پرفروش‌ترین
کتاب
نیویورک تایمز

مهارت کشف دروغ‌گو

چگونه دروغ گو را در ۵ دقیقه بشناسید

Download from:aghalibrary.com

دیوید جی. لیبرمن

دکتر حسین رحیم منفرد

ابوالقاسم شهلایی مقدم

مهارت کشف دروغ‌گو

چگونه دروغ‌گو را در چند دقیقه بشناسیم

مهارت کشف دروغ‌گو

«چگونه دروغ‌گو را در چند دقیقه بشناسیم»

دیوید جی. لیبرمن

دکتر حسین رحیم منفرد
ابوالقاسم شهلایی مقدم

نقش‌ونگار

لیبرمن، دیوید Lieberman, David J
مهارت کشف دروغگویان / دیوید جی. لیبرمن؛ مترجم حسین رحیم منفرد. ـ تهران: نقش و نگار، ۱۳۸۴.
۲۰۸ ص
ISBN 964-6235-95-6
فهرستنویسی براساس اطلاعات فیپا.
عنوان اصلی: Never be lied to again: How to get the truth in 5 minutes or less in any conversation or situation. 1998.
۱. راستگویی و دروغگویی. ۲. فریبکاری. الف. رحیم منفرد، حسین، ۱۳۴۴ ـ ، مترجم. ب. عنوان.
BF ۶۳۷ / ر ۱۶۵۹ ۱۵۸/۲
۱۳۸۴
کتابخانه ملی ایران ۸۴ـ۱۰۸۶۴م



نقش و نگار
تهران ـ انقلاب، ۱۲ فروردین، شهدای ژاندارمری، شماره ۲۳۴
تلفن: ۶۶۹۵۰۷۲۵-۶۶۴۹۶۲۴۹

مهارت کشف دروغگو
دیوید جی.لیبرمن

مترجمان ●	● دکتر حسین رحیم منفرد ابوالقاسم شهلایی مقدم
حروفنگار ●	● نقش چلیپا
لیتوگرافی ●	● بهروز
چاپ و صحافی ●	● آرین
تیراژ ●	● ۳۳۰۰ نسخه
نوبت چاپ ●	● اوّل
سال نشر ●	● ۱۳۸۵

کلیه حقوق محفوظ و مخصوص انتشارات نقش‌ونگار است.

۲۴۰۰ تومان

فهرست

مقدمه مترجمان ۱۳
مقدمه ۱۵
مقوله فریب و آگاهی فردی ۱۵
فصل ۱: نشانه‌های فریب ۱۷
بخش اول ۱۹
زبان بدن ۱۹
نکتهٔ ۱ ..... ۱۹
زبان چشم‌ها ۱۹
نکتهٔ ۲ ..... ۲۰
بدن هرگز دروغ نمی‌گوید ۲۰
مخفی کردن یک موضوع ۲۱
نمایش حرکات مصنوعی ۲۱
نکتهٔ ۳ ..... ۲۲
سرپوش گذاشتن غیرارادی ۲۲
نکتهٔ ۴ ..... ۲۲
مختصری شانه بالا انداختن ۲۲
خلاصه ۲۳
بخش دوم ۲۳
حالات احساسی: هماهنگی و تضاد ۲۳
نکتهٔ ۵ ..... ۲۴
زمان بندی یعنی همه چیز ۲۴
نکتهٔ ۶ ..... ۲۵
تضاد و هماهنگی ۲۵
نکتهٔ ۷ ..... ۲۶
آشفتگی احساس ۲۶

نکتهٔ ۸ ..... ۲۷
محدودهٔ احساس: مراقب لبخند فردی باشید که خوشحال به نظر نمی‌رسد ۲۷
خلاصه ۲۷
بخش سوم ۲۸
تعامل اجتماعی اشخاص ۲۸
نکتهٔ ۹ ..... ۲۸
حرکت سر ۲۸
نکتهٔ ۱۰ ..... ۲۹
حالت بدن یک دروغ‌گو ۲۹
نکتهٔ ۱۱ ..... ۲۹
اگر فرد به سوی در برود ۲۹
نکتهٔ ۱۲ ..... ۳۰
اگر فرد ارتباط برقرار نمی‌کند، احتمالاً دارد بلوف می‌زند ۳۰
نکتهٔ ۱۳ ..... ۳۱
انگشتی که هرگز اشاره نمی‌کند ۳۱
نکتهٔ ۱۴ ..... ۳۱
جسم حائل، سدها و موانع ۳۱
خلاصه ۳۲
بخش چهارم ۳۲
آنچه بیان شده: مضمون واقعی کلام ۳۲
نکتهٔ ۱۵ ..... ۳۳
استفاده از واژگان خودتان برای بیان نظر دیگران ۳۳
نکته ۱۶ ..... ۳۴
هرچه بیشتر سعی کند شما نگران‌تر باشید ۳۴
نکتهٔ ۱۷ ..... ۳۶
اشتباه مرسوم لهی ۳۶
نکتهٔ ۱۸ ..... ۳۶
این چیزها به من نمی‌چسبد ۳۶
نکتهٔ ۱۹ ..... ۳۷
سکوت نشانهٔ مهمی است ۳۷
نکتهٔ ۲۰ ..... ۳۸
پاسخ تلویحی، جواب نیست ۳۸
خلاصه ۳۹
بخش پنجم ۴۰

چگونگی بیان مطلب ۴۰
نکتهٔ ۲۱ ..... ۴۱
گنزالس سریع ۴۱
نکتهٔ ۲۲ ..... ۴۲
جبران ۴۲
نکتهٔ ۲۳ ..... ۴۳
تأکید معنی ساز است ۴۳
نکتهٔ ۲۴ ..... ۴۴
من من کننده ۴۴
نکتهٔ ۲۵ ..... ۴۵
سؤال‌ها و جواب‌ها نباید شبیه به هم باشد ۴۵
خلاصه ۴۶
بخش ششم ۴۶
شرح حال روان‌شناختی ۴۶
نکتهٔ ۲۶ ..... ۴۶
او فریب را در ذهن خود می‌پرورد ۴۶
نکتهٔ ۲۷ ..... ۴۷
مرد مجرد ۴۷
نکتهٔ ۲۸ ..... ۴۸
بُعد دیگری در دروغ گفتن ۴۸
نکتهٔ ۲۹ ..... ۴۹
همه چیز به خوبی پیش رفت ۴۹
نکتهٔ ۳۰ ..... ۵۰
آیا چیزی هست که مایلید آن را بدانید؟ ۵۰
خلاصه ۵۰
بخش هفتم ۵۱
نشانه‌های عمومی فریب ۵۱
نکتهٔ ۳۱ ..... ۵۱
آخ جون، واقعاً خوشحالم که موضوع تمام شد ۵۱
نکتهٔ ۳۲ ..... ۵۲
به چه جرأتی مرا محکوم می‌کنی؟ ۵۲
نکتهٔ ۳۳ ..... ۵۲
به شخصی که این مطلب را می‌گوید هرگز اطمینان نکنید ۵۲
نکتهٔ ۳۴ ..... ۵۳

من جوابم را از بر می‌دانم ۵۳
نکتهٔ ۳۵ ..... ۵۵
ممکن است لطف کنید و دوباره سؤال را تکرار کنید؟ ۵۵
نکتهٔ ۳۶ ..... ۵۶
کلک نامقبول ۵۶
نکتهٔ ۳۷ ..... ۵۷
فریب زیرکانه ۵۷
نکتهٔ ۳۸ ..... ۵۸
مواظب مسخره‌بازی باشید ۵۸
نکتهٔ ۳۹ ..... ۵۹
جیزی برای فروش نداریم ۵۹
نکتهٔ ۴۰ ..... ۵۹
محدودهٔ اعداد ۵۹
نکتهٔ ۴۱ ..... ۶۰
بلی عصبی ۶۰
نکتهٔ ۴۲ ..... ۶۲
وای، چقدر زیرکانه ۶۲
نکتهٔ ۴۳ ..... ۶۳
سوءظن اخلاقی ۶۳
نکتهٔ ۴۴ ..... ۶۴
باری به هر جهت ۶۴
نکتهٔ ۴۵ ..... ۶۴
دروغ‌های زیاد ۶۴
نکتهٔ ۴۶ ..... ۶۵
عجیب، عجیب، عجیب ۶۵
خلاصه ۶۶
فصل ۲: تبدیل شدن به یک دروغ سنج انسانی ۶۹
طرح کلی ۷۰
فاز اول: حمله، سه مرحله‌ای مقدماتی ۷۰
فاز دوم: حمله یازده مرحله‌ای ۷۰
فاز سوم: یازده گلولهٔ نقره‌ای ۷۰
چگونه شروع کنیم؟ ۷۱
فاز اول ۷۱
حمله سه مرحله‌ای مقدماتی ۷۱

حمله اول مقدماتی ۷۲
متهم نکنید، اشاره کنید ۷۲
مثال‌هایی از فضای عبارت‌پردازی ۷۳
حمله دوم مقدماتی ۷۴
حمله سوّم مقدماتی ۷۵
خیلی جالبه، مگه نه؟ ۷۵
فاز دوم ۷۷
حمله یازده مرحله‌ای ۷۷
مرحلهٔ حمله ۱ ..... ۷۷
پرسش مستقیم ۷۷
مرحلهٔ حمله ۲ ..... ۸۲
هدایت و محصور کردن ۸۲
مرحله حمله ۳ ..... ۸۴
تغییر ناشی از گذشت زمان ۸۴
مرحلهٔ حمله ۴ ..... ۸۶
فرض مستقیم / تیری در تاریکی ۸۶
مرحله حمله ۵ ..... ۸۸
کی، من؟ ۸۸
مرحلهٔ حمله ۶ ..... ۹۱
اتهامات شرم آور ۹۱
مرحلهٔ حمله ۷ ..... ۹۲
آیا دلیلی هست؟ ۹۲
مرحلهٔ حمله ۸ ..... ۹۳
تأیید شخص ثالث ۹۳
مرحله حمله ۹ ..... ۹۵
واکنش زنجیره‌ای ۹۵
مرحله حمله ۱۰ ..... ۹۶
حلقهٔ گمشده ۹۶
مرحلهٔ حمله ۱۱ ..... ۹۸
سرزنش یا نگران کردن ۹۸
فاز سوم ۹۹
یازده گلولهٔ نقره‌ای: چگونه بدون توسل به زور، به حقیقت برسیم. ۹۹
هویج را فراموش نکنید! ۱۰۰
از همه مهم‌تر، رفتارهایتان هماهنگ باشد ۱۰۲

گلولهٔ نقره‌ای ۱ ..... ۱۰۳
اگر فکر می‌کنید آن بد است، صبر کنید تا این را بشنوید! ۱۰۳
گلولهٔ نقره‌ای ۲ ..... ۱۰۳
یک تصادف بود. نه؟! ۱۰۳
گلولهٔ نقره‌ای ۳ ..... ۱۰۴
نتیجه‌گیری معکوس ۱۰۴
گلولهٔ نقره‌ای ۴ ..... ۱۰۵
حقیقت یا عواقب ۱۰۵
گلولهٔ نقره‌ای ۵ ..... ۱۰۷
یا الان حرف بزن یا همیشه سکوت کن. ۱۰۷
گلولهٔ نقره‌ای ۶ ..... ۱۰۹
روال برعکس ۱۰۹
گلولهٔ نقره‌ای ۷ ..... ۱۱۰
من از انجام این کار متنفرم، امّا تو هیچ راهی برای من باقی نگذاشتی ۱۱۰
گلولهٔ نقره‌ای ۸ ..... ۱۱۱
حدس می‌زنم اجازه ندارم ۱۱۱
گلولهٔ نقره‌ای ۹ ..... ۱۱۲
اعمال قدرت ۱۱۲
گلولهٔ نقره‌ای ۱۰ ..... ۱۱۴
راز بزرگ ناشناخته ۱۱۴
گلولهٔ نقره‌ای ۱۱ ..... ۱۱۵
کمتر از این نمی‌توانم مراقب باشم ۱۱۵
فصل سوم: تاکتیک‌های شناسایی فریب و جمع‌آوری ۱۱۹
اطلاعات در گفت‌وگوهای دوستانه ۱۱۹
گفت‌وگوهای عمومی ۱۱۹
۱. پرسش از جزئیات ۱۱۹
۲. اضافه کردن یک موضوع اشتباه ۱۲۰
۳. حمایت از یک موضوع ۱۲۲
۴. باز کردن یک موضوع ۱۲۲
مناسبت‌های ویژه ۱۲۳
حمایت شخص ثالث ۱۲۳
بازی قدرت ۱۲۴
خدشه‌دار کردن احساسات ۱۲۶
موضوع عقیده است ۱۲۶

من نمی‌دانم ۱۲۸
من فقط شرمنده‌ام ۱۲۹
تفرقه بینداز و حکومت کن ۱۳۲
اطمینان حرفه‌ای ۱۳۳
نمی‌دانم و برایم مهم نیست ۱۳۶
فقط شنیده‌ام ۱۳۷
جهت دادن به گفت‌وگو ۱۳۸
دقیق‌تر شدن ۱۴۲
۱. در پاسخ یک نظر یا باور ۱۴۲
۲. در پاسخ بی‌اعتنایی به انجام یک کار ۱۴۲
بگذارید حقیقت گفته شود ۱۴۳
کنترل اوضاع را به دست گیرید ۱۴۴
فصل ۴: بازی‌های ذهنی ۱۴۷
یک دفاع قوی: جلوگیری از دروغ ۱۴۷
روش ۱ ..... ۱۴۸
روش ۲ ..... ۱۴۹
دشمن خود را بشناسید: شناخت دروغ‌گو و اهدافش ۱۵۰
فصل ۵: تکنیک‌های پیشرفته دستیابی به حقیقت ۱۵۳
دستورات پنهان ۱۵۳
۱ـ۲ـ۳ـ۴ ..... ۱۵۵
خلق ناخودآگاه ۱۵۶
مثال‌ها ۱۵۶
تفکیک ۱۵۷
علائم بصری ۱۵۸
تداعی حقیقت ۱۵۹
بهشت و جهنم ۱۶۱
پل ارتباطی ۱۶۲
وقفه اندازهای پیشرفته در گفت‌وگو واژگان خلسه ۱۶۳
موضوع را با چشم های خودت ببین ۱۶۴
فصل ۶: روان‌شناسی در خدمت شما ۱۶۷
ده فرمان از رفتار انسان ۱۶۷
فصل ۷: موانع درونی حقیقت ۱۷۷
خودفریبی ۱۷۷
عقاید، نگرش‌ها و باورها ۱۷۹

اجازه ندهید احساسات بر شما چیره شود ۱۸۰
فصل ۸: موانع خارجی حقیقت: حقه‌های تجارت ۱۸۳
قانون ۱: اوه، تو درست مثل منی ۱۸۴
قانون ۲: مراقب هدیهٔ غریبه‌ها باشید ۱۸۶
قانون ۳: نصف قیمته! امّا نصف چه قیمتی؟ ۱۸۷
قانون ۴: فقط همین یک کار کوچک را برای من انجام بده ۱۸۸
قانون ۵: تأثیر همرنگ جماعت شدن ۱۹۱
قانون ۶: هر گردی گردو نیست ۱۹۱
قانون ۷: جنس کمیاب همیشه با ارزش نیست ۱۹۲
قانون ۸: یک نمودار گردِ رنگی به عنوان سند ۱۹۳
قانون ۹: من طرف توهستم ۱۹۴
قانون ۱۰: سرکهٔ نقد به از حلوای نسیه ۱۹۴
قانون ۱۱: خب، می‌توانی حداقل این کار را بکنی؟ ۱۹۶
قانون ۱۲: نشانت می‌دهم! ۱۹۶
نتیجه ۱۹۸

یادداشت مترجمان

اگر این کتاب همانند و همآوردی در زبان فارسی داشت، به دلیل نام تاحدی گزندهٔ آن، چه بسا مترجمان حاضر، دست به ترجمه‌اش نمی‌زدند. دروغ، هم از دیدگاه مکاتب مختلف اخلاقی و از دید ادیان و مذاهب توحیدی و غیر توحیدی، مذموم است، حال، به خودی خود و عقلاً، یا به دلیل کارکرد نامطلوب آن در تنظیم روابط بشری و نظم ساختار جوامع انسانی.

از امام عسکری (ع) نقل است: «همهٔ اعمال زشت را خانه‌ای است که کلید آن، دروغ است.»

هدف اثر حاضر، نفی و ذم دروغ و دروغ‌گو نیست، مقصد، کشف دروغ است و دروغ‌گو، با روش‌هایی کاملاً تجربی و آموختنی. کشف دروغ از رفتار ظاهری افراد، کلام افراد، سیاق جمله‌ها و عبارت‌هایشان، زبان بدن‌شان، پرسش‌های‌شان و پاسخ‌هایشان. با دقت در فهرست کتاب، مشاهده می‌کنید که تکنیک‌های آن، به تدریج با یک سیر منطقی، از مراحل ابتدایی کشف دروغ، تا مراحل پیشرفتهٔ آن را شامل است، و مثال‌های متعدد و سناریوهای گوناگون، آنچه را باید از دروغ‌گو بیرون کشید و دریافت، می‌آموزد. تفصیل را طی مطالعهٔ متن، خود در می‌یابید.

البته، آموزش کشف دروغ، آموزش دروغ‌گویی نیست تا بتوان از آن، به هدف بدآموزی استفاده کرد یا به دیگران خسارت زد. روند کتاب براین اساس است که چگونه دروغ را بیابید، نه چگونه بتوانید دروغ بگویید.

اثر حاضر برای مدیران شرکت‌ها و کارخانه‌ها، دوایر استخدامی، قضات دادگاه‌ها، بازپرسان، مأموران دوایر آگاهی و نیروهای انتظامی، وکلا، صاحبان بنگاه‌های مالی، خریداران کالا، همسران، صاحب‌منصبان، سیاستمداران و... سودمند است و به ایشان نکته‌ها آموزد و تجربه‌ها اندوزد. ناگفته پیداست که اولاً، برخی از مثال‌ها چه بسا مختص جامعه‌های غربی است یا در آن‌ها کارآتر، و لذا شاید، ما را نشاید و ثانیاً، تنوع ضمایر مذکر و مؤنث، که در متن اصلی اثر بسیار است و در ترجمهٔ فارسی به دلیل وحدت ضمایر از نظر جنس، نمی‌توان کاملاً آن را منتقل کرد، بیشتر تنوع در عبارت‌پردازی است. و نه به هدفی خاص، مگر در بعضی موارد.

ابوالقاسم شهلایی مقدم
دکتر حسین رحیم منفرد

مقدمه

مقوله فریب و آگاهی فردی

صداقت شالودهٔ هر رابطه‌ای است خواه شغلی، خواه فردی. دانستن نیّت واقعی یک فرد یقیناً با ارزش است، چرا که اغلب موجب صرفه‌جویی در زمان، نیرو و کاهش غم و اندوه می‌شود. زمانی که شما نیّت واقعی فرد را می‌دانید، قدرت کنترل موقعیت و شرایط را خواهید داشت یا حداقل از شما سوءاستفاده نمی‌شود.

در زندگی هیچ هدفی مهم‌تر از این نیست که همیشه تصمیمات درست بگیرید. به یاد داشته باشید تصمیم شما همیشه به محکمی و صحت حقایقی است که مبنای کار شماست. با این حال یاد خواهید گرفت چگونه منظور اصلی پیام را درک کنید و زمانی که افراد افکارشان را به زبان نمی‌آورند، آن را بخوانید. یکی از ارباب رجوع‌های من لب کلام را این طور گفت: «یک نفر توی پادگان گاهی می‌تواند خودش را در حد یک لشکر جا بزند.»

در یک جامعه ایده‌آل، نه نیازی به دروغ است و نه نیازی به خواندن این

کتاب، ولی ما در دنیایی از فریب زندگی می‌کنیم و خواه‌ناخواه در این بازی گیر افتاده‌ایم. سؤال این است که آیا دوست دارید برنده شوید؟ مسلماً هرگز دوست ندارید در ازدواج سرتان کلاه برود. دوست دارید که در کسب و کارتان هم در موقعیت بالاتر و برتر باشید. شما با ابزار این کتاب قادر خواهید بود در هر زمان و مکانی که با مردم مواجه می‌شوید، یک برنده باشید.

فصل ۱

نشانه‌های فریب

آن کس که برای دیدن، چشم و برای شنیدن، گوش دارد می‌تواند بپذیرد که هیچ بشری نمی‌تواند رازی را مخفی نگه دارد. اگر لبانش خاموش اند، با سرانگشتانش سخن می‌گوید و خیانت از سراپای او می‌بارد.

زیگموند فروید

این بخش شامل فهرستی از چهل و شش نشانهٔ فریب و نیرنگ است، که به هفت بخش تقسیم شده است. این نشانه‌ها می‌توانند به صورت مستقل و یا در پیوند با هم استفاده شوند. گرچه برخی از آن‌ها به تنهایی علامت جالبی است، ولی تمام این نشانه‌ها باید در محدودهٔ موقعیت زمانی و مکانی خود، بررسی شوند چراکه مطلق نیستند.

برخی به قدری ظریف‌اند که اگر دقیقاً توجه نکنید، به راحتی از نگاه‌تان دور می‌ماند. مابقی ممکن است به راحتی در معرض توجه قرار گیرند. در مواردی، شما به دنبال دروغ‌هایی از نوع قصور و کوتاهی می‌گردید یعنی چیزی که از قلم افتاده است که باید باشد، گاهی با

دروغ‌هایی در کمیسیون تحقیق مواجه می‌شوید، مواردی که گفته شده یا انجام شده ولی با بقیهٔ پیام همخوانی ندارد.

گاهی به همهٔ این نکات دسترسی نخواهید داشت، برای مثال، شاید تلفنی صحبت می‌کنید و قادر نیستید بدن شخصی را ببینید که با او گفت‌وگو می‌کنید. نیازی نیست این نکات را به خاطر بسپارید، زیرا در مدت کوتاهی آن‌ها طبیعت ثانی شما خواهد شد. به‌تدریج می‌فهمید به دنبال چه چیزی بگردید، به چه چیزی گوش دهید و چه چیزی را بپرسید تا به حقیقت برسید.

متغیرهای معینی مانند جنسیت، نژاد و پیشینهٔ فرهنگی می‌توانند بر برداشت ما از نشانه‌های مختلف مؤثر باشد، مانند نوع استفاده از ژست‌ها و فضایی که یک شخص اشغال می‌کند؛ اگرچه در بیشتر موارد، این عوامل، بی‌اهمیت‌اند و می‌توان از آن‌ها صرف‌نظر کرد.

برخی از این نشانه‌ها، برگرفته از شیوه‌های سنتی روان‌شناسی، مانند زبان بدن و روان‌شناسی زبان است. آن‌ها برای شناسایی اختلاف بین پیام کلامی و غیرکلامی به کار می‌روند. همچنین می‌توانید از روش‌هایی که در نتیجهٔ تحقیقاتم در زمینهٔ رفتار انسان به دست آمده است، سود ببرید. یکی از این ابزارها، تاکید روان زبان شناسانه[1]، لغات و کلماتی را در بر می‌گیرد که مردم در حالات روان‌شناختی بروز می‌دهند.

هنگامی که متوجه می‌شوید به شما دروغ می‌گویند، آیا باید سریعاً با شخص دروغ‌گو مقابله کنید؟ معمولاً نه. بهترین روش این است که موضوع را به ذهن بسپارید و به گفت‌وگو ادامه دهید و بکوشید اطلاعات بیشتری به دست آورید. وقتی با شخصی که به شما دروغ گفته مقابله می‌کنید، حالت و فضای گفت‌وگو تغییر می‌کند و جمع‌آوری اطلاعات

---

1. Psycholinuistic emphasis (PLE)

اضافی سخت‌تر می‌شود. بنابراین تا به دست آوردن تمام شواهد مورد نیاز، صبر کنید و بعد تصمیم بگیرید که آیا می‌خواهید همان موقع با شخص برخورد کنید و یا صبر کنید و تصمیم بگیرید که چگونه می‌توانید از این شناخت به بهترین نحو به نفع خود استفاده کنید.

بخش اول

زبان بدن[1]

انگشت‌ها، دست‌ها، بازوها و پاهامان و همچنین حرکات این اندام‌ها، احساسات واقعی‌مان را به‌خوبی آشکار می‌کند. بیشتر مردم نمی‌دانند که بدن‌شان با زبان خاص خود با آن‌ها صحبت می‌کند، بنابراین می‌کوشند با کلماتشان شما را فریب دهند، امّا حقیقت همیشه می‌تواند به راحتی آشکار شود.

شما ممکن است قبلاً بعضی از این نکات را خوانده یا شنیده باشید، امّا آن‌ها فقط تعداد اندکی از تاکتیک‌هایی است که در این کتاب یاد خواهید گرفت.

نکتهٔ ۱

زبان چشم‌ها

نبود یا کمبود ارتباط چشمی مستقیم، نشانهٔ بارز فریب است. شخصی که دارد به شما دروغ می‌گوید، به هر طریق ممکن از ارتباط چشمی با شما، طفره می‌رود. او ناخودآگاه می‌فهمد که شما قادرید احساسات واقعی‌اش را از طریق چشمان وی درک کنید و چون احساس شرمندگی می‌کند، نمی‌خواهد مستقیماً به شما نگاه کند. در عوض به سمت پایین خیره

---

1. Body Language

می‌شود و یا چشمانش به این طرف و آن طرف می‌رود. برعکس، هنگامی که ما حقیقت را می‌گوییم یا با جملهٔ دروغی رنجیده می‌شویم، می‌کوشیم حواس‌مان را کاملاً جمع کنیم و توجه‌مان کامل باشد. چشمهایمان را که به چشمان شخص فریبکار می‌دوزیم، می‌خواهیم بگوییم: «تا به حقیقت امر نرسم، دست از سرت برنمی‌دارم».

نکتهٔ ۲

بدن هرگز دروغ نمی‌گوید

دست‌ها و بازوها از جالب‌ترین نشانه‌های فریب است، چون از آن‌ها برای ژست استفاده می‌شود و بسیار راحت‌تر از پاها قابل رؤیت است. امّا دست‌ها، بازوها و پاها همه، در صورتی که آن‌ها را به دقت نگاه کنیم، می‌توانند به ما اطلاعات خوبی بدهند. وقتی شخصی دروغ می‌گوید و یا چیزی را مخفی می‌کند، می‌کوشد کمتر از دست‌هایش برای صحبت استفاده کند. اگر نشسته است می‌کوشد دست‌هایش را روی پاهایش بگذارد، یا زمانی که ایستاده‌است آن‌ها را کنار بدنش قرار می‌دهد، ممکن است دستانش را توی جیب‌هایش کند و یا آن‌ها را به هم بفشارد. امکان دارد انگشتان به سمت داخل خم شده باشد؛ به هرحال معمولاً باز بودن کامل انگشتان نشانهٔ صداقت است. آیا تاکنون توجه کرده‌اید زمانی که با شور و حرارت از موضوعی صحبت می‌کنید دست‌هایتان به این طرف و آن طرف می‌رود و روی مطلب‌تان تأکید کرده و اشتیاق‌تان را بیان می‌کند؟ و یا تاکنون متوجه شده‌اید وقتی در مورد موضوعی صحبت می‌کنید که آن را باور ندارید، زبان بدن شما (اعضای بدن‌تان) احساس‌تان را منعکس می‌کند و بی‌حالت و گنگ می‌شود؟

به علاوه، اگر از کسی سؤالی می‌کنید و دستان او به هم گره می‌خورد یا کف دستانش به سمت پایین می‌رود، علامت حالت دفاعی و عقب‌نشینی است. اگر او واقعاً از اتهامات و یا نوع سؤال گیج شده باشد، کف دستانش به سمت بالا حرکت می‌کند، گویی می‌گوید: «به من اطلاعات بیشتری بدهید، من متوجه نمی‌شوم» یا «من چیزی برای مخفی کردن ندارم».

مخفی کردن یک موضوع

وقتی فردی طوری می‌نشیند که دست و پایش به بدن او نزدیک است یا آن‌ها را طوری روی هم انداخته که کاملاً باز نباشند، می‌گوید من چیزی را مخفی می‌کنم. ممکن است شخص دست به سینه باشد و یا پاهایش را روی هم انداخته باشد چون احساس می‌کند باید از خود دفاع کند. برعکس، زمانی که احساس راحتی می‌کنیم و خاطرجمعیم، می‌کوشیم دست و پایمان را دراز کنیم و به اندازهٔ بدن‌مان فضا را اشغال کنیم. هنگامی که کمتر احساس امنیت می‌کنیم، فضای فیزیکی کمتری اشغال و دست و پایمان را جمع می‌کنیم، که به حالت جنینی معروف است.

نمایش حرکات مصنوعی

حرکات و ژست‌های دست، خشک و اغلب مکانیکی به نظر می‌رسد. این رفتار می‌تواند به راحتی با دیدن بازیگران و سیاستمداران بی‌تجربه مشاهده شود. آن‌ها می‌کوشند با استفاده از این ژست‌ها، ما را متقاعد کنند که در مورد عقایدشان اطمینان دارند، امّا حرکات‌شان روان و جاافتاده نیست و بیشتر تصنعی است تا طبیعی.

نکتهٔ ۳

سرپوش گذاشتن غیرارادی

وقتی خانمی به سؤالی پاسخ می‌گوید یا جمله‌ای ادا می‌کند، اگر دستش را مستقیم به طرف صورتش ببرد، اغلب این حالت، نشانهٔ فریب است. شاید موقع صحبت، با دست دهانش را بپوشاند که نشانگر این است که فرد به درستی چیزی که می‌گوید واقعاً ایمان ندارد؛ دست مانند پرده عمل می‌کند و تلاشی غیرارادی برای مخفی کردن کلمات است.

زمانی که او در حین گوش کردن، به طور غیر ارادی صورتش را می‌پوشاند یا لمس می‌کند، نشان می‌دهد که واقعاً نمی‌خواهد به موضوع گوش دهد. لمس بینی و همچنین خاراندن پشت یا کنار گوش و مالیدن چشم‌ها نیز می‌توانند از علائم فریب باشند.

این موضوع نباید با ژست تفکر عمیق که معمولاً بیانگر تمرکز و توجه است، اشتباه گرفته شود.

نکتهٔ ۴

مختصری شانه بالا انداختن

شانه بالا انداختن معمولاً ژستی است که نشان دهندهٔ بی‌توجهی یا بی‌تفاوتی و بیانگر جملاتی از این قبیل است: «من نمی‌دانم» یا «برایم مهم نیست.» وقتی شخصی از این ژست استفاده کند معمولاً منظورش یکی از همین پیام‌هاست، به هر حال اگر این ژست، حالتی گذرا و سریع باشد و شما آن را فقط در یک لحظه دیده باشید، می‌تواند علامت چیز دیگری باشد. این خانم سعی می‌کند نشان دهد که خودمانی و آرام پاسخ می‌دهد، در حالی که واقعاً این گونه نیست؛ چون آنچه احساس می‌کند، حس واقعی نیست، و شانه بالا انداختن او اصلاً حقیقی نیست.

این موقعیت شبیه به حالت شخصی است که از شنیدن یک لطیفه خجالت زده شده، امّا وانمود می‌کند به نظرش با مزه است چیزی که شما می‌بینید، تنها لبخندی ساختگی بر روی لب‌هاست، نه خنده‌ای واقعی که تمام صورت را می‌پوشاند.

خلاصه

- نداشتن ارتباط چشمی یا کمبود آن.
- بیان فیزیکی محدود، به همراه حرکات مختصر دست و بازو. حرکات دست خشک و مکانیکی به نظر می‌رسد. دست‌ها، بازوها و پاها به طرف بدن جمع می‌شود؛ شخص فضای فیزیکی کمتری را اشغال می‌کند.
- دست‌های فرد ممکن است به طرف صورت و گلوی او حرکت کند، امّا ارتباط با بدنش، تنها به همین نقاط محدود می‌شود. همچنین بعید است فرد با حالت دستِ باز سینهٔ خود را لمس کند.
- اگر فرد سعی کند هنگام جواب دادن خودمانی و آرام به نظر برسد، شاید کمی شانهٔ خود را بالا بیندازد.

بخش دوم

حالات احساسی: هماهنگی و تضاد

باید ژست‌های افراد را به صورت مجزا و همچنین مرتبط با کلامی که فرد در حال بیان است، بررسی کرد. در این بخش می‌خواهیم نگاهی بیندازیم به رابطهٔ کلام و ژست‌های مربوط به آن. به علاوه، ناهماهنگی آشکار مانند تکان دادن سر به اطراف در حالی که فرد جواب مثبت می‌دهد، نشانه‌ای بسیار ظریف و زیرکانه، ولی در واقع علامتی از وجود فریب است. این

حرکات، هم به‌صورت ارادی و هم به‌صورت غیرارادی اتفاق می‌افتد.

گاهی در تأکید بر مطلبی می‌کوشیم، ولی چون ژست به آن تحمیل شده، طبیعی به نظر نمی‌رسد. وقتی می‌دانید به دنبال چه چیزی هستید، ژست مربوطه، بی‌درنگ آشکار شده و به کمک شما می‌آید.

ناهماهنگی بین ژست‌ها، کلمات و احساسات نیز نشانه‌های مهمی است، زیرا شما با پیامی دوگانه مواجه‌اید، مانند اینکه زنی هنگام لبخند زدن، همزمان به دوستی که همسرش او را ترک کرده، اظهار تأسف می‌کند.

مراقب ابراز واکنش اولیه (IRE)[1] فرد باشید. این ابراز اولیهٔ احساسات، واقعی است و شاید تنها کمتر از یک ثانیه طول بکشد، توجه کنید فقط تا شخص آن را مخفی نکرده، می‌توانید IRE را مشاهده کنید. حتی اگر شما قادر به درک نمایش چنین احساس گذرایی نباشید، این واقعیت که احساس فرد تغییر کرده، خود دلیلی کافی برای ساختگی بودن این احساس اوست.

نکتهٔ ۵

زمان بندی یعنی همه چیز

اگر فرد پیش‌تر یا حین صحبت سرش را در تأیید مطلب تکان دهد، علامت خوبی برای راستگویی اوست. امّا اگر فرد بعد از گفتن مطلبی سرش را تکان دهد، گرچه می‌کوشد دیگران را متقاعد کند، ولی چون این حرکت تصنعی و فاقد احساس است، زمان‌بندی آن درست درنمی‌آید.

همچنین به حرکات دست و بازو بعد از بیان مطلبی که بر آن تأکید می‌شود، دقت کنید. این ژست در واقع کاری اضافی است، در اینجا فرد می‌خواهد حرف‌هایش را سریع بیان کند، ولی متوجه می‌شود که احتمالاً

---

1. Initial Reaction Expression

مسخره به نظر برسد و اینکه باید نقش‌بازی کند. به‌علاوه، حرکات دست‌ها نه تنها دیر شروع می‌شود، بلکه مکانیکی به نظر می‌رسد و هماهنگی با کلمات ندارد.

اگر وقتی عصبانی نیستید، بخواهید کسی را متقاعد کنید که عصبانی هستید باید نقش بازی کنید و خود را عصبانی نشان دهید. زمان‌بندی حالت صورت فرد عصبانی بسیار مهم است. اگر حالت خشمگین چهره، بعد از بیان کلمات ابراز شود، مانند: «من الان از دست تو خیلی عصبانی‌ام» ... مکث... و بعد حالت عصبانی، این وضعیت غیرواقعی به نظر می‌رسد. امّا نشان دادن این حالت قبل از گفتن جملهٔ «من خیلی عصبانی‌ام» نشان دهندهٔ فریب نیست، بلکه نشان می‌دهد شما دارید فکر می‌کنید که چه چیزی بگویید یا اینکه شما نمی‌توانید تصمیم بگیرید که چگونه خود را عصبانی نشان دهید.

در عین حال، شخصی که به کلامش ایمان دارد برای آنکه دیگران منظورش را خوب درک کنند، سر خود را به نشانهٔ تأکید در موقع بیان نکات مهم تکان می‌دهد، چه این حرکت به سمت پایین باشد یابالا، چپ یا راست. به منظور تأکید بر نکات و ایده‌های مهم، باید سر تکان بخورد. تکان دادن سر به طور مکانیکی بدون توجه به تأکید، نشان دهندهٔ حرکت ارادی است. این حرکات ارادی به منظور تأکید به کار می‌رود، امّا زمانی که شخص دارد دروغ می‌گوید این حرکات، قسمتی از نظم طبیعی پیام او نیست.

نکتهٔ ۶

تضاد و هماهنگی

زمان‌بندی نه تنها بسیار مهم است، بلکه مجبوریم به نوع ژست آن نیز

توجه کنیم. اگر خانمی به شما می‌گوید شما را دوست دارد، در حالی که اخم کرده، در واقع دارد پیامی متضاد می‌فرستد. ناسازگاری آشکار بین ژست‌ها و سخنان فرد، نشان دهندهٔ این است که شخص دروغ می‌گوید. به عنوان مثال، فردی که دارد مشتش را در هوا تکان می‌دهد، به نامزدش می‌گوید که او را دوست دارد. به همین ترتیب، دست‌های گره شده بابیان جملهٔ مسرّت بخش همخوانی ندارند. مطمئن شوید که ژست با کلمات فرد همخوانی و تناسب داشته باشد.

نکتهٔ ۷

آشفتگی احساس

زمان‌بندی احساسات، کاری است که به سختی می‌شود به آن تظاهر کرد. اگر به دقت نگاه کنید، گول نخواهید خورد. پاسخ غیر واقعی، طبیعی و خودبه‌خود نیست؛ لذا در بروز احساس ساختگی تأخیری کوتاه وجود دارد. همچنین طول مدت احساس نیز هماهنگ نیست؛ یعنی در احساس ساختگی، پاسخ بیشتر از احساس واقعی طول می‌کشد. محو شدن احساس، یعنی اینکه چگونه تمام می‌شود، غیرمنتظره است. بنابراین احساس ساختگی دیرتر شروع می‌شود، بیشتر از حدمعمول طول می‌کشد و غیرمنتظره به پایان می‌رسد.

احساس تعجب مثال بسیار خوبی است. تعجب سریع می‌آید و می‌رود، پس اگر طولانی باشد، به احتمال زیاد ساختگی است. امّا هنگامی که تظاهر به تعجب می‌کنیم، صورت اغلب ما با حالتی از بهت پوشیده می‌شود؛ چنین نگاهی واقعاً نمی‌تواند بینندهٔ آگاه را گول بزند.

نکتهٔ ۸

محدودهٔ احساس: مراقب لبخند فردی باشید که خوشحال به نظر نمی‌رسد

نمایش حالت‌های فریبکارانه معمولاً به منطقهٔ اطراف دهان محدود می‌شود. لبخندی که واقعی است، تمام صورت را روشن می‌کند و در بر می‌گیرد. وقتی لبخندی زورکی و ساختگی باشد، دهان شخص و لب‌ها بسته است و هیچ حرکتی هم در چشم و یا پیشانی وجود ندارد. لبخندی که کل صورت را نمی‌پوشاند، نشانهٔ فریب است.

در اینجا، باید دانست چون لبخند به بهترین نحو تظاهرات درونی ما را در ناحیه فک تحتانی می‌پوشاند که شامل احساساتی همانند عصبانیت، نفرت، ناراحتی و یا ترس است، متداول‌ترین پوشش و ماسک محسوب می‌شود. به عبارت دیگر، شخصی که نمی‌خواهد احساسات واقعی‌اش آشکار شود، ممکن است «چهره‌ای خوشحال به خود بگیرد». امّا به یاد داشته باشید، اگر لبخند یک احساس واقعی، مثل خوشحالی را منعکس نکند، نمی‌تواند تمام صورت را بپوشاند.

خلاصه

- زمان‌بندی بین ژست‌ها و کلمات تناسب ندارد.
- سر با حالتی مکانیکی حرکت می‌کند.
- حرکات بدن و پیام گفتاری با یکدیگر جور درنمی‌آیند.
- زمان‌بندی و طول ژست‌های احساسی تناسب ندارد.
- وقتی شخصی برخی احساسات مانند خوشحالی، تعجب، ترس و غیره... را ابراز می‌کند، نمایش این قبیل احساسات به منطقهٔ اطراف دهان محدود می‌شود.

بخش سوم

تعامل اجتماعی اشخاص

شما می‌خواهید از نگرش فردی در مورد خود او و رابطه‌اش با محیط اطراف آگاه شوید. اینکه شخص در مورد آنچه می‌گوید چگونه رفتار می‌کند، نشانهٔ خوبی از درجه آرامش اوست.

در اصل، اعتقاد بر این است که وقتی ما به اشتباه متهم می‌شویم، حالت تدافعی به خود می‌گیریم. در واقع، فقط شخص خاطی حالت تدافعی به خود می‌گیرد. کسی که بی‌گناه است، معمولاً حالت تهاجمی از خود نشان می‌دهد. اگر ماری و جان در جروبحث باشند و ماری، جان را در موردی متهم کند، طبیعتاً جان به طور خودکار ژست تدافعی به خود نمی‌گیرد. اگر جان واقعاً بی‌گناه باشد، به چیزی که ماری می‌گوید اعتراض می‌کند، بعد حالتی تهاجمی به خود می‌گیرد. نکات بعدی به تفاوت‌های این دو حالت ذهن اشاره دارد.

نکتهٔ ۹

حرکت سر

اگر فردی از خبری که می‌شنود یا می‌گوید ناراحت شود، شاید سرش را از سمت شخصی که با او صحبت می‌کند، برگرداند. این تلاشی برای دور شدن از منشأ ناراحتی است. اگر او واقعاً در چنین موقعیتی احساس راحتی می‌کند و از حرکاتش مطمئن است، سرش را به طرف شنونده می‌چرخاند و می‌کوشد که به منشأ اطلاعات نزدیک‌تر شود. به حرکت ناگهانی و مشخص سر و یا یک عقب‌نشینی عمدی آهسته توجه کنید. ممکن است هر یک از این دو حالت رخ دهد.

این حرکت، حرکتی بسیار متفاوت است و نباید با کج کردن جزیی سر

به اطراف اشتباه شود. این موضوع زمانی اتفاق می‌افتد که ما چیزی را که دوست داریم می‌شنویم. این حرکت به عنوان واکنش حاکی از حساسیت در نظر گرفته می‌شود و شخصی که می‌خواهد موضوعی را مخفی کند آن را انجام می‌دهد.

نکتهٔ ۱۰

حالت بدن یک دروغگو

وقتی شخصی در مورد یک وضعیت یا یک گفت‌وگو احساس اطمینان می‌کند، راست می‌ایستد یا مستقیم می‌نشیند. این رفتار در کل، نمایانگر احساس مردم در مورد خودشان است. آن افرادی که مطمئن‌اند و اعتماد به نفس دارند، صاف می‌ایستند و شانه‌های خود را عقب می‌دهند. در عوض، آن‌هایی که از خودشان مطمئن نیستند، در حالت ایستاده هم قوز می‌کنند و دست‌هاشان را در جیب‌هاشان فرو می‌برند.

مطالعات نشان می‌دهد که بهترین راه جلوگیری از قرار گرفتن در معرض دستبرد، تند راه رفتن با سر بالا و دستان در حال حرکت است. چنین شیوهٔ حرکتی اعتماد به نفس را می‌رساند. هم گفت‌وگویی که حس اعتماد به نفس پدید می‌آورد و هم گفت‌وگوی که حس عدم امنیت ایجاد می‌کند، هر دو با ژست فیزیکی همراه است.

نکتهٔ ۱۱

اگر فرد به سوی در برود...

