

# دست‌یابی به حقیقت

رویکردی علمی - عملی در خصوص  
تحلیل رفتار برای متخصصان

همراه با DVD تمرین‌های عملی تحلیل رفتارها و پیام‌ها

تألیف

کلیف لنسلی

ترجمه

دکتر سینا شریف‌زاده خراسانی

دکتر محمدعلی عرفاتی



# فهرست

۵	پیشگفتار مترجمان
۷	حمایت‌ها
۹	تقدیر و تشکر
۱۱	مقدمه
۱۴	گام به گام
۱۷	بخش اول: حقیقت، دروغ‌ها و هیجانات
۱۸	قدرت هیجانات
۱۹	هوش هیجانی
۲۲	نشت حقیقت
۲۵	حواس جمع بودن
۳۱	مجموعه نقاط جلب‌کننده توجه (نشانه‌ها)
۳۵	بخش دوم: تحلیل شش کانالی - بی‌درنگ (SCANR)
۵۰	لغزش‌های کلامی
۵۳	FACS (سیستم کدگذاری حرکات چهره) ناهنجار
۵۴	تعجب
۵۵	ترس
۵۶	خشم
۵۷	انزجار
۵۷	تمسخر
۵۸	غم
۶۰	شادی
۶۴	مثال‌های تصویری نشانه‌ها
۶۴	۵. زبان بدن
۶۹	۶. فیزیولوژی روانی
۷۵	بخش سوم: به عمل در آوردن
۷۶	طرح PEEVR
۷۷	برنامه‌ریزی و آماده‌سازی
۷۷	مشارکت
۷۸	کاوش
۷۹	تصدیق
۸۰	گره‌گشایی
۸۱	خاتمه

ضمیمهٔ ۱: خلاصهٔ کدگذاری SCANR.....	۸۳
ضمیمهٔ ۲: تحقیقات پشت پردهٔ ۲۷ ملاک.....	۸۵
ضمیمهٔ ۳: واژه‌نامهٔ اصطلاحات.....	۱۰۳
یادداشت‌های پایانی.....	۱۱۳
واژه‌نامهٔ انگلیسی به فارسی.....	۱۲۱
واژه‌نامهٔ فارسی به انگلیسی.....	۱۲۵
اعلام.....	۱۲۸

## مقدمه

«در تمام این موارد ... ایان ... آیا موقعیتی وجود داشت که شما واقعاً با دخترها ... تماس فیزیکی ... برقرار کنید؟»

یک افسر پلیس این سؤال را در طول مصاحبه ضبط‌شده با ویدئو از ایان هانتلی پرسید. هانتلی سرایدار مدرسه‌ای بود که مشکوک به ناپدید شدن دو دوست ده ساله به نام‌های هالی ولز و جسیکا چپمن در ۴ آگوست سال ۲۰۰۲ در کمبریج‌شایر انگلستان بود.

هانتلی پاسخ داد: «تماس فیزیکی؟ خیر.»

در ظاهر این ممکن است یک پاسخ منطقی به نظر برسد و در کشف حقیقت در چنین تحقیقاتی مفید نباشد. اما وقتی این تعامل کوتاه دوازده ثانیه‌ای را با استفاده از روش (SCANr)<sup>۱</sup> واریسی کنید، ۱۲ سرنخ در سه کلمه هانتلی و پیرامون آن پیدا می‌کنید که نشان می‌دهد ممکن است در اینجا با حقیقت روبه‌رو نباشیم.

ما به‌زودی روش SCANr را با جزئیات بررسی خواهیم کرد و نحوه ارتباط آن با این بخش و سایر بخش‌ها را نیز بررسی خواهیم کرد. خواهید دید که چگونه این روش توسط ما و سایر تحلیل‌گران رفتاری که توسط ما آموزش دیده‌اند در سناریوهای جنایی، امنیتی، اطلاعاتی، سرمایه‌گذاری و مذاکراتی برای کمک به تشخیص دروغ از حقیقت به‌کار رفته است.<sup>[۱۰]</sup>

من لینک‌هایی را برای دست‌یابی به مثال‌های صوتی و تصویری از نکات ذکر شده ارائه کرده‌ام. همه اینها را می‌توان در کتابخانه منابع آنلاین در آدرس زیر یافت:

[www.gettingtothetruth.com](http://www.gettingtothetruth.com). این موارد به شما کمک می‌کنند تا مهارت‌های خود را مرور کنید و در حین خواندن کتاب تمرین کنید.

