

# مهندسی زبان بدن در مذاکره

مهندس رسول خان امین

۱۳۹۷ هـ ش



## شناسنامه کتاب

نام کتاب: مهندسی زبان بدن در مذاکره

مؤلف: رسول خان امین

ناشر: نشر پاپيروس

صفحه آرا: محمد جواد مبارز

نوبت چاپ: اول

سال: حمل ۱۳۹۷هـ ش

تعداد: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ( ) افغانی

همه حقوق چاپ و نشر به ناشر محفوظ است.



---

تقديم:

به

مادر عزيزم

و تمام مادران

افغان زمين

---

## پیشگفتار

خداوند(ج) را سپاسگزارم که برایم توفیق عنایت فرمود تا جمع‌آوری تدوین و نگارش کتاب "مهندسی زبان بدن مذاکره" را به اتمام برسانم. درود بر شما دوستان گرامی و ارجمند، به‌شما تبریک می‌گویم به خاطر قدمی که برای رشد و پیشرفت خودتان برداشتید. شما جزو ۲۰ درصد از افراد موفق جامعه هستید که برای رشد و پیشرفت خودشان حاضرند، دست به کارهای کوچک یا بزرگی بزنند.

یافتن مسیرهایی کوتاه و سریع برای رسیدن به موفقیت، کشف فرمول‌های مؤثر در ارتباط و مذاکره با دیگران، نحوه نفوذ بر افراد مختلف جامعه، تکنیک‌های متأثر ساختن دیگران در جلسات و... موضوع‌هایی است که برای هر یک از آن‌ها کتاب‌های مختلف تألیف و ترجمه شده است. این موضوعات در افغانستان علاقه‌مندان فراوانی دارد و افراد گوناگون جامعه برای کشف رموز موفقیت، اغلب این اثرها را مطالعه کرده‌اند؛ اما آنچه در دستان شما قرار دارد، اثری گردآوری و تدوینی از زبان و فرهنگی که همانندی با رفتارهای جاری و ساری در جامعه افغانستان ندارد، نیست؛ بلکه حاصل تجارب پنج ساله این‌جانب در مواجهه با زبان بدن در جریان مذاکره دولت مردان، تجار، صاحبان صنایع، مدیران متنوع و گوناگونی است که حالا به‌عنوان چکیده این سال‌ها در قالب اثری مختصر و مفید عرضه شده است.

تلاش شده مباحث با زبان ساده فارسی و کاربردی برای عموم به رشته تحریر درآید. مثال‌های متعدد، ارجاع به واقعیت‌های جامعه برخی از ویژگی‌های این کتاب است که مطالعه آن‌را به عنوان اثری (برای رشد ظرفیت) توأم با لذت و کشف‌هایی تازه می‌کند.

با احترام

انجنیر رسول خان امین

## فهرست عناوین

پیشگفتار ..... ا

### فصل اول

ارتباط غیر کلامی و زبان بدن چیست؟ ..... ۵

درصد ارتباطات کلامی و غیر کلامی ..... ۶

اجازه بدهید از منطق استفاده کنم. .... ۶

این مطالعه چطور انجام شد؟ ..... ۷

از این چه نتیجه‌های میتوان گرفت؟ ..... ۸

بر اساس اعداد فکر نکنیم. .... ۹

جمع‌بندی ..... ۹

چرا ما میگوییم زبان بدن به درد میخورد؟ ..... ۱۰

افکار هیجانات ..... ۱۱

چگونه زبان بدن عواطف و احساسات را برملا می‌کند؟ ..... ۱۹

چگونه دست‌ها اهمیت مسایل را نشان می‌دهند؟ ..... ۱۹

چرا خانم‌ها تیزبین‌تر هستند؟ ..... ۲۰

اسکن‌های مغزی چه چیزی را نشان می‌دهد؟ ..... ۲۱

### فصل دوم

روان‌شناسی زبان بدن / روان‌شناسی عصب‌شناختی ..... ۲۵

علوم عصبی در مورد چه چیزهایی صحبت میکند؟ ..... ۲۷

چرخه الکتریکی در مغز چطور مغز بدن را کنترل میکند؟ ..... ۲۸

ما چطور سیگنال‌ها را از طریق عصبها ارسال میکنیم؟ ..... ۲۹

استفاده از ابزار درست ..... ۳۰

ابزار تخصصی - انتقال‌دهنده‌های عصبی ..... ۳۱

هورمون‌ها ..... ۳۳

سمپاتیک یا پاراسمپاتیک؟ ..... ۳۵

رفتارگرایی و شرط‌سازي کلاسیک ..... ۳۶

۳۹	نیازی نیست همه چیز را یاد بگیرید.
۴۰	شرطی‌سازی کلاسیک
۴۳	رفتارگرایی و شرطی‌سازی کلاسیک
۴۳	شرطی‌سازی کنشگر
۴۵	چطور از این دانش استفاده کنیم؟
۴۶	یاد بگیرید که فراموش کنید
۴۷	کنترل اعتیاد
۴۹	روان‌شناسی هیجانی
۵۲	ترس
۵۵	یادگیری ترس
۵۷	خشم و رفتار تهاجمی
۵۸	چه چیزی روی رفتار تهاجمی تأثیر می‌گذارد؟
۶۰	استدلال و هیجانات

### فصل سوم

۶۵	زبان اعضای بدن
۶۸	پیام‌های چشم و ابرو
۷۰	نشانه‌های زبان و لب‌ها
۷۱	علائم دست‌ها

### فصل چهارم

۷۵	راه بهبود زبان بدن در مذاکره
----	------------------------------

### فصل پنجم

۸۷	نکته‌های برای مذاکرات استخدام
----	-------------------------------

### فصل ششم

۹۱	اشتباهات زبان بدن
۹۴	منابع:



## فصل اول

### ارتباط غیر کلامی و زبان بدن چیست؟

ارتباط غیر کلامی به معنی ارتباط بدون استفاده از واژه‌ها است، ساده است. زبان بدن شاخه‌ای از ارتباط است که بیشتر روی ژست‌های مختلف بدن و حالات چهره تمرکز دارد. در ابتدا شاید زیاد مفهوم نباشد، چطور کسی می‌تواند بدون استفاده از کلمات چیزی بگوید؟ آیا می‌توانید بدون بکار بردن کلمات بگویید «من فیله‌ها را دوست دارم»؟ اما ظاهراً از نگفتن‌ها گفته‌های بیشتری می‌توان دریافت. انواع اطلاعات را می‌توان از این‌ها به دست آورد:

- ظاهر فیزیکی
- تنش صدا
- فضای شخصی
- لباس‌ها
- مدل مو
- نظافت و تمیزی
- ارتباط و تماس با دیگران
- حالات چهره
- ژست‌ها

- حالت ایستادن
- لمس کردن
- لحن صدا
- سرعت گفتار
- حجم صدا

ما این ارتباط غیرکلامی را در یک سطح ناخودآگاه تفسیر کرده و استفاده می‌کنیم. به‌طور حتماً شما به خودتان نمی‌گویید فعلاً گوشم را می‌خارام یا درباره آن اصلاً فکر نمی‌کنید. حتی متوجه وقوع آن نیز نمی‌شوید. هر کدام از ارتباطات کلامی و غیرکلامی چقدر در یک ارتباط اهمیت دارند؟

### درصد ارتباطات کلامی و غیر کلامی

مرز بین ارتباط کلامی و غیرکلامی از نظر اهمیت در تعاملات ما چیست؟ من سعی می‌کنم به این پرسش پاسخ بدهم، من می‌خواهم در مورد تمایز بین ارتباط کلامی و غیرکلامی جست‌وجو کنم و کاری انجام بدهم که کمی عجیب به نظر می‌رسد؛ زیرا کتاب من ارتباط غیرکلامی را تبلیغ می‌کند: من می‌خواهم توضیح دهم که چرا زبان بدن با همه قدرت خود کافی نیست؟

### اجازه بدهید از منطق استفاده کنم.



قبل از عمیق شدن روی اینکه چگونه چطور این فورمول به‌دست آمده و اینکه چگونه چطور امکان دارد، بگذارید برای پاسخ به این پرسش از یک منطق

قدیمی استفاده کنم. وقتی ارتباط کلامی در تعاملات ما نقش به این ضعیفی بازی می‌کند، آیا واقعاً به آن نیاز داریم؟ آیا می‌توانیم بدون استفاده از آن ارتباط برقرار کنیم؟

به نظر می‌رسد تا حدی می‌توانیم. من می‌توانم به راحتی با استفاده از پانتومیم احساسات و منظور خودم را به شما بفهمانم؛ اما به نظر می‌رسد امروزه این کار بسیار سخت است. اگر سعی کنید چیزی پیچیده‌تر از "نمک را بده" بگویید، کار بسیار دشواری خواهید داشت. فکر نمی‌کنم بتوانیم بدون استفاده از کلمات این کار را انجام دهیم.

بیا یاد روش علمی را امتحان کنیم. بیا یاد ارتباط کلامی و غیرکلامی را بررسی کنیم تا یک فورمول خوب به دست بیاوریم که توضیح می‌دهد ما چگونه با هم تعامل کرده و ارتباط برقرار می‌کنیم. ما به این منظور یک آزمایش ترتیب دادیم و منظور من از ما دکتر آلبرت محراییان است. این آزمایش شامل ۲ مطالعه روی ۳۰ زن شرکت‌کننده بود که در سال ۱۹۶۷ انجام شد.

### این مطالعه چگونه انجام شد؟

داستان از این قرار است که در اولین مطالعه شرکت‌کنندگان سعی کردند احساسات فردی که صحبت می‌کند را بر اساس صدای ضبط شده او در لحن‌های صدای مختلف تشخیص دهند. شرکت‌کنندگان در این مطالعه صدایی را می‌شنیدند که کلماتی را با معانی مختلف و در لحن صدای مثبت، منفی و خنثی بیان می‌کرد. از هر گروه خواسته شده تا احساسات شخص صاحب صدا را بر اساس معیارهای مختلف تشخیص دهند.

۱. کلمه بیان شده

۲. لحن استفاده شده

### ۳. ترکیب هر دو

نتیجه این بود که در حالتی بین لحن و کلمه سازگاری نباشد (مثال، کلمه قتل با صدایی نرم بیان شده باشد)، لحن صدا وزن بیشتری در تعیین احساس کلی گوینده دارد. در مطالعه دوم با استفاده از یک کلمه خنثی (کلمه "شاید")، مؤلفه کلامی را از آزمایش خارج کردیم و بررسی کردیم که حالت چهره مهم تر است یا لحن صدا؟ به این ترتیب ما ۳ حالت چهره و ۳ لحن صدا داشتیم که می خواستیم ببینیم کدام نقش مهم تری بازی می کند. در واقع یک کلمه بود که با ۹ ترکیب بیان می شد. این بار نتیجه این بود که حالت چهره نقش مهم تری در قضاوت کلی داشت. تقریباً ۵۰ برابر لحن صدا تأثیر داشت. خوب این فورمول چقدر دقیق است؟ ما نمی دانیم زیرا هیچ وقت منتشر نشده بود؛ اما روشن است که ترکیبی از این ۲ آزمایش است.

### از این چه نتیجه ای می توان گرفت؟

شما را نمی دانم ولی وقتی من برای اولین بار درباره آن خواندم شگفت زده شدم. منظورم این است مشهورترین فورمولی که شنیده اید بر این پایه است. مثل این است که نیوتن بخواهد دنیا را قانع کند که نیروی جاذبه وجود دارد و این کار را فقط با گفتن اینکه دیده است یک سیب افتاده است انجام دهد و سعی نکند آن را اثبات کند؛ اما به هر حال، این تقصیر محرابیان نیست؛ زیرا با یافته های او خارج از زمینه ای که در آن قرار داشتند برخورد شده بودند و او چندین بار گفته بود که خیلی نگران این است که کار او به اشتباه در میان عموم نقل شود؛ مانند اینکه یک نفر چیزی را شایعه کند. خودتان می دانید که شایعه گاهی اوقات چقدر با واقعیت فاصله دارد؛ اما این یک درس بزرگ به ما یاد می دهد:

## بر اساس اعداد فکر نکنیم

من اعتقاد دارم که در صورتی که به شکل دیگری درباره ارتباط کلامی و غیر کلامی فکر کنیم، بیشتر این تصورات غلط به وجود نمی آیند. به جای سعی در تقسیم این دو با استفاده از درصد و تعیین اینکه کدام مهم تر هستند، سعی کنیم که به هر کدام نقش خاص تری بدهیم. نقش ارتباطات کلامی این است که داده خنثی، خام و آگاه کننده را فراهم کنند.

از ارتباطات غیر کلامی برای اضافه کردن چاشنی استفاده می شود. از این نوع ارتباط برای نمایش طرز برخورد و هیجان نسبت به داده خشک استفاده می شود. بنابراین ما واقعاً به هر دو نیاز داریم. بدون علائم غیر کلامی ما مانند ربات به نظر می رسیم و بدون مؤلفه کلامی ما عصر سنگی بر می گردیم و مانند دیوانه ها به نظر می رسیم. واضح است که من اینجا کمی این مسئله را تعمیم دادم؛ زیرا می توان با کلمات هم احساسات را بیان کرد (کتاب) و می توان با زبان بدن اطلاعات دقیق منتقل کرد (زبان علائم)؛ اما نکته این است که دست از فکر کردن در مورد اینکه کدام مهم تر است دست برداریم و به هر دو اهمیت دهیم.

مسئله مهم دیگری که باید به آن توجه کنیم این است که هر مطالعه ای که تلاش کند هیجان را اندازه گیری کند کمی نادقیق است. چطور می توانید با مقیاس ۱ تا ۱۰ هیجان خود را اندازه بگیرید. این خیلی نسبی است.

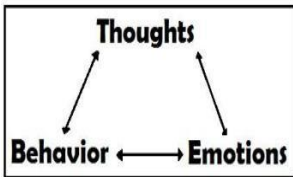
## جمع بندی

امیدوارم که سرتان را با این توضیحات به درد نیاورده باشم؛ اما اعتقاد دارم که درک ایده هایی که پشت آنچه استفاده می کنیم قرار دارند اهمیت دارد. این مهم بود که به این نکته اشاره کنم زیرا هر جا که به ارتباطات

غیرکلامی اشاره می‌شد این فورمول بیان می‌شد بنابراین هر زمان که از کسی شنیدید که می‌گوید: "آیا می‌دانستید که ۵۰ درصد ارتباطات ما به صورت غیرکلامی است." به او بگویید همین جمله را به صورت غیرکلامی بگو.

در طرف دیگر، نیاز نداریم که ارتباطات غیرکلامی را نادیده بگیریم. نکته این است که سعی کنیم آنچه را می‌گوییم با آنچه انجام می‌دهیم سازگار کنیم و از این به عنوان یک ابزار ترکیبی قدرتمند استفاده کنیم. هدف مطالعه زبان بدن این است که بیشتر به راز ارتباطات آگاه شویم و بفهمیم چطور کار می‌کند یعنی چطور رفتارهای مختلف را بیان می‌کنیم و چطور رفتار دیگران درک کنیم و چطور به آن‌ها پاسخ دهیم.

### چرا ما می‌گوییم زبان بدن به درد می‌خورد؟



در سال‌های اخیر زبان بدن تبدیل به موضوع پُرطرفداری در کشور ما شده است مخصوصاً بعد از چاپ کتاب الفبای زبان بدن (انشتارات عازم). همه می‌خواهند به

جایی برسند که بتوانند چیزهایی را ببینند که دیگران قادر به دیدن آن نیستند؛ اما چرا زبان بدن اینقدر تأثیر دارد؟ ما از کجا می‌دانیم زبان بدن روش دقیقی برای شناخت مردم است؟ در این مطلب در این مورد صحبت می‌کنیم.

در حوزه روان‌شناسی شناختی چیزی به نام "مثلث شناختی" وجود دارد. همان‌طور که در این تصویر می‌بینید این نمودار چگونگی تعامل افکار، احساسات و رفتار ما را با هم نشان می‌دهد. این مفهوم می‌گوید که

افکار ما به شکل مستقیم روی هیجانات و احساسات ما تأثیر دارند.

## افکار هیجانات

آنچه فکر می‌کنید همان چیزی است که احساس می‌کنید. به این دو مثال در مورد تأثیر افکار بر هیجانات در موقعیت‌های واقعی زندگی دقت کنید.

**مثال اول:** فرض کنید که یک ارائه کاری مهم پیش رو دارید. شما به صورت مداوم در ذهن خود فکر می‌کنید "افکار" که: "من پیشروی مردم اصلاً خوب صحبت نمی‌کنم، اگر خراب کنم چه اتفاقی می‌افتد؟" این گونه افکار منجر به این می‌شوند که شما احساس فشار، اضطراب، عصبی بودن و یا حتی ترس "هیجانات" کنید.

**مثال دوم:** یک موقعیت دیگر را در نظر بگیرید، یک قرار ملاقات. کسی که واقعاً دوستش دارید از شما می‌خواهد که با او بیرون بروید. شما در ذهن خود این گونه فکر می‌کنید: "من به اندازه کافی خوب نیستم که با این دختر باشم. امکان ندارد که او واقعاً به من علاقه داشته باشد." هیجانات شما همیشه بازتابی از افکار شما هستند. چون شما اجازه دادید این افکار وارد ذهن تان شوند، احساس کم‌رویی، بی‌ارزشی، ناراحتی، جداشدگی و انزوا می‌کنید. خوب، چه اتفاقی می‌افتد وقتی ما این هیجانات ناخوشایند و منفی را در درون خود داریم؟ هیجانات به صورت مستقیم روی رفتار ما تأثیر می‌گذارند. هیجانات رفتار

**ادامه مثال اول:** روزی که باید ارائه خود را ارائه بدهید فرا می‌رسد و شما احساس فشار، اضطراب و عصبی بودن "هیجانات" دارید. شاید کاملاً ترسیده‌اید. انگشتان تان می‌لرزند "رفتار" و دهن تان از صحرای آفریقا هم

خشک‌تر شده است. شما با حرکتی آرام و آهسته به پیش اتاق می‌روید و شروع می‌کنید. هنگامی که کار خود را پیش همکاران و رییس ارائه می‌دهید صدای تان می‌لرزد و روی بعضی کلمات زبان تان بند می‌شود. چندین بار صدای خود را صاف می‌کنید و از کلمه "مممم" دقیقاً ۱۳۷ بار در ۵ دقیقه استفاده می‌کنید.

**ادامه مثال دوم:** وقتی دوست خود را در رستوران مورد علاقه‌اش برای شب ملاقات می‌کنید، بیشتر از قبل احساس کمرویی، بی‌مقداری، ناراحتی و جداشدگی و انزوا می‌کنید "هیجانان". به‌خاطر اینکه احساس کمرویی می‌کنید بیشتر روی این تمرکز می‌کنید که خرابکاری نکنید و به حرف‌های او توجه نمی‌کنید و متوجه نیستید که خود را از مکالمه جدا می‌کنید. به دلیل اینکه احساس ناچیزی می‌کنید در مقابل او خود را پایین می‌گیرید و با این کار به او نشان می‌دهید که کوچک‌تر و پایین‌تر هستید. احساس معذب بودن شما باعث می‌شود که در تمام مدت شب در جای خود تکان بخورید. شما دستان خود را ضربدری کرده و به همه جا به جز چشمان او نگاه می‌کنید.

#### افکار ← هیجانان رفتار

این نشان‌دهنده اهمیت زبان بدن است. اگر به زندگی افراد دیگر نگاه کنید، متوجه می‌شوید که رفتار بدن آن‌ها بازتاب مستقیم افکار و احساسات درونی آن‌ها است. (این به معنی این نیست که شما می‌توانید افکار آن‌ها را بخوانید). خوب این دو داستان چطور پایان یافتند؟  
**نتیجه نهایی:** شما دقیقاً چیزی را به‌دست می‌آورید که به آن فکر می‌کنید.

**مثال اول:** در پایان روز وقتی جلسه تمام شد، رفتار شما نمایانگر



افکار و هیجانات شما درباره آن موقعیت بود. شما به گونه‌ای زندگی کردید که اجازه داده بودید در فکرتان بگذرد. شما در سخنرانی بد بودید و روز بزرگ و مهم خود را خراب کردید.

**مثال دوم:** بعد از شام، دوست شما با دوستان خود می‌رود. آن‌ها از او می‌پرسند ملاقاتی که خیلی نسبت به آن هیجان‌زده بودی چگونه بود؟ او پاسخ می‌دهد شما اصلاً به او گوش نمی‌دادید و خیلی ناشیانه رفتار می‌کردید و خود را افتاده می‌گرفتید و می‌گوید دیگر نمی‌خواهم او را ببینم. در ابتدای ملاقات شما به خودتان گفته بودید که لیاقت این دختر را ندارید و دقیقاً همینطور شد.

زبان بدن اهمیت دارد و تأثیرگذار است؛ زیرا افکار و هیجانات مردم را منعکس می‌کند. چگونه می‌توانیم از زبان بدن به سود خود استفاده کنیم؟

در زندگی روزمره، مثلث شناختی معمولاً به این شکل که گفتیم کار می‌کند.

افکار ← هیجانات ← رفتار

ما می‌توانیم از این حقیقت به نفع خودمان استفاده کنیم. ساده‌ترین راه این است که شیوه فکر کردن خودمان را تغییر دهیم. بعضی روان‌شناسان به این کار تغییر صحبت درونی می‌گویند. بیایید ببینیم در دو مثال بالا اگر فکر خود را تغییر می‌دادید چه اتفاقی می‌افتاد.

