كتاب الاسبوع رقم 86

كيف تكشف الكذاب

لماذا لا يقول الناس الحقيقة وكيف يمكنك أن تكشف كذبهم

تأليف: جريجوري هارتلى وماريانا كارنيش

عرض وتلخيص: بشائر عيسى الصفراء

طالبة دفعة 10/ – ماجستير علم النفس السريري

قسم الطب النفسي كلية الطب جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل

إشراف ومراجعة: أ.د. معن عبدالباري قاسم صالح

أستاذ علم النفس السريري(العيادي) المشارك

قسم الطب النفسي كلية الطب جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل

maansaleh62@yahoo.com

الكتـــاب خيـــر جليـــس

الكتاب خير جليس ، ومتابعة الجديد في حقل الاختصاص هو محور الاهتمام وتأكيد للتحديث المعلوماتي .

في هذا الحيز الأسبوعي سنحرص لتكون لنا وقفة مع واحدة من الكتب المرجعية

السيكولوجية(النفسية)في موضوعاتها وبشكل وجيز بقصد تحفيز روح البحث والمتابعة عند زملاء الاختصاص

والمهتمين من القراء بالعلوم السلوكية.

هذا الكتاب من تأليف جريجوري هارتلى وهو محقق عسكري نال الكثير من الميداليات على عمله ذلك في الجيش الامريكي واعتمد على خبرته المهنية لاكثر من عقد ونيف في تطبيقات منهجيته المعروضة هنا

هذا الكتاب من تأليف جريجوري هارتلى وهو محقق عسكري نال الكثير من الميداليات على عمله ذلك في الجيش الامريكي واعتمد على خبرته المهنية لاكثر من عقد ونيف في تطبيقات منهجيته المعروضة هنا . ماريانا كارنيش هي مؤلفة لاكثر من ثمانية كتب منها كتاب في القدرة التنظيمية والانضباطية العسكرية للجيش الامريكي ، وهي مؤسسة وكالة رودي الادبية في كلورادو صدرت طبعته الأولى باللغة الانجليزية في عام 2005، "How to spot a Liar" ، يقع الكتاب في 358 صفحة، مفهرساً في خمسة أجزاء وهي على النحو التالي:

المقدمة : سبب احتياجك لهذا الكتاب

الجزء الاول: الموضوع

الجزء الثاني: الوسائل

الجزء الثالث: تطبيق الوسائل في الحب

الجزء الرابع : تطبيق الوسائل في العمل

الجزء الخامس: الدفاع الذاتي

المقدمة

سبب احتياجك لهذا الكتاب

تتشابه أجسادنا وكذلك عقولنا في العديد من الجوانب، وتختلف في جوانب أخرى بشكل ملحوظ، وبالتالي فهل من الممكن بعد ذلك أن نتشابه جميعا في ردود الأفعال عندما نكذب او نشعر بالتوتر؟ قد تكون الإجابة ما بين "لا" و "نعم"، فليس من الحقيقي أن تحيد عيون جميع البشر الى جهة اليمين عندما يكذبون، ولن بعض الأشخاص يقومون بذلك بالفعل. ولا يلجأ كل البشر الى عقد اليدين عندما يبدون

اعتراضهم على احتلال أحدهم لمكانهم في حين يلجأ بعض الأشخاص الآخرين لذلك.

يقدم لنا "ديسموند موريس" المختص في عالم الحيوان، مؤلف العديد من الكتب حول الروابط السلوكية بين البشر والحيوانات، فاستنتاجاته لا يمكن اعتبارها مطلقة على جميع ردود أفعال البشر، ولكن ما أستطيع القيام به هو ان ألقنك كيفية تحديد الأساس الذي يمكنك من خلاله كشف الكذب في كل حاله على حدة.

يمثل هذا الكتاب مرشدا علميا لتعلم واستخدام الوسائل النفسية للمراوغة عند التحقيق والاستجواب، او عند محاولة أحدهم للكذب عليك او مراوغتك، استجوابك، انتزاع معلومات منك، وأنت بحاجه الى هذا الكتاب إذا كانت علاقتك بزوجك، رئيس العمل، الوالدين العملاء، الأطفال، الموظفين او الأصدقاء. نفس هذه الأساليب ستساعدك على الوصول الى أعلى راتب تتفاوض عليه، والحصول على عملاء مستقبليين يحققون اهدافك المرجوة، ومعرفة أسباب سعيك وراء انهاء علاقات شخصيه، او في محيط عملك واجتياز المقابلات الشخصية بنجاح. وللعاملين في مجال التشريع وتحديد درجة المصداقية، او من يحاول النجاح في فترة الخطوبة، او من يتعامل مع المراهقين.

تتشابه أجسادنا وكذلك عقولنا في العديد من الجوانب، وتختلف في جوانب أخرى بشكل ملحوظ، وبالتالي فهل من الممكن بعد ذلك أن نتشابه جميعا في ردود الأفعال عندما نكذب او نشعر بالتوتر؟

يمثل هذا الكتاب مرشدا علميا لتعلم واستخدام الوسائل النفسية للمراوغة عند التحقيق والاستجواب، او عند محاولة أحدهم للكذب عليك او مراوغتك، استجوابك، انتزاع معلومات منك

الجزء الأول: الموضوع

الفصل الأول

من صفحة ٧-٤١

من أين تأتي هذه الأساليب؟

أو " ماذا تعني السجون الحزبية بالنسبة لك؟"

لماذا يفترض لك بك أن تعرف ذلك؟

أقوم باستخدام الوسائل المعروضة في هذا الكتاب، ولكن استخدامي لتلك الوسائل بشكل متواصل مع الأشخاص المراوغين من المقربين او المحيطين بحكمه. وعندما استخدم أساليب الاستجواب مع السجناء يجدوا أنفسهم محصورين بين اختيارين وهما:

القيام بشيء يتفق مع طبيعتهم ولكنهم غير راغبين في القيام به او مخالف لطبيعتهم، ولكن لديهم الرغبة في القيام به.

عندما تتعلم كيفية الربط بين أساليب الاستجواب الفعال وتتعلم القاعدة الأساسية المتمثلة في قراءة لغة الجسم التي ستحصل عليها من خلال قراءة هذا الكتاب.

لماذا تهتم بتعلم تلك الأساليب ومعرفتها؟

المحققون في فترة الحرب الباردة نجدهم يتعاملون مع القضايا بعيدا عن خط النار.

فالمحقق يحتاج الى معرفة الشؤون الحربية حتى يصبح أكثر كفاءة. هم بحاجة الى معرفة كيف يقوم العدو بممارسة اعماله بأسلوب واقعي بعيد عن الأسلوب النظري، حتى يتمكنوا من توجيه الأسئلة التي تسعى لانتزاع الحقائق الأكثر أهمية.

فالأساليب والاسئلة المستخدمة في التحقيقات والاستجوابات يمكن اضافتها الى منهج الاستجواب الحربي، ولكن أساليب الاستجواب الهادئ والتي اتناولها في هذا الكتاب مستقاة من خلال خبرة سنين من الممارسة.

تاريخ التحقيق

التحقيق كعلم هو علم حديث ولكن نظام الاستجواب قد استخدم قديما مع السجناء. حتى في الحرب الاهلية لم تكن لدينا طريقة محددة لاستجواب السجناء. رجال التحقيقات يعتمدون على ما يتوصلون عليه من معلومات والطريقة الوحيدة للقيام بذلك تتمثل في فهم الأساليب النفسية التي تشجع السجناء على الحديث وحتى نعرف ما إذا كانوا يكذبون او لا فان ذلك يتطلب الالمام بتطورات علم التحقيق. في حرب الخليج الأولى اعتمد أكثر من خمسة وسبعين بالمئة من نجاح العمليات المخابراتية على المصادر

البشرية، والسبب اعتماد "صدام حسين" على المراسلين أكثر من اعتماده على الوسائل الإلكترونية، فلقد تغيرت الفكرة القائمة من حيث رؤية العدو باستخدام التكنولوجيا المتقدمة.

اعتبر نفسك سجينا

عندما يتعرض بلد شخص للاحتلال او يكون رهن الاعتقال يرتفع مستوى التوتر الى أعلى درجاته، فان الفرد يدرك ان عددا من اصدقاءه لقوا حتفهم، يرتفع مستوى الادرينالين مع غياب التفكير الواعي. قد يقوم العدو باعتقال شخص بسرعة دون إراقة أي دماء لان مختطفيه يحاصرونه بالأوامر والعبارات الإذلالية فيشعر انع غير أدمى او كأنه كائن دوني. القلق الناتج عن الخوف من المجهول يقطع حبل التفكير نحو كيفية حماية جسده.

التأثيرات الناجمة عن الأسر

يشعر السجين بالإرهاب والخوف على حياته، وفي العديد من الحالات يجد السجين نفسه مقيدا ومعصوب العينين وهذا شيء مطلوب للتحكم بالشخص رهن الاعتقال حيث انه يحتاج الى " الحارس" ليصبح بالنسبة له بمثابة العينين والمرشد معا. حيث تبدأ من هنا دائرة الاعتماد على المحتل. في اول مراحل التحقيق يتم عزل السجين عمن حوله. عندما يتعامل السجين مع شخص يتحدث لغته، فانه يحدث نوع من التوافق الطبيعي بينهما، فالإنسان كائن اجتماعي بطبيعته.

بالإضافة الى ان كل المعلومات والحقائق أصبحت مغلوطه في عينه ويبدأ السجين في إقامة حوار بينه وبين نفسه لاستعادة التوازن الداخلي.

العلاقة بين الانسان والحيوان

عندما يستخدم الانسان القشرة الدماغية فانت بذلك تنضم لفئة الرئيسيات. والجهاز العصبي الطرفي يمكنك من التعبير عن المشاعر وبذلك يضعك في الثدييات. يشمل الجهاز العصبي البشري مكونين هما:

الجهاز العصبي السمبثاوي (اثارة الجسم والاعداد للمواجهة والهروب).

الجهاز العصبي الباراسمبثاوي (التهدئة والاسترخاء الجسدي).

ارتفاع الضغط وعلاقته بالجهاز العصبي السمبثاوي:

في حالة الحرب هناك علامات خارجية وعلامات داخلية للتعبير عن نشاط هذا الجهاز الذي يعكس الاستجابة للتهديدات.

