می کنید در صورتتان هم پدیدار می شود؟

چون همان طور که گاهی باید این نشانه ها را کمتر بروز بدهید گاهی هم لازم است روی آنها تاکید داشته باشید.

زبان بدن مانند هر زبان دیگری دارای واژه، جمله و نقطه گذاری است. هر حرکت مثل یک واژه تنهاست و هر واژه معانی متفاوت و متعددی دارد.

تمرین دیگر این است که از خودمان موقع یک صحبت دوستانه یا مذاکره کاری فیلم بگیریم و سپس فن بیان خود را تماشا کنیم.

آیا در حال دروغ گفتن بودیم و نشانه های زبان بدن کاملاً گویای این امر بودند؟ آیا توانستیم شور و شوق خودمان را به خوبی توسط زبان بدن هم نشان بدهیم؟ برای اینکه بتوانید پیام های شفاف و قدرتمندی به مخاطب منتقل کنید، باید زبان بدن و گفتار شما همخوانی داشته باشند. اگر نه، مخاطب به صورت طبیعی و غریزی آن پیامی را دریافت می کند که شما با حالات صورت و بدن تان به او منتقل می کنید.

زمانی که مهارت های زبان بدن را به درستی به کار ببریم، شخصی با اعتمادبنفس بیشتر و کاریزماتیک دیده می شویم.

استفاده از ژست برای ایجاد ارتباط

ژست و حالت کلی بدن و اندام هایی مثل دست، پا و سر در ایجاد ارتباط بهتر و قدرتمندتر بسیار حائز اهمیت هستند.

در حقیقت، گاهی نوع و کیفیت یک رابطه با همین ژست ها تعیین می شود.

توجه به ژست های بدن خصوصا برای کسانی اهمیت دارد که باید توجه مخاطبان خود را برای مدت طولانی تری حفظ کنند. مانند سخنرانان و معلم ها.

استفاده از ژست در هنگام صحبت کردن

کارشناسان معتقدند که سخنرانان خوب در طول حرف زدن و یا معرفی، از ژست دست استفاده می کنند.

و می گویند ژست دست باعث می شود که شنونده اعتمادبنفس بیشتری را از گوینده دریافت کند.

ژست های پیچیده تر مثل بالا گرفتن هر دو دست بالای کمر، نشان دهنده ی تفکر پیچیده است.

سیاستمدارانی مثل بیل کلینتون، باراک اوباما، کالین پاول، و تونی بلر به عنوان شخصیت های کاریزماتیک و سخنرانان کارآمد درنظر گرفته می شوند که بخشی از دلایلش این است که اغلب از ژست دست استفاده می کنند.

قدم زدن در طول اتاق

فقط دستانمان را حرکت ندهیم. سخنرانان بزرگ حرکت می کنند. به اسلایدها اشاره کرده و همی شود از افراد دیگر، یک فاصله ی معین نمی گیرند. آنها متحرک هستند.

گذاشتن دست توی جیب در طول صحبت کردن، نشانه ی عدم اطمینان ماست. برعکس، اگر دست هایمان را از جیب بیرون آوریم و کف دست ها را به بالا بگیریم، نشان می دهد که دوست داشتنی و قابل اعتماد هستیم.

مراقب علامت هایی که می دهیم باشیم

علایم زبان بدن درست به اندازه حرف زدن گویا و حاوی پیام هستند. این علائم ممکن است منفی یا مثبت باشند که هر کدام تاثیر خودشان را در برداشت مخاطب از ما می گذارند.

باید به یاد داشته باشیم که برخی علامت های یکسان ممکن است در فرهنگ های مختلف معنای متفاوتی داشته باشد.

مثلا در آغوش گرفتن دوستان در فرهنگ کشورهای آمریکای جنوبی بسیار رایج است، حتی اگر آن شخص یک آشنای معمولی باشد. در صورتی که همین کار در آسیای شرقی نوعی حمله به حریم خصوصی فرد تلقی می شود؛ مگر اینکه از اعضای بسیار نزدیک خانواده او باشیم.

برخی علایم تقریبا در تمام دنیا معنای یکسانی دارند چون مربوط به واکنش های غریزی ما هستند. به طور مثال مشتش کردن دست یا رفتار تنشی دیگری در بدن، علائم آمادگی برای حمله و پرخاشگری هستند.

«یادگیری زبان بدن باعث می شود که بتوانیم در رفتار خودمان هم دقیق تر شویم»

با فاصله کم روبروی کسی ایستادن و خیره شدن در چشم هایش از نشانه های مبارزه طلبی است. انجام حرکات ناگهانی هم نوعی تهدید محسوب می شود. از طرف دیگر ژست هایی که بدن را در حالت آسایش نشان می دهند باعث ایجاد جوی امن می شوند.

به طور مثال وقتی دست ها در دو طرف بدن قرار گرفته باشند (انگار کسی میخواهد شخص را بغل کند) نشان می دهد که فرد صلح طلب و در آرامش است. بهتر است در روابط خود ژست های آرام و تشویق کننده داشته باشیم. مثلا وقتی کسی با ما حرف میزند گاهی سرمان را تکان بدهیم، با او تماس چشمی برقرار کنیم و نشان بدهیم شنونده فعالی هستیم.

داشتن وضعیت بدنی مناسب و خوب

وضعیت بدنی خوب یعنی داشتن حالتی که نشان دهنده اعتماد به نفس، علاقه و انرژی ما باشد.

این موضوع مخصوصا در شرایطی مانند مصاحبه شغلی اهمیت زیادی دارد، چون اگر وضعیت بدنی بدی داشته باشیم احتمال کمتری برای قبول شدن خواهیم داشت.

وضعیت بدنی بد یعنی حالتی از نشستن یا ایستادن که نشانی از نداشتن حوصله، علاقه یا اعتماد به نفس در آن مشهود باشد.

قوز کردن، کج نشستن، سری که در تمام مدت پایین انداخته شده باشد و... نمونه هایی از ژست نامناسب بدن است.

اگه صاف و مرتب ننشینیم، شخص مقابل ممکن است فکر کند ما بی انگیزه و تنبل هستیم. در حالی که اگر سرمان را بالا بگیریم و پشت خود را صاف نگه داریم تاثیر مثبتی به جا خواهیم گذاشت.

اگر روی صندلی نشسته ایم می توانیم کمی به جلو خم شویم؛ این حرکت علامت اشتیاق برای گفتگو و توجه به بحث است.

آینه ی شخص مقابل بودن

این تکنیک برای ایجاد جوی امن و آرام اثری عالی دارد.

آینه بودن یعنی کپی کردن تون صدا، زبان بدن و حالات فیزیکی شخص مقابل. البته نباید این کارها را بلافاصله بعد از او انجام دهیم اگر نه نتیجه معکوس می گیریم؛ چون ممکن است حس کند مسخره اش می کنیم. اما اگر به صورت نامحسوس رفتار و زبان بدنش را تقلید کنیم او نسبت به ما حس صمیمیت و اعتماد پیدا می کند. آینه شدن یکی از موثرترین مهارت های زبان بدن برای ایجاد ارتباط با دیگران است.



تاکید بر روی نقاط ژست مان

بهتر است برای هر وضعیت بیشتر از یک ژست داشته باشیم تا بتوانیم پیام خود را بهتر منتقل کنیم.

زمانی که می خواهیم ایده و نظر خود را با اعتماد و تسلط کامل بیان کنیم و از سوءتعبیر احتمالی پیشگیری کنیم، باید با صدای بلند و تون مطمئن حرف بزنیم و ژست هایمان را تکرار کنیم.

شاید مخاطب با یکی از ژست های ما ارتباط برقرار نکند؛ پس باید ژست و حالت دیگری برای جایگزین کردن داشته باشیم.

البته لازم نیست برای تک تک جملاتمان از حالات و علایم زبان بدن استفاده کنیم؛ اما داشتن یک سری ژست های مثبت و تمرین شده برای تقویت زبان گفتاری، به درک درست تر حرف ها کمک می کند.

باید نسبت به مخاطب باز و پذیرا باشیم و ژست های مثبت را آشکارا در مقابل او به کار ببریم.

این ترفند به ما اجازه می دهد منظورمان را واضح بیان کنیم و نتیجه مطلوبی بگیریم. از طرف دیگر، به مخاطب نشان می دهیم تمایل نداریم مانعی بین مان وجود داشته باشد.

اجتناب از ژست هایی که عصبی بودن و عدم امنیت را نشان می دهند.

به علائم دیگر زبان بدن توجه کنیم. به نگرانی در چشم ها، تکان دست ها و لرزش بدن در زیر لباس دقت کنیم. لمس کردن صورت، نشانه ی اضطراب است. اگر طی گفتگو زیاد صورت خود را لمس کنیم، مخاطب متوجه مضطرب بودن ما می شود. بهبود وضعیت و تلاش برای حذف تیک های عصبی ممکن است مشکل باشد و زمان ببرد، اما در نهایت مهارت غیر کلامی مان را بهبود می بخشد. این ژست های کوچک، کارایی پیاممان را تضمین می کنند. اگر تصادفاً یکی از این رفتارها را انجام دادیم، بهتر است نگران نباشیم و از آن بگذریم.

تفسیر حالات صورت

حالات صورت و اجزای آن هم بخش مهمی از زبان بدن است که پیام های زیادی را منتقل می کند. تشخیص دادن این علایم و تفسیر درست آنها، به ما در ارتباطات مختلف شخصی و اجتماعی خیلی کمک می کند.



نسبت اهمیت دیداری را در نظر بگیریم

تصور کنید شما شاهد گفتگوی دو نفر هستید که لباس یکسان و ژست بدنی تقریباً برابری دارند.

اما شما به خوبی می‌فهمید کدام یک از این دو نفر مقام یا جایگاه بالاتری دارد. چون او نسبت اهمیت دیداری خودش را به درستی جا انداخته و سطح اعتماد به نفس بالاتری دارد.

نسبت اهمیت دیداری به معنی ارزش و جایگاه هر شخص در صحبت‌ها و دیدارهای حضوری است.

این نسبت با نگاه کردن به چشمان شخص مقابل تعیین می‌شود.

این نسبت باعث می‌شود هر فرد جایگاه اهمیت خود را در سلسله مراتب اجتماعی در مقابل طرف دیگر بداند.

افرادی که مدام نگاه خود را می‌دزدند، اهمیت دیداری پایین‌تری دارند و از به دست گرفتن قدرت و تسلط دوری می‌کنند.

در مقابل آنها، افرادی هستند که نگاه قاطع و مسلطی داشته و آن را از مخاطب نمی‌دزدند. این افراد به احتمال زیاد رئیس هستند.

کسانی که مدام به پایین نگاه می‌کنند نشان می‌دهند که توانایی کمک کردن ندارند؛ چون از دیده شدن، انتقاد و کشمکش احتمالی فرار می‌کنند.

استفاده از تماس چشمی برای رساندن پیام:

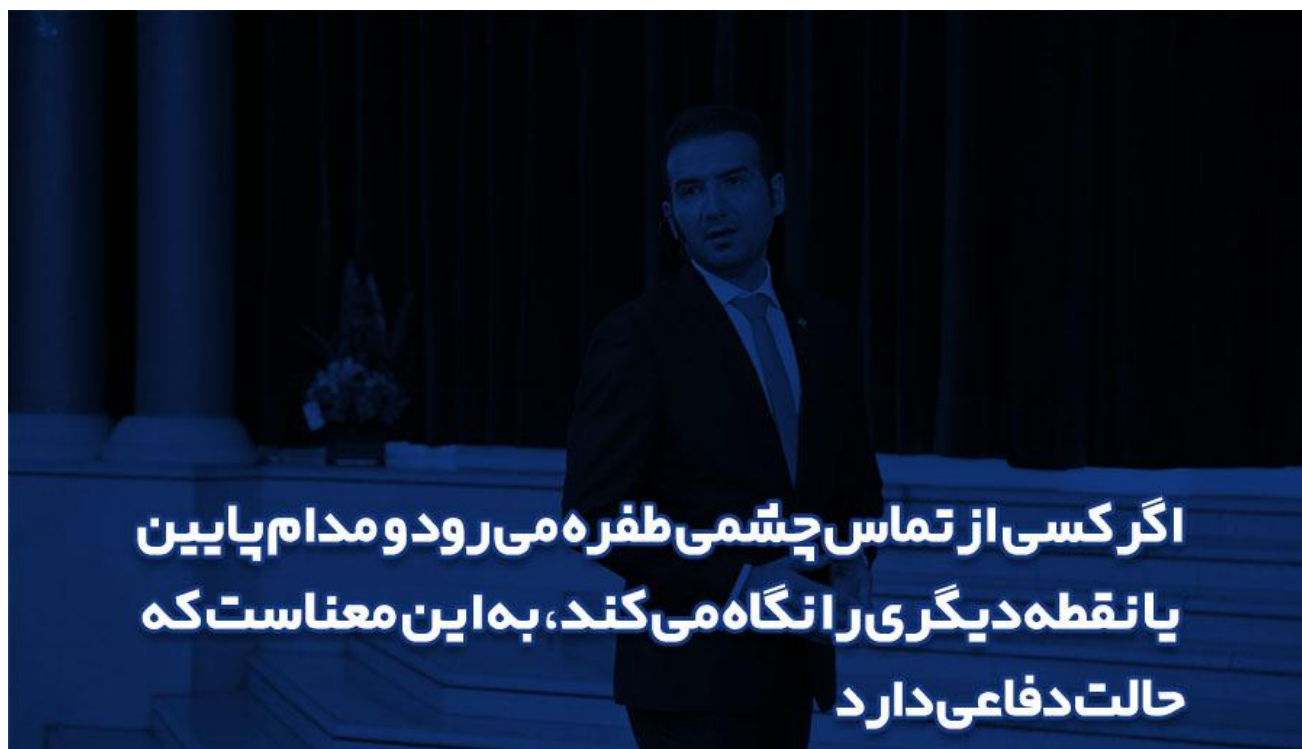
حفظ تماس چشمی در برقراری یک ارتباط قوی و سالم نقش ویژه ای دارد. چون چشم ها پنجره روح هستند و به روشنی احساسات و نظرات حقیقی افراد را آشکار می کنند.

استفاده از چشم و نگاه در مکالمات، اثر مثبت فوق العاده ای دارد. این اثر گاهی فراتر از کاریست که می توانیم فقط با کلام انجام بدهیم.

اگر کسی از تماس چشمی طفره میرود و مدام پایین یا نقطه دیگری را نگاه می کند، به این معناست که حالت دفاعی دارد یا با جوی که بر فضا حاکم شده راحت نیست. معنای دیگرش این است که آن شخص بلد نیست صبر کند و به صحبت های طرف مقابل گوش بدهد.

این نکته را به یاد داشته باشیم که شنوندگان فعال (کسانی که با توجه کامل به صحبت ها گوش می دهند) تماس چشمی خود را با مخاطب حفظ می کنند. زمانی که مجذوب کسی شده ایم یا به او علاقه داریم هم تماس چشمی خود را با او حفظ می کنیم.

هنگام مکالمه با چنین شخصی حتی کمی به جلو (یا سمتی که او قرار دارد) متمایل می شویم. برقراری و حفظ ارتباط چشمی در حد معقول و مناسب، احترام به مخاطب را هم نشان می دهد.



اگه مخاطبین بیش از یک نفر باشند باید چه کار کنیم؟

به طور مثال اگر شما در حال سخنرانی برای یک جمع بزرگ هستید بهتر است چند لحظه ای به افرادی که سمت راست سالن نشسته اند نگاه کنید، سپس سمت چپی ها و بعد از آن هم کسانی که در وسط هستند را نگاه کنید. سعی کنید هر بار نگاه خود را معطوف به یک نفر بکنید؛ چون به دلیل فاصله ای که وجود دارد افرادی که اطراف او نشسته اند هم حس می کنند نگاه شما به آنهاست. به این شکل توجه و احترام مخاطبین جلب شده و تاثیر سخنرانی شما هم بالاتر می رود.

نشان دهیم مخاطب رو درک می کنیم

اگر تمایل دارید بهتر متوجه احساسات طرف مقابل بشوید، به حالات صورت او دقت کنید. خصوصاً زمانی که کشمکش کلامی ایجاد شده است. حالات صورت افراد معمولاً به صورت ناخودآگاه عوض می شوند و آینه عواطف و افکاری هستند که در لحظه تجربه می کند. هر حالت و ژست صورت، به ما در مورد وضعیت درونی طرف مقابل اطلاعات و آگاهی میدهد. ما می توانیم برای کنترل اوضاع و کم کردن تنش، از برخی حرکات «تنظیم کننده» استفاده کنیم. به طور مثال با تکان دادن ملایم سر نشان بدهیم نقطه نظر مخاطب را درک می کنیم. لبخند بزنییم که به او احساس امنیت بدهیم و علاقه خود را به صحبت هایش ابراز کنیم. به این ترتیب به مخاطب نشان می دهیم او را درک می کنیم، با او سر جنگ نداریم و برای ادامه گفتگو تشویقش می کنیم.

درک روی نمایش اثر می گذارد

توجه به حالت صورت احساسات را نشان می دهد، بخصوص اگر بر سر موضوعی کشمکش کلامی ایجاد شده باشد. این توجه کمک می کند که احساسات اشخاص به درستی شناخته بشوند. در این حین حرکت تنظیم کننده، همان حالت صورت است که پیش زمینه ای در طول مکالمه بوجود می آورد.

مثل سر تکان دادن، ابراز علاقه و یا خسته شدن. تنظیم کننده ها به شخص مقابل اجازه می دهند که سطح علاقه و یا توافق را ارزیابی کند. و ضرورتاً پیش زمینه ای به او می دهد.

می توانیم با استفاده از حرکت های تایید کننده، همدردی با طرف مقابل را نشان دهیم، مثل سر تکان دادن و لبخند زدن. این ژست ها را هنگام صحبت کردن با شخص دیگر به کار ببریم تا او را به شکل مثبتی تقویت کرده و نشان دهیم حرف هایش را دوست داریم.

از حالت ها و ژست های دفاعی اجتناب کنیم

برخی از نشانه های زبان بدن که حاکی از حالت دفاعی ما هستند چندان تحت کنترل خودمان نیستند.

اکثر آنها پیش از آنکه متوجه شان بشویم در صورت یا ژست بدن پدیدار می شوند.

با این حال می توانیم به برخی از این حالت ها توجه داشته باشیم و از آنها اجتناب کنیم. حالت هایی مثل دست به سینه شدن و به عقب تکیه دادن، چرخاندن نسبی بدن به سمتی غیر از جایی که طرف مقابل حضور دارد یا جمع کردن عضلات فک و صورت.

با نگاه کردن به دیگران متوجه اشتیاق یا عدم تمایل آنها می شویم اکثر انسان های بالغ همچنان همان کودکانی هستند که وقتی از موضوعی کسل می شوند، به روشنی آن را نشان می دهند.

اگر در حال سخنرانی یا ارائه موضوعی هستید، با نگاه کردن به مخاطبان متوجه اشتیاق یا عدم تمایل آنها می شوید.

اگر در صندلی خود فرو رفته اند، دست ها و عضلات صورت شان وارفته است، در حال خط خطی کردن یک کاغذ هستند یا به نقطه دیگری خیره شده اند به احتمال زیاد حوصله شان سر رفته است.

از طرف دیگر یادداشت کردن جملات، سوال پرسیدن، جابجا شدن در صندلی در حالی که نگاه شان به شماست نشانه علاقه و کششی است که نسبت به موضوع دارند.

در ادامه ی این بخش از کتاب سعی کردیم با جزئیات و ذکر مثال، زبان بدن و تاثیرات آن را در روابط روزمره اجتماعی و تجاری شرح بدهیم.

استفاده از زبان بدن به شکل درست و مناسب، به ما کمک میکند تقریباً در تمام مواقع نتیجه مطلوب تری بگیریم.

آگاهی از این زبان همچنین باعث می شود ارزیابی بهتری از افکار و نظرات واقعی مخاطب داشته باشیم.

معمولاً اولین سوالی که با شنیدن زبان بدن (Body Language) به ذهن ها می رسد این است که زبان بدن چیست و به چه کاری می آید؟ احتمالاً پس از پاسخ به این

سؤالات، به این فکر می‌کنید که چرا باید از تکنیک های زبان بدن آگاهی داشته باشیم و چطور باید از این مهارت‌ها به درستی استفاده کنیم؟ در این مطلب با تعریف زبان بدن آشنا خواهید شد و پاسخ سوالاتتان را پیدا خواهید کرد. با ما همراه باشید.

«اصطلاح زبان بدن به تمام روش‌های غیرکلامی ارتباطات اطلاق می‌شود و شامل حالات صورت، حالت بدن و سایر علائم حرکتی است. منظور از غیرکلامی هر پیامی است که افراد بدون استفاده از کلمات ارسال می‌کنند.»

آموختیم که زبان بدن به‌طور معمول با پیام‌های کلامی ترکیب می‌شود تا ارتباط واضح و مؤثری برقرار شود. در بسیاری از موقعیت‌ها، زبان بدن یکی از مهم‌ترین عناصر ارتباطی است. حال با این که زبان بدن چیست آشنا شدیم؛ تکنیک های زبان بدن را نیز باید بیاموزیم.

انواع خاص تکنیک های زبان بدن عبارت‌اند از:

- حالات چهره مانند لبخندزدن، اخم کردن یا گردش چشم‌ها؛
- حرکات دست مانند تکان دادن، نشانه گرفتن کسی برای نزدیک شدن یا شمردن؛
- حالاتی چون صاف‌نشستن یا خم شدن به دور از شخصی؛
- انواع دیگر سیگنال‌ها مانند شانه بالا انداختن، تشویق کردن، فشردن دست کسی.

چرا زبان بدن هویت ما را شکل می‌دهد؟

پس از آشنایی با این که زبان بدن چیست به تاثیر آن بر دیدگاه دیگران می‌پردازیم، اما ممکن است گاهی نگاه ما بر خودمان را نیز تغییر دهد. ایمی کادی (Amy Cuddy)، روانشناس اجتماعی، نشان می‌دهد که چگونه ژست قدرت (قرار گرفتن در حالتی از اطمینان، حتی هنگامی که ما احساس اطمینان نداریم) می‌تواند تأثیرات متفاوت و شگرفی بر حالات و همچنین فرصت‌های ما در زندگی بگذارد.

چگونه تکنیک های زبان بدن را درک کنیم؟

چندین گام برای بهبود درک این که زبان بدن چیست و استفاده از تکنیک های زبان بدن وجود دارد که شامل موارد زیر است:

گام اول: مشاهده کنید

اولین گام برای درک نشانه‌ها، توجه به آنهاست. بهبود مهارت‌های دیدن، ممکن است ساده‌تر از آنچه که فکر می‌کنید باشد. به احتمال زیاد هر روز این سیگنال‌ها را تفسیر می‌کنید بدون این‌که متوجه شوید. به صمیمی‌ترین کارمندی که در محل کار خود می‌بینید، فکر کنید. آیا هنگام عبور از کنار آنها، لبخند می‌زنند؟ یا وقتی با آنها صحبت می‌کنید ارتباط چشمی را حفظ می‌کنند و سر تکان می‌دهند؟ زبان بدن آنها احتمالاً به درک دوستانه بودن آنها، کمک می‌کند.

گام دوم: همدل باشید

گام بعدی از تکنیک های زبان بدن همدل بودن است. یکی از بهترین روش‌ها برای درک حرکات دیگران، تلاش برای درک نگرش آنها است. با در نظر گرفتن شخصیت فرد یا ویژگی‌های او، می‌توانید درک بهتری از آنچه ممکن است با زبان بدن ارتباط برقرار کند، داشته باشید.

گام سوم: خودآگاه باشید

پس از آشنایی با این که زبان بدن چیست و آشنایی با ۲ تکنیک آن به گام سوم که خودآگاهی است می‌پردازیم. یکی دیگر از گام‌ها جهت بهبود در تکنیک های زبان بدن، آگاه بودن از پیام‌های غیرکلامی خودتان است. ممکن است شما در دریافت سیگنال‌های غیرکلامی دیگران متخصص باشید اما اگر از تکنیک های زبان بدن آگاهی نداشته باشید، قادر نخواهید بود با تمام توان ارتباط برقرار کنید. آگاهی از تکنیک های زبان بدن یعنی متوجه شوید چگونه از نظر فیزیکی با دیگران تعامل دارید و همچنین کنترل بر روی حالات چهره و حالات بدن خود از جمله این موارد است. با تمرین ارتباطات غیرکلامی می‌توانید توانایی نشان دادن علاقه، تعامل، و حرفه‌ای بودن را با استفاده از زبان بدن در خود پرورش دهید.

- **تکنیک های زبان بدن قابل یادگیری است:** چندین تکنیک وجود دارد که به شما در درک چگونگی برقراری ارتباط غیرکلامی و استفاده از آن در فضای کاری کمک می‌کند. می‌توانید برای کسب منفعت در کسب‌وکار خود از آن تکنیک‌ها استفاده کنید؛
- **بر تقویت ارتباطات تمرکز کنید:** هنگامی که فردی را ملاقات می‌کنید، برای بار اول یا خیر، باید برای موفقیت یک پیوند را ایجاد کنید. یک لبخند، اساسی‌ترین نحوه آشنایی است. بهترین و آسان‌ترین راه ایجاد پیوند، لبخند زدن است؛

- **از خود دفاع کنید:** اگر در کسب و کار خود مدیر یا رهبر هستید، باید بتوانید موجب افزایش اعتماد به نفس کارمندان شوید و در ارتباطات تجاری خود قاطعیت نشان دهید. برای جلب احترام و اعتماد کارمندان و همچنین تمرکز بر تکنیک های زبان بدن و لبخندهای دلگرم کننده، حفظ اعتماد به نفس بسیار حیاتی است؛
- **علاقه خود را نشان دهید:** نشانه های غیرکلامی افراد می تواند به طور چشم گیری بین زمان صحبت کردن و لحظه گوش دادن، تغییر کند. غالباً وقتی صحبت می کنید، تحرک دارید و از حرکات بدن برای تایید حرف خود استفاده می کنید. با این حال، بسیاری از افراد حرفه ای هنگام گوش دادن، در تله می افتند و بدون اعتنا و تعهد، ظاهر می شوند؛
- **شرایط سخت را مدیریت کنید:** هر شخصی که شاغل است مجبور به مقابله با شرایط دشوار و تضادهای مختلف است. اما برای رهبران، نحوه برخورد آنها با این تعارضات، برای موفقیت یک تیم حیاتی است.

برای تنظیم حرکات بدنتان جهت نشان دادن علاقه کارهای زیر را انجام دهید:

- سر و بدن خود را به سمت شخص متمایل کنید؛
- ارتباط چشمی را حفظ کنید؛
- گاه به گاه به جلو خم شوید؛
- برای تایید گفته ها، سر خود را تکان دهید.

تکنیک های زبان بدن در محیط کار کدامند؟



پس از این که متوجه شدید مفاهیم زبان بدن شدید باید درمورد تکنیک های آن در محیط کار بدانید، زبان بدن می تواند پیام های متنوعی را در محیط کار ارسال کند.

نحوه رفتار و عملکرد شما هنگامی که اطراف همکاران یا سرپرست خود هستید، نشانه‌های غیرکلامی زیادی را ارسال می‌کند. این نشانه‌های غیرکلامی، هم در ارتباط خصوصی و هم در ارتباط عمومی استفاده می‌شود و عامل مهمی در نحوه درک دیگران چه مثبت و چه منفی است. در اولین ملاقات‌ها همیشه تکنیک های زبان بدن عاملی حیاتی برای اثرگذاری است.

برای بهبود درک سیگنال‌ها و خواندن زبان بدن در محیط کار باید این نکته را در نظر بگیرید که پیش‌زمینه، یک قسمت مهم در تفسیر این سیگنال‌هاست. اقدامات خاص بسته به شرایط و اشخاص مختلف ممکن است معنای متفاوتی داشته باشند. مثلاً دست‌به‌سینه‌بودن، می‌تواند نشانه ناامیدی یا ناراحتی باشد. با این حال، برای برخی، نشانه اعتماد به نفس یا نگرش است.

نحوه تعریف زبان بدن و درک تکنیک های زبان بدن در محیط کار می‌تواند بر روی بهره‌وری و روابط کل تیم تاثیر بگذارد. اگر بتوانید تعریف زبان بدن را به‌درستی بدانید، مهارت‌های خود را به‌عنوان یک رابط حرفه‌ای افزایش می‌دهید. در ادامه، لیستی تهیه کردیم که به شما کمک می‌کند بدانید چگونه می‌توانید زبان بدنتان را در محل کار بهبود بخشید و به‌طور مؤثرتری به ارتقای شغلی خود کمک کنید.

۱. بلند و صاف بایستید

بلندی قد یا نمود قامت شما، یکی از اساسی‌ترین روش‌های زبان بدن برای نشان‌دادن قدرت و اعتمادبه‌نفس در محل کار و به‌ویژه در گروه‌های کوچک‌تر است. در واقع، حتی اگر در این بخش خاص، نسبت به سایرین کوتاه‌تر باشید، باز هم می‌توانید بلندتر و بهترین حالت آنچه که هستید را به نمایش بگذارید.

هر زمان که در محل کار هستید، مطمئن شوید که حالت بدنتان کشیده و محکم است؛ یعنی کمرتان را صاف کنید، چانه‌تان را بلند کنید و سرتان را بالا نگه دارید؛ این تکنیک از تکنیک های زبان بدن باعث می‌شود اعتمادبه‌نفس بالای خود را در محل کار نشان می‌دهید.

۲. فضای اطراف را با زبان بدن به سیطره خود درآورید

در برخی از مواقع، شما در حالت ایستاده می‌توانید قد خود را به افراد حاضری که نشسته‌اند، بیشتر نشان دهید؛ با این زبان بدن مفهوم تسلط بر فضای اطراف خود را بهتر یادآور می‌شوید که این نشانگر اعتمادبه‌نفس بالای شماست.

حرکت کردن در اطراف خود را فراموش نکنید؛ برای نمونه، استندآپ کمدین‌ها که به آرامی روی صحنه نمایش قدم می‌زنند تا با این کار جذابیت و عملکرد بهتری را از خود به نمایش بگذارند؛ همچنین با این کار، این تصور به وجود می‌آید که آنها مالک صحنه و قلمرو خود هستند. این مفهوم را هنگامی که پشت میزتان نشسته‌اید نیز می‌توانید به کار ببرید؛ دست‌هایتان را باز کنید و حضور فیزیکی خود را بیشتر نشان دهید.

۳. آرام صحبت کنید

اگرچه این قسمت از نظر فنی، جزئی از مفاهیم زبان بدن طبقه‌بندی نشده است، بخش مهمی از نمای کلی شخصیتی شما محسوب می‌شود. قبل از اینکه بخواهید در یک جلسه مهم سخنرانی کنید یا درمورد بحث ارزیابی با رئیس‌تان صحبت کنید، چند مرتبه تمرینات صدا را انجام دهید تا به سطح مطلوب خود برسید و از سطح ایدئال آن دور نشوید.

در واقع، بسیاری از بازیگران به همین دلیل از این روش در صحنه بازی خود استفاده می‌کنند. بهترین نمونه، متیو مک کانهی (Matthew McConaughey) است که زیروبم صدای منحصر به فردش در فیلم «گرگ در خیابان وال‌استریت» در سال ۲۰۱۴ یکی از صحنه‌های نمادین سینما را خلق کرد.

۴. ژست قدرت به خود نگیرید

صحبت‌های روان‌شناس اجتماعی امی کودی (Amy Cuddy) در تد تاک (TED Talk) با داشتن ۴۵ میلیون بازدید که داشت، درمورد این بود که ۲ دقیقه ایستادن به تنهایی در یک‌جا قبل از جلسات مهم کاری، سطح انرژی و تستوسترون افزایش می‌دهد. او در آنجا یادآور می‌شود که «ژست‌های قدرت» به تنهایی راه موفقیت در کسب‌وکار را هموار نمی‌کنند. اما در ۱۱ مطالعه مستقل که همه در سال ۲۰۱۷ منتشر شده‌اند، نشان می‌دهند که این تحقیقات در این زمینه، به‌طور کامل ناقص و گمراه‌کننده هستند.

جوزف سزارو (Joseph Cesario)، روان‌شناس و یکی از نویسندگان تحقیقات جدید، استدلال می‌کند که اعتماد به نفس واقعی از چیزی ساده‌تر نشئت می‌گیرد: داشتن مهارت در شغل؛ به هر حال، نقش آن را بازی کردن، شما را تا حدی پیش خواهد انداخت؛ اما وقتی خودتان موضوع اصلی هستید، نشان دادن قدرت در زبان بدن برای شما بسیار راحت‌تر خواهد بود.

۵. ارتباط چشمی خود را حفظ کنید

پس از آشنایی با ۴ تکنیک از تکنیک های زبان بدن به ارتباط چشمی و تاثیر آن می‌پردازیم، به‌طور ویژه، مثال خوبی از زبان بدن، ارتباط چشمی است. نگاه‌کردن به چشمان مخاطب، یک سیگنال اجتماعی است و نشان می‌دهد که آیا فرد دروغ می‌گوید، ناراحت است یا به‌طور کلی معتبر و معتمد نیست.

البته لازم است این را بگوییم که خیره‌شدن به چشمان بقیه افراد نیز کار بسیار بدی تلقی می‌شود و حتی باعث حواس‌پرتی خواهد شد. نگاه‌کردن به چشم همکاران و رئیس خود، نکته جالب‌توجهی محسوب می‌شود، از دید آنها مثبت است و همچنین نتیجه خوبی را به دنبال خواهد داشت.

۶. از حرکات دست در زبان بدن خود استفاده کنید



حال که متوجه شدید زبان بدن چیست باید به حرکات دست خود توجه کنید، ارائه‌دادن گزارش یا سخنرانی‌کردن در مقابل مدیران ارشد، می‌تواند حس دلهره و اضطراب شدیدی را القا کند؛ اما با وجود این، فرصت بزرگی است تا خود و توانایی‌هایتان را بیشتر نشان دهید و همچنین باعث می‌شود که مخاطبانتان را به چالش بکشید و خود را از آنها متمایز کنید.

به‌جای اینکه معذب باشید و با دستانی بدون حرکت بایستید، از آنها برای تأکید هرچه‌بیشتر بر نکات کلیدی و موضوع خودتان استفاده کنید. سیاستمداران

برجسته‌ای مانند باراک اوباما، آنجلا مرکل و ولادیمیر پوتین در استفاده از این روش استاد هستند؛ بنابراین، برای الهام‌گرفتن بیشتر از آنان نیز می‌توانید چند فیلم را از آنان در یوتیوب تماشا کنید.

۷. از حرکات عصبی در زبان بدن خودداری کنید

اگر مدام به پای خود ضربه می‌زنید، موهای خود را می‌چرخانید یا نوک قلمتان را در مقابل نگاه دیگران می‌جوید، پس هرچه زودتر این زبان بدن و حرکات عصبی را کنار بگذارید. جدای از اینکه ممکن است این حرکات همکاران شما را دیوانه کند، این تصویر را در ذهنشان به وجود می‌آورد که شما فردی عصبی هستید.

گاهی اوقات، حتی ممکن است متوجه نشوید که این کارها را انجام می‌دهید؛ بنابراین، تلاش کنید که مراقب حرکاتتان باشید و برای پرهیز از این تیک‌های عصبی اقداماتی پیشگیرانه‌ای را انجام دهید؛ به‌عنوان مثال، اگر نمی‌توانید از جویدن ناخن‌های خود پرهیز کنید، از لاک‌هایی مخصوص تلخ کردن مزه‌ی ناخن‌ها استفاده کنید یا اگر پشت‌سرهم پاهای خود را به زمین می‌کوبید، سعی کنید آنها را به‌صورت ضربدری، روی هم قرار دهید؛ همچنین اگر مشکل دیگری نیست، پس همکارانتان را خوشحال خواهید کرد.

۸. از لبخند زدن در زبان بدن خود استفاده کنید

لبخند، یک خلع سلاح‌کننده ذاتی است که شما در اختیار دارید و انسان‌ها به‌صورت طبیعی برنامه‌ریزی شده‌اند که به آن پاسخ مثبت نشان دهند. با لبخند زدن به همه، از جمله رؤسای خود، همکارانتان، پذیرشگر، نظافتچی و مشتری‌ها، چارچوب ذهنی مثبت‌تری را برای خود قرار می‌دهید؛ همچنین با این زبان بدن رفتار شما در محل کارتان بیشتر انعکاس پیدا می‌کند.

این تکنیک از تکنیک‌های زبان بدن جدا از اینکه شما را دوست‌داشتنی و معتبرتر نشان می‌دهد، باعث می‌شود که همکارانتان شما را فرد شادی تصور کنند و ببینند؛ این کار می‌تواند به رؤسای شما نشان دهد که از حضور در شرکت لذت می‌برید و به کاری که انجام می‌دهید افتخار می‌کنید؛ حتی زمانی که ضرب‌الاجل و فشار کاری وجود دارد همیشه به یاد داشته باشید که در آن شرایط نیز لبخند بزنید.

۹. به‌درستی دست بدهید

دست‌دادن که در زبان عربی نیز با «مصافحه» شناخته می‌شود، یکی از متداول‌ترین و اساسی‌ترین نوع تکنیک‌های زبان بدن روزمره اجتماعی در جهان است؛ اما

ماندگاری و اصرار در انجام این حرکت که بسیار نیز برای ما ارزشمند است، به خاطر این است که می‌تواند همه‌چیز را درمورد شخص و طرف مقابل به شما نشان دهد؛ مانند دونالد ترامپ که در انجام دادن همیشگی آن مستعد است.

آنچه که به معنای واقعی احوالپرسی و سلام به حساب می‌آید، موضوع بحث بسیاری است؛ اما چیزی که به طور کامل واضح است، این است که هیچ‌کس (و منظور من به واقع هیچ‌کس است) از شل و بی‌حال دست دادن لذت نمی‌برد؛ البته نه به این معنی که شما باید خیلی محکم دست را فشار دهید، بلکه کمی محکم، همراه با احترام و نه خیلی طولانی، در جواب طرف مقابل، به طور قطع شایسته و محترمانه است.

به خاطر داشته باشید که بعید است که لازم باشد هر روز با همکاران و رؤیستان دست بدهید، اما اولین باری که همدیگر را ملاقات می‌کنید، حتما این اتفاق خواهد افتاد؛ بنابراین، از این فرصت استفاده کنید و حس و برخورد اولیه خوبی را برای طرف مقابل ایجاد کنید.