افکار (بهبودیافته) ← هیجانات ← رفتار

**مثال اول:** شما متوجه می‌شوید که در حالت معمول قبل از یک ارائه چیزهای منفی به خودتان می‌گویید. این بار برای بهتر شدن همه چیز در خودتان تغییر ایجاد می‌کنید و به خودتان می‌گویید: "من بهترین سخنران

هستم و می‌خواهم اتاق را منفجر کنم".

افکار خوش‌بینانه شما باعث می‌شوند احساس شهامت، اشتیاق، شادی و اعتماد به نفس کنید. وقتی زمان سخنرانی فرا می‌رسد، شما با دقت، به وضوح و با اعتماد به نفس سخن می‌گویید. تمام کلمات شما توجه شنوندگان را جلب می‌کند؛ زیرا با اشتیاق بیان شده است. این گونه مشخص است که شما به چیزی که می‌گویید اعتقاد دارید. آن افرادی که انتهای اتاق بودند دیگر چیزی را نمی‌شمارند. همانند هر کس دیگر در اتاق، آن‌ها کاملاً به شما و تمام چیزی که می‌خواهید بگویید متمرکز هستند.

بعد از سخنرانی، رییس شما را گوشه کرده و می‌گوید که بسیار تحت تأثیر قرار گرفته است. او شما را مدیر اجرایی شرکت می‌کند و بعد از آن شما با خوشحالی زندگی می‌کنید. شاید کمی اغراق کردم. رییس کمی به شما ارتقا می‌دهد.

**مثال دوم:** به جای عصبی بودن به خاطر ملاقات پیش رو، شما روی چیزهای خوبی که می‌توانید در این رابطه بالقوه ایجاد کنید تمرکز می‌کنید. شما اینگونه با خود فکر می‌کنید: "من آدم مهربانی هستم، من راه رفتن طولانی در ساحل را دوست دارم، من با بخش احساسی خودم رابطه خوبی دارم و عاشق ارتباط برقرار کردن هستم. من آدم فوق‌العاده‌ای هستم؛ اما لیاقت دختری مثل او را دارم." این افکار جدید و بهبود یافته احساساتی مانند هیجان، اعتماد به نفس، راحتی و خوش‌بینی را بر می‌انگیزد. در شب ملاقات، شما با علاقه به او گوش می‌دهید؛ زیرا نگران این نیستید که تأثیر خوبی بگذارید، شما حالا می‌دانید که حتماً تأثیر خوبی می‌گذارید. وقتی او در مورد شما می‌پرسد، شما با اعتماد به نفس

در مورد خود صحبت می‌کنید. به دلیل اینکه راحت هستید روی چوکی خود بی‌قرار نیستید و ناشی به نظر نمی‌رسید. بعد از آن شب دختر رویاهای شما به دوستان خود می‌گوید که می‌خواهد دوباره شما را ببیند. زبان بدن جذابیت شما سیگنال‌های خوبی به سمت او ارسال کرده است، اگر چه شاید نتواند آن‌ها را بخواند. شما هم دوست دارید تعاملات اجتماعی خود را در زندگی ارتقا دهید؟ گفتن این حرف ساده است. کاری که باید بکنید این است که افکاری را انتخاب کنید که دوست دارید بازتاب آن‌ها را در زندگی ببینید. به مرور زمان شما به این افکار جدید و سالم باور پیدا می‌کنید. شما هیجاناتی را که بازتاب این افکار هستند احساس خواهید کرد. دیر یا زود، میوه این افکار و هیجانات و احساسات را در زندگی خود خواهید چشید. شما نه تنها این افکار و احساسات را صحبت می‌کنید، بلکه آن را در زبان بدن خود نیز نشان خواهید داد حتی اگر تلاشی برای آن نکنید. اگر افکار خود را تغییر دهید، زندگی شما تغییر خواهد کرد. احتمالاً اکثر شما افرادی را دیده‌اید که وارد یک مجلس یا مهمانی می‌شوند و در عرض چند دقیقه توصیف دقیقی از روابط بین افراد حاضر در آنجا و احساسات آن‌ها ارائه می‌دهند. در واقع، توانایی خواندن طرز فکر و احساس افراد با بررسی رفتار آن‌ها همان سیستم ارتباطی اولیه است که پیش از تکامل زبان شفاهی، توسط انسان‌های اولیه استفاده می‌شده است.

پیش از ابداع رادیو، اکثر ارتباطات از طریق نگارش کتاب، نامه و روزنامه انجام می‌شد و این یعنی سیاستمداران بد چهره و سخنرانان ضعیفی مانند "آبراهام لینکن" (شانزدهمین رییس جمهور آمریکا) که قدرت نوشتاری خوبی داشتند می‌توانستند نسبت به بقیه افراد موفق‌تر

باشند. عصرِ رادیو به افراد خوش صحبتی مانند "وینستون چرچیل" (وزیر دفاع بریتانیا) که قدرت کلامی بالایی داشت و شیوا سخن می‌گفت فرصت خودنمایی داد و شاید چنین افرادی در عصر فعلی که دنیای بصری بر جهان حکفرما است با مشکلات بیشتری روبه‌رو بودند. سیاستمداران امروزی این مسئله را درک کرده‌اند که امروزه سیاست حول تصویر و ظاهر می‌چرخد و در حال حاضر سیاستمداران عالی رتبه، مشاوران شخصی زبان بدن در اختیار دارند که این مشاوران به آن‌ها می‌کنند تا ظاهری موجه و صادق داشته باشد.

خیلی جالب است که طی هزاران سال از تکامل انسان، مطالعه جدی بر روی زبان بدن از دهه ۱۹۶۰ شروع شده است و پیش از این تاریخ این موضوع زیاد مورد توجه نبوده است. با وجود این، همچنان بسیاری از افراد معتقدند که گفتار تنها شکل اساسی ارتباط است؛ ولی در این اواخر و از نظر سیر تکاملی، گفتار را بخشی از مجموعه ارتباطات ما انسان‌ها می‌دانند که به‌طور کلی برای انتقال حقایق و داده‌ها استفاده می‌شود. صحبت کردن، بین ۵۰۰ هزار تا ۲ میلیون سال پیش و طی زمانی توسعه یافته که اندازه مغز انسان‌ها سه برابر شده است. پیش از ابداع گفتار، زبان بدن و آواهای ایجاد شده در گلو، اشکال اساسی انتقال احساسات و عواطف بودند که این مسئله امروزه نیز صدق می‌کند. ولی به دلیل اینکه ما بر روی صحبت و کلمات افراد تمرکز می‌کنیم، اکثراً از زبان بدن غافل شده و اهمیت آن را در زندگی خود درک نمی‌کنیم.

با وجود این، زبان گفتاری ما، میزان اهمیت زبان بدن در ارتباطات ما را نشان می‌دهد و در صحبت‌های ما این اهمیت مشهود است. به عنوان مثال، به دو عبارت زیر دقت کنید: لب بالایی خود را سخت نگه دارید

(عدم بروز ناراحتی). زنج خود را بالا بگیرید (داشتن روحیه خوب در مواقع دشوار). شاید هضم عبارات و دستوراتی از این دست برای شما سخت باشد؛ ولی نگران نباشید چون سعی می‌کنیم با مطالبی که در بخش‌های بعد ارائه خواهند شد، شما را در این زمینه راهنمایی کرده و با این مفاهیم آشنا کنیم. حتماً با ما همراه باشید تا بتوانید آگاهانه از زبان بدن خود استفاده کنید و به موفقیت دست برسید. هنرپیشه‌های فیلم‌های صامت مانند «چارلی چاپلین» را باید از جمله افراد پیشتاز در زمینه مهارت‌های زبان بدن دانست؛ زیرا بدن آن‌ها تنها ابزار ارتباطی بر روی صفحه تلویزیون بود و میزان خوب یا بد بودن ژست‌ها و علایم بدنی که آن فرد برای ارتباط با مخاطب خود استفاده می‌کرد به عنوان معیاری از مهارت این هنرپیشه‌ها شناخته می‌شد. با ورود فیلم‌های غیرصامت به عرصه سینما و افزایش محبوبیت آن‌ها، جنبه‌های غیرکلامی حرفه هنرپیشگی کمتر در معرض دید عموم بود و از این رو بسیاری از هنرپیشه‌های فیلم‌های صامت از این عرصه کنار گذاشته شدند و تنها افرادی که در هر دو زمینه مهارت کلامی و غیرکلامی ماهر بودند به کار خود ادامه دادند.

در زمینه مطالعات آکادمیک بر روی زبان بدن، شاید تاثیرگذارترین پژوهش پیش از قرن بیستم، مقاله "چالز داروین" در زمینه "بیان عواطف در انسان و حیوانات" باشد که در سال ۱۸۷۲ به چاپ رسید؛ کاری که بیشتر نظر افراد دانشگاهی را به خود جلب کرد. با وجود این، این پژوهش نقطه شروعی برای مطالعات مدرن در زمینه علایم چهره و زبان به حساب می‌آید و از آن زمان تا به امروز، محققان با گردآوری و ثبت میلیون‌ها علایم غیرکلامی، بسیاری از ایده‌ها و مشاهدات داروین را تایید

کرده‌اند. "آلبرت محراییان"، یکی از محققان پیشروی زبان بدن در دهه ۱۹۵۰، پی برد که ۷ درصد یک پیام به صورت کلامی (کلمات)، ۳۸ درصد به صورت صوتی (شامل تَن صدا و آواهای دیگر) و ۵۵ درصد از طریق علائم غیر کلامی منتقل می‌شود و می‌توان گفت: وقتی شما مطلبی را می‌گویید، احتمالاً چیزی که بر زبان می‌آورید مهم نیست، بلکه حالت شما به هنگام ادای آن مطلب مهم است.

"ری بردویسل" که یک انسان شناس است، یکی از پیشتازان در زمینه مطالعه بر روی ارتباطات غیر کلامی به شمار می‌آید که او این ارتباطات را "حرکات و ژست‌های بدن" می‌نامد. وی نیز به تخمین‌های مشابهی از میزان ارتباطات غیر کلامی بین انسان‌ها دست یافت. او برآورد نمود که هر شخصی به طور متوسط حدود ۱۰ الی ۱۱ دقیقه در روز از کلمات کلامی استفاده می‌کند و هر جمله به طور متوسط حدود ۲.۵ ثانیه زمان می‌برد. همچنین بردویسل برآورد نمود که ما انسان‌ها می‌توانیم از حدود ۲۵۰ هزار علائم چهره استفاده کرده و این علائم را درک کنیم. من پی بردم که بخش کلامی یک گفت‌وگوی رو در رو کمتر از ۳۵ درصد است و بیش از ۶۵ درصد ارتباط غیر کلامی است. تجزیه و تحلیل هزاران مصاحبه و مذاکره در زمینه فروش توسط محققان نشان می‌دهد که در ملاقات‌های تجاری، زبان بدن بین ۶۰ تا ۸۰ درصد در سر میز مذاکره موثر است و اینکه افراد بین ۶۰ تا ۸۰ درصد نظر اولیه خود راجع به یک شخص جدید را در کمتر از ۴ دقیقه ابتدایی مذاکره شکل می‌دهند. مطالعات نشان می‌دهد که به هنگام مذاکره از طریق تلفون، فرد با قدرت استدلال بهتر برنده است ولی به هنگام مذاکره رو در رو چنین چیزی کاملاً صادق نیست؛ زیرا به طور کلی تصمیم‌نهایی خودمان را بیشتر بر اساس آنچه که

دیده‌ایم می‌گیریم نه آنچه که شنیده‌ایم.

### چگونه زبان بدن عواطف و احساسات را برملا می‌کند؟

زبان بدن بازتاب بیرونی شرایط عاطفی انسان است. هر ژست یا حرکتی می‌تواند کلید ارزشمندی نسبت به حسی باشد که فرد در آن لحظه خاص حس می‌کند. به عنوان مثال، شخصی که وحشت زده است یا در مقابل چیزی موضع دفاعی دارد، احتمالاً دست‌ها یا پاهای خود یا هر دو را بر روی هم قرار می‌دهد. لذا اگر می‌خواهید زبان بدن فرد مقابل خود را رمزگشایی کنید بهتر است شرایط عاطفی و حسی وی را به هنگام گوش دادن به مطالبی که او در حال بیان آن‌ها است درک کرده و به شرایطی که فرد تحت آن حرف‌های خود را می‌زند توجه کنید. این کار به شما این امکان را می‌دهد تا واقعیت و حقیقت را از دروغ تمیز دهید. در قرن حاضر، ما انسان‌ها برای تبدیل شدن به یک فرد خوش صحبت، ذهن خود را بیش از حد به کلام و توانایی‌های خود در صحبت کردن مشغول کرده‌ایم و علی‌رغم اینکه در حال حاضر می‌دانیم اکثر پیام‌ها در یک گفت‌وگوی چهره به چهره از طریق علائم بدنی خود را نشان می‌دهند اکثرمان از این علائم و اثر آن‌ها آگاه نیستیم.

### چگونه دست‌ها اهمیت مسایل را نشان می‌دهند؟

"هوگو چاوز" (رییس جمهور اسبق ونزوئلا)، "بیل کلینتون" (رییس جمهور اسبق آمریکا) و "سیلویو برلوسکونی" (نخست وزیر اسبق ایتالیا) به منظور نشان دادن میزان اهمیت مسایل مورد نظر در ذهن خود به کرات از دست‌های خود استفاده می‌کردند. "باب هاک" (یکی از نخست وزیران اسبق استرالیا) با مقایسه حقوق سیاستمداران با حقوق مدیر عامل‌ها، از

میزان افزایش کم حقوق سیاستمداران اینطور دفاع کرد. او مدعی بود که حقوق مدیر عامل‌ها افزایش زیادی داشته و مقدار افزایش حقوق پیشنهادی برای سیاستمداران نسبتاً کمتر است. هر دفعه که وی به درآمد سیاستمداران اشاره می‌کرد دستان خود را به مقدار یک متر از هم باز می‌کرد و وقتی به حقوق مدیران عامل اشاره می‌کرد دست‌های خود را به اندازه ۳۰ سانتی‌متر باز می‌کرد. فاصله بین دستان او این مسئله را نشان می‌دادند که او حس می‌کرد سیاستمداران درآمدی بیش از چیزی که مدنظر او بوده است دریافت کرده‌اند و همین افزایش کم کافی است.

### چرا خانم‌ها تیزبین‌تر هستند؟

وقتی می‌گوییم فلان شخص "تیزبین" است در واقع به‌طور غیرمستقیم به توانایی او در خواندن زبان بدن فرد دیگر و مقایسه این نشانه‌ها با علایم کلامی اشاره می‌کنیم؛ به عبارت دیگر، مثلاً وقتی به دوست خود می‌گوییم حس می‌کنیم فلانی در حال دروغ گفتن است در واقع منظورمان این است که زبان بدن آن شخص با کلمات گفتاری‌اش همخوانی ندارد. سخنرانان این مسئله را "آگاهی مخاطب" می‌نامند. به عنوان مثال، وقتی یکی از مخاطبان کاملاً به چوکی خود تکیه داده، سر خود را پایین گرفته و دست به سینه نشسته، یک سخنران آگاه قاعدتاً باید حس کند که پیامش به فرد مورد نظر به درستی منتقل نشده و برای جلب نظر وی باید رویکرد متفاوتی را پیش بگیرد. به‌طور مشابه، سخنرانی که تیزبین نیست از کنار این قضیه بی‌توجه خواهد گذشت.

در اینجا، "تیزبین" بودن به معنی تشخیص تناقض بین کلمات و زبان بدن فرد است. به‌طور کلی، خانم‌ها در این زمینه از آقایان تیزبین‌تر هستند که این مسئله عموماً تحت عنوان "شمّ زنانه" یاد می‌شود. خانم‌ها به‌طور



ذاتی علاوه بر توانایی درک و رمزگشایی علایم غیر کلامی، چشمان تیزبین دقیقی نیز دارند و درست به همین دلیل است که تعداد کمی از شوهران توانایی دروغ گفتن دارند؛ زیرا زن‌ها با نگاه به چشم مردها می‌توانند بفهمند که همسرشان در حال دروغ گفتن است.

روان‌شناسان دانشگاه هاروارد با انجام تحقیقی نشان دادند که خانم‌ها نسبت به علایم زبان بدنی از مردها دقیق‌تر هستند. فلم‌های کوتاه بدون صدایی از یک زوج در حال گفت‌وگو به شرکت‌کنندگان در این تحقیق نشان داده شد و سپس از آن‌ها خواسته شد تا با درک حالات این زوج اتفاقاتی را که بین این زن و شوهر افتاده رمزگشایی کنند. این تحقیق نشان داد که دقت خانم‌ها در تشخیص این حالات حدود ۸۷ درصد است در حالی که این میزان در مورد مردها حدود ۴۲ درصد است. مردهایی که در مشاغل تربیتی مانند شغل‌های هنری، هنرپیشگی و پرستاری کار می‌کردند دقتی مشابه خانم‌ها داشتند. این شمّ زنانه در مورد خانم‌های بچه‌دار بیشتر است. در سال‌های اولیه، مادران صرفاً از طریق علایم غیر کلامی با کودک خود ارتباط برقرار می‌کنند و این مسئله دلیل تیزبین‌تر بودن خانم‌ها در مذاکره است.

### اسکن‌های مغزی چه چیزی را نشان می‌دهد؟

ساختار مغزی اغلب خانم‌ها طوری است که در زمینه ارتباطات می‌توانند هر مردی بر روی کره زمین را مغلوب کنند. تصاویر MRI مغزی علت این مسئله را نشان می‌دهند. برای ارزیابی رفتار دیگران، مغز خانم‌ها ۱۴ تا ۱۶ ناحیه دارد در حالی که تعداد این نواحی در مغز مردان به چهار تا شش ناحیه می‌رسد. در واقع این مسئله می‌تواند توضیحی بر این باشد که چرا خانم‌ها در یک مهمانی به راحتی می‌توانند وضعیت روابط

بین زوجین را تشخیص دهند اینکه کدام زوج پیش از مهمانی با هم جر و بحث داشتند، کی چه کسی را دوست دارد و مواردی از این دست. همچنین می‌توان به این مسئله پی برد که چرا از دید زن‌ها، مردها زیاد حرف نمی‌زنند و از دید مردان، زن‌ها همیشه در حال حرف زدن هستند. مغز خانم‌ها برای انجام و ردیابی هم‌زمان چند کار طراحی شده است. یک خانم می‌تواند در آن واحد به دو تا چهار موضوع پردازد. او می‌تواند در حالیکه با تلفون حرف می‌زند و در حال ریختن چای است به‌طور هم‌زمان به گفت‌وگوی شخص دیگری گوش کند و تلویزیون نیز تماشا کند. یک خانم در یک گفت‌وگوی واحد می‌تواند راجع به چند موضوع غیرمرتبط صحبت کند و برای تغییر موضوع یا تاکید بر نکته خاصی از پنج تَن صوتی مختلف استفاده کند. متأسفانه، اغلب مردها صرفاً توانایی تشخیص سه تا از این تن‌ها را دارند. در نتیجه، وقتی خانم‌ها سعی می‌کنند تا با مردها ارتباط کلامی برقرار کنند، اغلب مردها سر رشته کلام را از دست می‌دهند.

مطالعات نشان می‌دهد شخصی که در قضاوت رفتار طرف مقابل بر روی شواهد بصری چهره به چهره تکیه می‌کند نسبت به شخصی که صرفاً بر اساس حس درونی خود قضاوت می‌کند به احتمال بیشتر قضاوت دقیق‌تری دارد.

این شواهد در زبان بدن شخص نهفته است و خانم‌ها در تشخیص این مسئله تا حدود زیادی به‌طور ناخودآگاه عمل می‌کنند ولی هر کسی می‌تواند با آموزش، توانایی خواندن خودآگاه این علایم را کسب کند. در واقع هدف ما از این سری آموزشی نیز همین مسئله است. در این بخش به دنبال پاسخ این سوالات هستیم: منشا حرکات زبان بدن چیست؟ تاثیر

ژنتیک و فرهنگ بر زبان بدن چگونه است؟ و آیا زبان بدن در سراسر دنیا تفسیر یکسانی دارد؟

لطفاً پیش از خواندن متن، چند لحظه وقت گذاشته و به این پرسش پاسخ دهید. وقتی دست به سینه هستید آیا دست راست خود را روی دست چپ می‌اندازید یا بالعکس؟

شاید کمی عجیب باشد ولی اکثر افراد تا زمانی که این عمل را انجام ندهند نمی‌توانند به پرسش فوق پاسخ دقیقی بدهند. پس برای یافتن پاسخ پرسش بهتر است همین حالا این کار را انجام دهید؛ به این صورت که اگر در ابتدا دست راست را بر روی چپ قرار می‌دهید بار دوم دست چپ را بر روی راست بیاندازید. آیا فرقی احساس کردید؟ قطعاً فقط در یکی از دو این حالت احساس راحتی می‌کنید.