همان طور که اگر شخصی ما را تهدید فیزیکی کند، از او دوری می‌کنیم، زنی هم که احساس می‌کند نقطه ضعف روانی دارد، از کسی که او را متهم می‌کند، روی برمی‌گرداند. وقتی ما در مورد عقایدمان پرشور و حرارتیم،

تلاش می‌کنیم برای متقاعد کردن دیگری، به سمت او برویم. شخص دروغ‌گو از جلو رفتن و حتی از رویارویی با منشأ تهدید ابا دارد. او به اطراف می‌چرخد و یا کاملاً روی برمی‌گرداند و به ندرت حالت دفاعی می‌گیرد. برخورد رو در رو در شخصی مشاهده می‌شود که می‌خواهد یک جملهٔ افتراآمیز را تکذیب کند. اگر حقه‌ای در کار باشد، این‌گونه نیست.

همچنین متوجه حرکت او به سمت در خروجی باشید. در حالی که وی احساس ناراحتی می‌کند، ممکن است بدنش را کج کند یا در واقع به سمت در خروجی حرکت کند. اگر ایستاده باشد، ممکن است پشتش را به دیوار تکیه دهد. از ترس فاش شدن حالت روحی اش مجبور است دنبال پناهگاه فیزیکی بگردد. وقتی احساس می‌کند در معرض غافلگیری کلامی است، می‌خواهد مطمئن شود که می‌تواند موضوع بعدی را بفهمد. برای افراد دارای اعتماد به نفس و آسوده خاطر، مهم نیست که در کانون حادثه قرار بگیرند.

نکتهٔ ۱۲

اگر فرد ارتباط برقرار نمی‌کند احتمالاً دارد بلوف می‌زند

شخصی که دارد فریب می‌دهد، ارتباط فیزیکی کمی با مخاطب دارد یا فاقد آن است. این مشخصه‌ای حتمی است. شخص دروغ‌گو هنگام گفتن جمله‌ای اشتباه و یا گفت‌وگویی که دروغی در آن وجود دارد، به ندرت با مخاطب خود مواجه می‌شود. او به صورت غیرارادی سطح دوستی و صمیمیت خود را کاهش می‌دهد تا احساس گناه خود را بپوشاند. هر گونه تماس و برخورد، نشانهٔ ارتباط روانی است و زمانی از آن استفاده می‌شود که قاطعانه به چیزی که می‌گوییم اعتقاد داریم.

نکتهٔ ۱۳

انگشتی که هرگز اشاره نمی‌کند

شخصی که دروغ می‌گوید یا موضوعی را مخفی می‌کند، به ندرت با انگشتش به طرف دیگران اشاره می‌کند یا آن را مستقیم در هوا نگه می‌دارد. حرکت انگشت نشانهٔ اطمینان، قدرت و همچنین تأکید روی مطلب است. کسی که صادق نیست، شاید قادر به استفاده از این نشانهٔ غیر کلامی برای ابراز ناخشنودی و بیزاری خود نباشد.

نکتهٔ ۱۴

جسم حائل، سدها و موانع

ببینید آیا فرد از اشیای بیجانی مانند متکا، لیوان یا هر چیز دیگری، برای ایجاد مانع بین شما و خودش استفاده می‌کند یا خیر. همان‌گونه که شما برای جلوگیری از صدمهٔ فیزیکی به خود از سپر استفاده می‌کنید، او نیز خود را از یک تهاجم کلامی و گفتاری محافظت می‌کند. اینکه کسی تا چه حد در مورد موضوعی راحت است، به سادگی با تن‌دادن فرد به مباحثه، قابل رؤیت است. قرار دادن مانع فیزیکی بین او و شما به این معنی است که: «من نمی‌خواهم در این مورد صحبت کنم» و این نشان دهندهٔ فریب یا نیّت پنهانی است. از آنجا که او قادر به برخاستن و ترک محل نیست، رنجش او با ایجاد موانع فیزیکی بین خودش و منشأ ناراحتی نمایان می‌شود.

جیم، یکی از همکارانم، داستان جالبی در مورد رئیس قبلی خود که مدیرعامل یک شرکت تولیدی خیلی بزرگ بود برایم تعریف کرد. هر وقت جیم در دفتر رئیس بود و در مورد مشکلات شرکت مانند مسائل پرسنلی، مشکلات تولید و یا هر چیز دیگری صحبت می‌کرد که باعث

ناراحتی مدیر می‌شد، مدیر لیوان قهوه‌اش را روی میز بین جیم و خودش قرار می‌داد. بعد برحسب اتفاق و کاملاً غیرارادی تمام لوازم میز را پشت هم ردیف می‌کرد و مانعی مشخص بین خود و کارمندش درست می‌کرد.

خلاصه

- حرکات شخص دروغ‌گو در جهت خلاف شخص شنونده و معمولاً به سمت در خروجی است.
- از رویارویی با شنوندهٔ خود ابا دارد و ممکن است سر یا بدن خود را از او به سمت دیگری بچرخاند.
- شخصی که دارد دروغ می‌گوید ممکن است قوز کند و کمتر پیش می‌آید با دست‌های به سمت خارج از بدن و یا کاملاً گشوده و باز، راست بایستد.
- در تلاش برای متقاعد کردن شما، تماس فیزیکی خیلی کمی دارد و یا اصلاً تماسی ندارد.
- با انگشتش به سوی شخصی که می‌خواهد قانعش کند، اشاره نمی‌کند.
- احتمالاً بین خود و شنوندهٔ معترض اشیایی قرار می‌دهد.

بخش چهارم

آنچه بیان شده: مضمون واقعی کلام

خبیثانه‌ترین دروغ‌ها اغلب در سکوت گفته می‌شود.

رابرت لوییس استیونسن

واژه‌هایی که برای بیان احساسات‌مان از آن‌ها استفاده می‌کنیم، پنجره‌ای به روی احساسات واقعی ما باز می‌کند. هنگامی که تصمیم می‌گیریم کسی را فریب دهیم، از لغات، جملات و رفتارهای معینی استفاده می‌کنیم که

گمان می‌بریم حقیقت را با پیام ما منتقل می‌کند. در مورد روش‌های گوناگون از کلامی تا غیر کلامی فکر کنید که می‌توانیم آن را تأکید کنیم. اینکه چه روشی را برای بیان و ابراز به کار ببریم، نشانهٔ این است که تا چه حد به مطلبی که می‌گوییم اعتقاد و باور داریم. اختلافات ظریفی بین حقیقت و دروغی که سعی می‌شود راست به نظر رسد، وجود دارد. واژگانی که برای بیان و ابراز پیام خود از آن‌ها استفاده می‌کنیم خیلی بیشتر از آنچه گمان می‌کنید احساسات واقعی ما را نمایان می‌کند.

نکتهٔ ۱۵

استفاده از واژگان خودتان برای بیان نظر دیگران

آیا تاکنون به این موضوع توجه کرده‌اید که وقتی بی‌توجه‌اید و مشغله ذهنی دارید، چگونه به ژست‌های اجتماعی محترمانهٔ دیگران پاسخ می‌دهید؟

صبح، وقتی که وارد دفتر کارتان می‌شوید و شخصی به شما می‌گوید: «صبح به خیر» شما هم جواب می‌دهید «صبح به خیر». اگر به شما «سلام» کنند، «سلام» می‌کنید. شما در واقع بدون فکر کردن، پاسخ می‌دهید. نکته در اینجاست، شخص شنونده زمانی برای تفکر ندارد، بنابراین درست جملات فرد متهم کنندهٔ خود را بدون ملاحظه بیان می‌کند، زیرا غافلگیر شده است و جملات شخص مقابل را برای جواب به خود او استفاده می‌کند.

تبدیل جملهٔ مثبت به منفی، سریع‌ترین راه برای صحبت و دادن پاسخ است. برای مثال، همسری رنجیده و مکدر می‌پرسد: «آیا تو به من خیانت کرده‌ای؟» دروغ‌گو جواب می‌دهد: «نه، من به تو خیانت نکردم، آیا تو تا

حالا به من خیانت کرده‌ای؟» جواب می‌دهد: «نه، من هرگز به تو خیانت نکرده‌ام». توجه کنید که «کرده‌ای» به «نکرده‌ای» و «تا به حال» به «هرگز» تبدیل می‌شود. علاوه بر این، شخص خاطی دوست دارد سریع جواب دهد. هر نوع تأخیری باعث می‌شود که او بیشتر گناهکار به نظر برسد و برای او گذشت هر ثانیه مانند یک عمر است.

مصاحبه کنندگان و بازجویان متبحّر می‌دانند که چنین قانونی مختصرگویی نام دارد. وقتی فرد مظنون از جواب کوتاه «من نبودم» به جای «آن شخص من نبودم»[1] استفاده می‌کند، به لحاظ آماری ۶۰ درصد احتمال دارد راستگو باشد. گاهی شخص خاطی برای اینکه بی‌گناه به نظر آید، می‌کوشد که از مختصر گویی استفاده نکند؛ او می‌خواهد جمله‌اش طولانی‌تر و تأکیدی‌تر باشد.

نکته ۱۶

هرچه بیشتر سعی کند شما نگران‌تر باشید

اغلب گفته می‌شود که بهترین مشتری‌ها کسانی‌اند که ادّعا می‌کنند به فروشنده و مشاور نیاز ندارند و تحت تأثیر آن‌ها قرار نمی‌گیرند. این افراد به راحتی طعمه فروشندگان می‌شوند و فروشنده می‌تواند هر چیزی را که می‌خواهد به آن‌ها بفروشد. بنابراین چنین مشتریانی سعی می‌کنند فروشندگان را از تلاش برای فروش کالا به آن‌ها بازدارند.

برای شخصی که حقیقت را می‌گوید مهم نیست که آیا شما او را درک می‌کنید یا نه؛ چون همیشه آمادگی دارد موضوع را برای‌تان روشن‌تر کند. بر عکس، دروغ‌گو دوست دارد مطمئن شود که شما فوری منظور او را

1."it is not me"insted of "it was not me"

فهمیده‌اید تا بتواند سریع موضوع را عوض کند و سؤالات بیشتری از او پرسیده نشود. وقتی ادّلهٔ او بی پایه و ضعیف است باشد الفاظ مهمل و مبهم به کار می‌برد تا این نقص را جبران کند. برای مثال، اگر شما از پیتر بپرسید که آیا تاکنون در دانشکدهٔ حقوق تقلّب کرده است، شاید در جواب بگوید: «کاملاً مطمئنم که هرگز تقلب نکرده‌ام». اگر او تقلب کرده باشد و بخواهد خلاف این موضوع را به کسی ثابت کند، جوابش قاطعانه‌تر است و می‌گوید «نه تا حالا من هرگز در امتحان تقلّب نکرده‌ام». البته کسی هم که هرگز این کار را نکرده، ممکن است چنین جوابی بدهد، در نتیجه این جمله باید با توجه به کل روند گفت‌وگو و سایر نکات و ملاحظات تفسیر شود.

گاهی افرادی که قاطعانه بر روی عقیده و یا موضوعی پافشاری می‌کنند حتی خودشان هم قادر به جلوگیری از این کار نیستند، چون اگر از نظر فکری، فردی با اعتماد به نفس باشند، نیازی به جبران ضعف ندارند.

اگر شخصی سریع و صریح بگوید که او قطعاً تغییر عقیده نخواهد داد، فقط یک معنا می‌تواند داشته باشد، اینکه فرد می‌داند که می‌تواند تحت تاثیر قرار گیرد. او بر این مطلب تأکید می‌کند تا شما از وی سؤالی نکنید، زیرا می‌داند که دست آخر تسلیم خواهد شد. عجیب آنکه فرد با اعتماد به نفس، از جملاتی مانند این‌ها استفاده می‌کند: «متأسفم، این بهترین کاری است که می‌توان انجام داد» و یا «متأسفم، که در اینجا شانس و فرصت زیادی برای مذاکره وجود ندارد.» جملات این شخص آرامش را به طرف مقابلش القا می‌کند، نه که به صورت سپر حفاظتی از آن برای خودش استفاده کند.

نکتهٔ ۱۷

اشتباه مرسوم لپی

گاهی مطلبی را می‌گوییم ولی منظورمان چیز دیگری است. به این موضوع اشتباه لپی[1] گفته می‌شود که به سطح ناخودآگاه مربوط است و بیان اشتباهی از احساسات، افکار یا نیّت واقعی فرد است. برای مثال، شخصی که می‌گوید: «ما روی این پروژه واقعاً سخت کار کردیم و تمام شب وقت ما را گرفت تا کاملش کنیم»، ممکن است اشتباه کند و بگوید: «ما واقعاً سخت روی این پروژه کار کردیم و تمام شب، وقت ما را گرفت تا آن را کپی کنیم».

لطیفهٔ بسیار زیبایی در مورد این اشتباهات لپی ناخودآگاه وجود دارد. روزی مردی پیش دوستش اعتراف کرد که اخیراً در حالی که با والدینش مشغول خوردن شام بوده اشتباهی لپی از او سرزده است. او ادامه داد: می‌خواستم به مادرم بگویم که: «ممکنه لطفاً نمکدون رو به من بدین؟» ولی به جای آن گفتم: «من دوران کودکی بدی داشتم و تو زندگی منو خراب کردی، ای زن بی‌رحم!».

نکتهٔ ۱۸

این چیزها به من نمی‌چسبد

اگر از شخصی سؤالی شد و او در پاسخ، کلی و عام جواب دهد، مراقب او باشید. مثلاً از کسی می‌پرسید: «آیا تو دیروز در گفت‌وگو با من صادق بودی؟» باید مراقب باشید اگر چنین جوابی بشنوید: «البته که من صادق بودم، من هرگز به تو دروغ نگفتم. تو خوب می‌دونی من چه احساسی در

1.Freudian slip

مورد دروغ‌گویی دارم.» یا وقتی از شخصی می‌پرسید: «آیا در کار قبلی‌ات دزدی کردی؟» او با این جمله جواب شما را می‌دهد: «نه، من فکر می‌کنم دزدی از کار کسی، بدترین چیزیه که آدم می‌تونه بکنه» یا بپرسید: «آیا تا حالا به من کلک زده‌ای؟» و جواب بشنوید «می‌دونی من کلاً مخالف این‌طور کار هستم. فکر می‌کنم که اخلاقاً شرم آوره». برای تأکید بیشتر، دروغ‌گو اطمینان ذهنی و مطلق خود را به عنوان مدرک بی‌گناهی در آن موضوع خاص بروز می‌دهد. وقتی مدارک و ادله به نفع او نیست، به استفاده از عقاید کاذب برای تبرئهٔ خودش متوسل می‌شود.

نکتهٔ ۱۹

سکوت نشانهٔ مهمی است

آیا تاکنون اولین قرار ملاقات خود را با نامزدتان به یاد دارید که مثلاً یک خطای کوچک در گفت‌وگو موجب ناراحتی و اضطراب شما شده باشد؟ زمانی که ناراحتید، سکوت مزید بر علت می‌شود و به پریشانی شما می‌افزاید. برعکس، برخی زوج‌ها می‌توانند ساعت‌ها در سکوت بدون ردوبدل کردن حرفی در کنار یکدیگر راحت باشند. افراد خاطی در سکوت احساس ناآرامی می‌کنند.

وقتی از شخصی سؤالی می‌شود، به این توجه کنید که آیا او بدون اینکه ته و توی سؤال را دربیاورد، می‌کوشد بدان اطلاعاتی اضافه کند یا خیر. یک سناریوی معمولی این گونه پیش می‌رود: شما از جک می‌پرسید که جمعه شب کجا بوده است. او با این جمله جواب شما را می‌دهد: «با دوستانم بیرون رفته بودم». شما جواب او را نمی‌پذیرید. جک عصبانی می‌شود، زیرا به اعتقاد خودش شما را گول نزده است. بنابراین ادامه

می‌دهد: «ما به سینما رفتیم». او تا زمانی که شما جوابی بدهید، اطلاعات بیشتری ارائه می‌کند، بنابراین دست آخر، شما به او می‌فهمانید که از جواب او متقاعد شده‌اید.

این موضوع نباید با وقتی شخصی سریعاً همه چیز را می‌گوید، اشتباه گرفته شود. فرد خاطی تا زمانی که تأیید کلامی نشده، کم‌کم و خرده خرده داستان خود را تعریف می‌کند. او به صحبت ادامه می‌دهد، زیرا می‌خواهد جای سکوت را با کلام پر کند.

نکتهٔ ۲۰

پاسخ تلویحی، جواب نیست

اغلب زمانی که فرد از جواب سؤالی طفره می‌رود، جواب تلویحی می‌دهد. برای مثال، رالف[1] تلفنی با خانمی صحبت می‌کند که هرگز او را ندیده است. به شوخی به او می‌گوید: «پس تو خیلی خوشگلی نه؟» خانم ادامه می‌دهد که هفته‌ای سه بار ورزش می‌کند، یک روز در میان به کلاس اِروبیک می‌رود و تا حالا با چندین فرد متفاوت دوست بوده است. این نوعی پاسخ ندادن است. این خانم سعی می‌کند با زرنگی و پاسخ تلویحی ـ اینکه جذاب به نظر می‌رسد ـ از پاسخ صریح به رالف طفره برود.

گفت‌وگوی زیر قسمتی است از کنفرانس مطبوعاتی بین هلن توماس[2] خبرنگار با منشی مطبوعاتی رئیس جمهور نیکسون، رونالد زیگلر[3] که در جریان رسوایی واترگیت[4] برگزار شده است:

توماس: «آیا تا حالا رئیس جمهور تقاضای استعفا کرده، متن استعفا

---

1. Ralph
2. Helen Thomas
3. Ronald Ziegler
4. Watergate

تسلیم دولت شده یا اینکه روی میز کارش قرار دارد؟»

زیگلر: «هلن! من مکرر گفته‌ام که هیچ تغییری در شرایط کارمندان کاخ سفید رخ نداده.»

توماس: «امّا سؤال این نبود، آیا رئیس جمهور درخواست استعفا کرده؟»

زیگلر: «من سؤال را می‌فهمم و دفعهٔ اوّل آن را شنیدم. به جواب من توجه کنید. همان طور که گفتم، هیچ تغییری در اوضاع کارمندان کاخ سفید رخ نداده؛ هیچ استعفایی تاکنون تسلیم نشده.»

به این سؤال که: «آیا رئیس جمهور تقاضای استعفا کرده یا نه؟» به صورت مستقیم یا غیرمستقیم جواب داده نشد. زیگلر سعی کرد تلویحاً جوابی به این سؤال بدهد، امّا در واقع، اصلاً جواب نداد.

خلاصه

- او از لغات شما برای رساندن منظور خودش استفاده می‌کند.
- او به افزودن اطلاعات ادامه می‌دهد تا مطمئن شود که شما را با داستانش فریب داده است.
- ممکن است فرد دست دست کند و ژست بگیرد که تصمیمش را گرفته است. این رویه، اغلب تلاشی است برای محدود کردن اعتراضات شما به خودش.
- مراقب اشتباه لپی باشید.
- او به جای اینکه مستقیم جواب دهد، با بی محتوا کردن سؤال، اثر آن را از بین می‌برد
- او ممکن است تلویحاً پاسخی بدهد، امّا مستقیم چیزی بیان نمی‌کند.

بخش پنجم

چگونگی بیان مطلب

چه سودی در دروغ‌گویی است، وقتی حقیقت
به خوبی، همان هدف را می‌رساند.

دابلیو. ای. فارستر[1]

آرایشگری را می‌شناسم که بعد از انجام کارش برای دریافت انعام دست توی کیف مشتری مونث می‌کند و هیچ کس هرگز از دست او عصبانی نمی‌شود، زیرا این کار را با چنان معصومیتی انجام می‌دهد که ناچار خنده‌تان می‌گیرد. روش او باعث می‌شود که این عمل متفاوت به نظر برسد.

دو فروشنده می‌توانند تمام کتاب‌های بازاریابی را مطالعه کنند و همهٔ فوت و فن فروش را یاد بگیرند، با این حال، یکی از آن‌ها خیلی بیشتر از دیگری در فروش موفق می‌شود. با این که هر دو از کلمات مشابهی استفاده می‌کنند، این الفاظ پیام‌های متفاوتی را منتقل می‌کند. چگونگی گفتن مطلب به اندازهٔ اینکه چه چیزی گفته شود، مهم است.

تأکید بر قسمت‌های مختلف جمله، معانی کاملاً متفاوتی را می‌رساند. به جملهٔ: «میشل در حال دزدی از رئیسش دستگیر شد» توجه کنید، با تأکید روی قسمت‌های گوناگون، می‌توان چند نوع معنی مختلف از آن برداشت کرد.

میشل	در حال دزدی	از	رئیسش	دستگیر	شد
الف	ب	پ	ت	ث	ج

الف: با تأکید بر روی میشل، اهمیت این که چه کسی دزدی کرده است نشان داده می‌شود.

---

1. W.E. Forster

ب: تأکید بر در حال دزدی، به ما نشان می‌دهد که دزدی، جزء خصائل و اخلاقیات میشل نیست.

پ: تأکید بر روی از، نشان دهندهٔ این است که دزدی میشل از رئیس خودش عجیب به نظر می‌رسد.

ت: تأکید بر کلمهٔ رئیس، نشانگر این مطلب است که دزدی میشل از هر رئیسی عجیب است.

ث: تأکید بر دستگیر، نشان می‌دهد که دستگیری او غیر متعارف است.

ج: تأکید بر شد، توجه شنونده را به این موضوع که این عمل در گذشته اتفاق افتاده، جلب می‌کند.

این بخش به کندوکاو در مورد ظرایف ارتباط می‌پردازد. شما متوجه می‌شوید که چگونه افکار پنهان گوینده، همیشه به طرز بیان کلمات وابسته است.

نکتهٔ ۲۱

گنزالس[1] سریع

قانونی به اسم حساب سرانگشتی در مورد سرعت پاسخگویی هر شخص وجود دارد و اغلب مربوط به زمانی می‌شود که شما به جای واقعیات، سؤالی در مورد مسائل ناملموس، مانند طرز فکر، نگرش و باورها، می‌پرسید. یک رستوران زنجیره‌ای معروف، هنگام استخدام از یک نوع تست پاسخگویی زمان‌بندی شده استفاده می‌کند. آن‌ها از خانم مصاحبه شونده می‌پرسند که آیا او هیچ تعصبی در برابر گروه‌های قومی و نژادی دارد و آیا از کار و یا سرویس دادن به اشخاص معینی احساس ناراحتی می‌کند. اگر جواب منفی او مدت زیادی طول بکشد، امتیاز کمتری

---

1. *Speedy Gonzales*

می‌گیرد. این سؤال مربوط به عقاید شخصی است و نیاز به یک پردازش درونی دارد. شخصی که چنین تعصباتی ندارد، سریعاً جواب می‌دهد. شخصی که متعصب است، زمان بیشتری صرف بررسی سؤال می‌کند و در نتیجه دیرتر جواب می‌دهد. شخص متعصب سعی می‌کند به جواب درست برسد که بیشتر از دادن پاسخ صادقانه وقت می‌خواهد.

رکن دیگری که باید به آن توجه شود، سرعت است. اینکه با چه سرعتی، اولین پاسخ یک کلمه‌ای بعد از جمله می‌آید، مهم است که در جملات راست، سریعاً پس از یک توضیح کوتاه، پاسخ بله یا خیر داده می‌شود. اگر فرد متقلّب باشد گفتن بقیهٔ جمله، زمان بیشتری می‌برد زیرا او بله و خیر را سریعاً می‌گوید امّا نیاز به زمان دارد تا توضیح بهتری برای جوابش بتراشد.

نکتهٔ ۲۲

جبران

به شخصی که واکنش کاملاً نامتناسب به سؤال و اظهارنظر نشان می‌دهد مظنون باشید. این شخص می‌کوشد اهداف متفاوتی را دنبال کند. زن می‌خواهد در قبال اتهامات خود را برآشفته جلوه دهد امّا اینطور نیست. بنابراین، ناخشنودی خود را بزرگ جلوه می‌دهد و اغلب بزرگ‌نمایی می‌کند. او سعی دارد با ژست‌اش شما را قانع کند، زیرا با دلیل نمی‌تواند. همان طور که شکسپیر گفته است: «زن بسیار گلایه می‌کند». همچنین مراقب انتقاد تند لفظی باشید مشتمل بر تکرار نکاتی که او در قبل هم کرده است.

گاهی فردی ادعا می‌کند از عقیده‌ای خاص برآشفته شده است و

می‌کوشد هم خودش و هم طرف مقابل را متقاعد کند، و جالب اینکه واکنش او در سطح ناخودآگاه مغز صورت می‌گیرد. مردی که ادعا می‌کند مخالف سرسخت روسپیگری است، ممکن است احساسات واقعی خود را که دقیقاً بر لاف این ادعاست، پنهان کند و نمی‌خواهد نسبت به آنچه باور دارد، خود آگاه باشد. لذا ستیزه‌جویانه بر نظر ظاهری‌اش تاکید می‌کند. البته، اگرچه شخص مورد نظر دلیل خود را پرشور و احساساتی هم بیان کند باید گفتارش در سیاق و روند گفت‌وگو بررسی شود.

چنین شخصی از به‌کار بردن لغات دال بر تعلق‌خاطر و مالکیت ابا دارد. برای مثال، زمانی که در مورد ماشین دزدیده شده‌اش دروغ می‌گوید، چه بسا به این کلمات اشاره کند: «ماشین» یا «اون ماشین» و از کلماتی مانند «ماشینم» یا «ماشین‌ما» استفاده نمی‌کند. وقتی در مورد رابطه و یا رفتارش نسبت به شخصی دروغ می‌گوید، ممکن است به جای لغاتی مانند «فرزندم» یا «رابطه‌مان» الفاظی را مانند «آن بچه» و یا «آن رابطه» به کار ببرد.

نکتهٔ ۲۳

تأکید، معنی ساز است

دروغ‌گو از ضمیرهای من، ما و خودمان کم استفاده می‌کند و یا اصلاً به کار نمی‌برد، زیرا تمایل ندارد نشان دهد که کلام، متعلق به اوست. زمانی که شخصی واقعیت را می‌گوید، به همان اندازه که بر جملاتش تأکید می‌کند، روی ضمایر نیز تأکید می‌کند. شخصی که دروغ می‌گوید، احتمالاً به جای جملهٔ: «بله، من هستم» فقط با یک بلهٔ ساده پاسخ دهد.

به علاوه، روی لغاتی که منظور شخص را می‌رساند، تأکید نمی‌شود. برای

مثال: «ما اوقات خیلی خوبی داشتیم» تملک واژگان را می‌رساند. حال اگر سریعاً بگوید «خوب بود»، جمله‌ای کاملاً بی‌صاحب و بی‌حالت گفته است.

وقتی شخصی واقعیت را می‌گوید، ممکن است نخستین کلمهٔ حاکی از موافقت یا انکارش به دلیل تأکید بر آن‌ها، کشیده شود مثل «نـــه»، «بـــله» یا «البتـــه». این نوع تأکید معمولاً در حالت فریب دادن وجود ندارد. طولانی‌تر کردن الفاظ، زمانی است که شخص آسوده خاطراست و در موقعیت خود احساس خطر نمی‌کند، بنابراین مشکلی در «بازی» با کلمات نمی‌بیند. یکی از دوستانم که مدرس بازیگری است، می‌گوید بازیگران بی‌تجربه، معمولاً همه لغات یک جمله را با یک نوع تأکید بیان می‌کنند، و این علامتی لو دهنده است که تازه کاری آن‌هارانشان می‌دهد. کشیدن سادهٔ لغات اصلی، اغلب برای نمایش‌های واقعی‌تر به‌کار می‌رود.

علاوه بر آن، احتمالاً لحن صدا بالا و پایین نمی‌رود و صرفاً در حد متوسط است. در اینجا نه تنها صدا بلندتر است، ممکن است ضرباهنگ متنوع صدا نداشته باشیم، چون تارهای صوتی تحت استرس، سفت‌تر می‌شود. ما اغلب زمانی که مطلبی بیان می‌کنیم، برای تاکید از ضرباهنگ استفاده می‌کنیم. جملهٔ نادرست و دروغ با لحن یکنواخت بیان می‌شود و از هر نوع ظرافتی عاری است.

نکتهٔ ۲۲

من من کننده[1]

کلامش واضح نیست و به نظر می‌رسد که الفاظ به زور ادا می‌شود. چنین شخصی مایل است من‌من کند و با ملایمت سخن گوید تا شاید احساساتی به نظر برسد. اگرچه بدون وجود حالت ترس، ممکن است

---

1. Mumbler

صدایش بلندتر شود و سرعت سخن گفتنش افزایش یابد. همچنین ممکن است دستور زبان نیز رعایت نشود که باعث ضع ساختار جمات می‌شود و لغات نادرست در بیان جملات به کار رود.

زمانی که سارا عشق خود را به نامزدش اقرار کرد، گفت که چه اندازه به او اهمیت می‌دهد و نامزدش در جواب با صدایی که به سختی قابل شنیدن بود به سادگی همان کلمات سارا را به خودش پس‌داد. تا زمانی که سارا چند مطلب دیگر به صحبتش نیفزوده بود، اهمیت موضوع مشخص نشد. ما ذاتاً می‌دانیم زمانی که وقتی شخصی جوابی مانند نامزد سارا می‌دهد، این وسط مطلبی گم شده است که آن هم اغلب، حقیقت است.

نکتهٔ ۲۵

سؤال‌ها و جوابها نباید شبیه به هم باشد

بیان جملهٔ سؤالی یا جملهٔ خبری، دو گونهٔ متفاوت صحبت کردن است. وقتی شخصی می‌پرسد «داری چه کار می‌کنی؟» سر او به علامت تأکید بر واژهٔ «داری» به سمت بالا حرکت می‌کند. چشم‌ها نیز در انتهای سؤال بازتر می‌شود.

این موضوع چه فایده‌ای برای ما دارد؟ تصور کنید شما جوابی می‌شنوید که با یک جملهٔ خبری بیان می‌شود امّا حالت سؤالی دارد که نشان می‌دهد شخص به جمله‌ای که می‌گوید مطمئن نیست و به دنبال تأیید شما می‌گردد. اگر شما از کسی سؤالی بپرسید و او با قاطعیت تمام مثلاً بگوید «فلان وبیسار[1]»، امّا صدا، سر و چشمانش هنگام اتمام جمله به یکباره بالا رود، بدانید او اطمینان کامل ندارد که گفته‌هایش را باور می‌کنید.

خلاصه

- پاسخ‌های دروغ به سؤالاتی در مورد عقاید و طرز فکر، زمان بیشتری برای جواب می‌برند.
- مراقب عکس‌العمل‌هایی باشید که کاملاً با سؤال نامتناسب است.
- شخصی که دروغ می‌گوید، ممکن است ضمایر را حذف کند یا یکنواخت و بی‌احساس صحبت کند.
- لغات ممکن است مخدوش و با دستور زبان نادرست ادا شود. به عبارت دیگر، جملات گنگ و نامفهوم باشد.
- جملات خبری که لحن سؤالی دارد، نشان می‌دهد شخص به دنبال تأیید شما است.

بخش ششم

شرح حال روان‌شناختی

این نکات مربوط به این است که دروغگو چگونه فکر می‌کند و چه عناصری از داستانی که می‌گوید گم می‌شود.

نکتهٔ ۲۶

او فریب را در ذهن خود می‌پروراند

اینکه مردم چه دیدی از دنیا دارند، اغلب نشان دهندهٔ این است که آن‌ها خود را چگونه می‌بینند. اگر فکر می‌کنند دنیا گردابی پر از دروغ و فریب است، چه بسا خود نیز پر از دروغ و فریب باشند. مراقب افرادی باشید که همیشه می‌گویند «دنیا چقدر فاسد شده است.» ضرب‌المثلی قدیمی می‌گوید: «مدت‌ها طول می‌کشد تا بتوان کسی را شناخت.»

مخصوصاً اگر شخص شما را ناگهان به دروغگویی متهم کرد از خود

بپرسید: «چرا او این قدر بدگمان است؟» در روان‌شناسی از این موضوع به عنوان فرافکنی نام برده‌اند. در واقع به همین دلیل هنرمند قلابی اولین نفری است که دیگری را به فریب متهم می‌کند. اگر مدام از شما در مورد انگیزه‌ها و فعالیت‌هایتان سؤال می‌شود، باید زنگ خطری در ذهن‌تان به صدا درآید. چند وقت یک بار می‌شنوید مرد حسودی مدام نامزدش را به خیانت متهم می‌کند تا بلهمد خودش در موردی که دختر را متهم می‌کند چقدر مقصر به نظر می‌رسد؟

همچنین اگر این فرد همیشه از شما می‌پرسد که آیا او را باور دارید یا نه، باید مراقب باشید. همینطور مراقب شخص بدبین و بدگمانی باشید که احساس می‌کند همه می‌توانند دست او را بخوانند و در مورد ظاهر راستگوی خود مرتباً سؤال می‌کند. اگر جواب شما نشان‌دهندهٔ نظر واقعی شما نباشد، شخص فریبکار ممکن است از شما بپرسد «تو حرف منو باور نمی‌کنی، می‌کنی؟»

در این مورد قاعدهٔ کلی خوبی وجود دارد: اکثر افرادی که حقیقت را می‌گویند، انتظار دارند که دیگران آن‌ها را باور کنند.

نکتهٔ ۲۷

مرد مجرد

آیا شخصی که شما می‌خواهید صداقت او را ارزیابی کنید درون‌گرا است یا برون‌گرا؟ فرض کنید مرد مجردی به قصد ملاقات زنی وارد رستوران شود. اگر او خود را شیک پوش و جذاب می‌داند، توجهش به چهره و سر و وضع زن‌های داخل رستوران است. اگر خود را جذاب نمی‌داند، در فکر این است که ظاهرش در نظر آن‌ها چطور است. به عبارت دیگر، توجه او بر اساس میزان اعتماد به نفس‌اش تغییر می‌کند.

زمانی که شخصی به سخنانش اطمینان دارد، بیشتر توجهش به این است که حرفش را بفهمید نه به اینکه چگونه نزد شما به نظر می‌آید، این نکته‌ای ظریف است که در زندگی روزمرهٔ خود می‌توانیم نمونه‌های زیادی را از آن مشاهده کنیم. وقتی شما مایلید به سادگی موضوعی را بیان کنید، دوست دارید مطمئن شوید طرفتان، شما را درک می‌کند، امّا وقتی می‌خواهید فریب دهید یا مطلبی را مخفی کنید، توجه شما به خودتان است؛ یعنی در همان حال که رطب و یابس به هم می‌بافید، توجه‌تان به این است که چطور به‌نظر می‌آیید. شما در مورد هر کلمه یا حرکت خود، آگاه هستید. سعی می‌کنید به گونه‌ای خاص رفتار کنید تا آن طور که مایلید به نظر رسید. تفاوت، کمی زیرکانه ولی بزرگ است.

نکتهٔ ۲۸

بُعد دیگری در دروغ گفتن

داستانی که واقعی نیست علامت واضحی دارد. گرچه فرد دروغگو در ربط دادن مطالب به یکدیگر دقیق است، ولی اغلب یک نکتهٔ بسیار مهم را فراموش می‌کند و آن نظر و یا عقیدهٔ شخص دیگر است؛ زیرا این موضوع بُعد یا لایهٔ دیگری به افکار فرد دروغگو می‌افزاید که قادر نیست آن را در نظر بگیرد. در حالی که افراد دیگری در داستان او حضور دارند، افکارشان در ماجرا حضور ندارند، فرض می‌کنیم شما از نامزدتان می‌پرسید که دیشب کجا بوده است، او به شما جواب می‌دهد که مجبور بوده تا دیر وقت اضافه کاری کند، امّا شما متقاعد نمی‌شوید راست می‌گوید، بنابراین، شما فشار بیشتری می‌آورید و از او می‌پرسید که شام چه خورده است؟ در اینجا دو پاسخ احتمالی وجود دارد:

۱. «اوه، من واقعاً گرسنه نبودم، رفتم خونه و با هم اتاقی‌ام تلویزیون

نگاه کردم. هم اتاقی‌ام اسپاگتی درست کرد، ولی من نخوردم.»

۲. «اوه، من واقعاً گرسنه نبودم، رفتم خونه و تلویزیون نگاه کردم. هم اتاقی‌ام خیلی تعجب کرد که من شام نخوردم، مخصوصاً دست پخت خوشمزه او را که اسپاگتی بود.»

هر دو پاسخ خیلی شبیه یکدیگرند، امّا جواب دوم، لایهٔ دیگری از افکار دارد که همان نظر هم اتاقی است. غریزهٔ ناخودآگاه ما به ما می‌گوید که احتمال دارد جواب دوم واقعی‌تر باشد. نبود نظر دیگران در جواب، سریعاً صحت پاسخ را رد نمی‌کند ولی حضور آن، اغلب نشان دهندهٔ این است که شما جواب راست می‌شنوید.

نکتهٔ ۲۹

همه چیز به خوبی پیش رفت

همیشه چیزی در داستان ساختگی فرد دروغ‌گو گم شده است؛ آن چیزی که کار را خراب می‌کند. اتفاقات من درآری به ندرت شامل جزئیات منفی است. شخصی که دروغ می‌گوید، می‌کوشد داستانش را سرراست جلوه دهد و اساساً افکارش تک بعدی است و افکار اولیه را که صورت اثباتی دارد مد نظر دارد، حال که انکار، یک حس اوّلیه نیست. مثلاً اگر من بگویم «به یک فیل فکر نکن»، شما نمی‌توانید به آن فکر نکنید. برای پردازش اطلاعات، شما ابتدا باید به یک فیل فکر کنید. از دوستی بخواهید که در مورد آخرین تعطیلاتش برای شما بگوید. او تمام موارد را در نظر می‌گیرد، مثبت و منفی. چه بسا غذا خوب بوده ولی پرواز تأخیر داشته است. سپس از شخص بخواهید در مورد تعطیلاتی که اصلاً به آن نرفته است داستانی برای شما بسازد. متوجه خواهید شد که معمولاً همهٔ عناصر داستان مثبت است. در سفر ساختگی، هیچ‌گاه چمدان گم نمی‌شود.

هشداری در مورد این نکته: اگر داستان در این مورد باشد که چرا او تأخیر داشته یا چرا پروازها لغو شده‌اند، پس قطعاً باید منتظر جملات منفی نیز باشید. در آن صورت این نکته، کمک کننده نیست.

نکتهٔ ۴۰

آیا چیزی هست که مایلید آن را بدانید؟

ممکن است یک دروغگوی حرفه‌ای در پاسخ به جواب‌ها، حرفه‌ای عمل کند تا جواب‌هایش واقعی به نظر برسد، امّا حتی بهترین دروغگوها با نپرسیدن پرسشهای بجا، خود را لو می‌دهند، زیرا برای دروغگو، گفت‌وگو واقعی نیست، چون نمی‌خواهد چیزی یاد بگیرد. او تنها می‌خواهد شما را متقاعد کند که حقیقت را می‌گوید. برای مثال: رندی[1]، دوستانه از نامزدش می‌پرسد که آیا او هرگز آزمایش ایدز داده است یا نه. دختر پاسخ می‌دهد: «اوه، بله، حتماً» و بعد با مطالبی در مورد معاینهٔ سالانه و تست خون و غیره ادامه می‌دهد. و بعد دیگر چیزی نمی‌گوید! اگر سلامتی برای دختر مهم باشد، او نیز باید همان سؤال را از نامزدش می‌پرسید. شخص دروغگو اغلب فراموش می‌کند که راستگویی یعنی پاسخ دادن و سؤال کردن.

خلاصه

- ما اغلب دنیا را بازتابی از خود می‌بینیم. اگر به چیزی متهم شدید، صداقت متهم کننده را امتحان کنید.
- به این موضوع که توجه فرد به درون است یا بیرون توجه کنید. زمانی که شخصی در مورد سخنانش مطمئن است، بیشتر به فهم شما از

---

1. Randy

موضوع علاقه‌مند است تا اینکه خودش چگونه در نظر شما جلوه می‌کند.

- احتمالاً نظر شخص ثالث در داستان فرد دروغ‌گو حضور ندارد.
- در ربط مسائل به هم، دروغ‌گو اغلب استفاده از نکات منفی را فراموش می‌کند.
- دروغ‌گو با کمال میل به سؤال‌های شما پاسخ می‌دهد بدون اینکه حتی یک سؤال از شما بپرسد.

بخش هفتم

نشانه‌های عمومی فریب

مطالب زیر شامل نکاتی دربارهٔ فریب است که می‌توان با اطمینان زیاد جداگانه یا با همراهی نکات دیگر استفاده کرد.

نکتهٔ ۳۱

آخ جون، واقعاً خوشحالم که موضوع تمام شد

زمانی که در یک گفت‌وگو، موضوع عوض می‌شود، دقت کنید و به مطالب گوش دهید. آیا فرد خوشحال‌تر می‌شود؟ آیا آرامش بیشتری پیدا می‌کند؟ حتی ممکن است لبخندی بزند و یا خنده‌ای عصبی سر دهد.

به حالت بدن او توجه کنید. آیا آرام‌تر می‌شود و کمتر حالت تدافعی به خود می‌گیرد؟ اینکه یک افشاگری، چقدر سریع و به صورت ناگهانی، خلق‌وخو و حالت فرد را تغییر می‌دهد نشانگر ناراحتی او از موضوع طرح شده است. او را امتحان کنید که چقدر سریع صحبت را عوض می‌کند. اگر فرد در موضوع شرم‌آوری متهم شده که بی‌گناه است، رنجیده می‌شود و اصرار می‌کند کندوکاو بیشتری در موضوع، چه در

همان زمان یا در آینده انجام شود. به یاد داشته باشید، شخص خاطی مایل است موضوع عوض شود، امّا بی‌گناه، همیشه تمایل دارد که حرف‌های بیشتری مطرح شود.

نکتهٔ ۳۲

به چه جرأتی مرا محکوم می‌کنی؟

اگر شخصی به کار بی‌رحمانه‌ای متهم شد امّا از این که آبرویش خدشه دار شده، برآشفته و رنجیده نشده است، می‌تواند علامت معتبری باشد که او خطاکار است چون حالت تدافعی نگرفته است. گفته می‌شود که در طول مراحل اولیهٔ بازجویی از او.جی.سیمپسون[1]، برای کارآگاهان جالب بود که سیمپسون از اتهام قتل همسر سابق و دوستش ران گلدمن[2]، عصبانی نمی‌شد.

زمانی که دروغ‌گو متهم می‌شود، اصلاً حالتی به خود نمی‌گیرد، مانند دانش‌آموزی که مدیرش او را سرزنش کند و قیافه‌ای مانند اینکه بگوید «چیه؟!» نگیرد. شخص دروغ‌گو بیشتر متوجه این است که جواب بدهد نه این که به اتهام خود بیندیشد.

نکتهٔ ۳۳

به شخصی که این مطلب را می‌گوید هرگز اطمینان نکنید

آیا تاکنون کسی را ملاقات کرده‌اید که اصرار دارد جملاتش را با کلماتی مانند: «کاملاً صادق هستم»، «رو راست می‌گویم»، یا «واقعیت را به شما می‌گویم» شروع کند؟ شخص راستگو نیازی ندارد تا شما را متقاعد کند حقیقت را می‌گوید. برخی مردم از روی عادت چنین جملاتی را به کار

---

1. O.J.Simpson 2. Ron Goldman

می‌برند. چنین حرف‌هایی یعنی هرچه پیش از این گفته دروغ است، چیزی هم که بعد از این می‌گوید دروغ است، و الان هم بیان حقیقت را متوقف کرده است. اگر چنین جملاتی بخشی از تکیه کلام شخص نیست، باید مراقب باشید! اگر کسی قرار است حقیقت را به شما بگوید، بعید است از چنین جملاتی استفاده کند. اگر شخصی احساس کند باید بگوید که با شما رو راست است و حقیقت را می‌گوید، مطمئن باشید هرگز حقیقت را نخواهید شنید.