۱۰. حالات مناسب چهره خود را حفظ کنید

اگر با مفهوم «حالت کرخت چهره» آشنا هستید، می‌توانید این موضوع را متوجه شوید که ما همیشه از حالت‌های چهره‌ای که به خود می‌گیریم، آگاه نیستیم؛ این زبان بدن، به خصوص در محل کار، تأثیر منفی به همراه دارد؛ آن هم جایی که چنین ظرافت‌هایی به راحتی به چشم می‌آیند.

تظاهر کردن به اینکه حتی به یک گزارش‌نویسی کسل‌کننده نیز علاقه‌مند هستید، بدون شک به شما در آینده کمک خواهد کرد؛ اما حتما افراد حرفه‌ای قادرند از پس این کار برآیند؛ در این زمینه، ترامپ و مرکل نیز نمونه‌های خوبی به شمار می‌آیند؛ چراکه با این حالت‌های چهره، تأثیر خوبی را بر مخاطب خود می‌گذارند.

برای مثال، ترامپ برای بیان ناباوری یا اختلاف‌نظرهای خود با مخالفان، از عبارت‌های اغراق‌آمیزی استفاده می‌کند. او در چنین موقعیت‌هایی با استفاده از مفهوم «نورون‌های آینه‌ای»، همان شک‌وتردد را در ذهن تماشاگران به وجود می‌آورد؛ از طرف دیگر، نداشتن واکنش عاطفی و احساسی‌نشدن مرکل، هنگام رویارویی با نیش سخنان منتقدان و مخالفان او، به این معنی است که مرکل به سادگی می‌تواند تعادل آنها را به هم بزند و آنها را سردرگم کند.

تصور کنید که این روش را در حین مذاکرات یا به‌خصوص در جلسات داغ و مهم به کار می‌گیرند؛ زیرا به‌سادگی با بالا کشیدن ابرو یا نگاه خیره کوتاهی می‌تواند ارتباط برقرار کند و تأثیر بسیاری بگذارد.

۱۱. زیاد سر خود را تکان ندهید



هنگامی که کسی موضوعی را برای شما تعریف می‌کند، مرسوم است که سر خود را به‌نشانه فهمیدن موضوع یا تأیید کردن آن تکان دهید؛ این زبان بدن البته طبیعی است، اما وقتی که که مرتب سرتان را تکان می‌دهید و با گفتن «بله» یا «عجب» بارها و بارها آن را تکرار می‌کنید، نه‌تنها می‌تواند به‌طور باورنکردنی‌ای باعث حواس‌پرتی شود، بلکه برای طرف مقابل نشان‌دهنده شکیبانبودن و بی‌حوصله‌بودن شماست.

برای مقابله با این مسئله، باید کمی در راستای خویشتن‌داری و کنترل خود تمرین کنید؛ به عنوان مثال، وقتی طرف مقابل در حال صحبت کردن است، قبل از پاسخ‌دادن کمی صبر کنید تا حرف یا حداقل جمله‌اش را به پایان برساند یا به‌آرامی و مرتب سرتان را تکان دهید، به‌گونه‌ای که نشان از تأیید سخن طرف مقابل باشد یا به‌طور مختصر، آن را وقتی انجام دهید که نکته خاصی را مطرح می‌کنند.

۱۲. با غرور راه بروید

اگر می‌خواهید اعتماد به نفس خود را نشان دهید، پس راه رفتن شما باید با کمی تکبر و غرور همراه باشد. این اندازه آگاه بودن، به همان اندازه که در خیابان به کار می‌آید، در دفتر کار نیز کارآمد و کارگشاست.

هر روز صبح که با غرور به ساختمان دفتر کار خود وارد می‌شوید، آیا با چند بار «صبح بخیر» گفتن و با سرعت به سمت میز خود می‌روید یا اینکه کل فضای دفتر را قدم می‌زنید و با برخوردی عالی به همه می‌فهمانید که شما وارد دفتر شده‌اید؟

به یقین، هیچ‌کس از شما نمی‌خواهد که هنگام عبور از مقابل دفتر رئیس، ژست تک‌تیرانداز یا کابوی به خود بگیرید یا به ریاستان چشمک بزنید، اما مهم است که زبان بدن شما طوری باشد که بفهمند حتی از انجام سخت‌ترین کارها برمی‌آیید. افراد تمایل دارند که به شما اطمینان کنند و وقار و متانتی را از جانب شما ببینند؛ پس به آنها نشان دهید که در چنته چه دارید.

۱۳. همیشه تمام توجهتان را به طرف مقابل معطوف کنید

اساساً، این بحث با موضوع «حسن‌نیت» به پایان می‌رسد. اگر کسی با شما صحبت می‌کند، وسوسه خواندن پیام کتبی‌ای که در آن لحظه دریافت کرده‌اید یا ایمیلی که در صفحه‌نمایشتان بالا آمده است را کنار بگذارید. حتی اگر بهترین و سریع‌ترین کارمند جهان باشید، باز هم این کار بی‌احترامی محسوب می‌شود و کار بی‌ادبانه‌ای است؛ همچنین افراد از این حرکت شما به خوبی یاد نمی‌کنند.

همیشه توجه کامل خود را با زبان بدن خود نشان دهید و با نشستن در زاویه‌ای که به سمت متکلم است، نشان دهید که به او توجه کامل دارید. سرتان را روی دستتان قرار ندهید و خم نشوید؛ صاف بنشینید و به جلو خم شوید، به گونه‌ای که انگار در یک مصاحبه حضور دارید.

اشتباهات زبان بدن در محیط کار شامل چه مواردی هستند؟



پس از این که با مفاهیم زبان بدن آشنا شدید و تاثیر آن را بر زندگی کاری خود درک کردید، به اشتباهات زبان بدن می‌پردازیم وقتی شما به تمام موعدهای تحویل کار خود رسیده‌اید و اضافه‌کاری نیز کرده‌اید، با این حال هنوز به جایگاه مورد علاقه خود نرسیده‌اید یا ارتباط معناداری با همکارانتان ایجاد نکرده‌اید، حتماً به این فکر می‌کنید که مشکل از کجاست.

رفتار ما در محیط کار به اندازه آنچه می‌گوییم، مهم است. هنگامی که صحبت از ارتباطات می‌شود، شما ممکن است یک یا دو کلمه استفاده کنید، اما هزاران سیگنال غیرکلامی را با زبان بدنتان ارسال کنید. اکنون که با تعریف زبان چیست و تکنیک زبان بدن آشنا شده‌اید، وقت آن است که به مهم‌ترین اشتباهات زبان بدن نیز اشاره کنیم. در اینجا به ۸ اشتباه متداول زبان بدن می‌پردازیم.

۱. ضعیف دست‌دادن

اگرچه ممکن است این مسئله به ظاهر کم اهمیت باشد، اما دست‌دادن ضعیف سیگنال‌های نامطلوبی ارسال می‌کند.

۲. عدم برقراری ارتباط چشمی

تماس چشمی یکی از ابتدایی‌ترین و مهم‌ترین ابزارهای ارتباطی ما و راهی برای درخواست بازخورد است. همچنین، اعتماد به نفس، رهبری و قدرت را منتقل می‌کند. بستن چشم هنگام صحبت کردن ممکن است نشانه خستگی یا برتری باشد.

۳. لبخند زدن

لبخند به دو روش عمل می‌کند. از یکسو نشان می‌دهد که شما فردی مهربان، با اعتماد به نفس، گشاده‌رو و پرانرژی هستید. از سوی دیگر، لبخند شما چیزی به نام نوروهای آینه را در شنونده ایجاد می‌کند و باعث می‌شود آن‌ها لبخند بزنند و تعاملی مثبت ایجاد شود.

۴. بی‌قراری

همه ما در برخی مواقع کارهایی مثل بازی کردن با موهایمان، روی میز زدن با انگشت یا چرخش صندلی‌هایمان را تجربه کرده‌ایم. این نوع زبان بدن معمولاً نشانگر اضطراب یا بی‌علاقه بودن است که هر دو ویژگی‌های نامطلوب در محیط کار هستند. زمانی که این مدل بی‌قراری افزایش می‌یابد، همکاران با خود فکر می‌کنند که چرا او به ما توجه نمی‌کند؟ نگاه کردن به زمین یا خیره شدن به سقف، شما را نا امن، غمگین یا فاقد اعتماد به نفس نشان می‌دهد.

جو ناوارو (Joe Navarro) محقق ۲۵ ساله، درباره ارتباطات غیرکلامی می‌نویسد: «در یک جلسه یا گفتگو، انرژی خود را صرف تکان دادن پا، مالش بینی یا چرخش به اطراف نکنید و به جای آن روی ارتباط چشمی تمرکز کنید، سر خود را خم کنید و دستان را جلوی دید قرار دهید».

۵. نزدیک شدن بیش از حد



در محیط کار رعایت فاصله شخصی اهمیت دارد. تعرض به این فضای شخصی باعث ناخوشایندی و عصبانیت دیگران می‌شود. طبق آداب معاشرت در محیط کار بهتر است سه تا هشت قدم بین همکاران فاصله وجود داشته باشد.

۶. خمیدگی

زبان بدن بد، بیانگر تنبل بودن یا فقدان انرژی است. خسته شدن بعد از کار طولانی پشت یک میز بدهی است؛ اما خمیده بودن نشانه این است که شما فردی تنبل هستید یا به اندازه افرادی که صاف می‌نشینند صلاحیت ندارید.

قوزکردن هنگام کار با رایانه یا تلفن همراه، نه تنها برای بدن و گردن مضر است، بلکه این زبان بدن بیانگر محافظه کارانه بودن یا عدم توجه شما است.

۷. دست به سینه بودن

در مواقعی شاید شما احساس سرما می‌کنید اما اگر دست به سینه وارد یک جلسه شوید، نشان می‌دهید که فرد راحتی نیستید. به این نوع سیگنال از زبان بدن، سیگنال‌های «بسته» گفته می‌شود. حتی اگر دست به سینه بودن شما ارتباطی با شخص خاصی نداشته باشد، باز هم بیانگر این است که مشارکت ندارید یا تظاهر به مشارکت می‌کنید.

۸. بیش از حد غیررسمی بودن

پس از آشنایی با این که زبان بدن چیست و چه تکنیک‌هایی دارد به آخرین اشتباه در زبان بدن می‌پردازیم، محیط‌های کار امروزی نسبتاً غیررسمی هستند. به گفته ناوارو، فرض اینکه پوشش و آرایش مهم نیست، اشتباه بزرگی است. او می‌گوید: «این فرض که اگر راحت لباس بپوشیم، مورد توجه و احترام بیشتری قرار می‌گیریم، فرضی نادرست است.» اما این بدان معنا نیست که حتماً کت و شلوار بپوشید، بلکه می‌توانید لباس‌های راحت اما رسمی بپوشید.

چند نکته مهم درباره خواندن زبان بدن

دکتر امیلی کوک مشاور ازدواج و خانواده می‌گوید زبان بدن نقشی اساسی در ایجاد ارتباط میان ما و اطرافیانمان دارد.

برای مثال او می‌گوید هنگامی که کسی به ما ابراز علاقه می‌کند و می‌گوید «دوستت دارم.» اما این جمله را با لحن خصمانه بیان کند، صدایش ملایم نباشد و حالت

چهره نامطمئنی داشته باشد، ترجیح ذهن ما این است که آن اشاره‌های غیر گفتاری را در نظر بگیرد. در این حالت ما به کلمات او توجه نمی‌کنیم بلکه زبان بدن و حالت چهره‌اش پیام مهم این مکالمه خواهد بود.

البته باید در نظر بگیریم که زبان بدن و حالت چهره در تمام دنیا یکسان نیست؛ و برای قضاوت حرکات افراد و خواندن زبان بدن آن‌ها باید به تمام این نکات توجه کنیم.

تفاوت فرهنگی

برای فهمیدن اینکه چگونه زبان بدن را بخوانیم، باید به پیشینه فرهنگی افراد نیز توجه کنیم. پیشینه فرهنگی آن‌ها می‌تواند متفاوت و حتی کاملاً مخالف هم باشد. به این مثال‌ها توجه کنید:

در فرهنگ غرب، برقراری ارتباط چشمی طولانی در هنگام مکالمه، به‌عنوان اشتیاق و توجه تعبیر می‌شود؛ اما در بعضی از فرهنگ‌های شرقی قطع کردن مداوم ارتباط چشمی و یا نگاه از کنار چشم به یکدیگر، مؤدبانه تلقی می‌شود.

تکان دادن سر در بعضی فرهنگ‌ها به معنای پذیرش حرف طرف مقابل اما در بعضی فرهنگ‌ها تنها به معنای درک حرف فرد مقابل معنی می‌شود.

تفاوت‌های تکوینی

درک رفتارها و حتی واکنش نشان دادن در افراد مختلف با سیستم‌های متفاوت، کاملاً فرق دارد. برای درک مفاهیم زبان بدن؛ باید به خود افراد نیز توجه کنیم. مثلاً ممکن است بی‌حوصلگی برای شما ناخوشایند باشد، اما برای افرادی که سیستم عصبی متفاوتی دارند، بی‌حوصلگی می‌تواند تمرکز آن‌ها را افزایش دهد.

در این مورد باید به افرادی که اوتیسم دارند نیز اشاره کنیم، معمولاً آن‌ها نمی‌توانند اشارات و زبان بدن را درک کنند.

تفاوت‌های روانشناسی

گاهی شرایط ذهنی افراد و بیماری‌های مرتبط به آن می‌تواند درک متفاوتی از زبان بدن را برای هر فرد ایجاد کند. برای مثال کسی که اضطراب اجتماعی دارد در جمع احساس راحتی نمی‌کند و نمی‌تواند به آسانی ارتباط چشمی برقرار کند.

بعضی افراد ترجیح می‌دهند تماس بدنی با اطرافیان نداشته باشند، این افراد از بغل‌کردن یا حتی دست‌دادن با دیگران اجتناب می‌کنند. اطلاع‌داشتن از حساسیت‌ها و مرزهای افراد مختلف در خواندن زبان بدن آن‌ها به ما کمک می‌کند، باعث می‌شود که هر رفتاری را نشانه‌ای از بی‌احترامی یا دوست‌نداشتن معنی نکنیم و از رفتار سایرین برداشت اشتباهی نکنیم.

چگونه زبان بدن اطرافیان را بخوانیم؟

۱. حالت چهره در زبان بدن



برای درک بهتر نحوه خواندن زبان بدن، یک لحظه به میزان ایجاد ارتباط تنها با حالت چهره فکر کنید. مثلاً یک لب‌خند می‌تواند به منزله پذیرفتن یا شادی و یک اخم به معنای مخالفت و ناراحتی باشد. در بعضی حالات خاص، حالت چهره ما می‌تواند از احساسات دقیق ما پرده بردارد.

گاهی ممکن است شما به سایرین بگویید که کاملاً حالتان خوب است؛ اما آن‌ها با نیم‌نگاهی به چهره شما و خواندن زبان بدن شما می‌توانند متوجه شوند که احساسات کاملاً با حرفی که می‌زنید در تضاد است.

تنها مقدار کمی از احساساتی که فقط با حالت چهره می‌توان آن‌ها را ابراز کرد، شامل موارد زیر هستند:

- شادی
- غم
- خشم
- بهت
- تنفر
- ترس
- سردرگمی
- هیجان
- اشتیاق
- تحقیر

حالت چهره فرد حتی باعث می‌شود که ما گفته‌های او را بپذیریم یا رد کنیم. تحقیقات نشان داده است سخنانی که همراه با کمی بالا بردن ابرو و لبخند گفته شوند، باورپذیرتر خواهند بود. بر اساس این تحقیقات این حالت چهره نشان‌دهنده حس دوستی و اعتماد به نفس است.

حالت‌های چهره جز بین‌المللی‌ترین شکل زبان بدن است. حالت‌های نشان‌دهنده خشم، غم، شادی و ترس، تقریباً در تمام دنیا و بین تمام مردم مشابه هستند. محققى به نام پاول اکمن در تحقیقات خود به این نتیجه رسید که احساساتی همچون خوشی، خشم، ترس، بهت و غم با حالات چهره یکسانی در تمام دنیا مشخص می‌شوند.

۳ **حس اصلی** وجود دارد که باعث بالا رفتن ابروها می‌شود: غافلگیری، نگرانی و ترس. هنگامی که یک مکالمه آرام و معمولی با دوست خود دارید، تلاش کنید ابروی خود را بالا ببرید و همان‌طور نگه‌دارید. کار سختی به نظر می‌رسد و ادامه‌دادن آن مشکل خواهد بود.

اگر فرد مقابل در حین مکالمه‌ای که شامل سه حس ترس، غافلگیری یا تعجب نمی‌شود، از این زبان بدن استفاده کرده است؛ حتماً یک موضوع مهمی در جریان است که باید حواس خود را بیشتر جمع کنید.

تحقیقات دیگر نشان می‌دهد که ما بر اساس **حالت چهره افراد** و با خواندن زبان بدن آن‌ها میزان هوش و ذکاوت آن‌ها را می‌سنجیم. در نتیجه یک مطالعه تحقیقاتی مشخص شده است افرادی که دارای صورت باریک و دماغی برجسته هستند، در نگاه اول به‌عنوان افرادی باهوش شناخته می‌شوند. افرادی که لبخندی

بر چهره دارند و حالت چهره شادتری دارند به نسبت افرادی با حالت چهره خشمگین، باهوش‌تر به نظر می‌رسند.

۲. حالت چشم‌ها در زبان بدن



به نظر شما تاثیر چشم‌ها در زبان بدن چیست؟ چشم‌ها به‌عنوان دریچه روح شناخته می‌شوند؛ زیرا با نگاه به چشم افراد می‌توانیم افکار و احساسات زیادی را حس و حتی درک کنیم. هنگامی که با کسی مکالمه‌ای آغاز می‌کنید، توجه به حرکات چشم فرد مقابل، میزان زیادی از ارتباط میان شما را تشکیل می‌دهد.

نشانه‌های معمولی که در یک مکالمه معمولاً به آن‌ها توجه می‌کنیم و اطلاعات زیادی به ما می‌دهد شامل برقراری یا پرهیز از ایجاد ارتباط چشمی، میزان پلک‌زدن و یا تغییر اندازه مردمک چشم‌ها است. هنگامی که در حال بررسی زبان‌بدن کسی هستید، به این نشانه‌ها در چشم فرد مقابل توجه کنید.

زل زدن بیش از حد معمول

احتمالاً همه ما در دوران کودکی این جمله را از والدین خود شنیده‌ایم که «وقتی با من صحبت می‌کنی، به چشمانم نگاه کن»، والدین ما به این جمله عقیده داشتند که نمی‌توان در هنگام دروغ‌گفتن مستقیم به چشمان فرد مقابل نگاه کرد و در واقع حق با آن‌ها است. همین موضوع باعث شده است افراد در حین دروغ‌گفتن سعی کنند ارتباط چشمی خود را تا جای ممکن قطع نکنند؛ و این مورد احساس ناخوشایندی در طرف مقابل ایجاد خواهد کرد.

اگر در حین مکالمه کسی بیش از حد به شما زل زد و کمتر از میزان معمول پلک می‌زند، احتمالاً در حال دروغ‌گفتن و پنهان‌کردن حقیقت است.

خیرگی چشم و رد نگاه

می‌دانید اهمیت خیرگی نگاه در زبان چیست؟ معمولاً افراد با چشم‌های خود چیزهایی را که علاقه دارند، دنبال می‌کنند. به همین دلیل اگر رد نگاه فردی را تعقیب کنید می‌توانید حدوداً از علایق او در آن لحظه آگاه شوید. اگر کسی در حین مکالمه با شما اغلب به میز غذا نگاه می‌کند، مشخص است که ترجیح می‌دهد در آن لحظه غذا بخورد یا اگر به سمت در خروجی نگاه می‌کند، می‌خواهد مکالمه را پایان دهد و از آن محیط خارج شود.

هنگامی که با کسی صحبت می‌کنید؛ و او مستقیم به چشمان شما خیره می‌شود، معمولاً نشان دهنده این است که او با اشتیاق و دقت به حرف‌های شما گوش می‌دهد. هرچند خیرگی بیش از حد حس تهدید را به فرد مقابل خواهد داد.

از سوی دیگر قطع‌کردن مدام ارتباط چشمی می‌تواند نشان‌دهنده حواس‌پرتی، ناراحتی و یا تلاش برای پنهان‌کردن احساسات واقعی باشد.

پنهان‌کردن چشم‌ها

پنهان‌کردن چشم‌ها می‌تواند شامل حالت‌های زیر باشد:

- پنهان‌کردن چشم‌ها با استفاده از دست
- کوتاه بستن چشم‌ها، مثلاً پلک‌زدن پشت سر هم
- مالش چشم‌ها
- نیمه بسته‌نگه‌داشتن چشم

پنهان‌کردن چشم‌ها معمولاً ناخودآگاه است؛ و نشان‌دهنده حس افراد در لحظات خاص است. افراد در حین ترس، استرس و یا روبه‌رو شدن با یک اتفاق ناخوشایند چشم‌های خود را پنهان می‌کنند.

این اتفاق در هنگام مخالفت یا بی‌میلی نیز انجام می‌شود. مثلاً هنگامی که خانه کثیف است و همسران پیشنهاد تمیزکردن آن را به شما بدهد. احتمالاً بدون اینکه متوجه شوید، چشمان خود را نیمه بسته می‌کنید.

پلک‌زدن

پلک‌زدن یک حالت طبیعی چشم است. اما باید توجه کنید که فرد بیش از حد پلک می‌زند یا میزان آن به‌طور غیرطبیعی کم است. معمولاً مردم هنگامی که احساس تشویش یا ناراحتی دارند بیشتر از معمول پلک می‌زنند. کمتر از حد معمول پلک‌زدن هم نشانه‌ای از این است که فرد سعی دارد حرکات خود را کنترل کند.

در بازی‌های کارتی ممکن است افراد کمتر از حالت معمول پلک بزنند؛ که می‌تواند نشانه‌ای از داشتن کارتهای بسیار خوب باشد؛ و فرد تلاش کند با کمتر پلک‌زدن حس هیجان خود را پنهان کند.

اندازه مردمک

سوال بسیاری از افراد این است دقیق‌ترین راه خواندن زبان بدن چیست؟ هرچند میزان نور محیط تأثیر اصلی بر اندازه مردمک چشم می‌گذارد؛ اما بعضی از احساسات باعث تغییر اندازه آن خواهد شد.

ممکن است شما اصطلاح «نگاه عاشقانه» را پیش از این شنیده باشید، این نگاه به حالتی گفته می‌شود که در هنگام داشتن احساسات عاشقانه به فرد یا وسیله‌ای خاص، در چشمان ایجاد می‌شود.

به‌عنوان مثال مردمک بزرگ در چشم افراد غالباً به‌دلیل حس اشتیاق و هیجان است. اما این تنها دلیل نیست، اندازه مردمک چشم به سیستم عصبی ارتباط دارد و در صورت عصبانیت یا ترس شدید نیز اندازه مردمک تغییر می‌کند. معمولاً هنگامی که چیزی را دوست نداشته باشیم، مردمک چشم‌ها کوچک و منقبض می‌شود.

۳. رمز گشایی حرکات دهان در زبان بدن



حرکات دهان یکی دیگر از نشانه‌های مهم در مفاهیم زبان بدن است. برای مثال جویدن لب پایین نشان می‌دهد که فرد احساس ترس، عدم امنیت یا استرس دارد. هرچند پوشاندن دهان در هنگام خمیازه یا سرفه یک عمل مؤدبانه است؛ اما پوشاندن دهان در حین مکالمه می‌تواند حاکی از پنهان کردن مخالفت فرد با موضوع یا حرکتی خاص باشد.

لبخند زدن یکی از مشخص‌ترین حرکات در میان حرکات زبان بدن است؛ اما خود لبخند نیز می‌تواند معانی متفاوتی داشته باشد. شاید لبخند را تنها به عنوان حرکتی جذاب در نظر بگیرید اما به جز آن می‌تواند برای نشان دادن حالت‌های شادی دروغین، کنایه زدن و یا حتی بدبینی به کار رود. انواع لبخندها می‌تواند در این دسته‌بندی قرار بگیرد:

- **لبخند واقعی:** در یک لبخند واقعی گوشه لب‌ها به سمت بالا رفته و شادی تا چشمان فرد ادامه پیدا می‌کند. در این حالت چشم‌ها باریک‌تر شده و گوشه‌های اطراف چشم چروک می‌شوند. خواندن زبان بدن از چشم افراد بسیار مهم است. در هنگام خندیدن لب‌ها ممکن است دروغ بگویند اما چشم‌ها همیشه واقعیت را نشان می‌دهند. خنده واقعی اطراف چشم را چروک می‌کند؛ و به اصطلاح خط‌های پنجه کلاغی اطراف چشم را نمایان می‌کند.

- **لبخند ریاکارانه:** در این مدل از لبخند، خنده به چشم فرد سرایت نمی‌کند و عدم راحتی یا صداقت فرد را نشان می‌دهد.
- **پوزخند یا لبخند کج:** این لبخند با حالت چهره‌ای حاکی از اهانت یا تحقیر و یا نشان از عدم اطمینان به فرد مقابل است.
- **لبخند عاشقانه:** لبخندی که همراه با ارتباط چشمی طولانی و نگاهی عمیق همراه با خم کردن ملایم سر باشد، معمولاً نشان‌دهنده داشتن احساسات عاشقانه است.

در هنگام بررسی حالت چهره، به جز انواع لبخندها حالت کلی لبها نیز معنای متفاوتی دارد. حالت‌های مختلف لب می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- **لب‌های به هم فشرده:** لب‌هایی که محکم به همدیگر فشرده شده باشند، نشان‌دهنده حس مخالفت یا عدم اطمینان است.
- **گاز گرفتن لب‌ها:** مردم گاهی در هنگام استرس، هیجان و نگرانی لب‌های خود را گاز می‌گیرند.
- **پوشاندن دهان:** هنگامی که افراد بخواهند احساسات خود را پنهان کنند، معمولاً دهان خود را می‌پوشانند تا لبخند تمسخر یا کنایه‌آمیز خود را پنهان کنند.
- **لب‌های باز با کمی فاصله میان آنها:** نشان‌می‌دهد که فرد آرام است یا احساس راحتی می‌کند.
- **لرزش لب‌ها:** این حالت نشان از ترس یا عصبانیت دارد.
- **بالا یا پایین رفتن لب‌ها:** تغییرات جزئی در حالت کلی لب‌ها نیز می‌تواند احساسات مختلفی را نشان دهد. هنگامی که لب‌ها تنها کمی به سمت بالا مایل می‌شوند معمولاً به خاطر حس شادی یا خوش‌بینی فرد است. از سوی دیگر، انحنای به سمت پایین می‌تواند نشانه‌ای از غم، مخالفت و یا حتی تظاهر کامل باشد.
- **فک به هم فشرده:** فک به هم فشرده، رگ‌های سفت شده گردن و ابروهای درهم، همه نشانه‌های استرس است. مهم نیست که فرد مقابل چه می‌گوید اگر این نشانه‌ها را در او مشاهده کردید، او احساس عدم راحتی و استرس دارد. شاید مکالمه به سمتی می‌رود که برای او استرس‌زا است یا اینکه موضوعی ذهن او را آزار می‌دهد؛ و نمی‌تواند افکارش را کنترل کند.

نکته کلیدی برای درک احساسات واقعی افراد این است که به مفاهیم زبان بدن همراه گفتار آنها توجه کنید تا به درک درستی از احساسات آنها برسید.

۴. حرکات انگشت دست در زبان بدن



آیا می‌دانید یکی از واضح‌ترین نشانه‌های زبان بدن چیست؟ حرکات دست یکی از واضح‌ترین و مستقیم‌ترین نشانه‌های زبان بدن است و برای مهارت‌پیدا کردن در اینکه چگونه زبان بدن را بخوانیم اطلاع از آن‌ها مهم است. دست‌تکان‌دادن، اشاره‌کردن و استفاده از انگشتان برای نشان‌دادن اعداد، همگی از واضح‌ترین علائم ممکن هستند.

بعضی از علائم دست مانند نشان‌دادن انگشت شست به سایرین یا علامت پیروزی با دو انگشت اشاره و کناری در بعضی کشورها نشانه‌ای کاملاً متفاوت دارد. پس درک درست از علائم و اشارات زبان بدن در فرهنگ‌های مختلف یکی از مهم‌ترین نکات پیش از استفاده آن‌ها است.

اشاراتی که در زیر به بررسی آن‌ها می‌پردازیم، چند حرکت معمول انگشتان و معنای آن‌ها است که شامل این موارد هستند:

- **مشت بسته:** مشت بسته ممکن است نشان عصبانیت یا همبستگی باشد.
- **انگشت اشاره رو به بالا و رو به پایین:** این دو حالت معمولاً به‌عنوان موافقت و مخالفت استفاده می‌شوند.
- **علامت اوکی:** این علامت که با چسباندن انگشت اشاره و شست به شکل یک حلقه و باز نمودن سه انگشت باقی مانده است، نشانی از موافقت یا خیلی خوب خواهد بود. هرچند همین علامت در بعضی مناطق اروپا به این

معنا است که فرد مقابل هیچ ارزشی ندارد. در بعضی از مناطق آمریکای جنوبی، همین حرکت به عنوان یک حرکت بسیار زشت تلقی می‌شود.

- **علامت V:** این علامت با بالا بردن انگشت اشاره و انگشت وسط و ایجاد فاصله میان آن‌ها ایجاد می‌شود که همانند حرف V انگلیسی است. این حرکت در بعضی از کشورها نشان پیروزی یا صلح است. در بریتانیا و استرالیا اگر پشت دست به سمت بیرون بدن فرد باشد، نشانی از یک حرکت بسیار زشت است.

۵. دست‌ها و معنای آن‌ها در زبان بدن

حرکات دست نیز برای رساندن مفاهیم مختلفی در زبان بدن استفاده می‌شوند. روی هم قراردادن دست‌ها نشان از حالت تدافعی فرد دارد. روی هم قراردادن پاها نیز می‌تواند نشانی از عدم علاقه یا حس ناراحتی نسبت به فرد مقابل باشد.

سایر علائم مربوط به دست‌ها مثلاً بازکردن آن‌ها و ایجاد فاصله میان دست و بدن می‌تواند برای بزرگ‌تر نشان دادن خود و بالعکس نزدیک کردن دست‌ها به بدن برای کوچک‌تر نشان دادن و حتی اجتناب از جلب توجه باشد.

هنگامی که به دست‌ها برای درک زبان بدن توجه می‌کنید، این علائم را در نظر داشته باشید:

- **دست‌به‌سینه:** این حرکت در هنگام حالت تدافعی فرد و یا محافظت از خود ایجاد می‌شود. البته همین حرکت هنگامی که با لبخند، خم شدن به سمت عقب و سایر نشانه‌های سرخوشی ترکیب شود، نشان از اعتماد به نفس فرد دارد. هنگامی که فرد مقابل شما در چنین وضعیتی به سخنان و ایده‌های شما گوش می‌کند، نشانه واضحی از مخالفت او خواهد بود. هنگامی که دست‌ها یا پاها روی هم قرار می‌گیرد، نشان از این دارد که فرد ذهنی، احساسی و فیزیکی برای پذیرفتن هر ایده جدیدی جبهه می‌گیرد. البته این حرکت عمدی نیست و همین کمی باعث آرامش ذهن خواهد شد.
- **ایستادن و دست‌به‌کمر گرفتن:** این فرم از ایستادن حالتی از آماده‌بودن یا حالت تهاجمی فرد را نشان می‌دهد.
- **بستن دست‌ها در پشت بدن:** می‌تواند به دلیل حس نگرانی، بی‌حوصله بودن و یا حتی خشم باشد.
- **ضرب گرفتن با انگشتان و یا تکان دادن آن‌ها:** حاکی از بی‌حوصله بودن و بی‌قراری است.

- **نگه داشتن چیزی در مقابل سینه:** گذاشتن دست روی دسته صندلی یا روی میز، فاصله دادن به دست برای ایجاد یک فضای بیشتر و یا گرفتن دست‌ها در پشت بدن همه حاکی از ایجاد حس محافظت است.

۶. حرکات پا و علائم مختلف آن‌ها در زبان بدن



حرکات پا می‌توانند نشان‌دهنده استرس و اضطراب باشد. حرکاتی همچون ضرب‌گرفتن با پا، تکان دادن مچ پا، انداختن مداوم وزن بدن از یک پا به پای دیگر، همه حس اضطراب و نگرانی فرد را می‌رسانند.

روی هم قراردادن پاها، مخصوصاً زمانی که دست‌ها نیز روی یکدیگر است، نشان می‌دهد که فرد تمایلی به شنیدن سخنان طرف مقابل ندارد. البته این حالت معنای دیگری نیز دارد، اینکه فرد سپر محکمی در مقابل سایرین برای خود ایجاد کرده است و یا نیاز به محافظت از خود دارد.

جهت پا نیز می‌تواند اطلاعات مختلفی از فرد بدهد. در هنگام مکالمه به جهت پای فرد مقابل دقت کنید. اگر جهت پا به سمت بیرون باشد، احتمالاً فرد ترجیح می‌دهد مکالمه زودتر تمام شود. اگر جهت آن‌ها به سمت شما باشد، نشان می‌دهد که فرد از ادامه دادن مکالمه لذت می‌برد.

۷. نحوه نفس کشیدن در زبان بدن

نحوه نفس کشیدن افراد نیز می‌تواند به خواندن زبان بدن آن‌ها کمک کند. در حالت‌های هیجان، نگرانی و اضطراب نحوه نفس کشیدن فرد کوتاه و سریع می‌شود. در عوض هنگام آرامش، خشم یا خستگی افراد به شکل سنگین و عمیق نفس می‌کشند.

به آرامی نفس کشیدن حاکی از آرامش یا در فکر فرو رفتن است. عادی نفس کشیدن حالت خاصی ندارد اما گاهی افراد تلاش می‌کنند تا تنفس خود را ثابت و معمولی نگه دارند. این تلاش معمولاً زمانی اتفاق می‌افتد که فرد می‌خواهد احساسات خود مانند خشم یا غم را کنترل کند.

۸. طرز ایستادن و معنای آن در زبان بدن



نحوه ایستادن و به صورت کلی شکل بدن یکی از مهم‌ترین نشانه‌ها و مفاهیم زبان بدن است. در اینجا منظور از نحوه ایستادن شکل کلی بدن در هر حالتی است که هر کدام معنی متفاوتی دارد. نحوه ایستادن می‌تواند اطلاعات زیادی از شخصیت فرد به سایرین بدهد. اعتماد به نفس بالا یا فروتنی، همه از نحوه ایستادن قابل تشخیص هستند.

تا به حال شده است کسی وارد اتاق شود و شما به سرعت پی ببرید که او مسئولیت آن قسمت را بر عهده دارد؟ این حالت به خاطر زبان بدن و نحوه قدم برداشتن فرد است. دستانی باز و کف دست رو به پایین، سر افراشته و قدم‌های مطمئن

نشان‌دهنده مسئول‌بودن فرد است؛ و شما با اولین نگاه این موضوع را درک می‌کنید.

ایستادن با شانه‌ها رو به عقب یک وضعیت قدرت را در ذهن سایرین ایجاد می‌کند. در این حالت فرد فضای بیشتری اشغال می‌کند؛ و نشان از اعتمادبه‌نفس بالای او دارد. در غیر این صورت، کمی خم‌شدن روبه‌جلو و قوزکردن، نشان می‌دهد که فرد سعی می‌کند مکان کمتری اشغال کند و قدرت کمتری دارد.

تصحیح وضعیت بدن و درست ایستادن باعث ایجاد حس احترام در اطرافیان می‌شود؛ و نشان از قدرت شما دارد. اگر می‌خواهید چنین حسی را در اطرافیان ایجاد کنید، از انجام این حرکت و استفاده از این کاربرد زبان بدن غافل نشوید.

به‌عنوان مثال صاف و مستقیم نشستن نشان می‌دهد؛ که فرد در حال مشاهده اطراف خود با دقت کامل است. از سوی دیگر نشستن به حالت خمیده و قوز، علامتی از بی‌توجهی و بی‌حوصلگی است.

هنگامی که سعی دارید زبان بدن یک فرد را رمزگشایی کنید، به نحوه قرارگیری بدن او توجه کنید، حالت‌های زیر هر کدام معنای متفاوتی دارد.

- **حالت بدن باز:** در این حالت قسمت میانی بدن فرد کاملاً مشخص و عیان است. این حالت نشان‌دهنده دوستی، اعتماد و تمایل به فرد مقابل است.
- **حالت بدن بسته:** در این حالت، فرد قسمت میانی بدن خود را با قراردادن دست‌ها روی هم گذاشتن پاها روی یکدیگر و کمی خم‌شدن، پنهان می‌کند. نشستن به این شکل در زبان بدن به معنای حالت خصمانه، دشمنی و حتی اضطراب تعبیر می‌شود.
- **خم‌شدن به سمت عقب و تکیه‌دادن به دیوار یا تکیه‌گاه:** نشان از عدم‌علاقه و حتی بی‌حوصلگی است.
- **خم‌شدن به سمت جلو:** نشان از علاقه‌مندی و اشتیاق است.
- **ایستادن با دست‌های افتاده در دو طرف:** این یک حالت معمول و نشان از تمایل به گوش‌دادن یا شروع مکالمه است.
- **تکیه‌دادن سر روی یکی از دست‌ها:** نشان از تمایل به ادامه مکالمه دارد. البته اگر هر دو دست زیر چانه قرار بگیرد نشان دهنده بی‌حوصلگی است.
- **خم‌نمودن سر یا بدن به یکی از طرفین:** نشان از تمایل و علاقه دارد. این حالت حتی می‌تواند حاکی از احساسات عاشقانه نسبت به فرد مقابل باشد، در این حالت باید سایر نشانه‌های زبان بدن را در نظر گرفت.

- **تکان دادن سر به شکل اغراق آمیز:** اگر در حال گفتن چیزی به فرد مقابل هستید و او اغراق آمیز سر خود را به نشانه موافقت تکان می‌دهد، معمولاً نشانه اضطراب فرد است. ممکن است نگران باشد که شما به توانایی‌های او شک دارید یا از نظر مثبت شما نسبت به خودش اطمینان ندارد.