در واقع تحقیقات نشان داده که حرکاتی مانند حرکت فوق احتمالاً یک ژست ژنتیکی غیرقابل تغییر هستند و جالب است بدانید که از هر ده نفر، هفت نفر دست چپ خود را روی دست راست قرار می‌دهند. تا کنون تحقیقات زیادی با هدف یافتن پاسخ برای این پرسش انجام شده که آیا علایم غیرکلامی، مادرزادی هستند، از طریق ژنتیک منتقل می‌شوند یا اینکه این علایم فراگرفته می‌شوند؟ از مشاهده رفتارهای نابینایان (افرادی که توانایی فراگیری علایم غیرکلامی از طریق مجرای بصری را ندارند) و از مشاهده رفتارهای بدنی بسیاری از فرهنگ‌های مختلف سراسر جهان و از مطالعه رفتار حیواناتی مانند بوزینه‌ها و میمون‌ها شواهد بسیار زیادی جمع‌آوری شده است. نتایج به دست آمده از این تحقیقات نشان می‌دهند که برخی از حرکات بدن را می‌توان در هر یک از این دسته‌ها (مادرزادی، ژنتیکی یا فراگرفته شده) قرار داد. به عنوان مثال، نوزاد اکثر

پستانداران با توانایی مکیدن به دنیا می‌آید. این مسئله نشان می‌دهد که این توانایی مادرزادی یا ژنتیکی است. یک دانشمند آلمانی به نام "ایبل ایسفلدت" به این نتیجه رسید که حالات لبخند زدن کودکانی که نابینا و ناشنوا به دنیا می‌آیند مستقل از یادگیری یا تقلید از دیگران است و این نشان می‌دهد که این حالات باید ژست‌های مادرزادی باشند. «آکمن»، «فرایسن» و «سورنسن» به هنگام مطالعه حالات چهره مردم پنج فرهنگ مختلف، باورهای اولیه "داروین" در زمینه ژست‌های مادرزادی را تایید کردند. آن‌ها به این مسئله پی بردند که هر فرهنگی برای نشان دادن عواطف از حالات چهره یکسان با یکدیگر استفاده می‌کند و به این نتیجه رسیدند که این ژست‌ها باید مادرزادی باشند. در واقع، تفاوت‌های فرهنگی بسیارند ولی علایم اولیه زبان بدن در همه جا یکسان هستند.

## فصل دوم

### روان‌شناسی زبان بدن / روان‌شناسی عصب‌شناختی

وقتی درباره زبان بدن صحبت می‌کنیم در واقع درباره رفتار انسان صحبت می‌کنیم. زبان بدن فقط یک زبان که با استفاده از آن با دیگران رابطه برقرار می‌کنیم نیست، بلکه آشکارسازی فیزیکی فرایندهای درونی و هیجانی ما است.

و اینجا جایی است که روان‌شناسی به میان می‌آید، زیرا روانشناسی به فهم و ادراک طبیعت انسان به روش علمی می‌پردازد. این دقیقاً چیزی است که در این کتاب به دنبال ارائه آن هستیم. هدف ما ارائه اطلاعاتی از نگاه روانشناسی جدید و یافته‌های آن به‌خصوص از یک دیدگاه عصب-شناختی است.

وقتی که هیجانی را تجربه می‌کنید چه اتفاقی در مغز و بدن شما می‌افتد و چه چیز باعث می‌شود به شکل خاصی رفتار کنید. قبل از شروع، اشاره به این دو نکته الزامی است:

۱. آیا این اطلاعات جدید مهارت‌های ارتباطی شما یا تصویری که از خود دارید را ارتقا می‌دهد؟ احتمالاً نه؛ مانند این که برای کار کردن با

یک موثر نیازی نیست بدانید که چطور کار می‌کند، شما نیازی نیست بدانید که وقتی هیجان خاصی دارید چه اتفاقی در مغز شما رخ می‌دهد؛ اما این به این معنی نیست که این اطلاعات بدرنخور یا کسل‌کننده هستند، کاملاً برعکس! شما مطالب جالبی خواهید یافت.

۲. روانشناسی جدید پُر است از مطالعات و پژوهش‌هایی که از حوزه این کتاب فراتر است. هدف من در این جا این نیست که شما یک متخصص مغز شوید بلکه می‌خواهیم نگاه گذرای به روش جالب کار کردن بدن و مغز بیندازیم؛ بنابراین در نظر داشته باشید که بیشتر چیزهایی که بیان می‌کنم پیچیده‌تر از این هستند و من فقط در صورت نیاز وارد جزئیات می‌شوم.

### خوب، دقیقاً می‌خواهیم در مورد چه چیزی صحبت کنیم؟

۱. در دو بخش اول در مورد علوم عصبی صحبت می‌کنیم. ساختار مغز و سیستم عصبی چگونه است و چطور سیگنال‌ها را به جاهای دیگر بدن ارسال می‌کند. تمرکز مطالب روی ارائه پیش زمینه‌ای بیولوژیکی و فیزیولوژیکی از بدن است.

۲. مسئله بعدی در مورد یادگیری و به‌ویژه شرطی سازی است. چطور رفتارمان را یاد می‌گیریم، شرط‌ها، عادت‌ها و دوره بحرانی چه هستند. این بخش مطالبی در مورد ایجاد یک عادت و تغییرات شخصیتی صحبت می‌کند. زبان بدن توسط تجربه‌ها شکل می‌گیرد.

۳. در بخش آخر در مورد هیجانات و احساسات صحبت می‌کنیم. تفاوت بین آن‌ها چیست و چرا احساسات ما به این شکل هستند. توضیحات دقیقی در مورد اتفاقاتی که در بدن هنگام خشم، ترس و استرس می‌افتد بیان می‌شود.

## علوم عصبی در مورد چه چیزهایی صحبت می‌کند؟

قبل از صحبت کردن در مورد مباحث علمی، بگذارید این مسئله را روشن کنم که پژوهشگران مغز چطور به طبیعت انسان نگاه می‌کنند. دو دیدگاه در مورد اینکه شما چه هستید و آگاهی شما چیست وجود دارد.

۱. دیدگاه دوگرایانه می‌گوید بدن و روح از هم جدا هستند؛ روح یک موجودیت درونی و همان صدای درونی شما است و احساس و فکر شما را تعیین می‌کند و بدن شما فقط ظرفی برای روح است.

۲. دیدگاه وحدت‌گرا به شکل دیگری نتیجه‌گیری می‌کند، تمایزی وجود ندارد و نمی‌توان شکل فیزیکی را از ذهن جدا کرد و این دو یکی هستند.

متخصصان مغز بیشتر روی دیدگاه دوم تأکید دارند، زیرا روح یا ذهن مفاهیم روحانی هستند که هیچ بروز فیزیکی ندارند و نمی‌توان آن‌ها را مطالعه کرد و زیر میکروسکوپ بررسی کرد!

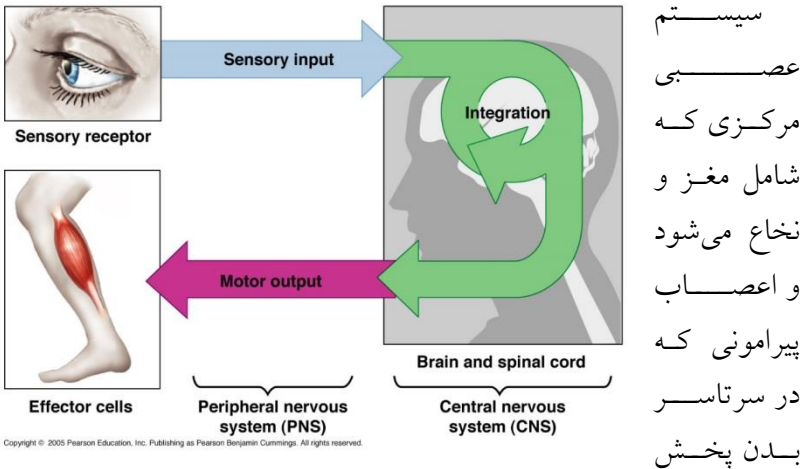
با توجه به آزمایشات بسیاری که انجام شده است، متخصصان مغز شناخت اولیه‌ای از مغز چگونگی کار کردن آن دارند. شواهد زیادی در یافته‌های آنان وجود دارد که نشان می‌دهند می‌توان مفاهیمی که از آن‌ها به شخصیت یا صدای درونی یاد می‌کنیم مانند احساسات، اراده و خودآگاهی را به بخش‌ها و فعالیت‌های خاص مغز مرتبط کرد. البته نمی‌توانیم بگوییم که همه چیز را درباره انسان می‌دانیم، زیرا انسان بسیار پیچیده است و هنوز خیلی چیزها وجود دارند که باید کشف شوند. دانشمندان علوم عصبی به دنبال این هستند که تا می‌توانند با یادگیری علوم مرتبط با مغز به شناخت انسان کمک کنند.

من اینجا دنبال این نیستم که ثابت کنم یک نظریه از دیگری بهتر است یا بگویم که چیزی به عنوان روح وجود ندارد. من فقط به این منظور این مسئله را مطرح کردم که بگویم اگر شما می‌خواهید علوم عصبی را بشناسید باید دیدگاه‌های مرتبط با آن را نیز بشناسید.

حالا که طرز فکر درستی نسبت به مسئله داریم، زمان آن رسیده است که ابزار مناسب را به‌دست بیاوریم. برای صحبت کردن درباره علوم عصبی باید عبارات کلیدی را یاد بگیریم.

### چرخه الکتریکی در مغز چطور مغز بدن را کنترل می‌کند؟

دو بخش وجود دارد:



شده‌اند. فرایند اصلی در تعامل ما با محیط بر پایه یک ورودی (محرک) و ایجاد خروجی است. چیزی شبیه این تصویر:

۱. شما از طریق حس‌گرهای عصبی اندام‌های پیرامونی سیگنال‌هایی

را از محیط می‌گیرید (بو، مزه، لمس،...)

۲. این عصب‌ها سیگنال‌ها را از طریق اعصاب نخاع به سیستم عصبی



- مرکزی ارسال می‌کنند.
۳. اعصاب داخل ستون فقرات این سیگنال‌ها را به بخش حس‌گر مربوط مغز که می‌داند چطور سیگنال‌ها را تفسیر کند ارسال می‌کنند.
۴. به محض اینکه سیگنالی در این بخش مغز دریافت شد، سیگنال به سایر بخش‌ها با عملکردهای دیگر فرستاده می‌شود. این فرایند یک واکنش زنجیری است که در آن تعداد زیادی سیگنال پردازش شده و با هم تجمیع می‌شوند و سپس تصویر کلی ساخته می‌شود.
۵. بخشی در مغز وجود دارد که مسئول تصویر کلی است و ارزیابی‌هایی انجام داده و برنامه‌ریزی می‌کند. این بخش پیش مغز شما را درگیر می‌کند و قشر پیش‌پیشانی نام دارد.
۶. آخرین قدم اجرا است و وقتی نقشه کلی را به‌دست آوردید و می‌خواهید حرکتی انجام دهید، ناحیه‌های خاصی در مغز دستورات را از طریق اعصاب حرکت‌دهنده به عصب‌های پیرامونی ارسال می‌کنند. این فرایند همیشه و با سرعت باورنکردنی اتفاق می‌افتد. مغز هیچ وقت استراحت نمی‌کند و حتی هنگام خواب حلقه‌ها ادامه پیدا می‌کنند و فرایندها پردازش می‌شوند.

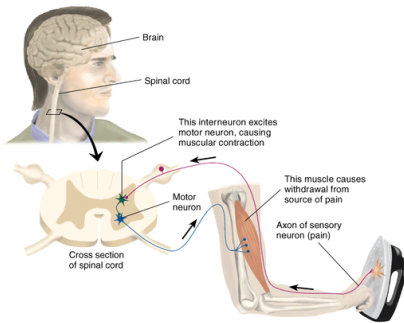
### ما چطور سیگنال‌ها را از طریق عصب‌ها ارسال می‌کنیم؟

این کار از همکاری دو بازیگر انجام می‌شود: الکتروسیسته و کیمیا. وقتی یک سیگنال درون یک عصب انتقال پیدا می‌کند مانند یک جریان عمل می‌کند و وقتی بین دو عصب متفاوت حرکت می‌کند از مواد کیمیایی خاص این کار انجام می‌شود.

مسیر الکتریکی مشابه جریانی است که از طریق یک سیم حرکت می‌کند -

کند، فقط دارای عوامل بیولوژیک است. این مسیر پتانسیل عمل نام دارد. سرعت واکنش‌های شما تابعی از سرعت حرکت اطلاعات از طریق

► A Withdrawal Reflex



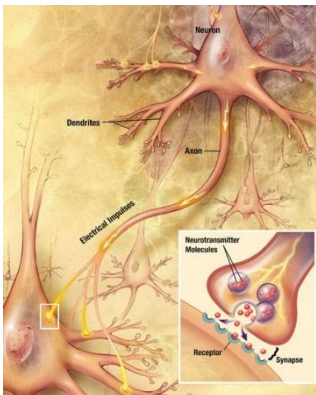
عصب‌ها و تعداد گره‌های میانی تا ایجاد سیگنال پاسخ است.

به این دلیل است که حرکات رفلکس غیرارادی اینقدر سریع و خودکار هستند. برای مثال، وقتی عصب حس-

گر، یک محرک دریافت می‌کند، نیازی به پردازش‌های اضافی در مغز شما ندارد و فقط به سرعت عصب حرکت‌دهنده مسئول یک عمل از پیش تعیین شده را به محض احساس محرک فعال می‌کند. حالا که دید خوبی نسبت به مسئله پیدا کردیم و دریافتیم که مغز چطور محرک‌های محیط را پردازش می‌کند، می‌توانیم فیزیولوژی خود و چگونگی عملکرد عصب‌ها را مطالعه کنیم.

## استفاده از ابزار درست

کمی در مورد مسیر کیمیایی صحبت کنیم. پتانسیل عمل (جریان) در امتداد انتهای عصب (آکسون نامیده می‌شود) حرکت می‌کند و در انتهای عصب کناری برخورد می‌کند (دندریت نامیده می‌شود)، در این نقطه ملاقات جریان موجب آزاد



شدن ترکیبات کیمیایی می‌شود که انتقال‌دهنده عصبی نامیده می‌شوند. این انتقال‌دهنده‌های عصبی آزاد می‌شوند و به دندریت عصب مقابل متصل می‌شوند.

این اتفاق موجب واکنش کیمیایی می‌شود که منجر به تحریک آن عصب یا ایجاد مانع می‌شود. به منظور فعال کردن عصب کناری باید آستانه مشخصی از تحریک را ایجاد کنیم.

یک عصب می‌تواند از بسیاری عصب‌های دیگر ورودی بگیرد و مجموع سیگنال‌های تحریک یا منع مشخص می‌کند که جریان به حرکت ادامه می‌دهد یا نمی‌دهد.

تعادل ظریفی بین سوییچ‌های روشن و خاموش وجود دارد که موجب کنترل مناسب روی ارسال یا عدم ارسال پیام‌ها و شیوه ارسال می‌شود. اگر پیام وارد شود، جریان به حرکت خود به سمت عصب بعدی ادامه می‌دهد و منجر به انجام یک عمل می‌شود (مانند انقباض یک عضله). در واقع همانند یک مدار الکتریکی یک ایستگاه پایانی برای این جریان وجود ندارد. حلقه‌های بازخوردی وجود دارند که توسط مغز تنظیم می‌شوند و منجر به تغییر الگوی ارسال سیگنال‌ها می‌شوند (پتانسیل‌های عمل). شدت و بازه‌های این سیگنال‌ها چیزی است که تغییر می‌کند؛ اما کلید خاموش کردن حتی هنگام خواب نیز وجود ندارد.

### ابزار تخصصی - انتقال‌دهنده‌های عصبی

در کنار انتقال‌دهنده‌های عصبی نورمال که فقط سیگنال‌های فعال کردن و غیرفعال کردن ارسال می‌کنند، انتقال‌دهنده‌های ویژه‌ای نیز داریم که مطمئن هستیم در مورد آن شنیده‌اید. این انتقال‌دهنده‌های عصبی سیگنال-

هایی ویژه ارسال می کنند که روی حالت ذهنی شما تأثیر می گذارند و حالات خاص را در شما پدید می آورند. به چند مثال توجه کنید:

۱. **اپی نفرین (آدرنالین) و نوراپینفرین:** آدرنالین حس بسیار خوبی در ما به وجود می آورد و ما دوستش داریم؛ اما برای بدن ما زیاد جالب



نیست؛ زیرا این ماده بیشتر در حالت اورژانسی توسط مغز و سیستم عصبی خودمختار برای ارتقای هشیاری و آمادگی عمل استفاده می شود.

**یادداشت:** اپی نفرین و آدرنالین عبارات مترادفی هستند؛ نوراپینفرین (نوراآدرنالین) انتقال دهنده های عصبی متفاوت با تأثیر مشابهی هستند. آدرنالین به عنوان یک هورمون نیز می تواند در بدن خدمت کند. هر دو نوع توسط غده فوق کلیوی ترشح می شوند و به عنوان هورمون در زمان های استرس در بدن استفاده می شوند.

۲. **دوپامین:** انتقال دهنده عصبی احساس رضایت است و وظایف دیگری نیز دارد. وقتی میل شدیدی به یک چیز دارید، می توانید از این انتقال دهنده عصبی تشکر کنید؛ زیرا وقتی احساس لذت و رضایت می کنید در مغز شما ترشح می شود. به چه منظور؟ برای اینکه شما را ترغیب کند کاری که می کنید بیشتر انجام دهید. اگر چیزی را بچشید و احساس خوبی به شما بدهد، این شیوه ای است که مغز شما برای یادآوری آن به شکل یک تجربه خوب از آن استفاده می کند و شما را ترغیب می کند آن را دوباره تکرار کنید.

به وضوح مشخص است همه چیزهایی که به شما حس بهتری می -

دهند واقعاً برای شما خوب نیستند و بسیاری از داروها آزادسازی و جذب این ماده را تحریک می‌کنند. داروهایی که موجب آزادسازی یا افزایش دوره ماندگاری دوپامین در مغز می‌شوند (مانند کوکائین) ما را تحریک می‌کنند و باعث می‌شوند احساس انرژی کنیم؛ اما ما را از نظر روانی معتاد این احساس مصنوعی فریبده می‌کنند.

**۳. سروتونین:** این انتقال‌دهنده عصبی در بسیاری از فرایندها دخالت دارد و روی حالات ما، هضم غذا، فعالیت و خواب تأثیر می‌گذارد. داروهایی که سطح سروتونین را در مغز بالا می‌برند به مقابله با افسردگی کمک می‌کنند؛ زیرا به تغییر حالت شما کمک می‌کنند و بسیاری از داروهای ضدافسردگی بر پایه سروتونین هستند. بسیاری از داروهای روان‌پریشی‌زا به گیرنده‌های خاص سروتونین در مغز متصل می‌شوند و منجر به تغییرات شیمیایی می‌شوند که باعث ایجاد توهم در شما و تغییر حالت ذهنی شما می‌شود.

## هورمون‌ها

هورمون‌ها بسیار به انتقال‌دهنده‌های عصبی شبیه هستند؛ اما انتقال‌دهنده‌های عصبی در ارتباطات بین عصب‌ها استفاده می‌شوند در حالیکه هورمون‌ها توسط غده‌های خاصی ترشح می‌شوند (نه در مغز!) که در جاهای دیگر بدن قرار دارند (برای مثال غده فوق کلیوی که بالای کلیه قرار دارد). این هورمون‌ها بعد از ترشح از طریق خون به سمت بافت‌های مورد نظر حرکت می‌کنند.

**یادداشت:** انتقال‌دهنده‌های عصبی پیام‌رسان‌های شیمیایی هستند که بین عصب‌ها کار می‌کنند و هورمون‌ها پیام‌رسان‌های شیمیایی هستند که

از طریق جریان خون عمل می‌کنند. بعضی مواد کیمیایی مانند آدرنالین می‌توانند جزء هر دو دسته باشند.

هورمون‌ها معمولاً فرایندهای بلند مدت مانند رشد و بلوغ را آسان می‌کنند یا به عنوان ابزاری برای آسان کردن حالات خاص در کل بدن استفاده می‌شوند. برای مثال، وقتی احساس ترس می‌کنید، کورتیزول و آدرنالین به سرعت برای نگه‌داشتن احساس هشیاری ترشح می‌شوند تا موتورهای بدن را حتی تا مدتی بعد از پایان خطر روشن نگه دارند. چند مثال دیگر:

۱. **اوکسی توسین:** که هورمون عشق نام دارد. تا چندی پیش این هورمون فقط به آسان‌سازی فرایندهای بعد از تولد مانند شیردهی و تقویت پیوند بین مادر و فرزند ارتباط داده می‌شد؛ اما امروزه به احساسات صمیمانه در روابط زناشویی و رفتارهای اجتماعی نیز ارتباط داده می‌شود.

۲. **آندروژن‌ها و به‌خصوص تستسترون:** هورمون‌های جنسی مردانه که جنسیت مرد و بلوغ آن را مشخص می‌کنند. بین تستسترون و میزان تهاجمی بودن، قاطعیت، برتری‌جویی و رفتار پرخطر رابطه وجود دارد.

**یادداشت:** اگرچه این هورمون مردان هاست، زنان نیز این هورمون را دارند و فقط میزان آن کمتر است.

۳. **استرادیول و پروژسترون:** هورمون‌های جنسی زنانه هستند. در دوره‌های مختلف برای آماده کردن زنان برای حاملگی استفاده می‌شوند.