برای لحظه‌ای صبر کنید و عبارت ساده زیر را در نظر بگیرید. این عبارت دقیقاً به چه معنی است؟

«اینجا سرد است.»

کامرون، شریک تجاری و دوست من، به‌صراحت می‌گوید که این بدان معنا است که او احساس سرما می‌کند و حتی من به‌خاطر پرسیدن این سؤال احمق بودم.

از طرف دیگر همسر من الن می‌گوید «بستگی دارد» و اضافه می‌کند که اگر می‌خواهم معنی واقعی

---

۱. مخفف حروف اول Six Channel Analysis – Realtime که به معنی تحلیل شش کانالی – بی‌درنگ است. منظور از واژه بی‌درنگ رویکردی است که متمرکز بر دادن پاسخ بی‌درنگ و فوری به رویدادهای دنیای واقعی است. (م)



شکل ۱: کوه یخ معنا

را بدانم، باید بافت، تَن صدا، تأکید بر روی عبارات، زبان بدن و حرکات همراه با آن و هیجانات اصیل یا وانمودشده از طریق چهره گوینده را نیز در نظر بگیرم.

من به تفاوت‌هایی که در رویکردهای آنها وجود دارد اشاره می‌کنم تا مشخص شود که همه ما در مبادلات ارتباطی خود انتخاب‌هایی داریم. اگر ما علی‌رغم اینکه اظهارات دیگران چه چیزهایی هستند، واقعاً به آنچه که آنها فکر می‌کنند یا احساس می‌کنند علاقه داشته باشیم می‌توانیم کلمات نوشتاری یا گفتاری را از دیگران به‌صورت واقعی دریافت کنیم، یا می‌توانیم کنجکاو باشیم و عمیق‌تر به کلمات نگاه کنیم.

معنای واقعی آن جمله می‌تواند این باشد که این یک واقعیت ساده یا انتقادی در مورد دمای محیط یا فضای اجتماعی است. این جمله ممکن است اشاره‌ای از سوی مهمان‌خانه باشد تا شما را مجبور به گرم کردن سیستم گرمایشی خانه کند یا ممکن است یک جمله مثبت از طرف کسی باشد که برای انجام آزمایش یا ذخیره مواد غذایی به محیطی سرد نیاز دارد. نکته این است که خود کلمات تنها نوک کوه یخ هستند.

بیا بید چند مثال دیگر بزنیم که ممکن است در آنها کلمات و معنای آنها متفاوت باشند. برای چند لحظه به تفسیر هر یک از این عبارات زیر فکر کنید. فرض کنید که آنها توسط یک دوست نزدیک یا از طرف همسر یا شریک زندگی‌تان، به شما گفته شده‌اند:

۱. «آیا گرسنه‌ای؟»

۲. «از تو متنفرم»

۳. «به کارت ادامه بده»

جمله اول می‌تواند علاقه واقعی شما به غذا را نشان دهد یا می‌تواند به این معنی باشد که فردی که با او هستید دوست دارد چیزی بخورد. ممکن است اشاره‌ای برای شما باشد تا غذا را برای آنها آماده کنید، یا فردی که با او هستید را برای خوردن غذا به بیرون ببرید. همچنین می‌تواند یک سخن طعنه‌آمیز برای شما باشد زیرا در خوردن بیش از حد غذا، زیاده‌روی می‌کنید. جمله دوم می‌تواند یک جمله خشمگینانه باشد یا می‌تواند یک عبارت محبت‌آمیز در عین فکر کردن به اینکه «من واقعاً این مرد/زن را دوست دارم» باشد و سومین جمله ممکن است به معنای رضایت نباشد! اگر شما یک مورد کمی خودخواهانه را پیشنهاد کرده‌اید، این جمله ممکن است به معنای حتی فکرش را نکن باشد. انجامش نده!

تُن صدا، چهره و بدن، و سایر عوامل به طور معمول شما را به سمت معنا سوق می‌دهند ... البته به شرط اینکه به آنها توجه کنید.