۹. حرکات بدن

آیا تا به حال دقت کرده‌اید که به محض تغییر زبان بدن خود، فرد مقابل عین حرکت شما را تکرار می‌کند؟ یا در حین مکالمه، فرد مقابل به همان سمتی که شما سرتان را خم کرده‌اید، سر خود را خم می‌کند؟ در واقع این یک نشانه خوب است. تکرار حرکات بدن فرد مقابل هنگامی اتفاق می‌افتد که با آن فرد احساس پیوند و نزدیکی داشته باشیم.

اگر در یک مکالمه فرد مقابل شما این‌گونه رفتار می‌کند، به این معنا است که مکالمه بسیار خوب پیش رفته است؛ و فرد پیام دوستی شما را دریافت می‌کند. این موضوع مهم را مخصوصاً در هنگام مذاکره به خاطر بسپارید، زیرا کاملاً نشان می‌دهد که فرد مقابل چه حسی نسبت به شما و معامله پیش رو دارد.

معنای حریم شخصی افراد در زبان بدن چیست؟



تا حالا این اصطلاح را شنیده‌اید که فردی می‌گوید به حریم شخصی بیشتری نیاز دارد؟ یا در هنگامی که کسی بیش از حد به شما نزدیک شده، احساس بدی به شما دست داده است؟ حال برای شما این سوال پیش می‌آید که معنای حریم شخصی

افراد در زبان بدن چیست؟ برای درک اینکه چگونه زبان بدن را بخوانیم باید با حریم‌شناسی آگاه باشیم.

اصطلاح حریم‌شناسی (Proxemics) را ادوارد هال، محقق انسان‌شناسی ابداع کرده است. این لغت به معنای فاصله‌فردی است که افراد در آن فضا احساس راحتی می‌کنند؛ و در صورتی که سایرین از آن محدوده عبور کنند، فرد حسی ناخوشایند را تجربه می‌کند.

همان‌گونه که حالت چهره و حرکت اجزای بدن می‌تواند نشانه‌های مختلفی از احساسات فرد را به سایرین منتقل کند، فضای فیزیکی بین دو فرد نیز اطلاعات مختلفی به ما می‌دهد.

ادوارد هال انواع حالت‌های فضای شخصی را به چهار مدل اصلی تقسیم می‌کند، این حالت‌ها شامل موارد زیر هستند:

۱. فاصله صمیمی: ۱۵ تا ۴۵ سانتی‌متر

این میزان از فاصله در میان افراد صمیمی مشاهده می‌شود. داشتن یک رابطه نزدیک و قوی میان آن دو نفر را نشان می‌دهد. این حالت در هنگام برخوردهای صمیمی و نزدیک مانند بغل‌کردن، زمزمه‌کردن در گوش یکدیگر و لمس دو طرف ایجاد می‌شود.

۲. فضای شخصی: ۴۵ سانتی‌متر تا ۱ و نیم متر

این فاصله و میزان فضای شخصی معمولاً در بین افراد خانواده و یا میان دوستان نزدیک وجود دارد. هر قدر که افراد در این حالت به یکدیگر نزدیک‌تر شوند، نشان‌دهنده میزان صمیمیت و نزدیکی رابطه آن‌ها با یکدیگر است.

۳. فضای اجتماعی: ۱ و نیم الی ۳ و نیم متر

این میزان از فاصله در میان افرادی دیده می‌شود که با یکدیگر آشنا هستند. البته با آشنایی که مثلاً همکار شما است و در طول هفته او را سه یا چهار بار می‌بینید ممکن است احساس راحتی بیشتری کنید و نزدیک‌تر قرار بگیرید.

در صورتی که فرد مقابل را به‌خوبی نشناسید، مثلاً راننده اداره پست که شاید او را ماهی یک بار ملاقات کنید، ترجیح می‌دهید فاصله بیشتری از او بگیرید؛ و در همان اندازه ۵/۱ الی ۵/۳ متری او قرار بگیرید.

۴. فاصله عمومی: ۳ و نیم الی ۷ و نیم متر

این میزان از فاصله معمولاً در حالتی ایجاد می‌شود که صحبت عمومی داشته باشید. صحبت در کلاس درس یا ارائه در یک جلسه کاری مثال‌هایی از صحبت‌های عمومی هستند که در آن‌ها به این میزان فاصله از سایرین نیاز داریم.

البته نباید فراموش کنیم که میزان رعایت فاصله عمومی و داشتن حس راحتی فردی در فرهنگ‌های مختلف، متفاوت است. یک مثال واضح از این تفاوت فرهنگ را در میان آمریکای لاتین و آمریکای شمالی است. افرادی که از آمریکای لاتین هستند، به راحتی نزدیک هم قرار می‌گیرند و احساس راحتی می‌کنند اما افرادی که از آمریکای شمالی هستند ترجیح می‌دهند فضای خصوصی بیشتری داشته باشند.

پنج اشتباه در خواندن زبان بدن که نباید مرتکب آن‌ها شد



انسان‌ها برای خواندن زبان بدن و حالت چهره تکامل یافته‌اند. ما انسان‌ها به محض اینکه رفتار و یا حرکت خاصی را در فردی ببینیم، به سرعت و بر اساس همان حرکت او را می‌سنجیم. این کار ما قدمتی بسیار طولانی و در واقع تاریخی دارد.

به عنوان یک نژاد ما قبل از پیدایش کلمات می توانستیم با کسانی که می خواهیم دوست شویم و از کسانی که حس خوبی به آن ها نداشتیم، دوری کنیم و آن ها را نادیده بگیریم. اما آیا می دانید چگونه زبان بدن را بخوانیم و علائم آن را متوجه شویم؟

اجداد غارنشین ما با تهدیدها و چالش های بسیار متفاوتی نسبت به جامعه مدرن ما روبه رو بودند. در جامعه مدرن، ما با انواع لایه های مختلف از پیچیدگی های اجتماعی و محدودیت های رفتاری خاصی روبه رو هستیم که بر هر رفتار شخصی و اجتماعی ما تأثیر زیادی می گذارد.

این پیچیدگی ها در محیط کاری بیشتر هم می شود؛ زیرا هر محیط کاری فرهنگ خاص خود را دارد و مجموع این موارد، انجام رفتار صحیح و درست را سخت تر می کنند. صرف نظر از فرهنگ متفاوت هر محیط کاری، اگر بتوانید اشارات زبان بدن هر فرد را درک کنید؛ برقراری ارتباط و ادامه دادن آن برای شما بسیار راحت تر خواهد بود.

به همین منظور می خواهیم در اینجا ۵ اشتباه بسیار بزرگ را که معمولاً در محیط کار اتفاق می افتد، بررسی کنیم تا بتوانید از آن ها دوری کنید.

۱. در نظر نگرفتن محیط و محتوای اتفاق

این صحنه را در نظر بگیرید و فکر کنید که در این شرایط چگونه زبان بدن را بخوانیم: وارد محیط کار می شوید، همکار خود را می بینید که در میز کناری شما مشغول به کار است. او سرش را خم کرده است، دستان خود را روی بازوها محکم قرار داده است و آرام می لرزد. خواندن زبان بدن او به شما چه چیزی می گوید؟

حالا صحنه متفاوتی را در نظر بگیرید. همین همکار شما با همین حالت نشستن را در یک اتوبوس می بینید. عصر یک روز بسیار سرد است که برف به آرامی می بارد. باد سردی شروع به وزیدن کرده است و هوا تاریک تر و سردتر می شود.

با اینکه در هر دو صحنه همکار خود را در یک وضعیت کاملاً یکسان دیده اید، اما شرایط محیطی برداشت شما را از صحنه های مختلف تغییر داده است. در صحنه اول می فهمید همکار شما فشار و استرس بیش از حدی را تحمل می کند؛ اما در صحنه بعدی با خود فکر می کنید که این خانم احساس سرما می کند. توجه کنید که شرایط محیط چقدر بر نحوه تفکر و برداشت شما از زبان بدن تأثیر می گذارد.

معنای ارتباط غیرگفتاری با توجه به هر محیط تغییر می‌کند. بدون در نظر گرفتن شرایط هر فرد، نمی‌توانیم برداشت صحیح و کاملی از رفتار او داشته باشیم.

۲. تلاش برای درک رفتار یک فرد تنها بر اساس یک حرکت خاص

برداشت صحیح از رفتارهای فردی اطرافیان تنها با خواندن زبان بدن و درک علائم زبان بدن آن‌ها که شامل انواع حرکات و حالت‌های چهره است، قابل درک خواهد بود. یک حرکت خاص می‌تواند چندین معنای کاملاً متفاوت و یا حتی هیچ معنای ویژه‌ای نداشته باشد، اما هنگامی که همان حرکت را در کنار سایر علائم و حرکات قرار دهیم، معنای واضح و دقیقی خواهند داشت.

برای مثال یک فرد به دلایل گوناگونی دست‌به‌سینه می‌نشیند؛ اما هنگامی که این حرکت دست‌ها با ابروهای درهم، تکان‌های سر و پا‌های قفل شده روی یکدیگر ترکیب می‌شود، به‌وضوح نشان از مخالفت یا عدم رضایت فرد نسبت به آنچه شما در همان لحظه گفته‌اید، دارد.

۳. تمرکز بیش از حد به آنچه گفته شده

اگر تنها به کلمات افراد توجه کنید، معنای صحبت‌های آن‌ها را هیچ‌گاه درک نخواهید کرد.

در این زمینه یکی از مدیران می‌گفت که می‌خواهد با توانمندسازی کارمندان خود، مسئولیت‌های بیشتری به آن‌ها واگذار کند. هرچند او بسیار آرام و مسلط به‌نظر می‌رسید، اما در هنگام گفتن این جملات صدایش به طرز نامحسوسی می‌لرزید. همین لرزش صدا نشان می‌داد که قلباً با حرفی که می‌زند موافق نیست. در اینجا با توجه به اشارات زبان بدن به هدف واقعی او پی می‌بریم.

۴. نشااختن محدودیت‌های رفتاری افراد

باید رفتار عادی و روزمره فرد را بشناسید تا بتوانید رفتارهای ناخوشایند آن‌ها را درک کنید تا در خواندن زبان بدن موفق شوید.

به این مثال توجه کنید تا معنای جمله بالا را بهتر درک کنید.

سال‌ها پیش به یک مدیرعامل مجموعه‌ای اقتصادی، تیت‌رهای جلسه‌ای را که قرار بود برای کارمندان‌ش برگذار کنم، توضیح می‌دادم و جلسه اصلاً خوب پیش نمی‌رفت. جلسه حدود یک ساعت طول کشید، او در طی این مدت پشت میز نشست و دستانش را محکم در مقابل سینه‌اش قفل کرده بود. در تمام مدت که صحبت می‌کردم حتی یک بار لب‌خند نزد، به معنای موافقت یا مخالفت سر خود را تکان نداد و در آخر صحبت‌ها بدون هیچ ارتباط چشمی تشکر کرده و از اتاق خارج شد.

از حرکات و اشارات زبان بدن او به این نتیجه رسیدم که از موارد گفته شده راضی نبود و بی‌شک جلسه فردا برگذار نمی‌شود؛ اما هنگامی که از اتاق خارج شدم، دستیار مدیرعامل به سمتم آمده و گفت که رئیس از حرف‌ها و جلسه‌ای که داشتیم بسیار راضی و خشنود بود.

من که از صحبت‌های دستیار شوکه شده بودم به او گفتم که از رفتار او در طی جلسه چیز دیگری برداشت کردم. او که انگار نسبت به این موضوع آشنایی کامل داشت به من جواب داد: «اگر او از سخنان شما و جلسه راضی نبود تا آخر صحبت‌های شما در اتاق نمی‌ماند و جلسه را در همان لحظه ترک می‌کرد».

تنها برداشت من از رفتارهای آن مدیرعامل، ناخشنودی و عدم رضایت بود زیرا با رفتار همیشگی او آشنا نبودم. پس از آن به این نتیجه رسیدم که این حالت عدم‌خشنودی، رفتار روزمره این شخص است.

۵. سنجیدن رفتار و علائم زبان بدن بر اساس تعصب فرهنگی

هنگامی که از فرهنگ سخن می‌گوییم، منظور ما مجموعه ارزش‌های رفتاری است که تعداد زیادی از افراد به آن‌ها باور دارند. هرچند بعضی از ارزش‌های فرهنگی صریحاً آموزش داده می‌شوند، اما اغلب آن‌ها به صورت ناخودآگاه و در سنین پایین به وسیله محیط به افراد آموزش داده می‌شوند. این ارزش‌ها بر نحوه تفکر، نحوه رفتار و از همه مهم‌تر بر معیارهای سنجش سایرین از نگاه فرد حاضر در آن اجتماع تأثیر می‌گذارد.

فرهنگ‌ها باعث می‌شوند رفتارهای خاصی اشتباه و ناخوشایند و رفتارهای دیگری درست و خوشایند به نظر برسند. این مسئله بر نحوه سلام‌کردن و دست‌دادن یا حتی حریم شخصی فرد و لمس‌کردن سایرین در حین صحبت تأثیر می‌گذارد.

رفتاری که در یک فرهنگ مؤدبانه و درست تلقی می‌شود، ممکن است در فرهنگی دیگر نادرست و حتی توهین‌آمیز باشد.

برای مثال در آمریکای شمالی، حرکت دست برای سلام و یا خداحافظی کردن این‌گونه است؛ کف دست رو به بیرون، انگشت‌ها کشیده و با فاصله از یکدیگر و نحوه تکان دادن دست از یک سمت به سمت دیگر است. همین علامت در اروپا و آمریکای لاتین به معنای مخالفت و «نه» است.

در پرو معنای «به این سمت بیا» می‌دهد و اما در یونان یک حرکت به‌شدت توهین‌آمیز است، هر قدر کف دست به سمت صورت مخاطب نزدیک‌تر شود معنای تهدیدآمیزتری به خود می‌گیرد. پس باید توجه کنیم که علائم زبان بدن را با توجه به فرهنگ و محیط معنا کنیم و همه اشارات در همه مناطق به یک معنا نیستند.

اصول و فنون مذاکره

در این بخش، چند توصیه برای مذاکره موفق را با هم مرور می‌کنیم. قبل از شروع به مرور این توصیه‌ها، لازم است دوباره تأکید کنیم که در مذاکره، نمی‌توان قوانین مطلق تعریف کرد.

آنچه به عنوان «قانون مذاکره» یا «توصیه در مذاکره» یا هر عنوان مشابه دیگر مطرح می‌شود، صرفاً از جنس قوانین مرتبه دو است. یعنی پیشنهاددهندگان این قوانین، بر این باورند که در مجموع، منافع رعایت آن‌ها بیشتر از ضررها و هزینه‌ی احتمالی‌شان است.

بنابراین ممکن است شما با توجه به تجربیات‌تان و شناختی که از خود دارید، بعضی از این توصیه‌ها را به عنوان قوانین مرتبه دوم خودتان انتخاب کنید و برخی دیگر را به‌کلی کنار بگذارید.

حتی اگر مطمئن هستید که **برنامه‌ریزی** به درد شما نمی‌خورد، باز هم برنامه‌ریزی کنید.

خیلی از مردم، مخالف برنامه‌ریزی برای مذاکره هستند.

آن‌ها می‌گویند: «پیش مادر، پدر، مدیر یا معلم و حرف می‌زنم. همان موقع می‌بینم شرایط چگونه است و بر همان اساس، حرف‌هایم را تنظیم می‌کنم.»

چنین افرادی معمولاً ده‌ها مثال هم دارند که «برنامه‌ریزی کرده‌اند و به تکتک جملات و حرف‌هایشان فکر کرده‌اند. اما در همان ابتدای گفتگو، طرف مقابل حرفی زده که همه محاسبات آن‌ها را به هم ریخته است.»

واقعیت این است که مستقل از اینکه شما چطور برنامه‌ریزی کنید، احتمال زیاد در روند گفتگو و مذاکره، بحث‌هایی پیش می‌آید که به آنها فکر نکرده‌اید. اما این اتفاق، از ارزش برنامه‌ریزی کم نمی‌کند.

برنامه‌ریزی قرار است مانند یک «نرمش اولیه»، ذهن شما را برای بازی اصلی مذاکره آماده کند. ضمن اینکه بعضی از حرف‌ها و جمله‌ها را در ذهن شما شکل دهد تا اگر لازم شد از آن‌ها استفاده کنید.

این نرمش اولیه ممکن است نتواند نقش یک نقشه‌ی راه کامل را ایفا کند و شما هم نباید چنین انتظاری از آن داشته باشید.

نکته‌ی دیگری هم در این زمینه وجود دارد. برنامه ریزی برای مذاکره به حفظ کردن تعدادی جمله و بیان کردن آن‌ها در بخش‌های مختلف مذاکره محدود نیست. برنامه ریزی برای مذاکره، بیشتر از جنس تعیین چارچوب است.

تعیین چارچوب‌ها، دست شما را در بازی مذاکره نمی‌بندد و هم‌چنان فضای کافی در اختیارتان می‌گذارد تا خلاقیت و ابتکار خود را در مذاکره به کار بگیرید.

برای ارتباطات و مذاکره‌های خود «خط قرمز» داشته باشید.

خط قرمز، حداقل خواسته‌های ما یا حداکثر امتیازاتی است که حاضریم به طرف مقابل بدهیم.

کسانی که برای خرید به فروشگاه‌ها می‌روند به تدریج آموخته‌اند که مبلغ نهایی خرید آن‌ها، غالباً بیشتر از بودجه‌ای است که در ابتدا در نظر می‌گیرند.

فرض کنید تصمیم می‌گیرید یک کیف برای استفاده در محیط کار بخرید. با خودتان قرار می‌گذارید که حداکثر یک میلیون تومان برای چنین کیفی هزینه کنید.

نخستین کیفی که در همان ابتدای ورود به فروشگاه انتخاب می‌کنید، احتمالاً همین حدود، قیمت دارد. از اینجا مذاکره فروش آغاز می‌شود.

فروشنده توصیه می‌کند: «انتخاب با شماست. اما اگر من بودم صدهزار تومان دیگر هزینه می‌کردم و فلان کیف را می‌خریدم که ضربه‌گیر لپ‌تاپ هم دارد.»

ماجرای ادامه پیدا می‌کند:

- حالا که کیف شما ضربه‌گیر لپ‌تاپ هم دارد و مدت بیشتری از آن استفاده خواهید کرد، منطقی است از همان جنس و رنگ، یک کیف پول هم بگیرید.
- واکس چرم هم لازم دارید.
- اگر خرید خود را به سه میلیون تومان برسانید، پانصد هزار تومان کارت هدیه هم دریافت می‌کنید.

در نهایت می‌بینید که با بیش از دو برابر هزینه‌ای که از ابتدا مد نظر داشتید، از فروشگاه خارج می‌شوید.

این اتفاق به شکل‌های مختلف در زندگی تکرار می‌شود.

حتی فرزندان این بازی را با پدر و مادر خود انجام می‌دهند. کافی است بخواهند به خانه یکی از دوستان خود مهمانی بروند. یا اینکه پدر و مادر را وادار کنند که برای آنها هدیه تولد یا چیزی شبیه این بخرند. همه چیز از یک خواسته اولیه شروع می‌شود و پله پله افزایش پیدا می‌کند.

به همین علت، به عنوان یکی از قوانین مهم مذاکره، می‌گویند که قبل از شروع، **خطوط قرمز** خود را بدانید:

«برای من ایده‌آل است که یک کیف یک میلیون تومانی بخرم. البته حاضرم تا صد هزار تومان هم از این قیمت بیشتر هزینه کنم. به شرط آن‌که واقعاً کالای ارزشمندی ببینم. اما تحت هر شرایطی حاضر نیستم کیفی را با قیمت «یک میلیون و یکصد هزار تومان و یک ریال» بخرم.

بسیاری از نارضایتی‌های ما در گفتگوها و ارتباطات روزمره و مذاکره‌ها، مربوط به مواردی است که خط قرمزی تعریف نکرده‌ایم.

«در مذاکره و تصمیم‌گیری همواره به مسیر پیش رو نگاه کنید»

برای همه‌ی ما پیش می‌آید که تصمیم‌های نادرست شخصی را، صرفاً به خاطر انرژی زیادی که صرف‌شان کرده‌ایم، ادامه می‌دهیم:

مثلاً وقتی با یک فرد یا شرکت، پنج جلسه‌ی مذاکره داشته‌ایم، احساس می‌کنیم که: «ترک مذاکره منطقی نیست و بهتر است جلسه‌ی ششم را هم – به رغم تمام مشکلات و اختلاف‌نظرها – برگزار کنیم».

یا این‌که یک رابطه‌ی تلخ و غیرسازنده را صرفاً به این علت ادامه می‌دهیم که: «تلخی‌ها و سختی‌های بسیاری را تا این نقطه‌اش تحمل کرده‌ایم و حیف است که همه‌ی آن تلاش‌ها نابود شود»



ما سختی‌های گذشته، هزینه‌های گذشته، زمانی را که در گذشته صرف شده و چالش‌هایی را که مدیریت کرده‌ایم، راحت‌تر می‌بینیم. اما کمتر به این فکر می‌کنیم که با ادامه دادن «یک تصمیم، یک رابطه و یا یک مذاکره»، چقدر باید سختی‌های بیشتر و چالش‌های بیشتر را تحمل کنیم.

حالا با خود فکر کنید:

شما به دوست‌تان ده بار پیامک داده‌اید و او جواب‌تان را نداده است. آیا به این فکر می‌کنید که نباید بیش از این برای زنده کردن یک رابطه‌ی یک طرفه تلاش کرد؟ یا اینکه می‌گویید: «حالا که من ده بار این تلاش را کرده‌ام بهتر است چند بار دیگر هم تلاش کنم؟»

هیچوقت یک گزینه را به تنهایی پیش روی طرف مقابل قرار ندهید.

«هیچکس دوست ندارد یک گزینه را از میان تنها گزینه‌ی ارائه شده انتخاب کند!»

هنگامی که به عنوان کارمند، روبروی مدیر خود می‌ایستید؛ زمانی که به عنوان مدیر با کارمندان خود صحبت می‌کنید؛ و نیز وقتی که در جایگاه پدر و مادر با فرزندان خود صحبت می‌کنید؛ تعدد گزینه‌ها می‌تواند مفید و اثربخش باشد و احساس خوبی را برای طرف مقابل ایجاد کند.

فرض کنید پدر و مادر می‌خواهند به خاطر موفقیت فرزند خود، به او جایزه‌ای بدهند. از طرفی ترجیح می‌دهند انتخاب جایزه را به صورت مطلق به او واگذار نکنند؛ چون نگران هستند که فرزندشان جایزه‌ای بخواهد که با بودجه یا سلیقه‌ی آنها مطابقت نداشته باشد.

حداقل کاری که می‌توانند انجام دهند این است که سه یا چهار مورد جایزه را برای فرزند خود مطرح کرده و از او بخواهند چیزی را که بیشتر به سلیقه‌اش نزدیک است انتخاب کند.

به شکل مشابه، اگر کارمند یک سازمان هستید و می‌خواهید برای خریدهای شخصی، مرخصی بگیرید، در صورت امکان دو یا سه روز را به مدیر خود پیشنهاد دهید و از او بپرسید که مرخصی گرفتن در کدام روز، لطمه‌ی کمتری به کار می‌زند؟ (حتی اگر می‌دانید که این روزها، هیچ تفاوتی با هم ندارند). وقتی مدیر خود را در تصمیم‌گیری شریک می‌کنید، احتمال این‌که موافقت او را ساده‌تر و با هزینه‌ی کمتر جلب کنید، افزایش پیدا می‌کند.

این نکته مهم را در صنایع بزرگ جهان هم می‌توان مشاهده کرد. حتی برترین خودروسازان دنیا هم، مدل‌های خودروی مشابهی را با تغییرات بسیار جزیی عرضه می‌کنند تا خریدار، احساس کند که حق انتخاب دارد و قدرت تصمیم‌گیری از او سلب نشده است.

«در متقاعد کردن دیگران، شتاب‌زده رفتار نکنید»

متقاعدسازی به این معناست که یک نفر می‌خواهد نظر فرد دیگری را تغییر داده و به نظر خود، نزدیک‌تر کند. این کار، به هیچ‌وجه ساده نیست. چون انسان‌ها دیدگاه‌های خود را بخشی از هویت خود می‌بینند و حاضر نیستند به سادگی آن‌ها را تغییر دهند.

حالا تصور کنید که بخواهید سرعت این فرایند را هم افزایش دهید. می‌توان انتظار داشت که مقاومت طرف مقابل، افزایش پیدا کند.

راجر داوسون در این زمینه تعبیر جالبی دارد: «مقاومت مردم در برابر متقاعدسازی، شبیه مقاومت هوا در برابر حرکت است. اگر آرام حرکت کنید آن را چندان حس نمی‌کنید. اما اگر با شتاب حرکت کنید، این مقاومت کاملاً می‌تواند مانع‌تان شود»

اگر می‌خواهیم پدر خانواده را به جابجایی محل خانه قانع کنیم، اگر می‌خواهیم فرزند یا همسر خود را به ثبت نام در یک کلاس آموزشی متقاعد کنیم، اگر می‌خواهیم اعضای خانواده، زمان کمتری را در شبکه‌های اجتماعی بگذرانند، بهتر است در مسیر متقاعدسازی شتاب نگیریم.

فرض کنیم پدر خانواده امشب سر میز شام می‌گوید: «من هم مثل شما دارم به به این باور می‌رسم که این محله را دوست ندارم». قرار نیست بلافاصله همه بگویند: «خوب است که بالاخره این را فهمیدید. پس، فردا صبح می‌رویم و دنبال خانه‌ی

جدید می‌گردیم!».

اگر تا این حد شتابزده رفتار شود، احتمالاً جمله‌ی بعدی پدر خانواده این خواهد بود: «حالا من یک چیزی گفتم! منظورم این نبود که شما صبح دور خیابانها راه بیفتید!».

شبیه همین ماجرا در استفاده‌ی افراطی از شبکه‌های اجتماعی هم وجود دارد. فرض کنید یکی از اعضای معتاد خانواده (معتاد به شبکه‌های اجتماعی)، پس از مدتی گشت‌وگذار در اینستاگرام می‌گوید: «واقعاً چرخیدن در اینستاگرام، اتلاف وقت است.»

شما نمی‌توانید بلافاصله، بحث را ادامه بدهید و بگویید: «خوب شد خودت بالاخره فهمیدی. ما که مدت‌هاست این را می‌گوییم و تو نمی‌فهمی. این گوشی لعنتی را بنده از آن گوشه و برای خودت وقت بگذار.»

پاسخی تا این حد مستقیم و شتابزده، ممکن است باعث شود که طرف مقابل، حرفش را پس بگیرد و یک گام به عقب بردارد.

با توجه به چنین تجربیاتی است که بسیاری از مذاکره‌کنندگان، این را به عنوان یک قانون پذیرفته‌اند که «در متقاعدسازی، نباید شتاب کرد.»

گاهی اوقات، با سکوت راحت‌تر می‌توان امتیاز گرفت تا با حرف زدن

بسیاری از ما، وقتی از امتیاز و امتیازدهی در مذاکره حرف می‌زنیم، یک پیش‌فرض کلیدی را در ذهن داریم: برای امتیاز گرفتن، باید حرف بزنیم. فقط با حرف زدن است که می‌شود امتیاز گرفت.

این در حالی است که سکوت هم می‌تواند ابزاری برای امتیاز گرفتن باشد.

همگی این ضرب‌المثل را شنیده‌ایم که «سکوت علامت رضاست». اما این ضرب‌المثل، همیشه درست نیست. موارد بسیاری وجود دارد که شما می‌توانید نارضایتی خود و انتظار امتیازات بیشتر را با سکوت نشان دهید.

فرض کنید که برای خریدن یک مانتو به فروشگاه رفته‌اید و وقتی قیمت را می‌پرسید، فروشنده قیمت بالایی را اعلام می‌کند. روش متعارف، چانه‌زنی است و تلاش برای گرفتن تخفیف بیشتر. این روش بسته به مهارت خریدار و تجربه‌ی فروشنده، گاهی موفق و گاهی ناموفق خواهد بود.

حالا به شکل دیگری مسئله را تصور کنید. وقتی که شما به عنوان مشتری پس از شنیدن قیمت مانتو، سکوت می‌کنید.

سکوت شما در برابر فروشنده احتمالاً باعث می‌شود که او بگوید: «البته. اگر بپوشید و خوشتان بیاید، تخفیف هم می‌دهیم» یا اینکه: «البته مانتوهای با قیمت مناسب‌تر هم داریم...» که حالا همین که او به صورت ضمنی گران بودن این مانتوها را پذیرفته است، راحت‌تر می‌توان چانه‌زنی را ادامه داد.

کاربرد سکوت به مذاکرات‌های خرید و فروش روزمره محدود نیست. سکوت می‌تواند در بزرگ‌ترین مذاکرات‌های تجاری میان کسب و کارها نیز کارآمد باشد.

تحمل فضای سکوت برای بیشتر انسان‌ها سخت و دشوار است و معمولاً ترجیح می‌دهند زودتر صحبت کنند تا سنگینی سکوت شکسته شود. حتی اگر این صحبت کردن به قیمت دادن امتیاز و تخفیف و کمی عقب‌نشینی باشد.

وقتی مذاکره‌کننده،

به جای تمرکز روی آینده‌ی مذاکره و چالش‌های آن،

صرفاً روی هزینه‌هایی که تا آن لحظه انجام داده فکر کند،

ممکن است حاضر شود

حتی به قیمت عبور از خطوط قرمز خود،

در یک مذاکره‌ی زیان‌بار باقی بماند.

بیشتر از این‌که حرف بزنید، سوال بپرسید

بسیاری از ما، یک تمایل مهارنشده‌ی به حرف زدن داریم. خصوصاً این‌که فکر می‌کنیم با حرف زدن، می‌توانیم جریان مذاکره را کنترل کنیم: می‌توانیم خواسته‌هایمان را بگوییم؛ استدلال‌هایمان را مطرح کنیم؛ گله‌ها و شکایت‌های خود را بیان کنیم؛ امتیاز بخواهیم؛ و به هر شیوه، سهم بیشتری از مذاکره را به خود اختصاص دهیم.

واقعیت این است که بسیاری از ما، آن‌قدر که برای «خوب حرف زدن» وقت می‌گذاریم، توان و انرژی خود را به «خوب گوش دادن» اختصاص نمی‌دهیم.

البته این نکته را هم نباید فراموش کنیم که «گوش دادن» واقعاً سخت است: کسی که می‌خواهد شنونده‌ی خوبی باشد، باید ذهن خود را متمرکز کند؛ از

قضاوت‌های زودهنگام فاصله بگیرد؛ گفتگوهای درونی و افکار اتوماتیک منفی ذهن خود را مهار کند؛ و کارهای دشوار دیگری را انجام دهد تا در نهایت بتواند بگوید: «من نقش **شنونده** را به خوبی ایفا کردم.»

اما در میانه‌ی گوش دادن و حرف زدن، گزینه‌ی میانه‌ای هم وجود دارد: «فرصت‌های کوتاه حرف زدن را به سوال پرسیدن اختصاص دهیم.»

این کار چند مزیت دارد:

- با سوال پرسیدن، می‌توانید مسیر مذاکره را به سمتی که مد نظر خودتان است هدایت کنید.
- با سوال پرسیدن، طرف مقابل را وادار به طرح صحبت‌هایی می‌کنید که برایتان مهم است (پس شنیدن هم راحت‌تر خواهد بود)
- با سوال پرسیدن، خود را وادار می‌کنید که روی مذاکره و روند گفتگو، متمرکز باقی بمانید و حواس‌تان به حاشیه‌ها پرت نمی‌شود.
- با **سوال پرسیدن**، **احساس بهتری** را به طرف مقابل القا می‌کنید و او احساس می‌کند که شما سهم زیادی از گفتگو و مذاکره نخواسته‌اید.

علاوه بر این‌ها، سوال پرسیدن می‌تواند یکی از ابزارهای متقاعدسازی باشد. کوین هوگان در این زمینه، توضیح جالبی دارد: «انسان‌ها صحبت‌های شما را به سادگی باور نمی‌کنند. آن‌ها فقط حرفی را که خودشان گفته باشند قبول دارند. و تنها راهی که می‌توانید طرف مقابل را وادار کنید که حرف مورد نظر شما را بگوید، سوال پرسیدن است»

پل طلایی

از جمله قوانین توصیه شده در مذاکره این است که اگر کسی در مذاکره به شما دروغ گفت و شما متوجه شدید که او دروغ می‌گوید، بکوشید تا حد امکان این مسئله را مطرح نکنید.

به عبارتی، ما باید تلاش کنیم آبروی طرف مقابل در مذاکره حفظ شود. این توصیه، صرفاً جنبه‌ی اخلاقی ندارد؛ بلکه یک تاکتیک هم محسوب می‌شود.

ما در مذاکره،

نه به دنبال ضایع کردن طرف مقابل هستیم،

و نه به دنبال تربیت کردن و آموزش دادن به او.

ما صرفاً می‌خواهیم به نتیجه‌ی مد نظر خودمان برسیم؛

و با هدفی که از پیش تعیین کرده‌ایم،

گفتگو و مذاکره را به پایان برسانیم.

اگر مذاکره‌کننده‌ی طرف مقابل، احساس کند که دیگر پیش ما آبرویی ندارد یا دروغش لو رفته است، ممکن است رفتارهای تهاجمی نشان دهد یا این‌که اساساً مذاکره را ترک کند.

به همین علت در میان مذاکره‌کنندگان، اصطلاحی با عنوان **پل طلایی** رواج دارد. ظاهراً این اصطلاح، در فرهنگ چینی ریشه دارد و به این نکته اشاره دارد که:

«اگر دشمن به شما حمله کرد و از پلی بر روی رودخانه‌ای گذشت، پل پشت سرش را خراب نکنید؛ چون وقتی دشمن بداند دیگر راه برگشتی ندارد، انرژی و تلاش او برای شکست دادن شما مضاعف خواهد شد. در عوض بروید و پل پشت سرش را از طلا بسازید تا اگر خواست عقب‌نشینی کند، احساس کند که روی این پل طلایی، حتی عقب‌نشینی هم افتخار است.»

بنابراین، در بسیاری از مذاکرها، به نفع ماست که به طرف مقابل کمک کنیم خطاها و دروغ‌هایش را به شیوه‌ی آبرومندانه‌ای بپوشاند و عقب‌نشینی کند. مطرح کردن صریح دروغ دیگران، تنها در شرایطی معنا پیدا می‌کند که تصمیم گرفته باشیم دیگر تحت هیچ شرایطی به دوستی و همکاری با آنان ادامه ندهیم.

کاربردهای این توصیه، به مثال‌های سیاسی و تجاری محدود نیست. بلکه در روابط خانوادگی هم می‌توان از این قاعده استفاده کرد:

فرض کنید مادری از فرزندش می‌پرسد که تو سیگار می‌کشی؟ فرزند هم می‌گوید نه؛ اصلاً!

مادر ممکن است یک لحظه اشتباه کند و بخواهد ثابت کند که من گِیج نیستم! من زرنگم و واقعیت را می‌فهمم. با بیان واقعیت، اولین اتفاقی که می‌افتد این است که قُبَح این ماجرا در خانواده می‌ریزد و رودربایستی‌ها از بین می‌رود.

در حالی که تا وقتی قُبَح این قضیه ریخته نشده، فرزندشان حداقل در ساعتی که در خانه است، به احترام آنان سیگار نمی‌کشد.

خانواده حتی اگر تک‌سیگاری را در خانه مشاهده کردند، می‌توانند پل طلایی بسازند: «آن مهمانی که سیگاری بود چرا ته سیگارش را اینجا انداخته.»

فرزند خانواده در این شرایط، می‌بیند که هنوز حرمتی وجود دارد و می‌کوشد آن را حفظ کند.

اگر شما به من دروغ بگویید و من این دروغ را به روی شما بیاورم، شما مسلماً به من نمی‌گویید: «من نمی‌دانستم تو متوجه می‌شوی من دروغ می‌گویم! پس از این به بعد دیگر به تو دروغ نمی‌گویم!»

بلکه اتفاقی که می‌افتد این است که شما در دل خود می‌گویید: «باید به این آدم دروغ‌های پیچیده‌تری گفت!»

به همین علت، معمولاً می‌گویند: «وقتی صریحاً به طرف مقابل می‌گویید که دروغ می‌گویند، او به یک فرد راستگو تبدیل نمی‌شود، بلکه به یک دروغ‌گوی پیچیده‌تر تبدیل خواهد شد.»

مثال زیر هم می‌تواند استفاده از تکنیک پل طلایی را در مذاکره تجاری نشان دهد:

می‌دانیم که فروشندگی ماشین‌آلات، خط تولید مشابهی را به رقیب ما با قیمت مشخصی فروخته است. اما این فروشنده، در حال حاضر، قیمت بالاتری را به ما اعلام کرده است.

در جلسه از فروشنده می‌پرسیم: «شما به شرکت ... هم همین قیمت را پیشنهاد دادید؟» و فروشنده با جدیت، تأکید می‌کند که: «بله. دقیقاً همین قیمت را پیشنهاد دادیم.»

در این جا اگر اصرار کنیم که فروشنده دروغ می‌گوید، در نهایت ممکن است با این پاسخ روبرو شویم که: «ما اختیار داریم که هر محصول را به هر مشتری، بر اساس قیمتی که خودمان صلاح می‌دانیم ارائه کنیم. حتی می‌توانیم محصولمان را به شما نفروشیم.»

اما می‌توان غیرمستقیم به این نکته اشاره کرد و پل طلایی هم برای طرف مقابل ساخت: «پس حدس ما درست بوده است. کسی از شرکت رقیب، به ما پیغام داده بود که ما خط تولید را ارزان‌تر خریده‌ایم و به شما قیمت‌های منصفانه‌ای پیشنهاد نشده. قاعدتاً آن‌ها می‌خواسته‌اند ما را از همکاری با شما منصرف کنند.»

با این جمله‌بندی، طرف مقابل متوجه می‌شود که شما به کانال‌هایی برای کسب اطلاع از قیمت، دسترسی دارید. قاعدتاً در این مرحله، او هم‌چنان بر ادعای خود (این‌که به شما گران‌تر پیشنهاد نداده) باقی خواهد ماند.

اما احتمالاً هنگام درخواست تخفیف، گشاده‌دستانه عمل خواهد کرد. چون تلویحاً این پیام را هم دریافت کرده که اگر قیمتی بالاتر از قیمت ارائه شده به شرکت رقیب، پیشنهاد کند، این خطر وجود دارد که شما از همکاری منصرف شوید.