در این نکته به جملهٔ رایج و آزاردهندهٔ «چرا من باید به شما دروغ بگم؟» توجه کنید. اگر در اتهام به کسی، چنین جمله‌ای شنیدید، به آن شخص مظنون شوید. اگر فرد در موردی متهم شود، احتمالاً دلیل خوبی برای دروغ دارد.

من نمی‌توانم دروغ بگویم یا می‌توانم؟ باید با عبارت «من هرگز دروغ نمی‌گویم» همیشه با احتیاط بیشتری برخورد کرد. هر کسی که نیاز دارد تا شخصیت پاکی از خود نشان دهد، چنین جمله‌ای به کار می‌برد، زیرا هیچ راه دیگری وجود ندارد که شما این مطلب را قبول کنید. برخی مردم برای اینکه موجّه به نظر برسند همه چیز می‌گویند، حتی مستقیماً و رودررو به شما دروغ می‌گویند. شرافت هر کس خودش سخن می‌گوید. وقتی کسی به شما می‌گوید راستگوترین فردی است که تاکنون ملاقات کرده‌اید، از او دوری نکنید، بلکه فرار کنید.

نکتهٔ ۳۴

من جوابم را از بر می‌دانم.

اگر شخصی از قبل جوابش را خوب آماده کرده بود، نشانهٔ خوبی است که

به سؤال اندیشیده و جوابش را حاضر کرده است. دانستن موضوعات و جزئیاتی که یادآوری‌شان آسان نباشد، نشانهٔ خوبی است که شما خود را از قبل آماده کرده‌اید. برای مثال، وقتی از سامانتا[1] سؤال شد دو ماه پیش در روز معینی کجا بوده است، جواب داد: «رفتم سرکار، ساعت پنج و نیم محل کارم را ترک کردم، تا ساعت هفت و چهل و پنج دقیقه در رستوران کاراسلا[2] غذا می‌خوردم و بعد مستقیم رفتم خونه».

مأموران قضایی از این موضوع آگاهی دارند و بسیار خوب از آن استفاده می‌کنند. فرض کنید کارآگاهی از یک مظنون بازجویی می‌کند. اگر مظنون قادر به یادآوری این بود که دو سال پیش در فلان تاریخ کجا بوده، کاملاً شک برانگیز است. اغلب ما نمی‌توانیم به یاد آوریم که دیروز صبحانه چه خورده‌ایم!

جواب‌های از قبل آماده، این امکان را به شخص می‌دهد تا اطلاعاتی که از او سؤال نکرده‌اید، به شما بدهد. این‌ها اطلاعاتی است که خودشان می‌خواهند بدانید. سیاستمداران به دادن جواب سؤال‌هایی که از آن‌ها پرسیده نشده است، معروف‌اند. آن‌ها دستور جلسه‌ای دارند و بدون توجه به پرسش‌هایی که از آن‌ها می‌شود، آن را دنبال می‌کنند. گاهی حتی به خودشان زحمت نمی‌دهند که به سؤال دقت کنند، آن‌ها فقط به راه خودشان ادامه می‌دهند. در دادگاه ویلیام کندی اسمیت[3] به اتهام تجاوز به عنف، عموی او، تد کندی[4] به عنوان شاهد به دادگاه احضار شد. تنها در چند دقیقه اذهان دادگاه به این سمت رفت که چه بر سر خانواده کندی اسمیت رفته، مرگ برادرانش، تاریخچه و رنج‌های زندگی‌اش همه را به

---

1. Samantha
2. Caracella
3. William Kennedy Smith
4. Ted Kennedy

یادها آورد. دادگاه مسحور شده بود. به این دلیل که یاد و خاطرهٔ کندی بزرگ به نفع ویلیام کندی اسمیت دوباره زنده شود. سخت است که بتوان گفت آیا این موضوع تأثیر مستقیمی داشت یا خیر، امّا اسمیت بی‌گناه شناخته شد.

نکتهٔ ۳۵

ممکن است لطف کنید و دوباره سؤال را تکرار کنید؟

ممکن است فرد به جای تته‌پته و مِن مِن کردن، برای به دست آوردن زمان، به یکی از جملات زیر متوسل شود تا بهتر اقدام و جوابش را آماده کند یا به طور کلی موضوع را تغییر دهد. تمام این جمله‌ها برای به تأخیر انداختن جواب طراحی شده است. برای مثال، شما از فردی می‌پرسید چند سال‌تان است و او پاسخ می‌دهد: «فکر می‌کنی چند سالمه؟» مسلّم است که جواب شما روی جواب او تأثیر می‌گذارد. در زیر چند مثال معروف دیگر وجود دارد:

۱. «می‌شه سؤال رو دوباره تکرار کنید؟»
۲. «بستگی داره که چطور بهش نگاه کنی؟»
۳. «دقیقاً منظورت چیه؟»
۴. «چرا چنین چیزی پرسیدی؟»
۵. «این رو از کجا شنیدی؟»
۶. «این از کجا اومده؟»
۷. «می‌شه دقیق‌تر باشی؟»
۸. «چطور جرأت می‌کنی چنین سؤالی رو از من بپرسی؟»
۹. «من فکر می‌کنم که هر دوی ما جواب این سؤال رو می‌دونیم.»

۱۰.«خب، بله یا خیر گفتن آسون نیست».

۱۱.«سؤال خیلی عالیه. می‌ارزه در موردش فکر کرد».

۱۲.«می‌تونی یه راز رو نگه داری؟ عالیه، منم می‌تونم».

۱۳.«مطمئن نیستم که اینجا، محل خوبی برای صحبت در مورد این موضوع باشه».

۱۴.فرد سؤال‌های شما را برای خودتان تکرار می‌کند و می‌کوشد نشان دهد آن‌ها قابل باور نیستند. برای مثال: «من توله سگی با بیماری قلبی به تو فروختم؟ این چیزیه که تو می‌پرسی؟»

نکتهٔ ۳۶

کلک نامقبول[1]

این ضرب‌المثل قدیمی را شنیده‌اید: «اگر خیلی راست به نظر می‌رسد، پس احتمالاً راست است». در محاکمهٔ او.جی.سیمپسون، کارآگاه مارک فورمن[2] درجایگاه شهود با اینکه که قسم خورده بود، گفت هرگز در طول ده سال گذشته از انگ نژادی خاصی استفاده نکرده است. تقریباً هیچ کس ــ خصوصاً هیئت ژوری ــ باور نکرد که این جمله راست است. اگر مارک پذیرفته بود که برخی مواقع متأسفانه از انگ نژادی استفاده کرده، با احترام خیلی بیشتری به او نگاه می‌شد. امّا گفتن این که در هیچ شرایطی از آن استفاده نکرده، باور کردنی نبود. در واقع، بعدها مدارک ثابت کرد که او دروغ‌گوست و به همین دلیل مجبور شد از بخشودگی تبصره و اصلاحیهٔ قانون برای بی‌گناهی خود استفاده کند. اگر مطلبی غیرواقعی به نظر رسید، بیشتر تحقیق کنید. مهم نیست چه اندازه فرد قهار است و مهارت در متقاعد کردن دارد.

1.slight of mouth 2. Mark Fuhrman

نکتهٔ ۳۷

فریب زیرکانه

نوعی دروغ از طریق بیان تلویحی موضوع نیز وجود دارد. در مبارزات انتخاباتی ریاست جمهوری سال ۱۹۶۰، ریچارد نیکسون[1] به مردم آمریکا فهماند که رقیبش جان اف. کندی[2]، یک کاتولیک است نه پروتستان. آمریکا هیچ گاه یک رئیس جمهور کاتولیک نداشته است و نیکسون فکر کرد که کاتولیک بودن کندی ممکن است مردم را ناراحت کند. یادآوری آشکار او به مردم در مورد مذهب رقیبش، می‌توانست شهرت کندی را لکه‌دار کند. بنابراین، نیکسون به دلیل شهرت و دانش سیاسی خود گفت: «من دوست ندارم به دلیل اینکه کندی یک کاتولیک است، مردم به او رأی ندهند». در واقع نیّت او از بیان این جملات چیز دیگری بود، امّا او به خوبی منظورش را به مردم رساند. اگرچه، همان‌طور که تاریخ نشان داد، تلاش نیکسون بی‌ثمر بود.

هرگاه فردی سعی کند به شما بگوید چه کاری را نمی‌کنید، می‌توانید مطمئن باشید این دقیقاً همان کاری است که او انجام می‌دهد. این مقدمه‌سازی، دقیقاً همان چیزی است که منظور است. بعد از اولین ملاقات تصادفی جیم با زنی که توسط دوستی با او آشنا شده بود، زن به او گفت که سرش تا چند هفته خیلی شلوغ است امّا، دوست ندارد جیم فکر کند می‌خواهد او را دست به سر کند؛ اگر مقصود زن واقعاً این نبود، به ذهنش خطور نمی‌کرد. زمانی که شما می‌شنوید، «دلم نمی‌خواد به احساساتت لطمه بزنم، اما...» می‌توانید مطمئن باشید که این فرد از لطمه زدن به احساسات شما هیچ ابایی ندارد.

راه زیرکانهٔ دیگری که می‌توان با آن تلویحاً دروغ گفت، از انکار نشأت

---

1. Richard Nixon 2. John F.Kennedy

می‌گیرد. فرض کنیم کارگزاری[1] می‌کوشد انتخاب کنندهٔ بازیگران فیلم را قانع کند که به جای سَم اسمیت، جان جونز را انتخاب کند. کارگزار به طور غیر منتظره به انتخاب کنندهٔ بازیگران می‌گوید که سَم، ماه پیش در کلینیک بتی فورد بوده ولی شنیده که فقط برای ملاقات دوستی به آنجا رفته است. اکنون انتخاب کنندهٔ بازیگران فکر می‌کند که سم مشکل شرب خمر یا اعتیاد دارد. اگر کارگزار به سادگی گفته بود که سم برای درمان به آنجا رفته، کارگردان در ابتدا به نیّت او مشکوک می‌شد. با بیان حاشاگونهٔ این مطلب، او نظرش را بدون شک و شبهه به کارگردان می‌رساند.

به مثال دیگری توجه کنید. شما می‌شنوید: «آن مرد در زندگی زناشویی مشکلاتی دارد که ربطی به شغل جدید همسرش ندارد». اولین سؤالی که شما می‌پرسید چیست؟ «شغل زنش چیست؟» ناگهان شما درست در بحثی می‌افتید که «ظاهراً» هیچ ربطی به کشف حقایق ندارد. زیرکانه است، نه؟ سعی کنید گمراه نشوید.

نکتهٔ ۳۸

مواظب مسخره‌بازی باشید.

مراقب فردی باشید که از مزاح، کنایه و طنز برای پرت کردن حواس شما استفاده می‌کند. برای مثال، شما از یک فروشندهٔ خود می‌پرسید او همکار خود را ملاقات کرده است یا خیر و او در جواب می‌گوید: «بله، البته، ما هر روز در یک انبار مخفی همدیگر رو ملاقات می‌کنیم! اگر شما رمز ورود را بدانید، می‌توانید وارد شوید. آنجاست که ما در مورد آخرین مسائل مربوط به شکست امپراتوری حرفهٔ شما بحث می‌کنیم.» این نحوهٔ صحبت، باعث می‌شود شما برای گرفتن اطلاعات بیشتر احساسی

---

1. Agent

احمقانه داشته باشید و او این را می‌داند. پس وقتی سؤال جدی می‌پرسید، پاسخ جدی بخواهید.

نکتهٔ ۳۹

چیزی برای فروش نداریم.

آیا تاکنون شنیده‌اید فروشنده‌ای به شما بگوید جنسی که شما دنبال آن هستید نسبت به کالای دیگر، کم ارزش‌تر است و اتفاقاً آن را هم که شما می‌خواهید تمام شده است؟ اگر فروشنده گفت جنسی را که شما می‌خواهید دارد اما ترجیح می‌دهد چیز بهتری به شما نشان بدهد، قابل قبول‌تر بود. بنابراین قبل از اینکه حرف کسی را باور کنید که می‌گوید چیز بهتری برای شما دارد، اوّل ببینید جنسی که شما در ابتدا درخواست کرده‌اید دارد یا خیر. اگر نداشته باشد [و این را اول بگوید] برایش بهتر است تا اینکه طفره رود و در نتیجه به هیچ وجه حرف او را باور نکنید.

نکتهٔ ۴۰

محدودهٔ اعداد

یک ضرب‌المثل قدیمی می‌گوید: «اگر شما همیشه حقیقت را می‌گویید، پس هیچ‌وقت نباید چیزی را به یاد داشته باشید».

وقتی دروغ‌گویی صحبت می‌کند، معمولاً برای اینکه روان‌تر صحبت کند، در محدودهٔ اعداد گیر می‌افتد، آن وقت، همهٔ اعدادی که استفاده می‌کند، شبیه یکدیگرند یا یک ضریب دارند چون او سریع فکر می‌کند و می‌کوشد چیزی که می‌خواهد بگوید، به یاد آورد. یک گفت‌وگوی معمولی در یک مصاحبهٔ شغلی به این صورت است:

خانم اسمیت: «خب، مارک، چند سال سابقهٔ مدیریت رستوران داری؟»

مارک: «در کل، در سه مکانی که کار کردم، شش سال سابقه دارم.»

خانم اسمیت: «در مورد سابقه‌ات در این مکان‌ها کمی برام صحبت کن.»

مارک: «خب، من شصت ساعت در هفته کار می‌کردم و مسئول دوازده کارگر بودم...»

مراقب زمانی باشید که اطلاعات، اعداد و جملات شباهت‌هایی غیرمعمول با یکدیگر دارند.

نکتهٔ ۴۱

بلی عصبی[1]

گر چه می‌توانیم روی بعضی از حرکات‌مان کنترل داشته باشیم، ولی در زیر به جواب‌هایی غیرارادی برمی‌خوریم که یا خیلی کم یا اصلاً هیچ کنترلی بر آن‌ها نداریم:

سندرم جنگ یا پرواز: ممکن است فرد از خجالت قرمز شود یا از شدّت ترس، صورتش مثل گچ سفید شود. به علامت‌هایی مانند تنفس سریع و عرق‌ریزی زیاد توجه کنید. علاوه بر آن، دقت کنید که او می‌کوشد برای آرام شدن، تنفس خود را که دم و بازدمش عمیق و قابل شنیدن است، کنترل کند یا نه.

لرزش صدا و بدن: ممکن است دست‌های فرد بلرزند. اگر او دست‌هایش را مخفی می‌کند، شاید تلاشی برای مخفی کردن لرزش غیرقابل کنترل آن است. چه بسا صدایش دو رگه شود، بلرزد یا ناهماهنگ جلوه کند.

---

1. nervous

به زحمت قورت دادن آب دهان: قورت دادن آب دهان سخت می‌شود، پس به بلعیدن سخت توجه کنید. بازیگران تلویزیون و سینما وقتی می‌خواهند ترس یا ناراحتی را نشان دهند از این رفتار استفاده می‌کنند. به عبارت دیگر به نظر می‌رسد «دارند خفه می‌شوند». علامت دیگر، صاف کردن گلو است. نگرانی و اضطراب، خلط در گلو ایجاد می‌کند. سخنرانی که عصبی است، معمولاً قبل از صحبت گلوی خود را صاف می‌کند.

آن پسر خوانده؟ کو نیست؟ زمانی که شخص تحت فشار عصبی است، تارهای صوتی، مانند عضلات بدن، سفت می‌شود که باعث می‌شود شخص صدایی بلندتر، قوی‌تر یا بم‌تر داشته باشد.

متأسفم، چه گفتید؟ زمانی که تحت فشار هستیم، توانایی ما برای تمرکز بر مطالب کمتر می‌شود. آیا تاکنون در یک مهمانی، کسی را ملاقات کرده‌اید که درست بعد از معارفه، اسم او را فراموش کرده باشید؟ به دنبال نشانه‌هایی از حواس پرتی و عدم توانایی در توجه به موضوع بحث بگردید.

سوت زدن: به نظر می‌رسد که سوت زدن عملی است عمومی که شخص هنگام ترس یا نگرانی برای آرام کردن خود به کار می‌برد و نوعی تلاش ناخودآگاه برای جرأت و اطمینان بخشی به خود است. بیشتر مردم، زمانی که عصبی‌اند از حرکات گفتاری کمتری استفاده می‌کنند؛ آن‌ها ممکن است برای اطمینان خاطر، یکی از گوش‌های خود را بمالند یا برای افزایش اعتماد به نفس، لبخندی تصنعی بر لب آورند.

نکتهٔ ۴۲

وای، چقدر زیرکانه

ورزش قدیمی جودو فلسفه‌ای بنیادی دارد: زور را با زور پاسخ ندهید؛ به جای آن از قدرت حریف بر علیه خودش استفاده کنید. آگاهان به این نکته، هرگز حالت تدافعی به خود نمی‌گیرند و بحث و جدل نمی‌کنند. آن‌ها به سادگی از کلام خود شما در اثبات مدعای‌شان بهره می‌برند.

فرض کنیم نگهبانی در منطقه‌ای ممنوعه انجام وظیفه می‌کند، کنترل کارت شناسایی افرادی که وارد آن منطقه می‌شوند، کار اوست. او به مردی که قصد ورود دارد می‌گوید: «مطمئن نیستم که شما اجازهٔ ورود داشته باشید». مرد جواب می‌دهد: «من متعجب نیستم، تنها تعداد معدودی از مردم از هویت من باخبرند. قرار نیست که اینجا همه شغل مرا بدانند».

می‌بینید که چگونه مرد، سریعاً نگهبان را با کلام خلع سلاح می‌کند. اگر مرد بحث کرده، و مصر بود که برای ورود مجوز دارد و اینکه نگهبان به دلیل ندانستن این موضوع یک احمق است، با سد بزرگی از مقاومت روبه‌رو می‌شد. به جای آن، مرد با نگهبان موافق است و توضیح می‌دهد دلیل نگهبان برای اینکه او اجازهٔ ورود ندارد، درست همان دلیلی است که نشان می‌دهد او اجازهٔ ورود دارد.

یک شرکت نانوایی به علت استفاده از این روش یک مشکل تجاری را برطرف کرد. این شرکت که کیک فریز شده می‌فروشد، می‌خواهد تصور تازه بودن آن‌ها را القا کند، خاصیتی که برای اغلب ما معنی متضادی با انجماد دارد. چه راه حلی پیش گرفته است؟ از این شعار استفاده کردند: «آن‌ها بهترین مزه را می‌دهند، چرا که فریز شده‌اند.» مراقب زمانی باشید که فردی می‌کوشد با استفاده از حقیقتی آشکار، از ادعایی سؤال برانگیز حمایت کند.

نکتهٔ ۴۳

سوءظن اخلاقی

این نکته آن‌قدر زیرکانه است که به محض شنیدن آن، احتمالاً متوجه می‌شوید تاکنون چندین بار در مورد شما نیز از آن استفاده شده است. این نکته از نزاکت طبیعت انسان سرچشمه می‌گیرد. همهٔ ما نیازی ذاتی به نظم، پیوستگی و سازگاری داریم.

شخص فریبکار، خصوصیات خود را با گرایش اخلاقی ویژه‌ای نمایش می‌دهد تا دیگر حرکاتش نیز آن گونه دیده شود. برای مثال فرض کنیم جو، کارمند مالی یک شرکت بزرگ، فکر می‌کند ممکن است شما نسبت به نقشهٔ اختلاس او مظنون شده‌اید. او می‌داند شما هیچ مدرک مستندی ندارید و می‌خواهد شما را از سر راه بر دارد. چه عملی ممکن است از او سربزند؟ شاید در حضور شما، کارمند دیگری را برای استفاده شخصی از تعدادی ملزومات اداری در منزل، توبیخ کند. برداشت شما این است که جو فردی با اخلاق است که حتی به موضوع بی‌ارزشی همانند عاریت گرفتن ملزومات اداری اعتراض می‌کند. یقیناً چنین فردی نمی‌تواند مسئول نقشهٔ اختلاس در مقیاس بزرگ باشد.

زنی که رابطهٔ کوچکی با شخص دیگری دارد (و واقعاً رابطه دارد) و می‌داند که شوهرش به او مظنون است، ممکن است بگوید: «عزیزم، هاروی[1] را که به یاد داری، شوهر سالی[2]؟ خب، جیم بهم گفت اونا باهم‌دیگه مشکل پیدا کردن، چون هاروی توی مهمونی کریسمس به یکی از همکاران خانمش لطفی کرده. اگه از من بپرسی، می‌گم سالی باید به یه چنین موضوع بی‌ارزشی فکر نکنه. کی می‌دونه هاروی تا حالا چه کار کرده؟ حتی اگه این موضوع درست باشه، چی تو مغزش می‌گذره؟ چه احمقی!»

---

1. Harvey 2. Sally

شوهر باید از این گفته جداً تردید کند که آیا همسرش تاکنون نسبت به او بی‌وفا بوده است یا نه.

نکتهٔ ۴۴

باری به هر جهت

مراقب زنی باشید که برحسب اتفاق و سرپایی چیزی می‌گوید که نیازمند توجه بیشتری است. برای مثال: «اوه، راستی، من باید در تعطیلات آخر هفتهٔ بعد، برای کار برم بیرون از شهر.» اگر او معمولاً تعطیلات آخر هفته کار نمی‌کند، پس منتظر باشید او در مورد غیرمترقبه بودن سفر، سخن بگوید. کم اهمیت جلوه دادن موضوع شما را مظنون می‌کند.

وقتی موضوعی غیرعادی اتفاق می‌افتد و شخص به آن توجهی نمی‌کند، به آن معناست که قصد دارد تعمداً به آن توجهی نکند و اغلب برای این کار دلیلی وجود دارد. تاکتیک دیگر این است که لیست بلندی از موضوعات را بررسی کند تا احیاناً موضوعی از قلم بیفتد و به آن توجهی نشود. جادوگران که در حرکات دست قهّارند، می‌دانند کجا باید از دروغ‌های موثرشان برای جلب توجه شما استفاده کنند. هنگامی که حواس شما به جهتی معطوف می‌شود، توجه کنید تا ببینید در جهت دیگر چه دروغ‌هایی گفته می‌شود.

نکتهٔ ۴۵

دروغ‌های زیاد

اگر شما متوجه دروغ کسی شدید، خیلی خوب است در مورد چیزهایی که به شما گفته، سؤال کنید. فرض کنیم که شما می‌خواهید یک ماشین بخرید و فروشنده به شما می‌گوید که باید سریع عمل کنید چراکه دو نفر

دیگر هم این ماشین را دیده‌اند و تنها همین یکی موجود است. مثلاً بگویید: «من شنیدم که این مدل ارزشش رو بیشتر از بقیهٔ مدل‌ها حفظ کرده، درسته؟» یا «من شنیدم که اونا قراره قیمت مدل سال بعد رو به مقدار زیادی افزایش دهند». اینها اطلاعاتی است که یک فروشندهٔ صادق در مورد آن تحقیق می‌کند اگر قبلاً هیچ چیز در این مورد نشنیده باشد. اگر فروشنده، فوری با شما هم عقیده شد، به آن معناست که او تقریباً هر چیزی می‌گوید تا ماشین را به شما بفروشد، یعنی احتمالاً کس دیگری به ماشین علاقه‌ای ندارد، حتی اگر او این‌گونه وانمود می‌کند. سعی کنید بفهمید این شخص سابقهٔ تقلّب دارد یا خیر. صداقت، یک عملکرد شخصیتی است و شخصیت چیزی نیست که به راحتی عوض شود.

نکتهٔ ۴۶

عجیب، عجیب، عجیب

«باورت نمی‌شه چه اتفاقی برام افتاد!» تاکنون چند بار این جمله را شنیده‌اید؟ عقل سلیم حکم می‌کند که اگر بخواهیم کسی حرف ما را باور کند باید داستان یا توضیحات‌مان را به نحوی باورکردنی بازگو کنیم. این موضوع معمولاً درست است، امّا نه همیشه. گاهی، هر قدر داستان تکان دهنده‌تر باشد، باور کردنی‌تر است. چرا؟ زیرا ما با خود فکر می‌کنیم، اگر این شخص می‌خواست به من دروغ بگوید، احتمالاً در مورد موضوعی که کمتر باورکردنی است، صحبت می‌کرد. پس در این دروغ زیرکانه، دروغ‌گو داستان را آب و تاب می‌دهد و به سادگی چنین جمله‌ای می‌گوید: «فکر نمی‌کنی اگه می‌خواستم بهت دروغ بگم، در مورد موضوعی باور کردنی‌تر صحبت می‌کردم؟ هیچ کس نمی‌تونه یه چنین داستانی به هم ببافه». در صورتی که او دقیقاً همین کار را انجام داده است.

خلاصه

- زمانی که موضوع بحث عوض می‌شود، دروغ‌گو از نظر روحی در حالتی بهتر و راحت‌تر قرار می‌گیرد.
- زمانی که به اشتباه متهم می‌شود، عصبانی و برآشفته نمی‌شود.
- شخص دروغ‌گو از چنین جمله‌هایی استفاده می‌کند: «اگه راستش‌رو بهتون بگم»، «اگه بخوام واقعاً صادق باشم» و «چرا باید بهت دروغ بگم؟»
- برای سؤال شما جوابی آماده دارد.
- او با درخواست تکرار سؤال از شما، از پاسخ طفره می‌رود و آن را به تاخیر می‌اندازد. سؤال شما را با طرح سؤال دیگر پاسخ می‌دهد.
- چیزی که می‌گوید باور نکردنی به نظر می‌رسد.
- جملهٔ خود را با مقدمه‌ای این‌گونه شروع می‌کند «من نمی‌خوام تو فکر کنی که...». اغلب این همان چیزی است که او مایل است شما به آن فکر کنید.
- خانم‌ها از مزاح و کنایه برای پرت کردن حواس شما استفاده می‌کنند.
- زمانی که نمی‌تواند در مورد چیزی که از او پرسیده‌اید پاسخ درستی ارائه کند، اغلب جوابی بی‌ربط به سؤال شما می‌دهد.
- تمام اعدادی که به کار می‌برد، شبیه به هم یا ضریبی از یکدیگرند.
- نشانه‌هایی در جواب‌های ناخودآگاه فرد وجود دارد که اغلب علامتی از اضطراب و نگرانی درونی اوست.
- از واقعیت محض برای تأیید یک مورد شک برانگیز استفاده می‌کند.
- خانم‌ها هنگام دروغ، به ندرت مطالبی می‌گویند که چندان ارزش توجه داشته باشد می‌گویند.
- او با داد و فریاد نارضایتی خود را از عملکرد دیگران ابراز می‌کند، حال که خودش نیز چیزی شبیه به همان کار را انجام داده است. این ترفند

برای این است که به او شک نکنید.

- اگر در مورد مطلبی دروغ بگوید، باید در مورد چیزهای دیگری هم که دارد می‌گوید، تردید می‌کنیم.
- داستانش چنان شگفت و با آب و تاب است که تقریباً باور کردنی نیست، امّا شما آن را باور می‌کنید، چون می‌پندارید اگر می‌خواست دروغ بگوید، باید باورکردنی‌تر می‌گفت.

فصل ۲

تبدیل شدن به یک دروغ‌سنج انسانی

فریبی که بر جهل سوار است، بی مهابا دور حقیقت
تاخته می‌شود و قربانی خود را به درون گردبادی
می‌برد که پایانش پشیمانی است!
دیوید جی.لیبرمن

این بخش شامل سیستم پرسشی پیچیده و دقیقی است که حقیقت را از هر کسی بیرون می‌کشد. ما اغلب درگیر جنگ‌هایی لفظی می‌شویم که آمادگی‌اش را نداریم، زیرا نمی‌توانیم به روشنی بیندیشیم و افکارمان را جمع و جور کنیم، ما در مورد چیزی که باید اکنون بگوییم، دو روز بعد می‌اندیشیم.

از قواعد کشف دروغ می‌توان با اطمینان زیاد در هر گفت‌وگویی استفاده کرد. اگرچه، شما باید حقیقت را در همان شرایطی که هستید دریابید. این بخش سؤالاتی پی‌درپی در اختیار شما می‌گذارد تا واقعاً تضمین کند (الف) وقتی کسی دارد به شما دروغ می‌گوید و (ب) وقتی دروغ برای شما واضح نیست، بتوانید حقیقت را پیدا کنید. این روند در نتیجه تحقیقاتم در رفتار انسان کامل شده است. اگر سؤال‌ها به ترتیب به

کار روند، هر سهٔ این مرحله‌ها، فرصت بزرگی برای کشف حقیقت در اختیار شما می‌گذارند.

طرح کلی

فاز اول: حمله، سه مرحله‌ای مقدماتی

گاهی این تکنیک خودش به تنهایی جُرم را نمایان می‌کند، امّا اگر نکرد، شما هرمی از دست نداده‌اید و می‌توانید به مرحلهٔ دوم بروید. این مقدمات می‌تواند به عنوان محک آسیب پذیری شخص به کار گرفته شود و میزان دلواپسی او را در موضوعی خاص نشان دهد.

فاز دوم: حمله یازده مرحله‌ای

این مرحله شامل یک نتیجه مستقیم و ده نتیجهٔ دیگر است. از هر کدام که مناسب‌تر است، استفاده کنید. این مراحل که به دقت نگاشته شده‌است، شما را در بهترین موقعیت ممکن برای کشف حقیقت قرار می‌دهد. درمی‌یابید که عبارت‌پردازی خواست‌تان بسیار مهم است، یعنی آنچه مقدم بر درخواست است و نیز چیزی که به دنبال آن می‌آید؛ شرایط و موقعیت همه چیز است!

فاز سوم: یازده گلولهٔ نقره‌ای

اگر هنوز راضی نیستید، این‌ها را شلیک کنید. شاید شخص هنوز اعتراف نکرده باشد ولی می‌دانید که او با شما صادق نبوده است. اگر احساس می‌کنید به شما دروغ گفته امّا هنوز کاملاً اعتراف نکرده، این مرحله راهی به شما نشان می‌دهد که بتوانید حقیقت را کشف کنید. با این که این گلوله‌ها می‌تواند به هر ترتیبی شما می‌خواهید شلیک شود ولی برخی بر بعضی

دیگر برترند. بنابر این آن را که با شرایط و موقعیت سازگارتر است، زودتر انتخاب کنید.

چگونه شروع کنیم؟

اقدامات اولیه را با فاز اول شروع کنید. بعد یکی از یازده مرحلهٔ حمله در فاز دوم را انتخاب کنید. اگر بعد از یک حمله، اعتراف کامل نگرفتید، گلوله‌های نقره‌ای را یکی یکی شلیک کنید. نتایج واقعاً شگفت‌انگیز است.

اگر چه واژگانی همانند انبار سلاح، تسلیحات و گلوله‌ها، خصمانه به نظر می‌رسد اما، آن‌ها کاملاً مناسب شرایط ماست، چون یک دروغ می‌تواند خیلی زیانبار باشد باید از خودتان محافظت کنید. شما باید پروسهٔ شناسایی دروغ را درگیری و جنگ کلامی قلمداد کنید و از این به بعد، هر وقت درگیر این نبرد شوید، مسلح خواهید بود.

فاز اول

حمله سه مرحله‌ای مقدماتی

خیلی از ما با آزمون رورشاک[1] که در سال ۱۹۲۱ توسط هرمان رورشاک شکل گرفت آشناییم. این تست شامل ده لکهٔ جوهر دو طرفهٔ متقارن است که هر کدام روی یک کارت است. این اشکال خیالی که هیچ معنی یا فرم خاصی ندارد یک جا و در یک لحظه به شخص نشان داده می‌شود. آنگاه نظریهٔ ما مبتنی است بر تفسیر او از این اشکال، که نشانگر سطح ناخودآگاه یا افکار تصعید شدهٔ او است.

در مراحل مقدماتی، ما از چنین اصول روان شناسانه‌ای استفاده می‌کنیم، امّا به روشی جدید، با گرفتن آزمون شفاهی انتزاعی، شما

---

1. Ronschach

می‌فهمید در ذهن شخص چه می‌گذرد. نیات واقعی در اظهارات یا ژست‌ها بروز می‌کند.

حمله اول مقدماتی

متهم نکنید. اشاره کنید

زمانی که با صراحت از فردی بپرسید، «آیا تاکنون سر من کلاه گذاشته‌ای؟» او را در شرایط دفاعی قرار می‌دهید. در اینجا سؤال، فرد را متهم نمی‌کند ولی به رفتار احتمالی‌اش اشاره می‌کند.

اگر او متوجه نشد که شما مطلبی را به اشاره گفته‌اید، ممکن است گناهکار نباشد. امّا اگر حالتی تدافعی گرفت، می‌داند شما به دنبال چه می‌گردید. یعنی تنها در صورتی متوجه رفتار شما می‌شود که خطاکار باشد. نکتهٔ مهم این است که بی‌گناه هیچ ذهنیتی از آنچه شما اشاره می‌کنید ندارد.

شما مایل نیستید سؤالی افتراآمیز از شما پرسیده شود. برای مثال، اگر در مورد قتلی، مظنون هستید نباید بپرسید «در تعطیلات آخر هفتهٔ قبل کسی رو کشتی؟» یا بپرسید «روزت چطور بود؟» این قبیل سؤالات، منظور شما را بسیار واضح می‌رساند.

شما می‌خواهید سؤال‌تان در چارچوبی بگنجد که فقط مظنون اگر خطاکار است آن بفهمد. اگر او خطاکار نیست غیرمعمول عمل نمی‌کند، امّا به گونه‌ای عمل می‌کند که انگار سؤال حالت غیرعادی داشته است. اگر شما از همسایه خود بپرسید که آیا موجودات فضایی توی حیاط شما فرود آمده‌اند، هیچ‌گاه نباید انتظار داشته باشید که سؤال شما را جدّی بگیرد. او ممکن است آن را مسخره کند و یا فقط به آن بخندد و قطعاً انتظار ندارید که چنین جملاتی بشنوید «چرا از من می‌پرسی؟ کسی بهت چیزی

گفته؟» این گونه پاسخ‌ها برای سؤالاتی که باید پوچ تلقی شود عجیب است.

هنگام سؤال، خشک و بی‌روح باشید. ژست و صدای‌تان معمولی باشد. وضع خاصی به خود نگیرید. شما انتظار ندارید فرد بدون دلیل، حالت تهاجمی به خود بگیرد. مراقب تمام نشانه‌های فریبکاری باشید، مخصوصاً وقتی فرد خاطی بدون اینکه شما تحریک یا وادارش کرده باشید، اطلاعات بیشتری اظهار می‌کند.

هر چیزی که در ذهن فرد است در این گفت‌وگو نمایان خواهد شد. اگر او در موردی که شما به آن مظنونید بی‌گناه است، خیلی عادی و دوستانه پاسخ می‌دهد و مطلب را همان‌جا خاتمه می‌دهد، اما اگر خاطی باشد می‌خواهد بداند شما به چه فکر می‌کنید، زیرا او نمی‌داند چرا شما این سؤال را می‌پرسید. بنابراین در مورد سؤال شما، از شما پرسش می‌کند.

مثال‌هایی از فضای عبارت‌پردازی

موضوع اصلی این است که از فرد بی‌گناه سؤالی سرراست و بدون منظوری خاص بپرسید که در اصل باید مانند اتهامی باشد که به فرد خاطی می‌زنید.

سوءظن: فکر می‌کنید کارمندتان به دلیل دزدی از کارفرمای قبلی از کارش اخراج شده است.

سؤال: آیا هنوز با رئیس قبلی‌ات ارتباط داری؟

سوءظن: احساس می‌کنید نامزدتان دیشب به شما خیانت کرده‌است؟

سؤال: دیشب اتفاق جالبی پیش آمد؟

سوءظن: فکر می‌کنید یکی از همکاران به منشی‌تان گفته است که شما خاطرخواه او هستید؟

سؤال: اخیراً شایعهٔ جدیدی نشنیدی؟

هر جوابی مانند «چرا می‌پرسی؟» یا «از کجا این رو شنیدی؟» نشانهٔ نگرانی شخص در این مورد است. اگر شخص مذکور فکر نمی‌کند که سؤالات شما مهم است، پس نباید به دنبال اطلاعات بیشتری باشد. او همچنین نباید علاقه‌مند باشد که چرا شما سؤال می‌پرسید مگر اینکه فکر کند شما مطلبی را می‌دانید که او نمی‌خواهد.

حمله دوم مقدماتی

سناریوی مشابه

این مرحله با ارائهٔ سناریویی شبیه چیزی که به آن مظنون هستید، کارآیی دارد. دو راه برای انجام این کار وجود دارد: یک راه کلی و دیگری راه خاص. این مرحله با جزئیات سروکار دارد، در حالی که مرحله سوم، دیدی کلی دارد. این مرحله بسیار خوب عمل می‌کند، چرا که شما می‌توانید بدون افترا در مورد موضوع صحبت کنید.

سوءظن: شما مظنونید که یکی از فروشندگان‌تان برای فروش محصول به مشتری دروغ گفته؟

سؤال: جیم، نمی‌دونم می‌تونی در یه مورد کمکم کنی یا نه. من فهمیدم که شخصی در بخش فروش، محصولات‌مون رو اشتباه به مشتری معرفی می‌کرده. فکر می‌کنی چه جوری می‌تونیم این موضوع رو حل و فصل کنیم؟»

اگر او نسبت به این اتهام بی‌گناه باشد، به احتمال زیاد توصیه‌هایی به

شما می‌کند و از اینکه شما موضوع را با او در میان گذاشته‌اید، خوشحال می‌شود. اگر او گناهکار باشد، مضطرب می‌شود و به شما اطمینان می‌دهد که هرگز کاری این چنینی نکرده است. در هر صورت، راه برای جست‌وجوی بیشتر باز می‌شود.

سوءظن : رئیس یک بیمارستان به اینکه دکتری در حین انجام وظیفه مشروب می‌خورده، مشکوک است.

سؤال : دکتر مارکوس! دوست دارم نظر شما را درباره موضوعی بدونم. یکی از همکاران در بیمارستانی با یکی از دکترها مشکلی داره. اون فکر می‌کنه که ممکنه اون دکتر در حین کار مشروب بخوره. فکر می‌کنی اون چطور می‌تونه این مشکل رو با دکترش در میان بذاره؟»

اگر او گناهکار باشد، احساس ناراحتی شدید می‌کند. اگر او در حین انجام کار مشروب نمی‌خورده، از اینکه شما با او مشورت کرده‌اید خیلی خوشحال می‌شود.

حمله سوم مقدماتی

خیلی جالبه، مگه نه؟

در این مرحله، شما هنوز در مورد موضوع صحبت می‌کنید، امّا به صورت کلی‌تر. اتفاقاً طرح موضوع به این طریق، دید خوبی از بی‌گناهی یا خطای شخص به ما می‌دهد.

سوءظن : شما فکر می‌کنید دانش‌آموزی در امتحانش تقلّب کرده‌است.

سؤال : جالب نیست که چطور یه نفر می‌تونه تو امتحان تقلّب کنه، بدون اینکه متوجه بشه که من تمام طول امتحان درست پشت سرش ایستاده بودم؟

سوءظن : شما به یکی از همکاران‌تان در مورد این که پیش رئیس از شما بدگویی کرده مظنون هستید.

سؤال : خیلی عجیبه که این محیط پر از بدگویی و نیرنگه، مگه نه؟ افرادی هم که این کارو می‌کنن فکر نمی‌کنن که این موضوع به گوش شخص مورد بحث هم می‌رسه.

سوءظن: شما فکر می‌کنید که ممکنه نامزدتان با فرد دیگری هم رفاقت داشته باشد.

سؤال : خیلی عجیبه که یه نفر چطور می‌تونه بی‌وفا باشه و توقع داشته باشه که دستش رو نشه.

هر جوابی مانند «چرا از من می‌پرسی؟» یا «از کجا شنیدی؟» نشان دهندهٔ این است که سؤالات شما به او مربوط است و او را نگران کرده است.

گاهی نیازی نیست با شخصی که احساس می‌کنیم به ما دروغ گفته، برخورد کنیم. بلکه فقط می‌خواهیم این مطلب را بدانیم. در این موارد، نیازی نیست که مرحلهٔ حمله را تمام کنیم. از این مهارت‌ها تنها برای ارضای حس کنجکاوی خود استفاده کنید یا از تکنیک‌های بخش سوم سود ببرید که به شما اجازه می‌دهد محتاطانه اطلاعات جمع‌آوری کنید.

نکته: دو جواب دیگر برای مرحله مقدماتی دو و سه ممکن است. یکی این که فرد در مورد مطلبی به طور کلی شروع به صحبت کند و یا این که موضوع را کاملاً عوض کند. تغییر موضوع نشانهٔ بارزی از خطاکاری است. البته گاهی سؤال شما برای او جالب است وگر چه فرد بی‌گناه است، ولی ممکن است در مورد آن صحبت کند. این نشانهٔ بارز بی‌گناهی اوست، زیرا نمی‌ترسد که در مورد موضوع صحبت کند و حتی از خودش نپرسیده که چرا شما این موضوع را انتخاب کرده‌اید.

فاز دوم

حمله یازده مرحله‌ای

یک روز جمعه است و ساعت هشت صبح. روی تخت استراحت می‌کنید، زنگ در به صدا درمی‌آید. زیر لب غرغر می‌کنید، بلند می‌شوید و لباس بلند خود را می‌پوشید و آهسته به سمت در می‌روید. همین که در را باز می‌کنید خانمی خندان و پرانرژی به شما سلام می‌کند و در حالی که بروشوری براق را در هوا تکان می‌دهد، می‌خواهد چند دقیقه از وقت شما را بگیرد. ده دقیقه بعد شما در را می‌بندید، خود را روی تخت می‌اندازید و از خود می‌پرسید «چرا من به اون زن برای جلوگیری از انقراض قورباغه‌های خال قرمز ده دلار دادم؟ من اصلاً قورباغه دوست ندارم!».

در واقع اینجا چیزی باعث شد شما پول خود را برای موضوعی که برای‌تان اهمیت نداشت ــ قورباغه‌ها ــ خرج کنید. متوجّه می‌شوید که گاهی موقعیت و فضای طرح درخواست موجب تمایل به همکاری یا امتناع است، نه خود درخواست.

مرحلهٔ حمله ۱

پرسش مستقیم

گاهی بهترین راه شیوهٔ مستقیم است. تنها اشکال سؤال مستقیم، این است که شما دیگر قادر نخواهید بود از دیگر مراحل استفاده کنید، مگر اینکه اجازه دهید زمان زیادی از موضوع سپری شود.

مرحله اول. سؤال‌تان را مستقیم بپرسید. وقتی با شخصی صحبت می‌کنید که مایلید از او اطلاعات به دست آورید، برای بالا بردن اطلاع خود این شش توصیه را دنبال کنید:

۱. راجع به موضوعی که می‌خواهید در مورد آن صحبت کنید یا هر

نوع احساسی که نشانهٔ بی‌اعتمادی شما است، اخطار قبلی ندهید. مشکل‌ترین سؤال‌ها سؤالات ناخواسته و ناگهانی است، بنابراین اگر او صحبت می‌کند، حتماً سؤالات خود را بعد از هر جملهٔ او بپرسید. کشف فریب و دروغ زمانی دشوارتر می‌شود که:

- او قبلاً به همان جمله پاسخ داده باشد که در این صورت، سؤال را از راهی دیگر بپرسید. یک سؤال را چند بار تکرار نکنید. چرا که فرد در موقعیت خود مستحکم‌تر می‌شود و بهتر شما را مستقاعد می‌کند. با تغییر پرسش، شانس بیشتری برای کشف دروغ دارید.
- او می‌داند که این سؤال را از او می‌پرسند. هیچ علامتی از آنچه در ذهن شماست، بروز ندهید.
- او می‌داند چه می‌خواهد بگوید، مانند بازیگری که از روی متن می‌خواند. شما می‌دانید که این‌ها جملات خود او نیست؛ او تنها یک فیلمنامه را دنبال می‌کند. اگر وقت بیشتری بدهید می‌بینید که با او گریه می‌کنید و می‌خندید. با همه مهارت، زمانی که از فیلمنامه خارج می‌شود، آماده نیست، و این جایی است که شما با او کار دارید.
- او فکر می‌کند دلیل موجّه برای دروغ دارد. این موضوع، قبح گناه را از بین می‌برد. زمانی که مردم به گفتنِ آنچه می‌گویند اعتقاد دارند ولو به خود آن باور نداشته باشند، قاطع صحبت می‌کنند.
- او احساس می‌کند چیزی برای از دست دادن ندارد و خطری او را تهدید نمی‌کند، بنابراین احتمالاً عصبی به نظر نخواهد رسید، پس شما نمی‌توانید از این نکات به عنوان نشانه استفاده کنید. امّا بیشتر نکات دیگر برای مشاهده شما قابل دسترسی است.
- او اختلال روانی شدیدی دارد. چنین شخصی هیچ تصوری از درست و غلط ندارد.