داخليا: العصبية، الحساسية المفرطة في الشعور بالخطر، الشعور بالغثيان، تغيير درجة حرارة الجسم، تغيير ضربات القلب، تضييق حيز التفكير، ظهور المشاعر والانفعالات.

خارجيا: حالة من الشحوب، تهتز اليدين، اتساع حدقة العين، ارتفاع الكتفين للهجوم او الهروب، افراز العرق بكميات كبيرة، بصفة عامة يبدأ الشخص بالانهيار. من اهم الظواهر الرئيسية لارتفاع الضغط والتوتر هي الشحوب وتزداد حاجته للذهاب للمرحاض ويبدأ الجسم في فقدان ما يحتويه من الادرينالين ويزيد افراز الكورتيزول يبدأ الجسم في الانهيار ويبدأ في التعرض للصدمة.

العودة للوضع السوي والجهاز الباراسمبثاوي:

يعيد هذا الجهاز جسمك الى وضع الاسترخاء مرة أخرى، وتبدأ الأجهزة بالعمل مرة أخرى، ويبدأ الوجه بالإشراق.

انت الان المحقق يمكنك استخدام مهاراتك الاستجوابية الفطرية دون الحاجة الى تعلم مهارات جديدة، فبذلك انت لا تقوم بصياغة المعلومات بالشكل التخطيطي أو التكتيكي الذي يوظف المعلومات بالشكل الصحيح.

التحقيق والاستجواب هي طبيعة البشر والفارق بين تلك الأسئلة الطبيعية التلقائية واستخدام أساليب التحقيق يتمثل في نوع الأسئلة المستخدمة للوصول لهدف معين.

جهاز كشف الكذب

بعد ان تتأثر بأسلوب التحري وتتمكن من اكتشاف الخداع ومعرفة الضغوط التي يمر بها من حولك،

التحقيق كعلم هو علم حديث ولكن نظام الاستجواب قد استخدم قديما مع السجناء. حتى في الحرب الاهلية لم تكن لدينا طريقة محددة لاستجواب السجناء

في حرب الخليج الأولى اعتمد أكثر من خمسة وسبعين بالمئة من نجاح العمليات المخابراتية على المصادر البشرية، والسبب اعتماد "صدام حسين" على المراسلين أكثر من اعتماده على الوسائل الإلكترونية

يشعر السجين بالإرهاب والخوف على حياته، وفي العديد من الحالات يجد السجين نفسه مقيدا ومعصوب العينين وهذا شيء مطلوب للتحكم بالشخص رهن الاعتقال حيث انه يحتاج الى " الحارس" ليصبح بالنسبة له بمثابة

وتصبح مهاراتك الجديدة طبيعية سوف تصبح كأنك كاشفا للكذب. أساليب الاستجواب يمكنها مساعدتك في توجيه أسئلة مهمه تكشف كذب الآخرين او حتى تكشف لك التناقضات.

الفصل الثاني

من ٤٣-٧١

لماذا يكذب البشر وكيف يكون ذلك؟

لماذا تكذب؟

يكذب البشر لأسباب ودوافع مختلفة، للحب، للكراهية، للحقد والمحافظة على الذات من اهم اشكال حب الذات الذي يقع في مقدمة الأسباب للكذب.

هناك احتمالات للكذب:

- قد يكون الشخص غير قادر على قول الحقيقة.
- قد يخشى ان تجرح الحقيقة من يسمعها.
- قد يكون لديه شيء يريد اخفاءه.
- قد يكذب الشخص حتى يبدو مهذبا والذي يعد نوعا من أنواع الحب كان تقول لزوجتك عندما تسال هل هذا الثوب يظهر سمنتها فترد قائلا: انت جميلة وقد تبدو أجمل بثوب اخر.
- في بعض الأحيان يكون من الاسهل ان تكذب عن ان تقول الحقيقة، وذلك عندما يسألون السيدة "كاي" عن سبب وفاة زوجها ترد بان زوجها مريضا لفترة طويلة، إذا قالت الحقيقة فان كلماتها تثير الحزن والشفقة والحقيقة ان زوجها انتحر.
- هناك نوع اخر من الكذب المبني على الحب بهدف حماية شخص اخر، مثل الطفل الذي يتلقى اللوم حتى يحمي صاحبة من العقاب.
- الكذب بهدف الكره يؤثر على الأشخاص والمدن والمجتمعات، مثلا يكذب المدير بهدف هزيمة منافسه.
- قد يكذب البشر للحصول على مكاسب معينه او لحقدهم على بعضهم البعض.

عدم قول الحقيقة لا يعني كذبا، هناك شخصين قد مرا بموقف معين ولكن أسلوب سرد كل منهما للموقف تختلف لدرجة تصل للتناقض. وذلك لتأثر الشخص بعوامل كثيرة مثل الضغط، والتوتر، ووجهة النظر وغيرها. بالإضافة الى ان عقول الرجال تختلف عن عقول النساء فكل منهما يرى الأحداث ويرويها بشكل مختلف. الذكريات المبهمة وغير الواضحة قد يعتبرها البعض نوعا من الكذب، مثلا عند حوادث الضغط مثل الاسر والاغتصاب يقوم عقلك بتكوين بعض الذكريات المشوشة عن هذه التجربة المؤلمة فتجد نفسك تكمل احداث من خيالك والذي يعتبره البعض كذبا.

آليات الكذب

يكذب البشر من خلال أربع طرق أساسية:

يمحون، يختلفون، يجملون، ويغيرون الحقيقة.

أساليب الكذب

الكيفية التي يكذب فيها الشخص تعتمد على المهارات التواصلية ومهارة وقدرة المحقق على الاستجواب

حواس التواصل

مرئية، سمعية، حركية، ويستجيب الناس للمنبهات والبواعث للمرئية أكثر من غيرها ولكن بعض الأشخاص يترك لديهم السمع انطباعا أقوى.

تصنيف الأساليب:

نظرة واسعة ونظرة محددة: النظر للأمور بنظرة شمولية او يبحث عن تفاصيل محددة

العينين والمرشد معا

في اول مراحل التحقيق يتم عزل السجين عمن حوله. عندما يتعامل السجين مع شخص يتحدث لغته، فانه يحدث نوع من التوافق الطبيعي بينهما، فالإنسان كائن اجتماعي بطبيعته

من اهم الظواهر الرئيسية لارتفاع الضغط والتوتر هي الشحوب وتزداد حاجته للذهاب للمرحاض ويبدأ الجسم في فقدان ما يحتويه من الادرينالين ويزيد افراز الكورتيزول يبدأ الجسم في الانهيار ويبدأ في التعرض للصدمة

التحقيق والاستجواب هي طبيعة البشر والفارق بين تلك الأسئلة الطبيعية التلقائية

الترتيب والتعاقب: يعبر عن شخص منظم.

العشوائية: يعبر عن القدرة على العمل في الأماكن غير المرتبة.

الإيجابية او السلبية.

التماثل والاختلاف: يعبر عن أنماط مختلفة او تناقضات.

الماضي والحاضر والغد: يركز على الاحداث التي حدثت من قبل او التي حدثت اليوم او ما سيحدث غدا.

الانا: يعبر عن تحديد الذات والأفكار الذاتية.

نحن: يفضل التعامل مع الآخرين.

الاستجابة المغايرة: تقديم البدائل.

الاستجابة المتفقة: الاتفاق على الآراء بدل تقديم البدائل.

التقرب: السعي وراء المجهول.

التجنب: الابتعاد عن المجهول.

أنماط الشخصية

تعرف باسم نموذج "مايرز بريجز للشخصية"، سيساعدك في معرفة قيام الناس بالكذب من خلال تحديد كيفية تفكيرهم.

هذه الأنماط تتمثل في:

الانبساط في مقابل الانطواء

المنطوون تزداد طاقتهم عندما يعيشون في عالمهم الخاص بمفردهم، منشغلين باهتماماتهم وهواياتهم.

اما الشخص المنبسط يستمد طاقته من العالم الموجود حوله ومن خلال التعامل مع الاخرين، ويشارك في نشاطات منفردة لمدة طويلة ويضع نفسه بسهوله في المواقف الجديدة ولغة الجسد عنده تبدو سهلة القراءة عن الشخص المنطوي.

العقل مقابل الحدس

الأنماط المعتمدة على العقل يبحثون عن البيانات ويحبون تكوين الأشياء وصنعها ويفضلون استخدام أيديهم في ذلك ويبدون أكثر تنظيما وترتيبا ويعتمدون على العقل في النظر لما حولهم، واقعيون يتخذون القرارات معتمدون على الحقائق.

اما الأنماط المعتمدة على الحدس فعندهم القدرة على قراءة بين السطور ويهتمون بابتكار كل شيء جديد.

التفكير في مقابل الشعور

الشخص المفكر قادر على تقييم الوقائع ويصل لقراراته اعتمادا على عقله بينما الشخص المعتمد على الشعور يتخذ قراراته معتمدا على القيم والأخلاق والعادات وقد تلعب الوقائع دورا مهما في اتخاذ قراراتهم.

اصدار الأحكام مقابل الإدراك

النمط المعتمد على اصدار الأحكام يعيش حياته من منطلق ان هناك طريقة سليمة لإتمام كل شيء وان تكون تلك الطريقة منظمة ومصاغة جيدا. هؤلاء الأشخاص ينصب تفكيرهم على العمل وكيفية الوصول للنتائج وانهم اشخاص مرتبون ومنظمون. على عكس الأشخاص الذين يعتمدون على الإدراك فهم أشخاص فوضويون، في حاله دائمة من إعادة التفكير في الأشياء، دائما يماطلون في انجاز الأشياء. نمط اصدار الاحكام يقوم بكتابة القوائم واستخدامها اما نمط الادراك يقوم بكتابة القوائم ولكن يفقدها.