در مذاکره گروهی، فشار روانی کمتری به شما وارد می‌شود

آیا تا به حال برای خرید یا اجاره‌ی خانه به یک بنگاه معاملات املاک رفته‌اید؟ مهم نیست چقدر پول داشته باشید، معمولاً کسانی که در این بنگاه‌ها فعال هستند، مذاکره‌کنندگان هوشمندی هستند و می‌توانند به سادگی شما را شرمندہ کنند.

آن‌ها از شما می‌پرسند که «چقدر بودجه دارید» و مستقل از اینکه شما چه عددی را اعلام کنید، سری به نشانه تأسف تکان می‌دهند تا متوجه شوید که پول‌تان کم است.

کافی است چند نفر از همکاران هم در بنگاه باشند تا به صورت همزمان، با تکان دادن سر و ابراز تأسف، شما را به نقطه‌ای برسانند که با خود فکر کنید: «باید به هر روشی که شده، پول بیشتری قرض کنم.»

حالا فرض کنید شما به جای این‌که تنهایی به بنگاه بروید، دو نفر از دوستان‌تان را هم با خود ببرید. دوستانی که نه قصد مشارکت در خرید را دارند و نه قرار است از نظر مالی شما را حمایت کنند.

آیا حس نمی‌کنید که حضور سه نفری، تحمل فشار روانی تحمیل‌شده را ساده‌تر خواهد کرد؟

بسیاری از مذاکره‌کنندگان این را به یک قاعده برای خود تبدیل کرده‌اند که هرگاه انتظار می‌رود تحت فشار روانی زیادی قرار گیرند، به صورت گروهی به جلسه‌ی مذاکره می‌روند.

انتظار طرف مقابل را بالا نبرید

رضایت طرف مقابل شما به دو عامل بستگی دارد:

انتظارش از کار شما چقدر بوده؛

و کیفیت کار تحویلی شما چه بوده است.

برای یک کار، با کیفیت ثابت و مشخص،

هر چه انتظار طرف مقابل را بالاتر ببرید،

رضایت نهایی او کاهش خواهد یافت.

فرض کنید یک معلم، تمرینی را به دانشجویش داده و انتظار دارد که تا تاریخ مشخصی، یک گزارش کامل از آن تمرین یا پروژه، ارائه شود. مهلت مقرر به پایان رسیده است و دانشجو هنوز کار خود را به پایان نرسانده است.

یکی از کارهایی که ما برای جبران تأخیر (یا عمل نکردن به انواع تعهدات خود) انجام می‌دهیم، این است که وعده‌های عجیب و فراتر از واقعیت به طرف مقابل می‌دهیم.

مثلاً دانشجو می‌گوید: «بخشید که دیر شد. اما یک گزارش عالی نوشته‌ام که مطمئن هستم وقتی آن را ببینید، تاخیر من را می‌بخشید.»

ممکن است دانشجو بتواند با این وعده‌ها، در کوتاه مدت استاد خود را آرام کرده و از اعتراض او فرار کند، اما در نهایت، افزایش انتظار طرف مقابل به معنای کاهش رضایت او خواهد بود.

دانشجویی که پروژه دانشجویی خودش را انجام نداده، می‌تواند از جمله‌بندی بهتری استفاده کند: «من تمام تلاشم را کرده‌ام. اما هنوز گزارشی ندارم حداقل خودم را

راضی کند. شاید نتوانم استانداردهای مورد نظر شما را رعایت کنم، اما دوست دارم گزارشی تنظیم کنم که حداقل استانداردهای خودم را داشته باشد».

با این نوع پیام، هم به طرف مقابل می‌گوییم که انجام کار برای ما مهم است و هم انتظارات او را پایین‌تر می‌آوریم. او احساس می‌کند که مشکلات مختلفی در گزارش ما موجود است و وقتی گزارش را با ایراد کم یا بدون ایراد بگیرد، احساس رضایت خوبی خواهد داشت.

انتقام گرفتن را تا حد امکان به تأخیر بیندازید

یک ضرب‌المثل قدیمی وجود دارد که می‌گوید: «کسی که می‌خواهد از دیگری انتقام بگیرد، بهتر است دو گور حفر کند»

این ضرب‌المثل به این نکته اشاره دارد که بسیاری از رفتارهای انتقام‌جویانه، انتقام‌گیرنده را هم قربانی می‌کند.

اما با همه‌ی این‌ها، ممکن است در ارتباط و مذاکره، به نقطه‌ای برسید که احساس کنید می‌خواهید از طرف مقابل، انتقام بگیرید و او را تنبیه کنید.

قانونی که در این‌جا مطرح می‌شود، همان قاعده‌ای است که در مدیریت خشم نیز مورد اشاره قرار می‌گیرد: اقدام خود را به تأخیر بیندازید.

انتقام دیر هنگام مزیت‌های فراوانی دارد. اولاً ممکن است با گذر زمان، اطلاعات‌مان کامل‌تر شود و درک بهتری از رفتار طرف مقابل پیدا کنیم. معمولاً درک بهتر طرف مقابل باعث می‌شود که از رفتارهای تند، پاسخ‌های خشن و انتقام‌های سخت، صرف‌نظر کنیم.

اما به فرض هم که چنین نشود و بر انتقام گرفتن مصمم بمانیم، گذر زمان، احساسات منفی ما را کمرنگ می‌کند و تسلط بیشتری بر رفتار و گفتارمان خواهیم داشت.

شاید این ضرب‌المثل معروف را – که گوینده‌ی اصلی‌اش مشخص نیست – شنیده باشید. Revenge is a dish best served cold: انتقام، غذایی است که باید سرد سرو شود.

هر جا که خواستید پاسخی از سر خشم به طرف مقابل بدهید یا انتقامی جدی از طرف مقابل بگیرید، این جمله را با خود تکرار کنید و فرصت بیشتری در اختیار خودتان و طرف مقابل قرار دهید.

«تا حد امکان یک گفتگو و مذاکره را با حالت قهر ترک نکنید»

ترک گفتگو به حالت قهر، تنها زمانی توجیه دارد که مطمئن باشید دیگر هرگز نمی‌خواهید با طرف مقابل رابطه داشته باشید. اما اگر از قهر کردن به عنوان ابزاری برای امتیازخواهی استفاده می‌کنید، باید به خاطر بسپارید که چنین منطقی، همیشه و همه‌جا جواب نمی‌دهد.

قطع مذاکره و گفتگو با حالت قهر، می‌تواند احساسات منفی را در طرف مقابل (و حتی خود شما) برانگیزد و برقراری مجدد رابطه را دشوار کند.

یک لحظه با خود فکر کنید:

فرض کنید تماس تلفنی شما با یکی از دوستان، بستگان یا همکاران، به مشاجره‌ی لطفی می‌رسد. اگر الان تماس تلفنی را بدون هرگونه توضیحی قطع کنید، گفتگو قطع نمی‌شود. بلکه احتمالاً هر یک از طرفین، در ذهن خود، گفتگو را تندتر و خشن‌تر از قبل ادامه می‌دهد.

به همین علت، معمولاً توصیه می‌کنند که اگر گفتگوی شما با کسی به تنش کشید، هرگز محل گفتگو را در همان لحظه ترک نکنید؛ یا اگر گفتگو تلفنی است، هرگز تماس را قطع نکنید. فقط تلاش کنید درباره‌ی موضوعات عمومی‌تری که تنش و اختلاف‌نظر در آنها کمتر است صحبت کنید تا کمی از التهاب فضا کاسته شود و سپس، اگر لازم بود، به طرف مقابل بگویید که با هدف حفظ رابطه، بهتر است موضوع مورد اختلاف را، با کمی فاصله (چند دقیقه یا چند ساعت و حتی چند روز بعد)، به بحث بگذارید.

سندرم های روانشناسی

در بین تمام بیماری های روانی، بیماری هایی وجود دارند که بسیار عجیب و ترسناک هستند. افراد مبتلا به این بیماری ها ممکن است به خود یا دیگران آسیب برسانند.

عجیب ترین سندروم های روانشناسی و مشکلات ترسناک روانی

تصور کنید که از یک بیماری ذهنی رنج می برید که باعث شده به دیگران صدمه بزنید و حتی برای انجام کار های عادی هم مشکل داشته باشید. قطعاً تصور این موضوع هم برایتان وحشتناک به نظر می رسد.

درصد کمی از افراد مجبور می شوند که به خاطر اختلالات ذهنی که در این مقاله برایتان معرفی می کنیم، دور از دیگران باشند و آن ها شرایط وحشتناکی را پشت سر می گذارند. تقریباً ۴۵۰ میلیون نفر در دنیا از بیماری ذهنی رنج می برند. فقط در کشور های بزرگ از هر چهار خانواده ؛ یک خانواده درگیر این موضوع است.

بعضی از اختلالات ذهنی مانند افسردگی به شکل طبیعی اتفاق می افتد اما بعضی نتیجه حادثه یا آسیب دیدگی ذهنی است. همه این اختلالات می تواند برای کسانی که به آن دچار شده اند وحشتناک به نظر برسد اما بعضی از اختلالات نادر هستند که به شدت بدتر بوده و فرد و اطرافیانش را درگیر می کند.

سندروم آلیس در سرزمین عجایب

شاید این سندروم کمی فانتزی به نظر برسد اما یکی از عجیب ترین تجربه هایی است که بعضی از انسان ها داشته اند و یک اختلال ذهنی ترسناک است که به آن سندروم تود هم گفته می شود. در این سندروم فرد احساس می کند که اطرافش کج و معوج و نامتعادل است.

این افراد همچنین صدا ها را آرام تر یا بلند تر از حد طبیعی می شنوند. اجسام را بزرگتر یا کوچکتر از حالت واقعی می بینند یا ممکن است سرعت صحبت کردن دیگران و یا بافت بعضی از اجسام برای آن ها تغییر کند.

این اختلال وحشتناک باعث می شود که فرد تصویر ذهنی خوبی از بدن خود نداشته باشد. خوشبختانه بسیار نادر است و بیشتر موارد افراد در دهه بیست

سالگی به آن دچار می شوند که معمولاً **تومور مغزی** یا سابقه استفاده از بعضی دارو های خاص را دارند.

سندروم دست بیگانه

این سندروم هم یکی از وحشتناک ترین هاست و هنگامی که یک نفر به آن دچار می شود، محدود به دنیای تخیلی خودش می گردد. خوشبختانه این اختلال هم جزء اختلال های نادر محسوب می شود و یک مشکل ذهنی بوده که در آن فرد کنترل یک دست یا یک پا را از دست می دهد.

دست غیر قابل کنترل و دیگر تحت مدیریت خود آن فرد نیست و ممکن است این افراد به صورت ناخواسته اقدام به خفه کردن خودشان یا دیگران کنند، لباس ها را پاره کنند و یا بدن دیگران را زخمی کنند. این **سندروم** معمولاً در بیماران مبتلا به **آلزایمر** یا کسانی که جراحی مغزی انجام داده اند، بیشتر اتفاق می افتد و هنوز هیچ درمانی برای آن وجود ندارد.

سندروم Apotemnophilia

این اختلال یک اختلال نورولوژیکی است که تمایل شدید را در فرد ایجاد می کند تا به بخش های سالم بدن خود آسیب وارد کند. شاید شما آن را یک اختلال خیلی وحشتناک ندانید اما این آسیب در سمت راست مغز اتفاق می افتد و بعضی از کسانی که به آن مبتلا می شوند، به هر طریقی که شده به خودشان آسیب وارد می کنند. آسیب هایی که بسیار خطرناک و جبران ناپذیر هستند، حتی بعضی از آن ها ممکن است پای خود را قطع کنند.

سندروم بوانتروپی

افرادی که از این اختلال رنج می برند، تعداد بسیار کمی دارند اما این اختلال هم بسیار وحشتناک است که در آن فرد مبتلا احساس می کند که تبدیل به گاو شده و دقیقاً شبیه به گاو هم رفتار می کند.

حتی شاید آنها را در زمین و محل زندگی گاوها ببینید که چهار دست و پا در حال راه رفتن هستند و چمن می خورند و خیلی راحت به زندگی خود شبیه به کار شان ادامه می دهند. این اختلال ذهنی ممکن است به دلیل اشتباه **هیپنوتیزم** یا رویا پردازی فرد اتفاق بیفتد.

نشانگان کاپگراس

این اختلال ذهنی به گونه ای است که در آن فرد باور می کند که انسان هایی که در اطرافش هستند، جایشان با انسان های کلاهبردار و دغل باز عوض شده است و در نتیجه مدام برنامه ریزی می کنند که به آنها آسیب بزنند تا به خودشان آسیب وارد نشود.

در یکی از موارد این اختلال یک خانم ۷۴ ساله باور داشت که یک شخص دغلباز و فریب کار خودش را جای همسرش جا زده تا به او آسیب وارد کند. این اتفاق بسیار نادر است و معمولاً بعد از یک تروما یا آسیب یا تجربه تلخ اتفاق می افتد و افراد مبتلا به اسکیزوفرنی، آلزایمر و بیماری صرع بیشتر به آن دچار می شود.

سندروم لیکانتروپی

در این اختلال افراد باور دارند که می توانند به حیوانات تبدیل شوند. حیواناتی مثل گرگ یا انواع دیگر و با این باور زندگی می کنند و شبیه به آن حیوانی که مدنظرشان است رفتار می کنند و یا حتی ممکن است اگر شرایط برایشان فراهم باشد، وارد جنگ شوند یا در فضای باز شبیه حیوانات زندگی کنند.

توهم کوتارد

این اختلال ذهنی ترسناک باعث می شود که فرد بیمار باور کند که یک مرده متحرک است یا یک روح است و بدنش در حال فرسایش می باشد و قرار است همه خون و تمام اعضای بدنش از بین برود. احساس اینکه بدن در حال تخریب و فرسایش است، معمولاً بخشی از توهم آن ها محسوب می شود و بسیاری از کسانی که از آن رنج می برند؛ به افسردگی شدید مبتلا می شوند.

در بعضی از موارد این توهم باعث می شود که این افراد تمایل به خودکشی پیدا کنند. این اختلال ترسناک اولین بار در سال ۱۹۸۰ توسط یک نورولوژیست به نام جولز کوتارد کشف شد و او هم اعلام کرد که این پدیده بسیار نادر است که اولین بار نمونه آن را در یک مرد پیدا کردند که عقیده داشت بر اثر ایدز فوت شده و اکنون در جهنم است.

سندروم دیوژن یا گدامنشی

این سندروم هم یکی دیگر از اختلال های ذهنی رایج است که فیلسوف یونانی اولین بار آن را تشخیص داد که در آن فرد تمایل بسیار شدید پیدا می کند تا آیتم

ها و اجسام را به صورت رندوم و انتخابی جمع آوری کند و به آنها تعلق و وابستگی پیدا کند.

این افراد به شدت خودشان را نادیده می گیرند و هیچ علاقه ای به خود ندارند، از اجتماع دوری می کنند و از عادت های خود هم خجالت نمی کشند. معمولاً افراد سالخورده و افراد مبتلا به آلزایمر و کسانی که در دوره ای از زندگی طرد شده اند یا در محیط زندگی آنها ثابت و پایدار نبوده، بیشتر اتفاق می افتد.

اختلال تجزیه هویت

این اختلال یک بیماری ذهنی وحشتناک است که شاید در بعضی از برنامه های تلویزیونی با آن آشنا شده باشید. کم تر از یک درصد مردم از آن رنج می برند و احساس می کنند که دو الی سه هویت مختلف دارند.

شخصیت آن ها مدام در حال گردش و تغییر است. البته بعضی از آن ها به مدت چند سال روی یک شخصیت باقی می مانند اما بعضی دیگر ممکن است در عرض چند ساعت شخصیت شان تغییر کند.

آن ها می توانند هر زمان که خواستند، هویت خود را تغییر دهند و هیچ هشداري هم به دیگران ندهند و متقاعد کردن آن ها هم تقریباً غیر ممکن است. به همین دلیل افراد مبتلا به این اختلال نمی تواند زندگی عادی و طبیعی داشته باشند و در بیمارستان روانی از آن ها مراقبت می شود.

سندروم Factitious

این افراد تظاهر به **سرماخوردگی** می کنند، به طوری که صدای خود را تو دماغی می کنند و می خواهند فیلم بازی کنند. این اختلال ذهنی وحشتناک به گونه ای است که فرد تمایل دارد همیشه بگوید من مریض هستم و در حقیقت اکثر افراد مبتلا به این اختلال خودشان را مریض نشان می دهند تا دیگران به سراغ درمان برای آن ها بروند.

گاهی اوقات لیستی از علائم مختلف را در خودشان به وجود می آورند و از این بیمارستان به آن بیمارستان می روند. معمولاً علت انجام این کار می تواند یک آسیب ذهنی در گذشته یا یک بیماری جدی باشد و کمتر از ۵ درصد جمعیت دنیا را درگیر می کند و هیچ درمانی هم برای آن وجود ندارد.

سندروم Kluver-Bucy

تصور کنید که شما دوست داشته باشید کتاب یا کاغذ بخورید. این واقعیت زندگی افراد مبتلا به این سندرم است که یک اختلال ذهنی وحشتناک بوده که در آن همزمان حافظه از دست می رود و فرد تمایل دارد چیز های عجیب و غریب بخورد.

افراد مبتلا به این سندرم معمولاً نمی توانند اجسام را از اشخاص تشخیص دهند. این اختلال ذهنی وحشتناک به سختی قابل تشخیص است و می تواند به خاطر یک آسیب دیدگی شدید به مغز اتفاق بیفتد. متأسفانه هیچ درمانی هم برای این سندروم وجود ندارد.

اختلال وسواس

شاید نام این سندروم را شنیده باشید. در این بیماری فرد علائم مختلفی را از خودش نشان می دهد اما معمولاً ترس بی دلیل، اضطراب شدید و افکار پریشان کننده علائم اصلی اش هستند.

همچنین چند کار پشت سر هم تکرار می شود. به عنوان مثال فرد مورد نظر همیشه در حال تمیز کردن است و می داند که این ترس ها غیر طبیعی هستند و یک چرخه جدید از اضطراب و ترس در او ایجاد می شود و تقریباً یک درصد جمعیت دنیا را درگیر می کند. هنوز علت دقیق این مسئله مشخص نیست اما ترشحات بعضی از مواد شیمیایی در مغز می تواند عامل اصلی این مشکل باشد.

سندروم پاریس

این سندروم یک اختلال ذهنی موقت اما عجیب و غریب است که هنگام دیدن شهر پاریس اتفاق می افتد و معمولاً در بین مسافران ژاپنی رایج تر است. تقریباً از هر ۶ میلیون بازدید کننده ژاپنی از پاریس، هر سال تعدادی از آن ها (حدوداً ۱۲ نفر) به این اختلال دچار می شوند و یک اضطراب شدید، افسردگی، توهم و دگرسان بینی محیط در آن ها اتفاق می افتد.

معمولاً کسانی که به این سندروم مبتلا شده اند، از قبل اختلال ذهنی خاصی نداشته اند و به همین دلیل آن را یک اختلال نورولوژیکی ترسناک می دانند که ممکن است به خاطر تفاوت فرهنگی در افراد اتفاق بیفتد.

سندروم Reduplicative Amnesia

افرادی که به سندروم مبتلا هستند احساس می کنند مکانی که در آن قرار گرفته اند، به دو مکان تبدیل شده است. این اتفاق ممکن است در شرایط مختلف رخ دهد اما آنها فکر می کنند که همزمان در دو مکان هستند.

اولین بار یک نورولوژیست به نام آرنولد پیک در سال ۱۹۰۳ این اختلال را معرفی کرد و اعلام کرد که در بیماران مبتلا به آلزایمر رخ می دهد و معمولاً در بیمارانی که تومور، آلزایمر، آسیب دیدگی ذهنی یا دیگر اختلالات روانی را دارند نیز رایج تر است.

سندروم استاندال

این سندروم بیماری است که خوشبختانه موقتی بوده و زمانی اتفاق می افتد که فرد بیمار در معرض آثار زیاد هنری قرار می گیرد یا زیبایی محیط اطرافش بسیار زیاد است. افرادی که این اختلال عجیب و وحشتناک را تجربه می کنند گزارش کرده اند که در آن زمان یک **تپش قلب شدید**، **اضطراب زیاد**، **سردرگمی**، **سرگیجه** و **توهم** به آن ها دست می دهد.

نام این سندروم توسط یک نویسنده فرانسوی در قرن ۱۹ انتخاب شد که خودش این تجربه عجیب و غریب را بعد از سفر به فلورانس در سال ۱۸۱۷ داشته و توانست آن را با جزئیات توضیح دهد.

حال که با زبان بدن، نظریه های یادگیری، اصول مذاکره و رفتار با افراد مختلف و سندروم های روانشناسی آشنا شدیم؛ اکنون به شناسایی انواع تله ها و دام های روانی میپردازیم.

تئوری ها و تله های روانشناسی

اثر پیگمالیون : چگونه افزایش انتظارات باعث بهبود عملکرد می شود؟

تابه حال به این موضوع فکر کرده اید که وقتی انتظار بیشتری از شما دارند تلاشی که برای انجام کارها صرف می کنید خروجی بهتری دارد و درواقع دوست دارید خودتان را بهتر نشان بدهید؟ جالب اینجاست برای چنین موقعیتی یک اصطلاح وجود دارد که معروف است به اثر پیگمالیون the Pygmalion effect یا پیشگویی لذت بخش . به بیان بهتر هرچه بیشتر از ما می خواهند، عملکرد ما بهتر می شود.

پیشینه اثر پیگمالیون

این اثر نام خودش را از یک افسانه یونانی گرفته و همچنین معروف است به اثر رزنتهال – در ادامه بیشتر از رابرت رزنتهال می نویسم-. پیگمالیون مجسمه سازی بود که شروع به تراشیدن مجسمه ای از زنی زیبا کرد که وقتی کارش به پایان رسید، عاشق زن مجسمه ای شد.

آتش این عشق مرد مجسمه ساز را تا آنجا کشاند که آرزو کرد ای کاش زنی به زیبایی مجسمه اش در دنیای واقعی پیدا کند و باهم زندگی عاشقانه شان را از سر بگیرند. آفرودیت، الهه یونانی عشق، آرزویش را برآورده و مجسمه را تبدیل به زنی واقعی کرد.

دل بستگی پیگمالیون به مجسمه باعث شد تا یک چیز غیرواقعی (انتظارات) تبدیل به واقعیت (بازدهی و عملکرد عالی) شود. درست مثل تمرکز ما روی خواسته ای که می تواند بر خروجی یک اتفاق اثر بگذارد.

اثر پیگمالیون کجا اتفاق می افتد؟

دست روی موضوع جذابی گذاشتیم! تصور کنید ریاستان وظیفه جدیدی را به شما سپرده است. یک صبح آرام کاری درحالی که در اتاق نیمه باز است و شما منتظرید تا مدیریت برای دیدار ماهانه با کارمندان وارد دفتر شما هم بشود. درحالی که شما وظیفه جدید (task) را قبلاً با ایمیل دریافت کرده اید او به شما می گوید که از شروع پروژه جدید خوشحال است چون کار را به کاردان سپرده.

او با گفتن این جمله دلگرم‌کننده نه تنها سطح بالای انتظاراتش را در مورد شما بیان می‌کند بلکه در روزهای بعد نشان می‌دهد پشتیبان شماست و نباید نگران موانع و محدودیت‌ها باشید. با قرار گرفتن در موقعیت جدید، احتمالاً شما هم تغییراتی در رفتارتان می‌دهید:

◀ مدت‌زمان بیشتری را برای کار و تمرکز روی پروژه کنار می‌گذارید.

◀ ممکن است خارج از ساعت کاری هم مشغول باشید.

◀ چندین بار کیفیت کارتان را بررسی می‌کنید تا کم و کاستی کمتر یا صفر باشد.

چرا؟ عجیب نیست! چون هم شما و هم رئیس محترم رفتار تازه‌ای در پیش گرفتید. حتی شاید اگر او انتظار زیادی از شما نمی‌داشت، پروژه با موفقیت بیشتری انجام می‌شد. حرف‌ها و نگاه او در مورد شما بود که باعث شد سخت‌کوش‌تر شوید و عملکرد مفیدتری داشته باشید و در نتیجه پرونده پروژه با موفقیت بسته شود.

اثر پیگمالیون درست در چنین موقعیتی خودش را نشان می‌دهد؛ وقتی انتظارات خوشایند مثبت، اثر خوشایند مثبتی روی رفتار و کارایی ما می‌گذارند. این اثر، بیش از هر محیط دیگری، در فضاهای آموزشی و محیط کاری اتفاق می‌افتد که آموزشگر یا رئیس خواسته‌ها و انتظارات خودشان را در هر موقعیت جدیدی به دانش‌آموز یا کارمند منتقل می‌کنند.

اثر پیگمالیون بر فرد چگونه است؟

نکته جالب توجه اینجاست که اثر پیشگویی لذت‌بخش خیلی از مواقع ناخواسته پیش می‌آید ولی به خوبی می‌توانید حس کنید که «انتظارات دیگران» چقدر روی عملکرد شما تأثیر می‌گذارند. وقتی مورد تأیید کسی باشید، تلاش می‌کنید تا قدر این تأیید را بدانید.

وقتی فردی که برایمان ارزشمند باشد یا دلمان بخواهد روی او تأثیر بگذاریم، باور داشته باشد می‌توانیم از پس‌کار بریباییم، پس روی احساسی که در مورد خودمان داریم اثر می‌گذارد. خواسته‌ها یا پیشگویی‌های مثبت به ما انگیزه لازم برای

برداشتن گام‌های مفید و ضروری را می‌دهد تا آنچه را که آن‌ها می‌خواهند و ما هم در فکرش هستیم، عملی کنیم.

اثر پیگمالیون همچون پیشگوی قدرتمندی است که قلب ما را تسخیر می‌کند چون باورهای ناموجود در مورد ما باعث تلاش بیشتر دوطرفه می‌شود؛ چه از سمت ما و چه از سمت فردی که خواسته‌اش را به زبان می‌آورد. در پایان چه اتفاقی می‌افتد؟ پیشگو، موفقیت را در گوی بلورین خود دیده است!

اثر پیگمالیون بر اجتماع چگونه است؟

همان‌طور که بالاتر برایتان نوشتم، پیشگویی لذت‌بخش اثرات مثبتی بر عملکرد فرد می‌گذارد که در این مورد باید دید انتظارات ابرازشده چقدر مثبت و سازنده هستند. به عبارت دیگر، وقتی افراد باور نداشته باشند که دیگران انتظارات بالا از آن‌ها دارند، ممکن است باعث آزار آن‌ها شود.

●● حتماً برایتان جالب است اگر بدانید:

انتظارات نشان می‌دهند، کلیشه‌ها ممکن است بیش از آنکه به نظر می‌رسند آسیب برسانند.

فراموش نکنید که اثر پیگمالیون فقط روی رفتار و بازدهی ما اثر نمی‌گذارد، بلکه رفتار و عملکرد طرف مقابل را هم تحت تأثیر قرار می‌دهد. برای نمونه؛ آموزگاری که می‌داند شاگرد باهوشی دارد و آینده درخشانی منتظر اوست، پس بیشتر به او توجه می‌کند، بازخورد مؤثر و قابل‌توجهی صرف و او را وارد چالش‌های جدید و متفاوت می‌کند.

معلم شاید چنین سیستمی را برای دانش‌آموزان دیگر پیاده نکند که چنین رفتار ناعادلانه‌ای باعث می‌شود تا بقیه عقب بیفتند درحالی‌که دانش‌آموز موردتوجه سبقت گرفته است.

از آنجایی‌که انتظارات ما روی رفتار ما با دیگران اثر می‌گذارد، پیشگویی لذت‌بخش تنها زمانی اثر مثبت دارد که ما انتظارات زیادی از دیگران داشته باشیم و این

«انتظار زیاد» زمانی اتفاق می‌افتد که هردو طرف یا دستکم یک طرف شناخت خوبی از هم داشته باشند.

جنبه منفی و آسیب رساننده این رفتار روی کودک بیشتر است؛ او به راحتی آماده شکل‌پذیری است و هنوز باید تصویر ذهنی از خودش را بر اساس نظرات دیگران بسازد. پس افرادی که انتظاراتی از او دارند باید واقعاً مراقب باشند تا به شکل درستی خواسته‌هایشان را بیان کنند.

چرا اثر پیگمالیون اتفاق می‌افتد؟

این پیشگویی لذت‌بخش را یک پدیده روان‌شناختی می‌دانند که قدرت تأثیر انتظارات بر اصلاح یا تغییر رفتار را نشان می‌دهد. شواهدی هست که اثر موردنظر را نوعی پیش‌بینی برای تحقق برنامه‌های فردی معرفی می‌کند. قدرت نهفته در این باور به ما می‌گوید که انتظارات و افکار دیگران در مورد دیگران درست است چون همین افکار تعیین‌کننده رفتار آن‌ها می‌شود.

اثر رزنتهال مخصوصاً از موقعیت‌هایی حرف می‌زند که در آن نظرات مثبت فرد برتر در مورد طرف مقابل، کاری می‌کند تا او عملکرد بهتری داشته باشد. او چشم‌اندازی موفقیت‌آمیز برای فرد می‌بیند پس رفتار متفاوتی نشان می‌دهد تا فرد به اهدافش برسد.

رابرت رزنتهال Robert Rosenthal روان‌شناس رفتارشناس برای اولین بار اثر پیشگویی لذت‌بخش را در سال ۱۹۶۸ بررسی و در سال ۱۹۷۳ بود که نظریه چهار موردی در مورد چگونگی اثرگذاری آن را مطرح کرد. در نظریه او وضعیت موجود، ورودی، خروجی و بازخورد چهار فاکتوری بودند که باعث می‌شدند انتظارات معلم از دانش‌آموز بر رفتار او اثر بگذارد.

وضعیت موجود به این حقیقت اشاره می‌کرد که اگر معلمی انتظارات بالا از دانش‌آموزانش دارد، آن‌ها ممکن است محیط گرمی را بسازند، احساس مثبتی بین دانش‌آموزان و آموزگار ردوبدل شود و فضای کلاس هم بازتابی از همین احساس خوب باشد.

ورودی می‌خواهد بگوید که معلم باور به باهوش بودن را به دانش‌آموز تزریق می‌کند. خروجی نشان می‌دهد که معلم فرصت‌های بیشتری را به دانش‌آموز برای مشارکت و پاسخ بیشتر می‌دهد. بازخورد، آخرین فاکتور است که از تأثیر عملکرد خوب بر دریافت بازخورد مؤثر از طرف معلم حرف می‌زند.

رزنتهال با همکاری لئونور جیکوبسن Lenore Jacobson، مدیر مدرسه ابتدایی، برای ارزیابی مطالعات خودشان در مورد اثر پیگمالیون و تقویت یادگیری دانش‌آموزان اقدام به برگزاری یک آزمون هوش عمومی در مدرسه کردند. این آزمون با بازگشایی مدارس شروع شد. دستورالعمل آزمون پیش‌بینی شکوفایی هوش دانش‌آموزان در طول سال بود.

نکته جالب این بود که رزنتهال و جیکوبسن به‌صورت اتفاقی دانش‌آموزانی را انتخاب کردند و به معلمان گفتند که این تعداد همان‌طور که انتظار می‌رفت، از پس آزمون برآمدند- اما در واقعیت این‌طور نبود-. با پایان مطالعه، یک آزمون هوش مشابه دیگر هم برگزار شد و همه دانش‌آموزان در دور دوم نمره بهتری گرفتند.

رزنتهال و جیکوبسن متوجه شدند دانش‌آموزانی که باهوش معرفی شده بودند، در مقایسه با دانش‌آموزان دیگر به سطح بالاتری ارتقا پیدا کردند. این نتیجه در مورد دانش‌آموزان کلاس اول و دوم بیشتر صدق می‌کرد. این مثال را همین‌جا نگه می‌داریم تا دوباره در بخش دیگری به آن بپردازیم!

اثر پیگمالیون و تأثیر گروهی

رزنتهال و جیکوبسن به تفاوت بین دانش‌آموزان با برچسب باهوش و دانش‌آموزان معمولی اشاره کردند، اثر پیگمالیون ممکن بود اتفاق نیفتد چراکه آموزگاران آگاهی از پیش تعیین‌شده یا باور مثبتی در مورد دانش‌آموزان باهوش داشتند درحالی‌که باورشان در مورد دانش‌آموزان معمولی، مثبت یا منفی نبود.

دکتر داو ایدن Dov Eden روانشناس سازمانی تصمیم گرفت اثرات انتظار مثبت بر بهبود عملکرد گروهی را بررسی کند. در مطالعه او، گروه کنترل (افراد معمولی) کاملاً از گروه با انتظارات بالا جدا شدند.

نوع گروه انتخابی ایدن جوخه سربازان در نیروی دفاع دریک کشور غیر آمریکایی بود و هر جوخه رهبر خودش را داشت. چهار موقعیت متفاوت برای آموزنده‌ها در نظر گرفته شد:

- تخصص نظری
- تخصص عملی
- آمادگی بدنی
- تیراندازی به هدف

دو موقعیت اولی زیر نظر سرپرستان جوخه بود و ایدن پیش‌بینی کرد این دو موقعیت قرار است بیشترین تأثیر از اثر رزنتها را نشان بدهد. به سرپرستان گفته شد که نمره همه سربازان بالاتر از میانگین بود و همین باعث شد تا سرپرستان ناخواسته انتظارات غیرمعمول از زیرمجموعه خودشان داشته باشند.

در نقطه مقابل سرپرستان گروه کنترل (سربازان معمولی) مطلع شدند که سربازان آن‌ها هیچ نمره مثبت یا منفی نگرفتند. یکبار دیگر آزمون برگزار شد. در این آزمون هم نتیجه به‌دست‌آمده مشابه با آزمون هوش دانش‌آموزان مدرسه ابتدایی بود؛ جوخه با انتظارات بالای سرپرست، عملکرد به‌مراتب بهتری در مقایسه با گروه کنترل داشتند و این تفاوت بیشتر در عملکرد سربازان برای تخصص عملی و نظری مشاهده شد که زیر نظر سرپرستان جوخه بود.

با انجام این آزمایش بود که ایدن نتیجه گرفت اثر پیگمالیون می‌تواند بر کل گروه اثر بگذارد و فقط افراد نیستند که به‌تنهایی تحت تأثیر قرار می‌گیرند. همچنین به تأثیر انتظارات مثبت بر بهبود عملکرد فرد هم اشاره کرد.

نکته مهم دیگر در مورد بی‌خبری آزمودنی‌ها از اثر رزنتها بود؛ نمره آزمون هرگز به سربازان داده نشد درحالی‌که سرپرستان از این فرایند اطلاع داشتند. این وضعیت نشان داد که اثر پیگمالیون حتی اگر خود فرد هم اطلاعی از انتظارات سرپرست خود نداشته باشد، اتفاق می‌افتد. چنین نتیجه‌ای گویای این واقعیت بود که تغییر مثبت رفتار مدیر یا معلم به‌تنهایی برای بهبود عملکرد فرد کافی است.

«اثر پیگمالیون یک تأثیر روانی ناخودآگاه است»

احتمالاً شما هم تا اینجا مقاله به این نتیجه رسیده‌اید که اثر پیشگویی لذت‌بخش را فقط باید در رابطه معلم و دانش‌آموزش یا کارمند و مدیر پیدا کرد. درحالی‌که درمانگران هم انتظاراتی از بیمارانشان دارند. اگر او باور داشته باشد که بیمارارش در فرایند درمان نتیجه می‌گیرد ممکن است فضای روانی حمایتی و مثبتی برایش فراهم کنند.

به مثال آزمون هوش رزنتهال و جیکوبسون برمی‌گردیم! در ادامه توضیحات مربوط به آزمون‌های جالبی که برای دانش‌آموزان ابتدایی برگزار شد باید بنویسم که باور معلمان به بچه‌ها باعث بروز تفاوت‌هایی می‌شود- نمونه‌ای از پیشگویی برای خودشکوفایی. دو ماجرای که اتفاق افتاد چه بود؟

◀ اول، رزنتهال و جیکوبسن با اطلاعاتی که به معلمان دادند زمینه را طوری فراهم کردند تا آن‌ها ارتباط غیرکلامی با بچه‌ها برقرار کنند (زبان بدن)

◀ دوم، دانش‌آموزان با زبان بدن معلمشان متوجه انتظارات آن‌ها شدند.

آن‌ها زبان بدن معلم را طوری برداشت کردند که می‌گفت «آفرین! داری خوب پیش میری. انتظار بیشتری ازت دارم.» و باعث تلاش خواسته یا ناخواسته، بهبود عملکرد درسی آن‌ها و درنهایت نمره بالا در آزمون شد.

می‌بینید که این آزمون و نتایج آن چقدر **شگفت‌انگیز** است! اساساً با مشاهده آن متوجه می‌شویم چطور می‌توان از نیروی ذهن ناخودآگاه برای بهبود مهارت‌هایی استفاده کرد که خیلی از ما فکر می‌کردیم با فاکتورهای بیرونی و عینی تقویت می‌شوند.

جنبه‌های منفی اثر پیگمالیون کدام است؟

انتظارات غیرمنطقی می‌توانند درنهایت واقعی و تبدیل به خواسته‌هایی مهم شوند. ایراد کار اینجا است که همین انتظارات اشتباه یا غیرمنطقی اثرات چشمگیری دارند.

در آزمون هوشی که رزنتهال و جیکوبسون برگزار کردند شما به روشنی متوجه اصل موضوع شدید. معلمان انتظارات نا به جا و غیرواقعی از دانش آموزانی داشتند که اصلاً نمره واقعی برای آزمون آنها ثبت نشده بود بلکه رزنتهال و همکارش یک گزارش غیرواقعی به آنها داده بودند.

مطالعه دیگری هم در مرکز ملی آمریکا در مورد آمار تحصیلی انجام شد و موضوع آن معلمان و دانش آموزان بودند (شناسایی دقیق و ریشه اثر رزنتهال از دوران کودکی بهتر است). نتیجه چه بود؟ عجیب و تکان دهنده!

- • معلمان کلاس دوم انتظارات کمتری از دانش آموزان رنگین پوست و گروهی که وضعیت مالی خوبی نداشتند یا از امتیازات اجتماعی کمتری برخوردار بودند، داشتند.
- • انتظار و پیش بینی معلمان این بود که دانش آموزانی با سطح درآمد بسیار پایین، ۵۳٪ بیشتر از باقی گروه شانس فارغ التحصیلی از پیش دانشگاهی را دارند.
- • همچنین آنها نتیجه گرفتند دانش آموزان با پیشینه نژادی آفریقایی-آمریکایی و اسپانیایی، به ترتیب ۴۷ و ۴۲٪ کمتر از باقی دانش آموزان سفیدپوست احتمال فارغ التحصیلی از پیش دانشگاهی را دارند.