۲. هرگز چیزی را که می‌دانید ابتدا رو نکنید. سؤال بپرسید و اطلاعات به دست آورید تا مطمئن شوید که موضوع با آنچه شما می‌دانید یکی است یا خیر. در جنگ جهانی دوم، انگلستان، کد سری را که آلمان از آن استفاده می‌کرد یافت. انگلستان متوجه شد آلمانی‌ها قصد دارند تا به شهر کاونتری[1] حمله کنند، اما اگر چرچیل به مردم دستور می‌داد شهر را تخلیه کنند، آلمانی‌ها می‌فهمیدند انگلیس رمز را به دست آورده است و احتمال داشت آن را عوض کنند. این مطلب چرچیل را با معضلی روبه‌رو کرد؛ اهمیت جان مردمی که در کاونتری زندگی می‌کردند در مقابل به دست آوردن احتمالی نقشه‌های جنگی زیاد آلمان‌ها در آینده. چرچیل بر آن شد تا موضوع را به اطلاع مردم نرساند و صدها تن کشته شدند. با کمی شانس شما در این مخمصه گیر نخواهید افتاد، امّا می‌بینید گاهی بهتر است تا شرایط خود را مخفی نگه دارید، حتی اگر در کوتاه مدت ضرر زیادی بکنید.

هدف بزرگ‌تر را باید در ذهن مخفی نگه داشت. این امر امکان می‌دهد که او به اشتباه بیفتد و اطلاعاتی رو کند که شما می‌دانید خلاف حقیقت است. اگر او آنچه را که شما می‌دانید بداند، می‌تواند داستانش را براساس اطلاعات شما هماهنگ کند.

۳. شیوهٔ معرفی خودتان می‌تواند تأثیر بزرگی روی طرز فکر دیگران بگذارد. کارهای ساده‌ای مانند باز کردن دکمهٔ کت و یا رها کردن دست‌ها می‌تواند فرد مقابل را از حالت تدافعی خارجی کند. وقتی شما با شخصی حسن تفاهم دارید، احتمال اینکه او احساس راحتی کند خیلی بیشتر است. تفاهم اعتماد می‌آورد و اجازه می‌دهد تا پلی روان‌شناسانه بین خود و فرد مقابل بزنید تا گفتوگوها مثبت‌تر باشد و شما نیز بتوانید طرف

---

1. Coventry

مقابل را بهتر متقاعد کنید. سه نکتهٔ مؤثر در ایجاد حسن تفاهم عبارت است از:

- تنظیم حالت و حرکات بدن: اگر او دستش را در جیبش می‌کند، شما نیز دست‌تان را در جیب خود بکنید. اگر او با دستش ژستی می‌گیرد، شما نیز غیر رسمی و خودمانی، همان ژست را بگیرید.
- هماهنگی جملات: سعی کنید با حرف زدن او هماهنگ شوید. اگر آهسته و با حالتی آرام سخن می‌گوید شما همان طور باشید. اگر سریع صحبت می‌کند شما نیز تند صحبت کنید.
- هماهنگی لغات کلیدی: اگر او عادت دارد هنگام صحبت از واژگان معین استفاده کند، شما نیز آن لغات را به کار گیرید. برای مثال، اگر او می‌گوید، «این پیشنهاد به گونه‌ای طراحی شده است تا دو طرف قرارداد سود عالی ببرند»، کمی بعد شما می‌توانید در حین صحبت بگویید، «من این موضوع را می‌پسندم که این پیشنهاد به گونه‌ای طراحی شده است تا دو طرف سود عالی ببرند...» مطمئن شوید ادای او را درنمی‌آورید. تقلید حرکات دیگران به صورت خیلی آشکار بی‌ثمر است. تنها بازتاب سادهٔ رفتار یا گویش وی کافی است. زمانی که شما این مهارت را خوب آموختید، به خوبی می‌توانید آن را اجرا کنید.

بعد در ادامهٔ سؤال، به مرحلهٔ چهار حرکت می‌کنید. این مرحله شخص مورد نظر شما را عصبانی و شما را قادر می‌کند بتوانید استراتژی‌تان را تغییر دهید. البته در ابتدا نمی‌خواهید او را عصبی کنید، شما می‌خواهید فضایی فراهم کنید تا اگر شخص خطایی مرتکب شده، عصبانی شود. با این روش، هر نوع پاسخ یا عملی از روی عصبانیت، محصول فریبکاری اوست، نه محیط.

۴. کارآگاهان معیاری دارند که با سطح طبیعی نگرانی فرد همخوانی دارد. در صورت امکان، ایدهٔ خوبی است که شما نیز چنین عملی را تکرار کنید. از فرد مورد نظر سؤالی بپرسید که جواب مورد انتظار شما را بدهد. شما لازم است بدانید که آیا رفتارهای معین، بخشی از شخصیت معمول فرد است یا نه. می‌خواهید بدانید که او چگونه به سؤالی که می‌توان به آسانی پاسخ داد جواب می‌دهد و مایلید از آن معیار برای شناخت کامل فردی که کاملاً نمی‌شناسید استفاده کنید. به عبارت دیگر، اگر او دست‌هایش را به اطراف تکان می‌دهد مهم نیست دارد از چه صحبت می‌کند، شما می‌خواهید این رفتار را بشناسید.

۵ گرچه شما باید آرام باشید و حالتی تهدید کننده نگیرید، ولی می‌توانید گارد بگیرید و رودرروی هم قرار گیرید. این موضوع به شما اجازه می‌دهد که از چندین نکتهٔ شناسایی مربوط به زبان بدن سود بجویید (به فصل اول، بخش اول و دوم مراجعه کنید).

۶ هیچ‌گاه حرف او را قطع نکنید. وقتی صحبت می‌کنید نمی‌توانید چیز جدیدی بیاموزید. اما پرسشهای متوالی[1] به شما فرصت می‌دهد تا جواب‌های بلندتری دریافت کنید.

اگر جوابی که دنبالش می‌گردید نیافتید به مرحلهٔ بعد بروید.

مرحلهٔ دوم. سکوت. ابتدا اصلاً جواب ندهید. معمولاً این کار باعث می‌شود که او به حرف زدن ادامه دهد. خاطی از سکوت، متنفر است. سکوت او را ناراحت می‌کند. همچنین سکوت این شانس را به شما می‌دهد تا از دیگر نکات مانند تغییر موضوع بحث، خندهٔ زورکی، عصبانیت و غیره استفاده کنید.

اگر به جوابی که می‌خواهید نرسیدید، به مرحله بعد بروید.

---

1. *open ended question*

مرحله سوم. واقعاً؟ در انتهای جواب او با کلمهٔ «واقعاً؟» پاسخ بدهید. این کلمهٔ خیلی ساده، به شما دو روش برای ارزیابی همان جواب می‌دهد. او هنوز نمی‌داند که شما در مورد جواب او چه احساسی دارید، بنابراین، نمی‌تواند دست شما را بخواند. امّا مجبورش می‌کند جوابش را دوباره تکرار کند. در اینجا، شما توجه کنید که اگر تُن صدای او در انتهای پاسخش بلند می‌شود (به نکته شمارهٔ ۲۵ رجوع شود) نشانهٔ این است که شاید او به طور ناخودآگاه به دنبال تأیید می‌گردد.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به مرحلهٔ بعد بروید.

مرحلهٔ چهارم. مرگ ناگهانی. با این جمله که «آیا مطلبی هست که بخواهی در مورد آن درد دل کنی؟» شروع کنید. این سؤال او را به حالت تدافعی می‌برد. اکنون ببینید آیا او عصبی‌تر از قبل، یعنی زمانی که صحت گفتارش را به چالش کشیدید می‌شود. این سؤال واقعاً افراد را گیج می‌کند، زیرا با بی‌اعتنایی پاسخ نه می‌دهند، ولی چون لحن گفت‌وگو را عوض کرده‌اید او را در مخمصه انداخته‌اید.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

مرحلهٔ حمله ۲

هدایت و محصور کردن

مرحلهٔ ۱. یک سؤال کلیدی بپرسید. سؤالی بپرسید که پاسخ آن محدود باشد به بیان آنچه او مثبت می‌داند. سؤالی که می‌تواند در مورد آن صادقانه پاسخ دهد. به این تکنیک هدایت و محصور کردن گفته می‌شود. برای مثال، اگر می‌خواهید بدانید آیا نامزد شما دیشب بیرون بوده است یا خیر، در صورت پرسش رک و صریح، اگر احساس کند شما ناراحت می‌شوید، ممکن است به شما دروغ بگوید. در عوض، بپرسید «دیشب تا ساعت دو

بامداد برگشتی خونه، مگه نه؟» اگر بیرون نرفته باشد پاسخ شما را به راحتی می‌دهد. امّا اگر بیرون رفته باشد، برایش راحت‌تر است که با شما موافق باشد، چون باعث می‌شود جواب او واقعی‌تر به نظر برسد. مهم نیست که او ساعت دو به خانه برگشته یا نه. شما جواب درست سؤال خود را خواهید گرفت.

به مثال دیگری توجه کنید. اگر می‌خواهید بفهمید نامزد شما به شما کلک زده یا خیر، سؤال کنید «قبل از اینکه ما با هم نامزد بشیم تو فقط با چند نفر دیگه دوست بودی، درسته؟» او احساس می‌کند که می‌تواند با جوابی که پاسخ آن بله است، شما را آرام کند. حتی اگر جواب او بله باشد، باز امکان دارد بعد از نامزدی به شما خیانت کرده باشد. بنابراین، اگر شما می‌خواهید موضوع را بفهمید، آن را کانون حملهٔ بعدی خود قرار دهید. بعد از اینکه مدتی گذشت بپرسید، «می‌دونم که باید کمی روش زندگی خودت رو تغییر بدی، امّا وقتی که ازدواج کردیم، می‌خوام طوری باشی که بتونم بهت اعتماد کنم. موقعی که ازدواج کردیم، دست از این کارها می‌کشی، مگه نه؟»

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به مرحلهٔ بعدی بروید.

مرحلهٔ دوم. شیوهٔ برعکس: تو داری شوخی می‌کنی! این طوری تعادل او را کاملاً برهم می‌زنید، او را در موقعیتی قرار می‌دهید که اصلاً نمی‌داند چه باید جواب دهد. در اینجا شما از جواب او ناامید به نظر می‌رسید. این موضوع او را مجبور می‌کند دوباره در مورد جوابش فکر کند و برای گفتن حقیقت احساس آرامش کند. شما می‌توانید بگویید «گفتم شاید این کار رو کرده باشی، پس بهتره این روش رو کنار بگذاری. لطفاً به من بگو که این کار رو کردی، تا من بدونم که این موضوع تموم شده».

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به مرحلهٔ بعدی بروید.

مرحلهٔ سوم. این اداها فایده ندارد. حالا جایی است که به او می‌فهمانید هرچه در مورد او فکر می‌کرده‌اید اشتباه از آب درآمده است. تنها راهی که او می‌تواند نشان دهد همان شخصی است که شما می‌خواهید، این است که اعتراف کند. «من فکر می‌کردم فردی هستی که حس ماجراجویی داره. کسی که می‌دونه باید چطور زندگی کنه».

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

مرحله حمله ۳

تغییر ناشی از گذشت زمان

این مرحله چندین اصول روان شناسانه را با یکدیگر ترکیب می‌کند و واقعاً نتایجی فوق‌العاده دارد. برای توضیح، یک مثال می‌زنیم. فرض کنید همسر شما با محل کارتان تماس می‌گیرد و می‌گوید که پسر پانزده ساله‌تان ماشین را برای دور زدن برداشته و حالا پلیس او را به خانه آورده است. شاید خیلی عصبانی شوید. فرض کنید یک روز همسرتان تصادفاً به شما می‌گوید که این عمل شیطنت‌آمیز را پسر بیست و پنج ساله‌تان، ده سال قبل کرده است. واکنش شما به طور قابل ملاحظه‌ای ملایم‌تر است، چرا؟ زیرا زمان گذشته است.

بیایید به جنبهٔ دیگر مثال توجه کنیم. اگر پسر یک زوج، ده سال قبل ماشین آن‌ها را بدون اجازه بیرون برده، الآن احتمالاً احساس می‌کند می‌تواند این موضوع را با مصونیت کامل بیان کند چون الآن، کاری خنده‌دار فرض می‌شود و او اصلاً نباید نگران تنبیه باشد. گرچه باز هم مردّد است ولی اکنون با راحتی بیشتری به والدین خود می‌گوید که شب قبل ماشین را برداشته است.

زمان وسیلهٔ روان‌شناسانهٔ قدرتمندی است که می‌تواند دید ما را به

طور چشمگیری عوض کند. دو عاملی که زمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، یکی وقتی است که حادثه اتفاق می‌افتد و دیگری زمان آگاهی شما نسبت به موضوع. اگر یکی یا هر دوی این عوامل به سمت گذشته حرکت کند، حادثه دیگر به موقع نخواهد بود و این مطلب به شدت، اهمیت درک آن را کاهش می‌دهد.

سناریوی اف

در این مثال، شما به همسرتان مظنون هستید که با کسی رابطه دارد.

مرحلهٔ ۱. زمینه چینی کنید. اجازه دهید تا گفت‌وگو برحسب اتفاق به موضوع خیانت سوق داده شود. بعد با خونسردی کامل با همسر خود در مورد رابطه‌ای که داشته شوخی کنید. این مطلب باعث می‌شود تا او از شما بپرسد که در مورد چه چیزی صحبت می‌کنید.

مرحلهٔ ۲. مهم نیست. با اینکه کاملاً ناراحت هستید پاسخ می‌دهید «اُه، من همیشه از موضوع خبر داشتم. دوست داری بدونی که چطور فهمیدم؟» این سؤال کاملاً سمت و سوی گفت‌وگو را عوض می‌کند. او احساس می‌کند که دستش رو شده و اکنون می‌کوشد تا کنجکاوی بیشتری کند. او فکر می‌کند که رابطه‌اش همیشه، حتی وقتی شما از آن «باخبر بوده‌اید» خوب پیش رفته.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به مرحلهٔ بعدی بروید.

مرحلهٔ ۳. من از شما به خاطر کاری که کردی تشکر می‌کنم. اگر او هنوز انکار می‌کند، به او بگویید «من فکر می‌کردم تو می‌دونستی من از ماجرا باخبرم، امّا داری از احساسات من حمایت می‌کنی، با خودم می‌گفتم شاید فکر می‌کنی تصادفاً باخبر شدم و واقعاً نمی‌خوام در مورد اون صحبت کنم.» اکنون بیشتر وسوسه می‌شود اعتراف کند، چرا که فکر می‌کند آدم خوبی

است و در طول این مدت هم بدون اینکه بداند، کاری خوب انجام می‌داده است.

سناریوی ب

بیایید مثالی بزنم که در آن شما به چند کارمند خود در مورد دزدیدن پول مظنون هستید.

مرحلهٔ ۱. زمینه چینی کنید. همان طور که با یکی از کارمندان صحبت می‌کنید، به صورت اتفاقی گفت‌وگو را به سمت موضوع دزدیدن پول بکشید و بگویید، «اوه، من از اول می‌دونستم که موضوع چیه.»

مرحلهٔ ۲. مهم نیست. «تو باید می‌فهمیدی من موضوع رو می‌دونم. فکر می‌کنی تا چه مدت می‌تونستی از این موضوع فرار کنی؟ امیدوارم فکر نکنی که من یه احمق تمام عیارم.» (این جملهٔ خیلی خوبی است، چرا که او با وجود همهٔ این مسایل دوست ندارد به شما توهین کند).

مرحلهٔ ۳. من از شما برای کاری که کردی تشکر می‌کنم. «من می‌دونستم پات توی این موضوع گیره، چون از اینکه بقیه چه کار می‌کنن، می‌ترسی. واقعاً مشکلی نیس. امّا من می‌دونم که تو از این آدم‌ها نیستی.» می‌بینید این طرز برخورد چه خوب عمل می‌کند؟ او با اعتراف فکر می‌کند آدم خوبی است، از همان آدم‌هایی که رئیسش می‌خواهد.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

مرحلهٔ حمله ۲

فرض مستقیم / تیری در تاریکی

مرحلهٔ ۱. زمینه چینی کنید. از این مرحله زمانی استفاده می‌شود که شما احساس کنید یک جای کار ایراد دارد، امّا کاملاً مطمئن نیستید کجا، و هیچ

مدرکی در حمایت از نظر خود ندارید. در این مرحله او مجبور است در مورد تخلف‌هایش صحبت کند و شما از مطالبی که از دهانش خارج می‌شود، تعجب می‌کنید. به یاد داشته باشید که روی حرف خود بایستید تا وقتی اعتراف مهمی بگیرید. همهٔ ما کارهایی کرده‌ایم که مایهٔ افتخارمان نیست. این مرحله از کندوکاو، واقعاً دریچه‌های ذهنی فرد را باز می‌کند. قدرت و برگ‌های برنده در دستان شماست، چراکه کنترل گفت‌وگو با شماست. او می‌داند چه اشتباهی کرده و حال باید آن را توجیه کند. ابتدا زمینه را فراهم کنید: کمی خشن، سرد و خشک باشید، گویی مسئولیت سنگینی شما را اذیت می‌کند. این موضوع باعث می‌شود که ذهن او به سرعت به دنبال راه‌های توجیه خطاهایش بگردد.

مرحلهٔ ۲. من رنجیدم. بگویید «من به تازگی چیزی فهمیدم که واقعاً رنجیدم. [یا متعجب شدم یا شوکه شدم]. «من می‌دونم که تو می‌خوای به من دروغ بگی و بعد انکارش کنی، امّا فقط می‌خواستم بفهمی که من موضوع رو می‌دونم.» این عبارت با گفتن «به من دروغ نگو» فرق می‌کند. با گفتن «من می‌دونم که تو می‌خوای به من دروغ بگی»، مشخص می‌کنید که (الف) او در مورد چیزی گناهکار است و (ب) شما می‌دانید که آن چیست. اکنون سؤال این است که آیا او به خطای خود اعتراف می‌کند یا نه. توجه داشته باشید که شما در مورد هیچ چیز سؤالی نمی‌پرسید. با گفتن «لطفاً به من دروغ نگو» معلوم می‌کنید حقیقت را نمی‌دانید، پس در موقعیت ضعیف‌تری قرار می‌گیرید.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به مرحلهٔ بعدی بروید.

مرحلهٔ ۳. سر حرف خود بایستید. بگویید، «ظاهراً هر دو می‌دونیم که دارم در باره چی صحبت می‌کنم. مجبوریم موضوع رو روشن کنیم و بهتره اول حرفهای تو رو بشنویم».

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به مرحلهٔ بعدی بروید.

مرحلهٔ ۴. ادامه دهید و سر حرف خود بایستید. جملاتی مانند «مطمئنم که یه چیزی تو سرت هست که بگی» و «اگر بیشتر طول بدی، عصبانی‌تر می‌شم» را تکرار کنید.

مرحلهٔ ۵. فشار اجتماعی اعمال کنید. اکنون زمان آن است که کمی فشار اجتماعی اعمال کنید و بگویید خیلی‌ها از موضوع با خبرند، تا او بفهمد تأکید شما بر اساس واقعیت است نه گمان. «همهٔ ما داشتیم در مورد اون موضوع صحبت می‌کردیم، همه می‌دونن». اکنون او کنجکاو می‌شود که چه کسانی موضوع را می‌دانند و چگونه از آن سردرآورده‌اند. به محض اینکه سعی کند این اطلاعات را به دست آورد، می‌فهمید که او گناهکار است.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

مرحله حمله ۵

کی، من؟

مرحلهٔ ۱. زمینه چینی کنید. این مرحله زمانی خوب عمل می‌کند که شما هیچ مدرک مستندی ندارید که نشان دهد فلان کس در حق شما بدی کرده است، امّا باور دارید فرض شما در مورد خطاکاری او صحیح است. برای مثال، فرض کنیم به خانه وینستون[1] دستبرد زده‌اند. او بر این باور است که نامزدش که اخیراً از یکدیگر جدا شده‌اند، گناهکار است، امّا مطمئن نیست. دوستش کلید خانهٔ او را داشته و تنها چیزگم شده، مقداری جواهر کاملاً پنهان شده است. امّا می‌تواند کار خدمتکار باشد و یا برق‌کشی که به تازگی تعمیراتی آنجا انجام داده یا می‌تواند تنها یک دزدی ساده باشد.

---

1. Winston

زنگ زدن به نامزدش و محکوم کردن او فایده ندارد، ممکن است همه چیز را انکار کند و هیچ مدرک یا اعترافی به دست نمی‌آید. در عوض، او به دوستش زنگ می‌زند و با لحنی عاری از افترا، اطلاع می‌دهد دزدی در خانه او صورت گرفته و اقلامی هم گم شده است. دوستش در حالی که می‌کوشد متعجب به نظر رسد، می‌پرسد چه شده؟ به عنوان مثال، ذیلاً بخشی از گفت‌وگوی آن‌ها آمده است:

وینستون: پلیس قصد داره با هر کسی که می‌تونسته وارد خونه بشه صحبت کنه. از اون‌جایی که تو هنوز کلید رو داری، اونا می‌خوان با تو هم صحبت کنن. مطمئنم یه بازجویی معموليه. البته تو مظنون نیستی.

نامزد قبلی: امّا من هیچی در این مورد نمی‌دونم.

وینستون: می‌دونم. فکر کنم، یه سیاسته. در هر صورت یکی از همسایه‌ها گفت شمارهٔ ماشین یه نفرو که اون روز نزدیک خونهٔ من بوده، نصفه نیمه برداشته.

نامزد قبلی: (بعد از مکث طولانی) خب، من اون روز داشتم اطراف محل شما دور می‌زدم. ایستادم ببینم که تو خونه‌ای یا نه. امّا وقتی نبودی از اون‌جا رفتم.

تا اینجا او به نحوی مؤثر دلیل حضورش را در روز حادثه توضیح داده است، امّا این طوری، این همزمانی عجیب، یا گناه خود را توضیح داده است. اگر بی‌گناه بود، هیچ دلیلی نداشت که به گفت‌وگو ادامه دهد. بعد وینستون شواهد بیشتری ارائه می‌دهد.

وینستون: «اوه، واقعاً؟» خب اونا آزمایش اثر انگشت هم گرفتند. این باید یه چیزی رو نشون بده.

دوست: چه آزمایشی؟

وینستون: اونا سرنخ رو پیدا کردن...

در این هنگام دختر می‌فهمد پلیس ممکن است اثر انگشت او را هم بگیرد، زیرا روز گذشته آنجا بوده است. اگرچه وینستون اکنون می‌داند او در دزدی دست داشته است، امّا بیشتر از ده دقیقه نمی‌کشد که او شروع به گریه می‌کند و سپس اعتراف می‌کند. ابتدا می‌گوید که فقط داخل خانه بوده و بعد اعتراف می‌کند که جواهرات را هم برداشته است.

مرحلهٔ ۲. بدون این که اتهامی وارد کنید، اطلاعات بدهید. به طور تصادفی به فرد مظنون در مورد شرایط، اطلاعات بدهید.

مرحلهٔ ۳. مدرک ارائه کنید تا نادرستی مطلب را ثابت کنید. هنگامی که دلیل می‌آورید، مراقبت باشید که آیا جملات شما با توضیحات او بدین عنوان که می‌تواند منجر به سوء تعبیر در مورد مدارک و مستندات شود قطع می‌شود یا نه. برای مثال، فرض کنیم مظنونید که یکی از همکاران بعضی مدارک پرونده شما را پاره کرده تا از ترفیع درجهٔ شما جلوگیری کند. ابتدا شما زمینه‌چینی می‌کنید و به او می‌گویید نمی‌توانید تعدادی از مدارک مهم خود را پیدا کنید. بعد هم می‌گویید «این موضوع خیلی جالبه که چند روز قبل منشی من یه نفر رو نزدیک دستگاه کاغذ خردکن دیده. او گفت که صورت طرف رو شناخته امّا اسمشو نمی‌دونه». در این موقع توجه کنید که آیا او می‌گوید به اشتباه به عنوان «گناهکار واقعی شناسایی شده است یا خیر. ممکن است به شما بگوید که در حال خرد کردن برخی از اسناد خودش بوده است.»

شخص بی‌گناه هیچ‌گاه احساس نمی‌کند باید چیزی را توضیح بدهد تا به اشتباه محکوم نشود.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به مرحله بعد بروید.

مرحلهٔ ۴. ادامه دهید. با ارائهٔ اطلاعات درست و بیشتر، کاری کنید که فرد

بکوشد تا کارش را توجیه کند. امّا، تا توضیح دهد چرا ممکن است «این گونه به نظر برسد» متوجه می‌شوید گیر افتاده است.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

مرحلهٔ حمله ۶

اتهامات شرم‌آور

در این مرحله، شما شخص را به هر چیزی متهم می‌کنید. با متهم کردن او به نوع خطای ممکن، وی به خطایش اعتراف می‌کند، زیرادر این مرحله به فکر همه چیزهایی است که او را متهم کرده‌اید و لذا به این مورد خاص توجهی ندارد.

مرحلهٔ ۱. او را در مورد هر چیزی متهم کنید. با حالتی بسیار کلافه، او را در مورد هر عمل نادرست و خائنانهٔ فرضی محکوم کنید.

مرحلهٔ ۲. شک خود را نشان دهید. اکنون شما شک خود را نسبت به خطای او نشان می‌دهید و او در تلاش برای تبرئهٔ خود، توضیحی برای اشتباه خودش ارائه می‌کند. البته او طبیعتاً مدعی است که در مورد اتهامات دیگر نیز بی‌گناه است.

جملهٔ خود را این‌گونه بگویید: «منظورم اینه که این مورد به تو مربوط نمی‌شه و این خوبه [اشاره به عملی که شک دارید انجام داده]. امّا موارد دیگه وحشتناک است و قابل ذکر نیست».

ممکن است جواب دهد «نه، من فقط اون یه دونه پرونده رو به خاطر فشار کار دزدیدم تا کار تموم بشه، امّا هیچ وقت اسرار کاری رو نمی‌فروشم» تنها راه اثبات بی‌گناهی‌اش از اتهامات شرم‌آور، این است که به همان خطایی اعتراف کند که شما مظنونید.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

مرحلهٔ ۳. به فرد خاطی نزدیک‌تر شوید. این کار خطاکار را نگران‌تر می‌کند. این حرکت باعث می‌شود او احساس کند محدود شده است. اگر به پاسخ لازم نرسیدید، به مرحلهٔ شمارهٔ یک برگردید و دوباره سؤال کنید.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

مرحلهٔ حمله ۷

آیا دلیلی هست؟

مرحلهٔ ۱. حقیقتی را مطرح کنید. در این مرحله فرد باید جواب سؤال شما را با اطلاعات بدهد، نه با یک انکار ساده. برای مثال، اگر می‌خواهید بدانید منشی شما دیشب بعد از اینکه به شما گفت مریض است، بیرون رفته یا خیر، باید این گونه بپرسید: «وقتی می‌رفتم خونه از حوالی منزل شما رد شدم. چرا ماشینت تو پارکینگ نبود؟» اگر به سادگی بپرسید «دیشب بیرون رفتی؟» او می‌تواند این موضوع را انکار کند، امّا با طرح یک حقیقت قابل قبول، شما او را وادار به جواب می‌کنید. اگر بیرون از خانه بوده، سعی می‌کند در مورد ماشین گم شده توضیح دهد. که در این صورت، شک شما ثابت شده یعنی او مریض و در خانه نبوده است. می‌بینید این تدبیر چگونه جواب می‌دهد؟ اگر او دروغ گفته که به دلیل بیماری در خانه بوده، پس مجبور است در مورد ماشین توضیح دهد. شاید بگوید دوستی آن را قرض گرفته یا برای خرید داروی سرماخوردگی از خانه خارج شده و غیره. اگر او مریض بود، به سادگی می‌گفت اشتباه می‌کنید و ماشین مقابل در ورودی خانه بود.

مرحلهٔ ۲. یک گلولهٔ دیگر. شما می‌خواهید گلوله دیگری شلیک کنید تا او اعتراف کند یا دلیل قانع کننده‌ای برای کارش بیاورد. بگویید «اوه، خیلی عجیبه، من زنگ زدم خونه‌ات و منشی تلفنی جواب داد.» که ممکن است پاسخ دهد «اوه، من منشی رو به کار انداختم تا کمی استراحت کنم» به یاد

داشته باشید، اگر او گناهکار باشد، داستانش را طوری می‌سازد که با اطلاعات شما جور در بیاید. که در این صورت احتمالاً دروغ می‌گوید. البته، امکان دارد دوستی واقعاً ماشین را قرض گرفته و یا دستگاه پیغام‌گیر را خاموش کرده است. اگرچه بعضی اوقات، این «توضیحات» ساختگی به نظر می‌رسد.

به علاوه، چون او مجبور می‌شود که چندین دروغ جدید نیز بگوید، شما اکنون تعدادی جمله دارید که می‌توانید از آن‌ها برای کشف دروغ استفاده کنید.

اگر به جواب خود نرسیده‌اید، به مرحله بعدی بروید.

مرحلهٔ ۳. خیره شدن. اگرچه از خیره شدن کم استفاده می‌شود امّا، سلاحی فوق‌العاده است که بسته به شرایط خاص، نتایج مختلفی درد. خیره شدن باعث می‌شود فردی که حالت تدافعی به خود گرفته احساس تنگنا کند. نگاه شما به محدودهٔ شخصی او تجاوز می‌کند و موجب ترس از تنگنا[1] می‌شود که برای فرار از آن، باید فقط حقیقت را بگوید. چشمان‌تان را در چشمانش بدوزید و دوباره سؤال کنید.

اگر به جواب خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

مرحلهٔ حمله ۸

تأیید شخص ثالث

این مرحله یکی از پرقدرت‌ترین مراحل است به این شرط که شخص ثالثی به شما کمک کند. به این دلیل به بالاترین درجهٔ صحت مطالب می‌رسید، زیرا تمام شک شما را به دروغ برطرف می‌کند.

---

۱. *claustro phobia*، بیماری ترس از فضای تنگ و محصور.-م.

سناریو

شما به یکی از همکاران خود مظنون هستید که کارتش را به یکی از دوستانش داده است که برای او کارت ورود بزند.

مرحلهٔ ۱. مستقیم متهم کنید. از یکی از دوستان یا همکاران بخواهید فرد مورد نظرتان را متهم کند. این گونه: «مل[1]، من با سیندی[2] صحبت می‌کردم، اون می‌گفت از اینکه کارت خودت رو می‌دی یک نفر دیگه برات بزنه تا بتونی دفتر رو سریع‌تر ترک کنی از دستت خسته شده».

در اینجا مل تنها نگران مخالفت سیندی با عملش است و داستان شما را کاملاً باور می‌کند، چرا که ما اغلب به دسیسه شخص ثالث فکر نمی‌کنیم.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید به مرحلهٔ بعدی بروید.

مرحلهٔ ۲. داری شوخی می‌کنی؟ اگر او هنوز اعتراف نمی‌کند، روی مطلب بدین صورت تأکید کنید: «داری شوخی می‌کنی؟ این چیزیه که همه از اون خبر دارن، امّا می‌دونم که تو چطور می‌تونی کارهات رو به وسیلهٔ سیندی ماست مالی کنی.» ببینید او متوجه این زخم زبان می‌شود یا خیر. فرد بی‌گناه حاضر نمی‌شود کاری که انجام نداده با کمک شخصی دیگری راست و ریس کند.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به مرحلهٔ بعدی بروید.

مرحلهٔ ۳. آخرین اخطار. «باشه، امّا مطمئنی؟» در این لحظه هر نوع مکثی به احتمال زیاد، نشانهٔ گناه و خطاست، چرا که فرد می‌کوشد گزینه‌های خود را سبک و سنگین کند.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

---

1. Mel 2. Cindy

مرحله حمله ۹

واکنش زنجیره‌ای

در این مرحله شما باعث یک سری واکنش‌های زنجیره‌ای می‌شوید که در واقع از کارهای فریبکارانهٔ خود فرد نشأت می‌گیرد. به عبارت دیگر، تنها راهی که او می‌تواند از موقعیت پیش آمده سود ببرد، پذیرفتن کارهای قبلی خود است. این مرحله براین اساس است که خطا مسلماً صورت گرفته و گفت‌وگوها به سمت موضوع جدید سوق داده می‌شود. هرگاه‌خواستید اعتراف بگیرید بهتر است در گفت و گو از کارهای انجام شدهٔ وی عبور کنید و گر نه، احتمال این که دروغ بگوید یا حالت تدافعی به خود بگیرد زیاد است. گر چه این دو واکنش به نفع شما است. به هر حال اگر تمرکز بحث شما بر عملی نیست که او قبلاً انجام داده، پس باید او را به اینجا بکشانید که کارهای گذشتهٔ خود را بپذیرد، چون می‌پندارد شما از قبل ادلهٔ کافی دارید.

سناریو

شما به چند کارمند خود در مورد دزدی پول از فروشگاه شک دارید.

مرحلهٔ ۱. زمینه چینی. در دیدار جداگانه با تک‌تک کارمندان، به آن‌ها بگویید که به دنبال فردی می‌گردید که او را مسئول یک پروژهٔ دزدی جدید از شرکت کنید.

مرحلهٔ ۲. اشاره... «ما به دنبال فردی هستیم که بداند چگونه باید این کار را انجام داد. اما نگران نباشید، قرار نیست دچار دردسر شوید. در واقع ما خودمان مدتی است از این موضوع آگاهی داریم. ولی بیشتر علاقه‌مند بودیم تا ببینیم شما چقدر کارآیی دارید و این خیلی مهم است. به هر حال، احساس می‌کنیم چون شما می‌دانید این کار به چه صورت

انجام شده، پس می‌دانید چگونه باید از آن جلوگیری کرد. باشه قبول. گرچه این کار تا اندازه‌ای غیرعادی است، امّا خود این مورد هم غیرعادی است.»

اکنون او نسبت به کارهای گذشتهٔ خویش احساس راحتی بیشتری می‌کند. حتی موقعیت جدید او به خطاهای او بستگی دارد. انکار کاری که انجام داده او را از رسیدن به ارتقای مقام بعدی باز می‌دارد. اگر شما داستان خود را با قاطعیت بیان کنید، او حتی در مورد اشتباهاتش به خود می‌بالد.

اگر به جواب خود نرسیده‌اید، به مرحلهٔ بعدی بروید.

مرحلهٔ ۳. من به آن‌ها این طوری گفتم «می‌دونی، من به اونا گفتم تو خیلی می‌ترسی در این مورد باهاشون بحث آزاد بکنی [توجه کنید چقدر این جمله طرف را خلع سلاح می‌کند، «بحث آزاد» بهتر از «اعتراف» یا «دروغ گفتن‌رو بس کن» است.] اونا اشتباه کردن، حق با من بود».

این روش کارایی دارد، زیرا فرد احساس می‌کند آن‌ها، هر کس که باشند، طرف او هستند. لذا در مورد ناامید کردن «آن‌ها» مردد است. منتظر مکثی از طرف وی باشید. اگر او گناهکار باشد، سعی گزینه‌ها را سبک و سنگین می‌کند. این جریان زیاد وقت می‌گیرد. شخص بی‌گناه لزومی ندارد مکث کند. تنها افراد گناهکار درباره گزینهٔ اعتراف یا سکوت می‌اندیشند.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سه بروید.

مرحله حمله ۱۰

حلقهٔ گمشده

از این مرحله زمانی استفاده می‌شود که شما از موضوع، اطلاعات کمی دارید و داستان را به صورت کامل نمی‌دانید. شما اطلاعات خود را بیان

می‌کنید تا او مابقی داستان شما را باور کند. این کار نیز با کاربرد یک عبارت کلیدی جادویی است، که اگر فرد به طعمه چنگ انداخت، گناهکار است.

سناریو

شما گمان می‌کنید که مادر زن‌تان، مأمور مخفی استخدام کرده است تا شما را تعقیب کند.

مرحلهٔ ۱. حقایق را فهرست کنید. به او چیزی بگویید که می‌دانید حقیقت دارد «من می‌دونم که تو خیلی از من خوشت نمی‌یاد و مخالف عروسی بودی، امّا این دفعه زیاده‌روی کردی.»

مرحلهٔ ۲. فرض خود را بیان کنید. «من همه چیز رو در مورد مأمورت می‌دونم. چرا فکر کردی این کار لازمه؟»

مرحلهٔ ۳. جملهٔ جادویی. «می‌دونی چیه، من الان خیلی ناراحت‌تر از آن هستم که در این مورد صحبت کنم».

اگر مادرزن ساکت شد، احتمالاً گناهکار است. اگر اصلاً نداند در مورد چه صحبت می‌کنید، می‌توانید مطمئن باشید که برایش مهم نیست که شما از گفت‌وگو در آن باره، خیلی عصبانی هستید، چراکه هیچ دلیلی برای عصبانیت ندارید.

فردخاطی به خواست شما احترام می‌گذارد، چراکه نمی‌خواهد شما را بیشتر عصبانی کند. فرد بی‌گناه نسبت به کاری که انجام نداده و دربارهٔ آن متهم شده، عصبانی می‌شود و دوست دارد همان لحظه در بارهٔ آن صحبت کند.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

مرحلهٔ حمله ۱۱

سرزنش یا نگران کردن

مرحلهٔ ۱. فقط می‌گویم که بدانید. کار اصلی شما در این مرحله متهم کردن نیست، بلکه فقط اطلاع رسانی است. پاسخ کسی که به او ظن دارید به شما می‌فهماند گناهکار است یا بی‌گناه.

این مرحله، ذهن فرد را زمانی که با اطلاعات جدید مواجه شده، می‌کاود. به این مثال توجه کنید. فرض می‌کنیم شما در قسمت خدمات فروشگاه کامپیوتر مشغول به کار هستید. یک مشتری دستگاه چاپگر خرابی را برای تعویض نزد شما می‌آورد و ادّعا می‌کند دستگاه را تنها چند روز پیش خریده است. او تمام مدارک مورد نیاز را همراه دارد و دستگاه چاپگر به صورت بسیار مرتبی در جعبهٔ اصلی خودش بسته‌بندی شده است. زمانی که دستگاه را بازرسی می‌کنید متوجه می‌شوید یک قطعهٔ ضروری و گران قیمت که به راحتی جدا شدنی است، در دستگاه نیست که خود علت درست کار نکردن دستگاه است. در اینجا دو پاسخ احتمالی وجود دارد که شاید شما بعد از بیان کشف خود به مشتری، آن‌ها را بشنوید.

پاسخ ۱. «من بر نداشتم. این دستگاه همون طوریه که من خریدم.» (حالت تدافعی)

پاسخ ۲. «چی؟ شما به من یه چاپگر فروختین که یکی از قطعاتش گم شده؟ من دو ساعت از وقتم رو برای به کار انداختن این ماشین تلف کردم.» (حالت تهاجمی)

می‌بینید چقدر این موضوع مؤثر واقع می‌شود؟ فردی که پاسخ شمارهٔ ۲ را می‌دهد، حق دارد ناراحت شود؛ هرگز به ذهن او خطور نمی‌کند که

متهم شود. فردی که پاسخ شماره ۱ را می‌دهد، می‌داند که هیچ‌گاه دستگاه را حتّی روشن نکرده چرا که خود او قطعهٔ گم شده را برداشته است و به ذهنش خطور نمی‌کند که باید عصبانی شود. وقتی شما می‌گویید قطعه‌ای گم شده، گمان می‌کند متهمش می‌کنید و حالتی تدافعی به خود می‌گیرد.

اگر به پاسخ خود نرسیده‌اید، به فاز سوم بروید.

فاز سوم

یازده گلولهٔ نظرهای: چگونه بدون توسل به زور، به حقیقت برسیم.

از این یازده گلوله می‌توان به صورت مستقل یا متوالی، یکی پس از دیگری استفاده کرد، تا شما به پاسخ مورد نظرتان برسید. آن‌ها طوری طراحی شده‌اند که شخص را وادار به اعتراف می‌کنند. در حالی که گلوله‌ها می‌توانند با هر ترتیبی شلیک شوند، برخی از آن‌ها موارد بعدی را نفی می‌کنند، بنابراین ببینید کدام یک برای موقعیت شما مناسب است و بعد براین اساس آن‌ها را مرتب کنید.

هنگام استفاده از این گلوله‌ها می‌خواهید اشتیاق و صداقت خود را انتقال دهید و آن‌ها وقتی خیلی مؤثرند که شما صداقت کامل را مستقل کنید. پس سعی کنید با اشتباهات آشکار «خود را لو ندهید.» می‌بینید که نشانه‌های فریب برعکس نیز عمل می‌کند. اگر هیچ اشتباهی مرتکب نشوید، مخاطب شما آگاهانه یا ناآگاهانه جذب صداقت شما می‌شود. فراموش نکنید که وی باید باور کند، سخن شما حقیقت دارد. اگر تهدید به انجام کاری کنید، باید تهدیدی واقعی باشد وگرنه او در دام نمی‌افتد. برای انتقال صداقت و حقیقت در پیام تان به تکنیک‌های زیر عمل کنید.

- مستقیم در چشم‌های فرد نگاه کنید.

- برای تأکید روی پیام خود از حرکات دست استفاده کنید.
- از ژست‌های حرکتی زنده که روان و متناسب با حرف‌هایتان باشد، استفاده کنید.
- صاف بایستید و یا صاف بنشینید؛ قوز نکنید.
- با جملاتی مانند «راستش رو بهت بگم...» یا «اگر بخوام کاملاً صادق باشم...» شروع نکنید.
- همان لحظه با شخص مقابله کنید؛ عقب نشینی نکنید.

هویج را فراموش نکنید!

«و لاکی[1] اینجاست...» این جملهٔ معروف اعلام کنندهٔ شروع مسابقه دو سگ‌هاست. لاکی یک خرگوش فربه است که درست مقابل سگ اصلی، دور مسیر حرکت می‌کند. محرک بی حالی است که همهٔ سگ‌ها را به تند دویدن تشویق می‌کند. دروغ‌گوها خیلی شبیه سگ‌ها هستند. آن‌ها برای اعتراف به محرکی نیاز دارند که اگر به روشی خاص ارائه شود، بسیار قوی‌تر است. نتیجهٔ اعتراف باید فوری، واضح، مشخص و قانع کننده باشد. شما صرفاً نمی‌توانید به یک فرد بگویید با راستگویی چه کسب می‌کند و یا با ادامهٔ دروغ‌گویی چه از دست می‌دهد، بلکه باید آن را برای فرد چنان واقعی جلوه دهید که مزه‌اش را بچشد و آن را لمس کند، ببیند یا بشنود. اصلاً آن را طوری واقعی کنید که او کاملاً لذت راستگویی و درد دروغ گفتن را تجربه کند. از هر نوع حسی که می‌توانید استفاده کنید، مخصوصاً بینایی، شنوایی، و هر نوع حس حرکتی. واقعیت را طوری تصویر کنید که ببیند، صدایی که بشنود و احساسی که لمس کند. باید این تجربه را واقعی جلوه دهید.