۴. **کورتیزول:** یک هورمون استرس است که در زمان‌هایی که فرد استرس دارد یا قند خون پایینی دارد آزاد می‌شود. کار آن ارسال

پیام به بدن برای حفظ انرژی ذخیره شده در سلول‌ها و تبدیل آن به گلوکوز است. گلوکوز شبیه واحد پایه سوخت در بدن است که ماهیچه‌ها برای عمل کردن آن را می‌سوزانند.

### سمپاتیک یا پاراسمپاتیک؟

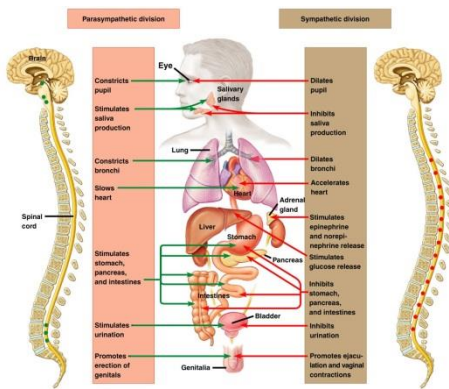
مفهوم دیگر در علوم عصبی سیستم عصبی خود مختار است: این سیستم بخشی از سیستم عصبی مرکزی است؛ اما همانطور که از نام آن پیداست خود مختار است و تحت کنترل مستقیم ما نیست.

سیستم عصبی خودمختار چیزهای زیادی را کنترل می‌کند که ما نیازی به فکر کردن در مورد آن‌ها را نداریم مانند نفس کشیدن، ضربان قلب و گوارش. تصور کنید که ما مجبور بودیم در مورد این چیزها فکر کنیم. بهتر است که این اعمال را به صورت خودکار انجام دهیم. این سیستم دو بخش دارد که در عملکرد متضاد هم عمل می‌کنند: سیستم سمپاتیک و سیستم پاراسمپاتیک.

هر دو با بخش‌های مشابه بدن کار می‌کنند؛ اما سیگنال‌های دقیقاً متضاد ارسال می‌کنند و به طور مثال یکی موجب می‌شود قلب شما تندتر بتپد و دیگری موجب می‌شود قلب کندتر بتپد. سیستم سمپاتیک مسئول تحریک و فعال کردن بدن است و از اپینفرین استفاده می‌کند. بیشتر در زمان‌ها استرس یا فعالیت‌های پرفشار فعال می‌شود و این اعمال را انجام می‌دهد:

- افزایش ضربان قلب
- انبساط رگ‌های خونی در ماهیچه‌ها
- آزاد کردن انرژی ذخیره شده ماهیچه‌ها

- گشاد کردن مردمک چشم
- سیخ شدن مو
- افزایش هشیاری
- سرعت بخشیدن به تنفس
- تزریق آدرنالین از غده فوق کلیوری به جریان خون (شبه هورمون‌ها)
- محدود کردن جریان خون در بخش‌هایی که در آن لحظه کمتر به آن نیاز دارند مانند سیستم گوارشی.



سیستم پاراسمپاتیک دقیقاً برعکس عمل می‌کند و بیشتر وقتی که شما آرام هستید و استراحت می‌کنید فعال می‌شود. به هر حال شما نیاز به استراحت و بازیابی انرژی از دست رفته دارید. این دو سیستم را توضیح مختصری

دادم؛ زیرا نقش حیاتی در رفتار و احساسات ما بازی می‌کنند.

## رفتارگرایی و شرطی‌سازی کلاسیک

در مورد مفاهیم کلیدی روان‌شناسی عصب‌شناختی صحبت کردیم، چطور مغز بدن را کنترل می‌کند و سیستم عصبی چطور کار می‌کند. در اینجا در مورد یک دید متفاوت صحبت می‌کنیم و رفتارگرایی را معرفی می‌کنیم. رفتارگرایی شاخه‌ای از روان‌شناسی است که در مورد عمل و واکنش است. رفتارگرایی به مغز مانند یک جعبه سیاه نگاه می‌کند



یعنی ما نمی‌دانیم یا تلاش نمی‌کنیم بدانیم که چه فرایندهایی درون مغز رُخ می‌دهد. رفتارگرایی روی ورودی و خروجی تمرکز می‌کند یعنی کدام محرک منجر به کدام رفتار، عمل و واکنش شده است.

تمرکز این دو بخش روی مفهوم یادگیری خواهد بود (اگر بخواهید دقیق‌تر باشیم یادگیری ساده، زیرا انواع مختلفی وجود دارد). من می‌خواهم به شما نشان دهم چطور این شاخه از روانشناسی روش ایجاد رفتارها و عادات را تغییر می‌دهد.

خلاصه‌ای از چیزی که می‌خواهیم درباره آن صحبت کنیم:

۱. نظریه یادگیری در روانشناسی چیست و یادگیری ساده چیست. این آن چیزی نیست که شاید انتظار دارید باشد.

۲. چه چیزی می‌توانید یادبگیرید و چه چیز نمی‌توانید یادبگیرید.

۳. اصل موضوع: شرطی‌سازی کلاسیک و عامل چه هستند و چطور روی زندگی ما تأثیر می‌گذارند؟

۴. یاد بگیرید فراموش کنید. در صورتی که بخواهید عادات بد را تغییر بدهید، بر چه موانع ذهنی باید غلبه کنید؟

۵. در آخر درباره قدرت عادات‌های مختلف و اینکه چطور می‌توانید از این دانش برای ایجاد تغییر استفاده کنید صحبت می‌کنیم.

بسیار عالی، بیایید شروع کنیم. یادگیری دقیقاً آن چیزی نیست که فکر می‌کنید، حدس می‌زنم وقتی از یادگیری یاد می‌شود تصویری که به ذهن



شما می‌آید، خواندن کتاب یا یادگیری مهارتی مانند نواختن پیانو است؛ اما در روانشناسی، یادگیری معنای وسیع‌تری

دارد. یادگیری به عنوان تغییر ناشی از تجربه تعریف شده است. به این معنی که هر تجربه یا مشاهده که منجر به تغییر در رفتار یا درک می‌شود به یادگیری کمک می‌کند.

این یعنی یادگیری لزوماً شما را ارتقا نمی‌دهد. شما می‌توانید یاد بگیرید تنبل تر باشید، عصبی باشید یا بهره‌وری پایین‌تری داشته باشید که به این بستگی دارد که چه چیزی را چگونه یاد گرفته‌اید. برای مثال، شاید به این اعتقاد داشته باشید که به صورت ارثی در حساب و ریاضیات بد هستید و شاید یک عامل بیولوژیکی باشد؛ اما اغلب این در نتیجه تجربه‌های اولیه در مورد موضوع است. به این دلیل است که معلم‌ها نقش بسیار حیاتی در آموزش شما دارند، نه به خاطر اینکه عبارات فنی را به شما می‌آموزند بلکه به علت اینکه روی شیوه برخورد شما با موضوع به صورت کلی تأثیر می‌گذارند.

مثال دیگر یادگیری بد، فوبیا است. این ترس‌ها منطقی یا مفید نیستند؛ اما نتیجه یادگیری ما در گذشته هستند.

**یادداشت:** در این کتاب روی یادگیری ساده تمرکز می‌کنیم که ناخواسته است و نیازی به فکر یا تلاش فعالانه ندارد. نوع دیگری به نام یادگیری سطح بالا نیز وجود دارد که حافظه را درگیر می‌کند و بیشتر نزدیک به چیزی است که از یادگیری انتظار دارید که فرایند به‌دست آوردن مهارت‌های جدید و اطلاعات معنایی است.

همانطور که ممکن است تا به حال حدس زده باشید، یادگیری ساده را می‌توان برای توضیح بسیاری از زبان بدن و به‌طور کلی رفتار استفاده کرد. یادگیری ساده آشکارسازی تجربه زندگی ما از طریق اعمال ما است. اگر مکانیسم چگونگی ارتباط دادن محرک‌ها و واکنش نسبت به آن‌ها را یاد

بگیرید، می‌توانید ببینید چگونه رفتارهای خاص و عادت‌ها شکل می‌گیرند.

برای مثال، فرض کنید می‌خواهید سگرت را ترک کنید، بعضی مواقع مقاومت در برابر میل شدید به سگرت کشیدن دشوار است. شاید هنگامی که کنار دوستان هستید یا هنگام اضطراب این میل شدید ایجاد شود. شما یاد گرفته‌اید بین سگرت کشیدن و یک احساس خاص ارتباط برقرار کنید و وقتی خود را در این سناریو می‌بینید می‌خواهید این احساس سگرت کشیدن را دوباره حس کنید. در واقع تنها خود سگرت کشیدن نیست که باعث می‌شود شما این احساس را داشته باشید بلکه زمینه آن و چگونگی ارتباط دادن آن در ذهن‌تان نیز تأثیر دارد.

### **نیازی نیست همه چیز را یاد بگیرید.**

بعد از خواندن پاراگراف قبلی احتمالاً فکر می‌کنید همه چیز نتیجه یک تجربه قبلی است که شما را این‌گونه شکل داده است. اما این درست نیست. بسیاری از عمل‌ها، حالات و ژست‌های شما به‌صورت ژنتیک در شما برنامه‌ریزی شده‌اند و شما با آن‌ها به دنیا آمده‌اید و تغییر آن‌ها بسیار سخت است. حتی خصلت‌های شخصیتی زمینه ارثی دارند که باعث می‌شوند به سمت نوع خاصی از شخصیت تمایل داشته باشیم.

خصلت‌هایی وجود دارند که بین همه مشترک هستند و ما در این رفتارهای عمومی بسیار شبیه هم هستیم و می‌توانیم آن را به‌صورت شهودی درک کنیم. غریزه و رفلکس در ما وجود دارند که الگوهایی از اعمال هستند که بدون قصد و فکری از طرف ما به‌صورت خودکار انجام می‌شوند.

یک سطح بالاتر از غریزه نوع خاصی از یادگیری به نام نقش‌پذیری

وجود دارد. نقش‌پذیری سیستمی خاص و پایه‌ای برای به‌دست آوردن مهارت‌ها یا رفتارهای ضروری برای بقا در زمان کودکی است. نقش‌پذیری در دوره حیاتی رخ می‌دهد که زمان مهمی در رشد ما است که مغز ما انعطاف‌پذیرتر است و بهتر تطبیق پیدا می‌کند. در واقع نقش‌پذیری تنظیم اولیه‌ای برای رفتار ما است. به‌طور مثال پدر و مادر ما که هستند و به چه زبانی صحبت می‌کنیم. وقتی نقش‌پذیری تنظیم شد برای تمام زندگی تنظیم می‌شود.

روی هم رفته، به خاطر داشته باشید که فرقی نمی‌کند چه میزان تلاش کنید، بعضی چیزها تغییر نمی‌کنند. شما نمی‌توانید همه چیز را در رفتار خود دوباره برنامه‌ریزی کنید مثل اینکه نمی‌توانیم ژن‌های خود را جابه‌جا کنیم.

### شرطی‌سازی کلاسیک

شاید در مورد آزمایش سگ‌های پاولف شنیده باشید: روش اصلی شرطی‌سازی کلاسیک به این گونه است که به یک حیوان آموزش می‌دهیم تا به یک محرک جدید غیرطبیعی به‌صورت بیولوژیک واکنش نشان دهد.

اگر سگ را مثال بزنیم، می‌دانیم سگ‌ها با دیدن و بوی غذا آب دهن‌شان جاری می‌شود. این یک واکنش طبیعی است و به آن واکنش غیرشرطی می‌گویند. در این مثال غذا محرک غیرشرطی است زیرا نیازی نیست به سگ بگویید که گوشت خوشمزه است و باید آن را بخوری و سگ خودش این را می‌داند. پاولف با هر بار غذا دادن زنگی را به صدا در می‌آورد و بعد از چندین بار تکرار آزمایش دیگر نیازی به غذا نبود و فقط با به صدا درآوردن زنگ آب دهن سگ‌ها جاری می‌شد. به این

فرایند شرطی سازی می گویند و در این فرایند سگ‌ها یاد می گیرند به محرک‌های جدید (محرک شرطی زنگ) با واکنش‌های طبیعی بیولوژیک پاسخ دهند (واکنش شرطی، ترشح بزاق دهن). صدای زنگ آگاه‌کننده است و ما به سگ آموزش دادیم که زنگ را با آمدن غذا ارتباط دهد. این یک واکنش طبیعی است.



محرک شرطی



ترشح بزاق. پاسخ شرطی

این فرایند شامل آموزش و جفت کردن محرک با واکنش است و باید الگوی خاصی را دنبال کند تا کار کند. محرک جدید باید آگاه‌کننده باشد تا شرط کار کند.

در شرطی سازی کلاسیک ما یک محرک خارجی دلخواه را برای یک واکنش بیولوژیک خاص بکار می بریم؛ بنابراین شما نمی توانید یک رفتار کاملاً جدید را آموزش دهید اگر پایه بیولوژیک نداشته باشد. شما نمی-توانید به سگ بیاموزید که هر وقت به خانه می آید برای شما قهوه درست کند زیرا واکنش پیش فرضی برای درست کردن قهوه ندارد. شاید کمی عجیب به نظر برسد؛ اما ما این شرطها را بدون آگاهی یا فکر در

سرتاسر زندگی به دست می‌آوریم. برای مثال، تقریباً هر کسی که تلویزیون نگاه کرده باشد نور سرخ چشمک‌زن را با خطر مرتبط کرده است و در این هنگام باید هوشیار بود یا فرار کرد.

یک مثال دیگر شیوه‌ای است که تبلیغات از این مکانیسم به‌منظور جلب توجه به محصولات خود استفاده می‌کنند. به‌طور مثال وقتی یک نوشابه خاص می‌نوشید مطمئناً ناگهان جذاب نمی‌شوید؛ اما در اثر تبلیغات زیاد وقتی آن نوشابه را در ویتترین مغازه‌ای می‌بینید به‌صورت ناخودآگاه این نوشابه را با جذابیت ارتباط می‌دهید.

بنابراین اگر به اندازه کافی تبلیغ آن محصول را دیده باشید و بیشتر این تبلیغ در مورد جذابیت باشد، یاد می‌گیرید این برند را با احساس جذابیت ربط دهید. وقتی به زبان بدن نگاه می‌کنیم شرطی‌سازی مسئول بخشی از حالات و ژست‌های ما است مثلاً مکیدن انگشت شصت.

بسیاری از روانشناسان این رفتار را به یادآوری شیر خوردن ربط می‌دهند. وقتی یک نوزاد بودید مادر شما در آغوش می‌گرفت و به شما شیر می‌داد و شما در بازوهای او احساس آرامش و امنیت می‌کردید؛ بنابراین عمل شیر خوردن با تغذیه و لذت مرتبط شده است.

اما بعدها وقتی نوزادان از شیر گرفته شدند، بسیاری از آن‌ها این رفتار را به انگشت شصت تبدیل کردند که به عنوان جایگزین عمل می‌کرد؛ زیرا عمل مکیدن ارتباط با احساسات امنیت و گرما را حفظ می‌کرد. به این عمل "ژست آسایش" نیز می‌گویند. ژست آسایش عملی است که به ما کمک می‌کند از استرس خود کم کنیم که معمولاً با لمس خود همراه است و بسیاری از آن‌ها با دوران نوزادی ما ارتباط دارند.

## رفتارگرایی و شرطی‌سازی کلاسیک

در اولین بخش در مورد شرطی‌سازی کلاسیک و اینکه چگونه چطور روی رفتار ما و حتی چشم‌انداز جهان تأثیر می‌گذارد صحبت کردیم؛ اما در روش آموزش با یک مشکل روبه‌رو بودیم و آن این حقیقت بود که برای این که شرطی‌سازی کلاسیک کار کند باید یک ترکیب بیولوژیک در اساس خود داشته باشد، ما باید از یک واکنش فیزیکی طبیعی برای یک محرک خاص مانند غذا، درد، استرس یا محرک‌های طبیعی دیگر استفاده کنیم.

با این وجود ما چگونه رفتارهایی را که شامل تمایل طبیعی نیستند به دست می‌آوریم؟ دوباره به آزمایش سگ‌ها نگاهی بیندازیم، چطور می‌توانیم به آن‌ها آموزش دهیم که کنار ما راه بروند؟ یا اینکه از روی یک مانع بپرند؟ هیچ‌الگوی اساسی در رفتار پیش‌فرض سگ وجود ندارد که به او بگوید باید به محض دستور بپرد؛ زیرا این سگ معنایی ندارد. مگر اینکه به او آموزش بدهیم و به حوزه شرطی‌سازی کنش‌گر وارد می‌شویم که انعطاف‌پذیرتر است و با استفاده از آن می‌توانیم الگوهای پیچیده‌تر رفتاری را توضیح دهیم.

## شرطی‌سازی کنش‌گر

در مقابل شرطی‌سازی کلاسیک که ما از واکنش فیزیولوژیک طبیعی استفاده می‌کنیم و آن را به چیزی غیرطبیعی متصل می‌کنیم، شرطی‌سازی کنش‌گر نیز وجود دارد که نوع پیشرفته‌تری از شرطی‌سازی است. چیز منحصر به فردی که درباره آن وجود دارد این است که این روش شرطی‌سازی به ما امکان می‌دهد دو عمل ظاهراً بدون ارتباط را به هم

متصل کنیم. نیازی نیست با یک رفتار طبیعی بیولوژیکی شروع کنیم. برای مثال، می‌دانید که اگر یک دکمه نزدیک در را فشار دهیم گروپ باید روشن یا خاموش شود. شما یاد گرفته‌اید که این عمل را به نتیجه‌ای خاص متصل کنید.

این شیوه کار شرطی‌سازی کنش‌گر است: این روش اساساً از تجربیات یاد می‌گیرد. اگر یک عمل خاص احتمال یک خروجی خاص را ایجاد کند، این عمل شرطی می‌شود.

ممکن است کمی مبهم به نظر برسد؛ اما خیلی ساده است: اگر کاری انجام دهید که منجر به یک نتیجه شود، اگر این دو پایدار باشند شما فرض می‌کنید که با هم متصل هستند. اگر ببینید که سخت درس خواندن قبل از آزمون منجر به نمره خوب می‌شود، سخت درس خواندن را به نتایج خود ربط می‌دهید.

این مثال خاص البته منطقی به نظر می‌رسد چون شما با این قانون آشنا هستید؛ اما فرض کنید آزمون بسیار سخت باشد و با وجود تلاش زیاد در امتحان شکست بخورید. اگر این اتفاق چندین بار بخورد، شما ناامید می‌شوید و مفهوم سخت درس خواندن را کنار می‌گذارید زیرا می‌بینید درس خواندن سخت در هر حال بی‌فایده است، شما دیگر سخت درس خواندن و گرفتن نتایج خوب را به هم ربط نمی‌دهید. همه مسئله به این بستگی دارد که چه عملی انجام می‌دهید و چه نتیجه‌ای می‌گیرید.

**یادداشت:** در اینکه منبع شرط نیازی نیست ناشی از تجربه خود شما باشد اهمیت دارد، امکان دارد اتفاق برای کس دیگر بیفتد یا اینکه در مورد خواننده باشید.

بنابراین می‌توانیم هر رفتار را به این شکل توضیح دهیم و سال‌ها تفکر



غالب شاخه رفتارگرایی در روان‌شناسی بوده است. زیاد در مورد این موضوع عمیق نمی‌شویم؛ اما باید این نکته را متذکر شوم که در حال حاضر این فکر همه حقیقت تلقی نمی‌شود و همه رفتارها را نمی‌توان با عمل و واکنش توضیح داد و فاقد قابلیت توضیح سایر جنبه‌های انسان است.

ما نمی‌توانیم مردم را مانند سگ‌ها آموزش دهیم؛ اما نمی‌توانیم از این نکته غفلت کنیم که ما در رفتار خود الگوهایی داریم و رفتارمان کاملاً قابل پیش‌بینی است. مغز ما روی سودمندی کار می‌کند، نکته اصلی این است که یادگیری یعنی بهبود واکنش‌ها وقتی در یک موقعیت آشنا هستیم. یادگیری میان‌بر ایجاد می‌کند و بیشتر اوقات کار می‌کند.

### چطور از این دانش استفاده کنیم؟

این نوع یادگیری ناخودآگاه در بسیاری از رفتارهای مختلف آشکار است و به‌صورت طبیعی زبان بدن و به‌طور کلی طرز برخورد ما را شکل می‌دهد. نمی‌توانیم به‌طور کامل آن را کنترل کنیم؛ اما می‌توانیم هشیارتر باشیم و سیستم تشویق‌ها و تنبیه‌های خودمان را مطابق با آن تنظیم کنیم. بنابراین، وقتی شما می‌خواهید یک رفتار خاص را تغییر دهید، چه رفتار خودتان باشد چه رفتار شخص دیگری باشد، استفاده از تشویق و تنبیه مفید است. قدرت اراده در طول زمان گنجایش محدودی دارد، ممکن است در حال حاضر همت بلندی داشته باشید؛ اما نگره‌داری شور اولیه برای مدت طولانی غیرممکن است؛ بنابراین روی چیزهای کوچک تمرکز کنید و آینده را برنامه‌ریزی کنید، یاد بگیرید اعمال را با نتایج خوب پیوند دهید، حتی یک کلمه تشویق‌کننده که گه‌گاه بیان می‌شود

تأثیر بزرگی روی انگیزه و ایجاد عادت‌های خوب ماندگار دارد. کار کردن روی انضباط فردی و مهار آن برای نتیجه بخش بودن بسیار اهمیت دارد.