جنبه مثبت اثر پیگمالیون کدام است؟

تقریباً در تمام این بخش به افزایش انگیزه و بازدهی فردی تحت تأثیر انتظارات و خواسته های مثبت معلم یا مدیر شرکت اشاره کرده ام. این اثر، تنها ویژگی شگفت انگیز و مستقیم پیشگویی لذت بخش است که به راستی در بلندمدت حتی باعث بهتر شدن تعاملات فردی بین آموزگار و دانش آموز و همچنین رئیس و کارمند و بهبود کیفیت زندگی کاری می شود.

در آزمایشی که بالاتر و در قسمت جنبه های منفی اثر رزنتهال به آن پرداختم، تنها ویژگی مثبت همین موضوع بود که در نهایت شانس فارغ التحصیلی دانش آموز را افزایش می داد.

چرا اثر پیگمالیون مهم است؟

در این بخش از کتاب همواره تأکید می‌کنم که چقدر انتظارات دیگران می‌تواند بر رفتار ما اثر بگذارد و لازم است تا ما این موضوع را درک کنیم. چراکه آگاهی از این تأثیر کمک می‌کند تا این انتظارات (ورودی‌ها) را به سطح متعادل برسانیم و بر اساس آن‌ها بهترین تلاش را از خودمان نشان بدهیم.

اطرافیان و حتی ممکن است خود ما به این اثرات اهمیت بدهیم. وقتی در نظر رئیس یا سرپرست خود شایستگی کافی داریم یعنی انتظار بیشتری هم از ما خواهند داشت پس حمایت بیشتری هم از آن‌ها دریافت می‌کنیم و در نتیجه، پایان خوشی در انتظار ما خواهد بود. برای نمونه؛ رزنتال متوجه شد که دانش‌آموز شکوفا و باهوش شایسته توجه و تشویق بیشتری است.

حالا خودتان را به‌جای رئیس یا معلم بگذارید. اگر قرار است از کسی توقع بیشتری داشته باشید و منتظر تأثیر آن باشید بهتر است توقعات و خواسته‌های خود را به شکل دوستانه و مثبتی بیان کنید تا انگیزه‌بخش باشد. اما توجه داشته باشید انتظارات شما از فردی خاص نباید طوری باشد که دیگران را تحت‌الشعاع قرار بدهید درحالی‌که حتی ممکن است بهتر از او عمل کنند.

◀ نکته: اثر پیگمالیون می‌تواند نمایشی از یک رفتار تمایز آلود باشد که طبعاً عادلانه نیست. اگر در مقام یک مدیر یا آموزگار خواننده مقاله هستید باید عرض کنم که رعایت جانب احتیاط در برخورد با کارمند یا دانش‌آموز لازم است. چون به همان اندازه که شنونده انتظارات را تشویق می‌کند تا قوی‌تر پیش برود، ممکن است باعث کندی و کم انگیزه شدن باقی افراد شود.

چطور اثر پیگمالیون را فعال کنیم؟

پیشگویی لذت‌بخش اتفاقی نیست که بتوانیم شخصاً باعث وقوعش شویم چون با دریافت و شنیدن انتظارات دیگران است که برای موفقیت انگیزه می‌گیریم. اما کافی است تا با این اثر آشنا باشیم تا بدانیم با دریافت اولین خواسته‌ها و انتظارات از مدیر یا آموزگار می‌توانیم قدم بعدی را قوی و محکم برداریم.

اگر می‌خواهید خودتان وارد عمل شوید شاید بد نباشد خشت اول را راست بگذارید! خودتان انتظارات بالا را ایجاد کنید یا زمینه درخواست‌های سطح بالا از طرف مدیریت را فراهم کنید. این اقدام هوشمندانه باعث می‌شود تا حمایت بیشتری هم بگیرید، وارد چالش‌های مهم‌تری شوید و در پایان ثابت کنید که « من از پس این کار برمی‌آیم »

هرچند از طرف دیگر، اگر کارمند یا دانش‌آموز حس نکند که انتظار خاصی از او ندارند باعث می‌شود انگیزه‌اش فروکش کند که باید منتظر اثر منفی آن روی رفتار فرد بود. احتمالاً شما هم از آن دسته افراد هستید که دلتان می‌خواهد دیگران، چه دوستان و چه خانواده، انتظارات بیشتری از شما داشته باشند تا با همین باور اثرگذار به‌عنوان انگیزه‌ای برای اثبات تشخیص اشتباه رئیس یا معلم استفاده کنید.

تئوری سوسک

سوسک موجود چندش آور و کثیفی که حتی دیدنش حال بعضی ها را بد می‌کند. اما همین سوسک یادگیرنده ترین موجود دنیا است! چرا که از زمان دایناسورها تا به امروز در تمام شرایط سخت دوام آورده و خود را با شرایط محیط بیرون انطباق داده است. علاوه بر این، همین موجود چندش آور ، ۲ تئوری به نام خود دارد!!

تئوری سوسک در توسعه شخصی و تئوری سوسک در کسب و کار و سازمان !!

۱- تئوری سوسک در توسعه شخصی

development Cockroach Theory for self

ساندار پیچای

داستانی در این رابطه وجود دارد که منسوب به **ساندار پیچای** (Sundar Pichai) است.

ساندار پیچای ، یک مهندس و مدیر اجرایی هندی تبار در حوزه فناوری اطلاعات است که از دهم آگوست ۲۰۱۵ به عنوان **مدیر عامل اجرایی شرکت گوگل** و به جای **لری پیج** انتخاب شد.

این داستان را ساندار در سخنرانی خود در گوگل I/O بیان کرده است و **تئوری سوسک در توسعه شخصی** از آن نشات می‌گیرد:

در یک رستوران، یک سوسک ناگهان از جایی پر می‌زند و بر روی یک خانمی می‌نشیند. آن خانم از روی ترس شروع به فریاد می‌کند. وحشت زده بلند می‌شود و سعی می‌کند با پریدن و تکان دادن دست هایش سوسک را از خود دور کند.

واکنش او مسری بود و افراد دیگری هم که سر همان میز بودند وحشت زده می شوند. بالاخره آن خانم موفق می شود سوسک را از خود دور کند.

سوسک پر می زند و روی خانم دیگری نزدیکی او می نشیند. این بار نوبت او و افراد نزدیکش می شود که همین حرکت ها را تکرار کنند! پیشخدمت به سمت آنها می دود تا کمک کند. در اثر واکنش های خانم دوم، این بار سوسک پر می زند و روی پیشخدمت می نشیند.

پیشخدمت محکم می ایستد و به رفتار سوسک بر روی لباسش نگاه می کند. زمانی که مطمئن می شود، سوسک را با انگشتانش می گیرد و به خارج رستوران پرت می کند.

در حالی که قهوه ام را مزه مزه می کردم، شاهد این جریان بودم و ذهنم درگیر این موضوع شد. آیا سوسک باعث این رفتار هیستریک شده بود؟ اگر اینطور بود، چرا پیشخدمت دچار این رفتار نشد؟ چرا او تقریباً به شکل ایده آلی این مسئله را حل کرد، بدون اینکه آشفتگی ایجاد کند؟

این سوسک نبود که باعث این نا آرامی و ناراحتی خانم ها شده بود، بلکه عدم توانایی خودشان در برخورد با سوسک موجب ناراحتیشان شده بود. من فهمیدم این فریاد پدرم، همسرم یا مدیرم بر سر من نیست که موجب ناراحتی من می شود، بلکه ناتوانی من در برخورد با این مسائل است که من را ناراحت می کند.

این ترافیک بزرگراه نیست که من را ناراحت می کند، این ناتوانی من در برخورد با این پدیده است که موجب ناراحتیم می شود. من فهمیدم در زندگی نباید واکنش نشان داد، بلکه باید پاسخ داد. آن خانم به اتفاق رخ داده واکنش نشان دادند، در حالیکه پیشخدمت پاسخ داد. واکنش ها همیشه غریزی هستند در حالی که پاسخ ها همراه با تفکرند.

این مفهوم مهمی در فهم زندگی است. آدمی که خوشحال است به این خاطر نیست که همه چیز در زندگیش درست است. او به این خاطر خوشحال است که دیدگاهش نسبت به مسائل درست است. پایان تئوری !!!

بله تئوری سوسک در توسعه شخصی همین بود!!

اما این داستان ، یک بازگویی ساده از حقیقتی عمیق است که **آرتور شوپنهاور** ، فیلسوف بزرگ آلمانی در باب **حکمت زندگی** بیان می کند. شوپنهاور بیان می کند که سعادت انسان بر سه پایه استوار است:

۱. آنچه هستیم

۲. آنچه داریم

۳. آنچه می نمائیم (آنچه دیگران درباره ما تصور می کنند)

در این میان عامل اول، یعنی آنچه هستیم، بسیار بسیار مهم تر از دو عامل دیگر است. جهان هر کس به شیوه تفکر او بستگی دارد، نه به اتفاقات پیرامون او. به گفته **شوپنهاور** هر واقعیتی که شناخته و ادراک می شود از تعامل دو نیمه ذهنی و عینی تشکیل می شود. در نتیجه اگر نیمه ذهنی (آنچه هستیم) تهی باشد، نیمه عینی (جهان بیرونی) هر چقدر هم که عالی باشد باز هم بد و زشت است. برای همین است که غالباً اشخاصی که به ظاهر همه چیز دارند، ملول، بی حوصله، بی هدف و ناراضی هستند.

همانطور که هر شخص در محدوده پوست خود است، از محدوده شعور خود نیز فراتر نمی رود و در این محدوده زندگی می کند.

همه چیز این مورد را تایید می کند که عنصر ذهنی بسیار بیشتر از عنصر عینی برای سعادت انسان مهم است. به همین خاطر انسان های پرمایه در تنهایی محض هم که باشند با تفکرات خود به بهترین نحوه سرگم می شوند. آنها فکر می کنند، ارزش خلق می کنند. اما انسان های بی مایه مدام به دنبال فرار از تنهایی خود هستند (چرا که در تنهایی هر کس به خود واقعی خود باز می گردد) و سعی دارند کمبودهای شخصیتی خود را با دو مورد دیگر بر طرف کنند. آنها اصرار دارند که خود را به دیگران بشناسانند و ثروت خود را به رخ آنها بکشند. این افراد از درون زجر می کشند، چرا که شادی آنها وابسته به تفکر دیگران است.

بنابراین آنها دائماً به دنبال تملک چیزهای بیشتر هستند تا به وسیله آن چیزها بر نظر دیگران (دیگرانی بی مایه از جنس خودشان) درباره خودشان اثر بگذارند. آنها دنبال پول بیشتر، جایگاه بالاتر، روابط و لینک!! های بیشتر، متعلقات بیشتر، برندهای لاچری تر!! (به ویژه آنهایی که به چشم می آید) دورهمی با افراد مشابه و ... هستند. در نهایت هر کس آن چیزهایی که با طبیعتش همگون است می پسندد و می فهمد.

البته منظور من به هیچ عنوان نفی دو مورد دوم و سوم نیست، بلکه میزان متعادل و معنی داری از تملکات مالی و نظر مثبت دیگران، در کنار غنای درونی و شخصیت والای فردی می تواند بهشت زندگی روی زمین را برای ما بسازد.

نتیجه گیری

همانطور که گفته شد مهمترین عامل برای احساس سعادت، خوشبختی و موفقیت در زندگی، عامل درونی یا همان شخصیت و نحوه تفکر ماست. در غیبت شخصیت قدرتمند، دارایی و جایگاه عاملان ابتذال و سقوط هستند. بنابراین ما نیز باید تمرکز خود را بر روی **توسعه شخصی** خود قرار دهیم.

در نهایت دیدم بهتر است که به جای آنکه خودم چند خط درباره اهمیت شخصیت و بینش برای موفقیت و سعادت در زندگی بنویسم، از گنجینه ای از سخنان بزرگان تاریخ استفاده کنم. بنابراین در زیر چند جمله مرتبط با شخصیت موفق از کتاب "آیا آنان که می دانند با آنان که نمی دانند برابرنند؟" آورده ام.

- همه مردمان چه آنان که در مقامی پست هستند و چه آنان که در زندگی پیروز هستند معترفند که تنها سعادت ساکنین کره خاک، شخصیت آنان است. (گوته)
- بیرون ز تو نیست هر آنچه در عالم هست، از خود بطلب هر آنچه خواهی که تویی. (مولانا)
- دنبال حقیقت نگردید؛ حقیقت در وجود خودتان است، با کشف درون به جهان بیرون برسید. (امیلی برونته)
- اولین و بهترین پیروزی غلبه بر خود است. (افلاطون)
- سعادت به کسانی تعلق دارد که خودکفایند. (ارسطو)
- هر چیز خوب پرهزینه است. گسترش شخصیت یکی از پرهزینه ترین چیزهاست. (کارل گوستاو یونگ)
- مردم نا موفق اصلی ترین کلید زندگی را درک نکرده اند، اینکه چگونه جایگاه خود را کشف کنند و در آن استاد بشوند. (آنتونی رابینز)
- زندگی شما تنها زمانی بهتر می شود که خودتان بهتر شوید. (برایان تریسی)
- موفقیت چیزی نیست که به دنبالش بروید، بلکه چیزی است که به سوی شما جذب می شود وقتی که شخصیتی را که باید داشته باشید به وجود آورید. (جیم ران)
- کسی که از سرنوشت خود شکایت کند از کوچکی و نا چیزی روح خود شکایت کرده است. (موریس مترلینک)
- آنچه در پس و پیش روی ماست در قیاس با آنچه درون ماست ناچیز است. (الینور وندل هولمز)
- تسلط بر خود نه یک فضیلت است، بلکه به نظر می رسد تمام فضایل از آن نشئت می گیرد. (آدام اسمیت)
- بزرگترین کشف نسل من این است که انسان می تواند با تغییر نگرش ذهنی - اش زندگی خود را تغییر دهد. (ویلیام جیمز)

- امتیاز انسان برنده در استعداد ذاتی، ضریب هوشی بالا یا توانایی هایش نیست، بلکه در نگرش اوست. (دنيس ويتلی)
- شما بدون تسلط بر خود نمی توانید فاتح دیگران باشید. (کیم وو چونگ)
- در مسیر موفقیت باید شخصیت خود را نیز تقویت کنید. اشخاصی که به اوج می رسند اما فاقد شخصیت قوی هستند که آنها را در شرایط استرس آور حمایت کند، محکوم به شکست هستند. (جان سی مکسول)
- من آنم که تلاش می کنم باشم. (گوردون آلپورت)

۲- تئوری سوسک در کسب و کار و بازار

باور عمومی وجود دارد که اگر سوسکی را در جایی دیدید، بدانید تعداد زیادی از آنها در همان نزدیکی پنهان شده اند و شما آنها را نمی بینید.

مشابه همین امر در بازار (بخصوص بازار سرمایه و بورس)، **کسب و کار** ها و سازمان ها وجود دارد. گفته می شود که اگر خبر بدی درباره سازمانی منتشر شد، باز هم منتظر خبرهای بد بعدی باید باشید! این موضوع می تواند به علت پیوستگی عوامل بیرون و درون سازمان و روابط علت و معلولی میان عناصر و متغیر ها باشد. بنابراین در صورت مشاهده خبری بد، باید برای اتفاقات بد زنجیره ای که می تواند در آینده برای سازمان یا بازار بیافتد آماده باشیم. مانند اتفاقاتی که در سال ۱۹۹۷ یا ۲۰۰۸ در مورد بحران های مالی در مقیاس جهانی افتاد.

مشابه این اتفاق زمانی در **بازار بورس** می افتد که وقتی سرمایه گذاران خبرهای بدی در مورد یک شرکت می شنوند، درباره کل صنعتی که آن شرکت در آن قرار دارند مردد می شوند. همینطور اگر این موضوع ادامه پیدا کند، آنها در مورد صنایع مجاور و نهایتاً به کل **بازار سرمایه** بد بین می شوند. دقیقاً مشابه اتفاقی که در بورس تهران افتاده است.

خطای بقا!

مردی که در زمان جنگ جهانی دوم، متوجه خطای تحلیل گران نظامی در مورد تعیین نقاط ضعف هواپیماهای جنگی شد - سوگیری بقا

هدف این است که نشان دهیم چگونه گاهی بررسی های به ظاهر منطقی ما برای پیدا کردن علت یک مشکل و برون رفت از یک بن بست، درست ما را به نتیجه اشتباه می رساند!

با یک مشکل می‌شود به صورت‌های مختلف برخورد کرد:



۱- اصلاً کاری به کار مشکل نداشته باشیم و تسلیم شویم و بپنداریم که برای اصلاحش هیچ راهی وجود ندارد.

۲- مسئله را از از زوایای مختلف و به کمک دانش و علم آمار بررسی کنیم و راه‌هایی برای تعدیل آن پیدا کنیم.

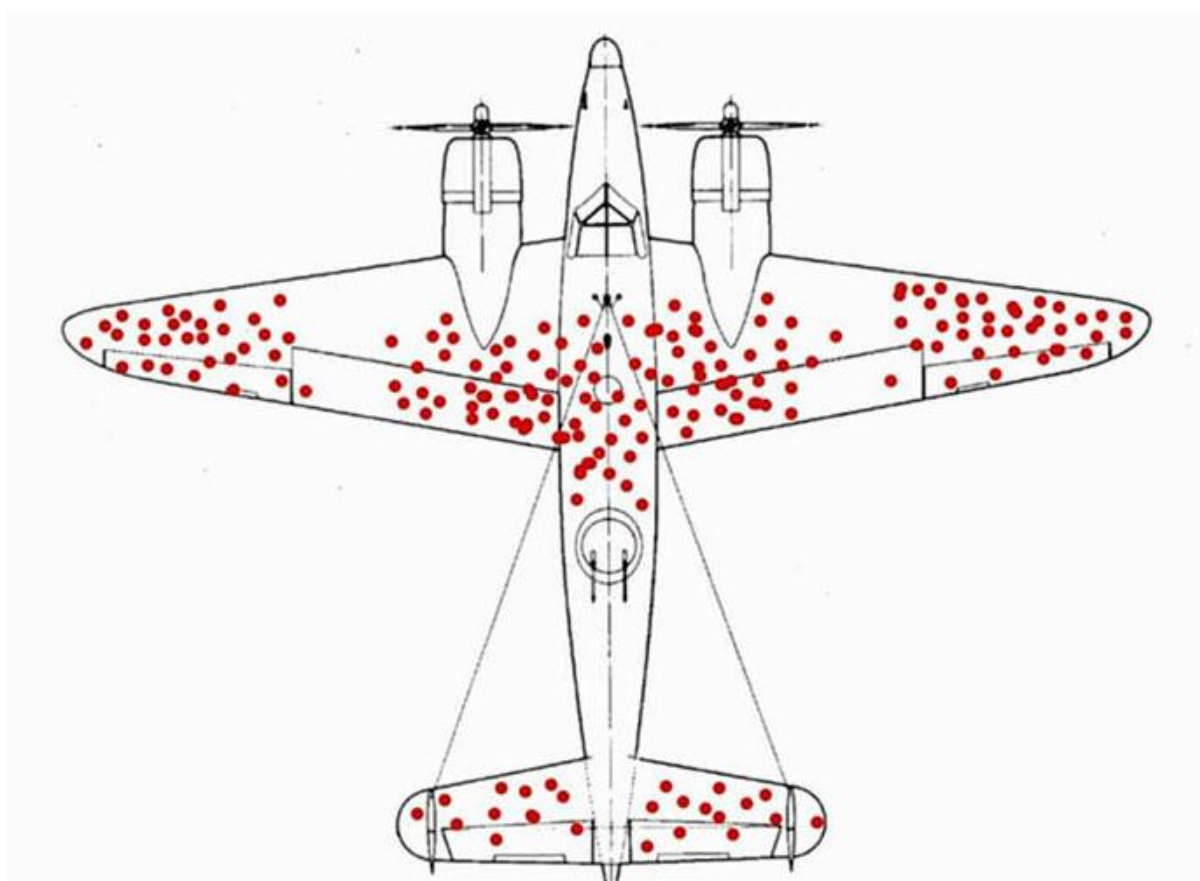
راه حل دوم خوب به نظر می‌رسد، اما گاهی به صورت متناقضی به تصمیم‌گیری‌های اشتباه منتهی می‌شود

بگذارید داستان اصلی را برایتان تعریف کنم:

در هنگامه جنگ جهانی دوم برای حل کردن مشکلات خرد و کلان به کرات از دانش ریاضی استفاده می‌شد. یکی از مشکلات آن دوره، پیدا کردن راهی برای پیدا کردن جاهای سس هواپیماهای جنگنده و تقویت آنها بود.

به همین خاطر در یک طرح جالب، هواپیماهای به شدت آسیب‌دیده را مورد بررسی دقیق بدنه قرار دادند تا ببینند عموماً کدام قسمت‌های آنها بیشتر هدف قرار می‌گیرد و خسارت می‌بیند.

بررسی‌ها تکمیل شدند و چنین نمودار جالب داده شد.



همه چیز ظاهرا در این نمودار مشهود بود کافی بود که به مهندس‌های طراحی بدنه، این نمودار داده می‌شد تا فکری به حال هواپیماها بکنند.

اما اینجا بود که مردی به نام «آبراهام ولد Abraham Wald» وارد شد و هشدار جدی داد!

او گفت که تحلیل‌گرها یک چیز واضح را ندیده‌اند. آنها متوجه نشده بودند که همه این بررسی‌های دقیق آماری روی هواپیماهای آسیب‌دیده که برگشته بودند، انجام شده و اصلا آنها متوجه نبوده‌اند که مشکل اصلی را باید در هواپیماهای سقوط کرده بررسی می‌کردند، هواپیماهایی که البته به علت سقوط امکان بررسی وجود نداشته است.

بنابراین به صورت متناقض نقاطی که مطابق بررسی نهایی ایمن‌تر پنداشته شده بودند و کمتر هدف قرار گرفته‌اند، درست نقاط آسیب‌پذیرتری بوده‌اند که اصلا هواپیماها هدف قرار گرفته در این نقاط، شانس و توان برگشت نداشته‌اند.

بنابراین به جای تقویت بدنه در نقاط قرمز، باید دقیقا فکری به حال بقیه نقاط هواپیما کرد!

به آن خطا، اصطلاحاً **سوگیری بقا یا Survival Bias** گفته می‌شود.

قبل از آنکه تئوری بعدی را بیان کنیم لازم است کمی با نظریات یادگیری آشنا شویم. (جهت درک بهتر مطلب)

نظریه های یادگیری:

با سه مورد از نظریات یادگیری آشنا شوید

نظریه های یادگیری علت و چگونگی رفتارهای بشر را توجیه می‌کنند. در ذیل به بررسی ۳ نظریه شرطی سازی کلاسیک، شرطی سازی فعال و یادگیری اجتماعی می‌پردازیم.

در اوایل قرن بیستم، تعدادی از روانشناسان علاقه مند شدند که روانشناسی را به یک رشته علمی تبدیل کنند. آنها معتقد بودند برای دستیابی به جایگاه علمی، روانشناسی فقط باید به بررسی موارد قابل آزمایش و قابل اندازه گیری بپردازد. نظریه های مختلف یادگیری برای تبیین چگونگی و علت رفتارهای بشر مطرح شدند.

نظریه های یادگیری رشد بر تأثیرات محیط روی روند یادگیری متمرکز است. این تأثیرات شامل ارتباطات، تشویق، تنبیه و نظارت است. برخی از نظریه های اصلی یادگیری عبارتند از:

نظریه یادگیری از طریق شرطی شدن کلاسیک

یکی از نظریه های یادگیری، یادگیری به روش شرطی سازی کلاسیک است. مفهوم شرطی شدن کلاسیک تأثیر عمده ای در حوزه روانشناسی داشته است، اما مردی که کشف کرد اصلاً روانشناس نبود.

یک فیزیولوژیست روسی به نام «ایوان پاولوف» اولین بار در طی آزمایشات خود بر روی دستگاه گوارش سگ ها اصول شرطی شدن کلاسیک را کشف کرد.

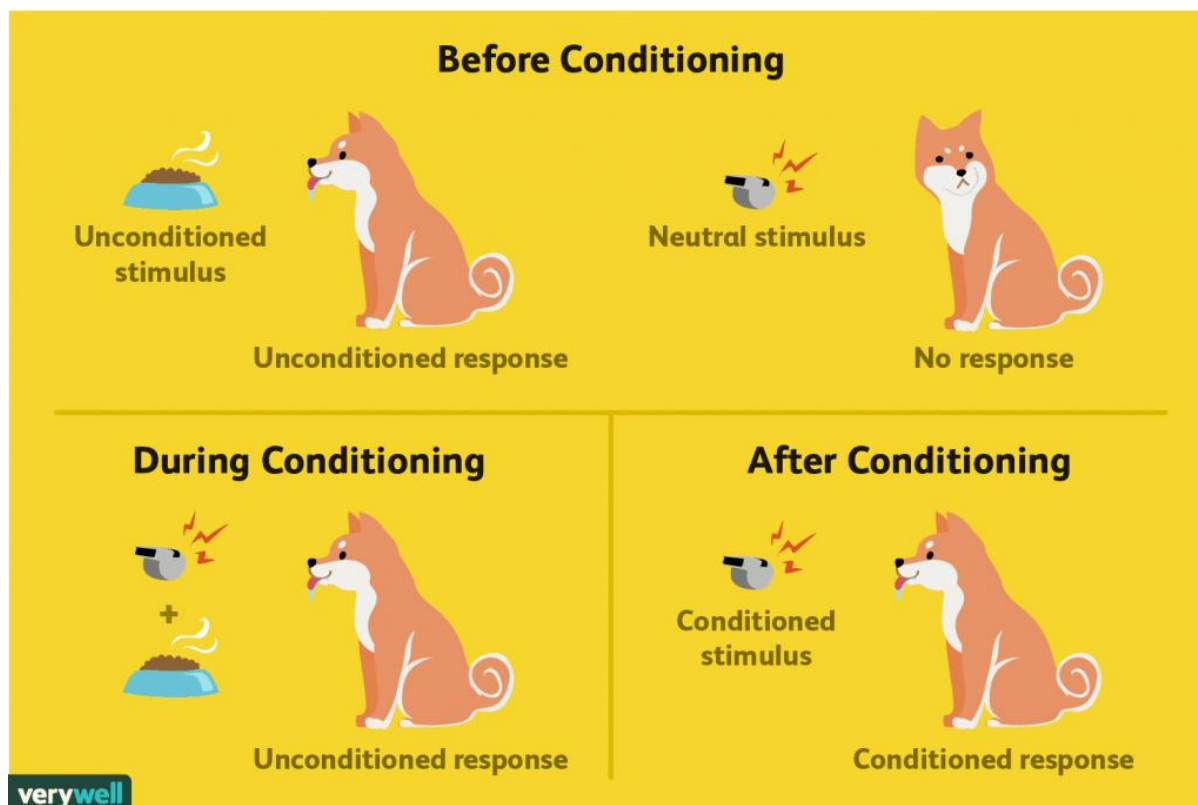
پاولوف طی آزمایشات خود متوجه شد که سگ ها با دیدن کت های سفید دستیاران آزمایشگاه، بزاق ترشح می‌کنند.

مطابق اصول شرطی شدن کلاسیک، یادگیری زمانی اتفاق می افتد که ارتباطی بین یک محرک خنثی و یک محرک طبیعی ایجاد می‌شود.

برای مثال، در آزمایشات پاولوف، او صدای زنگ را با محرک طبیعی غذا جفت کرد.

سگ ها به طور طبیعی در پاسخ به غذا بزاق ترشح می‌کنند، اما بعد از چندین ارتباط، سگ ها با شنیدن صدای زنگ هم بزاق ترشح می‌کنند.

نظریه‌ی یادگیری از طریق شرطی شدن فعال



نظریه‌ی یادگیری به روش شرطی سازی فعال برای اولین بار توسط روانشناس رفتاری ب.اف. اسکینر شرح داده شد. گاهی اوقات به آن «شرطی سازی اسکینری» یا **شرطی سازی ابزاری** نیز گفته می‌شود.

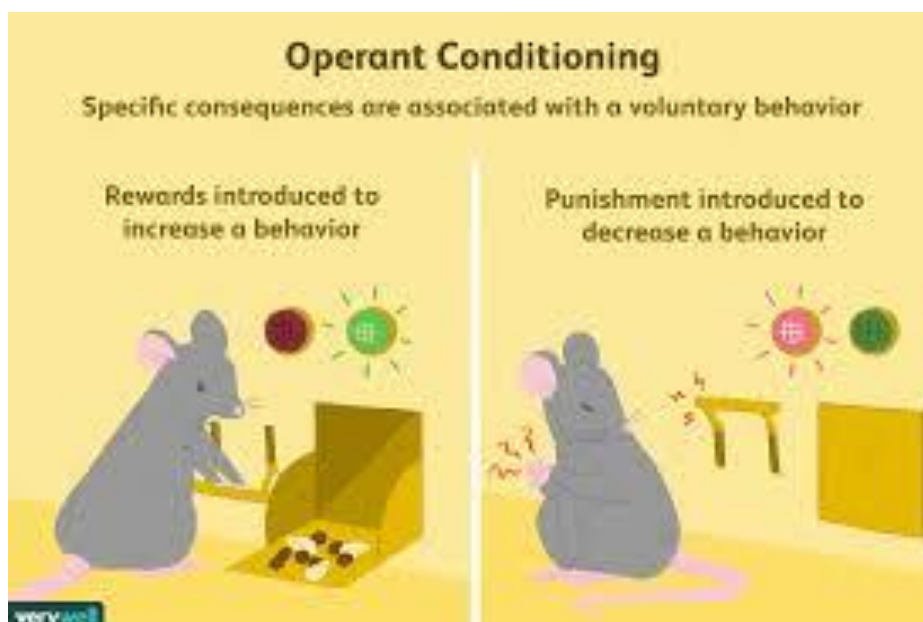
نظریه‌ی یادگیری به روش شرطی سازی فعال برای اولین بار توسط روانشناس رفتاری ب.اف. اسکینر شرح داده شد. گاهی اوقات به آن «شرطی سازی اسکینری» یا **شرطی سازی ابزاری** نیز گفته می‌شود.

اسکینر معتقد بود که شرطی شدن کلاسیک به تنهایی نمی‌تواند انواع یادگیری را به خود اختصاص دهد و بیشتر به یادگیری چگونگی تأثیر پیامدهای اعمال بر رفتار می‌پردازد.

شرطی شدن فعال هم همانند شرطی شدن کلاسیک به ارتباطات متکی است. در شرطی شدن فعال، بین یک رفتار و پیامدهای آن ارتباط برقرار می‌شود.

هنگامی که یک رفتار منجر به نتیجه مطلوب شود، بیشتر احتمال دارد که در آینده دوباره تکرار شود. اگر اقدامات منجر به نتیجه منفی شود، پس از آن کمتر اتفاق می‌افتد.

نظریه یادگیری اجتماعی بندورا، یا یادگیری از طریق مشاهده



آلبرت بندورا معتقد بود که ارتباطات و تقویت مستقیم نمی‌توانند همه انواع یادگیری را توجیه کنند. وی در کتاب نظریه یادگیری اجتماعی در سال ۱۹۷۷ نوشت:

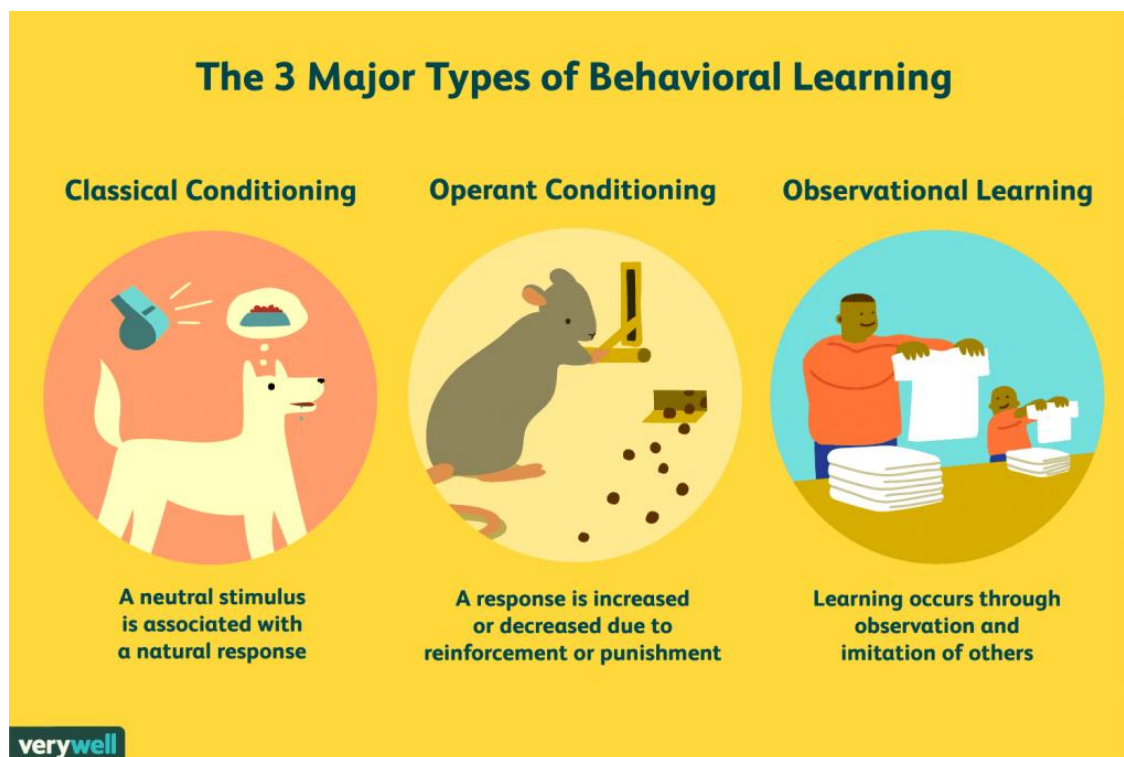
یادگیری امری بسیار پر زحمت و خطرناک خواهد بود، اگر مردم برای تعیین کارهایی که باید انجام دهند، فقط به نتیجه اعمال خود متکی باشند.

او معتقد بود بیشتر یادگیری از طریق مشاهده صورت می‌گیرد. کودکان اقدامات اطرافیان، به ویژه والدین و خواهر و برادران را مشاهده می‌کنند و سپس از این رفتارها تقلید می‌کنند.

بندورا در **آزمایش مشهور عروسک بابو** نشان داد که چقدر به راحتی می‌توان کودکان را هدایت کرد تا حتی رفتارهای منفی را تقلید کنند. کودکانی که ویدئوی ضرب و شتم یک عروسک بزرگ توسط یک بزرگسال را تماشا می‌کردند، وقتی موقعیتی مشابه پیش می‌آمد همان اقدامات را تکرار می‌کردند.

مهمتر از همه، نظریه یادگیری اجتماعی بندورا خاطرنشان کرد که یادگیری لزوماً منجر به تغییر رفتار نمی‌شود.

کودکان غالباً از طریق مشاهده چیزهای زیادی یاد می‌گیرند، اما ممکن است خودشان درگیر چنین رفتارهایی نباشند. مگر اینکه نیاز یا انگیزه ای برای استفاده از اطلاعات جدید وجود داشته باشد.



مقایسه نظریه های یادگیری

در جدول زیر کلیات نظریه های یادگیری را با هم مرور کنیم.

یادگیری اجتماعی بندورا	شرطی شدن فعال	شرطی شدن کلاسیک
یادگیری از طریق مشاهده صورت می‌گیرد.	یادگیری زمانی اتفاق می افتد که رفتارها با تقویت یا تنبیه همراه باشد.	یادگیری با ایجاد ارتباط بین محرک طبیعی و یک محرک خنثی اتفاق می افتد.
مشاهدات در هر زمان ممکن است انجام شود.	عواقب باید به سرعت رفتار را دنبال کند. (تشویق یا تنبیه بلافاصله بعد از رفتار)	محرک خنثی باید بلافاصله قبل از محرک طبیعی رخ دهد.
نظریه یادگیری اجتماعی بندورا، بر تعامل تأثیرات اجتماعی، شناختی و محیطی متمرکز است.	شرطی شدن فعال بر رفتارهای داوطلبانه متمرکز است.	شرطی شدن کلاسیک بر رفتارهای اتوماتیک و طبیعی متمرکز است.

تکنیک روانشناسی معکوس

روانشناسی معکوس (Reverse Psychology) یک تکنیک دستکاری روان‌شناختی است که شامل وادار کردن طرف مقابل به انجام کاری یا ترغیب او به انجام عملی متضاد است. روانشناسی معکوس می‌تواند اشکال مختلفی داشته باشد، مانند منع رفتار هدف، زیر سؤال بردن توانایی فرد برای انجام رفتار هدف و تشویق کردن فرد در جهت خلاف رفتار هدف.

روانشناسی معکوس در واقع به حالتی اطلاق می‌شود که قصد واقعی شما با آنچه از یک شخص می‌خواهید متفاوت باشد. این روش می‌تواند در مواردی مفید یا حتی گاهی اوقات مضر باشد.

در واقع اگر تا به حال از کسی خواسته‌اید کاری را انجام دهد که برخلاف خواست واقعی شما بوده، به احتمال زیاد از تکنیک روانشناسی معکوس استفاده کرده‌اید. در حقیقت وقتی از شخصی می‌خواهید که کار دیگری غیر از خواسته‌ی واقعی شما را انجام دهد، اما او دقیقاً همان کاری را که مد نظر شما بوده و بیانش نکرده‌اید را انجام داده، یعنی استراتژی شما مؤثر بوده و از تکنیک روانشناسی معکوس استفاده کرده‌اید.

برخی از روانشناسان معتقدند که تکنیک روانشناسی معکوس مانند رفتار پرخاشگرانه‌ی انفعالی، یک رویکرد غیرمستقیم برای رسیدن به آن چیزی است که می‌خواهید.

باید به خاطر داشته باشیم که اگرچه **روانشناسی معکوس** می‌تواند در بسیاری از موقعیت‌ها مفید باشد، اما بسیار مهم است که بدانیم چه زمانی این تکنیک **متقاعدسازی** به طور بالقوه برای دیگران مضر است.