---

1. Lucky

بهترین راه این است که ابتدا نکات مثبت و سپس منفی را بازگو و دست آخر، راه چاره ارائه کنید. شما از این تصورات با گلوله‌های نقره‌ای استفاده کنید.

برای مثال، فرض کنید شما رئیس هستید و احتمال اختلاس کارمندتان را از شرکت بررسی می‌کنید. امکان دارد به او این گونه بگویید: «بیل! تو مجبوری که همهٔ داستان‌رو [1] برای من شرح بدی تا بتونم به این موضوع خاتمه بدم. نگاه کن! من نقشه‌های بزرگی برای تو دارم. تو اون دفتر نبش چهارراه رو که کف آن سنگ مرمر سبزرنگه و یه ویترین آینه کاری داره، دیدی؟ خب، به زودی تو پشت اون میز بلوط محکم می‌نشینی و واحد خودتو مدیریت می‌کنی، البته برای خودت یک معاون خواهی داشت؛ به احتمال زیاد کتی [2]، و هر روز صبح که با ماشین به اداره میای، می‌تونی تو یکی از اون محل‌های پارک اختصاصی پارک کنی، همین‌طور در جلسات ناهار ماهانهٔ معاونین حضور داشته باشی و از ویلای تفریحی شرکت در هاوایی استفاده کنی».

می‌بینید که چگونه تصورات کمک می‌کند بیل خود را در موقعیت جدیدش ببیند؟ پیشرفت منطقی برای او یک تجربهٔ حسی می‌شود.

حالا شما، به عنوان رئیس بیل، مکث کنید، آه بکشید و با لحن پدرانه، جملهٔ خود را پایان دهید: «متأسفانه تا ما موضوع پول گم شده رو حل و فصل نکنیم، هیچ کدوم از این موارد محقق نخواهد شد. برداشتن این پول

---

۱. عبارت «کل داستان» خیلی مؤثرتر از این است که از شخص بخواهید اعتراف کند یا حقیقت را بگوید. با خواستن این که «تمام داستان را برایم بگو» فرض را بر این نمی‌گذارید که او دارد دروغ می‌گوید و تا این حد که کمی صادق است برایش احترام قائلید. اکنون باید او کمی جلوتر رود و کاملاً صادق باشد. اگر از کسی بخواهید حقیقت را بگوید یعنی از او می‌خواهید که موقعیت اصلی خود را حفظ کند یعنی دروغ را. طرح آن هم دشوارتر است.

2. *Cathy*

یه معنی می‌ده؛ همهٔ ما اشتباه می‌کنیم؛ من هم اشتباه دارم، تو هم داری، همه ما داریم، اما من نمی‌تونم بذارم یه دروغ‌گو اینجا کار کنه. شاید سکوت کردی و منتظری که به من توضیح بدی، برای منم خیلی سخته که این پست رو به تو بدم، تو باید خیلی سریع اینجارو ترک کنی و متأسفانه می‌دونی پیدا کردن یه شغل دیگه برات خیلی سخته. همین‌طور که برای پیداکردن شغل به این طرف و آن طرف می‌ری، هر روز یه در محکم مقابل چشمات به هم می‌خوره و بسته می‌شه، مطمئناً دوست نداری هر شب با همسرت روبه‌رو بشی و بگی که نتونستی یه کار جدید پیدا کنی. خب، چی داره اتفاق می‌افته؟ اون دفتر با آیندهٔ روشن یا بی‌آبرویی و درد از دست دادن همه چیز؟»

از همه مهم‌تر، رفتارهایتان هماهنگ باشد

پیغام‌تان را منسجم نگه دارید. به یاد داشته باشید که همهٔ ما به دو طریق ارتباط برقرار می‌کنیم: کلامی و غیرکلامی. برای مثال، زمانی که اولتیماتوم می‌دهید، مطمئن شوید که ارتباط غیرکلامی شما با جملات‌تان هماهنگ باشد. اگر شما به فردی می‌گویید «به اندازهٔ کافی از دست تو کشیده‌ام و دروغ، دیگر کافی است» فقط همان‌جایی که هستید بایستید. قرار نیست خیلی قاطع به نظر برسید. در این اینجا، شما باید بایستید و به سمت در خروجی حرکت کنید. شما همیشه می‌توانید با استراتژی جدیدی برگردید. رفتارتان باید همیشه شدید و
تند باشد و شور و حرارت پیغام شما را منعکس کند.

نکتهٔ مهم: همیشه هنگام صحبت، نام فرد را به کار ببرید. مردم اغلب زمانی که اسم خودشان را می‌شنوند با توجه بیشتری گوش می‌کنند و مطیع شما هستند و با پذیرش بهتری پاسخ می‌دهند.

گلولهٔ نقره‌ای ۱

اگر فکر می‌کنید آن بد است، صبر کنید تا این را بشنوید!

این گلوله، بسیار خوب عمل می‌کند چراکه دروغ‌گو را وا می‌دارد به جای عمل منطقی، احساسی بیندیشد. این که وی احساس کند تنها نیست احساس گناهش را کم می‌کند و او را با ایجاد عصبانیت یا کمی کنجکاوی، تخلیه کرد. به‌علاوه، او به جای حرف نزدن، گمان می‌کند با شما تبادل اطلاعات می‌کند.

نمونه سؤال: «دلیل اینکه من این سؤال رو از تو می‌پرسم اینه که منم چند تا کار انجام دادم که خیلی از اونا راضی نیستم. می‌تونم بفهمم چرا تو ممکنه... راستش‌رو بگم، تقریباً راحت شدم. حالا احساس بدی ندارم.»
در این لحظه او از شما می‌خواهد که در مورد کارهای خود دقیق‌تر باشید، امّا اصرار کنید که ابتدا خودش برای‌تان صحبت کند. کمی صبر کنید، او لب به اعتراف می‌گشاید.

گلولهٔ نقره‌ای ۲

یک تصادف بود، نه؟!

این استراتژی خوبی است زیرا او را به این فکر می‌اندازد که خیلی خوب است دقیقاً برای‌تان توضیح دهد اشتباه کرده است، درست است، امّا این موضوع دیگر برای شما اهمیت ندارد. شما حواس‌تان را بر اهداف و نیّت او متمرکز می‌کنید، نه بر کارهایش. این باعث می‌شود وی به راحتی به اعمالش اعتراف کند و به بهانه غیر عمدی بودن، آن را موجه جلوه دهد. او گمان می‌کند شما به انگیزه‌اش احترام می‌گذارید؛ به عبارت دیگر، شما به او القا می‌کنید که منظور شما عمل او نیست بلکه چرایی انجام آن است.

نمونه سؤال: «من می‌تونم بفهمم شاید تو برای این اتفاق برنامه‌ریزی نکرده بودی. همه چیز از کنترل خارج شده و تو بدون فکر عمل کردی. ایرادی نداره، یه تصادفه، درسته؟ امّا اگر این کار رو به عمد انجام دادی، نمی‌تونم تو رو ببخشم. تو باید بهم بگی که کارت عمدی نبود. خواهش می‌کنم».

گلولهٔ نقره‌ای ۳

نتیجه‌گیری معکوس

شلیک این گلوله واقعاً یک گیجی روان شناسانه ایجاد می‌کند. با این مثال به او می‌گویید کار بدی نکرده است. او با این گلوله، کاملاً خلاص می‌شود.

سناریوی الف

شما در مورد دزدی از شرکت، به ریچارد شک دارید. می‌خواهید بفهمید آیا این موضوع حقیقت دارد و اگر دارد، چه مدت از شروع آن می‌گذرد.

نمونه سؤال: «هی، ریچارد، فکر می‌کنم که من و تو می‌تونیم دوتا شریک پولدار بشیم. به نظر می‌رسه که تو داشتی یه کم پاتو تو کفش من می‌کردی. امّا اشکال نداره. ما می‌تونیم با هم کار کنیم، ای شیطون پیر.» شما با اینکه می‌دانید او چه کار می‌کند، می‌خواهید خوشحال به نظر برسد.

سناریوی ب

شما در مورد اینکه همسرتان روابطی دارد، به او شک دارید.

نمونه سؤال: «می‌دونی، جان! من از اینکه چیزی پشت سرم اتفاق می‌افته، هیجان زده نیستم [این جمله برای جلب اعتماد گفته می‌شود؛ شروع با یک جملهٔ صادقانه، مسائل بعدی را قابل باورتر می‌کند] تو باید یه چیزی بگی.

می‌تونستم یواشکی برات کلی کار انجام بدم. شاید ما سه نفر می‌تونستیم با هم کنار بیایم، می‌تونست یک تفریح باشه، این همه آب زیر کاه بازی خیلی مسخره است».

این طوری، جان ذوق زده می‌شود. اکنون او برای گفتن حقیقت انگیزه دارد و این، خیلی بهتر از رابطهٔ مخفیانهٔ اوست؛ به عبارت دیگر، فکر می‌کند با اعتراف، می‌تواند از رابطه‌اش بیشتر لذت ببرد. اگر جان به شما خیانت نمی‌کند، فکر می‌کند که شما دیوانه شده‌اید، امّا در هر صورت، شما حقیقت را می‌فهمید.

سناریوی ج

شما می‌خواهید بفهمید آیا فرد مصاحبه شونده در مورد تاریخچهٔ شغلی خود به شما دروغ گفته است یا خیر.

نمونه سؤال: «همانطور که هر دو می‌دونیم، هر کس به تاریخچهٔ شغلی خود، کمی شاخ و برگ می‌دهد. از نظر من، این نشان دهندهٔ این شجاعت است که شما از پذیرفتن مسئولیت‌های جدید هراسی ندارید. در کدوم قسمت سوابق کاری‌تون بیشتر خلاقیّت نشون دادین؟»

گلولهٔ نقره‌ای ۴

حقیقت یا عواقب

شما با این گلوله دشمن خود را وادار می‌کنید که یا با شما همکاری کند یا هیچ چیزی نصیب هیچ کدام‌تان نمی‌شود.این موضوع دقیقاً مخالف گلوله نقره‌ای ۳است. در اینجا اگر شخص با شما همکاری نکند چیزی نصیبش نمی‌شود. از آنجا که در هر صورت شما هیچ اطلاعاتی ندارید و

حقیقت را نمی‌دانید، برای شما معاملهٔ خوبی است. حکایت زیر این موضوع را به خوبی توضیح می‌دهد.

یک کشاورز حریص و شیطان صفت که هندوانه می‌کارد، روزی متوجه می‌شود فردی هر شب یک هندوانه از او می‌دزدیده است. هر کاری می‌کند، نمی‌تواند دزد را دستگیر کند. خسته و ناراحت، یک بعدازظهر به مزرعهٔ بزرگ هندوانهٔ خود می‌رود و در یکی از هندوانه‌ها سم مهلکی تزریق می‌کند. از آنجا که نمی‌خواهد بی‌رحم باشد، تابلویی می‌زند که روی آن نوشته «به شخصی که از من دزدی می‌کند! من یکی از هندوانه‌ها را سمّی کرده‌ام. اگر از من دزدی کنی، زندگی‌ات رو به خطر انداخته‌ای.» صبح روز بعد کشاورز به مزرعه می‌رود و در حالی که خوشحال است که دزد دیگر دستبرد نزده است، پیامی پیدا می‌کند که برای او نوشته شده بود. «کشاورز عزیز! امشب من هم یکی از هندوانه‌های تو رو سمّی کردم. حالا یا می‌تونیم با هم کار کنیم یا اینکه همهٔ هندوانه‌ها می‌گندن!»

سناریوی الف

گمان می‌کنید که خدمتکارتان از شما دزدی کرده است.

نمونه سؤال: «دوست دارم این موضوع رو اوّل از خودت بشنوم. من می‌تونم از کاری که تو کردی و اتفاقی که افتاد چشم پوشی کنم، امّا نمی‌تونم با دروغ تودر این باره کنار بیام. اگه به من نگی، دیگه همه چیز تموم می‌شه. اگه حقیقت رو بهم بگی، اوضاع می‌تونه مثل اولش بشه. امّا اگه راستش‌رو نگی، دیگه راهی برامون باقی نمی‌مونه، و تو دیگه هیچی نخواهی داشت».

شما نباید بگذارید کسی از کارش سودی ببرد مگر اینکه موضوع را برای شما شرح دهد. اکنون تنها راهش این است که حرف بزند و همکاری کند.

این گلوله باعث می‌شود که او با نگرانی کمتری به اشتباه خود اعتراف کند. شما می‌خواهید به او بفهمانید اهمیت هر کاری که انجام داده، کمتر از دروغ است: «کاری که تو کردی چیزیه که می‌تونیم از اون بگذریم، امّا من با دروغ در مورد اون، نمی‌تونم کنار بیام. حالا اگه راست بگی می‌تونیم مطلب رو فراموش کنیم، ولی تا وقتی اعتراف نکنی، قادر نیستی اینجا به کارت ادامه بدی».

گلولهٔ نقره‌ای ۵

یا الان حرف بزن یا همیشه ساکت کن.

لوله‌کش‌ها می‌دانند بهترین زمان صحبت در باب قیمت وقتی است که زیرزمین پر از آب شده است. در واقع، انگیزهٔ صاحب‌خانه برای عمل هنگامی که مشکل حاد شده، به بالاترین حد خود می‌رسد. کی اتحادیهٔ خلبان‌ها دست به اعتصاب می‌زند؟ درست قبل از تعطیلات در اوج روزهای کاری برای سفرهای هوایی. اسم این بازی اهرم است.

ضرب‌الاجل‌ها نتیجه می‌دهد. فکر می‌کنید اگر مهلتی نبود یا جریمه‌ای در کار نبود، کی مالیات تان را می‌پرداختید؟ می‌توانستید پروژه‌ای را به اتمام برسانید اگر رئیس‌تان می‌گفت که مهلت تان تا هنگام بازنشستگی تان است؟ آیا اگر تاریخ انقضایی نبود هرگز از کوپن‌های‌تان استفاده می‌کردید؟ ما در طول زندگی، همواره ضرب‌الاجل‌ها و جریمه‌هایی داریم.

انسان برای آنچه کمیاب است، اهمیت قائل می‌شود. باید گفت، آنچه کمیاب است خوب است. شما می‌توانید اهرم قدرت خود را به شدت افزایش دهید، اگر به شخص بفهمانید این دفعهٔ آخر است که دربارهٔ فلان موضوع بحث می‌کنید. به او بفهمانید که (الف) این آخرین شانس اوست تا در مورد خودش صحبت کند و (ب) شما می‌توانید آنچه را می‌خواهید، از دیگری بشنوید. سعی کنید با سرعت صحبت کنید. هر قدر تندتر صحبت کنید، او فرصت کمتری برای پردازش اطلاعات دارد و شما می‌توانید حساسیت و فوریت موضوع را بیشتر القا کنید.

تعیین مهلت و جریمهٔ انجام ندادن، بر اهمیت عمل تأکید می‌کند. اگر شخص خاطی فکر کند هر بار اشتباهی مرتکب شد، می‌تواند به راحتی اعتراف کند، آنگاه قبل از انجام هر عملی تأمل و بررسی می‌کند.[1] به او بفهمانید شما از قبل می‌دانید او چه کرده و اینکه مدرک و دلیل نیز دارید. اکنون با پذیرش گنامهایش این شانس را دارد که در مورد خودش به شما توضیح دهد.

نمونه سؤال ۱: «من می‌خوام الان موضوع رو از خودت بشنوم، بعداً هر چی بگی، برای من فرقی نمی‌کنه».

نمونه سؤال ۲: «من می‌دونم چه اتفاقی افتاده و چه کار کردی. امیدوار بودم که اول از خودت بشنوم. خیلی برام مهمه که موضوع را از دهن خودت بشنوم. می‌دونم که هر ماجرایی دو طرف داره و قبل از اینکه من تصمیم بگیرم چه کار کنم، می‌خوام از خودت بشنوم».

شنیدن این موضوع باعث می‌شود که وی احساس کند در صورت اعتراف، هنوز شانسی دارد و چون می‌پندارد، چیزی که واقعاً اتفاق افتاده،

1.wait - and - see aproach

احتمالاً به بدی همان چیزی نیست که شما شنیده‌اید، اعتراف را در حال حاضر راهی می‌بیند تا جلوی ضررهایش را بگیرد.

کلولهٔ نقره‌ای ۶

روال برعکس

این مرحله شخص را با انگیزه‌ای غیرقابل پیش‌بینی و غیرمنتظره برای گفتن حقیقت روبه‌رو می‌کند. شما به او می‌فهمانید آنچه اتفاق افتاده یا او انجام داده، موضوعی جالب است که اجازه می‌دهد شما رابطهٔ بهتر شخصی و حرفه‌ای با هم داشته باشید. شما به او فرصت می‌دهید تا برای‌تان شرح دهد چرا آن انتخاب را انجام داده است. شما همچنین خودتان را هم سرزنش می‌کنید. در زیر متوجه می‌شوید این مرحله چگونه کار می‌کند.

نمونه سؤال: «من می‌فهمم چرا تو اون کار رو انجام دادی. در واقع اگه دلیل بهتری داشتی، انجام نمی‌دادی. احتمالاً نسبت به تو بی‌انصافی شده یا چیزی کم و کسر بوده. چی کار می‌تونم انجام بدم تا این مورد دیگه اتفاق نیفته؟» این یک سؤال فرضی است و بدیهی است شما در ادعای خودتان در مورد اعمال او حق دارید. هنگامی که او شروع به گلایه می‌کند، راه را برای توجیه اعمال گذشته‌اش و اشتباهاتش، هموار می‌کند. شما مرتباً با این جملات وسط حرف‌های او می‌پرید: «من مسئولیت اعمال تو رو می‌پذیرم. بذار با هم کار کنیم و ببینم چقدر می‌شود از تکرار این مسائل جلوگیری کرد. من کاملاً می‌فهمم، تو حق داشتی اون کار رو انجام بدی».

گلولهٔ نقره‌ای ۷

من از انجام این کار متنفرم، امّا تو هیچ راهی برای من باقی نگذاشتی

این تنها استراتژیِ تهدیدآمیز است. گلوله‌های دیگر باعث می‌شود شخص برای بیان حقیقت، احساس آرامش کند، اما این راهکار کمی باعث فشار بر او می‌شود. شما او را از این موضوع آگاه می‌کنید که تبعات و پیامدهایی بزرگ‌تر از دروغ‌گویی به شما وجود دارد؛ چیزهایی که او اصلاً به آن‌ها فکر نکرده است.

با این گلوله، شما خواسته‌های خود را افزایش می‌دهید، امّا برای تعیین میزان خسارتی که می‌توانید وارد کنید، تنها به قدرت تخیّل او تکیه می‌کنید. وقتی ترس بر او غلبه کند، ذهنش به سرعت به دنبال سناریوی ممکن می‌گردد. شما مشکل بزرگ‌تری ایجاد و بعد راه حلی پیشنهاد می‌کنید. فریبکار براساس نسبت سود/زیان، تصمیمش را گرفته و دروغ گفته است. اگر به او بفهمانید که تبعات دروغ او بسیار بزرگ‌تر از آن است که گمان می‌کرده است، می‌توانید نسبت ریسک/جایزه را به نفع شما تمام کند.

نمونه سؤال ۱: «من دوست نداشتم مجبور به انجام این کار بشم، امّا تو برام راهی باقی نذاشتی». این موضوع به ناچار او را وادار به جواب می‌کند. «چه کار کنم؟» در این مرحله او منتظر است تا ببیند معادله چه خواهد بود. امّا خود را به انجام عملی متعهد نکنید. اجازه دهید تا در ذهنش به این موضوع فکر کند که اگر اعتراف نکند شما چه انجام می‌دهید.

نمونه سؤال ۲: «تو می‌دونی که من چه کار می‌تونم بکنم و اینکه اون کار رو انجام می‌دهم. اگه نمی‌خوای الان بهم بگی، نگو. من فقط کاری رو انجام می‌دم که باید بدم».

بعد از گفتن این جمله به پاسخ او توجه کنید. اگر در جوابش، روی

کاری که شما برای او انجام خواهید داد تمرکز کرد، احتمال گناهکار بودنش بیشتر است. اما، اگر اصرار کرد که هیچ کاری نکرده، امکان دارد در مورد آن اتهام بی‌گناه باشد. چون شخص خاطی نیاز دارد بداند آیا جریمه، ارزش آن را دارد که ماجرا را تعریف کند یا خیر. تنها شخص خاطی فکر اعتراف به سرش می‌زند. اوست که نیازمند تصمیم گرفتن و سبک و سنگین کردن است. فرد بی‌گناه نیازی به گرفتن چنین تصمیمی ندارد، چون چیزی در کار نیست تا در مورد آن فکر کنید.

گلولهٔ نقره‌ای ۸

حدس می‌زنم اجازه ندارم

هرگز حمله به شخصیت و منیّت یک فرد را دست کم نگیرید. گاهی شما می‌خواهید آن را بزرگ و گاهی می‌خواهید به آن حمله کنید. همان طور که حدس زده‌اید، این گلوله برای حمله است.

گرچه واقعاً این حمله خیلی ناراحت کننده است، چون شخصیت و منیّت برخی از مردم بسیار شکننده است، امّا، این گلوله برای این دسته از مردم بسیار خوب کارایی دارد و واقعاً آن‌ها را به شدت عصبانی می‌کند. یکی از دوستان کارآگاهم این تکنیک را خیلی دوست دارد. مثال کلی زیر می‌فهماند که چگونه از آن استفاده کنید.

«ما این یارو رو به خاطر اینکه چند آدم بی‌خانمان رو کتک زده دستگیر کردیم. صحبت با اون هیچ نتیجه‌ای نداشت. دست آخر، بعد از نیم ساعت، فکر کردیم بهتره آزادش کنیم. ما هیچ موردی نداشتیم چون یکی از آدم‌های بی خانمان فرار کرد و اون یکی هم خیلی ترسیده بود. بعد، من به این آدم عوضی نگاهی کردم و گفتم، «اوه، خب، فهمیدم. تو می‌ترسی

نیکو[1] [قاچاقچی‌ای که او قبلاً باهاش کار می‌کرده] بزنه پدرتو در بیاره. درسته، نه؟ تو محاکمه می‌شی چون صاحبت اونه. تو بَرده‌شی.

بعد از اینکه فرد مظنون کمی ناسزا گفت، فریاد زد: «هیچ کس صاحب من نیست.» او عصبانی شده بود و برای اثبات گفته‌اش، کاری را انجام داد که باید می‌کرد: با غرور، اقرار کرد.

نمونه سؤال ۱: «فکر کنم می‌دونم جریان چیه. تو اجازه نداری به من بگی. یکی دیگه سود می‌بره و تو توی مشکل می‌افتی.»

نمونه سؤال ۲: «خب، فکر می‌کنم می‌دونم جریان چیه. تو اگه می‌تونستی، حقیقت رو به من می‌گفتی، امّا جرأت نداری این کار رو انجام بدی. تو قادر نیستی این کار رو انجام بدی و احتمالاً به اندازهٔ من احساس بدی نسبت به این موضوع داری.»

گلولهٔ نقره‌ای ۹

اعمال قدرت[2]

اگر موقعیت خوب باشد، این گلوله به طرز شگفت‌انگیزی خوب کار می‌کند. یکی از نزدیکان من که در بخش منابع انسانی یک شرکت تجاری بزرگ کار می‌کند، این تکنیک را خیلی دوست دارد. او می‌گوید این گلوله بهترین و بزرگ‌ترین وسیلهٔ غربال کردن افراد نامناسب برای استخدام است.

به محض اینکه شخص فکر کند شما طرف او هستید، به دام می‌افتد. تنها کاری که باید بکنید، این است که به او بفهمانید در عرض یک ثانیه اثر دروغش را پاک می‌کنید، اما اگر کسی بعداً موضوع را بفهمد، خیلی دیر شده است و سودی برایش ندارد.

---

1. Niko
2. Higher Authority

سناریوی الف

شما فکر می‌کنید فرد مصاحبه شونده در مورد تاریخچهٔ شغلی خود به شما دروغ گفته است.

نمونه سؤال: «من می‌خوام یه کار خوبی برای تو بکنم چون فکر می‌کنم تو خیلی به درد این کار می‌خوری، اونا می‌خواهند صحت تمام تاریخچهٔ شغلی‌ات رو بررسی کنند، حتی کوچک‌ترین اغراق‌گویی از استخدام تو جلوگیری می‌کنه. خب بذار الان رو راست باشیم، کدام مورد رو باید به طور ویژه بازبینی کنیم تا همه چیز راست در بیاد؟»

سناریوی ب

می‌خواهید بفهمید که آیا مواقعی که در دفتر کارتان نیستید، منشی شما زودتر از ساعت کاری دفتر را ترک می‌کند یا خیر.

نمونه سؤال: امروز قراره معاون مدیر عامل بیاد اینجا. اون در مورد ساعات کاری تو سؤال کرده، می‌خوام بهش بگم که روزهایی که شرکت رو زود ترک می‌کنی، صبحش زودتر سرکار می‌آی. یادت می‌یاد ماه گذشته چه روزهایی زودتر کارت رو تموم کردی و شرکت رو ترک کردی؟»

می‌بینید چقدر خوب این گلوله فرد را خلع سلاح می‌کند؟ شما سرش داد نمی‌زنید و از او درخواست نمی‌کنید که به شما پاسخ بدهد. موضوع بین ما و آن‌هاست و شما برای کمک اینجا هستید. علاوه بر اینکه جملهٔ «زودتر کارتو تموم می‌کنی» به این معناست که او همهٔ کارهاشو به نحو احسن انجام داده. حتماً طرف او هستید و قرار است که با هم همکاری کنید تا همه چیز درست شود.

گلولهٔ نقره‌ای ۱۰

راز بزرگ ناشناخته

برای بیشتر مردم تقریباً غیرممکن است که خود یک مفهوم را بدون مقایسه با موردی شبیه آن بفهمند. وقتی وضع جدیدی پیش می‌آید، ما نیاز به مقایسه و سنجش آن با موردی مشابه داریم. حال اگر هیچ موردی شبیه به آن وجود نداشت چه باید کرد؟ این، می‌تواند تجربه‌ای هراس‌آور باشد.

اگر شما حقیقت را می‌خواهید و تاوان دروغ نیز معین باشد، فرد مظنون که تمام جوانب اقرار را می‌داند می‌تواند تمام گزینه‌های خود را سبک سنگین کند. طبیعی است که در بسیاری موارد چون تاوان دروغ به اندازهٔ کافی سنگین نیست دستیابی به حقیقت هم مشکل‌تر است. پس باید کاری کنید که نوع و میزان جریمه ناشناخته بماند.

با توضیح اینکه تبعات دروغ چه بسا به حدی است که او تاکنون تصور آن را هم نکرده، به قدرت بالایی دست می‌یابید. حتی اگر او باور دارد قدرت شما محدود است و نمی‌توانید کاری انجام دهید یا از جریمه ترس نداشته باشد، می‌توانید به دو شیوه، میزان و شدت جریمه را بزرگ‌تر جلوه دهید و فرد را اغوا کنید. این دو فاکتور، زمان جریمه و عواقب است.

زمان: هیچ نشانه‌ای بروز ندهید که زمان مجازات و جریمه کی است! اگر مسائل به صورت غیرمنتظره رخ دهند، شدت اضطراب بالاتر است. اگر بداند که نمی‌تواند هیچ گاه خود را از نظر ذهنی آمادهٔ مواجهه با مسائل احتمالی می‌کند، نگرانی او به مراتب افزایش می‌یابد.

عواقب: به او بفهمانید که زندگی‌اش مختل می‌شود و وضعیتش به شدت بدتر می‌شود. او باید ببیند که این قضیه از سایر قضایا جدا نیست و مواج و توفانی خواهد بود. زمانی که اتفاقات بدی رخ می‌دهد ما اغلب با

دانستن این که بالاخره آن‌ها پایان می‌یابند و زندگی ما دوباره عادی می‌شود احساس آرامش می‌کنیم. امّا اگر تضمینی برای این امر نباشد، به شدت هراسان و نگران می‌شویم.

سناریو

شک دارید که کارمندی از شما دزدی می‌کند. شما می‌توانید او را تهدید به اخراج کنید، در این صورت کردن گزینه‌ها را سبک و سنگین کرده می‌کوشد شما اصلاً به حقیقت پی نبرید. اما، اگر بگویید...

نمونه سؤال: «اسمیت، اگر زمانی متوجه بشم تو در این مورد به من دروغ گفتی می‌دم میزت رو بگردن و تا دم ماشینت بدرقه‌ات کنند و مواظبت باشن. دیگه اون وقت خداحافظی‌ای در کار نیست، وسط روز روشن از اینجا می‌اندازمت بیرون. اینجا یک جامعه تجاری کوچیکه، اگه بخوای یه کار مثل این پیدا کنی، برات دردسر بزرگیه. فکر می‌کنم کلاً کارت ساخته است».

شما، از او می‌خواهید اعتراف کند و قول می‌دهید وی را به بخش دیگری از شرکت منتقل کنید تا هر دو این موضوع را به فراموشی بسپارید. جملهٔ آخر ترفند اقرار و خلاص شدن[1] نام دارد که در فصل ۶ در بارهٔ آن صحبت می‌شود.

گلولهٔ نقره‌ای ۱۱

کمتر از این نمی‌توانم مراقب باشم

یک قانون اوّلیه که بر طبیعت انسان حاکم است، این است که همهٔ ما نیازمندیم احساس که کنیم مهم هستیم. هیچ کسی مایل نیست دیگران

---

1. easy - out

فکر کنند او بی‌اهمیت است، یا احساس کنند که عقاید و تفکرات او نامربوط است. این باور را که او دارای ارزش است از او بگیرید، می‌بینید هر کاری می‌کند تا حس مهم بودن را دوباره در خود زنده کند. اگر احساس کند که برای‌تان مهم نیست به شما دروغ بگوید، آن‌گاه می‌خواهد بلکه نیاز دارد بداند، چرا شما این قدر به او بی‌توجه و بی‌احساس هستید. آیا چیزی دیگر از او انتظار داشتید؟ آیا شما نسبت به عواطف و عقاید او نسبت به خودتان بی‌علاقه‌اید؟ آیا شما چیزی می‌دانید که او نمی‌داند؟ آیا تصمیم دارید تلافی کنید یا انتقام بگیرید؟ وقتی شما احساس‌تان را بروز دهید، یعنی موضوع برای‌تان مهم است. بی‌اعتنایی شما نسبت به موقعیت، او را به شدت عصبانی می‌کند. و تمنای تأیید و پذیرفته شدن به هر شکل ممکن را خواهد داشت. او نیاز دارد شما به رویدادها علاقه نشان دهید و اگر از خطاهایش می‌گوید، چون این تنها راهی است که می‌تواند توجه شما را بفهمد و در این صورت حرف خواهد زد. مثال‌های زیر نشان می‌دهد چه باید گفت:

نمونه سؤال الف: «من می‌دونم و اصلاً برام مهم نیست».

نمونه سؤال ب: «من چیزهای دیگه‌ای برای فکر کردن دارم. شاید یه وقت دیگه صحبت کنیم».

نمونه سؤال پ: تو کاری رو انجام می‌دی که باید بدی. همین برام کافیه.

زمانی که شما به کسی بی‌توجهی می‌کنید، معمولاً از ارتباط چشمی استفاده نمی‌کنید. با این حال، در این موقعیت می‌خواهید تأثیر فوری به جا بگذارید، لذا یک ارتباط چشمی مستقیم، بهترین پاسخ را می‌دهد. برای قوی‌تر شدن تأثیر به او خیره شوید و زُل بزنید. همان طور که در دیگر فرهنگ‌ها نیز این گونه است، در فرهنگ ما (آمریکایی)، خیره شدن نشان دهندهٔ بی‌ارزش کردن انسان است. ما به چیزهایی خیره می‌شویم که

برای نمایش است، مانند حیوانات درون قفس. وقتی شما به کسی خیره می‌شوید، احساس بی‌اهمیتی می‌کند و بر آن می‌شود تا ارزش خود را دوباره بازیابد.

این مراحل حمله باید کار را به خوبی پیش ببرند. اما، اگر هنوز به پاسخی که می‌خواهید نرسیده‌اید، زمان آن رسیده که به تکنیک‌های پیشرفتهٔ فصل ۵ رجوع کنید. به یاد داشته باشید که قبل از استفاده از هر یک از این تکنیک‌ها، این بخش را به خوبی مطالعه کنید.

فصل سوم

تاکتیک‌های شناسایی فریب و جمع‌آوری اطلاعات در گفت‌وگوهای دوستانه

حقیقت اولین قربانی گفتمان اجتماعی است.

دیوید جی. لیبرمن

وقتی فردی دروغ می‌گوید و شما مطمئن نیستید و بازجویی کامل هم ممکن نیست، چه باید کرد؟ در این فصل شیوه‌های بسیار جالبی برای جمع‌آوری اطلاعات بیشتر ارائه شده بدون این که دستمان رو شود.

گفت‌وگوهای عمومی

۱. پرسش از جزئیات

در طول گفت‌وگو به راحتی سؤالات کلی و واضحی در مورد سوءظن‌تان بپرسید. تا فرد مقابل شروع به یادآوری اطلاعات کند. اگر دارد حقیقت را می‌گوید، سریع و راحت جواب می‌دهد. اگر دروغ می‌گوید، نکاتی که در مورد فریب می‌دانید، برای کشف حقیقت به شما کمک می‌کند. مهم‌تر از

همه، توجه کنید که چه مدت طول می‌کشد تا او اطلاعات را به یاد آورد. اگر دارد دروغ می‌گوید، برای جواب مدتی مکث می‌کند زیرا در ابتدا مجبور است پاسخش را در ذهن مرور کند تا مطمئن شود منطقی است. داستان‌های دروغین، فاقد جزئیات است زیرا هرگز اتفاق نیفتاده است!

سؤالاتی بپرسید که به شما پاسخ‌های عینی بدهند نه جواب‌های ذهنی. برای مثال، اگر فکر می‌کنید کارمندی در منزل بوده و به جای آن به شما گفته به تعطیلات رفته است، از او نپرسید از آب و هوای فلوریدا لذّت برده است یا خیر؟ معمولاً جواب این نوع سؤالات وقت زیادی از مردم می‌گیرد. به جای آن، این سؤال را بپرسید: «ماشین اجاره کرده بودی؟» به طور اتفاقی، سؤالات مشابه بیشتری بپرسید و تا پاسخ بله به هر سؤال داد، جزئیات بیشتری بپرسید. اگر دروغ بگوید، می‌کوشد پاسخ‌های کوتاه و سرراست بدهد و وقتش را صرف جواب به سؤالات بعدی کند. مردم دوست دارند که در مورد خودشان صحبت کنند. تنها راهی که فرد دوست دارد موضوع بحث را عوض کند این است که از سخن گفتن در باره آن احساس ناراحتی کند. اگر شما سؤالات ساده و بی‌ضرر بپرسید، انتظار دارید که او به گفت‌وگو ادامه دهد نه که آن را قطع کند. اغلب مردم دوست دارند در مورد رستوران جدیدی که رفته‌اند، مسافرت‌شان و یا شغلی که آن را رد کرده‌اند و... زیاد صحبت کنند، وگرنه، یقیناً دروغ می‌گویند لذا شما به پرسش ادامه دهید.

۲. اضافه کردن یک موضوع اشتباه

در این مرحله شما یک موضوع به بحث اضافه می‌کنید و از فرد می‌خواهید که در مورد آن نظر بدهد. این موضوعی است که خود شما آن را ساخته‌اید ولی منطقی به نظر می‌رسد. برای مثال، فرض کنیم زمانی‌که

در یک مهمانی هستید، شخصی ادعا کند به تازگی از سفر[1] آفریقا بازگشته است. می‌توانید به او بگویید شنیده‌اید که شرق آفریقا به دلیل درجه حرارت خیلی بالا معروف است. این موضوعی است که او می‌تواند آن را تأیید و یا رد کند، چه به آنجا سفر کرده باشد چه نه. علاوه بر این، ممکن است با بی‌توجهی بگوید که آنجا خیلی خیلی گرم بوده است. در هر دو صورت شما قادر نیستید به دروغ او پی‌ببرید.

اینجا راهی هست که به دروغ او پی برید. می‌توانید بگویید عموی من که مأمور گمرک در فرودگاه نایروبی[2] است می‌گفت هر کس که به آفریقا سفر می‌کند، در فرودگاه آموزش‌های ویژه‌ای برای مقابله با مالاریا می‌بیند. تا ادّعای شما را پذیرفت، بدانید که داستانش غیرواقعی است و حرف شما را تلاشی در تأیید ادعای خودش در سفر به آفریقایافته است، وگرنه به سادگی می‌گفت در مورد گفتهٔ عموی شما اطّلاعی ندارد. معیارهای زیر را در نظر بگیرید:

الف. حرف‌های شما باید غیر واقعی باشد. چون اگر او فقط چیزی را که در واقع حقیقت دارد تأیید کند، چیز جدیدی دستگیرتان نشده است.

ب. جمله‌تان باید منطقی باشد. در غیر این صورت، طرف سؤال شما ممکن است خیال کند شوخی می‌کنید.

پ. قاطعیّت شما باید به گونه‌ای باشد که فرد را مستقیماً تحت تأثیر قرار دهد، طوری که او اطلاعات دست اول از این موضوع به دست آورد. به عبارت دیگر در سناریوی فوق شما نمی‌گویید که انحراف محور زمین ساخته شده تا آسمان شب را بدین صورت خاص، رؤیت کنیم.

---

۱. *Safari*، مسافرت به آفریقا برای دیدن حیات وحش و تهیه فیلم هستند

2. *Nairobi*

۳. حمایت از یک موضوع

در این مرحله برای هر مطلبی را که فرد مورد نظر بگوید مدرک می‌خواهید، امّا نه با تهدید. مثلاً آنجا که فرد ادعا کرده بود به آفریقا رفته، می‌شود بخواهید عکس‌هایی را که در مسافرت تهیه کرده به شما نشان دهد. اگر او عذر آورد که شما نمی‌توانید عکس‌ها را ببینید مانند «عکس نگرفتم»، «درست ظاهر نشده»، «درِ لنز را برنداشته بودم»، پس باید سوءظن برید.

فرض کنیم شما تولید کنندهٔ یک برنامهٔ تلویزیونی هستید و می‌خواهید درستی مشخصات یکی از مهمانان خود را چک کنید. مثلاً می‌توانید بگویید «داستان شما در مورد توطئه دولت واقعاً جالب است. از آنجا که شما در وزارت کشور کار کرده‌اید، ممنون می‌شویم اگر شما کارت امنیتی ورودتان را نشان دهید».

۴. باز کردن یک موضوع

از این نکته در مواردی استفاده کنید که می‌خواهید اندازهٔ میل شخص را در رسیدن به خواسته‌اش بفهمید. تنها کاری که باید بکنید این است که موضوعی را که او ارائه داده باز کنید. اگر او بدون تصحیح حرف‌های شما، به صحبت خود ادامه دهد، پس می‌فهمید ممکن است آنچه می‌گفته، دروغ باشد یا برای اینکه به هدفش برسد، می‌خواهد دروغ بگوید. فرض کنیم شما و دوست‌تان در مورد اینکه چه فیلمی ببینید، بحث می‌کنید. شما فیلم گم‌شده در بهشت را پیشنهاد می‌کنید، امّا دوست‌تان که نمی‌خواهد این فیلم را ببیند، به یکی از همکاران که قبلاً فیلم را دیده و خوشش نیامده استناد می‌کند. بعد شما می‌گویید «اوه، خب، اگر هیچ یک از افراد این اداره که فیلم رو دیدن اونو دوست ندارن، پس حتماً فیلم خوبی نیست.» اگر

دوست شما مطلب را همین جا تمام کند و نظر اشتباه شما را تصحیح نکند، متوجه می‌شوید که یا او ابتدا در مورد همکارش دروغ گفته یا اینکه الان می‌خواهد دروغ بگوید.

به مثال دیگری توجّه کنید. منشی شما می‌خواهد چون حالش خوب نیست بقیهٔ روز مرخصی بگیرد. امکان دارد بگویید «اوه، البته، اگر تب و سردرد شدید داری، حتماً مرخصی بگیر.» او هیچ وقت نگفت این علائم بیماری را دارد. شما فقط جملهٔ او را باز کردید. حالا اگر حرف شما را تصحیح نکرد، واضح است یا دروغ می‌گوید، یاچون می‌خواهد به منزل برود باهر چه شما می‌گویید، موافقت می‌کند. در هر حال، تصحیح نکردن حرف‌های شما، نشان می‌دهد در رسیدن به خواسته‌اش، برایش مهم نیست که در نظر شما فریبکار و متقلب به نظر رسد.

مناسبت‌های ویژه

از این تکنیک‌ها زمانی استفاده می‌شود که شخص به دلایل ایثارگرانه، مایل به دادن اطلاعات نیست، یا شرایط طوری است که شما در مورد مطلب، بسیار حساس و نازک‌بین هستید. این افراد جایگاه روان‌شناسی متفاوتی دارند. لذا باید آن را موقعیتی منحصر به فرد دانست. تکنیک‌ها معمولاً یکی از ده مقولهٔ زیر است.

۱

حمایت شخص ثالث

این تاکتیک کمی متفاوت است، زیرا زمانی استفاده می‌شود که فرد نمی‌خواهد در مورد موضوعی که شخص دیگری نیز درگیر آن بوده، صحبت کند.

سناریوی الف

وکیل شما از پرونده‌ای صحبت می‌کند که وکیل دیگری آن را کلاً خراب کرده. اگر فقط بپرسید «چه اشتباهی مرتکب شده؟» شما را به هیچ نتیجه‌ای نمی‌رساند. اگرچه، با تغییر این سؤال می‌توانید آن را به یک مورد دلخواه او تبدیل کنید تا با کمال میل جواب شما را بدهد

نمونه سؤال: «اگر شما این پرونده را دست می‌گرفتید چه کار متفاوتی می‌کردید؟» این جملهٔ جادویی درهای گفت‌وگو را باز می‌کند.

سناریوی ب

در حالی که با برد[1] یکی از فروشندگان خود صحبت می‌کنید، می‌خواهید بفهمید که چرا ارقام فروش سوزان پایین است، امّا بی فایده است. اگر فقط بپرسید چرا او خوب فروش نمی‌کند. برد مایل نیست چیزی به شما بگوید، چون به سوزان خیانت محسوب می‌شود. بنابراین، اگر سؤال را عوض کنید مشتاقانه به شما جواب می‌دهد.

نمونه سؤال: «فکر می‌کنی سوزان می‌تونه تو چه قسمت‌هایی پیشرفت کنه؟»

در هر دوی این سناریوها موقعیت مثبت است. شخص مقابل فکر می‌کند با دادن جواب کار خوبی انجام می‌دهد و در واقع هم کار خوبی می‌کند. اگر این سؤال را طوری دیگر پرسیده بودید، احتمالاً با بی‌میلی طرف مقابل برای گفت‌وگو مواجه می‌شدید.

۲

بازی قدرت

گاهی شخصی که مایل نیست حقیقت را به ما بگوید در موضع قدرت قرار

---

1. Brad

دارد. در این مواقع بحث کردن بی نتیجه و نامناسب است. در این موارد شما می‌خواهید گفت‌وگو را به مسئله شخصی تبدیل کنید. دو مثال زیر چگونگی این کار را می‌رساند.

سناریوی الف

شما می‌خواهید به یک مشتری که مایل نیست از شما خرید کند چیزی بفروشید؛ ولی او بهانهٔ خوبی ندارد که باور کنید. در این صورت ممکن است اعتراض شما به یک اعتراض واقعی بدل شود.