درک آنچه در زیر خط آب کوه یخ می‌گذرد می‌تواند در ایجاد و حفظ روابط سازنده بسیار ارزشمند باشد. ما اغلب از نظر ایمنی، امنیت، پروژه‌های کاری، خدمات و دوستی به همدیگر وابسته هستیم، بنابراین توانایی خواندن و درک دیگران می‌تواند به شما در غنی‌سازی و تقویت چنین روابطی کمک کند. خبر خوب این است که بسیاری از مهارت‌های مربوط به خواندن دیگران غریزی هستند؛ یعنی شما با آنها متولد شده‌اید. خبر بهتر این است که شما می‌توانید مواردی را که درونی نیستند بیاموزید و موارد ذاتی را پرورش دهید. این کتاب برای کمک به شما در این سفر طراحی شده است.

برای دست‌یابی به حقیقت، مهارت اصلی این است که به آنچه می‌بینید و می‌شنوید توجه کنید، از جمله کلماتی که به شما ارائه می‌شوند؛ ولی نه فقط همین یک مورد.

برخی از رهنمودهایی که در اینجا ارائه می‌دهم ممکن است با افسانه‌ها و نظریه‌هایی که در کتاب‌های دیگر در مورد خواندن مردم، زبان بدن، حالات چهره یا تکنیک‌های مصاحبه خوانده‌اید مغایرت داشته باشند. این ممکن است به دلیل رویکردهای برخی از نویسندگان برای سرگرمی، یا به دلیل ضعف در تحقیق، یا صرفاً ناشی از علایق، تعصبات و تجربه‌های کسانی باشد که نماینده بخش‌های خاصی هستند یا برنامه‌های خاصی را تبلیغ می‌کنند.

در این کتاب من مهارت‌های مورد نیاز برای تشخیص سرنخ‌ها را با استفاده از رویکردهای قابل اعتماد بر اساس تحقیقات عالی پوشش خواهم داد. من می‌خواهم:

- شما را از افسانه‌ها دور کنم و به سوی علم و شواهد محکم در شناخت حقیقت، خواندن هیجانات و تشخیص فریب سوق دهم.
- از ادعاها و رویکردهای «روغن ماری»<sup>۱</sup> که فقط از یک یا دو مؤلفه استفاده می‌کنند - مانند نظریه تلاش شناختی<sup>[۱]</sup>، فقط حالات چهره یا زبان بدن، یا فقط زبان، یا فقط صدا، یا اتکای کامل

۱. Snake oil یا روغن مار (که خواص اغراق‌آمیز به آن نسبت می‌دهند) و به معنای کلاهبرداری، شیادی یا حقه بازی است. اصطلاحاً اگر گفته شود که کسی روغن مار می‌فروشد یعنی در حال کلاهبرداری است. (م)

به بیومتریک (به‌عنوان مثال نمودارها) - اجتناب کنم، زیرا این رویکردها خطرناک و غیر قابل اعتماد هستند<sup>[۱۲]</sup>.

- از یک رویکرد چند کانالی و مؤکد<sup>[۱۳]</sup> برای کمک به شما در تصمیم‌گیری پایا استفاده کنم.

بسیاری از کتاب‌ها و مقالات اغلب ادعا می‌کنند که «تحقیقات نشان داده‌اند...»، در حالی که هیچ منبعی برای دنبال کردن اعتبار این ادعا ارائه نداده‌اند.

بنابراین من همچنین با افزودن منابع در یادداشت‌های پایانی کتاب، لینک‌هایی را در اختیار شما قرار داده‌ام تا در صورت علاقه به پاسخ به این سؤال که «چه کسی این مطلب را گفته است؟» بتوانید از اعتبار رویکردها مطلع شوید.

این یادداشت‌های پایانی به شما این امکان را می‌دهند تا در زمینه‌هایی که ممکن است مربوط به علایق، کار یا تحقیقات شخصی شما باشند، عمیق‌تر تحقیق کنید؛ خواه شما اهل فن، متخصص امنیت/تجارت، دانشجو یا یک خواننده کنجکاو باشید. هدف من کمک به پر کردن شکاف بین برنامه‌های کاربردی و مؤثر در دنیای واقعی و پشتیبانی از تحقیقات آکادمیک است.