در ادامه، ما به بررسی ابعاد مختلف تکنیک روانشناسی معکوس می‌پردازیم و کاربردهای مختلف آن به همراه روش اجرای صحیح این تکنیک را با هم مرور می‌کنیم.

روانشناسی معکوس چیست؟

روانشناسی معکوس در واقع یک استراتژی رفتاری است که بسیاری از افراد برای تأثیرگذاری بر یک فرد یا موقعیت مشخص و در جهت رسیدن به نتیجه‌ی دلخواه خود از آن استفاده می‌کنند.

در حقیقت وقتی قصد واقعی شما با آنچه از یک شخص می‌خواهید متفاوت باشد، شما از روانشناسی معکوس استفاده می‌کنید. نتیجه این است که طرف مقابل همان‌طور که شما واقعاً دوست دارید رفتار می‌کند، حتی اگر مستقیماً این مسأله را از او درخواست نکنید.

روانشناسی معکوس یک روش مؤثر متقاعدسازی است که می‌تواند احساس اطمینان خاطر را بین افراد ایجاد کند.

از یک منظر روانشناسی معکوس نوعی تکنیک دست‌کاری روانی است. با این حال، در بسیاری از موارد، این تکنیک می‌تواند تأثیر مثبتی داشته باشد، به‌ویژه زمانی که برای برخی اهداف خاص استفاده می‌شود، مثل تغییر رفتار کودکانی که تمایل ندارند حرف شما را گوش دهند یا افرادی که برای تغییر برخی رفتارهای خاص نیاز به کمک دارند.

ایده‌ی اصلی پشت این تکنیک این است که با تأکید بر روی خلاف خواسته‌ی واقعی خودتان، فرد دیگر در واقع رفتاری را که واقعاً مطلوب است، انتخاب می‌کند.

در واقع وقتی که شما احساس می‌کنید آزادی شما در معرض تهدید است، پاسخ طبیعی شما این است که برعکس آنچه از شما خواسته شده رفتار کنید و به این طریق استقلال شخصی خود را بازیابید.

نشانه‌های روانشناسی معکوس

روانشناسی معکوس بر اساس یک پدیده‌ی روان‌شناختی به نام «واکنش معکوس» عمل می‌کند. واکنش معکوس به معنای ابراز یک واکنش منفی شدید نسبت به کسی است که سعی دارد شما را متقاعد کند.

در نتیجه این واکنش منفی، شما برعکس کاری را انجام می‌دهید که طرف مقابل سعی دارد شما را متقاعد کند که آن را انجام دهید. با انتخاب عملی بر خلاف آنچه که به شما پیشنهاد شده است، افراد در حقیقت تلاش می‌کنند تا استقلال خود را ابراز کنند.



اگرچه تکنیک روان‌شناسی معکوس گاهی اوقات می‌تواند آن‌قدر ظریف باشد که به چشم نیاید، با این حال نشانه‌هایی وجود دارد که می‌تواند به شما در تشخیص این نوع متقاعدسازی کمک کند.

علائمی که نشان می‌دهد فردی سعی دارد از تکنیک روان‌شناسی معکوس استفاده کند، عبارت‌اند از:

- ممکن است شخصی نظرات بسیار منفی بدهد که به نظر می‌رسد برای ایجاد واکنش طراحی شده‌اند.
- احساس می‌کنید کسی از شما می‌خواهد کاری را انجام دهید اما مستقیماً درخواستی نمی‌کند.
- طرف مقابل آن‌قدر روی یک ایده پافشاری می‌کند تا جایی که شما می‌خواهید برعکس خواسته‌ی او عمل کنید.
- اگر برعکس آنچه طرف مقابل به شما پیشنهاد می‌دهد عمل کنید، برای او منافع بیشتری حاصل می‌شود.
- چیزی که طرف مقابل به شما پیشنهاد می‌دهد با منافع و انتخاب‌های قبلی او سازگار نیست.

یکی از علائمی که نشان می‌دهد ممکن است فردی از تکنیک روانشناسی معکوس استفاده کند این است که ناگهان شروع به دفاع از رفتاری می‌کند که معمولاً همیشه با آن مخالف بوده‌اند و دیدگاه‌های قبلی خود را نیز زیر پا می‌گذارند.

برای مثال، اگر می‌خواهید تصمیم بگیرید چه فیلمی را تماشا کنید، این مسأله غیرعادی خواهد بود اگر دوست شما که معمولاً عاشق کمدی‌های رمانتیک است، ناگهان برای متقاعد کردن شما در مورد تماشای آخرین فیلم ترسناک با شروع به مشاجره کند.

در این مورد، معمولاً دوست شما فیلمی را که نمی‌خواهد ببیند را به شما پیشنهاد می‌کند به این امید که شما فیلمی را که خودش واقعاً دوست دارید ببیند انتخاب کنید.

نمونه‌هایی از روانشناسی معکوس

در اینجا چند مثال رایج آمده که می‌تواند نشان دهد که چگونه تکنیک روانشناسی معکوس در زندگی واقعی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

استراتژی‌های بازاریابی و فروش اغلب از روانشناسی معکوس برای تشویق مردم به خرید کالاها و خدمات استفاده می‌کنند. برای مثال، یک فروشنده ممکن است به یک مشتری که کالایی گران‌قیمتی را برای خرید انتخاب کرده ولی به دنبال تخفیف است، یک کالا با کیفیت بسیار پایین‌تر و البته قیمت پایین‌تر را پیشنهاد دهد تا از این طریق در او حس نفرتی نسبت به کالاهای دیگر ایجاد کند و وجه تمایز کالای گران‌قیمت را بهتر درک کند.

والدین اغلب از روانشناسی معکوس استفاده می‌کنند تا فرزندانشان را وادار به انجام کاری کنند که به صلاح آن‌ها است. برای مثال، یکی از والدین ممکن است به فرزند خود بگوید که اسباب‌بازی‌هایش را به اتاقش نبرد، به این امید که کودک واقعاً برعکس این درخواست عمل کند.

در روابط نیز افراد از تکنیک روانشناسی معکوس استفاده می‌کنند تا شریک زندگی خود را وادار به انجام رفتارهای خاص کنند. به عنوان مثال، یکی از زوجین ممکن است به همسرش بگوید که دوست داشت او انباری را تمیز می‌کرد، اما می‌داند که همسرش احتمالاً زمانی برای انجام این کار ندارند. همسر این فرد نیز ممکن است با تمیز کردن انباری به صحبت‌های او واکنش نشان دهد تا ثابت کند که او اشتباه می‌کند.

روانشناسی معکوس در تدریس: معلمان اغلب از روانشناسی معکوس استفاده می‌کنند تا دانش آموزان خود را به موضوعات دشوار علاقه‌مند کنند. این مسأله می‌تواند نتایج بسیار مثبتی در صورت استفاده صحیح داشته باشد. به عنوان مثال، معلمی که از دانش‌آموزانش می‌خواهد کتاب دشواری را بخوانند که خواندن آن الزامی نیست، ممکن است با اشاره به اینکه این کتاب برای دانش‌آموزانش بسیار دشوار است یا در سطح بالاتری قرار دارد، شانس بهتری داشته باشد. برای اثبات اشتباه معلم خود، دانش آموزان ممکن است سعی کنند آن کتاب را پیدا کنند و آن را بخوانند. با این حال، اگر معلم صرفاً به آن‌ها پیشنهاد می‌کرد که آن را بخوانند، احتمالاً تعداد کمی این کار را انجام می‌دادند.

در روان‌درمانی: در فرایند روان‌درمانی، روانشناسی معکوس ارتباط تنگاتنگی با تکنیک «مداخله‌ی متناقض» دارد. این تکنیک را «تجویز علامت» و «ضد پیشنهاد» نیز می‌نامند. درمانگر پیام خود را طوری تنظیم می‌کند که مقاومت در برابر آن باعث تغییر شود. چنین مداخلاتی می‌تواند تأثیری مشابه با شوخ‌طبعی داشته باشد تا به مراجع کمک کند تا مشکلات خود را در نوری جدید ببیند و ارزیابی کند. به این کار قاب‌بندی مجدد نیز گفته می‌شود. این کار به معنای تظاهر به موافقت با افکار و عقاید مراجعه‌کننده است تا جایی که خود مراجعان متوجه خطاپذیری خود شوند.

تحقیقات نشان می‌دهد که روانشناسی معکوس **تاکتیکی** است که معمولاً در دنیای واقعی زیاد مورد استفاده قرار می‌گیرد و اغلب می‌تواند کاملاً مؤثر باشد.

تکنیک روانشناسی معکوس روی چه افرادی اثرگذار است؟

افرادی که شخصیتی آرام دارند معمولاً کمتر تحت تأثیر تکنیک روانشناسی معکوس قرار می‌گیرند، به این دلیل که احتمال کمتری وجود دارند دچار رفتارهای واکنشی بشوند.

بنابراین، چه کسانی بیشتر دچار رفتارهای واکنشی می‌شوند و با انجام خلاف آنچه از آن‌ها خواسته شده است، به طرف مقابل خود پاسخ می‌دهند؟ به طور معمول، افرادی که تحریک‌پذیر، لجباز یا بیش از حد احساساتی هستند، بیشتر مستعد متقاعد شدن با تکنیک روانشناسی معکوس هستند.

علاوه بر این، از آنجایی که رشد شناختی کودکان نسبت به بزرگسالان کمتر است، ممکن است نتوانند سرنخ‌هایی را کشف کنند که نشان می‌دهد شخصی دارد از تکنیک روانشناسی معکوس روی آن‌ها استفاده می‌کند.

نوجوانان نیز ممکن است توانایی شناختی برای تشخیص آنچه در حال وقوع است را داشته باشند، اما از آنجایی که آنها بر اثبات استقلال خود بسیار متمرکز هستند، واکنش آنها ممکن است آنقدر قوی باشد که همچنان برعکس آنچه از آنها خواسته می‌شود عمل کنند.

چگونه از این روش استفاده کنیم؟

وقتی فردی ذاتاً مقاوم است، چه کودک خردسال چه یک بزرگسال، استفاده از تکنیک روانشناسی معکوس می‌تواند مفید باشد. برای استفاده از تکنیک روانشناسی معکوس در مورد چنین افرادی، می‌توانید استراتژی «تقویت استقلال» را امتحان کنید.

تقویت استقلال یکی از ابزار مورد استفاده در یک تکنیک مشاوره به نام مصاحبه انگیزشی (MI) است که اغلب برای کمک به درمان اعتیاد استفاده می‌شود.

این تکنیک می‌تواند به افراد کمک کند تا با هرگونه مقاومت یا شک و شبهه‌ای که در مورد رفتارهای خود مخرب دارند، مقابله کنند.

مصاحبه انگیزشی درواقع یک رویکرد محاوره‌ای برای متقاعدسازی است. مصاحبه‌کننده سؤالاتی سنجیده و راهبردی از طرف مقابل می‌پرسد تا فرد را به سمت راه حل‌های مثبت سوق دهد. این تکنیک استقلال فرد را تقویت می‌کند، زیرا مصاحبه‌شونده احساس می‌کند که در مورد پاسخ‌های خود کاملاً مختار است.

برای امتحان کردن این تکنیک در زمینه روانشناسی معکوس، پیشنهاد یا سؤالی که از طرف مقابل می‌پرسید باید دقیقاً برخلاف پاسخ یا رفتاری باشد که تمایل دارید آن فرد ابراز کند.

به عنوان مثال، شما نگران سلامتی یکی از عزیزانتان هستید که در برابر ایجاد تغییرات در رژیم غذایی خود و ورزش کردن منظم به شدت مقاومت می‌کند.

به جای گفتن اینکه «فکر می‌کنم که واقعاً باید مراقبت از خودت را شروع کنی»، می‌توانید بگویید: «فقط خودتان می‌دانید که چه چیزی برای شما بهتر است. اگر بتوانید تغییراتی در سبک زندگی خود ایجاد کنید که به شما کمک کند احساس

بهتری داشته باشید و انرژی بیشتری داشته باشید، این تغییرات در چه زمینه‌هایی می‌توانند باشند؟»

نتیجه این است که شما به فرد مورد علاقه‌ی خودتان این قدرت را داده‌اید تا خودش انتخاب کند. در واقع آن‌ها را وادار کرده‌اید که در مورد آنچه که فکر می‌کنند ممکن است برای آن‌ها خوب باشد بیندیشند و در عین حال استقلال آن‌ها را نیز تقویت کرده‌اید.

اگر می‌خواهید از تکنیک روانشناسی معکوس برای تأثیرگذاری روی شخص دیگری استفاده کنید، چند تاکتیک زیر را هم می‌توانید امتحان کنید:

- طرف مقابل را ترغیب کنید که رفتار مطلوب را انجام ندهد: بهتر است این کار را انجام ندهید.
 - رفتار مطلوب را منع کنید: این کار را نکن.
 - به طرف مقابل بگویید که قادر به انجام رفتار موردنظر نیست: شرط می‌بندم نمی‌توانید این کار را انجام دهید!
 - رفتار موردنظر را بی‌ارزش جلوه دهید: من هرگز آن را انتخاب نمی‌کنم.
 - رفتار موردنظر را به شیوه‌ای نامطلوب با چیز دیگری مقایسه کنید: شما باید این کار را انجام دهید زیرا خیلی بهتر از آن گزینه است.
- تشخیص این مسأله مهم است که بدانید این استراتژی چه زمانی ممکن است مؤثر باشد. روانشناسی معکوس روی افرادی که معمولاً در برابر انطباق مقاومت می‌کنند بهترین تأثیر را دارد. برای افرادی که سازگارتر هستند، درخواست مستقیم معمولاً بسیار مؤثرتر است.

تأثیر روانشناسی معکوس

روانشناسی معکوس دارای مزایایی است، اما دارای برخی جنبه‌های منفی نیز می‌باشد. از جنبه مثبت، اغلب می‌تواند راهی برای ترغیب افراد به انجام رفتارهایی باشد که به نفع آن‌هاست.

به عنوان مثال، ترغیب کودک به اینکه سبزیجات خود را نخورد، می‌تواند روشی مناسب برای تشویق او به مصرف غذاهای سالم باشد، به گونه‌ای که احساس کند خود او است که این انتخاب را انجام می‌دهد.

هنگام برخورد با فردی که تمایل به عصیان در برابر هنجارهای اجتماعی دارد، منع کردن او از انجام رفتار مطلوب می‌تواند راهی برای ترغیب او به انجام رفتار اجتماعی قابل قبول‌تر باشد.

از سوی دیگر، این یک تاکتیک متقاعدسازی است که اغلب باعث می‌شود افراد احساس کنند که دست‌کاری شده‌اند. اگر شخصی احساس کند همیشه از این تکنیک استفاده می‌کنید تا او را وادار به انجام آنچه می‌خواهید بکنید، ممکن است به رابطه‌ی شما به جایی برسد که احساس کند نمی‌تواند به شما اعتماد کند.

روانشناسی معکوس همچنین زمانی که با فردی مواجه هستید که عزت‌نفس پایینی دارد، می‌تواند انتخاب نامناسبی باشد. از آنجایی که این افراد اغلب به قضاوت خود اعتماد ندارند، احتمالاً به نظرات شما اهمیت بیشتری می‌دهند. در واقع در مواجهه با چنین افرادی اگر از خلاف آنچه که واقعاً می‌خواهید دفاع کنید، ممکن است متوجه شوید که این استراتژی احتمالاً نتیجه‌ی معکوس خواهد داشت.

نکات مهم

اگر به فکر استفاده از روانشناسی معکوس هستید، مواردی وجود دارد که باید در نظر بگیرید:

- از این تاکتیک تا حد ممکن کم استفاده کنید.
- از روانشناسی معکوس برای دست‌کاری افراد استفاده نکنید.
- باید بدانید چه زمانی بهتر است که از آن استفاده کنید، معمولاً با کسی که تمایل به بحث و جدل یا مخالف دارد.
- به طرف مقابل یادآوری کنید که یک انتخاب دارد.
- برای چیزی که واقعاً نمی‌خواهید، خیلی زیاد بحث نکنید.
- اگر طرف مقابل شما انتخاب اشتباهی را انجام داد، شما مجبورید که عواقب آن را متحمل شوید.
- گزینه‌های صادقانه‌تری دیگر را در نظر بگیرید که می‌توانند به ارتباط بهتر منجر شوند.

اگر فکر می‌کنید که شخص دیگری سعی دارد از روانشناسی معکوس در مورد شما استفاده کند، چند اقدام ساده وجود دارد که می‌توانید انجام دهید. ابتدا می‌توانید از آن‌ها بخواهید که دلیل خود را برای پیشنهاد انتخابی که برای آن بحث می‌کنند توضیح دهند.

هنگامی که متوجه شدید آن‌ها از شما می‌خواهند چه چیزی را انتخاب کنید، گزینه‌های خود را در نظر بگیرید. ممکن است تصمیم بگیرید که گزینه‌ای را انتخاب کنید که آن‌ها به وضوح نمی‌خواهند شما انتخاب کنید یا به طور کلی راه‌حل دیگری را پیشنهاد دهید.

در نهایت، اگر فکر می‌کنید کسی می‌خواهد از تکنیک روانشناسی معکوس در مورد شما استفاده کند، از بیان این مسأله به او نترسید. هنگامی که آن شخص متوجه شد که شما می‌دانید که چه اتفاقی در حال رخ دادن است، احتمال اینکه در آینده دوباره همان تاکتیک را امتحان کند، کمتر خواهد بود.

روانشناسی معکوس معکوس!

روانشناسی معکوس معکوس یک تکنیک دست‌کاری است که شامل ترغیب افراد به انجام دقیقاً همان کاری است که شما می‌خواهید انجام دهند، در حالی که باعث می‌شود آن‌ها فکر کنند که شما از روانشناسی معکوس روی آن‌ها استفاده می‌کنید و می‌خواهید آن‌ها برعکس عمل کنند، در نتیجه طبق خواسته‌ی شما رفتار می‌کنند.

اساساً، تکنیک روانشناسی معکوس معکوس متکی بر این پیش‌فرض است که فرد مورد نظر فکر کند که شما از روانشناسی معکوس روی او استفاده می‌کنید، تا او را وادار کنید که از خواسته‌های شما **سرپیچی** کند، برای همین طرف مقابل دقیقاً همان کاری را انجام می‌دهد که در ابتدا از او خواسته‌اید، یعنی همان کاری که واقعاً می‌خواستید انجام دهد.

به عنوان مثال، روانشناسی معکوس می‌تواند به این شکل باشد که به شخص سرکش بگویید که خرابکاری نکند، که در واقع به نظر می‌رسد تلاشی است برای وادار کردن او به انجام آن کار از طریق روانشناسی معکوس است، برای همین آن فرد با هدف خنثی کردن تکنیک شما، همان کاری را که از او خواسته‌اید انجام می‌دهد. به این ترتیب، روانشناسی معکوس معکوس شکل خاصی از روانشناسی معکوس محسوب می‌شود.

چه زمانی روانشناسی معکوس مضر است؟

اگرچه تکنیک روانشناسی معکوس معمولاً روشی مؤثر است، اما گاهی اوقات هم می‌تواند باعث آسیب رساندن به طرف مقابل شود، به ویژه در بین افرادی که اعتماد

به نفس پایینی دارند و کودکان خردسالی که ممکن است بیشتر تحت تأثیر قرار بگیرند.

همچنین برخی از کودکان ممکن است شروع به استفاده از تکنیک روان‌شناسی معکوسی بکنند که توسط بزرگسالان استفاده می‌شود و از آن‌ها برای استثمار یا سوءاستفاده از کودکان دیگر استفاده می‌کنند.

علاوه بر این، بسیاری از افراد به رفتارهای منفعلانه-پرخاشگرانه و ارتباطات غیرمستقیم حساس هستند و ممکن است احساس کنند که تحت کنترل هستند.

هنگامی که روانشناسی معکوس تأثیر نامطلوبی روی طرف مقابل ایجاد می‌کند، نتیجه‌ی آن می‌تواند منجر به بی‌اعتمادی شود. اگر مشخص شود که شخص فقط در جهت منافع خود از این تکنیک استفاده می‌کرده است، ممکن است روابط آسیب جدی ببینند.

با این حال، مواردی وجود دارد که ممکن است فرد برای استفاده از روانشناسی معکوس تحت فشار باشد، به ویژه زمانی که می‌تواند برای شخص دیگری مفید باشد.

برای مثال، شما والدین دانشجویی هستید که به ترک تحصیل فکر می‌کند.

ممکن است به آن‌ها بگویید که فقط باید ترک تحصیل کنند و احتمالاً می‌توانند شغلی پیدا کنند که حداقل دستمزد را داشته باشد، به خانه برگردند و بخشی از اجاره‌بها را بپردازند. در این صورت ممکن است فرزند شما تصمیم بگیرد که در دانشگاه بماند تا از بازگشت به خانه خودداری کند.

اگرچه این می‌تواند سناریوی مناسبی برای برخی از جوانان باشد، اما ممکن است در مورد برخی دیگر منجر به بهترین نتیجه نشود.

نکته‌ی پایانی

روانشناسی معکوس اغلب به عنوان یک تکنیک دست‌کاری شهرت بدی پیدا کرده است، اما سناریوهای زیادی وجود دارد که در آن‌ها این تاکتیک می‌تواند به هدایت فرد در جهات مثبت کمک کند.

این تکنیک در واقع تنها زمانی مشکل ساز می شود که فرد تأثیرگذار از روانشناسی معکوس در جهت منافع خودش استفاده کند. اگر به نظر برسد که شخصی شما را مجبور می کند تا تصمیمی بگیرید که واقعاً در جهت خیر و صلاح شما نیست، تلاش آن فرد برای تغییر نظر شما ممکن است اشتباه باشد و ممکن است در آینده کمتر به او اعتماد کنید.

به یاد داشته باشید که همه ی افراد نمی دانند که از تکنیک روانشناسی معکوس استفاده می کنند، بنابراین ممکن است به کمک یک فرد قابل اعتماد نیاز داشته باشند که بتواند به آن ها را در مورد رفتارشان بازخورد آگاهانه بدهد.

سندرم استکهلم چیست و چگونه درمان می شود؟

سندرم استکهلم (Stockholm Syndrome) پدیده ای روان شناختی است که در آن برخی از گروگان ها دچار حالت همبستگی، همدلی و عاطفه مثبت نسبت به گروگان گیران خود می شوند. داستان سندرم استکهلم به سال ۱۹۷۳ بازمی گردد. روز ۲۳ آگوست ۱۹۷۳ چند سارق به بانکی در میدان نورمالمستورگ استکهلم سوئد یورش بردند و ۴ کارمند بانک را گروگان گرفتند. این گروگان گیری ۶ روز به طول انجامید و در این مدت نوعی وابستگی عاطفی بین گروگان ها نسبت به گروگان گیران پدید آمد به گونه ای که از همکاری با پلیس خودداری می کردند. آن ها حتی پس از رهاسازی هم دست از پشتیبانی از گروگان گیران برنداشتند. در طول این گروگان گیری یک روان پزشک و جرم شناس سوئدی به نام نیلز بجر (Nils Bejerot) با پلیس همکاری داشت و نخستین بار او نام سندرم استکهلم را برای این وضعیت به کار برد. پس از بجر، فرانک اوخبرگ (Frank Ochberg) این سندرم را به طور دقیق توصیف کرد.

سندرم استکهلم چیست؟

سندرم استکهلم (Stockholm Syndrome) پدیده ای روان شناختی است که در آن فرد نسبت به گروگان گیر احساس همدلی و وابستگی عاطفی پیدا می کند این حالت با بروز یک استرس حاد و توسط مکانیزم دفاعی در برخی از افراد شکل می گیرد. این حالت تنها در گروگان ها بروز پیدا نمی کند. به طور کلی کسانی که قربانی خشونت و آزار جسمی یا روانی هستند ممکن است دچار این حالت روان شناختی شوند. در این شرایط قربانیان با وجود درد و رنجی که تحمل می کنند از همکاری با پلیس، مقامات قضایی یا کسانی که دنبال کمک به آنان هستند خودداری می نمایند.

نشانه‌های سندرم استکهلم

- رشد احساسات مثبت گروگان نسبت به گروگان‌گیر
- نداشتن سابقه ارتباط میان گروگان و گروگان‌گیر
- باور داشتن گروگان به انسانیت گروگان‌گیر
- خودداری گروگان‌ها از همکاری با پلیس یا دیگر مقامات برای رهایی از دست گروگان‌گیر

علت بروز سندرم استکهلم

عوامل گوناگون می‌توانند زمینه‌ساز بروز سندرم استکهلم شوند. بروز استرس شدید و تلاش برای فرار از این پریشرانی به کمک مکانیزم‌های دفاعی را می‌توانیم اصلی‌ترین عامل بروز این سندرم بنامیم. ۴ عامل زیر به عنوان عوامل مهم در پیدایش سندرم استکهلم هستند:

- موقعیت گروگان‌گیری چند روز طول بکشد.
- گروگان‌ها و گروگان‌گیرها با هم تعامل و کنش داشته باشند.
- رفتار گروگان‌گیرها نسبت به گروگان‌ها نرم یا بدون آسیب رساندن جسمانی باشد.
- گروگان‌ها احساس کنند که گروگان‌گیرها افرادی بی‌گناه و قربانی شرایط هستند.

درمان سندرم استکهلم

افرادی که دچار سندرم استکهلم می‌شوند نیازمند روان‌درمانی هستند. رفتاردرمانی شناختی یا CBT بهترین راهکار برای درمان کسانی است که به این سندرم دچار می‌شوند. در این رویکرد درمانی، روان‌شناس تلاش می‌کند که احساسات ناکارآمد و باورهای نادرست درمانجو نسبت به گروگان‌گیر را تغییر دهد تا فرد بتواند درک درست و روشنی نسبت به شرایطی که تجربه کرده است داشته باشد. از سوی دیگر امکان شکل‌گیری اختلال استرس حاد یا اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) نیز در فرد وجود دارد. در صورت بروز این اختلالات روان‌شناس باید برای حل این

مشکلات تلاش نماید. در برخی از شرایط ممکن است دارودرمانی هم برای کاهش استرس فرد به کارگیری شود. در چنین شرایطی داروهای ضد اضطراب تجویز می‌شوند.

تکنیک چراغ گاز



چراغ گاز پدیده‌ای که در اون فرد برای اینکه کنترل بیشتری تو رابطه به دست بیاره، چنان روی ذهن طرف مقابل کار می‌کنه که طرف مقابل به حافظه، هویت و کلاً به توانایی‌ها و ارزش‌های خودش شک می‌کنه.

چراغ گاز Gaslighting داستان شوهریه که در راستای نقشه مجرمانه‌ای که تو سرش داره، می‌خواد همسرش رو روان‌پریش جلوه بده. اون برای این که به همسرش بقبولونه که روانی شده، نور چراغ‌های گاز خونه رو دستکاری می‌کنه و بعد موقعی که همسرش به کم و زیاد شدن نور چراغ‌های گاز خونه اشاره می‌کنه، مرد ادراک اون رو به پرسش می‌کشه و طوری وانمود می‌کنه که انگار این اتفاق هرگز رخ نداده. دستکاری کردن در وقایع باعث میشه زن به این سمت سوق داده بشه که واقعا به دیوانه شدنش باور کنه.

یکی از آزارهایی که توی یه رابطه آزارگرانه (abusive) اتفاق می‌افته، آزار احساسیه و یکی از تاکتیک‌هایی که فرد آزارگر توی این نوع آزار ازش استفاده می‌کنه، تاکتیک چراغ گازه. چراغ گاز پدیده‌ای که در اون فرد برای اینکه سلطه و کنترل بیشتری تو رابطه به دست بیاره، چنان روی ذهن طرف مقابل کار می‌کنه که طرف مقابل به حافظه، درک، تجربیات، قضاوت، هویت و کلاً به توانایی‌ها و ارزش‌های خودش شک

می‌کنه و فکر می‌کنه واقعاً حق با اون فرده و نسبت به خودش بی‌اعتماد می‌شه و فکر می‌کنه خاطرات و تجربیاتش درست و سالم نیستن و واکنش‌هاش به مسائل اطراف، غیرمنطقیه.

این پدیده به آرامی صورت می‌گیره؛ بنابراین قربانی هرگز متوجه نمی‌شه چقدر ذهنش شستشوی مغزی داده شده. تو صحبت‌های پارتنری که از این تاکتیک استفاده می‌کنه، جملاتی مثل «تو زیادی حساسی» و «تو همیشه از کاه، کوه می‌سازی» زیاد شنیده می‌شه. تقریباً هر کسی می‌تونه در برابر این تاکتیک آسیب‌پذیر باشه.

پارتنری که از این تاکتیک استفاده می‌کنه، می‌تونه احساسات‌تون رو به طور ماهرانه‌ای دستکاری کنه و باعث می‌شه در مورد کاری که انجام دادین و اشتباه نبوده، احساس شرم و گناه کنین. شما رو به خیانت، دروغ، پنهون‌کاری یا کاری رو اشتباه انجام دادن متهم می‌کنه؛ در حالی که خودش به وضوح این کارها رو انجام می‌ده و اینطوری باعث می‌شه احساس کنین لایق عشق نیستین.

به طور موزیانه‌ای این حس رو بهتون منتقل می‌کنه که مقصر رفتارهایی که باهاتون می‌شه، خودتونین یا این کارها رو می‌کنه تا بهتون کمک کنه. برای عصبانیت و بدرفتاریش شما رو مقصر می‌دونه. کارهای اشتباهش رو انکار می‌کنه. سعی می‌کنه به چیزهای نادرستی در مورد خودتون اعتقاد پیدا کنین. کاری می‌کنه که نسبت به خودتون احساس بدی پیدا کنین.

نکته تلخ در مورد این تاکتیک اینه که وقتی قربانی متوجه می‌شه که مورد آزار قرار گرفته و سعی می‌کنه آزارگر رو ترک کنه، آزارگر تاکتیک جاروبرقی رو به کار می‌بره. تو این تاکتیک آزارگر به قربانی می‌گه چقدر زیاد دوستش داره؛ همه ویژگی‌های مثبت قربانی رو تحسین می‌کنه و توضیح می‌ده که چطور مسائل بین‌شون قراره تغییر کنه؛ اما به محض اینکه قربانی تصمیم می‌گیره که تو رابطه بمونه، دوباره همون رفتارهای قبلی رو تجربه می‌کنه. حتی اگه قربانی تاکتیک چراغ گاز بتونه از رابطه بیرون بیاد، به دلیل تجربه تلخی که داشته، ممکنه هرگز نخواه وارد رابطه دیگه‌ای بشه.

اثر هاله ای

شما در محل کار هستید و رئیستان نظر شما را می‌پرسد که آیا همکارتان، دیو، رهبر تیم خوبی برای پروژه آینده خواهد بود یا خیر. شما دیو را خوب نمی‌شناسید، اما دیو را فردی بلندقد و جذاب می‌دانید. بنابراین، شما به طور خودکار می‌گویید بله. این به این دلیل است که افکار مثبت شما در مورد ظاهر دیو بر نحوه نگرش شما در مورد او با سایر عبارات مثبت تأثیر می‌گذارد. اینها شامل رهبری و هوش است. شما

ناخودآگاه این نظرات را شکل می دهد، علیرغم این واقعیت که واقعاً نمی دانید که آیا دیو واقعاً رهبر تیم خوبی است یا خیر. شنیده اید که اولین برداشت ها مهم است. مثال بالا نشان می دهد که چگونه اثر هاله ای می تواند کار کند. این یک اصطلاح روانشناسی است که خطا در استدلال را بر اساس یک ویژگی منفرد که از شخص یا چیز دیگری می شناسید توصیف می کند.

این می تواند به نفع شخص دیگری مثبت یا منفی عمل کند و می تواند در موقعیت های متعدد اعمال شود. به طور خلاصه، خصیصه منفی یا مثبت درک شده یک فرد، "هاله ای" از تصور کلی از همان شخص ایجاد می کند. برای آشنایی بیشتر با اثر هاله ای ادامه مطلب را بخوانید تا درک بهتری از نحوه ایجاد نظر در مورد دیگران داشته باشید. به نوبه خود، ممکن است عادات فکری خود را تغییر دهید و بدون قضاوت ناآگاهانه در مورد دیگران تصمیمات آگاهانه تری بگیرید.

تاریخچه اثر هاله ای

اصطلاح "اثر هاله ای" در سال ۱۹۲۰ توسط ادوارد ال. ثورندایک، روانشناس آمریکایی ابداع شد. این بر اساس مشاهدات ثورندایک از افسران نظامی در طی آزمایشاتی است که مردان را در «رتبه بندی» زیردستان شرکت می کرد. قبل از اینکه افسران حتی با زیردستان خود ارتباط برقرار کنند، ثورندایک از مافوق ها خواسته بود که آنها را بر اساس ویژگی های شخصیتی رتبه بندی کنند. اینها شامل توانایی رهبری و هوش بود. بر اساس نتایج، ثورندایک خاطرنشان کرد که ویژگی های مثبت و منفی تشکیل شده توسط افسران بر اساس ویژگی های نامرتب است که با برداشت های فیزیکی مرتبط است.

به عنوان مثال، یک زیردستان قد بلند و جذاب به عنوان باهوش ترین تلقی می شد. او همچنین در مجموع به عنوان "بهتر" از دیگران رتبه بندی شد. ثورندایک دریافت که ظواهر فیزیکی بیشترین تأثیر را در تعیین برداشت کلی ما از شخصیت دیگران دارد.

نظریه

اساس کلی نظریه ثورندایک این است که افراد تمایل دارند بر اساس یک ویژگی نامرتب، تصویری کلی از شخصیت یا ویژگی های یک فرد ایجاد کنند. این می تواند منجر به ادراکات مثبت یا منفی شود. در هر صورت، چنین قضاوت ذهنی می تواند

پیامدهای منفی بر توانایی شما در تفکر انتقادی در مورد سایر ویژگی های فرد داشته باشد.

کار ثورندایک توسط روانشناس دیگری به نام سولومون اچ توضیح داده شد. او این نظریه را مطرح کرد که روشی که مردم در مورد دیگران عقیده یا صفت می‌سازند، به شدت به برداشت اول بستگی دارد.

بنابراین، اولین برداشت مثبت از کسی می‌تواند به این معنا باشد که شما در مورد مهارت‌ها و توانایی‌های او مفروضات مثبتی می‌سازید. اولین برداشت منفی می‌تواند به این معنا باشد که شما به اشتباه تصور می‌کنید که یک فرد دارای ویژگی های منفی مانند تنبلی یا بی تفاوتی است.

اثر هاله ای در زندگی روزمره

در حالی که اثر هاله ای ممکن است یک اصطلاح جدید برای شما باشد، تقریباً در تمام جنبه های زندگی روزمره شما وجود دارد. این موارد شامل شرایطی است که شامل موارد زیر می شود:

- افرادی که به نظر شما جذاب هستند
- محل کار شما
- مدرسه
- چگونه به کمپین های بازاریابی پاسخ می دهید
- پزشکی و مراقبت های بهداشتی

جذابیت

از آنجایی که اثر هاله ای اساساً بر اساس برداشت اولیه و ظاهر فیزیکی است، منطقی است که این نظریه می‌تواند بر جذابیت ما برای افراد دیگر تأثیر بگذارد. به عنوان مثال، عبارت اغراق آمیز، "عشق در نگاه اول" اغلب به ظاهر فیزیکی مثبت مربوط می‌شود که می‌تواند شما را به چیزهای مثبت دیگری در مورد آن شخص نیز باور کند.

تصور کنید در یک کافی شاپ هستید. در اینجا، فردی را می‌بینید که لباس پوشیده است و او را از نظر فیزیکی جذاب می‌بینید. ممکن است تصور کنید که او باهوش، بامزه و اخلاق کاری خوبی دارد.

ممکن است فرد دیگری را در همان کافی شاپ با تجهیزات ورزشی ببینید. در حالی که او لزوماً به اندازه اولین فردی که می‌بینید جذاب نیست، شما هنوز هم ممکن است ویژگی های مثبتی را در مورد این غریبه فرض کنید. ممکن است فکر کنید او سخت کوش، خوش اندام و شاد هست.

سومین نفری که در کافی شاپ با آن برخورد می‌کنید ممکن است به تازگی از خواب بیدار شده باشد. لباسهایش ژولیده و موهایش به عقب کشیده شده است. این فرد می‌تواند سخت کوش تر از فرد اول باشد، و شاید مناسب تر و شادتر از نفر

دوم باشد. با این حال، ممکن است آن را تنبل، سازمان‌یافته و بی‌تفاوت تصور کنید.

موقعیت های کاری

اثر هاله ای به طور منظم در مکان های کار نیز اعمال می شود. ممکن است تصور کنید که یک همکار با لباس رسمی اخلاق کاری خوبی دارد. از سوی دیگر، ممکن است یک همکار دیگر با لباس های غیررسمی به عنوان فاقد اخلاق کاری مشابه قضاوت شود، اگرچه این می تواند کاملاً نادرست باشد.

بر اساس سطح تحصیلات نیز ممکن است اثرات مشابهی مشاهده شود. یک مطالعه کلاسیک در سطح دانشگاه، ادراکات دانشجو را هم بر روی یک استاد عالی رتبه و هم بر یک استاد مدعو آزمایش کرد. بر اساس این عناوین، دانش آموزان با افراد دانشگاهی با رتبه بالاتر ارتباط مثبتی برقرار کردند که به سادگی درست نبود، از جمله قد بلندتر.

مدرسه

مفاهیم اولین تأثیرات، هویت و آشنایی نیز می تواند به اثر هاله ای در مدارس دامن بزند. برای مثال، شواهدی وجود دارد که نشان می دهد جذابیت درک شده می تواند منجر به نمرات بالاتر در مدرسه شود. با این حال، مطالعات دیگری که چنین همبستگی را نشان نمی دهند.

مثال دیگر مربوط به پیشرفت تحصیلی بالاتر است که احتمالاً به آشنایی با نام مرتبط است. در یک مطالعه کلاسیک، معلمان به انشاهای نوشته شده توسط دانش آموزان کلاس پنجم نمره دادند. معلمان نمرات بالاتری را به انشاهای دانش آموزانی با نام های رایج، پرطرفدار و جذاب در مقابل انشاهای دانش آموزانی با نام های کمیاب، نامطلوب و غیرجذاب اختصاص دادند.

بازاریابی

بر کسی پوشیده نیست که بازاریابان از روش های گسترده ای برای تاثیر گذاری ما به عنوان مصرف کننده استفاده می کنند تا محصولات یا خدمات آنها را بخریم. آنها حتی می توانند از اثر هاله ای استفاده کنند.