### یاد بگیرید که فراموش کنید



تا اینجا در مورد چگونگی به دست آوردن یک رفتار صحبت کردیم؛ اما بعضی اوقات می‌توانیم یا نیاز داریم که معکوس این کار را انجام دهیم. اگر یک عادت بد داشته باشید که می‌خواهید از شر آن خلاص شوید، زمان آن رسیده است که نابود کردن را یاد بگیرید:

اگر در مورد فویباها مانند ترس از سگ‌ها، یا مارها یا هر حیوان دیگر صحبت کنیم، روش اساسی نابود کردن با استفاده از در معرض گذاری است.

نابود کردن بسیار شبیه شرطی سازی عمل می‌کند؛ اما به جای اتصال یک محرک جدید، شما آن را با بکارگیری آن‌ها به صورت مجزا از هم جدا می‌کنید. در مورد فویبا، ما فردی را در معرض منبع ترس قرار می‌دهیم و به دلیل اینکه خطر واقعی در این سناریو وجود ندارد، فرد یاد می‌گیرد که ارتباط بین شی مورد نظر با خطر را قطع کند که به این صورت ترس قابل مدیریت می‌شود.

اگر متوجه شوید که هنگامی که نزدیک منبع ترس خود هستید چیز

واقعاً بدی رخ نمی‌دهد کمتر به هشدارهایی که هیجانانگیز شما ایجاد می‌کنند توجه خواهید کرد.

**یادداشت:** دقت کنید که شما واقعاً ترس را فراموش نمی‌کنید. حتی اگر بر آن غلبه کنید این ترس هنوز در مغز و ذهن شما حضور دارد؛ اما اراده شما برای غلبه بر آن قوی‌تر شده است و حالا شما می‌توانید آن را کنترل کنید. معنی این نکته این است که وقتی شما یک شرطی‌شدگی نابود شده دارید، دفعه بعد بسیار سریع‌تر برخواهد گشت.

**مروری بر آزمایش سگ‌های پاولف در مورد نابودکردن:** اگر زنگ را به تعداد کافی بدون دادن غذا به سگ‌ها به صدا درآوریم، نتیجه نابودشدن شرطی‌شدگی صدای زنگ است زیرا صدای زنگ از این به بعد ارزش آگاه‌کننده‌ای مرتبط با آمدن غذا ندارد. چطور می‌توانیم شرطی‌شدگی کنش‌گر را نابود کنیم؟ با روش چماق و هویج: اگر بخواهید یک رفتار خاص را افزایش دهید جایزه می‌دهید یا تنبیه را کمتر می‌کنید. اگر بخواهید احتمال یک رفتار را کاهش دهید تنبیه را افزایش می‌دهید یا جایزه را کاهش می‌دهید.

**یادداشت:** برای این روش‌های خاص عبارات فنی خاصی وجود دارند؛ اما نمی‌خواهم شما را گیج کنم و فقط ایده اصلی را بگیرید.

## کنترل اعتیاد



عادت‌ها واقعاً جان‌سخت هستند؛ اما قدرت اتصال آن‌ها را می‌توان تغییر داد. مطالعه تغییر عادت‌ها بسیار جذاب است زیرا مشخص می‌شود چطور ترک

بعضی عادت‌ها سخت‌تر است و چطور زمانبندی و پیوستگی عوامل مهمی برای ایجاد آن‌ها هستند. من در مورد زمان‌بندی‌های تشویق‌ها صحبت می‌کنم که به این معنی است که جایزه یا تنبیه چند وقت یکبار برای یک رفتار خاص ارائه شود. ۴ نوع از این سناریو وجود دارد و هر کدام مشخصه‌های خود را در رابط با رفتار مورد انتظار دارند. دو نوع از چهار نوع در ادامه آورده شده است:

۱. **نسبت متغیر:** این نوع پیوند قوی‌ترین نوع پیوند است؛ اما ایجاد آن زمان می‌برد. قمار نیز به این شکل کار می‌کند، شما بعد از چند تلاش جایزه می‌گیرید و انتظار شما شما را تحریک می‌کند که این کار را دوباره و دوباره تکرار کنید. «این دفعه موفق می‌شوم، من مطمئنم».

مثال دیگر این نوع رفتار در کودکان پُردردسر یافت می‌شود. این کودکان یاد می‌گیرند به پدر و مادر خود غر بزنند زیرا می‌دانند که بعد از چندین تلاش، والدین آن‌ها چیزی را که می‌خواهند به آن‌ها می‌دهند. اگر در طرف مقابل، والدین در مقابل غرزدن فرزند تسلیم نشوند، کودک یاد می‌گیرد که این رفتار نتیجه مثبتی ندارد و در نهایت یاد می‌گیرد که دست از غرزدن بردارد. مقاومت کردن در مقابل هوس کودک در ابتدا سخت و دشوار است؛ اما نتیجه نهایی بسیار ارزشمندتر است.

۲. **بازه متغیر:** این بار به جای تعداد تلاش‌ها دوباره پنجره زمانی متغیر صحبت می‌کنیم. این منجر به نوعی رفتار پیوسته می‌شود که فقط کمی ضعیف‌تر است. یک نمونه خوب امتحان‌های ناگهانی هستند، یک معلم می‌تواند از این روش برای اجبار دانش‌آموزان به درست

—واندن و همیشه آماده بودن استفاده کند. خود را دوباره برنامه-ریزی کنید.

این بخش را با یک توصیه عملی به پایان می‌برم: نکته اصلی که می‌خواهم از این کتاب یاد بگیرید این است که اگر می‌خواهید چیزی را در زبان بدن یا عادات خودتان تغییر دهید باید منبع آن را تشخیص دهید و اراده شما به حدی باشد که پیوسته به تغییر خود پایبند باشید.

به محض شناسایی رفتارها و دلیل انجام رفتارهایی که انجام می‌دهید، شما نسبت به آن هشیار می‌شوید و به‌صورت خودکار کنترل آگاهانه بیشتری روی آن خواهید داشت. بخش سخت دوم این است که محکم باشید، یک بار انجام دادن کافی نیست، باید تا زمانی که دوباره برای یک عادت مفید دیگر برنامه‌ریزی شوید این کار را انجام دهید. به همین دلیل حتماً باید از کوچک شروع کرده و به تدریج تلاش خود را افزایش دهید. تغییر رفتار و زبان بدن یک فرایند طولانی و شاید ملال‌آور باشد، این کار نیاز به هشیاری و تنظیم دقیق دارد؛ اما شدنی است و نکته کلیدی این است که کوچک شروع کنید و به آن بچسبید.

## روانشناسی هیجانی

هدف این است که درک بهتری از اتفاقاتی که در مغز و بدن هنگام تجربه هیجانات می‌افتد داشته باشید.

قبل از شروع باید به شما هشدار بدهم که ما بیشتر روی هیجانات منفی و پایه‌ای تمرکز می‌کنیم. نه به خاطر اینکه عشق و شادی اهمیت کمتری دارند بلکه به علت اینکه دانشمندان بسیار کمتر در مورد آن‌ها

می‌دانند. ترس یا خشم ویژگی‌های بسیار منحصربه‌فردی دارند که شناخت آن‌ها و تأثیر وجود آن‌ها در بقای ما را ساده‌تر می‌کنند. در نتیجه آزمون و تحلیل این هیجانات از چیزهای پیچیده‌تری مانند احساس شادی ساده‌تر است.

پس اول از همه باید در چارچوب عمل بیولوژیک، هیجانات را از احساسات جدا کنیم. احساسات تجربه آگاهانه فرد از هیجان است یعنی چطور به‌صورت آگاهانه آنچه برای شما اتفاق می‌افتد را درک می‌کنید. هیجانات پاسخ‌های فیزیولوژیکی هستند که در یک موقعیت خاص ممکن است مثبت یا منفی باشند. هیجانات الگوهای ساختاریافته‌ای هستند که می‌توانیم آن‌ها را به سه جنبه اصلی تقسیم کنیم:

۱. **پاسخ رفتاری:** نوع اعمال و حالاتی را که در بر دارد. به بیان ساده به ارتباط غیرکلامی که به همراه یک هیجان خاص می‌آید. معمولاً شهودی‌ترین جنبه است زیرا دیدن آن ساده است و با آن آشنایی داریم.

۲. **پاسخ خودکار:** چگونگی فعال شدن سیستم‌های سمپاتیک و پاراسمپاتیک.

۳. **پاسخ هورمونی:** هورمون‌هایی که ترشح می‌شوند و حالتی که این هورمون‌ها ایجاد می‌کنند.

چیزی که اینجا درک آن اهمیت دارد این است که این پاسخ‌ها ترکیبی هستند و با هم همخوانی دارند. این پاسخ‌ها یک‌دیگر را تکمیل کرده و به‌طور کلی تصویر و احساس فرد را از هیجان ایجاد می‌کنند. قبل از یادگیری هیجانات و مکانیسم آن‌ها باید دو بخش از مغز را که نقش حیاتی در واکنش‌های ما دارند معرفی کنیم:

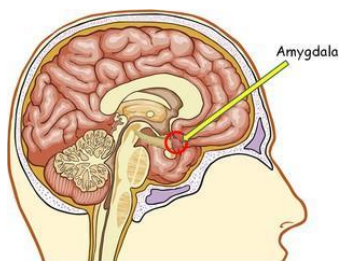
## آمیگدال و کورتکس پیش پیشانی جلویی-داخلی

اسم‌های عجیب و غریبی دارند؛ اما اجازه دهید به شکل ساده این بخش‌های مغز را توضیح دهیم: آمیگدال و کورتکس پیش پیشانی جلویی-داخلی تأثیرات مختلفی در رفتار و شخصیت ما دارند؛ اما از همه مهم‌تر این است که این دو بخش شیوه ادراک، یادگیری و تنظیم هیجانات ما را تنظیم می‌کنند که موضوع اصلی صحبت ما است.

آمیگدال احساساتی‌ترین و زودرنج‌ترین دوست شماست. او با تهدیدات (خیالی یا واقعی) و سایر هیجانات منفی مانند ترس و خشم آشنا است. بعضی این بخش را جزئی از مغز خزننده می‌دانند. مغز خزننده بخش پایه‌ای است که در روزهای اول تکامل توسعه یافته است و برای بقای ما در روزهای اول زندگی ضروری بوده است.

اگرچه آمیگدال تصویری منفی دارد؛ اما برای بقای ما حیاتی است زیرا:

- ما را به سمت خوردن غذا و دریافت مواد معدنی ضروری سوخت و سازهای حیاتی بدن به حرکت وا می‌دارد.
- به ما کمک می‌کند تهدیدات را شناسایی کنیم و تصمیم بگیریم که بجنگیم یا فرار کنیم.
- ما را به مراقبت از کودکان وا می‌دارد.
- در ما کشش جنسی ایجاد می‌کند که منجر به تولید مثل و به‌طور کلی بقای نوع ما می‌شود.



بازیگر اصلی دیگر کورتکس پیش پیشانی جلویی-داخلی است که جنبه منطقی، پایدار و مسئولیت‌پذیر ما است. این قسمت در بسیاری از

فرایندهای تصمیم‌گیری و تنظیم هیجانات درگیر است و نقش زیادی در تشخیص خوب و بد و قضاوت دارد.

**یادداشت:** بلی درست شنیدید؛ جهت‌گیری اخلاقی ما تا حد زیادی تحت تأثیر هیجانات ما است و نه افکار منطقی! اگر چه دوست داریم خودمان را موجوداتی منطقی بدانیم، بیشتر اعمال ما با تکانه‌های هیجانی ایجاد می‌شوند و وقتی این هیجانات نادرست باشند تشخیص درست و غلط و حساسیت ما نیز اشتباه خواهد بود.

تعامل بین کورتکس پیش‌پیشانی جلویی-داخلی و آمیگدال بیشتر طرز برخورد و اعمال ما را تعیین می‌کنند و در حالت ایده‌آل بهترین کار این است که تعادلی بین این دو برقرار کنیم.

شما می‌خواهید هنگام تهدیدات هشدار دریافت کنید (وظیفه) آمیگدال، اما نیاز به خوددار بودن هم دارید تا تشخیص دهید که چه اعمالی بهترین است (وظیفه کورتکس پیش‌پیشانی جلویی-داخلی). خوب حالا که فهمیدیم با چه کسی سر و کار داریم زمان آن است که به خود هیجانات بپردازیم:

## ترس

همان‌طور که احتمالاً حدس زده‌اید بخشی از مغز که مسئول سازمان ترس در مغز است آمیگدال است. این بخش داده‌هایی از محیط در مورد تهدیدات محتمل جمع‌آوری می‌کند، آن را پردازش می‌کند و بلافاصله برای مقابله با موقعیت مورد نظر جعبه اضطراری مورد نظر را بیرون می‌کشد: پاسخ‌های رفتاری، هورمونی و خودکار.

۱. واکنش خودکار: وقتی احساس ترس می‌کنید سیستم سمپاتیک



توسط آمیگدال فعال می‌شود و بدن شما خودش را برای واکنش آماده می‌کند. ضربان قلب بالا می‌رود، مردمک چشم گشاد می‌شود، عضلات منقبض می‌شوند، ذخیره‌های انرژی از ذخیره‌گاه‌ها خارج شده و منتشر می‌شوند و برای استفاده سریع آماده می‌شوند و همه سیستم‌های غیرضروری خاموش می‌شوند و شما با اعمال یک هزینه بیشتر به بدن تبدیل به یک نسخه برتر خود می‌شوید.

قبلاً درباره سیستم عصبی خودمختار صحبت کردیم و می‌دانید که یک سیستم مستقل است. این سیستم از شما نمی‌پرسد که شما چگونه فکر می‌کنید و مطابق میل خودش عمل می‌کند.

این مسئله را در کسی که با یک حمله ناگهانی مواجه شده می‌بینید. در صورتی که فردی به‌صورت ناگهانی با یک ترس ناشناخته و گیج‌کننده روبه‌رو شود، این اتفاق بدون خبر قبلی رخ می‌دهد. دلیل این ترس عمیق این است که سیستم سمپاتیک کاملاً فعال شده است (دلیل فعال شدن این سیستم همیشه روشن نیست، ممکن است بعد از یک فعالیت پرتکاپو این سیستم فعال شود).

خوشبختانه این تجربه‌ها سریع هستند. تقریباً حدود نیم ساعت طول می‌کشد که سیستم سمپاتیک خاموش شود و همه چیز به حالت معمول

برگردد. پس دفعه بعد که عصبی بودن زیادی را تجربه کردید، آرام باشید و بدانید که به زودی تمام می‌شود.

## ۲. واکنش هورمونی:

نوراپینفرین، اپی نفرین



(آدرنالین) و کورتیزول نقش مهمی در آماده‌سازی بدن برای عمل کردن دارند.

۳. رفتار: پاسخ منجمدشدن یا فرار یا مبارزه؛ وقتی یک حیوان دچار ترس می‌شود یا موقعیت تدافعی می‌گیرد یا آماده فرار می‌شود یا به امید گذر کردن تهدید بی‌حرکت می‌شود. اما وقتی به زبان بدن انسان‌ها نگاه می‌کنیم، درک ترس یا استرس به صورت شهودی همیشه راحت نیست. برای مثال، یک سخنران ممکن است پاسخ ترس در برابر مخاطبان داشته باشد، نه به دلیل اینکه در صورت بد عمل کردن آن‌ها به او آسیب می‌زنند بلکه به دلیل اینکه از شکست در سخنرانی و رد شدن از سوی شنوندگان می‌ترسد. بدن او متوجه تفاوت نمی‌شود و برای محافظت از خود حالت تدافعی به خود می‌گیرد. او می‌تواند پشت جایگاه پنهان شود یا در جای خود بی‌حرکت شود در حالیکه سر خود را در نوشته‌هایش کرده است یا در سر جای خود بی‌قراری از خود نشان دهید؛ زیرا آدرنالین موجب می‌شود که بخواهد فرار کنند یا بجنگد.

## یادگیری ترس

در قسمت‌های قبلی در مورد نظریه یادگیری صحبت کردیم. وقت آن رسیده است که به این نکته اشاره کنم که آمیگدال تا حدودی مسئول ایجاد ترس است. وقتی یک محرک جدید با یک تهدید طبیعی همراه



می‌شود (یک ترس غریزی)، مانند صداهای ناگهانی بلند، حیوانات بزرگ، ارتفاع و یا سایر ترس‌های دارای زمینه، ما به صورت بیولوژیک این محرک جدید را با این تهدید ارتباط می‌دهیم.

به عنوان مثال، ترس از لفت: لفت به خودی خود ترسناک نیست؛ اما وقتی داخل لفت قرار می‌گیریم احساس می‌کنیم جایی گرفتار شدیم و درماندگی و ترس از مکان بسته به سراغ ما می‌آید و به صورت طبیعی این هیجانات را با لفت و سوار لفت شدن مرتبط می‌کنیم. بفرمایید داخل امن است.

**یادداشت:** شناسایی منبع ترس شرطی شده به راحتی قابل شناسایی نیست. شما همیشه نمی‌دانید یا به یاد نمی‌آورید که چرا از چیزی می‌ترسید. همین مسئله نابودی ترس را سخت‌تر می‌کند و بعضی روان‌شناسان بالینی دقیقاً روی آن کار می‌کنند. آن‌ها برای کمک به بیمار مانند کارآگاهان سعی می‌کنند منبع پنهان مسئله را پیدا کنند. آیا معنی این حرف این است که اگر آمیگدال شما آسیب ببیند، شما کمتر احساس ترس می‌کنید؟

بلی دقیقاً به همین معنی است. این مسئله شما را شجاع‌تر نمی‌کند

بلکه شما را بی‌احساس تر می‌کند. احتمال ایجاد ناراحتی‌های روحی یا فروپاشی روانی در زندگی کمتر می‌شود؛ اما شما خطر واقعی را متوجه نمی‌شود و تلاش نمی‌کنید از آن اجتناب کنید که به صورت طبیعی منجر به آسیب و مرگ می‌شود.

ما در مورد نابودی که همان فرایند غلبه بر ترس است صحبت کردیم. با نگاه به مغز متوجه می‌شویم که برای این فرایند یک شواهد بیولوژیکی وجود دارد: کورتکس پیش‌پیشانی جلویی-داخلی جلوی آمیگدال را می‌گیرد! این کورتکس به آمیگدال سیگنال‌های بازدارنده ارسال می‌کند و پاسخ آن را تنظیم می‌کند.

به همین دلیل است که شجاعت به معنای نبود ترس نیست بلکه به معنای اراده بالاتر برای غلبه بر آن است. افراد با کورتکس پیش‌پیشانی جلویی-داخلی بزرگ‌تر و عملکرد بهتر خویشتن‌داری و شجاعت بالاتری دارند؛ زیرا بهتر می‌توانند رفتار آزاردهنده خود را (که ناشی از آمیگدال است) کنترل کنند.

خشم نقش ویژه‌ای در حفظ حیات و بقای ما دارد و می‌خواهیم ببینیم که چه چیزی مردم را تهاجمی می‌کند و چه مواد شیمیایی در این رفتار درگیر هستند.

در این بخش در مورد قضاوت‌هایی که انجام می‌دهیم و این که این قضاوت‌ها بیش از اینکه تحت تأثیر افکار منطقی ما باشند تحت تأثیر هیجانات ما هستند صحبت می‌کنیم.

در بخش اول در مورد تفاوت بین احساسات و هیجانات صحبت کردیم و گفتیم که بخش‌های اصلی مسئول این دو آمیگدال و کورتکس پیش‌پیشانی است و هیجان ترس را تحلیل کردیم.

## خشم و رفتار تهاجمی



با یک سوال اساسی شروع می-کنیم. چرا عصبانی می شویم؟ بهتر نبود یاد می گرفتیم خودمان را کنترل کنیم و همیشه با صلح کنار همدیگر زندگی می کردیم؟ البته که بهتر بود؛

اما دنیای ما ایده آل نیست، حیوانات و گیاهان برای بقا و تولیدمثل پیوسته با یکدیگر رقابت می کنند. خشم در کنار ترس، یکی از پاسخ های جنگ یا فرار است که برای حفظ بقای ما در شرایط سخت طراحی شده است.

خشم حالتی فیزیولوژیکی است که موجب بالارفتن انرژی شما می-شود و شما را وادار به عمل می کند. خشم کاتالیزوری برای تغییر است، هیجانی است که موجب می شود کنترل خود را از دست بدهید و با وجود ترس و سایر چیزهایی که مانع شما می شوند دست به عمل بزنید. رفتار پرخاشگرانه و تهاجمی ممکن است پیش گیرانه باشد. این رفتار به اطرافیان این پیام را می دهد که شما در صورتی که نیاز باشد آماده جنگ هستید. در قلمرو حیوانات از این رفتار برای تهدید دیگران و دور نگه-داشتن آنها استفاده می شود.

خشم و رفتار تهاجمی در تعاملات اجتماعی برای زمان هایی که شدیداً ضروری باشد، برای زمانی که حیات و بقای حیوان در خطر است یا وقتی که برای قلمرو یا جفت یابی با هم رقابت می کنند استفاده می شوند. حتی در منحصه های خطرناک، بیشتر حیوانات به جای جنگ کردن به تهدید کردن ادامه می دهند. دلیل این کار منطقی است: جنگ برای هر دو طرف خطرناک است، زیرا هر دو حیوان ممکن است آسیب ببینند یا حتی

بمیرند. به همین علت بیشتر حیوانات اغلب از حالت تهاجمی به عنوان ابزاری برای ترساندن حیوانات دیگر استفاده می‌کنند.