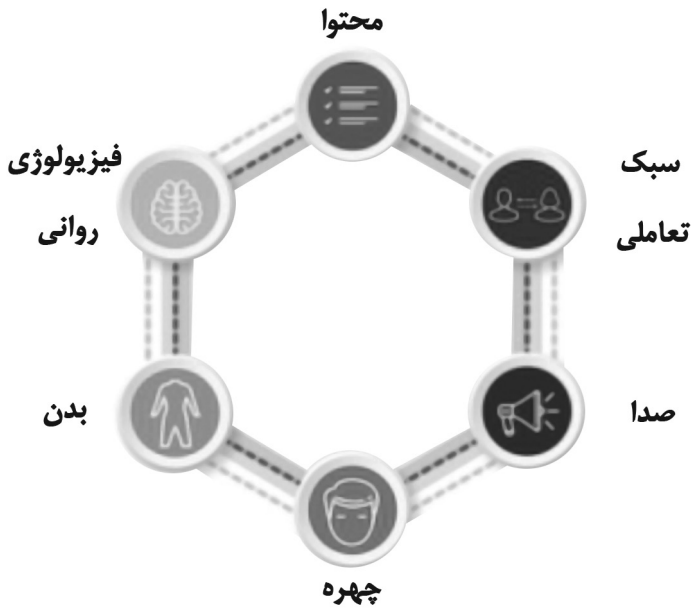
اگر به مردم علاقه‌مند نیستید یا در مورد آنچه دیگران فکر می‌کنند یا احساس می‌کنند کنجکاو نیستید و از تناقضات زیاد در این زمینه کاری ناامید شده‌اید، لطفاً مدتی با ما همراه باشید. من معتقدم که می‌توانم علاقه شما را کمی تحریک کنم و افسانه‌های ساختگی و غیر علمی موجود را از بین ببرم.

## گام به گام

این کتاب دارای سه بخش است که هر بخش دارای قسمت‌های کوتاهی است که می‌توانید در آنها غوطه‌ور شوید و در صورت نیاز دوباره به آنها مراجعه کنید.

بخش اول بستری را برای نحوه دست‌یابی به حقیقت ایجاد می‌کند و به اسرار و مغلظه‌های پیرامون حقیقت و کشف دروغ می‌پردازد.

بخش دوم بخش تحلیل رفتاری است که سیستم SCAnR را تشریح می‌کند و عناصر مهم شش کانال ارتباطی را که در شکل ۲ نشان داده شده‌اند، توضیح می‌دهد:



شکل ۲: شش کانال ارتباطی

مثال‌های صوتی و ویدئویی به‌منظور این فراهم شده‌اند که در صورت تمایل، مهارت‌های خود را به بوتۀ آزمایش بگذارید. من شما را تشویق می‌کنم که این کار را انجام دهید.

مهارت کلیدی دیگر برای دستیابی به حقیقت مربوط به سؤالات و بررسی‌هایی است که از آنها استفاده می‌کنید. بسط دادن این مهارت‌ها در قالب کلمات چاپ‌شده بسیار دشوار است، زیرا به تعامل و تمرینِ رو در رو متکی است. با این حال، من این جنبه را تحت عنوان بخش سوّم تشریح خواهم کرد، جایی که برخی اصول و نکات کلیدی را در مورد نحوه مدیریت تعاملات خود با دیگران معرفی می‌کنم. یک واژه‌نامه از اصطلاحاتی که در حوزه تحلیل رفتار استفاده می‌شوند برای شما تحت عنوان ضمیمۀ ۳ در نظر گرفته شده است. احتمالاً وقتی در طول مطالعه بیشتر به اصطلاحاتی برخورد می‌کنید که از معنی آنها مطمئن نیستید یا در این کتاب به‌خوبی توضیح داده نشده‌اند، این واژه‌نامه برای شما مفید خواهد بود.





## بخش اول

### حقیقت، دروغ‌ها و هیجان‌ات

دروغ‌ها به اشکال گوناگونی ارائه می‌شوند و می‌توانند به صورت داستان‌هایی کاملاً ساختگی، شبیه به موضوعات زیر باشند:

- «ما باید گاهی باهم قهوه بنوشیم!»
- «البته که دوستت دارم!»
- «نه، در این لباس اصلاً چاق به نظر نمی‌رسی!»
- «متأسفم که دیر کردم. ترافیک امروز صبح خیلی سنگین بود!»
- «من با آن زن رابطه نداشتم!»
- «من نبودم، به خدا!»
- «شغل قبلی‌ام را ترک کردم زیرا دنبال چالش بیشتر بودم!»