به عنوان مثال، آیا متوجه شده اید که بیشتر به سمت یک محصول یا خدمات جذب می شوید زیرا سلبریتی مورد علاقه شما آن را "تأیید می کند"؟ احساسات مثبت شما در مورد آن فرد مشهور می تواند باعث شود هر چیزی را که سلبریتی با آن ارتباط می دهد مثبت تلقی کنید.

نحوه برچسب گذاری و بازاریابی محصولات خود توسط یک برند نیز می تواند تعیین کند که آیا نتیجه نهایی را دوست دارید یا خیر.

به همان محصولات غذایی (ماست، چپس سیب زمینی، آب میوه) برچسب «ارگانیک» یا «معمولی» داده شد. محصولات «ارگانیک» به طور کلی رتبه های بالاتری دریافت کردند و مصرف کنندگان مایل به پرداخت بیشتر آنها بودند.

متأسفانه، اثر **هاله ای** می تواند در زمینه پزشکی نیز ظاهر شود. برای مثال، یک پزشک ممکن است بیمار را بر اساس ظاهر بدون انجام آزمایشات اولیه قضاوت کند.

همچنین می توان بر اساس برداشت اول درباره سلامتی افراد قضاوت کرد. به عنوان مثال، ممکن است فردی را که دارای «ظاهری سالم» است به عنوان فردی شاد مرتبط بدانید. ممکن است اینطور باشد یا نباشد.

ممکن است به اشتباه فردی که لاغر است را به عنوان فردی که سلامت کامل دارد تلقی کنید یا برعکس. یک بررسی از مطالعات منبع معتبر تا آنجا پیش می رود که می گوید «جذابیت، تشخیص دقیق سلامتی را سرکوب می کند»

آیا می توانید تعصب خود را تشخیص دهید؟

با توجه به گستره ای که اثر هاله ای در زندگی ما دارد، تشخیص سوگیری ها از واقعیت ها می تواند دشوار باشد. می توانید با برداشتن گام های مثبت به سمت تفکر عینی تر در مورد دیگران، فعالانه برای کاهش چنین نظرات ذهنی تلاش کنید. از آنجایی که اثر هاله ای این نظریه را مطرح می کند که مردم به سرعت دیگران را بر اساس برداشت اولیه قضاوت می کنند، کند کردن روند فکر مفید است.

قبلاً در مورد همکار نظری شما دیو و اینکه چگونه رئیس شما از شما در مورد توانایی های رهبری خود سؤال کرده است صحبت کردیم. به جای عجله برای پاسخ دادن، به رئیس خود بگویید که یک روز به شما فرصت دهد تا بتوانید به طور کامل به پیشنهاد او رسیدگی کنید.

سپس، ممکن است در نظر داشته باشید که با دیو صحبت کنید تا ببینید آیا او رهبر تیم خوبی است یا خیر. کاهش سرعت و جمع آوری تمام حقایق می تواند به شما در جلوگیری از عوارض جانبی مضر بالقوه اثر هاله ای کمک کند.

حرف آخر

همه ما اثر هاله ای را تجربه کرده ایم که در آن شخص دیگری را – چه به درستی یا نادرست – بر اساس یک ویژگی واحد قضاوت می کنیم. آگاهی از این پدیده می تواند به شما در شکستن چنین چرخه ذهنی کمک کند.

نه تنها تصمیمات آگاهانه تر و عینی تری می گیرید، بلکه فرد بهتری نیز برای آن خواهید بود. در ادامه مثالی **عینی-تقرینی** از کلیه موارد کتاب تحت عنوان بازجویی-ضد بازجویی! را مرور خواهیم کرد.

بازجویی و ضد بازجویی!

برخی از تکنیکهای بازجویی موثر و ترسناکی که بازجوها برای اعتراف گرفتن به کار می‌برند



مسلم است که اغلب افراد تجربه بازجویی شدن در اداره پلیس را ندارند که البته باید از این بابت خوشحال باشند چون بازجویی شدن خود می‌تواند به معنای زیر پا گذاشتن قانون یا دستکم مظنون بودن است. چیزی که بازجویی در اداره پلیس یا سازمان‌های اطلاعاتی را ترسناک‌تر از قبل می‌سازد این است که بازجوها روش‌های خاصی برای بیرون کشیدن حقیقت یا حرف‌هایی که می‌خواهند، از زیر زبان افراد دارند. به عبارت دیگر، در سراسر جهان، پلیس‌ها و بازجوها روش‌های متفاوتی برای اعتراف گرفتن از متهمان یا مظنونان دارند. هیچگاه روشی در بازجویی وجود نداشته که بتوان آن را صد در صد کارآمد و کلید زبان گشودن تمامی متهمین دانست.

از این رو بازجوها و کارآگاهان پلیس به روش‌های مختلف و متفاوتی روی می‌آورند که گاهی چند مورد از آن‌ها روی یک متهم واحد اعمال می‌شوند. این روش‌های بازجویی چنان قدرتمند و تاثیرگذار هستند که در مواردی حتی به اعتراف افراد بیگناه به جرمی که مرتکب نشده‌اند منتهی می‌شود و به همین دلیل استفاده از این روش‌های بازجویی همواره مورد انتقاد بوده است. در واقع روش‌های بازجویی که بازجوها به کار می‌برند ترکیبی از روانشناسی القایی، ترفندها، فریب و دروغ

است. در ادامه قصد داریم شما را با چند مورد از تکنیک های جالب و در عین حال تاثیرگذار و ترسناک بازجویی برای وادار کردن متهم به اعتراف آشنا کنیم.



تکنیک کانادایی

روش بازجویی موسوم به «تکنیک کانادایی» که گاهی تکنیک «آقای بزرگ» نیز نامیده می شود در دهه ۱۹۹۰ توسط پلیس سوار کانادا ابداع شد. این تکنیک زمان بر بوده و به عنوان آخرین رویکرد برای مظنونینی که پلیس از گناهکار بودن آنان اطمینان دارد اما نمی تواند از آن ها اعتراف بگیرد به کار گرفته می شود. در این تکنیک، پلیس محلی که مظنون معمولاً در آن خوشگذرانی و عیاشی می کند را شناسایی می کند. در ادامه یک پلیس مخفی با او دوست شده و پس از چندین ملاقات کارهای خاصی را به او پیشنهاد می دهد که پلیس مخفی می گوید توسط سازمان جنایی که وی در آن عضو است انجام می شوند. این کارها با خلاف های ساده و کوچک مانند گرفتن ماشین از خانواده هایی که به این سازمان خیالی بدهکار هستند آغاز می شود و خیلی زود به سرقت و دیگر جرائم بزرگ منتهی می شود. در تمام این مدت، پلیس مخفی با مظنون رابطه نزدیکی برقرار می کند تا اینکه اطمینان وی جلب شده و در نهایت در مورد جرمی که در بازجویی ها آن را انکار می کرده سخن بگوید.

چند ماه بعد، او مظنون ماجرا به رییس سازمان خود معرفی می کند که البته او نیز در واقع یک پلیس مخفی دیگر است. پلیس مخفی اول بخش هایی از جرمی که مظنون مرتکب شده و قسمت های کوچکی از ماجرا که برای او گفته است را برای رییس بازگو کرده و او را وادار می کند که کل ماجرا را با جزییات برای رییس سازمان شرح دهد. معمولاً مظنون تمایلی به صحبت کردن در این مورد ندارد اما رییس اصرار می کند که او باید همه چیز را در مورد مرد جدید گروه خود بداند و نمی خواهد که بعداً غافلگیر شود. اگر مظنون همچنان دهانش را بسته نگه دارد، رییس او را اخراج کرده و دیگر به او کار نمی دهد. چند هفته بعد، پلیس مخفی اول بار دیگر با مظنون تماس برقرار می کند. مظنون در این مدت بیکاری معمولاً درمانده بوده و منتظر پیشنهاد کارهای جدید است. از این رو این بار همکاری کرده و تمامی ماجرا را برای رییس بازگو می کند که در نهایت به دستگیری او می انجامد.

پلیس خوب، پلیس بد

تکنیک بازجویی «پلیس خوب، پلیس بد» روشی شبیه هویج و چماق در سیاست است که این بار در بازجویی های پلیس و مراکز امنیتی توسط بازجوها مورد استفاده قرار می گیرد. این تکنیک ابتدا خود بخشی از یک تکنیک دیگر به نام «تکنیک رید» (تکنیکی که در ادامه به آن هم اشاره خواهد شد) بود اما امروزه به عنوان یک سیستم مجزا و مستقل مورد استفاده قرار می گیرد. همان طور که اسم این تکنیک نشان می دهد، یکی از پلیس ها نقش پلیس خوب را بازی کرده و دیگری نقش پلیس بد را بر عهده می گیرد. ابتدا پلیس بد به سراغ متهم رفته و از او بازجویی می کند.

او خود را بی ادب، خشن و مغرور نشان می دهد، مظنون را می ترساند، اصرار دارد که او گناهکار است و از او می خواهد که خیلی زود اعتراف کند. برخی از مظنونین در همین مرحله ترسیده و اعتراف می کنند. وقتی که مظنون اعتراف نمی کند، پلیس خوب وارد کارزار می شود. او پلیس بد را به خاطر روش و تاکتیک خشن و بی ادبانه خود در بازجویی سرزنش کرده و رهبری جلسه بازجویی را بر عهده می گیرد. او به مظنون اطمینان می دهد که در صورتی که به گنااهش اعتراف کند نه تنها با محکومیت کمتری مواجه می شود بلکه ممکن است بخشیده نیز بشود. هدف این است که مظنون آرام شده و احتمال اینکه در برابر پلیس خوب این نمایش اعتراف کند بیشتر شود.



تکنیک رید

تکنیک بازجویی موسوم به «تکنیک رید (Reid Technique)» یکی از قدیمی ترین روش های بازجویی مورد استفاده پلیس و سرویس های امنیتی بوده است. این تکنیک طولانی و پیچیده بوده و شامل چند استراتژی مختلف است. بازجویی از آنجا آغاز می شود که بازجو به متهم می گوید که شواهد موجود بر گناهکار بودن او دلالت دارد اما به طور مستقیم او را به خاطر جرم مرتکب شده سرزنش نمی کند. بازجو متکلم وحده جلسه بازجویی شده و به متهم اجازه صحبت کردن در طول بازجویی داده نمی شود زیرا او قاعداً می خواهد همه چیز را انکار کند، به ویژه زمانی که واقعاً گناهکار باشد. بدین ترتیب اگر به او اجازه صحبت کردن داده شود بیرون کشیدن حقیقت از زیر زبان او در ادامه ماجرا دشوار خواهد شد.

با این وجود متهم دائماً می خواهد صحبت کند و ثابت کند که بیگناه است. در ادامه بازجو دائماً با مظنون همدردی کرده و او را در ادعاهایش مبنی بر بیگناه بودن حمایت می کند، حتی به او می گوید که ممکن است این جرم توسط شخص دیگری انجام شده باشد. در تمام این مدت، بازجو با تجربه و تخصصی که دارد تغییر رفتارها و تغییر صحبت های مظنون که نشان دهنده دروغگو بودن اوست را تحت نظر دارد. این روش بازجویی در جوامعی که به حقوق شهروندی اهمیت زیادی می دهند به خاطر طولانی بودن، اعمال فشار بر روی مظنونین و خشونتی که در آن

وجود دارد مورد انتقاد قرار گرفته است. همچنین در این تکنیک، بازجو دروغ های زیادی می گوید به همین دلیل در موارد متعددی دیده شده که در نتیجه این تکنیک، افراد بیگناه به جرمی که مرتکب نشده اند اعتراف کرده اند.



سوال ها هدایت کننده و پر از اشاره

بازجوها در طول بازجویی های خود، مظنون را با سوال های پشت سر هم بمباران می کنند. بخشی از این سوال ها را سوال های هدایت کننده تشکیل می دهند. این سوال ها سوالاتی هستند که مظنون را وادار به پاسخ هایی کوتاه و مشخص می کند. بازجوها کلمات خود را هنگام پرسیدن سوال های هدایت کننده با دقت بالایی انتخاب می کنند. برای مثال، یک بازجو ممکن است از مظنون سوال کند «آیا آن مردی که لباس کار سیاه و سفید به تن داشت را دیدی؟». واژه «آن مرد» به جای «یک مرد» باعث می شود که این سوال به یک سوال هدایت کننده تبدیل شود. اگر از او پرسیده می شد که آیا او «یک مرد» با لباس کار سیاه و سفید را دیده بدون شک متهم خیلی ساده این موضوع را انکار می کرد اما با به کار بردن عبارت «آن

مردی»، بازجو به او القا می کند که یک مردی با لباس کار سیاه و سفید در کار بوده است و در هنگام ارتکاب جنایت یا هر خلافی که ظاهراً از متهم سر زده حضور داشته است.



با استفاده از این روش، متهم مجبور می شود به حادثه ای که رخ داده فکر کند. نکته اینجاست که بازجوها از چنین تکنیک هایی برای سوال کردن استفاده می کنند در صورتی که اساساً مردی با لباس سیاه و سفید وجود خارجی نداشته است. روش دیگر استفاده از سوالات دارای اشارات و بار معنایی خاص است. این سوالات بر این فرض استوارند که برخی از چیزها واقعیت دارند حتی اگر در دنیای واقعی حقیقت نداشته باشند. برای مثال ممکن است بازجو از مظنون بپرسد «دیشب ساعت چند سوار ماشین شدی و فرار کردی؟» یا «مشاجره شما در چه موردی بود که باعث شد او را بزنی؟». سوال اول بر این نکته دلالت دارد که مظنون سوار ماشین شده و فرار کرده است و این موضوع مسجل شده است و بازجو تنها به دنبال دانستن زمان انجام این کار است. سوال دوم مظنون را به زدن مقتول یا قربانی متهم می کند حتی اگر این کار در واقعیت رخ نداده باشد.

در واقع بازجو در هر دو مورد مفروضاتی را حقیقت و ثابت شده جلوه می دهد که شاید اصلاً واقعیت نداشته باشند. از این روش به زبان ساده با عنوان «یه دستی زدن» می توان یاد کرد. سوال های دیگری نیز وجود دارند که پاسخ مظنون به آن ها می تواند آره یا نه باشد یا استفاده از سوال های چند جوابی که انتخاب از میان

پاسخ های بیشتری در اختیار مظنون قرار می دهد اما همچنان پاسخ های او را به چند پاسخ مشخص محدود می کند که شاید هیچکدام واقعیت رخ داده نباشند.



مصاحبه میدانی

لازم نیست که پلیس همیشه افراد را دستگیر کرده و سپس از آن ها بازجویی کند. آن ها می توانند از روش های بازجویی غیررسمی که با عنوان مصاحبه میدانی از آن یاد می کنند استفاده نمایند. مصاحبه میدانی نوعی بازجویی است که خارج از اداره پلیس انجام می شود. این نوع بازجویی سازماندهی خاصی نداشته و سبک انجام آن به طور کامل در اختیار افسر مصاحبه کننده قرار دارد. برای مثال یک مکالمه ساده که با پلیس راهنمایی و رانندگی در جریان یک تخلف دارید خود نوعی مصاحبه میدانی است. البته در این مکالمه های کوتاه نباید اشتباه کنید زیرا هر چه بگویید در دادگاه بر علیه شما استفاده خواهد شد. پلیس نیز هنگام انجام این مصاحبه ملزم نیست این موضوع را به شما یادآور شود. هر سوالی غیر از اسم و آدرس شما که از طرف پلیس پرسیده شود در حوزه مصاحبه میدانی قرار خواهد گرفت.

بازجویی

قبل از اینکه به ادامه ی تکنیک های بازجویی در روایتگری برسیم، یادآوری کنیم که توافق ساده‌ای در مرحله اول برای تعریف داستان و روایتگری داریم، تا اینجا داستان را اتفاقی در نظر بگیریم که دارای شخصیت است و شروع و پایان مشخصی دارد، و روایت را نحوه تعریف کردن داستان در نظر بگیریم. مثلاً «من امروز به فرودگاه رفتم و دوستم را بدرقه کردم» داستان و نحوه روایت همین اتفاق را روایت می‌نامیم. یادمان باشد در روایت نقش راوی بسیار مهم است، چون ما داستان را از «زاویه نگاه راوی» دریافت می‌کنیم. در همین داستان بدرقه کردن دوستم، راوی می‌تواند با پیرنگ کردن رابطه صمیمی ما، داستان را احساسی کرده و فکر مخاطب را متوجه جنبه احساسی یک رابطه صمیمانه کند. از طرفی می‌تواند به جنبه رقابت این دو دوست پرداخته و فکر مخاطب را درگیر حذف موقت یا دائم یک رقیب کند. پس حواسمان به راوی باشد.



اما در این کتاب می‌خواهیم درباره تکنیک بازجویی صحبت کنیم، تکنیکی که کمک می‌کند داستان یک خطی را پرورش داده و به روایتی بلند تبدیل کنیم. معمولاً وقتی به یک داستان فکر می‌کنیم، موضوعاتی که به صورت مستقیم به آن رویداد مرتبط هستند از جلوی چشمان رد می‌شوند و می‌توانیم درباره آن صحبت کرده یا بخشی از آن را بنویسیم. مثلاً وقتی می‌خواهیم درباره شامی که دیشب در رستوران هندی خوردیم صحبت کنیم، احتمالاً می‌دانیم که دکور رستوران، کیفیت غذا، شخصی که همراهان بوده است، گارسون و شیوه مهمان‌نوازی می‌توانند سوژه‌های خوبی برای

تکمیل داستان باشند. اما اینکه چطور با شخص همراهان آشنا شدیم، یا چطور آن رستوران را انتخاب کردیم، تا الان به هند سفر کرده‌ایم یا نه، چرا غذاهای هندی تند است و تاریخچه این موضوع به چه چیز برمی‌گردد احتمالا در مرحله اول در ذهنمان ظاهر نمی‌شوند.

تکنیک بازجویی کمک می‌کند بخش‌هایی از داستان که در ابتدا به آن فکر نمی‌کردیم را کشف کرده و با کمک «تکنیک سایه زدن» داستانمان را پرورش دهیم. بازجوها چه ویژگی‌های بارزی دارند؟ سوال می‌پرسند، و البته این سوال‌ها را پشت‌سرهم می‌پرسند، برای اینکه متهم فرصت زیادی برای فکر کردن در لایه خودآگاه پیدا نکند و بدون آنکه خیلی فکر کند، جواب بدهد.



فکر کردن زیاد گاهی وقت‌ها در تولید محتوا و روایتگری باعث شکل‌گیری کلیشه‌ها می‌شود، مخصوصا وقتی که از جنبه خلاقیت قرار است به موضوع نگاه کنیم، پس **اساس تکنیک بازجویی سوال‌های زیاد و پشت‌سرهم است.** اما ببینیم چطور از بازجویی برای پرورش داستان استفاده کنیم، بیایید با یک مثال موضوع را ادامه دهیم. دست به قلم شده و داستانی خیلی کوتاه بنویسیم. سخت نگیرید، بر اساس ترکیب زیر در ۱ دقیقه داستان کوتاه‌تان را بنویسید:

{کاری کردم/نکردم} + {فرصتی از دست رفت}

{یک ساعت دیرتر سایت را باز کردم} {تمام صندلی‌ها پر شده بود}
{عینکم را جا گذاشتم} {نتوانستم به ساحل بروم}

فکر می‌کنم مثال‌ها، موضوع را شفاف کرد، بدون نوشتن داستان یک‌خطی، خواندن ادامه مطلب توصیه نمی‌شود.

تکنیک بازجویی در روایتگری:

تک‌تک بخش‌های داستان یک خطی که نوشته‌اید را زیر سوال ببرید و تا جایی که می‌توانید سوال‌های متعددی درباره هر بخش داستان بپرسید. مثلاً وقتی صحبت از جا گذاشتن عینک است، اول تکلیفتان را با «عینک» مشخص کرده و بعد سراغ «جا گذاشتن» بروید.

قانونی که برای اجرای این تکنیک نباید یادمان برود: توقف مطلقاً ممنوع است. داستان چیست؟ سوال‌های متعدد از بخش‌های مختلف داستان را در زمانی مشخص انجام می‌دهیم و در این زمان اجازه نداریم دست از نوشتن برداریم، حتی شاید برای مدت کوتاهی مجبور شویم سوال‌های کمی بی‌ربط بنویسم.



ما می‌خواهیم در ۱۲۰ ثانیه – دو دقیقه – بخش‌های مختلف داستان را زیر سوال ببریم و با نوشتن سوال‌های مختلف ابعاد دیگری از داستان را روشن کنیم. جزئیات اجرایی:

یک) یک صفحه کاغذ بردارید و داستان یک خطی را بالای آن بنویسید. (دو) کلماتی که قابلیت بازجویی دارند را مشخص کنید. (سه) تایمر موبایل را ۱۲۰ ثانیه تنظیم کرده و بلافاصله شروع کنید.

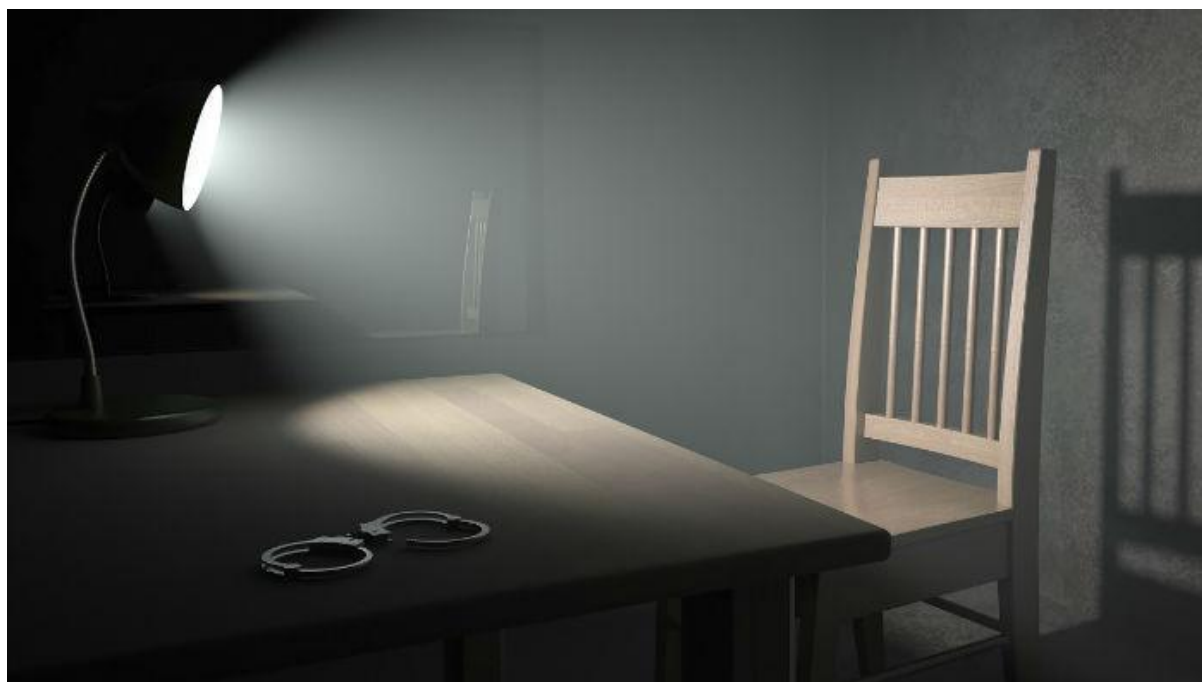
اول بازجویی یک کلمه را به‌طور کامل تمام کنید و بعد به‌سراغ کلمه بعدی بروید.

داستان یک خطی: عینک را جا گذاشتم، نتوانستم به ساحل بروم.
عینک:

کدوم عینک؟ کی خریدی؟ چرا خریدی؟ از کجا خریدی؟ چند خریدی؟ موقع خرید با کی بودی؟ فروشنده راضیت کرد یا خودت انتخاب کردی؟ از کجا فهمیدی بهت میاد؟ معمولا کجا نگهداریش می‌کردی؟ قابش بود یا گم کردیش؟ چندمین عینکی بود که داشتی؟ فرم عینکت چجوری بود؟ عینک طبی هم میزنی؟ از دوستات کیا عینک میزنن؟ از چه مدل عینک‌هایی بدت میاد؟ چرا دوستش داری؟

جا گذاشتم:

چرا جا گذاشتی؟ کجا جا گذاشتی؟ سابقه جا گذاشتن هم داری؟ فقط وسایل خودت رو جامیذاری یا هر وسیله‌ای رو جا میذاری؟ وقتی جامیذاری پیدا هم میشه یا ...؟ کسی شاهده جا گذاشتی؟ آخرین باری که دیدیش کی بوده؟ مطمئنی جا گذاشتی و گمش نکردی؟ آخرین باری که چیز دیگه‌ای رو جا گذاشتی کی بوده؟ کاری نکردی که دیگه یادت باشه چیزی رو جانذاری؟ از بچگی چیزای مختلف رو جامیذاشتی؟



همین موضوع را درباره «ساحل» و حتی «رفتن» هم می‌توانستیم ادامه دهیم. با این روش کم کم به سوالاتی می‌رسیم که در مرحله اول حتی گوشه ذهنمان هم نداشتیم. بعد از اینکه زمان تمام شد، به سوالات برگردید، سعی کنید به‌صورت ذهنی به هر سوال جواب بدید و اگر نکته‌ای داشت که به‌نظرتان جذاب بود در انتهای همان صفحه بنویسید. مثلاً «کی خریدی؟» «نخریدم، مادرم تولد ۳۰ سالگی

بهم کادو داد»، «چرا دوستش داری؟» «یادگاری بود، تقریباً همه سفرها به چشمم بود، شاید دنیا رو از داخل قاب اون دیدم»

پس تا اینجای کار، کاغذی داریم که بالای آن داستان یک خطی را نوشته‌ایم که الان زیر کلماتی که بازجویی شده‌اند خط کشیده‌ایم، کمی پایین‌تر اسم کلمات را نوشته و زیر آن سوالات مختلفی را یادداشت کرده‌ایم. در انتهای صفحه هم نکات جذابی که از پاسخ ذهنی سوالات کشف کرده‌ایم را نوشته‌ایم.



تکنیک سایه‌زدن در روایتگری:

وقتی نقاش می‌خواهد به گلدان روی میز بیشتر توجه کنیم، قلم سیاه را بر می‌دارد کمی سایه به آن اضافه می‌کند، ما هم در داستان‌نویسی و روایتگری کار مشابهی انجام می‌دهیم، وقتی می‌خواهیم مخاطب به عینک توجه بیشتری کند، برای عینک سایه می‌زنیم، یعنی از مفاهیمی که در تکنیک بازجویی کشف کردیم استفاده می‌کنیم و عینک را از یک حالت عمومی خارج کرده و وارد یک فضای اختصاصی می‌کنیم. پیچیده شد؟ شفاف می‌کنیم...

وقتی می‌گوییم «عینک را جا گذاشتم»، در فضای عمومی صحبت می‌کنیم که می‌تواند برای هرکسی باشد، درواقع در این داستان درباره «هرعینکی» و «هرجا گذاشتنی» صحبت می‌کنیم، مشخص شدن جزئیات بیشتر می‌تواند داستان را وارد فضای اختصاصی کند، در این حالت مخاطب درک می‌کند درباره چه عینکی و چه نوع جا گذاشتنی صحبت می‌کنیم. «سی سالم بود، وقتی بیدار شدم عینک بالای تختم بود، دقیقاً همان مدلی که می‌خواستم، فریم گرد با شیشه‌های قهوه‌ای، تا

امروز بهترین هدیه‌ها را از مادرم گرفتم...» الان به «هرعینکی» فکر نمی‌کنیم، این همان تکنیک سایه‌زدن است.

جزئیات اجرایی:

یک) چه بخشی از مفاهیمی که در انتهای صفحه نوشته‌اید می‌تواند جذاب باشد و موضوع را روشن‌تر کند؟ حداقل ۴ مفهوم را انتخاب کنید.
 دو) مفاهیم را به کلمه‌ای که نوشته‌اید ارتباط دهید.
 سه) داستان را با مفاهیم جدید بازنویسی کنید.

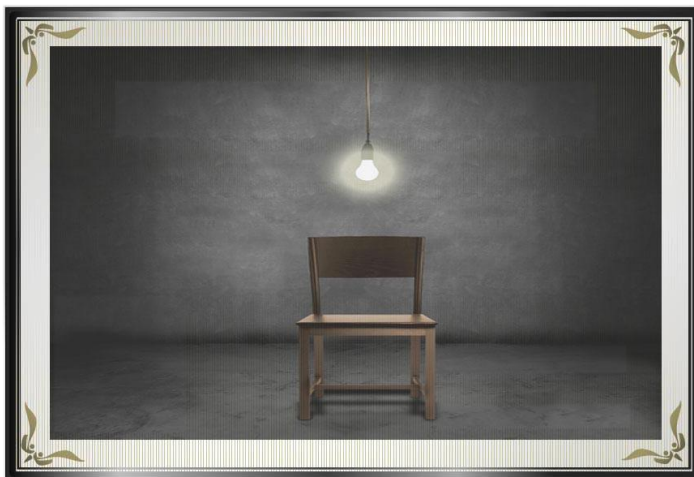
(معمولا هر وقت با ماشین میرم فرودگاه، یه چیزی جا میذارم، دلخوش به فضای زیاد ماشین میشم و غافل از اینکه قرار نیست با خودم ببرم. دفعه قبل هم کلاهم رو جا گذاشتم، چقدر مهشید دعوام کرد، هردوبار باهام بود. ایندفعه عینک آفتابیم رو جا گذاشتم، اونم عینکی که کادوی تولد سی‌سالگی‌م بود و یازده سال خاطره‌سازی باهاش کردم، الان همه لب ساحل و من باید تو هتل بشینم)

از تکنیک بازجویی و تکنیک سایه‌زدن می‌توانیم در دو مرحله استفاده کنیم، مرحله اول یعنی همان کاری که تا اینجا انجام دادیم، مرحله دوم یعنی داستانی که الان بیشتر پرورش پیدا کرده است و کلمات و عبارات جدیدی هم دارد را زیر سوال برده و مورد بازجویی قرار دهیم. مثلا «هتل؟ کدوم هتل؟ چطور انتخاب کردی؟ چی داشت؟ شبی چند گرفتی؟ جدید یا قدیمی؟ اتاق چند تخته گرفتی؟ معمولا سفر میری هتل میری یا...؟»

قرار نیست از همه مفاهیم استفاده کنیم و تک‌تک کلمات داستان را برای مخاطب شرح دهیم، با کمک این تکنیک مفاهیم را کشف می‌کنیم، تشخیص فضا و نحوه استفاده با راوی است، معمولا بهتر است مفاهیمی را سایه بزنیم که با آنها در بخش‌های دیگر داستان کار داریم و قرار است مفهومی را به مخاطب منتقل کنیم که این فضا سازی می‌تواند کار را آسان‌تر کند.

می‌توانیم این تمرین را با خاطرات شخصی هم انجام دهیم، خاطره‌ای انتخاب کنید، سعی کنید بخش‌های مختلف آنرا مورد بازجویی قرار دهید، حالا مفاهیم را مشخص کرده و بخش‌هایی را سایه بزنید. سعی کنید خاطره اولیه را با مفاهیمی که کشف کردید جذاب‌تر کنید.

بازجویی دوره‌ای از زندگی است که در آن فرد به لحاظ روانی، داشتن شهامت، هوش و عقلانیت بارها مورد محک قرار گرفته و فرصتی برای خودسازی و قوی شدن بدست می‌آورد.



بعد از دوران بازجویی و زندان، فرد بهتر است به منظور کاهش اثرات روحی و روانی ناشی از آن، با برخورد منطقی، عقلانی و بهره‌گیری از مشاوره‌های روانکاوی و روانشناسی این دوران را به یک تجربه‌ی مثبت در زندگی تبدیل نماید.

از این‌رو هر کنشگر سیاسی و مدنی باید با ذهنیت مثبت، آماده رویارویی و پشت سر گذاشتن چنین دورانی باشد و با شجاعت؛ ترس و ناتوانی را از خود دور نماید.

فراموش نکنید که دوران بازجویی پایان پذیر است.

با این حال نباید تصور کنید اطلاعات و آگاهی‌های شما در مورد بازجویی کافی و کامل است.



در هفدهم دسامبر سال ۲۰۰۲ ، به دستور رئیس جمهور وقت امریکا ، جورج دبلیو بوش ، اجازه ی استفاده از تکنیک های بازجویی SERE به مقامات سازمان های جاسوسی و امنیتی امریکا داده شد . این تکنیک ها که بر ضد کنوانسیون ژنو شناخته شده اند در سال ۲۰۰۵ توسط مجله ی یورکر که به برخی از اسناد مربوط به کمپ گوانتانامو دسترسی پیدا کرده بود فاش شد.

بخشنامه ی پنتاگون

گفته می شود که اساس و منشاء بوجود آمدن این تکنیک ها به دهه ی ۵۰ میلادی که امریکا درگیر جنگ کره بود ، بر می گردد . این تکنیک ها توسط تجربیات جنگ و از عملکرد چینی ها برای بازجویی و همچنین تجربیات قبلی بازجویی و روانکاوی CIA حاصل شد.

این متدها که در ادامه آن ها را یک به یک بررسی خواهیم کرد ، بخشی از دوره های بازجویی ارتش امریکاست که در دوره های SERE به متخصصین امر آموزش داده می شود SERE . مخفف survival بقاء پذیری و evasion اجتناب از اسارت و resistance استقامت و escape گریز می باشد.

شکنجه هایی مدرن که بدون حتی یک کبودی بر بدن شما ، از شما اعتراف می گیرد ، حتی اعتراف به گناه نکرده!

انزو

تئوری انزوا می گوید که فرد مورد بازجویی باید تنها و کاملاً بدون هر گونه تحریک توسط شخصی دیگر نگهداری شود . زمانی که شخص به میزان کافی در حالت تنهایی قرار بگیرد ، منجر به تغییر حالت فرد به یک احساس اضطراب و تشویش عمیق در وی می شود . اسناد در این زمینه می گویند :
قرار گیری فرد در حالت تنهایی منجر به احساس اضطراب توأم با میل شدید برای مصاحبت با یک انسان دیگر می شود
اسناد بیان می کنند که شخصی که نقش بازجویی کننده را بر عهده دارد باید با توجه به سابقه ی شناخت از فرد و مدت زندانی بودن وی ، زمان بهینه برای داشتن بهترین اثر را محاسبه و پیش بینی کند .

محرومیت از خواب

رایج ترین متد برای محرومیت از خواب این است که زندانی به مدت چند روز بیدار نگه داشته شود . سپس نهایتاً زمانی که به وی اجازه ی خوابیدن داده می شود ،

بعد از لحظاتی از خوابیدن ، زندانی بیدار شده و برای بازجویی برده می شود . مناخم ، نخست وزیر سابق اسرائیل ، تجربه ی این تکنیک را زمانی که در اسارت KGB بود دارد.

ذهنم را مه فرا گرفته بود ، همه چیز برایم تیره و تار شده بود . روحم به حد مرگ خسته شده بود ، پاهایم می لرزید و نمی توانستم بیایستم ، فقط و فقط یک چیز می خواستم : ... خواب . هر کسی که تجربه ی این حالت را دارد می داند که هیچ حسی حتی گرسنگی و تشنگی شدید هم با آن قابل مقایسه نیستند. محرومیت از خواب به مدت بیش از ۲۴ ساعت باعث هدایت شخص به حالت جنون آتی می شود ، همچنین توهّمات را افزایش می دهد.

محرومیت حسی

در یک آزمایش محرومیت حسی ، ۱۷ شخص را درون یک دستگاه تنفس مصنوعی مخزن مانند قرار دادند ، آزمایش شوندگان فقط می توانستند به کمک یک دریچه ی کوچک که توسط یک لوله در دهانشان قرار داده شده بود تنفس کنند و تمام محرک های حسی برای آنان بلوکه شده بود (بدون بو و نور ، هم دما با بدن و ...) . قرار بود که این ۱۷ نفر به مدت ۳۶ ساعت در این محفظه ها بمانند ، اما فقط ۶ نفر از آنان موفق شدند که ۳۶ ساعت در محفظه بمانند ، ۱۱ نفر دیگر قبل از کامل شدن زمان با حالت وحشتزدگی و اضطراب شدید از ادامه ی آزمایش منصرف شدند معلول کلی حبس انفرادی ، محروم کردن فرد از اکثر یا تمام مناظر ، صداها ، مزه ها ، بوها و حس لامسه است ، حواسی که فرد در تمام طول عمرش به آن ها عادت کرد.

دانشمندان بر این باورند که چند ساعت از گذران وقت در این حالت ، معادل هفته ها یا حتی ماه ها زندان انفرادی عادی است.

شرایط تنش

در این حالت شخص مجبور به ایستادن به مدت چندین ساعت متوالی می شود . هیچ مهار یا جسم خارجی استفاده نمی شود. این روش ها به وفور در ارتش امریکا استفاده می شوند . تازه سربازها معمولاً در طی تمرین اولیه ، بارها این حرکت را تمرین می کنند .

بمباران حسی

این متد شامل استفاده از اصوات یا موسیقی بلند یا تابانیدن نور شدید می شود .

از این متد برای overload کردن ظرفیت حسی شخص استفاده می گردد که مزاحم خوابیدن ، ادراک و تمرکز فرد می شود . یک مخالف رژیم بعث که تجربه این متد را در بازجویی شدنش دارد.

مجبورم کردند که به مدت هفت روز و نیم در برابر یک دیوار زانو بزنم ، در حالی که سرم را پوشانده بودند و به دستهایم دستبند زده شده بود و با نوار های پلاستیکی ، محکم به دیوارهای طرفین بسته شده بود . در همین زمان یک لامپ پر نور در جلوی صورتم قرار داشت که با وجود بسته بودن پلکم و پارچه ای که سرم را پوشانده بود ، روشنایی از جلوی چشمانم محو نمی شد ، در همین حال یک موسیقی ناهنجار هم با صدای بسیار بلند پخش می شد.

برهنگی اجباری

برهنگی اجباری شایع ترین تکنیک استفاده شده توسط نیروهای امریکایی در عراق بر ضد زندانی های عراقی بود . در آن جا زندانی های برهنه را با نوار هایی به دیوار می بستند و به مدت طولانی در معرض دید هم قرار می دادند . اثر این روش ایجاد شرم شدید در فرد است.