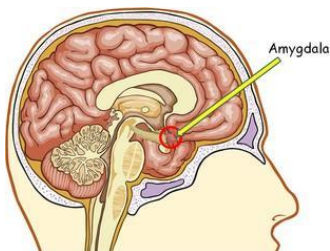
**یادداشت:** ممکن است شهودی نباشد؛ اما در عمل شکار خشم یا هیجان وجود ندارد. این عمل فقط یک کشتن خونسردانه است و شکارچی از طعمه خود خشمگین نیست. آیا رفتار تهاجمی یا پرخاشگرانه در انسان‌ها یک ابزار اجتماعی است؟ شاید رفتار تهاجمی ابزاری برای بالارفتن از نردبان سلسله‌مراتب اجتماعی یا دستیابی به سایر دستاوردهای شخصی باشد؛ اما برای ایجاد روابط طولانی‌مدت این استراتژی خوبی نیست.

حتی تصویر کلیشه‌ای «مرد آلفا» به عنوان قوی‌ترین و بزرگ‌ترین عضو همیشه درست نیست: در شمپانزه‌ها جنس نر آلفا الزاماً قوی‌ترین نر نیست بلکه آن شمپانزه‌ای است که ارتباطات اجتماعی قوی‌تری دارد. رهبر باید یک سیاستمدار خوب باشد تا بتواند با ایجاد متحدین خوب پشتیبانی بقیه را بدست بیاورد.

بنابراین روی هم رفته، می‌توان از رفتار تهاجمی به عنوان ابزاری برای ایجاد برتری بر دیگران با استفاده از ترس استفاده کرد؛ اما پایداری و ماندگاری این برتری بسیار کمتر از روابطی است که بر پایه اهداف مشترک و درک متقابل ایجاد شده‌اند.

### چه چیزی روی رفتار تهاجمی تأثیر می‌گذارد؟

بنابراین ما می‌دانیم که رفتار تهاجمی و پرخاشگرانه برای چیست؛ اما هنوز دلیل اینکه چرا رفتار ما در برابر رویدادهای مشابه متفاوت است را نمی‌دانیم. یکی از توضیح‌ها برای این تفاوت درون مغز است. تفاوت‌های



عصب‌شناسی و زیست‌شیمیایی افراد موجب این تفاوت می‌شود.

اول از همه تلفیق کورتکس پیش-پیشانی و آمیگدال است که درباره آن در زمینه ترس صحبت کردم. از آنجاییکه

آمیگدال ما نسبت به تهدیدها حساس است با تشویق به فرار یا جنگ ما را به برخورد با تهدیدها تشویق می‌کند. کورتکس پیش‌پیشانی در این گونه موارد نقش میانجی را بازی می‌کند و به ما امکان می‌دهد موقعیت را ارزیابی کنیم و هیجانات خود را تنظیم کنیم (همچنین می‌تواند این هیجانات را تقویت کند).

بنابراین طبق یک نظریه در افراد تکانشی این تعادل به سمت آمیگدال است. دلایلی برای این مسئله در نوجوانان وجود دارد زیرا آمیگدال زودتر به تکامل می‌رسد در حالیکه کورتکس پیش‌پیشانی در حدود سن بلوغ کامل می‌شود و به این خاطر نوجوانان قابلیت سخت‌افزاری مناسب برای کنار آمدن با هیجانات شدید خود را ندارند.

سروتونین در میان مواد شیمیایی مهم‌تر است زیرا انتقال‌دهنده عصبی است که در ارتباط بین کورتکس پیش‌پیشانی و آمیگدال استفاده می‌شود. سروتونین در بسیاری از فرایندها نقش دارد و نقش مهمی در تعیین حالت ذهنی شما دارد و در بسیاری از داروهای ضدافسردگی کلیدی است.

پژوهشگران معتقدند که مصرف مدیریت شده داروی ضدافسردگی، رفتار تکانه‌ای و ضداجتماعی را کاهش می‌دهد. در یک مطالعه مشخص شد که فلوکسیتین که شامل سروتونین است، رفتار خطرآفرین و خشن

افرادی که در کنترل خود مشکل دارند را کاهش می‌دهد. بازیگر بزرگ سوم در تنظیم هیجان خشم تستسترون است. تستسترون یک هورمون مردانه است که زنان هم مقادیر کمی از آن را دارند و با میل جنسی، برتری جویی و رفتار پرخاشگرانه ارتباط دارد. این صحبت جدیدی نیست و یکی از دلایلی است که حیوانات خانگی را اخته می‌کنند تا رام شوند.

اما در انسان‌ها رابطه بین تستسترون و برتری جویی و رفتار پرخاشگرانه و تهاجمی واضح نیست. هنوز مشخص نیست که آیا تستسترون افراد را تهاجمی‌تر می‌کند یا رقابت یا رفتار پرخاشگرانه موجب ترشح بیشتر تستسترون در بدن می‌شود. به هر حال روشن است که بین این دو رابطه وجود دارد. این مسئله نیز روشن است که در دوران بلوغ پسران جوان سطح تستسترون آن‌ها بالا می‌رود و رقابتی‌تر و بی‌پروا تر می‌شوند.

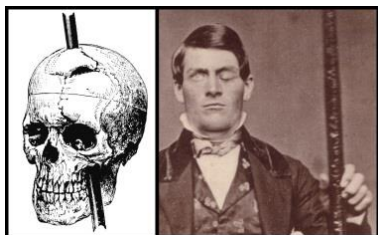
**یادداشت:** درحالی‌که تستسترون یک هورمون مردانه است نقش‌های مهمی در بدن زنان نیز دارد. این هورمون روی تمایلات جنسی، پرخاشگری و شجاعت آن‌ها تأثیر می‌گذارد. این‌ها عامل‌های بیولوژیکی اصلی در هنگام رفتار تهاجمی و پرخاشگرانه هستند ولی تنها عوامل تأثیرگذار نیستند. انگیزه، طرز برخورد و تجربه‌های زندگی نقش مهمی در رفتار تهاجمی دارند.

## استدلال و هیجانات

قبلاً نیز اشاره کردم که اخلاقیات ما نتیجه هیجانات ما هستند. کورتکس پیش‌پیشانی مغز نقش مهمی در فرایندهای شناختی و جلوگیری



از رفتار نامناسب دارد.



**یادداشت:** یکی از مشهورترین موارد در روانشناسی عصب‌شناختی مورد مربوط با فینیز گیج است. فینیز یک کارگر ساختمانی بود که حادثه وحشتناکی در کار برای او اتفاق

افتاد. یک انفجار موجب شد میله‌ای آهنی از مغز او عبور کند. او زنده ماند؛ اما شخصیت او به شدت تغییر کرد. او از یک مرد سخت‌کوش و وظیفه‌شناس تبدیل به فردی مست تکانه‌ای و بی‌مسئولیت شد که کار، دوستان و خانواده خود را از دست داد. دلیل این تغییر تخریب جزئی کورتکس پیش‌پیشانی بود. او سخت‌افزار مورد نیاز برای کنترل تکانه‌ها و قضاوت منطقی در زندگی شخصی خود را نداشت.

امروزه می‌دانیم که کورتکس پیش‌پیشانی در ارزیابی مسایل در زندگی نقش دارد و نقطه مقابل آمیگدال است که ما را تشویق به واکنش تکانه‌ای می‌کند.

وقتی می‌خواهیم تصمیم‌گیری کنیم چه اتفاقی می‌افتد؟ ما معمولاً به قطب‌نمای درونی خود گوش می‌دهیم، راهنمای درونی ما که به ما می‌گوید چطور رفتار کنیم و موقعیت را ارزیابی کنیم. این قطب‌نما معمولاً یک هیجان است که توسط کورتکس پیش‌پیشانی آشکار شده است. وقتی مطابق هیجان خودمان رفتار نمی‌کنیم احساس بدی داریم و هیچ دلیل منطقی وجود ندارد.

دانشمندان برای آزمون اینکه منبع قضاوت‌های ما چیست، قضاوت‌های افراد با آسیب مغزی در کورتکس پیش‌پیشانی و قضاوت‌های افراد

سالم را بررسی کردند: هنگام تصمیم‌گیری‌های غیر مرتبط با اخلاق مانند: «ترجیح می‌دهید کجا غذا بخورید؟» تفاوتی بین دو گروه وجود نداشت. هنگام تصمیم‌گیری‌های غیرشخصی اما اخلاقی مانند نجات یک نفر در برابر نجات چند نفر گروه آسیب‌دیده همانند گروه سالم تصمیم‌گیری کردند. به‌وضوح روشن بود که بهتر این است که با از دست دادن چند نفر تعداد افراد بیشتری نجات پیدا کنند. یک مثال خوب برای این دوراهی مسئله واگن است: «یک واگن از کنترل خارج شده وجود دارد که با سرعت روی ریل حرکت می‌کند. روی ریل در مسیر واگن ۵ نفر با طناب بسته شده‌اند و نمی‌توانند حرکت کنند. واگن مستقیم به سمت آن‌ها حرکت می‌کند. شما در محوط اطراف ریل ایستاده‌اید و آنجا یک اهرم وجود دارد که اگر آن را بکشید مسیر واگن به روی یک ریل دیگر تغییر می‌کند. شما می‌دانید که یک نفر روی ریل دیگر ایستاده است. دو گزینه دارید: کاری نکنید و واگن پنج نفر روی ریل اصلی را می‌کشد یا اهرم را بکشید و واگن را روی ریل دیگر که یک نفر ایستاده هدایت کنید. کدام تصمیم درست است؟»

این آزمون نشان داد که تفاوت هنگام دوراهی‌های اخلاقی و شخصی ظاهر می‌شود. این دوراهی‌ها بسیار شبیه مثال غیرشخصی اخلاقی است اما یک تفاوت اصلی دارد که آن این است که باید یک عمل شخصی دشوار انجام شود: «مثل» قبل، یک واگن به سمت پنج انسان با سرعت در حال حرکت است. شما روی یک پل هستید که واگن از زیر آن عبور می‌کند و می‌توانید با انداختن چیزی سنگین جلوی واگن را بگیرید. شما می‌توانید با هل دادن یک فرد بسیار چاق که کنار شما ایستاده روی ریل آن پنج نفر را نجات بدهید و این کار منجر به کشته شدن این فرد چاق

می‌شود. آیا این کار را انجام می‌دهید؟»

از لحاظ منطقی و عددی این مسئله کاملاً شبیه مسئله قبل است؛ اما برای بیشتر افراد سالم هل دادن یک فرد چاق که منجر به مرگ او می‌شود کار بسیار سختی است. وقتی در مورد این تصمیم‌گیری اخلاقی فکر می‌کنیم احساس بسیار بدی داریم زیرا خود را مسئول پیامد آن می‌دانیم. این مسئله مهمی است و بسیاری از ما از انجام این کار خودداری می‌کنیم حتی با وجود اینکه می‌دانیم قیمت سنگینی داشته باشد. گروهی که کورتکس پیش‌پیشانی آن‌ها آسیب دیده است با این مشکلات روبه‌رو نیست و از نظر آن‌ها این مشابه معمای قبلی است.

با وجود اینکه شاید این طرز برخورد سودگرایانه منطقی به نظر برسد، در زندگی شخصی زیان‌بخش است زیرا مردم دیگر چیزها را متفاوت می‌بینند.

بسیاری از تصمیمات ما بر پایه منطق یا قضاوت درست نیستند بلکه بر اساس شیوه احساس ما نسبت به آن‌ها هستند. وقتی مطابق هیجانات خود عمل نمی‌کنیم احساس بدی داریم. شاید به نظر برسد که این خودآگاهانه است و سعی کنیم برای تصمیم‌های خود دلیل تراشی کنیم؛ اما این کار این حقیقت را که هیجانات ما تأثیر زیادی در قضاوت‌های ما دارند را تغییر نمی‌دهد. افراد با فعالیت‌های مغزی غیرطبیعی در نواحی مغز که هیجانات را تنظیم می‌کنند در فرایند تصمیم‌گیری نیز با اختلالاتی روبه‌رو هستند که زندگی اجتماعی آن‌ها را دشوارتر و سخت‌تر می‌کند. بعضی اوقات کاملاً منطقی نبودن خوب است؛ زیرا به همین شکل غیرمنطقی هستیم و می‌توانیم با هیجانات خود یکدیگر را درک کنیم و با هم ارتباط برقرار کنیم. بعضی اوقات، کار منطقی این است که در

تعاملات اجتماعی زیاد از حد منطقی نباشیم. این آخرین بحث در مورد روان‌شناسی زبان بدن بود که تلاش شد گوشه‌ای از طرز تفکر روانشناسان در مورد رفتار بیان شود. در این جا در مورد این صحبت کردیم که چطور بیولوژی ما هیجانات ما را کنترل می‌کند و چطور هیجانات روی تصمیم‌گیری‌ها و قضاوت‌های اخلاقی ما تأثیر می‌گذارد.

## فصل سوم

### زبان اعضای بدن

یکی از مهم‌ترین خصوصیات انسان که او را از سایر موجودات متمایز می‌کند، قدرت تکلم و سخن گفتن او است. انسان می‌تواند با به‌کارگیری کلمه‌ها و جمله‌ها، احساسات و نیت درونی‌اش را بیان و دیگران را از افکار خود آگاه نماید. گاهی در فضایی که آنرا سکوت و خاموشی می‌نامیم، تنها با آنچه که زبان بدن خوانده می‌شود، می‌توان احساسی را انتقال یا معنای کلامی را تغییر داد. هرگز اظهار دوستی و علاقه شخصی درحالی که ترش‌رو است، پذیرفته نمی‌شود، بنابراین به کارگیری این دو زبان در یک جهت و راستا می‌تواند به خوبی در بیان هیجان‌ها، عواطف و احساسات به‌کار برود. در دنیا، زبان‌های گویای دیگری هم هستند. زبان بدن شامل دو قسمت می‌شود: یکی زبان حرکت‌های بدن و دیگری زبان آرایش و ظاهر بدن.

۱. باز کردن دکمه‌های کورتی: افرادی که با شما بی‌ریا و صمیمی هستند، بیشتر دکمه‌های کورتی خود را باز کرده یا حتی آن‌را از تن بیرون می‌کنند؛ اما در یک مذاکره رسمی این چنین نیست. در این شرایط افراد زمانی کورتی خود را در می‌آورند که امکان دسترسی

به توافق وجود داشته باشد؛ یعنی هر چه قدر هوای اتاق گرم باشد، اگر طرفین احساس دسترسی به توافق را نداشته باشند، کورتی‌های‌شان را در نمی‌آورند.

۲. **انداختن پا روی پا:** هنگام مذاکرات هرگاه یکی از طرفین یا هر دو آن‌ها پاهای خود را روی هم انداختند، نشانه این است که وارد مرحله جدیدی از مذاکره شده‌اند. مرحله‌ای که امکان تفاهم کم‌رنگ می‌شود. اگر انداختن پا روی پای دیگر با گذاشتن دست‌ها در زیر بغل به صورت متقاطع همراه باشد، اوضاع وخیم‌تر است و باید یک فکر جدی برای تغییر وضعیت انجام دهید تا طرف مقابل از حالت تدافعی خارج شود.

۳. **کشیدن دست به زنج:** این علامتی از زبان رفتار است که در هنگام تصمیم‌گیری به کار می‌رود. کشیدن دست به روی زنج به‌طور معمول با حالتی از چهره همراه است که در آن چشم‌ها کمی جمع می‌شود. افراد دیگری ممکن است در این حالت لب بالایی را لمس کنند و آن را بکشند. بعضی مردها با بروت یا ریش خود بازی می‌کنند که همگی دلیل بر تعمق و ارزیابی است. در بازی شطرنج نیز افرادی که قرار است حرکت بعدی را انجام دهند در بسیاری از موردها چنین حرکتی را از خود نشان می‌دهند که پس از تصمیم‌گیری متوقف می‌شود.

۴. **برداشتن عینک:** برداشتن آهسته عینک جهت تمیز کردن در شرایطی که نیازی به این عمل نیست؛ اشاره‌ای تعویقی است. این عمل در طی یک مذاکره ممکن است چندین بار انجام بگیرد. در چنین حالتی شخص می‌خواهد با طفره رفتن از پاسخ یک پرسش یا

ایجاد تأخیر در پاسخ، مطالبی را در ذهن خود بررسی کرده و موقعیت خود را مرور نماید. این افراد می‌خواهند زمانی را برای پرسش یا پاسخ خود در اختیار بگیرند. اشاره مشابه دیگر می‌تواند گذاشتن دسته عینک در کنار دهن باشد.

۵. **دست زدن به بینی:** این علامت رفتاری و یا مالیدن بینی با انگشت اشاره نشانه شک و تردید در مورد مطالب گفته شده در یک گفت‌وگو یا مذاکره است؛ به‌ویژه اگر این اشاره همراه با متمایل شدن شخص به انتهای چوکی باشد. مراقب باشید این اشاره را با کسی که بینی خود را می‌خاراند اشتباه نگیرید. اشاره دیگر در این زمینه، مالیدن پشت گوش یا کنار آن است که حاکی از شک و تردید در ارایه یک پاسخ یا سبک و سنگین کردن آن است. در بسیاری از مواقع پس از این عمل دست به سمت چشم رفته و عمل مالیدن چشم انجام می‌شود.

۶. **ضرب گرفتن روی میز:** کسی که با ریتمی یک‌نواخت و کسل‌کننده به‌روی میز ضرب می‌زند، می‌خواهد احساس بی‌قراری خود را بیان کند. اشاره مشابه دیگر می‌تواند این باشد که فرد پی در پی دکمه خودکار خود را بالا و پایین می‌زند و یا با کوری پا به زمین ضربه می‌زند. پیام مستقیم این اشاره‌ها برای شما این است که باید متوجه شوید حرف‌های تان کسل‌کننده یا بی‌روح است یا اینکه برای طرف مقابل تازگی ندارد.

۷. **قراردادن میچ یک پا به روی میچ پای دیگر:** در جلسه‌های دوستانه یا رسمی که شخص تحت فشار روانی، تنش یا استرس قرار گرفته با چنین رفتاری مواجه می‌شوید. مهمانداران هواپیما در این زمینه

تجربیات مفیدی دارند، آن‌ها به راحتی می‌توانند افرادی که از مسافرت با هواپیما می‌ترسند را تشخیص دهند، زیرا این افراد با پاهای گره خورده و قراردادن یک میچ به روی میچ دیگر می‌نشینند به‌خصوص در هنگام برخواستن هواپیما! هم‌چنین بسیاری از افراد در موقعیت‌های تنش‌زا؛ مانند شرکت در مصاحبه یا آزمونی برای استخدام، میچ پاهای خود را روی هم می‌اندازند. اصولاً علایم زبان رفتار بیشتر با یک‌دیگر و در یک مجموعه ظاهر می‌شوند و به‌همین ترتیب باید با هم تعبیر شوند؛ به عنوان مثال: اگر فرد مقابل شما پایش را از روی پا بر دارد و کمی به طرف شما خم شود، شما می‌توانید نتیجه بگیرید او به سخنان شما علاقه‌مند بوده و مایل است بیشتر بداند. پس توجه به زبان رفتار را در خود تقویت کنید و همواره در هنگام مواجه شدن با واکنش منفی از طرف مقابل درصدد متعادل کردن اوضاع بر بیایید. در این مواقع بهتر است به‌جای اینکه شیوه قبلی خود را ادامه دهید، سیاست جدیدی را در پیش بگیرید؛ زیرا اگر فردی از رفتار یا گفتار شما ناراحت یا عصبانی باشد علایم رفتاری او پیشاپیش این موضوع را به شما هشدار می‌دهند.

### پیام‌های چشم و ابرو

۱. **سطح چشم‌ها:** در یک گروه، به‌طور معمول فردی که میدان دید چشمانش از سایرین بیشتر است رهبر محسوب می‌شود. هنگامی که شما ایستاده و دیگران نشسته باشند، قطعاً شما را در موضع قدرت قرار می‌دهد.



۲. **مالش چشم:** اگر فردی چشمش را با انگشت اشاره مالش داد نشانه فریب و نیرنگ است. از آنجایی که فرد می‌خواهد تماس دیداری را قطع کند، بهانه‌ای به دست می‌آورد که به این طرف و آن طرف نگاه کند. این حرکت غیر ارادی یک افشاگری مهم است که فرد دارد دروغ می‌گوید و نمی‌تواند هم‌زمان در چشم شما نگاه کند.
۳. **چشم برگرداندن:** این علامت به‌طور معمول حاکی از نیرنگ، گناه و دروغ‌گویی است.
۴. **چشمان بسته:** هرگاه چشمان یک فرد برای لحظه‌ای طولانی‌تر از چشم بر هم زدن متعارف بسته و ابروها نیز برخاسته شود، پیام آن چنین است: به حرف زدن خود خاتمه بده.
۵. **حرکت چشم به سمت بالا:** این کار نشانه غضب و عصبانیت است.
۶. **نگاه مختصر به اطراف:** این ژستی خجالت‌گونه و عشوهِ گرانه است. فرد جسورانه خیره می‌شود؛ اما ناگهان سرش را پایین انداخته و به سمت مخالف کج می‌کند. چنین حرکتی اشاره به کمرویی دارد.
۷. **نگاه ممتد:** این نوع از نگاه کردن نشانه گرایش جنسی است. شخصی که تماس چشمی برقرار می‌کند، چشم برگردانده، سپس مجدداً به چشمان شما نگاه می‌کند می‌گوید: مایلیم با شما بیشتر آشنا شوم.
۸. **نگاه خیره شدید:** این شکل از نگاه کردن نشانه روحیه تهاجمی، سلطه جویانه و تهدیدآمیز است.
۹. **نگاه به بالا و پایین:** هنگامی که فردی نگاهش را به سرتاپای یک خانم می‌اندازد، به او می‌فهماند به اندام فیزیکی وی علاقه‌مند شده است.