الأنماط المزاجية

النمط المنطقي

يتميز بالخلط بين الحدس والتفكير والقدرة العالية على التحليل التخطيطي ويكون في مرتبة الجنرالات او اللواءات ويتمتعون بالكفاءة والاستقلالية والإرادة. وهم غير قادرين على اتقان الكذب. فأسلوبهم

واستخدام أساليب التحقيق يتمثل في نوع الأسئلة المستخدمة للوصول لهدف معين

يكذب البشر لأسباب ودوافع مختلفة، للحب، للكراهية، للحقد والمحافظة على الذات من اهم اشكال حب الذات الذي يقع في مقدمة الأسباب للكذب

هناك احتمالات للكذب:

- قد يكون الشخص غير قادر على قول الحقيقة.
- قد يخشى ان تجرح الحقيقة من يسمعها.
- قد يكون لديه شيء يريد اخفاءه

الخداعي غير متقن لأنهم يعتقدون ان الناس تفعل ما يقولونه وانهم يثقون بقدرتهم على اقناع الآخرين باستخدام ذكاءهم الكاريزما.

النمط المثالي

خليط من الحدس والشعور معا. يمكن ان يكونوا بارعين في الكذب فهم يستخدمون موهبتهم وقدرتهم على التخيل لتكوين الصورة العقلية حول الشيء. والكذب عند هذه الفئة يرجع الى عدم اكتمال نضجهم. ولا يمكن ان يعتبر ذلك رغبتهم في الكذب فهم أكثر الأنماط حساسية تجاه الكذب من الجانب الأخلاقي.

النمط الحراسي

الخلط بين العقل وإصدار الأحكام، فهم يفضلون التواصل الملموس، قادرون على استخدام طريقة مضمونه من أجل حل المشكلات. ولا يفضلون الكذب كقاعدة أساسية ولكن يحاولون الكذب من خلال السبل الشرعية حيث يظهر عليهم الإحساس بالذنب بشكل واضح.

النمط الماهر

تجمع بين العقل والادراك، أكثر ميلا للتواصل الملموس من اجل جمع المعلومات، اللباقة والجرأة سماتهم الأساسية فهم يعملون كطيارين او أطباء.

الفصل الثالث

من صفحة ٧٥-١٠٢

هل يختلف الرجال والنساء والاطفال

نعم يختلف كل من الرجال والنساء والاطفال عن بعضهم البعض، وتحديد الاختلافات يستغرق المزيد من الوقت وتحديد العوامل المشتركة بين البشر.

فحص شامل للجسم

فحص الجسم لتوضيح السمات الجسدية للانسان التي يشترك فيها جميع البشر

المخ اي شيءٍ يتعلق بالعمليات العقلية العليا يرتبط بالقشرة السطحية للمخ، مما يجعل الانسان الكائن الأعلى مرتبة من القرود.

الوجه فهو الأكثر تعبيرًا عن العواطف، حيث يحتوي على أكثر النظم العضلية تعقيدًا، ففي الوجه ترتبط العضلات بالبشرة بدلًا من ارتباطها بالعظام.

يعتبر الوجه أول الوسائل المستخدمة في التواصل حتى لم يتفوه الانسان بكلمة.

نعتمد على وجوهنا في التعبير عن ردود الافعال حيث اننا نزيد من استخدام تعبيرات الوجه للتواصل أكثر من أي جزء اخر من جسدنا.

أقصى درجات الانفعال

تحت الظروف الأنفعالية التي لا يرتفع فيها مستوى الضغط تشترك أعضاء الجسم في نفس خصائص الاستجابة بينما تختلف التعبيرات الحركية نفسها.

فنحن نستخدم اليد للتعبير عن:

اقامة الحواجز يفصل بين شخص وآخر

الاشارة للعظمة أو الدونية، الإشارة لنقطة معينه، التعبير عن الانفتاح او التماس العذر لشخص.

يستخدم الانسان يديه ليس فقط للحواجز ليس بالضرورة للدفاع عن نفسه في معركة، ولكن يمكن ان تكون اشارة واضحة لعدم شعوره بالارتياح خلال المحادثة، ومن الاشكال الأخرى للحواجز، تعديل اكمام القميص، قضم الاظافر، فرقعة الاصابع.

من الاشارات المستخدمة للتأكيد ان يجعل اليد مثل العصا، فهذا الاسلوب استخدمة الرئيس "كلينتون" عندما تم اتهامهإقامةعلاقة مع "مونيكا لوينسكي". وقد استخدم "ادلوف هتلر" الضرب بالقدم في الارض تعبيرا عن التأنيب للمرؤوسين لديه. حيثاصبحت هذه الإيماءات جزءا من التواصل.

الكيفية التي يكذب فيها الشخص تعتمد على المهارات التواصلية ومهارة وقدرة المحقق على الاستجواب

المنطوون تزداد طاقتهم عندما يعيشون في عالمهم الخاص بمفردهم، منشغلين باهتماماتهم وهواياتهم.

اما الشخص المنبسط يستمد طاقته من العالم الموجود حوله ومن خلال التعامل مع الاخرين

الأنماط المعتمدة على العقل يبحثون عن البيانات ويحبون تكوين الأشياء وصنعها ويفضلون استخدام أيديهم في ذلك ويبدون أكثر تنظيما وترتيبا ويعتمدون على العقل في النظر لما حولهم

اما الأنماط المعتمدة على

من اشكال الشعور بالعظمة ان يضع الشخص يديه متشابكتي الاصابع خلف رأسه.

ومن الاشكال الأخرى والتي تعكس شعور الخضوع او الشعور بالدونيه تحريك الاصابع في نفس هذا الوضع بالتناوب فيوضع تبدو فيه أطراف الاصابع افقية او بالإشارة الى أسفل. يحتاج الأمر الى تدريب حتى لا تعكس هذه الحركات او الاشارات اللاإرادية ما بداخلنا من انفعالات ومشاعر.

يمكن استخدام القدمين للقيام بالأشياء التالية،

اقامة حاجز بين الاشخاص

عدم الصبر والارتياح

الرغبة في الخروج والتعبير عن التوتر

الإيماءات من الذكور للإناث المتعلقة بالضغط والخداع

لا تختلف الايماءات لمعظم البشر التي تساعد على كشف الكذب بين الرجال والنساء

ولكن هناك ثلاث نقاط يجب اخذها بالاعتبار

عندما تميل المرأة رأسها وتفتح عينها مع جفاف الشفتين.

عندما تمسك المرأة رقبتها استجابة للضغط.

عند احساس الرجل بالارتياح يفتح بين رجليه فهو يعاني من التوتر

انظر، استمع، واستشعر طريقك نحو الأفكار الجديدة

٧٥٪ من البشر يعتمدون على الجانب البصري و٥٪ يعتمدون على الجانب الحركي. المحققين يدركون ان ان هناك اختلافًا لدينا كبشر فيما نعتمد عليه من حواس من اجل التواصل مع من حولنا.

فإن إدراك مثل هذه الحقيقة يساعد على تحديد كيفية الاستجواب بشكل أفضل وتحقيق الاهداف المرجوة.

مفتاح الذاكرة: ماذا، متى، او ماذا بعد ذلك؟

عند التحقيق مع الشخص الذي يركز على الزمن أوجه اليه سؤالاً: "ما لذي قمت به أمس؟" قد يجيبني بوقت استيقاظه لعمله،

بالنسبه للشخص الذي يركز على الحدث سيحدد لك الأحداث التي تمت مثل مقابلته مع رئيس العمل، وبينما الشخص الذي يركز على تتابع الأحداث يتحدث عن تزامن الأحداث ويرتبها.

اما بالنسبة للشخص الذي يركز على الوقت، فيقوم بالتتابع والاسترسال بشكل زمني، فهو يتذكر مدة وموعد وقوع الحدث مع تقديم بعض التفاصيل. فبالتالي انت بحاجة الى توجيه الأسئلة الرئيسة قبل انتزاع المعلومات من شخص. وبعد ذلك يمكنك استخدام أسلوب مغاير او متعارض مع أسلوبه بهدف تشتيته ويظهر مدى كذبه مما قد يوثر في مستوى طرح الأسئلة. من يركزون على تتابع الاحداث، فإنه يستمع الى سؤالك من منطلق ترتيب وتتابع الأحداث. قد يشعر هذا الشخص بالاضطراب عند محاولة حرمانه من مواصلة سرد التفاصيل. فقد تتسبب في تشويشه عند توجيه سؤال عن توقيت حدث معين.

الذاكرة تعتمد على عنصر التخطيط فأنت تريد ان يتذكر الشخص الأشياء بالطريقة التي خزنها في ذاكرته. وكلما ابتعدت عن هذا الشخص عن أسلوب ترتيبه الطبيعي للأفكار فانه من السهل ان تضرب معلوماته.

عقول الذكور وعقول الاناث" حسنا يا له من صغير ذلك" الجسم الجاسئ" الكامن لديك بين نصفي مخك الكرويين":

تعتمد النساء على تجربتهن الخاصة عند تذكر الأشياء، بينما يتذكر الرجال تماما ما حدث.

النساء يعتمدن على الحدس بشكل أكبر في طبيعتهم من الرجال. فالرجال والنساء لا يتساوون في تكوين الجسم الجاسئ، فالنساء يتفوقون في الحجم والتطور عن الرجال. لذلك نجد ان الرجال يركزون على الأسلوب المنطقي او الابتكاري. في حين ان الحدس يرتبط بالمشاعر الذي يكون أكثر وضوحا عند النساء. أسلوب تعامل الرجال يختلف عن النساء في الضغط، فيستجيب الرجال بحك الجلد، اما النساء

الحدس فعندهم القدرة على قراءة بين السطور ويهتمون بابتكار كل شيء جديد

الشخص المفكر قادر على تقييم الوقائع ويصل لقراراته اعتمادا على عقله بينما الشخص المعتمد على الشعور يتخذ قراراته معتمدا على القيم والأخلاق والعادات

النمط المعتمد على احدار الأحكام يعيش حياته من منطلق ان هناك طريقة سليمة لإتمام كل شيء وان تكون تلك الطريقة منظمة ومصاغة جيدا

الأشخاص الذين يعتمدون على الإدراك فهم أشخاص فوضويون، في حاله دائمة من إعادة التفكير في الأشياء، دائما يماطلون في انجاز

بحك الشعر او الاظافر، او تلمس رقبتها، بحيث تكون هذه الايماءات بشكل تلقائي. وتبدو لغة المرأة عند الكذب شبيهه بلغة جسدها عند الإغراء. ولكن الاختلاف يكون ان في الإغراء تبدأ الشفاه بالاحتقان بالدماء مما يجعل وجهها أكثر نعومه، وتحت الضغط، تغيب الدماء مما يجعلها تبدو جافة، حيث تتجه هذه الدماء للعضلات استجابة للمواجهة او الهروب. لكن عند تعرض التي تجد ان القوة في الجاذبية للتهديد تبدأ باستخدام اساليبها في الاغراء مما قد يؤثر في دور الرجل في التعامل مع المحققات الاناث.