نمونه سؤال: «من با این کار روزیم رو در می‌آرم. خانواده‌ام به من تکیه کردن تا حمایت‌شون کنم. روشنه که ما محصولات خوبی داریم و شما هم یک شخص منطقی به نظر می‌رسین. ممکنه بگین من چه چیزی گفتم که به شما اهانت کردم؟»

اکنون خریدار جا خورده و حالت تدافعی می‌گیرد و بدون شک با این جمله بحث را ادامه می‌دهد «اوه، شما به من اهانت نکردید، موضوع فقط اینه که...»

اهانت کلمهٔ قدرتمندی است. اکنون، اعتراض شما واقعی است و او فکر می‌کند تنها راهی که می‌تواند به شما اثبات کند به او اهانت نکرده‌اید، گفتن حقیقت است.

سناریوی ب

رئیس شما مایل نیست دقیقاً دلیل ارتقا نگرفتن شما را توضیح دهد.

نمونه سؤال: «خانم اسمیت، من می‌دونم که شما چه جور آدمی هستید و به عقاید شما احترام می‌ذارم. امیدوارم روزی در این شرکت به موفقیتی که شما دست پیدا کردین، برسم. اگه امکان داره، اجازه بدین یه سؤال

بپرسم؟ اگه شما جای من بودین، و الان رو این صندلی نشسته بودین، فکر نمی‌کردین اگر به نواقص کاری خودتون پی می‌بردین شانس خیلی بهتری برای پیشرفت در این شرکت داشتین؟»

۳

خدشه‌دار کردن احساسات

در این حالت فردی به شما دروغ می‌گوید تا به احساسات شما لطمه نزند؛ شاید یکی از آن دروغ‌های مصلحتی کوچک. شما علاقه‌مندید حقیقت را بفهمید. اندکی احساس گناه، می‌تواند او را وادار به تجدید نظر در روش خود کند.

سناریو

احساس می‌کنید که پنهان کردن حقیقت به خاطر خود شماست.

نمونه سؤال: «می‌دونم که تو نمی‌خوای به احساسات من لطمه بزنی، امّا چون با من کاملاً صادق نیستی، بیشتر به من صدمه می‌زنی.» در اینجا استفاده از واژهٔ کاملاً هدفمند است. این واژه باعث می‌شود شخص فکر کند باید حقیقت را به شما بگوید.

نمونه سؤال ۲: «اگر تو به من نمی‌گی، هیچ کس دیگه هم نمی‌گه. اگر برای این موضوع نمی‌تونم روی تو حساب کنم، دیگه نمی‌دونم باید چی کار کنم.»

۴

موضوع علیه است

تلاش برای کشف فریب از طریق گفت و گو، کاری بسیار مشکل است.

شما نمی‌توانید دقیقاً به یک نفر بگویید دروغ‌گو است و در همان حال، با او بحث کنید. او به واقعی بودن گفته‌هایش، اعتقاد ندارد. در زیر، روش بسیار خوبی برای برملا کردن احساسات واقعی شخص در هر شرایطی ارائه شده است.

سناریوی الف

با این که رئیس‌تان به شما پاسخ مثبت داده، امّا مطمئن نیستید که او با ایدهٔ یک فعالیت تبلیغاتی جدید موافق باشد.

نمونه سؤال مرحلهٔ ۱:

«از نظر جدیدم خوش‌تون می‌آید؟»

«آره، خیلی بکره.»

«خب، چی می‌شد که این ایده را دوست می‌داشتید؟»

در این مثال، رئیس شما ملزم شده آن را دوست داشته باشد. شما بحث نکنید و او را تحت فشار قرار ندهید. کلماتی که شما در پاسخ‌تان به کار می‌برید نشانگر این است که راه پیشرفتی هست. او راحت‌تر است انتقاد کند، زیرا احساس می‌کند شما انتظار دارید همان کار را انجام دهد.

سناریوی ب

شما می‌خواهید بفهمید آیا پسرتان از رفتن به اردو در تابستان امسال استقبال می‌کند یا خیر.

نمونه سؤال مرحلهٔ ۲:

«در مورد اردوی ماه بعد هیجان زده‌ای؟»

«آره، خوش می‌گذره.»

«چی می‌شد اگه در مورد رفتن به آنجا واقعاً هیجان زده می‌شدی؟»

حالا او برای جواب صادقانه راحت‌تر است، چون سؤالات شما روشن می‌کند که می‌دانید هنوز همه چیز کامل نیست.

۵

من نمی‌دانم.

اغلب مردم دوست ندارند اشتباه کنند، به علاوه، اکثر مردم نمی‌خواهند در موقعیتی قرار بگیرند که مجبور به دفاع از خود شوند. در نتیجه، اغلب وقتی از فردی می‌پرسید در چه فکری است و چه احساسی دارد، پاسخ می‌دهد «نمی‌دانم.» این پاسخ می‌تواند گفت‌وگو را قطع و شما را از دستیابی به جواب محروم کند. گاهی گفتن «نمی‌دانم» ساده‌تر است و به این دلیل اغلب این جمله را در ابتدای حرف‌مان به کار می‌بریم. در هر صورت، وقتی می‌شنوید «من نمی‌دونم»، یکی از جواب‌های زیر را بدهید:

۱. «خب، پس چرا به من نمی‌گی چطور شد به این کار فکر کردی؟»
۲. «می‌دونم که تو اطلاعی نداری، ولی اگر قرار باشه حدس بزنی، فکر می‌کنی چی می‌تونه باشه؟»
۳. «می‌تونی بگی با کدوم قسمت این مورد موافقی؟»
۴. «در کدوم یک از موقعیت‌های گذشته مثل الان فکر کردی؟»
۵. «چه احساسی دقیقاً می‌تونه چیزی‌رو توضیح بده که الان داری به اون فکر می‌کنی؟»
۶. «آیا می‌تونی یک دلیل بیاری؟»
۷. «چه کلمه‌ای دقیق‌ترین توضیح را از مطلبی که داری به اون فکر می‌کنی می‌ده؟»

در تمام این پاسخ‌ها که شما از فشار کم می‌کنید، مشکل فرد را در

جواب می‌فهمید. آن‌گاه گویا از او می‌خواهید که جواب دیگری آماده کند، حال که در واقع سؤال جدید شما به منظور گرفتن پاسخ سؤال اولی است.

«نمی‌دانم» می‌تواند به معنی این باشد که شخص در مورد اعمال خود احساس گناه یا حماقت می‌کند. این جا شما می‌خواهید که شخص را از زیر بار مسئولیت آزاد کنید. این موضوع به روش زیر اجرا می‌شود:

نمونه سؤال: «من می‌دونم که مطمئن نیستی چرا اون کار رو کردی، پس می‌تونی به چند تا انگیزه ناخودآگاه که در کار پیش میاد فکر کنی؟»

این موضوع به خوبی جواب می‌دهد و کار ساز است، چراکه او دیگر خود را مسئول انجام کاری که کرده نمی‌داند. او قصد انجام این کار رانداشته یا اینکه رفتارش از روی آگاهی قبلی نبوده است.

۶

من فقط شرمنده‌ام

در این نوع برخورد، شخص به دلیل شرمندگی، نمی‌خواهد حقیقت را بگوید یا حتی شاید دروغ بگوید. این تکنیک با دیگر تکنیک‌ها متفاوت است، چراکه شخص مجبور نیست حقیقت را به شما بگوید و چه بسا با گفتن آن چیزی عایدش نمی‌شود، بنابراین شما با ایجاد انگیزه و محیطی که او در آن احساس آرامش کند، وی را وادار به گفتن حقیقت کنید.

سناریوی الف

پسر شما نمی‌خواهد در مورد زورگیری که پول ناهارش را از او گرفته، به شما چیزی بگوید.

نمونه سؤال: «اگه نمی‌خواهی در مورد این موضوع صحبت کنی، مهم نیست [این یک جملهٔ کلیدی است که به سرعت، مخاطب را خلع سلاح

می‌کند و به او می‌فهماند قرار بر شماتت و تنبیه نیست.] وقتی من هم سن تو بودم این موضوع برام اتفاق افتاد و پس از اینکه یاد گرفتم بهش چی بگم، او دیگر مرا اذیّت نکرد، آیا مایلی که تجارب منو در این رابطه بشنوی؟»

سناریوی ب

به عنوان پزشک با بیماری صحبت می‌کنی که مایل نیست در مورد رابطهٔ خلاف اخلاق قبلی خود چیزی به شما بگوید.

نمونه سؤال: «من تردید شما رو درک می‌کنم و اگر ترجیح می‌دی در مورد اون صحبت نکنی، خب چیزی نمی‌گم. هر وقت مریضی دارم که دراین مورد احساس ناراحتی می‌کند این کار رو انجام می‌دم که خیلی ساده‌تر و سریع‌تر است، من از شما سؤالات سادهٔ بله ـ خیر می‌پرسم و شما بر اساس اونا جواب منو می‌دین».

این عمل به خوبی کار ساز است چراکه بیمار می‌داند بحث خجالت‌آوری وجود ندارد و مجبور نیست اعمال خود را به تفصیل توضیح دهد. سیستم سؤالات بله ـ خیر می‌تواند در مورد هر موقعیت و فردی که در بازگو کردن مسائل شخصی خود احساس ناراحتی می‌کند، به کار رود.

سناریوی پ

می‌خواهید بدانید آیا سرکارگر امور ساختمانی شما قصد دارد از شرکت شما برود یا خیر.

نمونه سؤال: «مایک[1] ا شمارش از یک تا ده رو در نظر بگیر، یک یعنی فقط در فکر بوده‌ای کار دیگه‌ای پیدا کنی و ده یعنی واقعاً علاقه‌مندی که

---

1. Mike

توی یک شرکت دیگه کار کنی، حالا چه عددی مناسب توست؟»

سه معیار مهم را باید در ذهن حفظ کنید. اول، مواظب باشید که نگویید «در کجای یک تا ده می‌افتی؟» که معمولاً گفته می‌شود، زیرا کلمهٔ می‌افتی، حاکی از سقوط است و بار منفی دارد و توجه او را به اعداد پایین‌تر متمایل می‌کند. اگر از واژهٔ «مناسب توست[1]» استفاده شود ذهن او را بین دو عدد هدایت می‌کند و بار مثبت دارد. دوم، اگر از واژهٔ «ممکن است» استفاده شود، باعث می‌شود ارتباط فرد با جواب کمتر شود و نیز به او کمک می‌کند که دریابد به جوابی می‌دهد، کمتر وابسته است.

و بلأخره، به این موضوع نیز توجه کنید که شما نمی‌گویید در شمارش از یک تا ده، فرد به کدام عدد علاقه ندارد. شما به او اجازه داده‌اید با «راحت‌ترین انتخاب» که به او پیشنهاد شده پاسخ دهد. در واقع اگر او اصلاً به این موضوع علاقه‌مند نباشد، آن‌گاه آزادانه و فراتر از پارامترهای شما پاسخی می‌دهد غیر از آنچه در ذهن شماست.

سناریوی ت

شک دارید یک کارورز پزشکی دو دسته از اسنادی را که قرار بوده از آن‌ها کپی بگیرد با یکدیگر مخلوط کرده و بعد آن‌ها را با دستگاه کاغذ خرد کن از بین برده است.

نمونه سؤال: نلسون[2]! اگر شخصی که این کارو انجام داده تو باشی، مهم نیست. من روزی رو یادم میاد که تازه کارم رو شروع کردم. چیزی که می‌خوام بهت بگم، بین تو و من می‌مونه، باشه؟ من یه بار به جای کپی گرفتن از یک نامهٔ محرمانهٔ داخلی از منوی ناهار کپی گرفتم و برای هر نفر یه نسخه پست کردم».

---

2. *fit in* 2. *Nelson*

بهترین راه برای اینکه شخصی به شما اعتماد کند، این است که به او اعتماد کنید. این موضوع فوراً خیال او را آسوده می‌کند و نشان می‌دهد که به او اطمینان دارید و او نیز خود را موظف می‌داند در مورد کاری که انجام داده و احساس ناراحتی می‌کند، با شما سخن بگوید.

۷

تفرقه بینداز و حکومت کن.

این موقعیتی است که در آن شما می‌توانید از دو یا چند نفر حقیقت را بیرون بکشید. اشتباهی که اکثر ما مرتکب می‌شویم، این است که مثلاً می‌گوییم «زود باشین رفقا. یه نفر به من بگه اینجا چه خبره». ما اغلب همه جا به دنبال حقیقت می‌گردیم و هیچ جایی آن را پیدا نمی‌کنیم. بی نتیجه بودن این خواست اغلب به دلیل یک پدیدهٔ روان‌شناسانه به نام مسئولیت اجتماعی است.

آیا تاکنون شنیده‌اید کسی از پنجرهٔ یک آپارتمان جیغ بزند؟ در حالی که این وضع برای اکثر ما رخ داده ولی هیچ تمایل جدی برای انجام کاری از خود نشان نداده‌ایم، آن هم نه به این دلیل که خونسرد و بی‌مسئولیتیم، بلکه چون مسئولیت اجتماعی انجام کار، بین بسیاری از مردم تقسیم شده است، همه گمان می‌کنند اگر این موقعیت، اضطراری است، حتماً یکی با پلیس تماس گرفته است.

داستان‌های بی‌شماری شنیده‌اید که شخصی در یک خیابان شلوغ سکتهٔ قلبی کرده و مردم بی‌اعتنا از کنار او گذشته‌اند. هیچ کس کاری نمی‌کند، چرا که می‌پندارند یک نفر دیگر آن کار را انجام خواهد داد؛ در عوض، مردم فکر می‌کنند چون هیچ فرد دیگری کاری انجام نداده، پس حال فرد مذکور باید خوب باشد.

هنگامی که مسئولیتی، عمومی باشد، شتابی برای انجام عمل وجود ندارد. اگر شما می‌خواهید کسی پاسخ دهد یا کاری را انجام دهد، باید مسئولیتش را افزایش دهید. در وهلهٔ اول از یک نفر درخواست کنید، آنگاه اگر به جایی نرسیدید، سراغ دومی بروید.

سناریوی الف

چند دختر عضو انجمن دختران دانشجو مسخره بازی درآورده‌اند و شما می‌خواهید مسئول این کار را پیدا کنید.

نمونه سؤال ۱: «آیلین! من فقط به یک دلیل دارم پیش تو می‌یام. می‌دونم که می‌تونم در گفتن حقیقت به تو اعتماد کنم. همان‌طور که من به تو اعتماد می‌کنم تو هم می‌تونی به من اعتماد کنی. تو مثل اونا نیستی. می‌دونم که می‌تونم رو تو حساب کنم تا کاری که درسته انجام بدی». اگر او نتوانست به شما کمک کند، نزد دیگری بروید و دوباره همین سخنان را بگویید. بالاخره یکی به حرف می‌آید.

نمونه سؤال ۲: «جنیفر! اینکه چه کسی این کار رو کرده، اصلاً برام مهم نیست. مهم، رفاقت ماست. می‌خوام بدونم می‌تونم بهت اعتماد کنم. فکر کنم می‌تونم، امّا باید با من صادق باشی. برام مهم نیست چه کسی این کار رو کرده، فقط می‌خوام بدونم تو در این مورد با من صادقی یا نه». اگر او نتوانست به شما کمک کند، نزد دیگری بروید و دوباره همین حرف‌ها را بزنید.

۸

اطمینان حرفه‌ای

از وکیل و لوله‌کش گرفته تا مکانیک و معلم، ما به صداقت و درستی

انسان‌های حرفه‌ای اطمینان می‌کنیم. گرچه اغلب آن‌ها صادق‌اند، تعدادی هم این گونه نیستند.

این موقعیت تا حدی سخت است، زیرا شما علم و مهارت ویژه‌ای برای سؤال صحیح ندارید. متأسفانه بیشتر باید مواظب افراد کمتر حرفه‌ای باشیم. با این که مهارت‌های کشف فریب به شما کمک می‌کند تا بدانید با چه افرادی سروکار دارید، استراتژی‌های زیر نیز در چنین موقعیتی موثر است.

۱. اگر امکان دارد، همیشه نظر دیگری را بخواهید. این کار خیلی آسان است و خیلی از دردسرهای شما را کم می‌کند.
۲. مطمئن شوید فرد مورد نظر گواهینامه و مدرک رسمی انجام آن کار را دارد.
۳. توافقات خود را مکتوب کنید. قراردادهای شفاهی به اندازه کاغذی که می‌تواند روی آن نوشته شود هم ارزش ندارد.
۴. از آن‌ها بخواهید که رضایت‌نامه و سوابق خود ارائه کنند.

اگر او از انجام هر کدام از این کارها اکراه داشت، بهتر است کارتان را به فرد دیگری بسپارید. بهترین زمان برای هنرمند متقلب وقتی است که شما در تاریکی و ابهام باشید.

دست آخر، استراتژی‌های فوق باید بینش دقیقی از نیّات طرف به شما بدهد. در آن شخص دنبال چیزی باشید که مخالف خواسته شماست.

سناریوی الف

فرض کنیم که آژانس مسافرتی شما برای تعطیلات، تور مسافرتی دریایی پنج روزه‌ای به شما پیشنهاد می‌کند. شما دوست دارید که واقعاً استراحت کنید و به دنبال سفری هستید کاملاً لذّتبخش، امّا مطمئن نیستید کارمند

آژانس این تور را به دلیل حق‌الزحمه‌ای که نصیب او می‌شود به شما پیشنهاد داده و یا واقعاً تور خوب و جالبی است.

نمونه سؤال: «بروشور خیلی قشنگیه سندی[1] (کارمند). می‌خوام مطمئن بشم که این هم یکی از اون مهمونی‌های روی کشتی نیست. من دنبال استراحت و آرامشم. این سفر هم این‌طوریه؟»

اگر این گونه سؤال کنید، هم به نیّت سندی کارمند آژانس پی می‌برید و هم جواب خود را می‌گیرید. اگر او پاسخ مثبت بدهد، می‌فهمید که این سفر دریایی به درد شما نمی‌خورد، یا او برای پول، دارد دروغ می‌گوید و لذا شما از طریق او به سفر نمی‌روید. تنها با گفتن آنچه بشنوید، می‌تواند صداقت خود را ثابت کند و شما می‌توانید تأیید کنید که این همان سفر دریایی مطلوب شماست.

سناریوی ب

از پیشخدمت خود می‌خواهید یک فنجان قهوهٔ بدون کافئین برای‌تان بیاورد و پنج دقیقه بعد پیشخدمت با فنجانی پر از قهوه نزد شما بازمی‌گردد.

نمونه سؤال: «این قهوهٔ معمولیه، درسته؟» اگر او تأیید کند، یا برایش مهم نیست که از بدون کافئین بودن آن مطمئن باشد، یا واقعاً قهوه، معمولی است. در هر حال، شما می‌فهمید احتمالاً به آنچه خواسته‌اید نرسیده‌اید. اما، اگر او بگوید که این قهوه بدون کافئین است ــ چیزی که فکر می‌کند شما نخواسته‌اید، آنگاه می‌توانید کاملاً مطمئن شوید همان را که ابتدا خواسته‌اید برایتان آورده است.

---

1. Sandy

۹

نمی‌دانم و برایم مهم نیست

برخی چیزها از طرف افرادی که اصلاً به مسائل اهمیت نمی‌دهند، خیلی عذاب آور است. چرا؟ زیرا شما اینجا اهرم مهمی برای فشار آوردن ندارید و نفوذتان خیلی کم است. به علاوه، طرف چیزی برای ریسک ندارد، پس شما قدرت چانه زنی اندکی دارید. شما باید به سادگی معادله را طوری عوض کنید تا او هم در خطر و ریسک قرار گیرد. این تکنیک، اوج مهارت در خارج کردن فرد از حالت بی تفاوتی است.

سناریوی الف

ماشین خود را نزد مکانیک می‌برید و وی می‌گوید ماشین‌تان را تا جمعه تعمیر می‌کند. امّا شما می‌دانید به دلیلی، ماشین‌تان تا تعطیلات آخر هفته (شنبه و یک شنبه) در گاراژ خواهد ماند.

نمونه سؤال: «خب، جوا فردا خوبه. همان طور که می‌دونی خانمم باردار و هر روز ممکنه فارغ بشه. ما فقط همین یه ماشینو داریم، پس اگر به هر دلیلی فکر می‌کنی تا جمعه آماده نمی‌شه، باید بهم بگی بدونم».

سناریوی ب

شما از پیشخدمت می‌پرسید که آیا افزودنی ام‌اس‌جی[1] در سالاد ریخته یا نه، چون بعضی از افراد به آن آلرژی دارند و او به شما می‌گوید که نریخته است، ولی جواب او را باور نکرده‌اید و می‌خواهید مطمئن شوید.

نمونه سؤال: «خب، آلبرت! عالیه. همون‌طور که می‌دونی من به طرز

---

۱. *MSG: Mono Sodium Glutamate* پودر کریستال مانند که از پروتئین سبزیجات گرفته و برای مزه غذا استفاده می‌شود ـ م.

کشنده‌ای به ام‌اس‌جی آلرژی دارم. یک چنگال پر کافی است تا منو راهی بیمارستان کنه.» بعد از شنیدن این مطلب، فکر می‌کنید آیا آلبرت مایل است که دوباره موضوع را با سرآشپز مطرح کند؟

توجه کنید که معادله در این دو سناریو تغییر می‌کند. در ابتدا، نه مکانیک نگران شماست و نه پیشخدمت متوجه می‌شود که شما چه می‌خورید. ولی بعد از جملهٔ شما، بی‌اعتنایی آن‌ها جای خود را به نگرانی می‌دهد، چرا که آن‌ها با یک موضوع دردسرساز مواجه شده‌اند. اگر به سادگی محل تکیهٔ اهرم را تغییر دهید، می‌بینید که قدرت از آن شماست.

۱۰

فقط شنیده‌ام

اکثر کسانی که دروغ می‌گویند معمولاً حداقل به یک نفر اعتماد می‌کنند و موضوع را با او در میان می‌گذارند که در صورت وارد شدن از راهش، فهمیدن حقیقت از آن شخص بسیار ساده است. مهم است که این فرد باور کند شما از قبل حقیقت را می‌دانستید، پس باید واکنش احساسی خود را هم به کار گیرید. افزودن یک حس باعث می‌شود که شما واقعی به نظر برسید، زیرا نوع واکنش شما نشان می‌دهد حقیقت را می‌دانید. خیلی ساده از حسی استفاده کنید که با موقعیت جور در می‌آید، مانند همدردی، تعجب، ترس، شوق، نگرانی، شوخ طبعی و غیره.

در اینجا به چند عبارت توجه کنید که می‌توانید به شخصی که حقیقت را می‌داند بگویید:

۱. همدردی: «من نمی‌تونم کاری رو که سام کرده باور کنم. من واقعاً خیلی خیلی متأسفم. اگه کاری هست که می‌تونم برات انجام بدم، لطفاً بهم بگو، باشه؟»

۲. نگرانی: «من تازه فهمیدم، چطور جرأت کردن با کیم اون طوری رفتار کنن؟ به کله‌ام زده برم حالشون رو بگیرم. چه جوری این موضوع رو تحمل می‌کنی؟»

۳. شوخ طبعی: «مری! جو برای جذب چیزهای عجیب و غریب، مثل یه آهن‌ربا می‌مونه؟ اون تازه به من موضوع رو گفته و من نمی‌تونم باورش کنم».

مطمئن شوید طوری عمل می‌کنید که نشان می‌دهد شک شما واقعی است و به شخص مورد نظر بفهمانید شما از قبل موضوع را می‌دانسته‌اید. اگر مناسب‌ترین پاسخ احساسی را نشان دهید، می‌بینید که بالاترین حد اعتماد را کسب خواهید کرد.

جهت دادن به گفت‌وگو

شما می‌توانید یک گفت‌وگو را در هر جهتی که مایلید هدایت کنید. به این مثال توجه کنید. فرض کنیم که شما در منزل دوستی هستید و او میز ناهارخوری جدیدش را به شما نشان می‌دهد. اگر می‌خواهید بفهمید که میز واقعاً گران قیمت بوده یا نه، آیا بهترین گزینه پرسیدن سؤال مستقیم است؟ معمولاً نه، زیرا امکان دارد دوست شما کمی حالت تدافعی به خود بگیرد، امّا اگر به او بگویید این زیباترین میزی است که تاکنون دیده‌اید، ممکن است چه جوابی به شما بدهد؟ درست حدس زدید؛ اینکه چقدر گران است! اگر می‌گفتید «خیلی گرون باید باشه. این میزو چند خریدی؟» چه جوابی ممکن بود بشنوید؟ او در مورد کیفیت و کارهای دستی که روی آن صورت گرفته سخن می‌گفت. وقتی می‌گویید گران است، او در مورد کیفیت صحبت می‌کند. اگر بگویید قشنگ است، او در مورد قیمت با شما صحبت می‌کند. با پرسیدن سؤالات صحیح، می‌توانید گفت‌وگو را به

هر جهت که می‌خواهید هدایت کنید و اطلاعاتی که نیاز دارید، بیرون بکشید.

به علاوه، شما می‌توانید حالت پاسخ را نیز کنترل کنید. آیا تاکنون به اینکه پس از دیدن شخصی در راهرو یا آسانسور چه اتفاقی می‌افتد، توجه کرده‌اید؟ شما لبخند می‌زنید، او نیز لبخند می‌زند. شما لبخند می‌زنید و سرتان را به پایین خم می‌کنید، او نیز لبخند می‌زند و سرش را به پایین خم می‌کند. شما سلام می‌کنید و او نیز مانند معمول صحبت می‌کند. فردی که به اولین موقعیت پاسخ می‌دهد، همان کسی است که شرایط برخورد را کنترل می‌کند.

چنین حالتی برای آهنگ گفت‌وگو نیز اتفاق می‌افتد. این عمل را نزد خود امتحان کنید. از کسی آهسته و با متانت سؤال باز که نتواند با جواب سادهٔ بله یا خیر پاسخ دهد بپرسید و دقت کنید که شخص چقدر برای جواب طول می‌دهد. بعد در حالی که تند صحبت می‌کنید، سؤال دیگری بپرسید. می‌بینید که جواب نیز با همان سرعت ادا می‌شود.

برای کشف بهتر دروغ، باید گفت‌وگو را به جهت معینی هدایت کنید. می‌توانید این کار را به صورتی بسیار موثر تنها با استفاده از چند واژهٔ مناسب انجام دهید. بعد از اینکه او جمله‌ای گفت، شما می‌توانید از لغات کلیدی زیر برای هدایت جریان اطلاعات به صورتی که می‌خواهید استفاده کنید. از این واژه‌ها می‌توان برای بیرون کشیدن اطلاعات در هر گفت‌وگویی استفاده کرد.

۱. منظور؟ گفتن این لغت بعد از صحبت‌های فرد، افکار و مسیر گفت‌وگو را به سمت تصویری بزرگ‌تر هدایت می‌کند و به شما دید بهتری از موقعیت کلی او می‌دهد. او برای موضعی که خود گرفته دلیلی پیشنهاد می‌کند.

مثال الف

«من بیشترین حقوق رو تو این موسسه می‌گیرم»

«منظور؟»

«یعنی اینکه من تنها کسی هستم که چنین تجربه و تحصیلاتی برای انجام این کار دارم. من در مدت پانزده سال پیشرفت کرده‌ام».

مثال ب

«من مسئول کل عملیاتم.»

«منظور؟»

«یعنی رئیس موقعی که اینجا رو ترک کرد، منو مسئول کرد. اگه هر مشکلی داری، مجبوری با من کنار بیای.»

۲. و... این لغت به شما اطلاعات جانبی بیشتری می‌دهد. شما قادرید که اطلاعاتی بیشتر در مورد موقعیت او کسب کنید.

مثال الف

«متأسفم، امّا این بهترین کاریه که می‌تونیم انجام بدیم.»

«و...»

«پیشنهاد همینه که هست. ما جدول قیمت‌ها و برنامه تحویل کالاها رو سه بار نگاه کردیم».

مثال ب

«من مسئول کل عملیاتم».

«و...»

«این یعنی همه چیز؛ صورت موجودی، زمان‌بندی و روابط کارمندان.»

۳. پس... این پاسخ باعث می‌شود تا شخص دقیق‌تر شود و جزئیات موقعیت خودش را برای شما بازگو کند.

مثال الف

«من بهترین مراقبت‌های پزشکی رو به تو پیشنهاد می‌کنم.»

«پس...»

«اگه بیای پیش من، تست کامل خون و عکس رادیولوژی رو صرفاً به عنوان بخشی از معاینه معمول برات انجام می‌دم.»

مثال ب

«شرکت ما امنیت شغلی تو رو تضمین می‌کنه.»

«پس...»

«اگر مجبور شی که غیبت کنی، شغلت سر جاشه».

۴. حالا... این پاسخ باعث می‌شود تا موقعیت او کاری ویژه قلمداد شود. او ادامه می‌دهد و دقیقاً به شما می‌گوید که منظورش چیست و اینکه چطور به شما مربوط می‌شود.

مثال الف

«سیاست ما حمایت از سهام دارامونه».

«حالا...»

«شما می‌تونین از ما پیروی کنین و یا راه خودتونو برید، به خودتون بستگی داره».

مثال ب

«ما بهترین تضمین رو در کار پیشنهاد می‌دیم».

«حالا...»

«می‌تونید اینجا رو امضا کنید، ما کارای اداری شو انجام می‌دیم».

دقیق‌تر شدن

گاهی شما پاسخی می‌گیرید که خیلی زیاد به دردتان نمی‌خورد. در اینجا چندین راه عالی برای محدود کردن پاسخ نامشخص وجود دارد تا جوابی دقیق‌تر و صادقانه‌تر به شما بدهد. این دو مبحث مهم مربوط به افکار و عملکردهاست. پاسخ‌های زیر نشان می‌دهد چگونه می‌توان به پاسخ دقیق رسید.

۱. در پاسخ یک نظر یا باور

مثال

«فکر نمی‌کنم که جلسه خوب پیش رفت.»

«چطور مگه؟» (پاسخ مبهم[1])

«فقط فکر نمی‌کنم، درسته؟!»

برخی پاسخ‌ها جواب پربارتری می‌دهد.

«در مقایسه با چی؟»

«چقدر به نظرت بد بود؟»

اگر برای شفاف سازی سؤال کنید، شخص تعهد بیشتری به دادن پاسخ، احساس می‌کند. پرسیدن یک سؤال باز در جواب به یک جملهٔ کلی فقط جملات کلی دیگری مانند قبلی درست می‌کند.

۲. در پاسخ بی‌اعتنایی به انجام یک کار

مثال الف

«نمی‌دونم که می‌تونم یا نه».

«منظورت چیه، نمی‌دونی؟» (پاسخ باز)

---

1. broad response

«فقط نمی‌دونم، باشه؟»

مثال ب

«نمی‌دونم که می‌تونم یا نه.»

«چرا نمی‌تونی؟» (سؤال باز)

«نمی‌دونم، فقط نمی‌تونم.»

برخی جواب‌ها، پاسخ پربارتری می‌دهند:

«مشخصاً، چه چیزی مانع تو می‌شه؟»

«مگه چه اتفاقی باید بیفته تا بتونی این کارو انجام بدی؟»

«اگه می‌تونستی چه چیزی تغییر می‌کرد؟»

می‌بینید که جواب‌های خاص چگونه پاسخ را محدود می‌کند؟ این تکنیک زمانی استفاده می‌شود که بخواهید برای روشن شدن موضوع، جوابی باز یا مبهم داده شود.

بگذارید حقیقت گفته شود

چه لغات ساده‌ای بهتر عمل می‌کنند؟ این سه واژه:

زیرا (چون): اگر توضیحی معتبر باشد و بعد از این کلمه بیاید، تصمیم می‌گیریم آن را بپذیریم.

باید: این لغت جوی گروهی ایجاد می‌کند و یک‌رنگی به‌وجود می‌آورد. واژه‌ای است مثبت که ترغیب به عمل می‌کند.

سعی کنیم[1]: این لغت کوچک محرکی است قدرتمند، زیرا اشاره به احتمال عدم موفقیت شما دارد. بنابراین ذهنیتِ «چه مشکلی در کار است» را القا می‌کند. همه ما دوست داریم در انجام چیزهای مختلف سعی کنیم. جملهٔ زیر از تمام این لغات در یک ساختار استفاده می‌کند که واقعاً معنایی

---

1. try

ندارد، با این حال همان گونه که باید باشد، به نظر می‌رسد.

«بیاین یه بار سعی مون رو بکنیم، چون اگه جواب نداد، می‌تونیم کاری رو که همیشه انجام می‌دادیم، دنبال کنیم.»

مسلماً شما دلیلی برای اینکه فرد کاری انجام دهد ارایه نکرده‌اید. با این حال مثل همیشه، جمله تان معنا دار به نظر می‌رسد. یک شخص فقط هنگامی حالت تدافعی به خود می‌گیرد که احساس کند به او حمله شده است، پس چرا حمله؟ بیایید به فواید استفاده از این لغات برای رسیدن به حقیقت نگاهی بیندازیم.

«آیا پنج دلار از تنخواه گردان پول نقد برداشتی؟»

«چرا پنج دلار از تنخواه گردان برداشتی؟»

«دیگه از تنخواه گردان پول برنداره»

چه چیزی در همهٔ این جملات مشترک است؟ همهٔ آن‌ها افتراآمیزند و ممکن است به صورت خودکار باعث شود طرف بگوید «من این کارو نکردم.» اگر می‌خواهید بفهمید که آیا او پول برداشته، ساده بگویید «سعی کنیم پولی راکه از تنخواه برمی‌داریم، هر دفعه کمتر از ده دلار باشه، چون این‌طوری خیلی بهتره.» می‌بینید که این جمله چقدر مهربانانه است؟ این گونه رسیدن به حقیقت خیلی آسان‌تر است، چراکه فرد به فکر دفاع از خودش نمی‌افتد.

از واژه‌های چون، باید و سعی کنیم، هر وقت می‌خواهید افتراآمیز و سخت‌گیرانه به نظر نرسید، استفاده کنید.

کنترل اوضاع را به دست گیرید.

اکنون به طور کامل مهارت یافته‌اید تا بتوانید حقیقت را در هر موقعیتی و هر گفت‌وگویی کشف کنید، اما این‌ها در صورتی است که بتوانید روی

حرف دیگران حرف بزنید؛ اگر در موقعیتی هستید که چون طرف مقابل مدام و یک بند حرف می‌زند و دائم حرف شما را قطع می‌کند، نکات زیر روش‌هایی بسیار عالی برای پیروزی شماست. این هفده جمله روح‌بخش باعث می‌شود که آن‌ها سکوت کنند. هر کدام از آن‌ها را برای موقعیتی که مناسب می‌دانید به‌کار ببرید. آن‌ها روی دو نقطه حساس در طبیعت انسان اثر می‌کنند، «منیّت و کنجکاوی».

۱. «تو آدم باهوشی هستی، بذار ازت یه سؤال بپرسم.»

۲. «بذار نظر تو در مورد یه موضوع بپرسم.»

۳. «می‌شه اولین نفری باشم که در حضور تو جمله‌اش رو تموم می‌کنه؟»

۴. «بی توجهی خودتو با قطع حرفای من نشون نده.»

۵. «متأسفم که این موارد با عقایدت جور در نمیاد، امّا دوست دارم بدونم که...»

۶. «شاید بتونی در مورد مسئله‌ای کمکم کنی.»

۷. «می‌دونم که منتظری این موضوع رو از تو سؤال کنم.»

۸. «تو تنها کسی هستی که جواب این سؤال رو می‌دونه.»

۹. «امیدوارم که این خبر ناراحتت نکنه.»

۱۰. «قبل از اینکه چیز دیگه‌ای بگی، این سوال رو جواب بده.»

۱۱. «می‌خواهم کاملاً به چیزی که تو می‌گی توجه کنم، پس بذار اول، این یکی موضوع رو روشن کنیم.»

۱۲. «امیدوارم این موضوع ناراحتت نکنه، اما...»

۱۳. «دوست ندارم این موضوع فراموشت بشه.»

۱۴. «این آخرین باره که این موضوع رو می‌شنوی.»

۱۵. «حافظهٔ خوبی داری؟ عالیه، پس دیگه این مسئله یادت نمی‌ره.»

۱۶. «متأسفم که حرفت وسط حرف من در اومد». کنایه از این که حرفم را قطع کردی.

۱۷. «در راستای همین جملات...» وقتی گفت‌وگو را بر اساس نظر جدید فرد مقابل شروع کنید، می‌توانید به راحتی موضوع گفت‌وگوها را تغییر دهید.

فصل ۴

بازی‌های ذهنی

من با واشنگتن فرق دارم. من استاندارد بالاتر و بهتری در اصول اخلاقی دارم. واشنگتن نمی‌توانست دروغ بگوید. من می‌توانم، امّا نخواهم گفت.

مارک تواین

این بخش دو ابزار بسیار قدرتمند به شما ارائه می‌کند. اولین ابزار به شما نشان می‌دهد که چگونه در همان مرحلهٔ اول فریب نخورید. دومی به شما یاد می‌دهد که چگونه از نیات واقعی اشخاص در شرایط مختلف آگاه شوید.

یک دفاع قوی: جلوگیری از دروغ

همان‌طور که گفته شده، بهترین دفاع، حملهٔ خوب است. زمانی که به شما دروغ می‌گویند، می‌توانید به سادگی به کمک تکنیک‌هایی که آموخته‌اید، حقیقت را دریابید. البته، بهترین زمان درگیر شدن با دروغ، پیش از شنیدن آن است. گیج شده‌اید؟ ممکن است روش‌های زیر کمک کند. و هر نوع شک و تردید را قبل از تبدیل آن به یک فریب و دروغ، از بین ببرد.

روش ۱

این روش زمانی استفاده می‌شود که می‌خواهید حقیقت را نسبت به رفتار قبلی فرد دریابید. در اینجا یک سناریوی احتمالی وجود دارد: مادری مظنون شده که پسر دوازده ساله‌اش سیگار می‌کشد. روش‌های برخورد با مسئله به ترتیب، از بدترین تا بهترین طبقه‌بندی شده‌اند.

الف: «تو سیگار می‌کشیدی؟ اگه بفهمم می‌کشمت». این برخورد، وحشتناک است، امّا متأسفانه متداول‌ترین روش است. هنگامی که مادر عصبانی است، با تهدید به تنبیه و مجازات، پسر را مجبور به اعتراف می‌کند. این روش هر نوع انگیزه را برای اعتراف از بین می‌برد و چه بسا فرزند، دروغ بگوید.

ب: «تو سیگار می‌کشی، مگه نه؟» این برخورد کمی بهتر است زیرا نشان می‌دهد که مادر، دلیل یا شواهدی برای اثبات حرفش دارد. این برخورد گاهی جواب می‌دهد. ممکن است کودک نخواهد دروغ‌گویی را به عمل بسیار زشت سیگار کشیدن اضافه کند.

پ: «می‌خواهم در مورد کشیدن سیگار با تو صحبت کنم.» این روشی است که من آن را پیشرفته‌ترین برخورد ممکن و متصور می‌نامم. کودک احساس می‌کند که مادرش از قبل می‌داند که او سیگار می‌کشد. تمرکز و کانون درخواست متوجه بحث کردن روی موضوع می‌شود، نه خود آن. امکان دارد مادر جواب بگیرد «نمی‌خواهم در موردش حرف بزنم.» که به هر حال، حتی در این جمله، حقیقت برملا شده است.

ت: «من همه چیز رو در مورد سیگار کشیدن ومخفی کردن اون می‌دونم. می‌دونی، من از این موضوع خوشحال نیستم، ولی می‌خوام بهم قول بدی تا به سن بیست و یک سالگی نرسیدی، مشروب نخوری».

این بهترین روش برخورد از چهار مورد فوق است، زیرا به جهات بسیاری توجه دارد. اولاً، یک موضع است؛ مادر همه چیز در مورد سیگار

کشیدن را می‌داند. ثانیاً، از دو حقیقت بدیهی استفاده می‌کند (به فصل ۵ رجوع شود). جملاتی مانند «مخفی کردن موضوع» و «می‌دونی که من از این موضوع خوشحال نیستم» حال و هوای گفت‌وگو را به صمیمیت هدایت می‌کند. کودک دو چیز می‌شنود که می‌داند حقیقت دارد: یکی این که عمل خود را مخفیانه انجام داده و دیگر، این که مادر از این موضوع ناراحت است. بنابراین او مایل است با روی باز هرچه راکه اتفاق می‌افتد بپذیرد. ثالثاً، مادر دیگر سخت‌گیری نمی‌کند. تنها کاری که کودک باید انجام دهد، این است که قول دهد مشروب نخورد و آنگاه در خانه آزاد است و تهدید و مجازاتی وجود ندارد جز جملاتی صادقانه به همراه گرفتن یک قول واقعی.

رهنمودهایی که باید در این مرحله به یاد داشته باشید، از قرار زیر است:

۱. فرض بگیرید شک شما واقعیت دارد.
۲. حداقل دو موضوع بدیهی را بیان کنید (موضوعاتی که فکر می‌کنید هر دو واقعی بودن را می‌دانید.)
۳. به جای تهدید درخواست کنید.
۴. درخواست شما باید برای فرد مقابل منطقی و قابل قبول باشد.

روش ۲

این روش زمانی به کار می‌رود که شما به دنبال حقیقتی می‌گردید که بستگی به یک تصمیم جدید دارد. این روش ساده است امّا در جلوگیری از فریب خوردن، بسیار مؤثر عمل می‌کند. خیلی اوقات شخص مایل است که حقیقت را بگوید، امّا در عوض، گفتن دروغ آسان‌تر است. او می‌داند شما چه جوابی می‌خواهید و چه آن را باور داشته باشد یا نه، به شما خواهد گفت. اما، اگر نداند چه می‌خواهید پس نمی‌تواند فریب‌تان دهد. در

مثال‌های زیر توجه کنید چگونه جملهٔ دوم چهرهٔ سؤال واقعی شما را پوشیده نگاه می‌دارد.

- «ما داریم ساختار سازمانی خود را تغییر می‌دهیم. دوست داری مستقیماً زیر دست خودم در قسمت مالی کار کنی؟» یا «ما داریم چند نفر رو به واحدهای دیگر می‌فرستیم، آیا دوست داری تجربهٔ بیشتری در قسمت مالی یا بازاریابی کسب کنی؟»
- «دوست دارم امشب من برایت غذا درست کنم؟» یا «دوست داری امشب خونه غذا بخوری یا بیرون؟»
- «دارم فکر می‌کنم که روندا[1] رو اخراج کنم. نظرت در مورد اون چیه؟» یا «فکر می‌کنی روندا چه جور آدمیه؟»

برای استفاده از این تکنیک، فقط باید مطمئن شوید هنگام سؤال، طرف مقابل پاسخی را که انتظار دارید ندانند، آنگاه می‌بینید جواب صادقانه‌ای به شما خواهد داد.

دشمن خود را بشناسید: شناخت دروغگو و اهدافش

مثال زیر شیوه‌ای بسیار رایج برای استخدام کارمند از راه امتحانات مرحله‌ای است. سؤالات زیر از کارمندی که قرار است استخدام شود پرسیده شده تا معلوم شود آدم راستگویی است یا خیر. اگر شما واقعاً آن کار را می‌خواستید، چگونه به این سؤالات پاسخ می‌دادید؟

تا حالا تو زندگیت دزدی کردی؟

تا حالا از چراغ قرمز رد شدی؟

دوستی داری که از مغازه دزدی کرده باشه؟

تا حالا فکر کشتن کسی رو کردی؟

بسیاری از ما مجبوریم به این سؤالات پاسخ مثبت دهیم و این دقیقاً

---

1. *Rhonda*

مطلبی است که یک کارفرمای آینده‌تان به دنبال آن می‌گردد. چرا؟ زیرا پاسخ درست اکثر ما به استثنای قدیسین، مثبت است. وظیفهٔ کارفرما پیدا کردن افرادی است که در مورد سؤالات صادق‌اند. دزدیدن یک بسته آدامس در سن دوازده سالگی شما را یک آدم بد یا یک کارمند منفور جلوه نمی‌دهد.