تحقیر جنسی

تحقیر جنسی بسیار متنوع است و عموماً باور ها و اعتقادات زندانی را هدف قرار می دهد . برای مثال ، شخصی که اعتقادات مذهبی اش بر ضد همجنس گرایی یا پوشیدن لباس جنس مخالف هستند ، مجبور به شرکت در این عمل در برابر سایر زندانی ها می شود . این عمل شدت و ضعف هم دارد ، در موارد ضعیف ، شخص مجبور به پوشیدن لباس زیر زنانه در برابر سایر زندانی ها می شود . گاهی اوقات هم برای اشخاصی که عقاید شدید مذهبی در برابر زنان دارند ، فیلم ها یا صحنه های جنسی به نمایش گذاشته می شود.

تحقیر فرهنگی مذهبی

این متد شامل انجام عمل بر ضد عقیده ی مذهبی یا فرهنگی فرد است . به طور مثال ، یک شخص مسلمان را مجبور به خوردن غذاهای حرام یا او را وادار به تماشای حرکات کفر و ضد دینی می کنند. این متد گاهی اوقات هم شامل استفاده ی کلامی و شفاهی و توهین به فرد است که منجر به بروز احساس شرم ، انزجار و تنفر و متعاقباً شکسته شده عزت نفس و اراده ی زندانی می گردد.

سرمای شدید

این روش ، متد محبوب دولت چین در برابر زندانی های سیاسی است . در حالت کلی ، شخص روزانه بارها در تماس با سرما قرار می گیرد ، به طور مثال بر روی فرد آب بسیار سرد ریخته می شود یا وی را در سلول های سرد و یخ زده قرار می دهند . گاهی اوقات هم در زمستان فرد را وادار به دویدن در برف می کنند ، در حالی که پوششی نازک برتن دارد.

در پاره ای از موارد ، از گرما هم استفاده می شود . در این مورد شخص درون یک اتاقک حبس گرم حبس می شود که تبادل هوا با بیرون ندارد ، گاهی هم زیر آن آتش روشن است . به زندانی وعده می دهند که زمانی که همکاری کند او را رها می کنند.

ترس

استفاده از عامل ترس باعث ایجاد وحشتزدگی شدید در افراد می شود . به این منظور ، به طور مثال زندانی که از عنکبوت انزجار دارد مجبور به قرار گرفتن در اتاقکی پر از عنکبوت می شود . زمانی که شخص به نقطه ی وحشت می رسد او را برای بازجویی می برند.

تهدید به درد ، می تواند موجب ترسی مخرب شود ، حتی مخرب تر از حس درد ، مثلا تهدید به قطع انگشت یا کور کردن

روبند خیس

این روش بدین گونه است که دست و پای شخص را می بندند و روی صورت وی آب میریزند ، یا حوله ای بر صورت فرد قرار می دهند و حوله را خیس می کنند . از این روش برای تخلیه ی اطلاعات ، اعتراف گرفتن و گاهی اوقات هم برای تنبیه کردن یا ترساندن فرد استفاده می شود که موجب ایجاد حالت رفلکس باز شدن دهان می شود که باعث می شود فرد باور کند که مرگش نزدیک است و در حال خفه شدن است ، در حالی که هیچ آسیب جسمانی پایداری به او وارد نمی شود. جولیا ال. ، ژورنالیستی که تجربه ی آن را دارد این متد را تشریح کرده است :

من را به یک تخته ی شیب دار بستند که پاهایم بالاتر از سرم قرار داشت ، دست ها و پاهایم را بستند که باعث شد نتوانم به هیچ وجه تکان بخورم . سپس صورتم را پوشاندند و مکررا بر روی آن آب می ریختند ، با وقفه های کوتاه ، آب به درون دهان و بینی ام وارد نمی شد ولی احساس می کردم که به زودی غرق می شوم ... انگار که زیر موج آب هستم.

در تستی که از ماموران CIA گرفته می شود ، میانگین دوام آوردن افراد ۱۴ ثانیه گذارش شده است.

آشنایی با دیگر ترفند های بازجویی

افرادی که یکبار بازجویی شده‌اند، معمولاً در بازجویی‌های بعدی موفق‌تر عمل می‌کنند. بدلیل این‌که تجربه و اطلاعات بیشتری دارند!

با این حال نباید تصور کنید اطلاعات و آگاهی‌های شما در مورد بازجویی در محدوده‌ی این مطلب کافی و کامل است.

واقعاً بازجویی چیست؟ بازجویی دوره‌ای از زندگی‌است که در آن فرد به لحاظ روانی، داشتن شهامت، هوش و عقلانیت بارها مورد محک قرار گرفته و فرصتی برای خودسازی و قوی شدن بدست می‌آورد. بعد از دوران بازجویی و زندان، فرد بهتر است به منظور کاهش اثرات روحی و روانی ناشی از آن، با برخورد منطقی، عقلانی و بهره‌گیری از مشاوره‌های روانکاوی و روانشناسی این دوران را به یک تجربه‌ی مثبت در زندگی تبدیل نماید. از این‌رو هر کنشگر سیاسی و مدنی باید با ذهنیت مثبت، آماده رویارویی و پشت سر گذاشتن چنین دورانی باشد و با شجاعت؛ ترس و ناتوانی را از خود دور نماید.

فراموش نکنید که دوران بازجویی پایان پذیر است.

ترفندهای دیگر بازجویی

۱. بازجوی خوب، بازجوی بد:

در این روش که قبلاً اشاره ای به آن شد، یک بازجو به شما تشر می‌زند و بازجوی دیگر نقش کسی را بازی می‌کند که می‌خواهد زندانی را از دست بازجوی بد نجات دهد. با این هدف که متهم تمایل یابد با کسی که گمان می‌کند حامی اوست، حرف بزند. در واقع بازجوی خوب سعی می‌کند با ایجاد یک رابطه‌ی دوستانه و حتی استفاده از یک مکالمه‌ی غیر جدی، اعتماد زندانی را جلب کرده تا تشویق به حرف زدن شود. بازجوی بد همین کار را با ترساندن انجام می‌دهد.

۲. همسان‌انگاری:

اگر زندانی حس کند، انسانی شبیه خودش روبرویش نشسته و او را کاملاً درک می‌کند، میل به بازگو کردن اطلاعات در او افزایش می‌یابد. در واقع بازجو با

همسان‌انگاری، میل زندانی را به گفتگوی صمیمانه افزایش می‌دهد، اما زمانی که زندانی شروع به صحبت می‌کند، فضای بحث کم کم عوض می‌شود و طولی نخواهد کشید که صحبت‌ها به سمت اتهامات و جرایم پیش خواهد رفت. فردی که روبروی شماست بازجو است نه فردی از جنس شما

۳. طرح اتهامات موهوم

در این روش، بازجو از زندانی می‌خواهد در مورد جزییات یک اتهام موهوم مثل قتل یا بمب‌گذاری توضیح دهد. با این هدف که زندانی با تمرکز بر تبرئه خود از این اتهام، ناخواسته جزییات مورد نظر بازجو را گفته یا تصور کند که بهتر است راستش را بگوید تا لاقلاً از اتهام بی‌اساس تبرئه شود.

۴. هویت‌سازی

در تکنیک هویت‌سازی بازجو تلاش می‌کند از زندانی شخصیتی کثیف و پست‌فطرت بسازد و نشان دهد، او همان فردی نیست که ابراز می‌کند. در این روش که با هدف کاستن از تمرکز و اعتماد به نفس متهم صورت می‌گیرد تلاش می‌شود زندانی علاوه بر فرار از اتهام و دفاع از خویش، وظیفه‌ی اثبات شخصیت اصلی خود را نیز بر عهده بگیرد.

۵. یکدستی‌زدن

زندانی ممکن است عملی را انجام داده، در حالی‌که هیچ رد یا اثری از آن باقی نمانده باشد. اما بازجو برای عصبی‌کردن زندانی، ادعا می‌کند یک رد کاملاً شفاف و مشخص وجود دارد. طبیعتاً در این هنگام باید هنر انکار کردن و تسلط به خویش را داشته باشید.

۶. زیر پاکشی:

در حالی‌که زندانی از اتهام واقعی خبری ندارد، بازجو با طرح اتهامی کاذب و سوالات غیر مستقیم، درباره‌ی موضوع اطلاعات کسب می‌کند و پس از رسیدن به هدف مورد نظر مستقیماً به موضوع اتهام می‌پردازد.

یک مثال:

فردی سیاسی به اتهام موهوم سرقت از طلا فروشی دستگیر می‌شود.

وی برای تبرئه خود از این اتهام، به دیدارش در همان روز با یک فعال سیاسی اشاره می کند و برای تبرئه خود جزییات مورد نظر بازجو را بیان می کند، بدون اینکه بداند هدف بازجو دیدارش با آن فعال سیاسی است.

۷. القای حس نیاز در زندانی

القای مدام حس نیاز، نسبت به کمبودها و محرومیت‌های موجود به منظور برهم زدن تعادل روحی زندانی و پایین آوردن تمرکز او

یک مثال:

در حالیکه زندانی از دختر ۱۵ ساله‌اش بی‌خبر است، بازجو به صورت مستقیم یا غیر مستقیم چنین القا می‌کند که او نیز به اتهامی مشابه دستگیر شده است تا در زندانی احساس نیاز به کسب اطلاعات بیشتر در مورد دخترش و کمک به او را به وجود آورند.

۸. استفاده‌ی بازجو از دو انگیزه‌ی متضاد

یکی از ترفندهای بازجو برای اعتراف‌گیری، قرار دادن دو انگیزه‌ی متضاد، یکی اخلاقی و دیگری غیر اخلاقی پیش روی زندانی است تا وی تصور کند که بازجویان نه به عملش بلکه به نیتش توجه می‌کنند.

یک مثال:

بازجو به متهم: اکثرا با عضویت در گروه ایکس هدفشان ضربه‌زدن به انقلاب است، اما ما می دانیم که تو با عضویت در این گروه چنین قصدی نداشتی و صرفا می خواستی قسمتی از مشکلات جامعه را حل کنی.

متهم با پذیرفتن عضویتش در گروه ایکس با نیت حل مشکلات جامعه، در واقع می‌پذیرد که عضو گروه ایکس است و همین برای بازجو و محکومیتش کافی است.

۹. مشغله‌زایی برای پایین آوردن تمرکز

گاهی بازجو شماره تلفن، اسامی و آدرس‌هایی که وجود ندارند را به شما می‌دهد یا این‌که از شما می‌خواهد به رویدادهای موهومی که هرگز اتفاق نیفتاده، فکر کنید. به این امید که برای ذهنتان مشغولیتی کاذب بیافریند تا تمرکزتان پایین آمده و به چیزهایی که برای شما مفید نیست، فکر کنید.

10. تحریک زندانی به حرف زدن یا اقرار

با یادآوری گذشته پرافتخار، حسن شهرت و صفات نیک او

11. برانگیختن حس دشمنی شما نسبت به هم اتهامی ها

یکی از شگردهای بازجویان، این است که با شناخت قضاوت شما نسبت به دیگر دوستانتان، شما را علیه یکی از آنها که مناسبتر است، تحریک کنند و با دادن کدهایی از صحبت‌های او، وانمود کنند که وی در حال همکاری کامل با آنها است و سعی می‌کند همه‌ی موارد را به گردن شما بیاندازد.

با این ترفند آنها توقع دارند شما، دانسته‌های خود را علیه دوستان و در دفاع از خود بازگو کنید.

بنابراین بکوشید تا قضاوت خود علیه دوستانتان از دید بازجویان مخفی بماند و اجازه ندهید چنین تلقین‌هایی بر شما تاثیر بگذارد.

۱۲. استفاده از اصل غافلگیری

معمولا اولین جمله‌هایی که بازجو در اوایل یک بازجویی بیان می‌کند، سرخ‌هایی است که در نظر آنها بزرگ جلوه می‌کند و چنین نشان می‌دهد که شما کاملا تحت کنترل بوده‌اید و آنها در مورد شما همه چیز را می‌دانند. آنها تصور می‌کنند با این اطلاعات شما را غافلگیر کرده و می‌شکنند.

البته مطمئن باشید این اطلاعات برای آنها ناخوانا و غیر قابل فهم است.

اگر صبور باشید و حتی با ارایه‌ی مدارک قلبی غافلگیر نشوید، ترس و استرستان را کنترل کنید، بازجو موارد بیشتری را رو می‌کند و شما به بخش بیشتری از اطلاعات بازجو دست خواهید یافت.

ذکر یک نکته:

تخلیه‌ی اطلاعات، بازداشتن شما از عملی در حال یا آینده و تنبیه شما به هدف عبرت گرفتن دیگران معمولا سه هدف بازجویی هستند.

وقتی هدف تخلیه اطلاعات از شما در اولویت باشد معمولا اولین جملات بازجو، دوستانه است و به اتهام ربطی ندارد، در موارد دیگر بازجویی با سرخ‌های غافلگیر کننده آغاز خواهد شد.

۱۳. دادن وعده تخفیف در ازای همکاری

یکی از روش‌های فریب زندانی، دادن وعده آزادی یا تخفیف در محکومیت، در صورت اعتراف و همکاری است. اما در صورت اعتراف و همکاری، مطمئن باشید بازجو به خواسته‌ها و توافقات اولیه بسنده نخواهد کرد. او از ضعف‌های شما استفاده خواهد کرد و خواسته‌های خود را یکی پس از دیگری افزایش می‌دهد.

درخواست انجام اعمالی مخرب علیه دوستان و همفکرانتان مانند جاسوسی و نوشتن نامه‌های تخریبی یا شهادت‌های دروغ، مصاحبه‌ی تلویزیونی، مزاحمت‌های بی‌شمار بعد از آزادی، له کردن شخصیت و استفاده از اعترافات برای محکومیت شما به حبس‌های طویل‌المدت.

اینها گوشه‌هایی از عواقبی هستند که ممکن است در صورت همکاری با بازجو دامنگیر شما شود.

بنابراین همیشه فاصله‌ی خود را با بازجو حفظ کرده، از خود ضعف نشان ندهید و حرف‌های او را برای گرفتن تخفیف جدی نگیرید.

فراموش نکنید:

بزرگترین ابزار بازجویان برای گرفتن اعتراف و همکاری، استفاده از حربه‌ی آزادی علیه زندانی است. اگر بازجو نتواند در چند روز اول از این حربه استفاده کند، زندانی خود را با محیط وفق داده و تاثیر آن کم می‌شود.

تجزیه و تحلیل واکنش‌های فیزیکی متهم

یکی از روش‌های بازجو تجزیه و تحلیل واکنش‌های فیزیکی شماست.

به عنوان مثال واکنش‌هایی مانند گرفتن سر با دست، قرار دادن آرنج‌ها روی زانو و شانه‌های قوز کرده نشانه‌ی تسلیم و استیصال است.

واکنش‌هایی مانند خیس کردن دور لب، صدای ضعیف و مردد، دست‌پاچی و سردرگمی، بریده بریده حرف زدن، نگاه ترس آلود یا دزدکی، حرکات‌های غیر عادی پا، دست و صورت، رسیدن متهم به سر و وضع خود و خاراندن سر نشانه ترس و مخفی‌کاری است.

حال عمیقا متوجه شدید که چرا در ابتدای کتاب مفاهیم زبان بدن را مطرح و بر دانستن آن تاکید کردیم.

بازجو با پرسیدن سوالات کنترلی، یعنی سوالاتی که از قبل جواب آنها را می‌داند، می‌کوشد واکنش‌های فیزیکی شما را تجزیه و تحلیل کرده تا با سنجش این واکنش‌ها و واکنش‌های دیگر، بفهمد راست می‌گویید یا دروغ.

یک تجربه:

افراد با تجربه و باهوش با نشان‌دادن واکنش‌های فیزیکی غیر متعارف و گمراه‌کننده، می‌کوشند بازجو را به سمتی که می‌خواهند، هدایت کنند.

واکنش به اتهام‌های پی‌در پی بازجو

بازجو، یک در میان سوالاتی را از شما می‌پرسد. یک سوال خنثی و یک سوال مرتبط با موضوع.

او این کار را بطور متناوب ادامه می‌دهد تا آنجا که احساس کند واکنش‌های فیزیکی شما که نشانگر مخفی‌کاری است در پاسخ به سوالی بیش از پیش افزایش یافته.

در چنین حالتی به سوالات مرتبط با این موضوع می‌افزاید تا به سرخ‌هایی دست یابد.

البته ممکن است بازجو به‌جای سوال، یکی پس از دیگری به شما اتهاماتی را بزند و واکنش‌های شما را زیر نظر بگیرد. این روش بازجو نشان می‌دهد که او اطلاعات زیادی در مورد شما ندارد از این‌رو اتهامات بی‌اساس یا سوالات پی‌در پی مطرح می‌کند تا سرخ‌ی بیابد.

در این روش به شما فرصت کافی برای پاسخ به سوالات یا رد اتهامات داده نمی‌شود، بنابراین لازم نیست به سوالات یا به اتهامات قبلی فکر کنید و ذهن خود را با آن مشغول سازید.

یک تجربه:

شما می‌توانید با پافشاری کمتر در انکار یک اتهام غیر واقعی یا با افزایش عمدی واکنش‌های فیزیکی، بازجو را به مسیر دلخواه هدایت کنید.

تجربه‌ای دیگر:

ممکن است شما با خونسردی و با پریدن وسط حرف بازجو اجازه ندهید او یکی پس از دیگری اتهاماتش را مطرح سازد.

آزار و اذیت زندانی با استفاده از نقاط ضعف او

این نقاط ضعف ممکن است برای بازجویان اهمیتی نداشته باشد، اما در ذهن شما چنان بزرگ باشد یا توسط شما در ذهن بازجو چنان بزرگ جلوه داده شود که تبدیل به نقاط ضعف اساسی شما شود.

مانند داشتن یک رابطه‌ی عاشقانه‌ی مخفی، داشتن پرینت مقاله‌های مخالفین، دادن رشوه به فردی، حساسیت روی اعضای خانواده، عضویت اعضای خانواده در حزب یا گروه مخالف و شرکت در یک تظاهرات

بازجو برای فشار بیشتر به شما، از همین روزه‌ها نفوذ کرده تا به شما تسلط یابد!

یک تجربه

حتی درخواست یک سیگار از بازجو می‌تواند تبدیل به نقطه‌ی ضعف شما شود. با تیزهوشی، شناخت دقیق‌تر از خواست بازجویان و استفاده از تجربیات دیگران از اهمیت مواردی که می‌تواند بی‌دلیل تبدیل به نقاط ضعف شما شوند، آگاه شوید.

یک تجربه:

گاهی فرد با تجربه، نقاط قوت خود را نقاط ضعف نشان می‌دهد یا نقاط ضعف خود را با مهارت مخفی می‌کند.

یک تجربه:

گاهی بازجو در گفتگویی صمیمانه در مورد اعضای خانواده می‌کوشد میزان حساسیت شما در مورد همسر، فرزند، پدر، مادر و دیگر اعضای خانواده تان را بفهمد تا از آن به عنوان نقطه ضعف علیه شما استفاده کند.

دروغ نشانه‌ی مجرمیت نیست!

از نظر روانشناسی، گفتن دروغ مجرمیت را ثابت نمی‌کند، افراد بی‌گناه و بی‌تقصیر هم در شرایط استرس‌زا ممکن است دروغ بگویند تا خطری احتمالی را از خود دور

کنند. فراموش نکنید، هیچ‌کس تصویر درستی از اتفاقاتی که در گذشته روی داده، ندارد و ممکن است، همیشه اشتباهاتی پیش بیاید. بنابراین اشتباه در گفتار، کتمان و تغییر در پاسخ به سوالات، امری عادی است و نشانگر رسیدن شما به بن‌بست نیست.

راه های مقابله با بازجویی

شکست بازجو و شکنجه‌گر غیرممکن نیست!

افراد بسیاری تا به امروز توانسته‌اند از سد بازجویی و سختی‌های این دوران گذشته و با موفقیت آن‌را طی کنند، بنابراین این دوره لزوماً با شکست و سرخوردگی همراه نیست.

پیروزی در بازجویی به خصوصیات نظیر شجاعت، جسارت، اعتقاد و ایمان به هدف، ورزیدگی، شناخت روند بازجویی، رعایت مسائل احتیاطی قبل از بازداشت، درایت و تیزهوشی، خلاقیت، صبر و تحمل، آگاهی اولیه به حقوق متهم، نداشتن نقاط ضعفی مانند اعتیاد و حساسیت مفرط به اعضای خانواده بستگی دارد.

بنابراین باید کوشید تا این ویژگی‌ها را در خود تقویت کرد.

فراموش نکنید:

بازجو برای دریافت حقوق یا برای همراهی با قدرت حاکمه فعالیت می‌کند، اما شما برای عقاید و آرمان‌هایتان.

عمده‌ترین چیزی که بازجو به شما تحمیل می‌کند، چیست؟

بازجویی که نتواند برتری خود را در زمینه‌ی سیاسی، اجتماعی، حقوقی، شخصیتی و اشراف اطلاعاتی به شما اثبات کند، شکست خورده است.

بنابراین او می‌کوشد به شما بفهماند، زندگی شما در دست اوست و به روح و روانتان تسلط دارد.

اوست که می‌تواند شما را آزاد کند، سال‌های سال به زندان بیندازد یا به اعدام محکومتان کند!

بهتر است با این میل برتری‌جویانه او کلنجر نروید. در دل به او بخندید و بگذارید چنین احساس کاذبی را داشته باشد.

با این همه، نه روی دوستی او حساب کنید نه از تهدیدهای توخالی‌اش بهراسید.

فراموش نکنید که او یک کارمند مزدبگیر است، خیلی از این کارمندها بخاطر جرایمی که در حین بازجویی انجام داده‌اند یا به‌خاطر بی‌عرضگی و سوء استفاده‌هایی که مرتکب شده‌اند، بیکار، سرخورده و منزوی هستند.

برخی روش‌های بازجو برای بالا بردن ترس و استرس

۱. فریب متهم با پخش صدای آزار و شکنجه‌ی قلبی به همراه صدای آه و ناله از اتاق کناری و برخی اوقات تهدید به اعمال شکنجه مشابه .

۲. نشان دادن مدارک قلبی و یا اعترافات ساختگی دوستانان در مورد شما و اصرار به اینکه به جز اعتراف راه دیگری پیش روی شما نیست.

۳. استفاده از اتهامات واهی مانند نگهداری اسلحه، مواد مخدر و داشتن روابط نامشروع.

۴. تهدید به دستگیری و آزار و اذیت خویشاوندان و یا ورود به مسائل خصوصی و خانوادگی.

۵. تنظیم و طراحی اتاق بازجویی به گونه ای آزار دهنده که شما را عصبی کرده، احساس بی‌پناهی را در شما تشدید کند تا هیچ چیز آشنایی در ذهن شما تداعی نشود و همه چیز غریب جلوه کند.

چرخیدن بازجو دور شما و بستن چشم‌بند نیز برای تشدید همین وضعیت است.

۶. عصبانی کردن زندانی، برهم زدن نظم فکری و ذهنی از طریق پرسیدن سوالات نامربوط، اشکال‌تراشی و عیب‌جویی مدام.

۷. بزرگ جلوه دادن اعمال متهم و غیر قابل چشم‌پوشی نشان دادن آن.

۸. هجوم به حریم شخصی، دادن یا ندادن امتیاز، سو استفاده از اعتقادات و علایق شما، تنبیه و تشویق و اعمال سیاست‌های تفرقه‌انگیزانه.

هدف بازجو از این مجموعه روش‌ها، تضعیف تسلط زندانی بر اراده خویش و عدم مقاومت در برابر خواست بازجویان است.

چگونه می‌توانیم استرس و اضطراب خود را کنترل کنیم؟

هرچه روند بازجویی را بهتر بشناسید و از تجربیات کسانی که قبلاً بازجویی شده‌اند، استفاده کنید، آمادگی بیشتری برای برخورد با تکنیک‌ها و فریب‌های بازجو پیدا خواهید کرد و کمتر دچار ترس و استرس خواهید شد.

در صورتی که نسبت به حق و حقوق خود، روند دادرسی، میزان قدرت و اختیارات بازجو و دستگاه قضایی آگاه‌تر باشید، کمتر غافلگیر شده و در پایین آوردن استرس و ترستان موفق‌تر خواهید بود.

فراموش نکنید :

داشتن استرس طبیعی است اما می‌توان آن را کاهش داد.

توصیه‌هایی عمومی در روند بازجویی

۱. با بازجو دوست نشوید!

ممکن است در طی روندی حساب‌شده و در حالی که رابطه‌ی شما هفته‌ها و ماه‌ها در سلول انفرادی با دنیای بیرون قطع است، بازجو خود را به عنوان دوست به شما تحمیل کند و شما را راغب به این دوستی نماید.

در صورتی که بیش از اندازه تحت فشارید، با حفظ فاصله و تعیین حدود، تنها وانمود کنید که دوست او هستید و این دوستی را تنها بصورت نمادین حفظ کنید.

فراموش نکنید:

بازجو یک کارمند است که وظیفه‌اش کسب اطلاعات بیشتر و زمینه‌سازی برای محکومیت شماست.

اگر بازجو از طرف مقامات بالا بیش از اندازه تحت فشار باشد و شما نیز بیش از حد ترسیده باشید، ممکن است شما را به اتهاماتی که انجام نداده اید، محکوم کند.

یک تجربه:

در صورتی که بازجو خیلی فشار می‌آورد تا با شما دوست شود، وارد جزئیات زندگی شخصی‌اش شوید، تعداد بچه‌هایش، شغل، تحصیلات و محل زندگی‌اش را بپرسید و ببینید او چطور از شما فاصله می‌گیرد.

۲. ابتکار عملیات روانی را به دست بگیرید!

بازجویی مانند یک دوی ماراتن است. برنده‌ی این رقابت کسی است که ابتکار عملیات روانی را در دست داشته باشد.

بنابراین برخی اوقات بهتر است به جای این که بازجو به شما حمله کند، شما به او حمله کنید.

یک مثال:

بازجو را با طرح مطالبه و حقوق قانونی خود به چالش بگیرید.
برای این کار شما باید از حداقل حقوق خود آگاه باشید، برای دستیابی به آن بکوشید و کوتاه نیایید.
برخی اوقات نیز عدم تمکین به موارد غیر قانونی و مشروط کردن ادامه‌ی بازجویی به کسب حقوق قانونی، بازجو را وادار به عقب‌نشینی می‌کند.
اعتصاب غذا، خصوصا برای زندانیان سرشناس که مرگ آنها هزینه‌ی زیادی را به حکومت تحمیل می‌کند نیز ممکن است گاهی موثر باشد.

۳. اتهام را در نطفه خفه کنید!

در روانشناسی قضایی، بزهکار، اغلب مبارزی است که منتظر حمله است و بی‌گناه، عابری است که با یک حمله‌ی ناگهانی غافلگیر شده.
بی‌گناه کورمال کورمال در خلا حرکت می‌کند و اغلب دقیقا نمی‌داند موضوع اتهام چیست، دقیقا چه اتفاقی افتاده و چگونه باید خطر را از خود دور نماید.
اما مجرمان به خود مسلطند، قاطعانه در دفاع از خود شتاب کرده و استراتژی دفاعی حساب شده ای دارند.
بنابراین در دفاع از خودتان عجلانده برخورد نکنید یا پیشاپیش به سراغ آن نروید.
فراموش نکنید شخص مورد سوال در صورت بی‌گناهی قاعدتا از اتهامات منتسب بی‌خبر است.

یک مثال:

فردی در پاسخ به سوال بازجو که می‌پرسد ۲۱ روز پیش کجا بودی، می‌خواهد شرکت در تظاهرات آن‌روز را انکار کند!
او تمام جزئیات وقایع آن‌روز را با ساعت و دقیقه بیان می‌کند، شاهد می‌آورد، از خاطره‌های آن روز می‌گوید و بسیاری از موارد دیگر. در حالیکه بازجو هنوز از او نپرسیده، در تظاهرات شرکت داشتی یا نه!
بازجو با این پاسخ جهت‌دار که در واقع جواب را در خود حمل می‌کند، می‌فهمد که متهم به احتمال زیاد در تظاهرات آن‌روز شرکت کرده.
چرا که از قبل برای پاسخ به این سوال آمادگی داشته.

۴. بر دایره‌ی اطلاعات بازجو تسلط داشته باشید!

اطلاعات بازجو مانند دایره‌های یک سیبل هدف‌گیری است که هر محدوده‌ی آن ارزش خاصی دارد، شما نباید اجازه دهید این اطلاعات از آن محدوده خارج و شامل محدوده‌های دیگر شود.

اطلاعات بازجو مانند دایره‌های یک سیبل هدف‌گیری است که هر محدوده‌ی آن ارزش خاصی دارد، شما نباید اجازه دهید این اطلاعات از آن محدوده خارج و شامل محدوده‌های دیگر شود.

در واقع باید دقت کرد به طور ناخواسته سرنخ‌هایی را در اختیار بازجو قرار ندهید که دریچه‌ی جدیدی از اطلاعات را به روی او باز کند.

اگر بنا به هر دلیلی قسمتی از اطلاعات لو رفت نباید خونسردی خود را از دست بدهید، باید بکوشید دایره‌ی اطلاعات بازجو را در همان محدوده یا محدوده‌ی جدید حفظ کنید.

فرد بازداشت شده باید آمادگی ذهنی برای لو رفتن قسمتی از اطلاعات، یا زندانی شدن یا سایر تنبیهاتی که محتمل است را داشته باشد تا غافلگیر نشده و محدوده‌های اطلاعات خود را یکی پس از دیگری فاش نسازد.

۵. ترسیم وقایع مطابق میل خود

اطلاعات بازجو مانند چند کلمه از کلمات یک جمله‌ی بلند است که چون بازجو سایر کلمات آن را نمی‌داند، نمی‌تواند مفهوم جمله را درک کند، لذا تلاش می‌کند تا سایر کلمات را در طی بازجویی بیابد.

شما باید با تیز هوشی و درایت جمله‌ی مورد نظر خود را با کلمات بازجو یا همان دانسته‌های بازجو و سایر کلمات دلخواه بسازید و او را از دانستن جمله‌ای که برای شما دردرس ساز است، دور کنید.

۶. موقعیت خود را به رخ بازجو بکشید!

برخی اوقات لازم است به بازجو گوشزد کنید که شما یک فعال سیاسی یا مدنی هستید نه یک دزد و قاچاقچی.

به او بگویید درست نیست با روش‌های غیر قانونی و غیر عادلانه از شما اعتراف بگیرد.

یا اینکه بگویید او را درک می‌کنید که مجبور است به خاطر مخارج زندگی، بازجویی را به عنوان یک شغل انتخاب کند.

چنین گفتاری موقعیت واقعی شما را به رخ بازجو کشیده و ممکن است او را در رفتار با شما دچار محدودیت نماید.

۷. رویارویی با ضرب و شتم و شکنجه

استفاده از ضرب و شتم اصولاً روشی منسوخ برای بازجویی است، چرا که گاهی فرد را به شدت مقاوم می‌سازد و ممکن است برای بازجویان نتیجه‌ای عکس داشته باشد.

این روش عمدتاً نه به هدف تخلیه‌ی اطلاعاتی بلکه بیشتر برای جلوگیری از تکرار فعالیت در آینده و تنبیه به‌کار می‌رود.

ایمان قوی به هدفی که دارید، شجاعت، قدرت تحمل، جسارت، تمرین و ممارست برای رویارویی با چنین خشونت‌هایی می‌تواند مقاومت شما را در این مورد افزایش دهد.

یک توصیه :

در مقابل کتک، فحش و توهین خصوصاً در اوایل بازجویی بهتر است تحریک نشوید، خونسردی خود را حفظ کنید تا به محیط عادت کرده و بر استرس خود فائق آید.

یک تجربه:

فردی که مورد ضرب و شتم بازجو قرار می‌گیرد، با فریاد زدن، کمک خواستن، نگرهبان را شاهد گرفتن و با تهدید به شکایت، بعد یا در حین بازجویی ممکن است باعث عقب‌نشینی یا توقف بازجو می‌شود.

۸. بازجویی همیشه به شدیدترین نحو ممکن انجام نمی‌شود!

همیشه بازجویی با آخرین شدت شکنجه‌ی روحی و روانی صورت نمی‌گیرد، بنابراین بی‌دلیل از تهدیدهای بازجو نهراسید.

بازجویی گاهی صرفاً به منظور کسب اطلاعات بیشتر یا با هدف جلوگیری متهم از یک فعالیت قانونی یا غیر قانونی در آینده صورت می‌گیرد.

بنابراین، این تصور را از سرتان بیرون کنید که تمام اختیارات لازم به بازجو داده شده تا شما را به بی‌رحمانه‌ترین وجه ممکن آزار دهد.

چگونه در پاسخ به سوالات بهتر عمل کنیم!

۱. می‌توانید گاهی جواب‌های خنثی و مفصل به سوال‌ها داده تا ذهنتان برای پاسخ آماده تر شود. به عنوان مثال بحث‌ها را به ویژگی‌های اخلاقی خود و افراد غیر مرتبط بکشانید.

۲. هرگز برای پاسخ به سوالات بازجو عجله نکنید، حتما مکث کرده، فکر کنید و بعد بدون تناقض پاسخ دهید.

البته پاسخ با تاخیر یا خیلی زود هنگام و طفره رفتن در پاسخ به سوالات، برای بازجو نشانه‌ی مخفی کاری است و ممکن است درد سر ساز باشد.

بنابراین در پاسخ به سوالات کنترلی یا خنثی نیز عمدا باید مکث کرده یا اشتباهاتی مشابه داشته باشید تا همه واکنش‌های شما در مواقع مختلف یکسان به نظر برسد.

۳. در صورت لزوم فقط به سوالات بازجو پاسخ دهید، حتی‌المقدور در مورد جزییات، چیزی نگویید و به هیچ عنوان به موارد دیگر نپردازید. خصوصا زمانی که چند هم‌اتهامی دارید.

یک مثال :

فردی در پاسخ به سوال بازجو، جزییاتی بی‌مورد از یک سفر کوهنوردی را بیان کرد. او تعریف کرد که دوستش محسن آن شب تا از خواب پرید، گفت: "خواب دیدم از کوه سقوط کردم"

بازجو همین مورد را به محسن چنین گفت: از آن‌روزی که خواب دیدی از کوه سقوط کردی، بگو

بازجو توانست با دادن جزییات بیشتر، به محسن تلقین کند که آنها کوچک‌ترین موارد را نیز در مورد او می‌دانند چرا که دوستش، عامل آن‌ها بوده و همه چیز را به بازجو گفته است!

در حالی که دوست محسن هیچ مورد قابل توجهی را به بازجویان نگفته بود.

۴. بارها اتفاق افتاده که زندانی در پاسخ به سوالات بازجو، برای منحرف کردن وی، با جواب‌های جهت‌دار و هدفمند، بازجو را به سمت آگاهی از جزییات عملی دیگر هدایت کرده است بنابراین باید از این نوع پاسخ‌گویی خودداری کنیم.

۵. در دوران بازجویی از دادن اطلاعات، به هم سلولی و نگهبان خودداری کنید، به ویژه مواردی که بازجو نمی‌داند.

۶. اگر در یک تجمع دستگیر شده‌اید، حتی المقدور از هرگونه اظهار نظر در مورد سایر دستگیر شدگان خودداری کنید.

۷. اگر یک فعال شناخته‌شده نیستید و در یک تظاهرات ساده دستگیر شده‌اید، می‌توانید در پاسخ به سوالات، نقش یک فرد کاملاً بی‌اطلاع را بازی کنید و بسیاری از موارد را انکار کنید.

۸. در پاسخ به سوالات بازجو می‌توانید وانمود کنید سوالات را به گونه‌ای دیگر فهمیده‌اید، پس به آن جوابی متفاوت دهید.

۹. برگه‌های تک‌نویسی:

برگه‌های تک‌نویسی، برگه‌هایی هستند حاوی نام دوستان و افراد مرتبط با شما که در جلسات آخر بازجویی به شما داده می‌شود تا هر چه در مورد آنان می‌دانید، بنویسید.

در این مورد می‌توانید به نوشتن اطلاعات عمومی در مورد این افراد که معمولاً در اختیار ارگان‌های امنیتی نیز هست، بسنده کنید.

مگر این‌که آن‌ها را شناسید یا بخواهید به‌طور کلی شناخت آن‌ها را منکر شوید.

۱۰. برخی افراد در دوران بازجویی دچار فراموشی می‌شوند.

بنابراین در مورد اسامی افراد، می‌توانید وانمود کنید که اسامی، خوب در ذهن شما نمی‌ماند.

در نتیجه قادر به یادآوری و بازگو کردن آن‌ها نیستید.

در این صورت بهتر است در جاهایی که به ضررتان تمام می‌شود نیز، عمداً وانمود به فراموشی کنید تا این موضوع برای بازجویان تناقض‌آمیز و شک‌برانگیز نباشد.

۱۱. اگر برخی از دوستانتان برای همیشه به خارج از کشور مهاجرت کرده‌اند یا از دنیا رفته‌اند، می‌توانید برخی موارد را به گردن آن‌ها بیاندازید.

منابع و مأخذ:

- Barber C, et al. (2017). The halo effect: An unintended benefit of care pathways. [nlm.nih.gov/pubmed/27362923](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27362923)
- Forgas JP. (2011). She just doesn't look like a philosopher...? Affective influences on the halo effect in impression formation. DOI: [1002/ejsp.842](https://doi.org/10.1002/ejsp.842)
- Harari H. (1973). Name stereotypes and teachers' expectations. DOI: [1037/h0034978](https://doi.org/10.1037/h0034978)
- Malouff JM. (2014). Preventing halo bias in grading the work of university students. DOI: [1080/23311908.2014.988937](https://doi.org/10.1080/23311908.2014.988937)
- Neugaard B. (n.d.). Halo effect. [com/science/halo-effect](https://www.com/science/halo-effect)
- Schouteten JJ, et al. (2019). Influence of organic labels on consumers' flavor perception and emotional profiling: Comparison between a central location test and home-use-test. DOI: [1016/j.foodres.2018.09.038](https://doi.org/10.1016/j.foodres.2018.09.038)
- Talamas SN, et al. (2016). Blinded by beauty: Attractiveness bias and accurate perceptions of academic performance. DOI: [10.1371/journal.pone.0148284](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0148284)
 - careeraddict.com
 - indeed.com
 - flexiforce.com.au
 - azbigmedia.com
 - time.com
 - squareup.com

▪ محمدرضا شعبانعلی هنر مذاکره، روش های مذاکره، قوانین مذاکره و روش مذاکره اصولی

▪ هدی صادقی-مقاله