عنصر الاختلاف بين الرجال والنساء في ان الرجال يميلون الى استخدام الأسلوب الفظ في المعاملة على الرغم من ان هناك بعض النساء يفضلون الفضاضة والتعذيب الجسدي. ويمكن للإناث القيام ببعض الاستفزازات الجنسية كجزء من التحقيق. يفضل المحقق ان يستخدم التنويع في تسلسل وتتابع الأسئلة للاحتفاظ بحاله انفعالية معينة اثناء الاستجواب وذلك بالتناوب والتنويع في الأسئلة لإبقاء الشخص في حاله انفعاليه.

اضطراب الشباب

عند تحديد متى وكيف يكذب الشباب الصغير، فهناك عاملا معقدا وذلك ما اذا كان هذا الشاب فتاة او فتى. فالطفل في فترة المراهقة نتيجة لتغيير الهرمونات قد يتصرف بغباء، والتي قد تجعله يعبر عن المواجهة او الهرب. فالطفل يستخدم اساليبه الدفاعية والتي تكوون على شكل الادعاءات بالكذب من خلال النقاط التالية:

- التجنب
- الانكار
- التقليل
- الاسقاط
- المنطقية
- الكبت

الجزء الثاني: الوسائل

الفصل الرابع

من ١٠٥-١٣٣

التخطيط والاعداد

قيمة التخطيط والاعداد

يعبران عن عملية تساعدك على استنتاج النتائج التي ترغب الوصول اليها والذي يعني تأمين خلفية من المعلومات ويعني قدرتك على معرفة سمات الشخص الذي تتعامل معه والتأكد من الأساليب المستخدمة تأتي بالنتائج المرجوة من خلال التركيز على التخطيط والاعداد والذي يشكل العنصر الأساسي في عمل المحقق حيث: يقوم المحقق بتكوين صورة عن أسلوب السجين من خلال المعلومات المتوافرة عن الشخص. وأيضا يضع المحقق خطة حول ما يقوم به من اجل التواصل مع السجين.

مراحل الاستجواب:

لتوضيح عملية الاستجواب يمكن تشبيهها بالعملية الجراحية:

السيطرة على الموقف: (ادخال المريض للغرفة).

من خلال اصدار الأوامر للسجين: اجلس على الكرسي

التواصل

(مثل تخدير المريض)

والتي تشير الى تواصل إيجابي. ولكنها في هذه الحالة قد تعني ان هذا التواصل سلبي فأثناء الاستجواب تشير تلك العلاقة او ذلك التواصل الى النبرة الصارمة

الأشياء

بالنسبه للشخص الذي يركز على الحدث سيحدد لك الأحداث التي تمت مثل مقابلته مع رئيس العمل، وبينما الشخص الذي يركز على تتابع الأحداث يتحدث عن تزامن الأحداث وترتيبها.

الذاكرة تعتمد على عنصر التخطيط فأنت تريد ان يتذكر الشخص الأشياء بالطريقة التي خزنها في ذاكرته. وكلما ابتعدت عن هذا الشخص عن أسلوب ترتيبه الطبيعي للأفكار فانه من السهل ان تضرب معلوماته

تعتمد النساء على تجربتهن الخاصة عند تذكر الأشياء، بينما يتذكر الرجال تماما ما حدث

مرحلة تطبيق الأسلوب للتعامل

(او بدء العملية الجراحية)، وهي المرحلة التي تبدأ بها بالتأثير على ذلك الشخص من الناحية النفسية التي ترتبط بالخطوات الاثني عشر التي تبدأ بها في التأثير على ذلك الشخص من الناحية النفسية. حيث تعتمد على كل المعلومات التي قمت بجمعها اثناء الاستجواب.

مرحلة الاستجواب

(او استخراج اعضو المراد استئصاله) وتبدأ بعد الوصول للحالة الانفعالية المطلوبة.

الاستمرار في طرح الأسئلة

(او توقف النزيف)، إذا قدم الأسير بما يسميه المحققون" مفاتيح الأسير" من خلال الحديث حول أشياء تهمه هو، ومن ثم تدوينها ومتابعتها.

المرحلة الختامية:

(ايقاض المريض واخباره بعملية الفحص والمتابعة)، في هذه المرحلة اترك الأسير يشعر بأن ما اريده منه قد انتهى. وتم الحصول عليه على الرغم من عدم حدوث ذلك.

خلفية المعلومات

في التحقيقات العسكرية هناك ثلاث أنواع من البيانات المطلوبة:

المعلومات الأساسية ذات الأولية فأقول له: " اريد ان اعرف ذلك منك الان، فقد اتعرض للأذى ان لم اتعرف على تلك

المعلومات المطلوبة فتقول له " لن يصل الأمر بي الى الموت، ولكن قد تسير حياتي بشكل أسهل إذا حصلت عليها منك".

المعلومات الأساسية العامة: قد أكون قادرا على استخدام نفوذي معك، ولكن لا يوجد ضمان لذلك"

المشكلة والتحدي يتمثل في حقيقة ان الكثير من المعلومات او البيانات ستمر من خلال مصفاتك دون الاستفادة الكاملة منها، وذلك بسبب مشاعرك اتجاه ذلك الشخص، لذلك يجب ان تكون مشاعرك موضوعية عند الحكم على الشخص.

الطقوس

تعتبر شكل من اشكال الاستجابة التلقائية، والتي تكون كعادات في بعض الحالات، حسب نوع الثقافة، او الديانة التي تنتمي اليها. حيث هذه الطقوس جزءا من الطبيعة البشرية.

طقوس او عادات تخفيف الإحساس بالضغط

عند المجهول او ارتفاع القلق يحاول الشخص تلقائيا التكيف مع بيئته والظروف الجديدة، ووظيفة المحقق تتمثل في تدوين كيف يتصرف هذا الشخص عندما لا يتعرض للضغط. إذا كنت وانت طفل معتاد على مص إصبع الابهام، فربما لا تقوم بنفس الأشياء في البلوغ، ولكن قد يقوم بأشياء مشابهه لها، فالشخص الذي تعود على وضع الابهام في فمه قد يعتاد على وضع الابهام عند ذقنه وهو كبير.

الطعام، الجنس، النوم:

الطعام

تجربة بافلوف مع الكلاب تعبر لنا عن طقوس الحيوانات في الطعام، وأننا كبشر لا نختلف عن تلك المخلوقات في طقوسنا. بصفه عامه يعتبر طعام الجيش مثيرا للتقزز، لكن لمن هم في مجال الجيش يعبر عن الصحة والأمان ويمثل جزء من استقرار الطقوس، وان الطعام يحقق الاستقرار للبشر ويعتبر كعنصر محفز لحث السجين على الكلام.

الجنس

عند الانسان تزداد طقوس العلاقة الحميمة صقلا مع التقدم بالعمر، وأبرز شيء في الطقوس الخاصة بالتعبير عن المشاعر: الاقتراب بين الشخصين ومحاكاة التصرفات، وتختلف هذه الطقوس من ثقافه الى أخرى، فقد يدل تشابك الايدي على وجود علاقة ودية وقد يكون غير مقبولا في ثقافات أخرى.

نجد ان الرجال يركزون على الأسلوب المنطقي او الابتكاري. في حين ان الحدس يرتبط بالمشاعر الذي يكون أكثر وضوحا عند النساء

أسلوب تعامل الرجال يختلف عن النساء في الضغط، فيستجيب الرجال بحك الجلد، اما النساء بحك الشعر او الاظافر، او تلمس رقبتها، بحيث تكون هذه الايماءات بشكل تلقائي

تبدو لغة المرأة عند الكذب شبيهه بلغة جسدها عند الإغراء. ولكن الاختلاف يكون ان في الإغراء تبدأ الشفاه بالاحتقان بالدماء مما يجعل وجهها أكثر نعومه، وتحت الضغط، تغيب الدماء مما

النوم

تؤثر الطقوس التي تتمثل في استعداد العقل للنوم والتي تؤثر على القدرة على النوم والروتين، كذلك الروتين الذي يعتاد علىممارسته قبل النوم قد يشير الى مدى إحساسك بالراحة

طقوس العمل

تسعى الشركات والمنظمات الى تحديد طقوس يلتزم بها اعضاؤها بحيث يسهل على كل من الرئيس والمدير كيفية التعامل بمقتضاها بهدف الوصول الى أكبر فاعلية ممكنه.

هناك حرباً طقوسية بين الشركات، فكل فرد من هذه الشركات التي يقوم بها تتعارض مع الاخرين، وانهم يحملون طقوسهم في حال الانتقال إلى مجال عمل جديد وتبدأ تلك الطقوس بالتصادم وتسبب الاضطرابات مما يؤدي الي جو يسوده التوتر نظرا لاختلاف الطقوس. ولحل هذه المشكله يمكن ابتكار طقوس جديدة لتلك المجموعه التي يشترك فيها العاملون من شركتين مختلفين.

الأدوار

المرونة في القيام بأدوار مختلفة يعتبر من من المتطلبات الرئيسية في المحقق. كلما قمت بالتخطيط والإعداد للقائك معالشخص بشكلٍ أفضل، أصبحت قادراً على على تحديد الدور الذي يتناسب مع شخصية وخلفية ذلك الشخص.

نسبة كبيرة في عملية الاستجواب لا تتمثل في مجرد القيام بالدور المفيد بالنسبه لك ولكن بالاهتمام بالدور الذي يقوم به السجين، قد تعتمد العملية على تقمصي لدور السلطة واضعاف قدرته على القيام بدورهكقائد. فمثلا عليك ان تتخيل الادوار التي قام بها أحد المحققين ممن قاموا بالتحقيق مع " صدام حسين" اضافة الى مظاهر التخطيط والإعداد خلال المواجهة.