هدف از این کار این نیست که معلوم شود وی گناهکار است، امّا صداقت فرد را محک می‌زند و حداقل بعداً شما می‌توانید به وی اعتماد بیشتری کنید. فرض کنیم پسر نوجوان مارتا که در دو سال گذشته بیرون از منزل و در خیابان زندگی کرده، می‌خواهد به خانه برگردد. از آنجایی که مارتا می‌داند پسرش به کوکائین معتاد است، نگران این است که آیا پسرش می‌تواند با برگشتن به خانه، اعتیادش را ترک کند یا نه. مارتا می‌تواند به او بگوید به شرط ثبت‌نام در یکی از مراکز بازپروری می‌تواند به خانه بازگردد. پسر احتمالاً با این موضوع موافقت می‌کند، خواه قصد این کار را داشته باشد یا خیر. اگر او راستگو باشد با این شرط موافق است و اگر دروغ بگوید با همهٔ شرایط مادرش موافقت خواهد کرد. این موضوع نیّات واقعی پسرش را آشکار نمی‌کند. امّا مارتا این کتاب را خوانده است و به جای آن به پسرش می‌گوید که می‌تواند زمانی که اعتیادش را ترک و از هیچ داروی مخدر دیگری استفاده نکرد به خانه برگردد. پاسخ پسر، تعهدش به بهبود را نشان می‌دهد که در واقع نگرانی اصلی مادر است. در واقع، پسر مشکل می‌تواند زود از شرّ اعتیاد خلاص شود، بنابراین اگر او گفت که می‌تواند این کار را بکند، مادر می‌فهمد پسرش در مورد بهتر شدن و ترک اعتیادش دروغ می‌گوید. امّا اگر او بگوید که نمی‌تواند، امّا سخت برای ترک اعتیادش تلاش خواهد کرد، مادر متوجه می‌شود که پسرش در این که می‌خواهد بهتر شود صادق است.

زمانی که می‌خواهید صداقت فردی را برآورد کنید، راه حلی دشوار را

به او پیشنهاد کنید. اگر او سختی راه حل شما را تصدیق کرد، در رسیدن به هدف، جدی و انسانی راستگو است. ولی اگر سریعاً با آن موافقت کند، معلوم می‌شود انگیزه‌های دیگری دارد و فرد درستکاری نیست.

توجه: مردم معمولاً برای دروغ‌گویی نیاز به دلیل دارند. اگر دلیلی و انگیزه‌ای وجود نداشت، به احتمال زیاد شما به حقیقت دست پیدا می‌کنید. بنابراین، قبل از اینکه او دلیلی برای دروغ‌گویی به شما داشته باشد، از او حقیقت را بخواهید. همیشه بزرگ‌ترین اهرم شما شناخت فردی است که با او طرف هستید. زمان سؤال از فروشنده دربارهٔ کیفیت یک کالا، پس از ابراز علاقه به خرید آن نیست. چرا؟ زیرا او ممکن است احساس کند دروغ، خیلی به نفع اوست. اما، اگر قبلاً، دوستانه از او بپرسید، دیگر هیچ انگیزهٔ واقعی برای کتمان حقیقت، باقی نخواهد ماند.

فصل ۵

تکنیک‌های پیشرفته دستیابی به حقیقت

دروغ مصلحتی زیاد به تقلّب منجر می‌شود.

دیوید جی.لیبرمن

این بخش پیشرفته‌ترین تکنیک‌های دستیابی به حقیقت را در اختیارتان قرار می‌دهد. با استفاده از هیپنوتیزم و سیستمی که خودم آن را خواب ـ نگاری[1] نامیده‌ام، می‌توانید مستقیماً در گفت‌وگو بدون اینکه فرد آگاه باشد به ذهن ناخودآگاهش فرمان رانید. با استفاده از این تکنیک می‌توانید به مؤثرترین نحوی دیگران را وادار به گفتن حقیقت کنید. این تکنیک‌ها استثنایی است، لذا آن‌ها را با استدلال و احتیاط به کار ببرید.

دستورات پنهان

این تکنیک برای این است که پیشنهادها، مستقیماً در ضمیر ناخودآگاه فرد کاشته شود؛ دستورهای پنهان یعنی دستوراتی که در یک جمله گنجانده شده است.

---

1. trance - script

این دستورات می‌تواند به همراه مراحل حمله و گلوله‌های نقره‌ای استفاده شود. دستورات پنهان با حروف مورب در جملهٔ زیر نشان داده شده‌اند.

این که حقیقت را بگویی یا حقیقت را نگویی کاملاً به تو بستگی دارد.

این مرحله به صورت کلی در سطح ناخودآگاه ذهن دریافت می‌شود. دستور «حقیقت را بگو» مستقیم به سطح ناخودآگاه ذهن می‌رود. این تکنیک بسیار ساده است و تنها دو معیار دارد. ابتدا، برای تأثیر بیشتر، دستور باید با یک فعل عملی شروع شود، زیرا شما به مغز می‌گویید کاری انجام دهد. دوم، تمام دستور باید از بقیهٔ جمله با چیزی که علامت مشابه نامیده می‌شود، جدا باشد. شما عبارت دستور را با یکی از روش‌های زیر شروع می‌کنید:

(۱) در حال دستور دادن، شدت صدای‌تان را کاهش یا افزایش دهید. (۲) درست قبل و بعد از دستور، مکثی کوتاه کنید. برای مثال، «گاهی ما فقط... مسحور می‌شویم... از آنچه می‌خوانیم.» (۳) اشاره با دست در حال دستور دادن، موقتاً ذهن هشیار و آگاه را مختل می‌کند، و بعد جملهٔ پنهان، توسط ذهن ناخودآگاه به صورت یک دستور، دریافت می‌شود. شما به یک ژست آشکار یا مکث طولانی نیازی ندارید. این موضوع شخص را گیج می‌کند و از خود می‌پرسد شما چه کار می‌کنید. هدف، معمولی و راحت به نظر رسیدن است.

مثال کلی زیر می‌فهماند چگونه از این روش استفاده می‌شود. دستورات پنهان با حروف مورب نوشته شده‌اند.

«نمی‌خوام تا موقعی که خودت مایل نیستی بهم بگی. حالا اگه درون خودت فکر می‌کنی که باید بهم بگی، خب حالا بگو. وقتی بفهمی این تصمیم درسته، در هر صورت حقیقت رو بهم می‌گی. بنابراین هم باید فضا رو روشن کنیم.

۱ـ۲ـ۳ـ۴

این تکنیک، خارق‌العاده است و به این دلیل خوب عمل می‌کند که وقتی مغز چند پیام دریافت و آن‌ها را به عنوان پیام‌های حقیقی ثبت کند، آن‌گاه انتظار دارد که پیشنهاد پس از آن هم باید حقیقی باشد. تا زمانی که پیشنهاد آشکارا اشتباه نباشد، مغز آن را به عنوان حقیقت می‌پذیرد.

فرایند ساده است. شما چهار جملهٔ واقعی و سپس یک پیشنهاد مطرح می‌کنید. آنگاه سه جملهٔ حقیقی به همراه دو پیشنهاد، بعد دو جملهٔ حقیقی به همراه سه پیشنهاد، و دست آخر، یک جملهٔ حقیقی به همراه چهار پیشنهاد. جملات حقیقی می‌تواند در مورد هر چیزی باشد؛ اتاقی که در آن هستید، هوا، هر چیزی که مغز می‌تواند در مورد آن بحث کند. پیشنهادها باید در موردی باشد که می‌خواهید فرد انجام دهد. ترکیب جملات به ظاهر قابل اثبات، به همراه یک پیشنهاد ویژه، فرد را هدایت به پذیرش پیشنهاد شما را می‌کند.

سناریو

یک کارآگاه پلیس می‌کوشد از مظنونی اعتراف بگیرد. جملاتی که زیر آن‌ها خط کشیده شده، جملاتی واقعی است و جملاتی که با حروف مورب نوشته شده پیشنهادات اوست. شما می‌توانید از دستورات پنهان داخل پرانتز استفاده کنید.

در حالی که روی صندلی نشسته‌اید و نمی‌دانید باید چه کار کنید، احتمالاً در حال سبک سنگین کردن گزینه‌ها هستید، شما می‌خواهید بهترین اقدام را از نظر خودتان انجام دهید و اینکه می‌خواهی (به من بگویی که چه اتفاقی افتاد).

ما از دستگیری قبلی تو به علت دزدی اطلاع داریم. همین‌طور

می‌دونیم از آزادی مشروط استفاده کردی. می‌دونم که احتمالاً ترسیدی و می‌خوام بدونی که (من طرف تو هستم) و می‌خوام تو (فایده‌ا گفتن حقیقت رو ببینی).

ببین، تو می‌خوای از اینجا خلاص بشی و می‌دونی که من تمام روز وقت ندارم اینجا کنار تو بشینم. اگر به ماجرا اعتراف کنی، احساس بهتری پیدا می‌کنی، خودتو از غصه نجات می‌دی و می‌تونی (وقتی همه چیز تموم شد زندگی بهتری داشته باشی).

می‌دونم که بیشتر عمرت رو تو خیابون بودی. این برات یه شانسه تا دوباره شروع کنی. (به موقعیت‌هات فکر کن) که اگه (رو راست باشی) چی گیرت میاد. می‌تونی (به شغل آبرومند پیدا کنی) و (بهتر از خانواده‌ات مراقبت کنی).

خلق ناخودآگاه

این تکنیک دستورات نهفته را در قالبی کاملاً جدید به کار می‌برد. شما قادر می‌شوید پیشنهادی بدهید که باعث عمل قابل مشاهده‌ای شود، آنگاه می‌توانید نشانه‌های دروغ را بدون ادامهٔ سؤال مشاهده کنید. رفتارهایی را زیر نظر بگیرید که در جملات خود پنهان کرده‌اید و معمولاً در حین همان گفت‌وگوی شما اتفاق می‌افتد.

مثال‌ها

«من نمی‌گم تو وقتی داری دروغ می‌گی، بدنتو مثل چوب خشک سفت کنی».

«نمی‌فهمم داری دروغ می‌گی یا نه. مگه اینکه موقع صحبت، چشم‌هات رو سریع باز و بسته کنی».

«اگر تو... چیزی رو که می‌خونی دوست داری... ممکنه... لبخند بزنی... الان.

شما با این تکنیک، دستوری را جاسازی می‌کنید که می‌توانید به وضوح آن را ببینید. به هر تعداد که می‌خواهید پیشنهاد بدهید. فقط مطمئن شوید که از همان روندی استفاده کنید که دستورات نهفته اقتضا می‌کند.

تفکیک

این روال کمک می‌کند تا شخص با گفتن حقیقت آرامش بیشتری پیدا کند. این کار با تقسیم فرد به دو انسان مجزا صورت می‌گیرد، البته نه با ارّه برقی! در واقع شما ذهن شخص را تقسیم می‌کنید و دو قسمت حاصله را مقابل یکدیگر قرار می‌دهید.

فرد قدیمی است که بر علیه فرد جدید که هرگز صدمه‌ای به شما نمی‌زند دروغ می‌گوید. این مرحله، از گناه فرد مورد نظر به شدت می‌کاهد، زیرا دیگر احساس نمی‌کند که باید اعمال «من قدیمی» را توجیه کند. روند تفکیک در درمان فوبیاها[1] بسیار مؤثر عمل می‌کند.

در گفت‌وگوی خود به تکرار جملاتی مانند آنچه در زیر می‌آید ادامه دهید. مطمئن باشید که آن‌ها من قدیمی را با من جدید در تضاد قرار می‌دهد.

«شاید شخصیت قبلی تو می‌تونست این کارو انجام بده. امّا می‌دونم که الان هرگز این کارو نمی‌کنی».

«تو نسبت به گذشته آدم متفاوتی شدی. مطمئنم که مثل من از دست گذشتهٔ خودت خیلی عصبانی هستی، اما تو دیگه اون آدم قبلی نیستی».

«تو فقط مسئول شخصیت امروز خودتی. تو آدم صادق و قابل اعتمادی هستی».

---

۱. *Phobias* (ترس‌هایی که در وجود انسان است بدون این که دلیلی برای آن‌ها داشته باشیم، مثلاً ترس از تاریکی).

این جملات ساده حالت دفاعی او را کاهش می‌دهد. گاه، همان لحظه عمل می‌کند: دیگر اوقات ممکن است کمی طول بکشد تا جواب دهد. امّا اگر او دوباره و دوباره این جملات را بشنود، تسلیم شده و شما به حقیقت دست می‌یابد.

علائم بصری

این تکنیک بر مبنای اصول زیر عمل می‌کند. هنگامی که شخصی فکر می‌کند، بسته به اطلاعاتی که دنبال آن است، به قسمت‌های مختلفی از مغزش دسترسی پیدا می‌کند که می‌توان این روند را با نگاه به چشمانش دریافت.

افراد راست دست، خاطرات بصری را با حرکات چشم‌ها به بالا و چپ به یاد می‌آورند. در افراد چپ دست، برعکس، چشم‌ها به بالا و راست می‌رود. وقتی شخص راست دست می‌خواهد تصویر یا واقعیتی را ایجاد[1] کند، چشمانش به سمت بالا و راست می‌روند و عکس این موضوع برای افراد چپ دست صادق است.

چرا این عمل را امتحان نمی‌کنید؟ یادتان هست اولین ماشینی که خریدید چه رنگی بود؟ اگر مجبورید در این باره فکر کنید، اگر راست دست هستید چشمان‌تان به سمت بالا و چپ حرکت می‌کند و اگر چپ دست هستید، چشم‌ها در جهت مخالف حرکت می‌کنند.

یکی از سیاستمداران که در برابر کنگره شهادت می‌داد، هر بار که موضوعی را به یاد می‌آورد، چشمانش به سمت بالا و چپ حرکت می‌کرد؛ این دقیقاً علامتی است که نشان می‌دهد اطلاعات را همان گونه که به یاد می‌آورد، بازگو می‌کرد و داستان‌پردازی نمی‌کرد. این موضوع فکر

---

1. create

مرا مشغول کرده بود تا اینکه تصویری از او در مجلهٔ تایم دیدم که خودکاری در دست چپش گرفته بود.

شما می‌توانید از این تکنیک در هر گفت‌وگویی استفاده کنید تا بفهمید گوینده اطلاعات دروغ جعل می‌کند یا دارد به یاد می‌آورد. فقط به چشمانش نگاه کنید تا متوجه شوید که موضوعی را که نقل می‌کند واقعاً به یاد می‌آورد یا داستان‌پردازی می‌کند و هرگز برایش رخ نداده است.

تداعی حقیقت

آیا سگ معروف پاولف را به یاد می‌آورید؟ پاولف در طول آزمایش‌هایش، با لوله‌ای که طراحی کرده و در دهان سگ قرار داده بود، غذای پودر شده را به دهانش می‌ریخت تا بتواند میزان بزاق دهان سگ را که از لوله‌ای خارج می‌شد اندازه بگیرد. امّا بتدریج پاولف متوجه شد فقط زمانی که او وارد اتاق می‌شود سگ بزاق ترشح می‌کند. ترشح بزاق سگ نمی‌توانست واکنش غیرارادی باشد زیرا دفعات اوّل که پاولف وارد اتاق می‌شد چنین اتفاقی نمی‌افتاد، بلکه ترشح وقتی اتفاق می‌افتاد که ظاهر پاولف برای سگ تداعی غذا می‌کرد. درست است، ظاهر پاولف به اتفاقی در آینده یعنی غذا مربوط می‌شد. او این عمل را واکنش ذهنی یا واکنش شرطی نامید. کم‌کم با ترجمه‌ای غلط، آن را پاسخ شرطی نام دادند.

ما می‌توانیم در زندگی مثال‌هایی از واکنش‌های شرطی مشاهده کنیم. شاید بوی مشروب به شما حالت بدی می‌دهد زیرا سال‌ها پیش از آن خاطرهٔ بدی داشته‌اید یا آهنگ خاصی که از رادیو پخش می‌شود، شما را به یاد دوستی می‌اندازد که سال‌هاست به فکر او نبوده‌اید. همه این‌ها تداعی کننده‌هایی گوناگون‌اند. تداعی رابطه‌ای است بین دسته‌ای از احساسات یا یک حالت احساسی و یک محرک عالی، مانند تصویر، صدا، اسم یا مزه.

ما نیز می‌خواهیم از چنین اصولی استفاده کنیم، امّا می‌خواهیم آن را به شکلی کاملاً جدید به کار ببریم. در بازی پوکر چیزی به اسم «لو رفتن» وجود دارد، آنگاه که بازیکن دیگری در یک موقعیت خاص، ژستی ناخودآگاه به خود بگیرد. برای مثال، زمانی که او عصبانی است ممکن است چشمانش را به هم بزند، به پایین نگاه یا در یک جهت معین حرکت کند.

بازیکنان حرفه‌ای یاد می‌گیرند در چنین مواردی مچ فرد را بگیرند. این مطلب باعث می‌شود تا بفهمند که در دست حریف چه کارتی است.

اگر بخواهیم کاری کنیم که فرد هر وقت دروغ گفت آن را بفهمید، چه در حال چه در آینده، چگونه این کار را انجام دهیم؟ یک سری سؤال که شخص می‌تواند به راحتی و با صداقت پاسخ دهد، بپرسید. وقتی جواب داد، ژستی ویژه بگیرید. بعد وقتی سؤالی می‌پرسید که پاسخش را نمی‌دانید، آن ژست ویژه را از خود بروز دهید. ناگهان به طور ناخودآگاه احساس می‌کند که مجبور است حقیقت را بگوید. درست مانند سگ پاولف که می‌دانست هنگام ورود پاولف به اتاق، زمان غذا خوردن است.

نباید در انتخاب تداعی کننده‌ها و سؤالات آشکارا عمل کنید. مطمئن شوید در پاسخ سؤالتان حقیقت گفته می‌شود. به علاوه تداعی‌گرها نباید آن‌قدر معمولی باشد که با استفادهٔ مکرر، اثر خود را از دست بدهند. سؤالات نباید یک باره با هم پرسیده شود و نیز به مجموعه‌ای از سؤالات برای تداعی نیاز نیست.

برای مثال، وقتی همسرتان غذای مورد علاقه‌اش را می‌خورد، بپرسید «داری از غذات لذّت می‌بری؟» به محض سوال، از ژست مرتبط استفاده کنید، مثلاً به آرامی سرتان را کج یا بینی خود را با دستتان لمس کنید. بعد در

حال ابراز همان نشانه‌ها، چهار یا پنج سؤال بپرسید. به تدریج در این توالی سؤال / نشانه، تداعی کننده را تقویت کنید. خواهید دید هر وقت حقیقت را بخواهید با یک سؤال، پاسخ شرطی به طور عادی داده می‌شود حال دیگر می‌توانید فقط سؤال کنید و نشانه را واگذارید.

بهشت و جهنم[۱]

این تکنیک، آخرین حربه است. با این امید و انتظار که همهٔ این مراحل، با داوری عقل سلیم و نزاکت همراه باشد.

از هیپنوتیزم می‌توان برای درمان فوبیا، اضطراب و حملات ترس، استفاده کرد. این تکنیک برای القای این است که ترس از فریب، نگرانی فزاینده به وجود می‌آورد. اگر فریب با درد همراه باشد و لذّت، با حقیقت، آنگاه اعتراف به حقیقت تنها راه کاستن درد است.

ما از فرایندی مانند تداعی استفاده می‌کنیم، بجز زمانی که مسئله‌ای بد و دردناک برای شخص اتفاق می‌افتد مثل اینکه پایش را به زمین بکوبد و با همسایهٔ خود جر و بحث کند، در اینجا شما باید تداعی کننده به کار ببرید. هر وقت که او مأیوس یا عصبانی شود، تداعی‌گر را به کار ببرید، بعد سؤال‌تان را بپرسید و اگر به جواب مطلوب نرسیدید و احساس کردید دروغ می‌گوید، آن گاه تداعی کنندهٔ درد را به کار ببرید. او سریعاً از دروغ گفتن به شما درد را تداعی می‌کند که تنها راه کاستن آن، اعتراف به حقیقت است. برای تداعی بیشتر از یک تداعی‌گر متفاوت که به تجربیات خوشایند فرد مربوط باشد مانند تفریح، غذا خوردن، استراحت و غیره...استفاده کنید.

---

۱. *Heaven and Hell* در اینجا، پاداش و عذاب

پل ارتباطی

در فصل دوم، ما به طور خلاصه در مورد اهمیت رابطهٔ دوستانه افراد سخن گفتیم. اگر با شخص همگام باشیم، راحت با او ارتباط برقرار می‌کنیم. هنگامی که آگاهانه سعی می‌کنیم با فردی رابطهٔ دوستانه برقرار کنیم، برای آماده‌سازی ذهنی و روانی خود، حالت فیزیکی‌مان را هم آماده می‌کنیم. هماهنگی ژست، قیافه و سرعت کلام در همین راستاست که آن را همگامی و هماهنگی [1] نامند. پس از این کار به مرحله‌ای به نام راهبری [2] می‌رسید که اگر به صورت زیر اجرا شود، می‌تواند بسیار موثر باشد:

بعد از برقراری رابطهٔ دوستانه با دیگری، شما آنچه را او ممکن است در مورد این گفت‌وگو در ذهن داشته باشد به وی بگویید. این جملات که دقیقاً طرز فکر او را منعکس می‌کند، شما را از نظر روانی آماده می‌کند، آنگاه شما افکار او را هدایت و راهبری می‌کنید و برایش شرح می‌دهید که چرا گفتن حقیقت بهترین راه اوست. و اگر این مرحله به خوبی اجرا شود، او به گفتن حقیقت ادامه می‌دهد.

مثال

«می‌دونم آماده نیستی تا حقیقت‌رو بهم بگی. مطمئنم می‌گی ای کاش این گفت‌وگو اصلاً شروع نمی‌شد، و ای‌کاش الان تموم می‌شد. مطمئنم فکر می‌کنی من دارم از دست تو عصبانی می‌شم و باید سر این موضوع با هم کلنجار بریم. شاید فکر می‌کنی هیچ دلیلی برای صحبت کردن نداری. شاید من بیش از حد دارم موضوع رو بزرگ می‌کنم. می‌فهمم. همهٔ ما اشتباه می‌کنیم و این چیزی است که تو دوست داری تموم بشه. مطمئنم اگر منم جای تو بودم حتماً این طوری فکر می‌کردم. امّا چون من جای تو

---

1. Pacing
2. Leading

نیستم، فقط می‌تونم بهت بگم که اگه جای من بودی چه حالتی داشتی [این جمله مرحلهٔ هدایت و راهبری را شروع می‌کند]»

«اصلاً مهم نیست. واقعاً. بیا صادقانه با هم بحث کنیم، تو به من می‌گی که دقیقاً چه اتفاقی افتاد، و می‌دونی که این بهترین کاره. خوشحال می‌شم و می‌دونم که تو هم خوشحال می‌شی که به این موضوع خاتمه بدیم. می‌تونیم دوباره شروع کنیم. لطفاً بیا این کارو بکنیم چون برای هر دومون عاقلانه است.»

وقفه اندازهای پیشرفته در گفت‌وگو واژگان خلسه

این وقفه اندازهای گفت‌وگو از جملاتی استفاده می‌کنند که حالت خواب ضعیف را القا می‌کند. به عبارت دیگر، آن‌ها باعث می‌شوند تا شنونده به صورت موقت گیج و منگ شود، در حالی که مغزش در حال پردازش اطلاعات است. از آن‌ها زمانی استفاده کنید که به کنترل گفت‌وگو یا به دسته بندی مجدد مطالب نیاز دارید. آن‌ها به شما امکان می‌دهند در شرایطی که دیگران تمرکزشان را از دست می‌دهند، بتوانید افکارتان را جمع کنید. شما برای فهمیدن اثر «هان! چی گفتی!» باید خودتان آن‌ها را بخوانید.

۱. «چرا چیزی رو که خودت در موردش مطمئن نیستی، داری از من می‌پرسی؟»

۲. «واقعاً باور داری اون چیزی که در موردش فکر کرده بودی می‌دونستی؟»

۳. «می‌تونی... یه مثالی که... می‌تونه کمک کنه بهم بدی؟»

۴. «تو می‌تونی همه چیز رو وانمود کنی و استاد این کاری».

۵. «می‌فهمم که.... داری می‌گی... این موضوع بحث رو واقعی جلوه نمی‌ده».

۶. «اگه انتظار داشتی من موضوع رو باور کنم، هیچ موقع بهم نمی‌گفتی».
۷. «سؤالت همونیه که از قبل می‌دونستی، درسته؟»
۸. «جوابت می‌گه از چه چیزی خبر نداری؟»
۹. «باور می‌کنی که می‌دونستی به چی فکر کردی؟»
۱۰. «چطور می‌تونی فکری رو که یه دفعه به ذهنت رسیده متوقف کنی؟»
۱۱. «چرا چیزی رو که واقعیت نداره باور می‌کنی؟»
۱۲. «چرا با مطلبی که قبلاً می‌دونستی دوباره موافقت می‌کنی؟»
۱۳. چه اتفاقی می‌افته اگه یه کمی فکر کنی؟»
۱۴. «هر چی کمتر سعی کنی، بیشتر قبول می‌کنی....»
۱۵. «از اون چیزی که فراموشش کردی بی‌خبری؟»

موضوع را با چشم‌های خودت ببین

از انتظار و پیشنهاد می‌توان با نتایج شگفت‌آوری استفاده کرد. وقتی برای کشف حقیقت از طرف مقابل سمج باشید، چه بسا ذهن او کاملاً خود را برای دفاع در مقابل شما آماده می‌کند. اما وقتی فکرش در جهتی مخالف خودش باشد، آن‌گاه او آماده است تا کاری را برای‌تان انجام دهد که می‌خواهید.

تاکنون توجه کرده‌اید زمانی که ماشین جدید می‌خرید چه اتفاقی رخ می‌دهد؟ ناگهان به نظر می‌رسد که همه، ماشینی شبیه اتومبیل شما را می‌رانند یا اگر رژیم گرفته‌اید، هر جا می‌روید، نانوایی یا بستنی فروشی وجود دارد. واقعیت تغییر نکرده بلکه تنها درک شما از آن تغییر کرده است. وقتی نمی‌توانید ذات فرد را برای رسیدن به حقیقت تغییر دهید، به جای آن، نحوهٔ دیدش را به واقعیت دگرگون کنید. این کار می‌تواند بسیار مؤثر باشد.

اگر قرار بود به همسایه خود خبر دهید که در همسایگی‌تان چند فقره دزدی صورت گرفته، می‌دیدید که در چند روز آینده سطل‌های آشغال در نظر او خراب جلوه می‌کند، صندوق پستی به نظرش «مسخره» می‌آید و ماشین کنار خیابان مشکوک به‌نظر می‌رسد و شب‌ها صدای خزیدن چیزی را در خانه می‌شنود. شاید او قبلاً هزاران بار آن صداها را شنیده باشد ولی اکنون دارد به آن‌ها گوش می‌دهد. حالا، ممکن است آن‌ها معنایی داشته باشند.

کلید استفاده از این تکنیک در به کار بردن یک پیشنهاد مصنوعی و جادادن آن در ذهن فرد موردنظر است. این تکنیک باعث می‌شود تا با برخورد مستقیم با شخص یا بدون آن، وی در مورد رفتارش تجدید نظر کند. ضمناً توجه کنید که ممکن است این تکنیک یک حالت موقتی پارانویای خفیف القاکند؛ مخصوصاً اگر دو یا چند نفر پیشنهاد مشابه ارائه کنند.

سناریو

شما به یکی از کارمندان شرکت در مورد دزدی لوازم دفتر مشکوکید.

نمونه سؤال ۱. «سامانتا[1] ا توجه کردی که مردم جدیداً با یه حالت مسخره بهت نگاه می‌کنند؟» می‌توانید مطمئن شوید که سامانتا افرادی که او را زیر نظر دارند خواهد «دید». و تا زمانی که از نگاه‌کردن دست بردارد، توجهش هم کاهش می‌یابد.

نمونه سؤال ۲. «سامانتا! فکر می‌کنم تمام دفتر در مورد لوازم اداری باخبرند. تا حالا توجه کردی چطور بهت خیره می‌شن؟» این اطلاعات مستقیم‌تر و رک‌تر است.

---

1. Samantha

متوجه خواهید شد اگر سامانتا واقعاً لوازم دفتر را دزدیده باشد، خیلی زود باور می‌کند که همه «رویش زوم کرده‌اند»، زیرا می‌بیند که همگان به او زل زده‌اند.

فصل ۶

روان‌شناسی در خدمت شما

انسان‌ها هراز گاهی از حقیقت می‌لغزند،
امّا اغلب سریع به خود آمده و شتاب
می‌کنند گویا هیچ اتفاقی نیفتاده است.

وینستون چرچیل

برای رسیدن به حقیقت، باید چگونگی کنترل موقعیت را بدانید، قدرت فرمان دادن داشته باشید و مهم‌تر، اینکه چگونه پاسخ شخص مقابل را پیش بینی کنید. ده فرمان زیر در مورد رفتار انسان، به شما کمک می‌کند مکالمه، که گاهی هم در تلاطم و خروشان است و نیز خواهر دوقلویش، یعنی بحث و جدل را هدایت کنید. با فهم این که مغز چگونه اطلاعات را پردازش می‌کند، قادر می‌شوید به راحتی بر هر کسی در گفتن حقیقت، نفوذ داشته باشید.

ده فرمان از رفتار انسان

۱. نود درصد تصمیماتی که می‌گیریم برپایهٔ احساسات است. سپس از منطق برای توجیه آن‌ها استفاده می‌کنیم. اگر بر اساس یک مبنای محکم

منطقی از کسی درخواست کنید، شانس بسیار کمی در متقاعد کردن او دارید. اگر چون به حقیقت نرسید بگویید «صداقت بهترین سیاست است» یا «دروغ فقط همه را آزار می‌دهد» نمی‌توانید کسی را تحت تأثیر قرار دهید. شما باید منطق و طرز فکر معقول را به جمله‌ای احساسی برگردانید و به شخص، امتیازات مستقیمی بدهید تا اعتراف کند.

برای مثال، مادری که با کودکش صحبت می‌کند ممکن است بگوید «وقتی دروغ می‌گی، منو می‌رنجونی، می‌خوام بتونم بهت اعتماد کنم. اعتماد کردن به تو یعنی تو مسئولیت بیشتری داری، می‌تونی بیشتر کیف کنی، مثلاً زیاد بخوابی و یا با دوستت بری باغ وحش.» شما باید امتیازات ویژه‌ای پیشنهاد کنید که با احساسات شخص جور درآید. مرحله‌های حمله و گلوله‌های نقره‌ای (که گفته شد) همه، احساسی است.

۲. اینکه ما چگونه با یک خبر خوب یا بد برخورد می‌کنیم به چگونگی درک شخص از موضوع بستگی دارد. اگر شخص به صورت غیرعادی در مورد موضوعی افسرده شود، معمولاً علت آن سه نوع تغییر ذهنی است: (۱) فرد احساس می‌کند که این موقعیت دائمی است؛ (۲) فرد موقعیت را بحرانی‌تر از آنکه هست می‌پندارد و (۳) فرد فکر می‌کند که این موضوع فراگیر است و به تمام حوزه‌های زندگی‌اش حمله و نفوذ می‌کند. هرگاه یک و یا همهٔ این عقاید حاضر و برجسته شود، به صورت ناگواری نگرانی و ناامیدی فرد را افزایش می‌دهد.

برعکس، هنگامی که فکر می‌کنیم مشکل موقتی، جدا از بقیهٔ مشکلات و بی اهمیت است، خیلی نگران نمی‌شویم. با بزرگ و کوچک کردن مصنوعی این عوامل در ذهن دیگران، می‌توانید به سرعت رفتار آن‌ها را نسبت به هر موقعیتی، چه مثبت و منفی، تغییر دهید.

۳. وقتی فردی در موقعیت خود کاملاً تثبیت شد، فیزیولوژی او را

می‌توانید تغییر دهید. حالت احساسی فرد مستقیماً به حالت فیزیکی او ربط دارد. اگر در یک موقعیت انکار یا امتناع باشد، وادار کنید بدنش را تکان دهد. این مسئله باعث می‌شود از حالتی به نام «قفل شدن ذهن» جلوگیری شود و وی آسان‌تر موقعیت روانی خود را تغییر دهد. اگر نشسته است، وادارش کنید بلند شود و دور اتاق قدم بزند، اگر ایستاده است، او را وادار کنید بنشیند. زمانی که بدن ما در یک حالت ثابت قرار دارد، همان‌طور ذهن‌مان می‌تواند بی‌تحرک و منجمد باشد.

۴. بدون دادن اطلاعات اضافی از کسی نخواهید تا عقیده‌اش را عوض کند. به یاد داشته باشید زمانی که با شخص صحبت می‌کنید، او با منِ خودش به شما گوش می‌دهد و شما باید آن را سازگار کنید. بسیاری از مردم تغییر عقیده و نظرشان را علامت ضعف می‌دانند زیرا یعنی تسلیم شده‌اند و شما برده‌اید.

بنابراین به جای اینکه از او بخواهید نظرش را عوض کند، اجازه دهید تا براساس اطلاعات اضافی تصمیمی جدید بگیرد. سیاستمداران میل وافری به این کار دارند، زیرا دوست ندارند هیچ‌گاه بی‌برنامه به نظر برسند؛ آن‌ها به ندرت می‌گویند که نظرشان را در مورد مسئله‌ای تغییر داده‌اند؛ به جای آن، می‌گویند که «موقعیت‌شان تحول و تکامل پیدا کرده است»، گویا از ابتدا برنامه‌ریزی‌اش را کرده بودند.

برای مثال، می‌توانید بگویید «می‌فهمم چرا اونو گفتی، امّا با توجه به این حقایق [یک مقدار اطلاعات جدید برای توجیه تغییر ذهنیتش] من فکر می‌کنم که تو به من یه توضیح بدهکاری».

البته، نحوهٔ معرفی اطلاعات جدید به او بسیار مهم است. هرچه اطلاعات جدیدتر باشد، یا جدیدتر به نظر برسد، مؤثرتر است. اگر اطلاعات باعث شود تا موضوعی مطرح شود که چند وقت پیش اتفاق

افتاده و او اصلاً خبر نداشته، مایل نیست تا در مورد ندانستن آن، احمق به نظر برسد. بنابراین، هرچه اطلاعات جدیدتر باشد، بررسی افکارش آسوده‌تر است.

۵ گاهی مجبورید برای رسیدن به راه حل، مشکل را بزرگ‌تر کنید. چند وقت پیش در منزل یکی از دوستانم، پسر شش ساله‌اش از این که چرا برای صبحانه بستنی ندارند، عصبانی بود. با موافقت دوستم به پسرش گفتم: «حق با توست، استوارت[1] تو حق داری به خاطر این موضوع دلخور بشی ولی عصبانیت دلیلی نداره. می‌تونی دو ساعت تمام، بگیری اونجا بشینی تا عصبانیتت از بین بره». لازم به ذکر نیست که استوارت خیلی زود بر عصبانیتش فائق آمد.

یکی از دوستانم از منشی‌اش که مرتباً دفترش را تمیز می‌کرد، خواسته بود تا این کار را نکند، امّا او اصرار داشت که دفتر باید همیشه مرتب و منظم باشد. او پانزده سال با این منشی کار کرده بود و مایل نبود به خاطر این موضوع اخراجش کند. اما این عادت، بسیار آزار دهنده شده بود. راه حل؟ دوستم راه حلی به ذهنش رسید و هر روز دفتر را به‌هم می‌ریخت. هر روز صبح دفتر شبیه یک منطقه مصیبت‌زده بود. دست آخر، منشی پیش خود فکر کرد شاید دوست من با شلختگی از تمیز بودن او سوءاستفاده می‌کند. پس به زودی عادت تمیز کردن از سرش خارج شد.

وقتی بحثی بی‌ثمر می‌شود، توقف کنید و مسیر دیگری بروید و موقعیت‌تان را به کلی عوض کنید. به فرد مقابل نمونهٔ غلو شده‌ای از چیزی که می‌خواهد، بدهید. این موضوع اغلب باعث می‌شود تا عقب‌نشینی کند و به حالت عادی بازگردد.

۶ مردم اغلب همان کاری را می‌کنند که از آن‌ها انتظار دارید. اگر

---

1. Stuart

چیزی را ده بار به کسی بگویید، انتظار نداشته باشید که او به شما گوش کند. برای مثال، به افراد دارای قدرت مانند پلیس‌ها توجه کنید که چگونه یک موقعیت را تحت کنترل خود درمی‌آورند. آن‌ها فریاد نمی‌زنند و عربده نمی‌کشند یا بحث راکش نمی‌دهند. با یک حرکت دست، ترافیک برطرف می‌شود. آن‌ها مسائل را یک بار و مستقیم می‌گویند.

اگر شما را با پای شکسته به بیمارستان ببرند، دکتر به شما می‌گوید که باید چه کنید و به شما حق انتخاب نمی‌دهد. هیچ مذاکره و بحثی در کار نیست و از شما نظری نمی‌پرسند. اگر به شما بگویند باید عکس پای‌تان را بگیرید و به گچ نیاز دارید، عکس می‌اندازید و پای‌تان را گچ می‌گیرید. نمی‌توانید تصور کنید که دکتر به شما بگوید «می‌دونید، فکر می‌کنم پاتون شکسته. شما چی فکر می‌کنید؟» شما انتظار دارید او به شما بگوید که مشکل چیست و باید چه کار کنید.

چنین کاری را در گفت‌وگو انجام دهید. وقتی دستوری می‌دهید از اشخاص انتظار داشته باشید که آن را انجام دهند و آن‌ها نیز این کار را می‌کنند. زمانی که فریاد می‌زنید، پیغام می‌فرستید «من دارم فریاد می‌زنم و تو به حرف من گوش کن». بهترین راه برای اینکه کسی به شما توجه کند، این است که به نرمی و مستقیم با او صحبت کنید.

نه تنها برخی اوقات مردم آن کاری را برای‌تان می‌کنند که انتظار دارید بلکه اغلب احساس می‌کنند که شما می‌خواهید چگونه احساس کنند. به این سه مثال متفاوت که هر روز در محیط کار برای‌مان پیش می‌آید توجه کنید.

الف. وقتی کودکی به زمین می‌افتد، اگر والدینش موضوع را بزرگ کنند، به احتمال زیاد کودک شروع به گریه می‌کند و بیشتر ناراحت می‌شود. افکار کودک عبارت‌اند از: «مامان بهتر می‌دونه، و اگر اون فکر

می‌کنه که من به خودم صدمه رسوندم، پس حتماً این کار رو کردم».

ب. داروهای دلخوش‌کنک[1] معروف می‌تواند تغییرات فیزیولوژیک مثل پایین آمدن فشار خون یا پایین آمدن سطح کلسترول به همراه آورد. حتی بدون یک قرص قند، بدن بیمار ممکن است همان اثری را نشان دهد که قرص واقعی این کار را می‌کند.

پ. شخصی می‌گوید که شما خسته به نظر می‌رسید و بعد تمام خلق و خوی‌تان تغییر می‌کند. این موضوع را روی یک همکار امتحان کنید و بعد متوجه تغییر زبان بدن او می‌شوید. اگر می‌خواهید آدم خوبی باشید، بکوشید که باب گفت‌وگو را با فرد باز کنید و به او بگویید که خیلی خوش قیافه است. نگاه کنید که لبخندی بر لبانش ظاهر می‌شود و چشمانش گشاد می‌شود. در حالی که ممکن است دوست‌تان منکر این تعریف شود، به صورتش نگاه کنید تا دریابید که واقعاً چه احساسی دارد.

۷. عقل سلیم حکم می‌کند زمانی که از کسی خواهشی می‌کنیم، بهتر است فرد مورد نظر در شرایط روحی خوبی باشد. این تصور درست است که اگر او راحت است و احساس خوبی دارد، احتمال این که تا کار مورد نظر را برای‌مان انجام دهد بیشتر است. ولی گاهی برای کشف حقیقت، این روش جواب نمی‌دهد. وقتی می‌خواهید شخصی حقایق را بگوید چیزی بیشتر از یک خواهش مطرح می‌کنید. باید فرض کنید که حقیقت، چیزی است که او نمی‌خواهد آن را به ما بدهد. بنابراین هر چه راحت‌تر باشد، انگیزهٔ او کمتر است. بهترین زمان برای گرفتن اعتراف موقعی است که او خسته، گرسنه، تشنه و یا مانند این‌هاست، چون نمی‌تواند به‌خوبی فکر کند و به دنبال این است که هر چه زودتر گفت‌وگو را به پایان برساند. گرچه او بیشتر عصبانی و بدخلق می‌شود، ولی اگر راهی برای راحت شدن

---

1. placebo

وجود داشته باشد، همین اعتراف به شماست، لذا او این کار را انجام خواهد داد.

۸ باید بتوانید روی برگردانید. اگر رقیب‌تان احساس درماندگی و یأس می‌کند، شما نیز دچار ضعف خواهید شد. شما فقط به اندازهٔ راهکارهای متفاوتی که دارید قوی هستید، و هر چه راهکارها جذاب‌تر باشد، قدرت بیشتری دارید. زمانی که مستأصل و درمانده‌اید، حقایق به شدت بدقواره‌اند. اینجا شما آماده کاری که هرگز نکرده‌اید انجام دهید: تصمیم‌گیری بدون ترس. وقتی اختیارات شما محدود است، دورنمای شما به هم می‌خورد چون فکر شما احساسی است، نه منطقی.

این موضوع در مورد همهٔ ما حقیقت دارد. اگر بفهمید که قدرت‌تان دوام ندارد، به احتمال زیاد بدون هیچ دلیلی تسلیم می‌شوید. با افزایش راهکارها و نیز کم کردن اختیارات دیگران، قدرت بسیار زیادی کسب می‌کنید. معادله‌ای که تعادل این اهرم را معین می‌کند، ساده است و به سمت شخصی سنگینی می‌کند که بیشتر به آن نیاز دارد. ضرب‌المثلی می‌گوید هر کسی کمتر احتیاط کند، برنده می‌شود. یک راه افزایش قدرت‌تان این است که بفهمانید آنچه گفتنش را به مخاطبتان پیشنهاد کنید، می‌تواند از روش‌های دیگر به دست آید مثلاً اینجا حقیقت را می‌شود از طریق دیگران دریافت. این موضوع قدرت طرف را کاهش می‌دهد و اهرم او را ضعیف‌تر می‌کند.

۹. این که انسان چگونه به پردازش اطلاعات دست بزند بسیار مهم است. وقتی زمان آن باشد تا کاری را که دوست داریم انجام دهیم، کاری انجام می‌دهیم که آن را «تنها وظیفه» می‌نامیم. وقتی در بارهٔ کارهایی که مایل به انجام آن نیستم فکر می‌کنیم، کاری انجام می‌دهیم که آن را چند وظیفه‌ای می‌نامیم. این به چه معناست؟ خب، اگر باید

صورتحساب‌های‌تان را بپردازید و این کار را دوست ندارید، پروسه فکری شما چه خواهد بود؟ شما این طور فکر می‌کنید: من باید تمام صورتحساب‌ها را روی هم جمع کنم و آن‌ها را به دسته‌های مختلف تقسیم کنم، دسته چک، تمبرها و پاکت‌های نامه‌ام را دریاورم، روی همه نامه‌ها آدرس بنویسم، چک را بنویسم، دسته چک را تنظیم کنم، و غیره. زمانی که می‌خواهید کاری که از آن لذت می‌برید انجام دهید، شما مراحل مختلف کار را در گروه‌های بزرگ‌تر جا می‌دهید. برای مثال، اگر از غذا پختن لذت می‌برید، مراحل کار احتمالاً این گونه است؛ به مغازه می‌روید و به خانه برمی‌گردید، بعد غذا می‌پزید. اگر از غذا پختن متنفر باشید، همه چیز از ایستادن در صف سوپر مارکت تا شستن ظروف پس از آن، همه، وارد معادله می‌شود.