۱۰. **چشمک:** چشمک یک علامت غرض آلود بوده و نشانگر آن است که رمز و رازی میان فردی که چشمک می‌زند و فردی که به او چشمک زده برقرار است.

۱۱. **بالا انداختن هم زمان دو ابرو:** چنین حرکتی در میان یک اتاق مزدحم، مفهوم به‌طور کامل واضح و روشنی دارد «مایلم با شما ملاقات کنم.»؛ اما اگر در مذاکره‌ای هم‌زمان با تکان دادن سر باشد، معنی مخالفت خواهد داشت.

۱۲. **بالا انداختن یک ابرو:** زمانی که یک ابرو بالا انداخته می‌شود و ابروی دیگر پایین باقی می‌ماند مفهومی این است: «حرف شما را باور نمی‌کنم.»

۱۳. **ابروهای گره خورده:** زمانی که هر دو ابرو به سمت هم‌دیگر کشیده می‌شود باعث پدید آمدن شیار بین آن دو می‌شود که دلالت بر اضطراب، درد، ترس و یا آمیزه‌ای از این هیجان‌ها دارد.

۱۴. **پوشاندن صورت:** زمانی که دست بر روی صورت می‌آید، مفهومی چنین است «شوکه شده‌ام» این ژست بین فرد و موقعیت مزاحم و متجاوز فاصله می‌اندازد.

## نشانه‌های زبان و لب‌ها

۱. **خنده زورکی:** این نیشخند کنترل شده مانع می‌شود چشم‌ها گسترش یابد.

۲. **دهان کجی:** گوشه لب‌ها را مانند پوزخند به عقب برده و دندان‌ها را نمایان می‌گرداند.

۳. **تبسم با دهن گشوده:** دندان‌های بالا نمایان شده و به شخصی که با شما گفت‌وگو می‌کند، می‌فهماند که مایل هستید بیشتر با او آشنا شوید.
۴. **تبسم با لبان بسته:** این لبخند تنها برای ادای احترام، ادب و نزاکت است.
۵. **درهم کشیدن لب‌ها:** هرگاه فردی لب‌هایش را درهم کشید به معنی آن است که طرف مقابلش را جذاب و دلربا یافته است.
۶. **لب‌های سفت و جمع شده:** دلیلی بر تنش و عدم پذیرش است.
۷. **جویدن لب‌ها:** وقتی فردی لب پایین خود را جویده و سرش را تکان می‌دهد نشانگر خشم فرد است.
۸. **تماس با لب ۱:** هرگاه انگشت اشاره به‌طور عمودی برای لحظه‌ای به طرف بالا می‌آید، منظور این است: ساکت باش!
۹. **تماس با لب ۲:** هرگاه انگشت اشاره با لب پایین تماس پیدا کند و دهن اندکی باز شود مفهومی چنین است: می‌خواهم با شما صحبت کنم.
۱۰. **خمیازه کشیدن:** خواب آلودگی تنها علت خمیازه نیست و خمیازه اجتماعی نیز وجود دارد. هنگامی که مردد هستید چه کاری می‌خواهید انجام دهید، خمیازه روشی برای خریدن زمان است.

### علائم دست‌ها

۱. **دست دادن محکم:** فردی که دستش را دراز کرده و سپس دستانش را به طریقی می‌چرخاند که دستش بالا و کف دستش پایین قرار می‌گیرد، سعی در تسلط و برتری جویی دارد. این نوع دست دادن

- اغلب اوقات در موقعیت‌های سیاسی و دیپلماتیک کاربرد دارد.
۲. **دست دادن بسیار محکم:** نشانگر اشتیاق به سلطه‌گری است. بی تردید می‌توان فهمید چه کسی این‌جا فرمان می‌دهد. البته بیش از حد محکم دست دادن شخصیت ضعیف را نشان می‌دهد.
  ۳. **دست دادن شُل:** فردی که تنها انگشتان دستش را دراز می‌کند و یا دست‌هایش؛ مانند ماهی شُل است می‌گوید: «مایل نیستم به من دست بزنید، من صمیمیت را دوست ندارم.» هم‌چنین این امر نشانه ضعف، انقیاد و تسلیم بودن نیز است. هرگاه مردی در یک موقعیت کاری از این روش دست‌دادن استفاده کند امکان دارد بخواهد قصد اعمال نفوذ در شما را داشته باشد.
  ۴. **دست‌دادن با هر دو دست:** اگر از دست چپ برای گرفتن و پوشاندن دست‌های فشرده شده استفاده شود، به این شیوه «دست‌دادن دستکش‌وار» می‌گویند. این روش راستی و صمیمیت زیاد را می‌رساند و حس در آغوش گرفتنی ظریف را تداعی می‌کند.
  ۵. **حرکت انگشت:** ضربه آهسته، مضراب زدن و یا نواختن ریتمی یک‌سان، دلالت بر بی‌تابی و ناشکیبایی است. ممکن است این حرکت، اقدامی نمادین برای گریز باشد.
  ۶. **دست‌های پنهان:** این ژست، حرکتی مرموز است و نشان می‌دهد فرد مایل به گفت‌وگو با شما نیست. در مورد دست‌هایی که عمیقاً در جیب‌ها فرورفته شده باشد، این مسئله تداعی می‌شود که جایی که برای تماس و گرفتن دست و یا هرگونه رابطه صمیمانه وجود ندارد.
  ۷. **دست‌ها به روی زانو:** وقتی کف دست‌ها به طرف بالا باشد، شخص گشاده رو و پذیرا است. وقتی کف دست‌ها پایین باشد

- ممکن است قصد فریبکاری و تعرض داشته باشد.
۸. **مناره کردن انگشتان:** هنگامی که فردی انگشتان خود را به هم فشرده و زنج و دهن را روی سر انگشتان قرار می‌دهد، نشانگر تفکر عمیق است؛ مانند زمانی که شخص به امید شنیدن جواب است. این وضعیت همچنین حایلی برای محافظت کردن از قفسه سینه، پایین صورت و دهن است.
۹. **مشت پوشیده شده با دست باز:** فرد در چنین حالتی خشمگین است؛ اما می‌کوشد آرام بماند. به اصطلاح خود را کنترل کند؛ اما مراقب این فرد باشید چون امکان دارد هر موضوع کوچکی باعث شود کنترلش را از دست بدهد.
۱۰. **پرتاب دست:** شخصی که می‌خواهد عقایدش را به اجبار تحمیل کند، ممکن است دستش را به طرف شنونده و به پیش پرتاب کند. در حالت پُرخاشگرانه خفیف‌تر، تنها از انگشتان استفاده می‌شود.
۱۱. **قلاب کردن دست‌ها پشت سر:** این ژست متکبرانه زمانی که فرد به عقب تکیه داده باشد مشاهده می‌شود. فرد در چنین حالتی می‌گوید: «من آنقدر بر شما سلطه دارم که نیاز به دفاع کردن از خودم ندارم».
۱۲. **بازی کردن با حلقه ازدواج:** این علامت نشانه عصبی بودن و این مسئله است که مشکلی در ارتباط وجود دارد. خصوصاً زمانی که فرد هم‌زمان در مورد همسرش در حال صحبت کردن باشد.
۱۳. **تکان بی قرار دست‌ها:** این تلاش بدن نشانه‌ای برای رهایی است. در این حالت هورمون آدرنالین در حال ترشح است؛ اما فرد نمی‌داند چگونه رهایی یابد. سروکله زدن با سر آستین پیراهن و یا

جواهرهای روی مچ به دیگران می‌گوید: «شما احتیاج به توجه دارید.» در کافه این عمل جایز و مناسب است؛ اما در جلسات کاری منحرف‌کننده و موجب حواس پرتی می‌شود.

۱۴. دست زدن به کراوات: این رفتار مردانه خطاب به مخاطب خود می‌گوید: «می‌خواهم تأثیر خوبی از خود به جا بگذارم.» در این روش فرد می‌خواهد به شما بفهماند شدیداً در تلاش است تا شما را خوشحال کند.

۱۵. علایم منفی زبان رفتار: چنانچه با فردی در حال مذاکره بودید و علایم زیر را در وی مشاهده کردید، سریعاً در صدد تغییر گویش و موضع برآیید که این علایم اصلاً به نفع شما نخواهد بود:

- نوک پاها در جهت مخالف شما یا به سمت دروازه خروجی است؛

- تماس چشمی محدود؛

- تکان دادن سریع سر به جهت تایید؛

- لمس کردن و مالیدن پشت گردن؛

- نگاه کردن به سقف و آسمان؛

- چرخیدن چشم‌ها به اطراف.

## فصل چهارم

### راه بهبود زبان بدن در مذاکره

هیچ توصیه خاصی درباره نحوه استفاده از زبان بدن تان وجود ندارد. آنچه که شما انجام می‌دهید، بسته به محیط و شخصی که با شما صحبت می‌کند، ممکن است به روش‌های مختلفی تفسیر شود. قطعاً زبان بدن شما در هنگام صحبت با رییس تان در مقایسه با زمانی که با دختر یا پسر مورد علاقه تان صحبت می‌کنید، متفاوت است. در اینجا برخی از تفسیرهای رایج زبان بدن و روش‌های برقراری ارتباط موثر با بدن تان، آورده شده است.

رعایت برخی از این نکات ممکن است این حس را در شما به وجود آورد که از چیزی تقلید می‌کنید؛ اما این روش‌ها تا زمانی نوعی تقلید به حساب می‌آیند که شما از آن‌ها برای یادگیری استفاده کنید. البته به یاد داشته باشید احساسات در این کار به شما کمک می‌کند؛ مثلاً اگر کمی بیشتر لبخند بزیند احساس خوشحالی بیشتری می‌کنید، اگر صاف بشینید، احساس انرژی و کنترل بیشتری خواهید داشت و یا اگر سرعت انجام حرکات تان را آرام‌تر کنید، احساس آرامش بیشتری خواهید کرد. احساسات شما در واقع رفتارهای جدید شما را تقویت می‌کند و این

احساسات، عجیب و غریب بودن رفتارشان را از بین خواهد برد. شما می‌توانید کسانی مانند دوستان تان، مُدل‌ها، ستارگان فلم‌ها و... که فکر می‌کنید زبان بدن خوبی دارند را ببینید و مانند آن‌ها رفتار کنید. به کارهایی را که آن‌ها انجام می‌دهند و شما انجام نمی‌دهید، دقت کنید. رفتارهایی از افراد را که می‌پسندید، انتخاب کرده و تلاش کنید تا آن‌ها را یاد بگیرید.

در ابتدا برای تغییر زبان بدن تان، باید زبان بدن خود را بشناسید. به نحوه نشستن، ایستادن، استفاده از دست‌ها و پاها و یا نحوه رفتار خود در هنگام صحبت با دیگران، توجه کنید.

ممکن است بخواهید پیش آینه تمرین کنید. اگرچه اینکار احمقانه به نظر می‌آید، ولی خیال‌تان راحت باشد، چون هیچ‌کس شما را تماشا نمی‌کند. این کار به شما نشان می‌دهد که از نظر افراد دیگر چگونه به نظر می‌آیید و فرصتی است تا قبل از ورود به جامعه تمرین کرده باشید. در مرحله بعد چشم‌های تان را ببندید و نحوه ایستادن و نشستن با اعتماد به نفس را تجسم کنید. حرکات خودتان را در این حالات تجسم نمایید و سپس آن را تمرین کنید.

**۱. ارتباط چشمی داشته باشید؛ اما خیره نشوید:** اگر شما در حال صحبت با چند نفر هستید با تمام آن‌ها ارتباط چشمی برقرار کنید. با این کار شما رابطه بهتری با آن‌ها برقرار می‌کنید و متوجه می‌شوید که آنها به صحبت‌های شما گوش می‌دهند. خیره شدن زیاد در طول صحبت ممکن است مردم را اذیت کند. همچنین صحبت کردن بدون ارتباط چشمی باعث می‌شود شما غیر قابل اعتماد به نظر آیید. اگر تا به حال از ارتباط چشمی استفاده



نکرده‌اید، ممکن است در ابتدا کمی سخت یا ترسناک به نظر آید؛ اما سعی کنید این کار را تمرین کنید و پس از مدتی به آن عادت خواهید کرد.

ممکن است شما یک درون‌گرا باشید، ممکن است فردی خجالتی بوده و یا با توجه به فرهنگی که در آن بزرگ شدید فکر کنید ارتباط چشمی کاری نامناسب است. اما در کسب و کارهای آمریکایی، اروپا و بسیاری از نقاط دیگر جهان انتظار می‌رود بین ۵۰ تا ۶۰ درصد ارتباط چشمی حفظ شود.

۲. **از اشغال کردن مقداری از فضای اطراف خود نترسید:** مقداری از فضای اطراف خود را اشغال کنید؛ مثلاً نشستن یا ایستادن با پاهای کمی باز نشان‌دهنده اعتماد به نفس شماست و به شما احساس راحتی می‌دهد.

۳. **بلند شوید و فضا را اشغال کنید:** قدرت، وضعیت و اعتماد به نفس از طریق ایستاده صحبت کردن نمایش داده می‌شود. بایستید و شانه‌های خود را عقب برده و سرتان را بالا بگیرید. این ژست علاوه بر تاثیر مثبت بر اطرافیان، بر روی اعتماد به نفس خودتان نیز تاثیر مستقیم دارد. زمانی که دیگران نشسته‌اند و شما ایستاده مذاکرات را ادامه می‌دهید باعث می‌شود احساس قدرت بیش‌تری داشته و تسلط خود را حفظ کنید. اگر ایستاده‌اید، فضایی که راه می‌روید را بیش‌تر کنید و اگر نشسته‌اید می‌توانید با قرار دادن هر دو پای خود بر روی زمین و دور کردن آرنج‌هایتان از بدن (مانند قرار دادن یکی از آرنج‌ها بر دسته صندلی) می‌توانید با اعتماد به نفس بیش‌تری ارائه دهید.

۴. وقتی با شما صحبت می‌کنند، سر تکان دهید: تکان دادن سر تان وقتی دیگران با شما صحبت می‌کنند، به معنی این است که شما به حرف‌های شان گوش می‌دهید؛ اما این کار را بیش از اندازه و مانند دارکوب انجام ندهید.
۵. صاف بشینید، خم نشوید: البته حواس تان باشد که حالتی راحت داشته باشید و تحت فشار به نظر نیایید.
۶. خم شوید، اما نه خیلی زیاد: اگر می‌خواهید نشان دهید که حرف‌های طرف مقابل برای تان جذاب است، به سمت شخصی که صحبت می‌کند خم شوید. اگر می‌خواهید نشان دهید که اعتماد به نفس دارید و آرام هستید کمی به عقب تکیه دهید؛ اما بیش از حد به جلو خم نشوید و گرنه شما محتاج و مستاصل به نظر خواهید رسید. یا بیش از حد به عقب تکیه ندهید چون مغرور و سرد به نظر می‌رسید.
۷. لبخند بزنید و بخندید: مواظب باشید خیلی خودتان را جدی نشان ندهید. وقتی کسی چیز خنده داری می‌گوید، با آرامش لبخند بزنید یا بخندید. اگر شما مانند یک فرد مثبت به نظر برسید مردم بیشتر مایل به گوش دادن حرف‌های تان هستند؛ اما وقتی فکاهی تعریف می‌کنید اولین نفری نباشید که به آن می‌خندد؛ چون با اینکار شما مضطرب به نظر خواهید رسید. وقتی کسی را به شما معرفی می‌کند لبخند بزنید؛ اما نیشخند نزنید، چون اینکار شما را یک آدم دورو و غیر قابل اطمینان جلوه می‌دهد.
- و در نهایت لبخند را فراموش نکنید که تاثیر بسیار زیاد و مستقیمی می‌تواند بر مغز انسان داشته باشد. لبخند زدن تا تنها باعث

- تحریک احساسات می شود بلکه باعث می شود در نگاه افراد اطرافتان قابل دسترسی و قابل اعتماد به نظر برسید.
۸. صورت خود را لمس نکنید: این کار شما را عصبی نشان می دهد و موجب حواس پرتی شنوندگان یا کسانی که حرف می زنند، می شود.
۹. سر خود را بالا بگیرید: به زمین نگاه نکنید؛ چون ممکن است غیرقابل اعتماد به نظر برسید. سر خود را صاف و چشمانتان را مستقیم نگه دارید.
۱۰. سرعتتان را کم کنید: این مورد در رابطه با خیلی چیزها است. برای مثال آرام راه رفتن نه تنها شما را با اعتماد به نفس و آرام جلوه می دهد بلکه باعث می شود احساس تنش و اضطراب کمتری داشته باشید.
۱۱. نوشیدنی خود را پایین بگیرید: نوشیدنی خود را، مقابل سینهتان قرار ندهید. در حقیقت هیچ چیز را پیش سینهتان قرار ندهید؛ زیرا با اینکار به نظر می رسد که شما گارد گرفته اید و می خواهید از شخص مقابل فاصله بگیرید. نوشیدنی خود را پایین آورده و کنار پاهایتان بگذارید.
۱۲. دستها و پاهای خود را از روی هم عبور ندهید: ممکن است قبلاً شنیده باشید که نباید دستهایتان را ضربدری بغل کنید؛ چون با این کار به نظر می رسد که شما حالت دفاعی به خود گرفته اید. این موضوع برای پاها نیز حکم می کند پس همیشه پاها و دستهای خود را باز نگه دارید.
۱۳. نگرش مثبت: آخرین و مهم ترین نکته، حفظ یک نگرش مثبت،

صریح و آرام است. احساس شما می‌تواند از طریق زبان بدن تان منتقل گردد و دستاوردهای بزرگی را برای شما به ارمغان آورد.

۱۴. **صاف بنشینید:** طرز نشستن شما فقط روی اطرافیان تان تاثیر نمی‌گذارد بلکه می‌تواند به‌طور مستقیم بر روی احساسی که نسبت به خودتان دارید نیز تاثیر بگذارد بنابراین سعی کنید در طول مذاکرات صاف و مقتدر بنشینید و روی چوکی خود لم ندهید!

۱۵. **از نوشیدنی‌های گرم استفاده کنید:** باور کنید یا خیر اما مطالعات نشان داده است نوشیدنی‌های گرم نسبت به نوشیدنی‌های گرم باعث ایجاد اعتماد بیش‌تر در هر تعاملی می‌شود. بنابراین در هر زمانی که مذاکرات و مصاحبه‌های حساسی داشتید سعی کنید یک پیاله قهوه و یا چای بنوشید و با همکاران تان احساس صمیمیت بیش‌تری داشته باشید.

۱۶. **تقلید رفتارهای همکاران:** دانشمندان دانشگاه استنفورد با تحقیقاتی که انجام داده‌اند متوجه شدند تیم‌هایی که یک شیوه را دنبال می‌کنند خلاق‌تر بوده و در نهایت به موفقیت می‌رسند. بنابراین در مذاکرات سعی کنید رفتار فرد مقابل را تقلید کنید. هرچند که این حرکت به‌طور ناخودآگاه پس از تنها چند دقیقه صحبت کردن پیش می‌آید، پس زمانی که متوجه آن شدید سعی نکنید ژست خود را تغییر دهید. ژست هم زمان و یک مدل با فرد مقابل تان می‌تواند باعث صمیمیت بیش‌تری شود.

۱۷. **درگیر کردن نیم کره چپ مغز:** ممکن است شما از آن دسته افرادی باشید که سخت تمرکز می‌کنید و یا ممکن است نتوانید

تمام آن چه را که از قبل آماده کرده‌اید در مذاکرات خود ارائه دهید. تنها راه حل برای این کار قرار دادن یک توپ کوچک اسفنجی در دست چپ‌تان است. این کار باعث می‌شود نیم کره راست مغز شما با تمرکز آگاهانه منحرف شود و نیم کره چپ مغزتان را درگیر کند تا بتوانید تمرکز بگیرید.

۱۸. **سعی کنید قیافه‌ای عبوس و خشن نگیرید:** با استفاده از تمرینات خاص قبل از مذاکره عضلات صورت خود را آرام کنید، مخصوصاً زمانی که مشغول خواندن ایمیل‌های کاری‌تان هستید. در واقع مطالعات نشان داده است حالت صورت شما به‌طور ناخودآگاه می‌تواند در تفاسیری که از حرف فرد مقابل‌تان می‌کنید، تاثیر مستقیم داشته باشد.

۱۹. **دست دادن:** اکثراً باب شده است افراد پس از انجام معامله و رسیدن به خواسته‌های خود با یک دیگر دست می‌دهند؛ اما مطالعات در دانشگاه هاروارد نشان داده است دست دادن قبل از شروع مذاکره می‌تواند روند آن را به‌طور چشم‌گیری تغییر دهد.