ان لك ادوار محدده تلعبها في حياتك اليومية فقد تبدو مختلفًا مع من حولك وهذا لا يعني أنك متعدد الشخصيات، لأن هذهالادوار تعبر عن جوانب من شخصيتك وبالرغم من تعددها الا أنك ثابت في اداءها.

تغير الادوار التي تقوم بها بما يتناسب مع ظروف حياتك لا يعني أنك شخص مخادع، او كاذب، فتعديل سلوكك يكون جزءاً من تحديد مسؤولياتك.

الدور الصحيح يساعدك على التحكم في نتائج الأحداث بحيث يؤثر على كل ما تستطيع القيام به ومع من تتعامل معهم.

عند قيامك بنفس الدور، يمكن ان تقوم بع بشكل متنوع من خلال بعض التغييرات التي تعتمد على الظروف والموقف.

الزي وشكل المكان

الزي

يجب ان يتناسب الزي مع الدور الذي يقوم به الشخص حتى يحقق أعلى درجات الإتقان.

كلما كنت غير مرن في التعامل مع العوامل الخارجية سهل تحطيم عناصرك الداخلية، وان كانت العوامل المرتبطة بهيئتك والشكل الخارجي فأنت تعتبر مقيدًا في دور محدد جميعها تحدد عوامل شخصيتك.

اختيار الزي وشكل المكان يعتبر عنصران اساسيين في الأعداد والتخطيط.

شكل المكان

يضطر المحقق للارتجال في العمليات اليومية لانه لايكون في البيئه تناسب اهدافه، وقد يحدث ذلك إذا ذهبت الى مكتب العميل، فأنت غير قادر على تغيير بيئته وانت داخل مكتبه الخاص، ولكن من الممكن ان تبعده عن الإحساس بالأمان داخل مكتبه. في الاستجواب نستخدم اسلوب تغيير شكل المكان من اجل خداع السجين، فنذهب بالسجين الى مكان ما لم يذهب اليه من قبل، ونقول له عليك ان تسير بهدوء لكي لانتعرض للمشاكل مع القائد وبذلك نوحي له انه يمكننا القيام بأشياء تعرضنا للمساءلة، فنسير

يجعلها تبدو جافة

مراحل الاستجواب:

لتوضيح عملية الاستجواب يمكن تشبيهها بالعملية الجراحية:

السيطرة على الموقف: (ادخال المريض للغرفة).

من خلال اصدار الأوامر للسجين: اجلس على الكرسي

تجربة باقلوف مع الكلاب تعبر لنا عن طقوس الحيوانات في الطعام، وأننا كبشر لا نختلف عن تلك المخلوقات في طقوسنا.

عند الانسان تزداد طقوس العلاقة الحميمة حقلا مع التقدم بالعمر، وأبرز شيء في

به الى مكان خارج السجن فيشعر اننا في صفه. شكل المكان يترك أثراً اما الاحساس بالهدوء والترحاب اوأثراً سلبياً يزيد من الحواجز الفاصلة التي تكبح قدرتك على قراءة لغة الجسد. فعندما نرغب في معرفة ردود أفعال شخص عند تعرضه للتوتر، فإن أفضل مكان يخفي ردود افعالك ويكشف ردود أفعال الشخص الآخر عندنا تجلس أمام شخص يفصل بينكما طاولة على كرسي ضخم فتلك الطاولة تخفي علامات التوتر التي تبدو عليك ويجلس الزائر امامه.

الطقوس الخاصة بالتعبير عن المشاعر: الاقتراب بين الشخصين ومحاكاة التصرفات، وتختلف هذه الطقوس من ثقافه الى أخرى،

الفصل الخامس

من صفحة ١٣٥-١٧٢

القاعدة الاساسية: حالة الشخص المعتادة عندما لا يكون تحت ضغوط

اهمية تلك القاعدة

هو معرفة حالة الشخص الأساسية واستجابته للاشياء المختلفة عندما لا يكون في حالة ضغط يدعوه للكذب.

نسبة كبيرة في عملية الاستجواب لا تتمثل في مجرد القيام بالدور المفيد بالنسبه لك ولكن بالاهتمام بالدور الذي يقوم به السجين

في عام ١٩٢٩ منعت اتفاقية جنيف تعذيب الأسرى الجنود، لذلك تطلب استخدام أساليب أخرى تركز على اثارة الخوف والرعب، وبالتالي لا يمكن الاعتماد فقط على الأساليب الخداعية فاستخدام بعض الاجزاء الصغيرة يساعدك على امتلاك الأدوات الاستجوابية مما يجعلك تبين للشخص الذي امامك انه يكذب لانه ينظر الى جهة اليسار ست مرات، والذي يعتبر أشاره للكذب.

علامات الوجه

تشير حركات العين الى محاولتك البحث عن اجابه مناسبه في ذهنك. من خلال توجيه اسئله تثير احدى القنوات الحسية، فأنت قادر على توجيه الشخص نحو القناة المطلوبة، وعندما يقوم الشخص باستدعاء تلك القناة سوف تتبع عيناه ذلك الاتجاه، فالسؤال الواحد يركز على قناة حسية واحده بدلًا من اثارة عدة القنوات. فحركة العين بالرغم من انها تبدو طبيعية الا انها تمثل اشارة الى اي جزء من اجزاء مخ الشخص ينشط للاجابة على السؤال.

تغير الادوار التي تقوم بها بما يتناسب مع ظروف حياتك لا يعني أنك شخص مخادع، او كاذب، فتعديل سلوكك يكون جزءاً من تحديد مسؤولياتك

جميع البشر يستجيبون كما يلي:

- في حالة تصور الشخص لمكان يعلمه ويمكن وصفه بسهوله فإن نظراته تتجه الى أعلى اليسار وذلك نتيجه لنشاطالقشرة الدماغية البصرية في الجزء الأمامي من المخ.
- في حال تذكر مقطع لأغنية مفضلة، فأن الشخص يوجه نظره الى اليسار الى الاذن اليسرى مباشرةً.
- تحديد الجذر التربيعي لرقم غير معتاد، فإن الشخص سوف يوجه نظره الى أسفل اليسار.
- في حال وصف سطح كوكب، فالشخص بحاجه الى التخيل، فإنه يتطلب من الشخص اعداد بعض الأشياء قبل التعبير عنها، وبالتالي فإن الشخص يوجه عيناه نحو أقصى اليمين.
- في حال ابتكار بعض الاصوات للتعبير عن الصوت لا يدركونه، فإنهم يحاولون ابتكار بعض الاشياء للتعبير عن ذلك الصوت، ومن خلال ذلك فإنهم ينظرون بصعوبة لليمين لتنشيط المركز السمعي من الجانب الابتكاري، اما في حال تأكيدالشخص لعدم سماعه هذا الصوت من قبل، فمن الافضل ان تقوم بتغيير السؤال ليكون حول تخيله لذلك الصوت، قد يستدعي ذلك السؤال اجابه معقده وبالتالي تسببت في اقتحام الذاكرة السمعية بحثاً عن اصوات حيوانات شبيهة.

يجب ان يتناسب الزي مع الدور الذي يقوم به الشخص حتى يحقق أعلى درجات الإتقان

- في حال مشاهدة جنازة، فإن اغلب الذين يتعرضون لهذا الموقف يطأطئون رؤوسهم للجهة اليمنى، مما يعني التعرض لحالة نفسيه عميقه.

تذكر القاعدة عند التعامل مع اي شخص:

اتجاه حركة العين لليسار فتحصل على اتجاه سمعي، او اتجاه بصري لليمين، والاختلاف الوحيد يتمثل في جانب الذاكرة المستخدمة الذي يتم التعامل معه، مع الوضع في الحسبان الحالات البسيطه

الاستثنائية.

اشارات الجسم

عند التعامل مع الشخص فإنك تبحث عن تلك الحواجز التي يضعها بينك وبينه حتى لا تكشف كذبه، وانت ايضا تحاول البحث عن تلك الإشارات والإيماءات من خلال لغة الجسم،

- والقاعده هي معرفة استجابات الشخص وردود افعاله عندما لا يكون تحت ضغط.
- امنح الشخص مقعداً مريحاً ووجه اليه أسئلة تجعلة ينتقل من من حالة التعامل العادية الى التعامل الشخصي، وقدتحقق تقدماً ملحوظاً في ملاحظاتك
- عندما يدلي الشخص بكل مايعرفه من معلومات ولا يكون هناك مايقوله حيث يبدأ شعوره بالتوتر في الظهور.
- عندما تنتقل الاسئلة الى مستوى من التعقيد تمثل عبئًا لأي شخص فيما عدا من يمتلك الخبرة.

عندما يصل الشخص الى مرحلة الإجابة بكلمة "لا اعرف" او " لا اتذكر" فمع مواصلة توجيه الأسئلة فإنه يشعر بعدم التوافق، وقد يتعذر عن عدم الاستمرار او يحاول تغيير الموضوع.

الاشارات السمعية

من خلال استخدام جهاز كشف الكذب، فإن المحقق يوجه لك سؤالاً واحداً يكون عليك المدب عند الاجابه عنه، وهذه محاولةلمعرفة نغمة وطبقة صوتك في قاعدتك الاساسية، بالاضافه الى استخدامك واختيارك للكلمات المناسبة عند الكذب، تغييرات حركات الجسم، والإيماءات تحدد مدى مصداقية اقوالك.

العناصر الشكلية

المقصود هنا بكلمة الشكل تحديد الفارق بين شكل الزي والمكان الذي قمت بتحديده وبين شكل الزي والمكان الذي قام بتحديده المستهدف.

الملابس العسكرية تقدم لك معلومات حول من يرتديها، يحدد نوع العمل، وقت الخدمة، والمكان الذي خدمت فيه في حالة الحرب، ولأي وحده تنتمي، وتوضح ما إذا كان الشخص تعرض للاصابة. العناصر التكميلية تحدد ما يرغب الشخص في اظهاره لك، وماهي الاشياء المفضلة لديه ويفخر بها، وبعد فتره قد يلاحظ الناس عناصرهم التشكيلة ويندهشون لملاحظتك لها، والاسئلة المرتبطة بتلك العناصر تسمح لك بإقامة قاعدة أساسية مع الشخص.