عالی است، امّا کاربرد عملی این فرمان چیست؟ خب، اگر می‌خواهید به شخصی برای انجام کاری انگیزه بدهید، به او نشان می‌دهید که این کار آسان و ساده است. اگر مایلید که رفتاری را سرزنش کنید، فقط باید تعداد مراحل را زیاد، کسل کننده و سخت نشان و آن‌ها را کش دهید. با چنین رفتاری، بسته به اینکه مطلب مورد نظر را چگونه القا می‌کنید، می‌توانید احساسی کاملاً متفاوت نسبت به موضوع ایجاد کنید.

۱۰. هر عملی که انسان انجام می‌دهد یا از سر نیاز به جلوگیری از درد یا برای کسب لذت، یا ترکیبی از این دو است. آنچه که شما لذّت و درد را به آن مربوط می‌کنید تعیین می‌کند که فرد چگونه واکنش نشان می‌دهد.

اگر می‌خواهید بر رفتار فردی تأثیر گذارید، باید درد را به جهتی ببرید که او نمی‌خواهد به سمتش برود و لذت را به مسیری ببرید که شما مایلید او به سمت آن برود. بیشتر اوقات، غیر از موارد عصبانیت و یا بی‌توجهی، از چنین وسیلهٔ مشوقی غافلیم. اگر کسی با شما صادق نیست، دوست دارید فریاد بزنید: «تو دروغگوی خوبی نیستی! می‌دونستم که تو فقط

باعث بدبختی من می‌شی. حقیقت رو به من بگو و بعد گمشو از زندگیم برو بیرون!» این روش موثری نیست. معادلهٔ ساده‌ای است: اگر سودِ گفتن حقیقت بر دروغ‌گویی بچربد، شما به حقیقت می‌رسید. به هر حال، معیار بسیار مهم این است که راست گفتن باید سودی به همراه داشته باشد و اغلب مردم به این مطلب توجه نمی‌کنند. بالاتر از همه، دروغ‌گو مایل است موضوع گفت‌وگو را عوض کند، به سراغ مطلب دیگری برود و حقیقت را پشت سر بگذارد. زمانی که از فواید راست گویی صحبت می‌کنید، مطمئن شوید از عباراتی مانند اینکه دیگر در این مورد بحث نمی‌شه، کلاً فراموش می‌شه، و هر دوتاتون می‌تونید فراموشش کنید، به‌کار ببرید. شما می‌توانید بیشترین انگیزه را برای واداشتن او به گفتن حقیقت نشان دهید، وقتی فکر نکند که یک گفت‌وگوی طولانی و تکراری پیش‌رو دارد وگرنه، تغییر نظر خواهد داد. گلوله‌های نقره‌ای مثال خوبی برای چگونگی بیان درخواست است تا بتوانید برای رسیدن به حقیقت، از اصل لذت / درد بهره ببرید.

فصل ۷

موانع درونی حقیقت: آن گاه بلندترین دروغ را می‌گوییم که به خود دروغ می‌گوییم.

آنگاه که بفهمد کیست، که او را دلداری دهد؟
ـ هر کس می‌زید در رؤیاهای خویش
کالدرن دی لا بارکا

برای تشخیص فریب همهٔ لوازم مورد نیاز را دارید تا بتوانید حقیقت را کشف کنید. با این حال، ممکن است چند عامل در کار شما اخلال کنند و توانایی شما را برای تشخیص فریب از بین ببرند. امّا مژده می‌دهم که دانستن این عوامل، قوت کارشکنی آن‌ها را خنثی و دست شما را برای بررسی حقایق، آن گونه که هست، باز می‌کند.

خودفریبی

مناسب‌ترین فردی که می‌توان به او دروغ گفت، کسی است که خود مایل است فریب بخورد. گرچه چند عامل ممکن است بر سر راه ما در مسیر دریافت حقیقت، سبز شود، امّا بدترین مجرم خود ما هستیم. اگر نخواهید

حقیقت را بفهمید، اغلب هم نمی‌توانید. همهٔ ما دوستی داریم که نامزدش بعد از کار دیر به منزل می‌آید. او با زنانی که نصف سن او را دارند در شهر گردش می‌کرده، بوی عطر آن‌ها را می‌دهد، و مرتباً در تعطیلات آخر هفته به مسافرت‌های کاری می‌رود. با همهٔ این شواهد، هنوز از درک حقیقت سرباز می‌زند. او حرف‌های نامزدش را همانطور که می‌گوید قبول می‌کند.

وقتی نمی‌خواهیم حقیقت را بفهمیم به خودمان دروغ می‌گوییم. فهم این دروغ‌ها از سخت‌ترین نوع است زیرا آن‌ها، دروغ‌های خودمان است و هیچ عینیتی ندارد تا دورنمایی به ما دهد.

مردم میلیون‌ها بار با شماره ۹۰۰ تماس می‌گیرند تا شمارهٔ پروندهٔ قرعه‌کشی خود را بشنوند. ما دوست داریم باور کنیم که می‌توانیم در خانه از پشت میز آشپزخانه در یک ساعت، هزار دلار دربیاوریم. اشتیاق به این گونه باورها، به شدت دیدگاه ما را به واقعیت تحت تأثیر قرار می‌دهد، از کرم‌های معجزه‌گر برطرف کنندهٔ چروک پوست گرفته تا قرص‌های تضمینی لاغری. اشتیاق ما برای ندیدن، اطلاعاتی حیاتی را که اغلب برای کشف حقیقت مهم است غربال می‌کند.

تنها انسانِ استثنایی مایل است تا به چیزی که نمی‌خواهد، نگاهی بیندازد، به مطلبی که دوست ندارد گوش کند و باور کند چیزی که آرزومند آن است وجود ندارد.

زمانی که شما به جلسه‌ای می‌روید و انتظار دارید به نتیجه برسید، به عوامل بسیار زیادی که ممکن است آن را خراب کند نگاهی می‌اندازید. شما باید تا حد ممکن عینی باشید، که انگار که در حال مرور اطلاعات برای فرد دیگری هستید. افکار مملو از آرزو، شوق و امید باعث نمی‌شود تا حقیقت را نبینید.

راز مطلب در این است که یاد بگیرید چگونه علایق خود را به حالت

تعلیق در آورید. بله! یک راه بسیار آسان برای این مشکل وجود دارد. مواظب این سه نکته باشید: تعارفات، تأیید و درگیری. اگر با در ذهن داشتن هر یک از پیش فرض‌ها، مطلبی را کسب کنید، احتمالاً تحریف می‌شود. به عبارت دیگر، اگر به دنبال تمجید و تأیید مطلبی هستید که از قبل آن را می‌دانید، یا در صدد بحث و مجادله‌اید، معنای واقعی نهفته در پیغام را از دست می‌دهید.

عقاید، نگرش‌ها و باورها

در پاراگراف قبل دیدیم چگونه اشتیاق ما برای دیدن و ندیدن، به ادراک ما از حقیقت رنگ می‌دهد. مطلبی که ما واقعی می‌پنداریم، فهم ما را مخدوش می‌کند. تمام پیش داوری‌ها، باورها، نگرش‌ها و عقایدمان، حقیقت را غربال می‌کند.

اگر شما طوری بزرگ شده‌اید که احترام به قدرت را یاد گرفته‌اید و این که هیچ‌گاه از شخص مسئول و صاحب قدرت، سؤال نپرسید، این باور به شدت مانع توانایی شما برای واقع‌بینی در مورد اطلاعاتی است که از آن شخص به شما می‌رسد. نیز اگر اعتقاد داشته باشید که همهٔ فروشنده‌ها دزد و تمام دستگاه پلیس فاسد است، برای‌تان غیرممکن می‌شود تا بفهمید که آنجا چه خبر است. به جای آن، تصویری از آرمان‌ها، باورها و پیش داوری‌های‌تان را می‌بینید.

گاهی اوقات مجبوریم دنیای خود را تعمیم دهیم؛ به کمک هزاران تصمیم واقعی که هر روز می‌گیریم، نمی‌توانیم به همه چیز آن گونه نگاه کنیم که گویی اولین بار است که آن را می‌بینیم. گرچه گاهی فوق‌العاده مهم است تا باورهای‌تان را در بوتهٔ تعلیق بگذارید و آن‌ها را نادیده انگارید، ولی آنگاه و فقط آنگاه است که می‌توانید همه چیز را آن گونه که هست ببینید، نه آن گونه که باور دارید.

اجازه ندهید احساسات بر شما چیره شود

احساسات قوی فهم ما را از حقیقت از بین می‌برد. بیش از دو هزار سال پیش، ارسطو در مورد احساس و تحریف گفته است: «تحت تأثیر احساس قوی ما به سادگی فریب می‌خوریم. ترسو از تأثیر ترس و عاشق از تأثیر عشق، چراکه هر دو تصوری نادرست در ذهن دارند، ترسو از شباهتی جزیی فرد مقابل را دشمن می‌پندارد و عاشق، معشوق.»

حالات احساسی یا از خود شخص نشأت می‌گیرد یا از عوامل بیرونی. یا با ترکیبی از این دو. برخی حالات قوی‌تر عبارت‌اند از: گناه، تهدید، توسل به منیّت، ترس، کنجکاوی، مهرطلبی و عشق. عمل در هر یک از این حالات به احتمال زیاد قضاوتی ناقص به همراه دارد. علاوه بر این، هر کس که از یکی از این موارد استفاده می‌کند، می‌کوشد شما را از منطق به سمت احساس ببرد؛ در واقع به زمین بازی‌ای که خیلی هموار نیست. در این پروسه، حقیقت گم می‌شود زیرا شما منطقی عمل نمی‌کنید و نمی‌توانید عملاً شواهد را مقابل‌تان ببینید، چه رسد به اینکه آن‌ها را سبک سنگین کنید. برخی مثال‌های کلّی در مورد چگونگی این فریب‌ها به قرار زیر است:

گناه: «چه طور می‌تونی اینو بگی؟ از اینکه به من اعتماد نداری دل چرکینم. نمی‌دونم تو دیگه کی هستی».

ترس: «می‌دونی، ممکنه همهٔ این معامله رو از دست بدی. فکر نمی‌کنم این موضوع باعث خوشحالی رئیس بشه. امیدوارم بدونی داری چه کار می‌کنی. دارم بهت می‌گم هیچ جای دیگه چنین معامله‌ای گیرت نمی‌یاد. اگر طور دیگه‌ای فکر کنی، خیلی احمقی».

توسل به منیّت: «می‌بینم که آدم زرنگی هستی، سعی نمی‌کنم چیزی رو ازت مخفی کنم. چطور می‌تونم؟ ظرف یه ثانیه مچم رو می‌گیری».

کنجکاوی: «ببین، تو فقط یه بار زندگی می‌کنی. سعیت رو بکن. همیشه می‌تونی به وقتی برگردی که همه چیز مثل قبل بوده. می‌تونه با حال، هیجان‌انگیز و یک ماجراجویی واقعی باشه».

مهر طلبی: «فکر می‌کردم تو یه بازیکن واقعی هستی. همه این‌طوری فکر می‌کردن. اگه تو نتونی ادامه بدی و موفق شی یه شکست واقعیه».

عشق: «اگه منو دوست داشتی ازم نمی‌پرسیدی. البته من تنها تو رو تو قلبم دارم. به تو دروغ نمی‌گم. تو همه چیز رو می‌دونی، مگه نه؟»

به صورت واقع بینانه ببینید و بشنوید؛ نه تنها در واژگان، بلکه در پیام. این سدهای درونی توانایی شما برای هضم حقایق را مختل می‌کند. هرگاه این احساسات به مغزتان رسوخ کند، به صورت موقت، احساسات‌تان را معلق بگذارید و به مقابل‌تان نگاه کنید، نه به درون‌تان.

فصل ۸

موانع خارجی حقیقت: حقه‌های تجارت

حقیقت از هر زاویه به یک شکل است.
با دروغ همواره باید مستقیم برخورد کرد.
دیوید جی. لیبرمن

برخلاف موانع داخلی حقیقت که ما برای خودمان به وجود می‌آوریم، موانع بیرونی، بر روی ما عمل می‌کنند. این‌ها رموز روان‌شناختی کارشناسان است، حقه‌های تجارت، از عواملی است که بر داوری ما در ارزیابی اطلاعات، مؤثر است.

در هر مقطعی از زندگی باشیم، همواره داریم چیزی می‌فروشیم. در تجارت، شما فروشندهٔ محصول یا خدمات را هستید. در زندگی شخصی، خود و افکارتان را می‌فروشید. بدون توجه به راه حل، علت موفق نشدن، این است که اگر همیشه به یک حالت باشید، شخص باور نمی‌کند که حقیقت را می‌گویید.

فرض کنیم که شما یک دلال معاملات املاک هستید. فردی که با شما سرمایه گذاری نمی‌کند ممکن است بگوید: «باید در مورد شما فکر کنم» یا

«باید با همسرم صحبت کنم»، امّا واقعاً همهٔ این‌ها به یک مطلب ختم می‌شود؛ اگر مشتری شما آنچه را که شما گفتید و اینکه شما برایش پول‌سازید باور می‌کرد با شما سرمایه گذاری می‌کرد، نمی‌کرد؟ جلب اعتماد، کلید نفوذ بر رفتار دیگران است. زمانی که اعتبار کسب و اعتماد جلب نشود، نتیجه‌اش عدول از حقیقت است.

فرار از این تکنیک‌ها بسیار مشکل است، زیرا آن‌ها اصول روان‌شناختی طبیعت انسان است. جالب آنکه این تاکتیک‌ها بسیار شبیه یک حقهٔ جادویی است. زمانی که بفهمید حقه چگونه است، دیگر گولش را نمی‌خورید.

قانون ۱

اوه، تو درست مثل منی

همهٔ ما مایلیم دوست داشته باشیم، اعتماد کنیم و لذا، از رفتار افرادی چون خودمان، تحت تأثیر قرار می‌گیریم. ما حسی از ارتباط و تفاهم در خود داریم. به تازگی در برخی اماکن تفریحی، نوشتهٔ جالبی را روی برچسب اسم هر کارمند می‌بینید، مانند:

جیم اسمیت

معاون مدیر عامل در امور بازاریابی

آتلانتا، جی!

نام زادگاه کارمند درست روی برچسب است. چرا؟ زیرا کمک می‌کند با هر کسی که اهل آنجاست و یا فامیلی آنجا دارد ارتباط برقرار شود. بدون استثنا این مطلب، باعث شروع گفت‌وگو می‌شود و مشتری احساس می‌کند باید با این شخص ارتباط داشته باشد. چیز بی‌ضرری مانند اسم روی برچسب، رابطهٔ احساسی سریع و احتمالاً یک مشتری دائم به وجود می‌آورد.

ممکن است فکر کنید که این کار کاملاً بی‌خطر است و کار درستی کرده‌اید. پس معامله بزرگ کجاست؟ خب، اگر همهٔ آن چیزی که تحت تأثیر این رفتار روان‌شناسانه قرار گرفته، در حد اسم‌های روی برچسب‌ها باشد، جای نگرانی نیست. در غیر اینصورت، چه بسا خیلی فراگیرتر و گسترده‌تر از آن باشد، که تاکنون تصور کرده‌اید.

تنظیم همهٔ موقعیت‌هایی که در آن از این قانون استفاده می‌شود، می‌تواند خودش یک کتاب شود. بنابراین در اینجا سه شیوهٔ معروف را بررسی می‌کنیم که در زندگی‌مان رسوخ می‌کند.

۱. مراقب زمانی باشید که از شما در مورد سرگرمی‌ها، زادگاه، ارزش‌ها، غذاهای مورد علاقه و غیره سوال شود و بعد، این جملهٔ الزام‌آور بیاید «منم همین طور، چه تصادفی!»

۲. جنبهٔ دیگر این قانون این است که اگر شخصی با ما خوب است، و مهربان و دوستانه برخورد می‌کند، نه تنها او را بیشتر دوست داریم، بلکه به احتمال زیاد با او موافقت می‌کنیم. آیا این موضوع در زندگی‌تان حقیقت ندارد؟ اگر او با هر چه می‌گویید، خواه منطقی باشد یا نه، موافق است، مراقب باشید. جملهٔ «چاپلوسی شما را به هیچ چیز نمی‌رساند» خالی از قوتی نیست.

حکایتی کوتاه و بسیار جالب از ازوپ[1] به خوبی این موضوع را نشان می‌دهد. اسم حکایت «روباه و کلاغ» است.

روباهی، کلاغی را نظاره می‌کرد که بر شاخهٔ بلند درختی نشسته بود و تکه پنیر طلایی رنگی به منقار داشت. روباه که هم زرنگ و هم گرسنه بود، خیلی سریع برای گرفتن پنیر از کلاغ نقشه‌ای ریخت. روباه که وانمود می‌کرد اولین بار است کلاغ را می‌بیند، گفت «اوه، چه پرنده زیبایی! باید

---

۱. Aesop افسانه پرداز یونانی که احتمالاً در قرن ششم قبل از میلاد می‌زیسته است ـ م.

بگویم این زیباترین پروبال سیاهی است که تاکنون دیده‌ام. ببین که چطور زیر نور خورشید می‌درخشد. ساده و باشکوه!»

کلاغ که با سخن روباه در مورد پر و بالش تحت تأثیر تملّق قرار گرفته بود. به هر واژهٔ شیرینی که روباه می‌گفت، گوش می‌کرد. روباه افزود: «باید بگویم این زیباترین پرندهٔ دنیاست، امّا متعجّبم آیا چنین پرندهٔ قشنگی صدای زیبایی هم دارد یا نه؟» روباه حیله‌گر ادامه داد، «این درخواست بسیار بزرگی است.» کلاغ که حرف‌های روباه را باور کرده بود، دهانش را باز کرد تا قارقار گوش‌خراشش را سردهد! همین که دهان باز کرد، پنیر پایین افتاد و روباه آن را فوراً بلعید.

نتیجهٔ اخلاقی: هیچ‌گاه به یک متملّق اعتماد نکنید.

آیا به این معناست که باید از هر تعارفی برحذر باشید و همیشه فرض کنید که فردی که شما را تمجید می‌کند، انگیزه‌ای پنهانی دارد؟ البته خیر. تنها، نسبت به تعریفی که مملو از دورویی است، هوشیار باشید.

۳. در پایان، آیا بحث‌مان در مورد رابطهٔ دوستانه را در فصل دوم به یاد می‌آورید؟ خب، این مطلب می‌تواند به سادگی در مورد شما به کار رود. رابطهٔ دوستانه، اعتماد ایجاد می‌کند و به طرف مقابل اجازه می‌دهد تا پلی روان‌شناسانه بین شما و خودش ایجاد کند. شما احساس راحتی بیشتری می‌کنید و زود باورتر می‌شوید. به تکرار حرکات، سرعت صحبت و آهنگ حرف‌های‌تان با فرد مقابل، توجه کنید.

قانون ۲

مراقب هدیهٔ غریبه‌ها باشید

آیا تاکنون توجه کرده‌اید چرا گروه‌های مذهبی در فرودگاه، گل یا هدیه به مسافران تعارف می‌کنند؟ آن‌ها می‌دانند که اکثر مردم مجبورند که به آن‌ها

کمی اعانه بدهند. ما می‌دانیم که مجبور به این کار نیستیم ولی اگر نکنیم، تا حدی ناراحت و مأخوذ به حیا می‌شویم، حتی اگر درخواست هدیه نکرده باشیم.

وقتی فردی چیزی به ما می‌دهد، اغلب به او احساس بدهکاری می‌کنیم. بنابراین زمانی که درخواستی از شما شد، مطمئن شوید کاری از روی اجبار انجام نمی‌دهید. این قانون در حالات مختلف صادق است و به هدایا محدود نمی‌شود. امکان دارد دادن اطلاعات، امتیاز، یا حتی قسمتی از وقت فرد به شما پیشنهاد شود. فکر نکنید فروشندگان نمی‌دانند وقتی زمان زیادی برای شما صرف می‌کنند تا یک محصول را نشان‌تان دهند یا توضیح می‌دهند که چگونه کار می‌کند، شما تا اندازه‌ای مجبور به خرید آن می‌شوید، حتی اگر واقعاً به آن نیازی نداشته باشید. راه حل این است که ببینید بدون در نظر گرفتن علایق سایرین، چه چیزی در تصمیم‌گیری شما درست است.

قانون ۳

نصف قیمته! امّا نصف چه قیمتی؟

این اصل نشان می‌دهد که به احتمال زیاد، تفسیر حقایق براساس این که چه نظم و ترتیبی در ارائهٔ آن‌ها رعایت شود، فرق می‌کند. به عبارت دیگر، ما آن‌ها را مقایسه می‌کنیم و می‌سنجیم. در یک مغازه لوازم خانگی، بعد از اینکه تصمیم گرفتید استریویی بخرید، فروشنده ممکن است لوازم جانبی مورد نیاز آن را نیز به شما نشان دهد. به هر حال یک کیف پنجاه دلاری حمل کالا و یک ضمانت نامهٔ سی دلاری، در مقایسه با سیستم استریوی هشت‌صد دلاری، مبالغ زیادی به نظر نمی‌رسد. چون او در ابتدا کالای گران را به شما نشان داده است، دید شما تغییر می‌کند و قیمت لوازم

جانبی که بعد به شما نشان می‌دهد، مناسب به نظر می‌رسد.

ممکن است یک فروشنده معمولی ماشین‌های دست دوم، چند ماشین به شما نشان دهد و قیمت آن‌ها را ۲۰ تا ۳۰ درصد بیشتر بگوید. بعد ماشین دیگری را با قیمتی مناسب نشان می‌دهد و شما فکر کنید که این معاملهٔ بسیار خوبی است. شما به نظر خودتان، نسبت به پولی که می‌پردازید ماشین بهتری می‌خرید، چقدر ارزان! حال که این اتفاق زمانی است که شما آن را با قیمت ماشین‌های دیگر مقایسه می‌کنید.

دیگر مثال این اصل، تخفیف در قیمت‌ها است. قطعاً خرید جنسی که قیمت آن از پانصد دلار به دویست دلار کاهش یافته، نسبت به جنسی که از ابتدا قیمت آن صدوپنجاه دلار است، مناسب‌تر به نظر می‌رسد. مقایسهٔ بین کالاها آن را جذاب‌تر نشان می‌دهد، حتی اگر به خوبی جنس دیگری نباشد که بهتر و ارزان‌تر است. «من می‌دونم که این گرونه، ولی نگاه کنید که سابقاً با چه قیمتی فروخته می‌شده» پاسخ قاطع فروشنده است.

در بعضی رستوران‌ها که کیفیت بهتر دارند، بین بخش‌های غذا بستنی یخی برای مهمانان، سرو می‌کنند. این عمل به این دلیل صورت می‌گیرد تا ذائقهٔ مهمان عوض شود. با این کار مزهٔ غذاها با یکدیگر مخلوط نمی‌شود، و می‌توان از هر غذا به طور کامل لذت برد. هنگام تصمیم‌گیری، چرا ذائقهٔ ذهنی‌تان را عوض نکنید؟ برای انجام این کار فقط باید هر تصمیم را به طور مجزا بررسی کرد. با فاصلهٔ زمانی بین تصمیم‌ها و تعیین جداگانهٔ ارزش هر موضوع، این کار را به بهترین وجه انجام می‌دهید.

تلفن ۴

فقط همین یک کار کوچک را برای من انجام بده.

باید بدانید کی سر حرف خود بایستید و چه زمانی این کار را نکنید. اغلب

ما تمایل زیادی به رفتاری مشابه اعمال قبلی خود داریم، حتی اگر فکر خوبی نباشد. طبیعت انسان این گونه است. ما مجبوریم که گفتار، افکار، باورها و اعمال‌مان منسجم باشد.

اگر قرار است تصمیمی مستقل از تصمیمات قبلی خود بگیریم باید در این کار توانا باشیم و هر قدر اعتماد به نفس بالاتر باشد، احتمال تصمیم‌گیری مستقل بالاتر است. موارد زیر برگرفته از کتاب خودم به نام تحلیل سریع در مورد این پدیده است. اگر شما از خودتان تصویری پست یا منفی دارید، برای اثبات خود مجبورید که اعمال قبلی‌تان را بیشتر توجیه کنید. شما غذایی را می‌خورید که دوست ندارید، چرا که آن را سفارش داده‌اید. شما فیلمی را تماشا می‌کنید که واقعاً آن را دوست ندارید، زیرا برای گرفتن این فیلم زیر باران، کلی راه رفته‌اید. شما به تدریج می‌کوشید تا با توجیه اعمال گذشتهٔ خود و رفتار مربوط به آن‌ها، «همه چیز را درست کنید». به عبارت دیگر، دیدن فیلمی که برای گرفتنش بیرون رفته‌اید، گرفتن آن را خوب جلوه می‌دهد، حتی اگر دیگر نخواهید ببینیدش. نگرانی اولیهٔ شما درست رفتار کردن است، حتی اگر به معنی این باشد که با قضاوت فعلی، به منظور خشنودی و توجیه رفتارهای گذشته سازش کنید. این عمل، با این امید صورت می‌گیرد که می‌توانید چیزهای اطراف‌تان را برای توجیه درستی اعمال خود تغییر دهید.

بهترین مثال این گونه رفتار، عضوگیری فرقه‌ای است. شاید تعجب کنید که چگونه یک انسان باهوش و آگاه می‌تواند عضو فرقه‌ای شود که اعضای آن خانواده، دوستان، اموال، و در بعضی حالات درد آور، زندگی خود را ترک می‌گویند. هر چه اعتماد به نفس فرد بالاتر باشد، احتمال شکار او توسط یک فرقه کمتر است؛ دلیل عمده‌اش این است که یک انسان

که تصویری مثبت از خود دارد، می‌تواند به خودش و دیگران بقبولاند که کار احمقانه‌ای کرده است. آن افرادی که خودکم‌بین‌تر هستند نمی‌توانند سؤال از قضاوت، ارزش و یا هوش‌شان را برتابند. روشی که برای جذب افراد در یک فرقه استفاده می‌شود، این است که افراد را کم‌کم و در مدت زمانی معین درگیر می‌کنند. هر مرحلهٔ درگیری شخص را وادار می‌کند تا اعمال قبلی خود را توجیه کند. بنابراین طرفداران یک فرقه سراغ کسی که می‌روند نمی‌گویند، «هی، دوست داری که به فرقهٔ ما ملحق بشی و از تمام اموالت دست بکشی؟»

این قانون به شدت در روند تصمیم‌گیری شما تأثیر می‌گذارد. اساساً با واداشتن شما به موافقت با درخواست‌های به ظاهر کوچک، شخص از شما درخواست بزرگ‌تری می‌کند. با قبول درخواست‌های کوچک، شما رفتار خود را با سازماندهی مجدد افکارتان به صورت زیر توجیه می‌کنید: «من باید خیلی حواسم به این آدم باشه» یا من کمکش نمی‌کنم» و «من باید خیلی حواسم به این موضوع باشه» یا هیچ کدوم از این کارها رو نمی‌کنم».

برای این‌که جلو دیگران را از اجرای این قانون روی خودتان بگیرید، مراقب باشید که آیا از شما برای انجام کاری اگرچه کوچک، درخواست می‌شود یا خیر. این درخواست معمولاً با درخواستی کمی بزرگ‌تر دنبال می‌شود و در طول زمان حس تعهد شما به نقطه‌ای می‌رسد که شما در تصمیم گرفتن گیر می‌کنید.

وقتی تصمیمی می‌گیرید، توجه کنید که آیا به بیشترین علایق‌تان عمل می‌کنید یا صرفاً مشغول «درست کردن» رفتار قبلی خود هستید.

قانون ۵

تأثیر همرنگ جماعت شدن

این اصل بیان می‌کند که ما مایلیم عملی را مناسب بدانیم که دیگران هم آن را انجام می‌دهند. این ویژگی روان‌شناسانه به بسیاری از قسمت‌های مختلف زندگی‌مان حمله می‌کند. قسمت‌های خنده‌دار برنامه‌های کمدی تلویزیون نیز شامل این اصل می‌شود. آیا فکر می‌کنیم اگر مردم به چیزی بخندند آن مطلب خنده‌دار است؟ دقیقاً. همسایهٔ شما که تاکنون یک بار بیشتر او را ندیده‌اید، ناگهان برای‌تان جذاب‌تر می‌شود، اگر بشنوید که تمام زن‌ها از اینکه با او بیرون بروند، سر و دست می‌شکنند. قرمز شرابی، رنگی که فروشندهٔ ماشین به شما گفت بیشترین فروش را در این فصل داشته، ناگهان داشتن آن را برای‌تان یک ضرورت می‌کند. راه حل جلوگیری از تأثیرات این قانون، جداکردن سطح علاقهٔ خود از مردم دیگر است. صرف اینکه به شما گفته شده چیزی آخرین، بهترین، بیشترین یا بزرگ‌ترین فروش را داشته، درستی انتخاب آن را برای شما توجیه نمی‌کند.

قانون ۶

هر گردی گردو نیست

اغلب مغازه‌دارها به وفور از تمام موارد روان‌شناسانه، هم استفاده و هم سوءاستفاده می‌کنند. همهٔ ما در مورد آنچه نسبت بدانها شرطی شده و باور کرده‌ایم، حساس و آسیب‌پذیریم، خصوصاً اگر برایمان قابل احترام باشند. این خوب است، مگر در مواردی که از آسیب‌پذیری‌مان به وفور و به نحوی شرم‌آور سوء استفاده شود. آیا تاکنون توجه کرده‌اید که فروشندگان لوازم آرایشی در فروشگاه‌های بزرگ چه نوع لباسی

می‌پوشند؟ روپوش‌های سفید آزمایشگاهی! عجیب نیست؟ چرا آن‌ها این نوع لباس می‌پوشند؟ چون مثل کارشناس‌ها می‌شوند و به احتمال زیاد، حرف شان را باور می‌کنیم و معتبرتر به نظر می‌رسند.

اخیراً یکی از دوستانم می‌گفت که فیلمی که تازه اجاره کرده درست بدترین فیلمی است که تا کنون دیده است. وقتی پرسیدم چه چیز باعث شد آن فیلم را کرایه کند، جواب داد «مرد پشت میز به من گفت که از این فیلم خوشم خواهد آمد.» دوستم به محض گفتن این حرف خودش فهمید که چقدر احمق بوده است. فرد پشت میز در مورد دوست من و سلیقهٔ او در فیلم دیدن چه می‌داند؟ صرف بودن یک نفر پشت یک میز، پوشیدن روپوش آزمایشگاهی یا گرفتن یک تختهٔ گیره‌دار در دست، از او یک کارشناس نمی‌سازد.

قانون ۷

جنس کمیاب همیشه با ارزش نیست.

این اصل بیان می‌کند که هر قدر به دست آوردن چیزی سخت‌تر باشد، ارزش بیشتری برای آن قائل می‌شویم. اصولاً ما چیزی را می‌خواهیم که نمی‌توانیم داشته باشیم و چیزی را می‌خواهیم که کسب آن خیلی دشوار است.

«احتمالاً ما این جنس رو تموم کردیم. خیلی خوب فروش می‌ره. امّا اگه یه دونه داشته باشم می‌خوای، نه؟» بله گفتن، وقتی احتمال دستیابی به چیزی کم است، شانس بیشتری برای دستیابی به شما می‌دهد.

جملهٔ بالا را با آنچه در زیر آمده مقایسه کنید تا ببینید که موافقت می‌کنید جنس مورد نظر خود را بخرید یا خیر: «ما یه انبار پر از این جنس داریم. مایلید الان فاکتور بنویسم؟» این بار عجله برای خرید نیست. هیچ

عجله‌ای، هیچ کمبودی و لذا هیچ اشتیاقی وجود ندارد. راه حل این که از کاربرد این قانون در مورد شما جلوگیری شود، این است که از خود بپرسید: اگر یک میلیون از این جنس موجود بود و هیچ کس دیگر مایل نبود آن را خریداری کند، آیا هنوز دوست داشتم آن را بخرم؟

قانون ۸

یک نمودار گردِ رنگی به عنوان سند و مدرک باعث نمی‌شود مطلب حقیقی به نظر برسد.

بیان بنجامین دیزریلی[1] که گفت: «سه نوع دروغ داریم: دروغ، دروغ بزرگ و آمار»، بهترین توصیف این قانون است. من همیشه از این موضوع متعجب بوده‌ام که به سادگی با مطلبی که «ظاهراً» رسمی است گول می‌خوریم. این که فردی به عنوان «مدرک» یک جدول رنگی به ما نشان می‌دهد، گفتهٔ او را واقعی جلوه نمی‌دهد. به جای اینکه نوع و حالت پیغام گمراه‌تان کند، بر خود پیام تمرکز کنید. بسیاری از ما حتی به زیر و بم صدای فروشنده‌ای که به ما بروشور رنگی قشنگی نشان می‌دهد، گوش دهیم و تصمیم می‌گیریم؟ چه طور باور کنیم که مطبوعات به ما دروغ نمی‌گویند؟

ضرب‌المثل قدیمی وجود دارد که می‌گوید «هیچ کس اسبی را به این دلیل که اسب بدی است، نمی‌فروشد، بلکه این کار برای فرار مالیاتی است.» ما اغلب مکث نمی‌کنیم از خود بپرسیم «آیا این کار معنی دارد؟» کمی کاربرد عقل سلیم می‌تواند کارهای زیادی انجام دهد.

---

1. Benjamin Disraeli

قانون ۹

من طرف تو هستم

از این تکنیک برای کسب اعتبار استفاده می‌شود و اگر به صورت موثر انجام شود، می‌توانید مطمئن شوید که یک دوست خوب یافته‌اید که علائق شما در قلب او جای گرفته است. در این قانون، فرد برای جلب اعتماد شما یک سناریو می‌سازد و سپس از این اعتماد در یک موقعیت واقعی استفاده می‌کند.

برای مثال، فرض می‌کنیم شما در یک فروشگاه تشک فروشی هستید و می‌خواهید یک تشک سوپر دولوکس که محکم و بهترین نوع تشک است، بخرید. فروشنده می‌گوید که می‌تواند اگر بخواهید آن را برای‌تان سفارش دهد، امّا احساس می‌کند که در ابتدا باید مطلبی را بدانید. او طوری که شاید مشتری هرگز متوجه نشود، ادامه می‌دهد که این تولید کننده، گاهی از مواد قابل بازیافت در درون تشک‌هایش استفاده می‌کند.

فروشنده با این جمله به چه مقصودی رسیده است؟ او اعتماد کامل شما را جلب کرده است. او فروش یک جنس را با گفتن مطلبی که چه بسا شما هیچ‌گاه از آن مطلع نشوید، به خطر انداخته است. در عوض، اکنون آمادگی دارید تا به هر چیزی که می‌گوید اطمینان کنید. در اینجا او یک تشک دولوکس مرغوب را به شما نشان می‌دهد که کمی گران‌تر از انتخاب اولیهٔ شماست، ولی هیچ نوع مواد بازیافتی در آن به کار نرفته است.

قانون ۱۰

سرکهٔ نقد به از حلوای نسیه

برای جلوگیری از فریب خوردن، صداقت فرد را براساس آنچه به شما ارائه می‌دهد، ارزیابی کنید نه آن چیزی که به شما قول می‌دهد. هنری

پیرمردی بود که برای فروش ساعت جیبی از این مغازه به آن مغازه می‌رفت. او برای افرادی که در فروشگاه بودند، چه فروشنده و چه خریدار، یک دستفروش به حساب می‌آمد. امّا او به عنوان یک میلیونر بازنشسته شد. فی نفسه هیچ عمل غیرقانونی مرتکب نشد. چطور او با فروش ساعت‌های جیبی پولدار شد؟ بیشتر به این دلیل که او ساعت نفروخت، بلکه داستان فروخت!

هنری وارد مغازه می‌شد و می‌پرسید آیا کسی مایل است تا یک لامپ کریستال دست‌ساز زیبا بخرد که فقط سی‌وپنج دلار است و صدها دلار کمتر از آن چیزی است که خریدارها انتظار داشتند.

او لامپ‌ها را خودش می‌ساخت و از «رد کردن آن‌ها» لذّت می‌برد. از آنجا که فقط یک نمونه کار بیشتر نداشت، مجبور بود سفارش بگیرد. او با جدیّت اسم و آدرس افراد علاقه‌مند را یادداشت می‌کرد و از قبول هر پیش پرداختی، خودداری می‌ورزید. و لبخندزنان ، می‌گفت، «شما زمانی پول می‌پردازید که لامپ را دریافت کنید و از آن راضی باشید.» اکنون او خود را به عنوان فردی قابل اعتماد جا انداخته بود که محصولی زیبا و با قیمتی عالی ارائه می‌کرد. او اعتماد و اطمینان مشتریان را جلب می‌کرد.

هنری اغلب جعبه‌ای بزرگ و دسته‌دار حمل می‌کرد و بدون استثنا همیشه از او می‌پرسیدند در جعبه چیست؟ در این موقع، هنری در جعبه را باز می‌کرد و ساعت‌های جیبی زیبایی از نقرهٔ تمام عیار را که تک تک بسته‌بندی شده بود نشان می‌داد. او هر مطلبی را که شنوندهٔ مشتاق در مورد ساعت‌ها می‌پرسید، به آن‌ها می‌گفت. خریداران هیچ دلیلی برای شک به او و ارزش ساعت‌ها نداشتند. با این همه، نگاه کنید به کاری که هنری «تاکنون برای آن‌ها انجام داده است.» هنری ساعت‌ها را بیشتر به همان افراد خوبی می‌فروخت که لامپ به او سفارش می‌دادند. در واقع، هیچ

کس لامپی دریافت نمی‌کرد و فقط یک ساعت جیبی گران می‌خرید، که پیرمردی مهربان به آن‌ها فروخته بود.

دفعهٔ بعد هنگام تصمیم در هر موردی که به شما قول داده می‌شود، هنری را به یاد آورید، نه تحویل کالا را.

قانون ۱۱

خب، می‌توانی حداقل این کار را بکنی؟

اگر فردی تقاضای کار بزرگی از شما کرد، مراقب باشید. چون اگر آن را رد کنید معمولاً تقاضای کوچک‌تری مطرح شود که او انتظار دارد شما آن را انجام دهید. ما به احتمال زیاد وقتی با تقاضای بزرگی مواجه شویم با تقاضای کوچک‌تر موافقت می‌کنیم.

سه انگیزهٔ روان‌شناسانه در این کار وجود دارد:

۱. شما احساس می‌کنید مورد کوچکتر در مقایسه با تقاضای اول، مسئلهٔ مهمی نیست.
۲. شما از انجام ندادن تقاضای اول احساس بدی پیدا می‌کنید و انجام دومی مانند یک مصالحهٔ عادلانه به نظر می‌رسد.
۳. دوست ندارید شما را فردی غیرمنطقی بدانند. رد تقاضای بزرگ یک مطلب است و تقاضای کوچک که قرار نیست شما را بکشد مطلبی دیگر.

قانون ۱۲

نشانت می‌دهم!

هیچ کس دوست ندارد مردم در موردش پیشداوری یا قضاوت منفی کنند؛ یعنی به طور کلی، مردم دوست ندارند در هیچ حالتی بی‌اهمیت و

ناچیز شمرده شوند. اینجا است که برخی با فهم این قانون آن را در مورد شما اعمال می‌کنند. شما وارد یک مغازه لباس فروشی می‌شوید و درخواست می‌کنید تا لباس یک طراح معروف را ببینید. فروشنده به شما نشان می‌دهد که آن لباس کجاست و اضافه می‌کند «ممکنه کمی براتون گرون باشه، ما ارزون‌ترش رو هم داریم». «این لباس رو نشونتون می‌دم.» شما با خودتان فکر می‌کنید، ای آدم عوضی «من این لباس رو می‌خرم و ثابت می‌کنم که می‌تونم پولش رو بدم.» شما با عصبانیت در حالی که جنس گرانی خریده‌اید مغازه را ترک می‌کنید و سرتان را بالا می‌گیرید. فروشنده چه حالی دارد؟ او در طول مسیر تا بانک به شما می‌خندد. این قانون از موردی استفاده می‌کند که به آن روان‌شناسی معکوس[1] گویند. فروشنده با اشاره به آنچه که «فکر می‌کند» شما می‌توانید بخرید، وادارتان می‌کند تا به او ثابت کنید اشتباه فکر می‌کند.

---

1. reverse Psychology

نتیجه

چه در کسب و کار و چه در مسائل شخصی، از گفت‌وگوهای معمولی گرفته تا مذاکرات دقیق، تکنیک‌هایی را آموخته‌اید که به طور قابل ملاحظه‌ای رابطهٔ شما را با سایر افراد عوض می‌کند. اکنون که این نفوذ فوق‌العاده را کسب کرده‌اید از موقعیتی بی‌سابقه برای استفاده از مهم‌ترین اسرار کنترل رفتار انسانی، سود خواهید برد تا بتوانید روابط کاری و شخصی خود را تقویت کنید و ارتقا دهید.

احتمالاً راهی برای بازداشتن مردم از دروغ گفتن به شما وجود ندارد، امّا اکنون آمادگی شنیدن آن را دارید و با هر ملاقات جدید و در هر شرایطی، دیگر هیچ کس نمی‌تواند به شما دروغ بگوید.

روان شناسی
و مدیریت



دکتر دیوید جی. لیبرمن دارای Ph.D روان‌شناسی و مبدع نظریه تحلیل دینامیک عصبی است که انقلابی در رفتارشناسی محسوب می‌شود. آثار وی به ۱۱ زبان زنده دنیا ترجمه شده و بیش از ۲۰۰ برنامه رادیویی و تلویزیونی اجرا کرده و از پیشگامان شناخته شده رفتارشناسی در سطح بین‌المللی است.

NEVER BE LIED TO AGAIN

تاکنون چند بار به دلیل این که به شما دروغ گفته شده یا فریب خورده‌اید از اقدام به کاری صرف‌نظر کرده یا از پیشرفتی بازمانده‌اید؟ آیا نمی‌خواهید دیگر فریب نخورید یا احمق جلوه نکنید؟!

در این اثر نویسنده مهارت‌های لازم را به شما می‌آموزد که چگونه در هر موقعیت و مکالمه‌ای، دروغ را کشف و از حقیقت پرده‌برداری کنید. این کار، ابزارهایی نیاز دارد که این کتاب، آن‌ها را در اختیار شما می‌گذارد تا با روش‌هایی تجربه شده به لایه‌های عمیق مکالمات روزمره نفوذ کنید و از نهان و ذهن طرف مقابل آگاه شوید.

در این کتاب می‌آموزید:

- چگونه از زبان بدن افراد (حرکات و ژست‌ها) به راست یا دروغ گفتن آنان پی برید.
- چگونه مکالمات را به‌نحوی هدایت کنید که فرد مقابل را به راست‌گویی وادارید.
- چگونه در شرایط عمومی و نیز شرایط خاص، دروغ کلامی افراد را دریابید.
- چگونه برای کشف دروغ، مجموعه سؤال‌های خود را طراحی کنید و انتظار چه پاسخ‌هایی را داشته باشید.
- مراحل ابتدایی و مراحل پیشرفته کشف دروغ کدام است.

انتشارات نقش و نگار
تهران ـ انقلاب، ۱۲ فروردین، شهدای ژاندارمری، شماره ۱۱۸
تلفن: ۶۶۹۵۰۷۲۵ - ۶۶۴۹۶۲۴۹

964-6235-95-6

9 789646 235953