دروغ‌ها می‌توانند به صورت اغراق نیز جلوه کنند (برای مثال «ماهی‌ای که از چنگ‌مان فرار کرد یک متر طولش بود!») یا ممکن است شامل پنهان‌کاری یا حذف برخی جزئیات باشد. برای مثال، زنی ممکن است مسیر خود از خانه تا محل کار را برای شریک کاری خود تعریف کند اما هیچ اشاره‌ای به دیدار کوتاهی که با معشوق خود داشته است نداشته باشد. چنین عملی نیز دروغ‌گویی محسوب می‌شود. دکتر پل اکمن دروغ را به‌عنوان «تلاشی عمدی برای فریب، بدون اطلاع قبلی» تعریف کرده است. این تعریف در مقابل حقیقت قرار دارد که او به‌عنوان «تلاشی صادقانه به‌منظور ارائه اطلاعاتی دقیق» تعریف کرده است.<sup>[۱۴]</sup>

سه کلمه آخر در تعریف دروغ باعث می‌شود افرادی نظیر شعبده‌بازان، مذاکره‌کنندگان، بازیگران پوکر،

مأموران مخفی و بازیگران را از اتهام دروغ‌گویی مبرا سازیم، چرا که موارد زیر در چنین جایگاه‌هایی به‌طور عمده قابل قبول هستند:

- شعبده‌بازی ترفندی برای سرگرمی است،
- ناراحتی شما در واکنش به کارتی که به آن نیاز دارید، بلوف شما محسوب می‌شود،
- «بهترین قیمت» همان قیمتی نیست که شما به‌عنوان بهترین قیمت عرضه می‌کنید،
- استفاده از فریب برای مقاصد امنیت ملی قابل توجیه است،
- و بن‌افلک واقعاً «بتمن» نیست، زیرا در حال بازی نقش در یک فیلم است.

آنچه می‌دانیم و هنگام تمایل به رسیدن به حقیقت بسیار مؤثر واقع می‌شود این است که دروغ به‌احتمال زیاد دارای ویژگی‌هایی نظیر موارد زیر خواهد بود:

۱. با هیجانات در ارتباط است؛
  ۲. در مقایسه با پیام‌های صادقانه نیاز به تلاش شناختی بالاتری دارد؛
  ۳. با برانگیختگی در ارتباط است؛ و
  ۴. دروغ‌گوها را وادار می‌کند تا کنترل بیش از اندازه‌ای بر رفتارهای خود داشته باشند.<sup>[۱۵]</sup>
- توصیه می‌کنم که برای لحظه‌ای در اینجا مکث کنید و چهار عامل بالا را دوباره بخوانید، چرا که این عوامل نشان‌دهنده موضوعاتی هستند که بخش عمده پژوهش‌های برتر را به خود اختصاص می‌دهند. از این رو، اجازه دهید کار را با نگاهی کلی به هیجان و فکر شروع کنیم.
- نکته مهم در تشخیص دروغ و حقیقت آن است که سعی کنیم به آنچه دیگران حس می‌کنند و می‌اندیشند پی ببریم.
- دکتر پل اکمن، به‌عنوان پیشگام پژوهش در حوزه هیجان اشاره می‌کند که هیجانات به ما کمک می‌کنند تا بدون فکر کردن، با مسائل مهم مرتبط با رفاه خود کنار بیاییم.<sup>[۱۶]</sup>

## قدرت هیجانات

هیجانات اصلی نظیر ترس، خشم، غم، شادی، انزجار، تمسخر و تعجب می‌توانند ظرف نیم ثانیه پس از آنکه چیزی باعث برانگیخته شدن‌شان شود در ما بروز یابند. تکانه مرتبط با هر یک از این هیجانات باعث به‌وجود آمدن مجموعه‌ای هماهنگ و همگام از تغییرات فیزیولوژیکی در بدن ما می‌شود تا به ما برای کنار آمدن با محرک‌های جهان‌شمول هر یک از هیجانات کمک کند. برای مثال تغییرات هم‌زمانی در موارد زیر رخ می‌دهند:

- ضربان قلب
- فشار خون