الطقوس

حتى تنمى مهارات الاستجواب لديك، عليك ان تلاحظ الأشخاص المستهدفين حتى تتمكن من:

- ملاحظة احساسهم بالضغط والتوتر
- افساد طقوسهم
- تحقيق التواصل معهم لتقليل شعورهم بالتوتر والضغط.

الضغط اليومي والاحساس به

عند تحديد قادتك الاساسية حول شخص ما فعليك بالانتباه الى خمسة مظاهر اخرى للحديث وهي:

- النطق: كل كلمة خرجت بوضوح تساعد على قياس مستوى الضغط والتوتر، وفقدان القدرة على النطق يكون معبر عن التوتر.
- اختيار الكلمات: السيطره على الكلمات يعتمد على الممارسة ولا يرجع الى طبيعة الشخص فشعوره بالتوتر يمحو أي محاولة للقدرة على اختيار الكلمات. فعندما يغير الشخص أسلوبه اذ يختار الكلمات بدقه فهذه اشارة لتعرضه لضغط.
- الوقت المستغرق للاجابة على السؤال: إذا قمت بتوجيه سؤال يدفع الشخص الى تغيير نمطه المعتاد في الإجابة فسوف تتعجب مما يحدث، فالأشخاص الذين يجيبون على السؤال ب" هذا سؤال جيد بالفعل" فهذا يعتبر وسيلة تكتيكية لتأجيل الاجابة على السؤال.
- الاتقان: يقوم الشخص الذي اعتاد على إعطاء اجابات بإيجاز واستخدام كلمات قليلة فجأة يعطي

كلما كنت غير مرن في التعامل مع العوامل الخارجية سهل تحطيم عناصرك الداخلية، وان كانت العوامل المرتبطة بهيئتك والشكل الخارجي فأنت تعتبر مقيدًا في دور محدد جميعها تحدد عوامل شخصيتك.

في حالة تصور الشخص لمكان يعلمه ويمكن وصفه بسهوله فإن نظراته تتجه الى أعلى اليسار وذلك نتيجه لنشاطالقشرة الدماغية البصرية في الجزء الأمامي من المخ

في حال وصف سطح كوكب، فالشخص يحاجه الى التخيل، فإنه يتطلب من الشخص

اجابات مفصله والعكس، فهذا يجعلك تلاحظ ان هناك شيئًا مختلف.

العديد من الناس يستخدمون كلامًا فارغاً لاستكمال أكاذيبهم واضافة عبارات لا تتفق مع معنى الكلمات السابقة وليس لها علاقة.

وبملاحظة حركات العين نجد ان هناك عنصرين أساسيين يجب تذكرهما:

- قد يختلف البشر ما إذا كانوا ينظرون لليمن او اليسار عند استخدامهم للذاكرة السمعية أو البصرية.
- مقدار حركة العين لا يشير الى خداع الشخص الا إذا كانت حركة غير معتاده من الشخص.

يمكن لحدقة العين تقديم المعلومات حول حالة الشخص إذا كانت في حالة اتساع او انقباض. بريق العين بشكل متواصل او ومضه لحظية في حدقة العين ثم تزول يكون عند التعرض للتوتر او الضغط، قد تتسع حدقة العين عند النظر لشيء يعجبك وقد تنقبض عند النظر لشيء لا يعجبك.

وبالنسبة لادق ايماءات الوجه التي لا يعني انها تعبر عن الخداع، ولكن بعضاً منها يحدث بشكل لا ارادي ويمكن ان تعبر عن مستوى عالي من الضغط.

فسقوط الفك لاسفل، وتقوس الحاجبين، وضيق العيون، تمثل جزءاً طبيعيا من الحوار للبعض، والبعض الاخر تشير الى توترهم. عندما يحك الانسان انفه بينما انت توجه له سؤالا صعباً حينها انت جعلته لا يشعر بالارتياح تماماً وقبله قد تلاحظ احمرار الأذنين بسبب الضغط.

قد يتضح عدم ارتياح الشخص من خلال حركات الأصابع فمثلا يقوم الشخص بحركات غير منتظمة بالأصابع لإخفاء الرغبة في قضم الأظافر ولكنها لا تعبر عن أي محاولة للخداع. اما في حالة الشخص الطبيعية فتتحرك اليدان في مواجهة الجسم وقريباً من الوجه لأسفل او لأعلى، وتلوح في الهواء عند وصف شيئاً وقد تتقلص حركة اليد عند الارتباك. ومثل اليدين ينطبق على الأرجل والأقدام حيث يمكنك مراقبة الشخص في حالة الاسترخاء لمعرفته في حالة الضغط.

تحديد القاعدة الاساسية لأثارة الشعور بالضغط

استخدام قاعدتك الاساسية لتحديد مجالات الانحراف التي تشير بالضغط

القاعدة رقم ١:

لاتسمح لنمط شخصيتك الطبيعي ان يعرقل طريقك في الحكم على الشخص، فإذا كنت من الاشخاص الذين يركزون بطبيعتهم على حاسة البصر فسوف تركز على الانحرافات

القاعدة رقم ٢:

من خلال عدم الارتياح الجسمي فالمحقق يعرف من خلال القاعدة الاساسية أنك سوف تستجيب انفعالياً فيبدأ بطرح أسئلة تتطلب تفكيرك لتبدأ بالبحث عن تلك الاجابات فترتفع انفعالاتك مع فقدان الثقة بالنفس.

في الأماكن الحربية قد يكرر المحقق النقاط التالية

- تركيز الضغط
- دقة التحقيق من خلال التركيز على بعض الكلمات الخاصة والأفعال التي تزيد من الضغط.
- تقليل الشعور بالضغط من خلال العودة للكلمات والأفعال التي تبهج الشخص.

هذه النقاط تُدخل الشخص في حالة انفعالية ويبدأ في الاضطراب ثم يدلي بالاسرار. وقد تكون قادراً على القيام بذلك مع الزوج المخادع، العمل، او مع عميلك، او رئيسك.

الفصل السادس

من صفحة ١٧٣-٢١٣

انتزاع المعلومات

استخراج المعلومات هي مرحلة الاستجواب

اعداد بعض الأشياء قبل التعبير عنها، وبالتالي فإن الشخص يوجه عيناه نحو أقصى اليمين

في حال ابتكار بعض الاصوات للتعبير عن الصوت لا يدركونه، فإنهم يحاولون ابتكار بعض الاشياء للتعبير عن ذلك الصوت، ومن خلال ذلك فإنهم ينظرون بصعوبة لليمين لتنشيط

في حال مشاهدة جنازة، فإن اغلب الذين يتعرضون لهذا الموقف يطأطئون رؤوسهم للجهة اليمنى، مما يعني التعرض لحالة نفسيه عميقه

اتجاه حركة العين لليسار فتحصل على اتجاه سمعي، او

اتجاه بصري لليمين، والاختلاف الوحيد يتمثل في جانب الذاكرة المستخدمة الذي يتم التعامل معه، مع الوضع في الحسبان الحالات البسيطه الاستثنائية

حتى تتمكن من اتقان عملك عليك بالتالي:

- تحديد القاعدة الاساسية
- تحديد الشخص باستخدام نمط "بايزر بريجز" من خلال معرفة ما إذا كان الشخص يدرك ويتذكر من خلال الوقت أم الحدث أم التتابع.
- اما تستخدم الاسلوب الهادئ او العنيف في الحديث.
- استخدام الذاكرة وأساليب التصنيف، وقد يكون عليك تغيير اسلوبك كلما زادت معرفتك للشخص.

الأساليب

الأسلوب هو مفهوم يعبر عن الخطوات المتبعة التي قد تنجح نوماً ما لدى شخص في ظروف معينة. فهو يعتبر نمط للمقاومةيعتمد على رغبات الشخص سواء كانت مؤكدة او مفترضة.

معظم الأساليب لا تستخدم بمفردها، ولكن تستخدم بالتنسيق فيما بينها من اجل التلاعب بمشاعر ذلك الشخص.

هناك اثني عشر اسلوباً للتخطيط وهي كما يلي:

- الأسلوب المباشر.
- الأسلوب التحفيزي.
- الأسلوب الانفعالي
- أسلوب رفع مستوى الخوف.
- أسلوب تقليل مستوى الخوف.
- أسلوب الكرامة والانا.
- الأسلوب العبثي.
- أسلوب نحن نعلم كل شيء.
- اسلوب التكرار.
- أسلوب التلاعب بالشخصية.
- أسلوب الاسئلة المتتابعة.
- الصمت.

عندما يدلي الشخص بكل مايعرفه من معلومات ولا يكون هناك مايقوله حيث يبدأ شعوره بالتوتر في الظهور

الاسلوب المباشر

تقوم بتوجيه الاسئلة فقط، ولا يوجد تأكيد على القيام بدور معين او الدخول بالشخص الى حالة انفعالية معينة، يعتبر من الأساليب البدائية الاكثر فاعلية، لأن معظم السجناء استخدم معهم هذا الأسلوب لم يتلقوا تدريبات على المقاومة

النطق: كل كلمة خرجت بوضوح تساعد على قياس مستوى الضغط والتوتر، وفقدان القدرة على النطق يكون معبر عن التوتر

الأسلوب التحفيزي

قدم للشخص شيئاً يريده بالفعل، قد يلعب الطعام دوراً جيداً في حالة الضغط.

الأسلوب الانفعالي

استغلال حب الشخص لزملائه او بلده او اسرته او ايمانه الشديد او كراهيته قد يضعف ذلك الشخص بمنتهى السرعة. فمثلا يستخدم اسلوب الكراهية مع الاسير من الأقليات الذين يساء معاملتهم داخل دولتهم.

رفع مستوى الخوف

يكون اما بشكل عنيف او بشكل لطيف.

قد ألجأ اولاً الى استخدام أسلوب التخويف العنيف لرفع مستوى الضغط وإخفاء اي شيء آخر أقوم باستخدامه وأقوم بالتوازن بين ذلك لأدفع شخصاً ما للوقوع في شرك قد نصبته له. يمكن ايضاً استخدام اسلوب التخويف في الحياة اليومية إذا كنت ترغب في انهاء علاقة او الاعتراف بالذنب. وقد قمت بإستخدام هذا الأسلوب في حرب الخليج الأولى حيث قمت بتوجيه سؤال:" هل تفضل الحديث معي او مع

اختيار الكلمات: السيطره على الكلمات يعتمد على الممارسة

ولا يرجع الى طبيعة الشخص فشعوره بالتوتر يمحو أي محاولة للقدرة على اختيار الكلمات

الكويتين؟".