۲۰. **با فرد مقابل‌تان دست بدهید:** برای چندین دهه، کارشناسان به کارکنان توصیه کرده‌اند که یک رویه گرم و صمیمی را با فرد مقابل‌شان در طول مذاکره حفظ کنند. دست دادن می‌تواند یکی از راه‌های برخورد صمیمی باشد. این کار علاوه بر احساس راحتی که به فرد مقابل منتقل می‌کند، به معنای احترام گذاشتن نیز می‌باشد. اگر نمی‌توانید همان‌طور که با همکارهای‌تان دست می‌دهید با یک فرد بیگانه دست دهید، یا دست‌های‌تان همیشه سرد است هیچ اشکالی ندارد. همین که این عمل را انجام می‌دهید به فرد مقابل‌تان می‌فهماند

شما در مورد مذاکره کاملاً جدی هستید و به صحبت‌هایی که قرار است داشته باشید اهمیت می‌دهید.

۲۱. اندازه صدای تان را پایین نگه دارید: هر چه در حین صحبت کردن با صدای آرام‌تری صحبت کنید، حرف‌های تان بیش‌تر تاثیر خواهد داشت و در آخر می‌توانید حرف‌تان را به کرسی بنشاسید. سعی کنید زمانی که خواسته‌ای بزرگ دارید، تن صدای تان را کم‌تر کنید. محققان کشف کرده‌اند افت ۲۲ هرتز ولوم می‌تواند منجر به نتایج چشم‌گیر و غیرقابل باوری شود!

۲۲. موضع خود را گسترش دهید: هنگامی که ایستاده‌اید پاهای تان را در کنار هم قرار ندهید چرا که به نظر می‌رسد تردید دارید؛ اما زمانی که موضع خود را گسترش داده و زانوهای تان را شل کنید و وزن خود را روی پاهای تان متعادل قرار دهید باعث می‌شود با اعتماد به نفس بیش‌تری به کار ادامه دهید.

۲۳. در طول مذاکره قوی بمانید: اگر شما فرد مذاکره‌کننده‌ای باشید و به‌طور مرتب در جلسات متنوع شرکت کنید ممکن است روزی با فردی روبه‌رو شوید که حرف زدن با او شما را به چالش بکشد. اینگونه افراد معمولاً یک سوال را چندین بار به‌صورت متفاوت می‌پرسند، کلمات متشابه را طوری بیان می‌کنند که ممکن است شما را آزار دهد و یا به‌صورت ناخودآگاه انگشت دستش را روی میز بزند. مهم نیست چه نوع رفتاری از او سر می‌زند، مهم این است که رو اعصاب شما است. در تمام این موقعیت‌ها شاید فرد مقابل شما متوجه نباشد کارهایش شما را اذیت می‌کند و نتواند آن را تشخیص دهند. شما باید سعی کنید واکنشی که نشان می‌دهید

کنترل شده باشد. عصبی رفتار نکنید. هر چند کارشناسان توصیه می‌کنند تا حد ممکن از زبان بدن خنثی استفاده کنید و نظرات انتقادی را به صورت سازنده استفاده کنید.

#### ۲۴. قبل از شروع مذاکره تمرینات بدنی داشته باشید: تحقیقات

انجام شده در دانشکده کسب و کار دانشگاه هاروار و کلمبیا نشان داده است با استفاده از تمرینات بسیار ساده بدنی، مانند به عقب بردن دست‌ها در پشت سر و قرار دادن پاها بر روی میز به مدت حتی دو دقیقه باعث افزایش هورمون تستسترون، هورمون مرتبط با قدرت و سلطه و کاهش کورتیزول، هورمون استرس می‌شود. فقط کافی است به مدت چند دقیقه قبل از شروع جلسات کاری خود این تمرینات را انجام دهید، من تضمین می‌کنم احساس اعتماد به نفس بیشتری خواهید داشت. علاوه بر ایجاد تغییرات هورمونی در مردان و زنان، این موارد منجر به افزایش احساس قدرت و تحمل بیشتر در برابر خطر نیز می‌شود.

#### ۲۵. اشاره سر خود را حفظ کنید: از بسیاری از افراد موفق در

مذاکرات پرسیده شده است و آن‌ها بر این باورند حتی زمانی که افراد زیادی با شما مخالف‌اند و یا مورد انتقاد شدید قرار گرفته‌اید، سر خود را به نشانه مثبت تکان داده و ارتباط چشمی را حفظ کنید. حفظ کردن این ژست در طول شنیدن حرف‌های طرف مقابل باعث می‌شود یک هماهنگی سازی در طی مکالمات ایجاد شود و فرد مقابل را به آرامش دعوت می‌کند.

#### ۲۶. به دست‌های تان توجه کنید: هنگامی که کسی عصبی و یا تحت

فشار است، این حس در دست هایش به راحتی قابل مشاهده

است. پس زمانی که مذاکره می‌کنید حواس‌تان به دست‌های‌تان باشد و توجه داشته باشید به صورت ناخودآگاه آن‌ها را در راهی غلط استفاده نکنید. باید آن‌ها را تحت کنترل خود داشته باشید. زمانی که با دست‌های‌تان نشان می‌دهید در حالتی عصبی قرار دارید طرف معامله شما می‌تواند از این موقعیت سوء استفاده کند. زمانی که می‌خواهید با اطمینان حرفی را به جمع بزنید سعی کنید دست به سینه باشید و یا دست‌تان را به صورت ثابت روی پاهای‌تان قرار داده و انگشتان‌تان را از هم باز بگذارید. صورت، سر و دست‌های‌تان آشکارترین نقاط بدن در طول مذاکره هستند. اما پاهای‌تان چگونه؟ پاهای‌تان به اندازه دست‌ها مهم نیستند؛ اما سعی کنید در طول مذاکره آن‌ها را محکم بر روی زمین قرار دهید و هرگز آن‌ها را تکان تکان ندهید.

۲۷. **بدن خود را در حالتی ریلکس قرار دهید:** ممکن است مذاکرات به جاهای باریک بکشند و باعث ایجاد تنش در بین هر دو طرف قرار داد شود؛ اما با ریلکس نشستن و راحت کردن بدن خود می‌توانید تنش موجود در فضا را کاهش دهید. همچنین طرز نشستن شما بر روی لحن گفتاری‌تان نیز تاثیر می‌گذارد و از پرخاش‌گری شما می‌کاهد و این گونه می‌توانید با اعتماد به نفس مذاکرات خود را در راه موثر هدایت کنید.

۲۸. **دست‌ها و پاهای عبور کرده از هم نشان‌دهنده مقاومت در برابر**



**ایده‌ای شماس:** دست‌ها و پاهای عبور کرده از هم موانع فیزیکی هستند که نشان می‌دهند که



شخص پذیرای آنچه که شما می‌گویید، نیست. حتی اگر آن‌ها لبخند بزنند و در یک مکالمه دلپذیر شرکت کنند، زبان بدنشان حقیقت را خواهد گفت.

دو نفر از محققان برای تالیف یک کتاب با موضوع خواندن زبان بدن از بیش از ۲۰۰۰ مذاکره‌فلم‌برداری کردند، و در هیچ یک از آن‌ها، زمانیکه طرف مقابل پاهایش را از روی هم عبور داده بود، توافقی حاصل نشد. از نظر روان‌شناسی، دست‌ها و پاهای عبور کرده از هم نشان می‌دهند که فرد از لحاظ ذهنی، احساسی و جسمی نسبت به آنچه که در مقابلش قرار دارد، مقابله می‌کند. اینکار عمدی نیست، به همین دلیل است که خیلی آشکار قابل مشاهده است.

**۲۹. لبخند زدن واقعی چشم‌ها:** وقتی که لبخند می‌زنید، دهن می‌تواند



دروغ بگوید؛ اما چشم‌ها نمی‌توانند.

لبخند واقعی وقتی به چشم می‌رسند،

پوست اطراف چشم چروک

می‌خورد. مردم اغلب لبخند می‌زنند تا

آنچه را که واقعاً فکر و احساس می‌کنند را پشت این لبخندها پنهان نمایند. پس دفعه بعد که خواستید بدانید که لبخند کسی واقعی است، به گوشه چشم‌هایش خوب نگاه کنید؛ اگر این علامت وجود نداشت، این لبخند چیزی را پنهان می‌کند.

**۳۰. کاپی کردن شما از زبان بدن دیگران چیز خوبی است:** آیا تا به

حال با کسی در جلسه‌ای بوده‌اید و متوجه شده‌اید که هر زمانی که شما حرکتی می‌کنید، مثلاً پاهای تان را روی هم می‌اندازید، او نیز همین کار را انجام می‌دهد؟ یا شاید آن‌ها سرشان را به همان

جهتی که شما در حال صحبت کج کرده‌اید، کج کنند؟ این واقعاً نشانه خوبی است. منعکس کردن زبان بدن چیزی است که ما وقتی احساس پیوند با شخص دیگری می‌کنیم، ناخودآگاه آن را انجام می‌دهیم. این نشانه‌ای است از اینکه گفت‌وگو به خوبی انجام می‌شود و طرف مقابل پذیرای نظرات شما است. این اطلاعات هنگامی که شما در حال مذاکره هستید، می‌تواند مفید باشد؛ زیرا به شما نشان می‌دهد که طرف مقابل در مورد معامله واقعاً چه فکری می‌کند.



### ۳۱. برای موفقیت، تقلید کنید:

محققان متوجه شده‌اند که در حالت عادی زمانی که دو نفر به

مدت طولانی در یک اتاق هستند رفتار یک دیگر را تقلید می‌کنند. به عنوان مثال ممکن است به دفتر سرپرست خود بروید و به مدت بیست دقیقه به مذاکره بپردازید و متوجه شوید هر دو به شکل پاهای‌شان را روی هم انداخته‌اند. البته اکثر مردم وقتی متوجه می‌شوند این تقلید اتفاق افتاده است، احساس گناه می‌کنند و فکر می‌کنند حرکت احمقانه‌ای است و با عوض کردن طرز نشستن‌شان آن را متوقف می‌کنند؛ اما محققان بر این باورند که این تقلید یک کار مثبت در مذاکره است. تقلید زبان بدن یا حرکات شخصی دیگر به‌طور ناخودآگاه نشان‌دهنده تمایل به ایجاد ارتباط است. علاوه بر این اکثر مذاکره‌کنندگان بر این باورند مشتریانی که حرکات آن‌ها را تقلید می‌کنند صادقانه‌تر از آن‌هایی هستند که تقلید نمی‌کنند.

## فصل پنجم

### نکته‌های برای مذاکرات استخدام

اگر شما برای آنچه که می‌خواهید سوالی نکنید، هرگز به جوابی دست نخواهید یافت. این موضوع درباره مذاکره بر سر حقوق و دستمزد هم صادق است. با این حال شما می‌توانید بر سر دیگر مزایای شغل پیشنهادی مانند مقدار زمان تعطیلات، بیمه و... نیز مذاکره کنید. اگر شما از نحوه مذاکرات خود ناراضی هستید، نکات زیر را دنبال کنید تا بتوانید در مذاکرات کاری خود، اعتماد به نفس بیشتری داشته باشید.

۱. مقدار حقوق خود را بررسی کنید: قبل از این که برای اولین مصاحبه کاری به سمت شرکت بروید، باید راجع به سابقه و عملکرد شرکت تحقیق کنید. از لحاظ فنی قبل از درخواست برای کار، شما باید مقدار حقوق پیشنهادی را بررسی کنید تا ببینید برای شما مناسب است یا خیر. اکثر آگهی‌های شغلی اطلاعاتی راجب حقوق به شما نمی‌دهند. به یاد داشته باشید، ارزش شما در بازار

کار بر اساس مقداری که کارفرما می‌تواند بپردازد و میزان مهارت شما تعیین می‌شود.

۲. **زمان مشاوره:** از لحاظ فنی شما نمی‌توانید یک مذاکره کاری را تا زمانی که در آن شرکت کنید، پیش بینی کنید. شما باید از صحبت کردن راجع به جزییاتی مانند مقدار حقوق و یا اعلام هر شرطی در طول مذاکره خودداری کنید تا زمانی که به شما یک پیشنهاد کاری بدهند. اشاره کردن در طول مصاحبه کاری به تمایل شما برای کار در خانه می‌تواند باعث نابودی این مذاکره شود، پس سعی نکنید حتی ذره‌ای راجع به این موضوع صحبت کنید. بپرسید که تا چه زمانی می‌توانید این پیشنهاد کاری را بررسی کنید و یک تاریخ مشخص برای ارائه جواب خود تنظیم کنید. به خاطر داشته باشید پذیرفتن یک شغل تصمیم بسیار مهمی است و شما نباید با پذیرفتن آن احساس فشار و سختی کنید.

۳. **با اشتیاق و غرور مذاکره کنید:** اگر کارفرما فکر کند که شما کار را نمی‌خواهید، این ممکن است شانس مذاکره شما را از بین ببرد یا حتی بدتر می‌تواند پیشنهاد کاری برای شما را از بین ببرد. به کارفرما بگویید چرا به این کار علاقه دارید و حتماً لبخند بزنید.

۴. **با فرد مناسبی مذاکره کنید:** فردی که شغل را به شما پیشنهاد می‌دهد ممکن است فردی مناسب و آگاه به مذاکره نباشد. هر شرکت شیوه‌های مختلفی دارد. این مهم است که شما بدانید چه کسی تکمیل کننده این مذاکره شغلی است.

۵. از سوابق و اطلاعات داخلی شرکت استفاده کنید: در طول مصاحبه و از طریق گفت‌وگو با کارمندان داخلی شرکت، شما ممکن است اطلاعات ارزشمندی را کشف کنید. مثلاً ممکن است یاد بگیرید که شرکت برای زمان مرخصی بعضی کارمندان مذاکره کرده است یا مثلاً شرکت اجازه می‌دهد بعضی از تیم‌ها یک هفته در خانه کار کنند. ممکن است شما علاقه بیشتری برای مذاکره نشان دهید اگر همچنین مواردی در شرکت یا اداره مورد نظر وجود داشته باشد. از اطلاعاتی که به نفع شما است استفاده کنید.

۶. شما راجع به چه چیزهایی می‌توانید مذاکره کنید؟ نکات زیادی برای پیشنهادات کاری وجود دارد. در اینجا چند مورد را مثال می‌زنیم که ممکن است شما بخواهید آن‌ها را در نظر بگیرید:

- نام شغل
- تاریخ شروع کار
- تعطیلات و زمان استراحت
- کار از راه دور یا به صورت مجازی
- انعام
- میزان مسئولیت
- هزینه‌های جا به جایی
- و ....

۷. راجب اولین حقوق خود مذاکره کنید: بسیار مهم است که مواردی را که می‌خواهید درباره آن‌ها مذاکره کنید را، اولویت

بندی نمایند و حریص نباشید. در ابتدا مقدار حقوقتان را در نظر بگیرید و اگر مطمئن شدید که مقدار حقوق شما کافی است، سعی کنید در موارد دیگر مذاکره به توافق برسید.

## فصل ششم

### اشتباهات زبان بدن

ارتباطات تنها کلامی نیستند؛ بلکه شامل تقلید و حرکات نیز می‌باشند. بنابراین اگر نمی‌خواهید که تضادی بین زبان بدن و کاری که می‌خواهید انجام دهید ایجاد کنید، شما باید در مورد چگونگی استفاده از بدن خود در هنگام صحبت و برقرای ارتباط با دیگران، مراقبت باشید. اگر شما می‌خواهید که در محل کارتان، تصویری حرفه‌ای در ذهن دیگران ایجاد نمایید، از اشتباهات زبان بدنی که در زیر آورده شده جدا اجتناب نمایید.

#### ۱. اجتناب از ارتباط چشمی: هنگام صحبت با یک مخاطب یا یک

همکار، اجتناب از تماس چشمی باعث می‌شود که شما غیر حرفه‌ای به نظر آید. همچنین نشان‌دهنده این است که شما اعتماد به نفس و یا علاقه‌ای نسبت به موضوع ندارید. علاوه بر این دیگران می‌توانند این وضعیت را به عنوان اینکه شما چیزی برای پنهان کردن دارید، تفسیر کنند. به منظور اجتناب از این نوع برداشت‌ها، همیشه باید تماس چشمی را حفظ کنید؛ به‌خصوص هنگامی که دیگران نظر خود را بیان می‌کنند. هنگامی که شخص دیگری نظر خود را بیان می‌کند، شما می‌توانید سر خود را به

آرامی تکان دهید و اینکار نشان می‌دهد که شما در حال گوش دادن و علاقه‌مند به موضوع هستید.

۲. **دست به آغوش شدن (دست به سینه شدن):** دست به آغوش شدن نشان می‌دهد که شما از ارتباط با دیگران احساس خوبی ندارید و می‌خواهید بین شما و دیگران فاصله باشد. این ژست به‌طور کلی به عنوان یک موقعیت دفاعی در نظر گرفته می‌شود. به منظور نشان دادن اینکه احساسی صمیمی و مثبت با دیگران دارید، همیشه بازوهای خود را باز نگه دارید. اگر شما نشست‌اید، می‌توانید دست‌های خود را روی میز قرار دهید.

۳. **بررسی زمان و یا نگاه کردن به ساعت:** بررسی زمان هر چند دقیقه یک بار این احساس را به دیگران منتقل می‌کند که شما عجله دارید و یا ترجیح می‌دهید در جای دیگری باشید. این کار بی‌احترامی بزرگی است و نشان دهنده این است که شما علاقه‌مند به بودن در فضای موجود نیستید و مشتاق به ترک آنجا می‌باشید. بنابراین، هنگامی که شما در یک ملاقات یا در حال صحبت با همکاران هستید، دائماً ساعت‌تان را نگاه نکنید.

۴. **ژست بد بدنی:** یک ژست بد مانند شانه‌های افتاده یا گردن پایین می‌تواند نشان دهد که شما خسته شده‌اید و علاقه‌ای به آنچه که در اطراف‌تان اتفاق می‌افتد، ندارید. همیشه هنگام صحبت کردن با کسی، صاف بایستید یا درست بنشینید. همچنین سر خود را بالا نگه دارید. این نشان می‌دهد که شما اعتماد به نفس کافی دارید و حرفه‌ای هستید.

۵. **بی حال دست دادن:** ضعیف دست دادن می‌تواند نشان‌دهنده این



باشد که شما اعتماد به نفس کافی ندارید و یا شخصی که با شما دست می‌دهد از اهمیت زیادی برخوردار نیست. سعی کنید با محکم تکان دادن دست مردم به آن‌ها خوش آمد بگویید. با این حال فراموش نکنید دست دادن به صورت محکم می‌تواند به عنوان یک حرکت تهاجمی در نظر گرفته شود. بنابراین سعی کنید تعادل مناسب را پیدا کنید.

### منابع:

۱. اصول و فنون مذاکره - نویسنده فیشر و ویتری
۲. آل کاراس، چیستر - بازی مذاکره
۳. باگلی. ف - مدیریت مذاکره
۴. بیرز، تام - مذاکره کنندگان ماهر
۵. داوسون، راجر - رازهایی از قدرت مذاکره
۶. زبان بدن و نقش آن در ارتباطات - رسول خان امین
۷. الفبای زبان بدن - رسول خان امین
۸. فن مذاکره - رسول خان امین
۹. مهندس داود رجبی فر - اصول و فنون مذاکره موفق و زبان بدن
۱۰. مهندس محمدعلی سیفی کاشانی - فنون مذاکره و توانمند سازی
۱۱. مهندسی زبان بدن - پویا ودایع

## زندگی نامه رسول خان امین

استاد رسول خان امین (متولد ۱۳۷۳) در کابل، از مجریان و



گویندگان رادیو و تلویزیون است. وی با صدای شاخص و اجرای متفاوت و پُرانرژی توجه شنوندگان را جلب می‌کند. آقای امین از سال ۱۳۹۰ تا کنون در

شبکه‌های مختلفی فعالیت داشته است. همچنین با عنوان نریتور(متن خوان) در برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی همکاری داشته است. وی همچنین دوره‌های تخصصی فن بیان، گویندگی، سخنوری، مذاکره و ... را در بیرون از کشور نزد استادان ورزیده این فن فرا گرفته و از چند سال بدین سو این کارگاه‌ها و صنف‌ها را در دانشگاه‌ها، مراکز و موسسه‌های تعلیمی در افغانستان برگزار می‌کند.

### سوابق فرهنگی هنری:

- تدریس فن بیان حرفه‌ای و به‌طور کامل کاربردی به شیوه منحصر به فرد در سمینارهای آموزشی؛
- تدریس فنون مجریگری صحنه کاربردی؛
- تدریس فنون سخنوری به‌صورت سمینار و کارگاهی برای مدیران؛
- بنیانگذار فن بیان و سخنوری و فن بیان دانش‌آموزی در افغانستان؛

- آشنا به زبان‌های عربی - انگلیسی؛
- اولین گردآورنده مجموعه آموزشی دو زبانه فن بیان و سخنوری در افغانستان؛
- مجری و گوینده و سخنران بیش از ۱۰۰ همایش و سمینار در افغانستان؛
- نویسنده بیش از ۲۰ کتاب پرفروش در این مورد؛
- مشاور برگزاری مراسم و کنفرانس‌ها؛
- مدرس زبان بدن حرفه‌ای؛
- مدرس اصول و فنون مذاکره و آیین برگزاری جلسات؛
- مدرس تکنیک‌های کاربردی افزایش اعتماد به نفس و رفع تضمینی استرس و اضطراب.