تقليل مستوى الخوف

التقليل من خوف الشخص من خلال التواصل معه او بالمهدئات.

الكرامة والانا

اما رفع مشاعر الكرامة والانا أو خفضها.

ففي أسلوب الرفع:

تبدأ بالتملق لهذا الشخص وغالباً ما ينجح هذا الأسلوب مع الاشخاص الاذكياء، وينجح ايضاً في حالة أدراك نقاط الضعف لديهم.

الأسلوب العبثي

يقوم على مبدأ إقناع الشخص او الأسير بأنه " لا داعي للمقاومة " وان مناقشة شيء عبثي لن تفيد في شيء. وهذا الأسلوب يستخدم بغرض اقناع السجين بأن المقاومة ماهي الا عبث، وزيادة اعتقاد الشخص في كونه سجيناً وانه لا يملك أي شيء للتخلص من اسره.

أسلوب " نحن نعلم كل شيء"

الاتقان: يقوم الشخص الذي اعتاد على إعطاء اجابات بإيجاز واستخدام كلمات قليلة فجأة يعطي اجابات مفصله والعكس، فهذا يجعلك تلاحظ ان هناك شيئًا مختلف

بعد تجميع أكبر قدر من المعلومات وحتى لو كانت قليلة فعليك ان تبدو امام الشخص وكأنك تعرف كل شيء، ويمكن تسمية ذلك بالملف. يمكن ان يؤدي هذا الأسلوب الى نتائج مثمره إذا تم استخدامه مع الاسلوب العبثي.

أسلوب التكرار

نادرًا ما يلجأ المحققون الامريكان الى هذا الأسلوب، حيث تقوم بتكرار السؤال مرات ومرات على امل ان يتعرض الشخص للإرهاق حتى يخبرك بالإجابة المطلوبة، ويعتبر الأمر مرهق ايضاً للمحقق. فهو يحتاج للتبديل مع بعض الزملاء او تسجيل الاسئلة على شريط. أحد المحققين يستخدم ذلك الأسلوب حيث كان يدع السجين في حالة من البرد والبؤس والإرهاق ثم يدخل الحرارة للغرفة فتتغير حالة الجسم ويبدأ بالرغبة في النوم، ثم يبدأ بالاستجواب وتكرار الأسئلة ويقوم السجين بالإفصاح عن بعض المعلومات التي من المفترض لا يفصح بها.

أسلوب التلاعب بالشخصية

تساعدك هذه الطريقة إذا كان لديك القليل من المعلومات، فتقول له انه يشبه شخصاً ما، ربما يكون مجرماً خطيرًا، وحتى يبرىء نفسه من تلك الإدعاءات، قد يدلي عليك بمعلومات قد تعطيك خلفية عن شخصيته الحقيقية ووظيفته.

أسلوب الأسئلة المتتابعة السريعة

العديد من الناس يستخدمون كلامًا فارغاً لاستكمال أكاذيبهم واضافة عبارات لا تتفق مع معنى الكلمات السابقة وليس لها علاقة

توجه اسئله متتالية لايجد الشخص وقتاً للإجابة فيشعر بالإحباط، وإذا ذكر اي اجابات حتى تنصت اليه، فترد عليه بان اجاباته غير منطقية، مع التكرار سوف يحاول قطع اسئلتك بالادلاء بمعلوماته صارخاً في وجهك.

الصمت

يعبر الصمت عن القوة، عندما يتبع السؤال فترة صمت، نكون بذلك قادرين على إستخراج الاجابه، يؤدي الى شعور الكثير من الاشخاص بعدم الارتياح.

الاستجواب

يتم تصنيف انماط الاسئلة الى:

سؤال التحكم

سؤال تعرف الإجابة عنه، يستخدم لتكوين قاعدتك الأساسية عن الشخص، يستخدم اثناء مرحلة إستخراج المعلومات.

السؤال المباشر

يعبر عن طلب مباشر وصريح للمعلومات غير المتوفره لديك. بعد تحديد القاعدة الاساسية عليك توجيه اسئلة تحتاج إلى اجابه كامله، اما في عملية استخراج المعلومات قد تحتاج السؤال الى الاجابة ب" نعم" او " لا".

السؤال التكراري

هو السؤال الذي لا تتأكد من مصداقية اجابة الشخص عنه فتقوم بتكراره مره اخرى ولكن بشكل مختلف مع التكرار سوف تجد ان الشخص أكثر ميلاً لكشف الكذب، وسوف تتمكن من قراءة لغة الجسم الذي يمكن ان تخبرك بأنه يشعر بعدم الارتياح.

السؤال القيادي

يعتبر من اساليب الاستجواب القديمة للصحفيين الذين يستخدمون أسلوب الكتابه، تكون قيمة هذه الأسئلة في محاولة التحكم في الحوار، وبذلك تقوم بتوجيه السؤال القيادي لتغيير مفهومه اتجاه تلك النقطة.

السؤال المختلط

توجيه سؤالين أو أكثر معاً في سؤال واحد، يمكن استخدام هذا الأسلوب للإيقاع بالشخص او محاصرته ثم وضعه في حاله انفعالية ثم اضطراب عصبي.

والاسئلة المسجلة كأسلوب في الاستجواب، هي عبارة عن أسئلة معده مسبقاً من اي نوع وبأي أسلوب. بها اهميه في حل المشاكل المعقدة. ولانك محققاً فسوف تسأل اسئله تعبر عن بعض التعقيد، فأنت فذلك ترغب في الوصول الى مناقشة عميقه ترك على حدود معارف الشخص فبالتالي عليك بسؤال أسئلة تستدعي أجابه مفصلة. اياً كان دور الشخص، عليك ان توجه الاسئلة التي تركز على حدود معارفه ثم تواصل المسيرة، بعد ذلك يبدأ الشخص الشعور بالإخفاق الا إذا كان الشخص قادراً على الخداع.

هناك اساليب استجوابية اخرى وتشمل

- ان تفكر قبل ان تفتح فمك، مهما كان نمط السؤال الذي تستخدمه، إذا كان لديك أسئلة ولكن لم تعد في ذهنك فسيبدو حديثك عائماً.
- استخدم الأسلوب التشتيتي غير المحدد بحيث ان توجه اسئله تشمل كل ما تريد، ولكن تستدعي المعلومات المطلوبة.
- عليك توجيه السؤال الثاني اذن، عليك الا تطرح السؤال بطريقة مباشرة.

هناك أنماط اخرى من الأسئلة قد تحقق لك هدف إرباك الشخص، إليك بعض الإرشادات:

- توجد اسئله يمكن ان تضع الأسير في حالة مزاجية سيئة بسرعه مثل " هل تتوقع ان اصدق هذا الحديث".
- الأسئلة القيادية تساعد في اصدار الاحكام على شخص.
- الاسئلة المختلطة او المركبة يمكن استخدامها في حالة الرغبه بتجريد شخص من سلاحه.
- الأسئلة الغامضة تستدعي اجابات غامضه، فهي غير مفيدة إذا كنت تريد الحصول على معلومات، ولكنها تفيد فيحالة خداع الشخص.
- عليك توجيه الأسئلة التي تجعل الشخص في علاقة غير متوافقة مع المعلومات التي قد قام بعرضها، مثلاً الشخص المهتم بالوقت من السهل ان تسأله عن تفاصيل حدثت في النصف ساعة الماضية من التحقيق، وإذا لم يتمكن من سردها فقد كشفت كذبه.
- عليك ان تربط شخصاً آخر بالموضوع فالكاذبون لا يفضلون إقحام اشخاص آخرين في أكاذيبهم لأنها ستكون فرصة لكشف الموضوع.
- عليك باقتحام مراكز الحواس للشخص والتركيز عليها حسب تركيز الشخص من الناحية البصرية او السمعية.

يمكن لحدقة العين تقديم المعلومات حول حالة الشخص إذا كانت في حالة اتساع او انقباض. بريق العين بشكل متواصل او ومضه لحظية في حدقة العين ثم تزول يكون عند التعرض للتوتر او الضغط، قد تتسع حدقة العين عند النظر لشيء يعجبك وقد تنقبض عند النظر لشيء لا يعجبك

قد يتضح عدم ارتياح الشخص من خلال حركات الأصابع فمثلا يقوم الشخص بحركات غير منتظمة بالأصابع لإخفاء الرغبة في قضم الأظافر ولكنها لا تعبر عن أي محاولة للخداع

لاتسمح لنمط شخصيتك الطبيعي ان يعرقل طريقك في الحكم على الشخص، فإذا كنت من الاشخاص الذين يركزون

بطبيعتهم على حاسة البصر فسوف تركز على الانحرافات

- عليك توجيه سؤال حدسي، بعد تحديد القاعدة الأساسية للشخص، وكان ذلك الشخص لم ينحرف عن قاعدته الأساسية فإن ذلك يعني انه قام بدراسة قصته جيدا وقام بتغطيتها.

التخفيف من وطأة الفعل

هناك طريقتان لضمان نجاحه:

- ان تخبر الشخص بأن ما قام به لم يكن شيئا. فظيعاً، فبدلاً من توبيخه فانت بذلك تخفف عنه حدة اللوم فيقوم المحقق بوضع اللوم على المجتمع.
- ان يقوم بتوجيه تهمه الى الشخص بعيده عما تعتقد انه قام بارتكابه، بذلك يقبل بالاعتراف المخفف. وهناك طريقةلاستخدام هذا الأسلوب وهي الهجوم عن طريق توجيه اسوأ اتهام ممكن. فيقبل الشخص بالاعتراف المخفف لاستبعاد أي تفكير لارتباطه بشيء أسوأ. وفي أسلوب التحقيقات نستخدم أسلوب التخفيف لاستدعاء حدث معين وليس مجرد الحصول على موافقة لفظية لشيء ما.

معظم الأساليب لا تستخدم بمفردها، ولكن تستخدم بالتنسيق فيما بينها من اجل التلاعب بمشاعر ذلك الشخص

تخطي الاعتراض المنطقي

عندما اقوم بإقناع شخص بأن ما اقوله هو الشيء الصحيح، اضع في اعتباري طريقة تفكير ومشاعر الشخص، إذا كنت اتناقش مع شخص ذو عقلية منطقية، من السهل اقناعه بمدى منطقية ما اقوله. إذا اردت اقناع الشخص بسلسلة من

احداث منطقيه ماعدا حدثاً واحداً غير منطقي، اثير قلق الشخص بدرجه كبيره حتى اخرجه من حالة التفكير المنطقي من خلال الصراخ في وجهه (في مجال التحقيقات) واثير قلقه حتى اجعله يصل للذروة، ثم اجعل من الأم غير المنطقي الذي اريد اقناعه وسيلة لتهدئته، واقنعه انه إذا قام به فسينتهي اضطرابه.

مراحل التحقيق

القدرة على التحكم

عليك ان تتعامل مع كل عناصر التخطيط والإعداد وهي: الطقوس، خلفية المعلومات والزي، شكل المكان، عليك الا تختار المكان بشكل عشوائي فقد لا تتمكن من التحكم في بعض الأمور. الخطوة التالية هي التفاعل بدون الانفعال فلاتدع انفعالك يسيطرعلى الأمور. احياناً قد تحتاج الى استخدام أساليب الشخص الذي تتحدث معه في الحوار او استبعادها، ذلك يعتمد علىنوع الموقف الذي انت بصدده. بصفة عامه فإن الناس يتحكمون في الحديث من خلال اسلوب الشخص الذي امامهم.

الأسلوب التحفيزي

قدم للشخص شيئاً يريده بالفعل، قد يلعب الطعام دوراً جيداً في حالة الضغط

القدرة على التواصل

من خلال معرفة حواس التواصل لديه، تصنيف نمط الشخص في تلقي المعلومات. مع السجناء، اقوم بتحديد الحاسة التي يركز عليها السجين، واصنف اسلوبه، حتى إذا كان بشكل سلبي، اما في حالك انتزاع المعلومات من زميل العمل او شخص تعرفه يكون التواصل معه بشكل إيجابي. فإذا كان الشخص الذي امامك يدقق في الملابس، فإنك تستنتج انه يركز على الناحية البصرية، قد يصعب عليك تحديد الشخص الذي يركز على الجانب السمعي، من أصعب الفئات التي تتعرف عليها هي الجانب الحسي، فقد تستنتج انه من تلك الفئة هو ان الشخص له هوايات رياضية.

تعزيز تلك العلاقة التواصلية من خلال التواصل مع اسلوب ذلك الشخص بشكلٍ مناسب.

استخدام الأسلوب المناسب

عليك ان تحدد اختيارك للأسلوب قبل العمل بها. تلك العملية سوف تساعدك على سرعة تحقيق ماتريد وتصل للمعلومات بتلقائية.

وجه اسئلة تضعك في طريق معين

عليك ان تكون منطقياً في مرحلة الاستجواب والاحتفاظ بذلك الشخص بحاله انفعالية معينة.

الأسلوب الانفعالي

متابعة العناصر الإرشادية او الدلائل للشخص

استغلال حب الشخص لزملائه او

يعتبر من اهم العناصر، حتى يحدد النقاط التي تحتاج للفحص أثناء الحوار ليس في وقت التحقيق ولكن متابعتها بعد ذلك، تلك النقاط قد تدلك على شيء قد ينجح إذا كنت في مقابله مع العديد من

الأشخاص ولا ترغب في الابتعاد عن نقطة أساسية. لا يبدو هذا الاسلوب مناسب للتعامل مع زوجك من اجل الوصول للمعلومات. وتساعدك طبيعة الشخص في تحديد نوع الاسلوب المستخدم. ويعتمد جزء كبير من اسلوبك على ذلك الشخص. مثلاً إذا كان ذلك الشخص يركز على تتابع الأحداث فتحتاج إلى اسلوب يحبطه وذلك من خلال ارباكه بتوجيه اسئلة تخرج عن نطاق تفكيره.

الإنهاء

هناك عباره مشهوره لإنهاء الحديث وهي " شكراً على وقتك" لكن في حالة الاستجواب قد اقول للأسير: "سوف افحص مدى حقيقة ما قلته لي".

هناك عناصر رئيسية تساعد على التذكر:

- مواصلة متابعة العناصر الارشادية.
- إستخدام أسلوب الانصات الإيجابي فعليك ان تستثمر حواسك في الانصات.
- التواصل بالعين.
- تحديدك لنوع الدور الذي تقوم به، ان لم تكون بحاجه لعب تبادل الادوار، فأنت بحاجة ان تكون ثابتاً.
- الانتقال الى المرحلة النهائية حيث تعطي الشخص واجباً منزليه حيث يشعر إنك اصبحت مرتبطاً به.

بلده او اسرته او ايمانه الشديد او كراهيته قد يضعف ذلك الشخص بمنتهى السرعة

رفع مستوى الخوف

يكون اما بشكل عنيف او بشكل لطيف

الجزء الثالث: تطبيق الوسائل في الحبه

الفصل السابع

من صفحة ٢١٧-٢٢٧

الاكتشاف

التخطيط والإعداد

تغيير المشهد

ان الأفكار والأفعال التي قد تساعدك على التخلص من الحالة المزاجيه المضطربة لتصل الى الأفكار المعرفية بسهوله تلخص فيما يلي:

- التصور: ترى بعض الأشخاص الذين يرغبون في وقف انهمار الدموع يحاولون النظر لأعلى حتى يتمكنوا من السيطرةعلى أنفسهم، والسلوك المناقض تجدهم يوجهون عيونهم ناحية أسفل اليمين حتى تنهمر الدموع.
- وضع قائمة: يتضمن وضع قائمة ذهنية.
- انقبض ذاتياً: المقصود به القدرة على تغيير حالتك الجسمية بهدف أن تتغير حالتك الذهنية.

معرفتك الجيدة للشخص تكون ميزة كبيره عندما تسعى الى كشف كذبه. مثلاً إذا كانت زوجتك تعتاد على مغادرة المنزل دون مساحيق تجميل، ولكن بدأت تغادر المنزل وهي تضع مساحيق التجميل، فعليك ان تتساءل عن السبب فلقد اتخذت قرار بتغييرنموذجها السلوكي، وبالمثل في حالة الزوج، قد تلاحظين ان روتينه قد تغير، فهذا قد يدلك على شيء ولكنك لا تدري ما هو. الروتين اليومي للشخص يساعدك على تكوين قاعدتك الأساسية، وينطبق هذا الامر في التحقيقات. الفصل الثامن

من ٢٢٩-٢٣٥

الوصول الى الحقيقة

التخطيط والإعداد

تغيير المشهد

الفكرة الأساسية ان هذه العلاقة الزوجية تجعل من الصعب عليك التدريب وممارسة الأساليب المشابهة لأساليب التحقيقات. ان اول ما عليك القيام به هو تغيير المشهد من خلال الذهاب الى مكان ما حيث لا

الأسلوب العبثي

يقوم على مبدأ إقناع الشخص او الأسير بأنه " لا داعي للمقاومة " وان مناقشة شيء عبثي لن تفيد في شيء. وهذا الأسلوب يستخدم بغرض اقناع السجين بأن المقاومة ماهي الا عبث، وزيادة اعتقاد الشخص في كونه سجيناً وانه لا يملك أي شيء للتخلص من اسره

توجد التفاعلات العاطفية بينك وبين زوجتك، وليس له صلة بطقوسكما وذلك يحقق:

- سيقلل من علاقة المحبة للأشياء المشتركة.
- سيفصل شخصك المعتاد على سلوك معين عن شخصك في هذا الموقف.

عليك البحث اولاً

خداع الزوج فكره سيئة، تجنبك لإحدى الحقائق قد يعود بالضرر عليك، فعليك متابعة التواريخ والمواعيد الخاصة بزوجك، اذاكان من الصعب عليك استيعاب هذه التفاصيل فعليك اجراء البحث او تخمينها او استنتاجها. استخدام اسلوب "نحن نعلم كل شيء" سوف يساعدك أكثر بدلاً من التخمين.

القاعدة الأساسية هناك طقوساً تحدث داخل العلاقة الإنسانية، وفرصتك لتحديد القاعدة الاساسية عندما يكون شريكك يرتبط بمعارف اخرى، عليك اذن ان تقارن تلك القاعدة الاساسية بتلك التي تتعلق بتفاعلاتك اليومية معه. معظم البشر يختلفون في تعاملهم مع منهم خارج اسرتهم التي يرجع سببها الى العلاقات الحميمة، الطقوس، العادات المرتبطة بها.

أسلوب " نحن نعلم كل شيء"

بعد تجميع أكبر قدر من المعلومات وحتى لو كانت قليلة فعليك ان تبدو امام الشخص وكأنك تعرف كل شيء، ويمكن تسمية ذلك بالملف

الأدوار

يمكن ان تلعب أدوارًا مختلفة، ثم عليك أن تتصرف بمقتضى ذلك.

الاستجواب

عليك إعداد أسئلة جديدة بأسلوبك الخاص الذي يتفق مع يشاركك حياتك.

- عليك توجيه أسئلة تسمح بإجابات مفيده او معلومات تسعى الحصول عليها.
- عليك ان تلاحظ الإشارات والطقوس وكن حذراً في استخدامها.
- قد يكون للمواجهة دور فعال، فلا يمكن إخفاء تعبيرات الدهشه، فقد تدفعه الدهشة والمواجهة الى إختلاق اي قصهسريعاً، وقد يخبرك بالحقيقة او قد يبكي. ويمكن استخدام اسلوب السؤال المباشر ان كنت تشك في كذبته.
- المواجهة لا تقتضي ان تكون بأسلوب وقح او غير مناسب، يمكنني انا استخدام هذا الأسلوب مع السجين وانا العب دورالشاب اللطيف اعتماداً على الأسلوب العبثي، يمكنك استخدام هذا الأسلوب مع زوجك المخادع إذا كان الهدف انهاء المشاحنة والوصول للسلام والسكينة.
- إذا لجأت لاستخدام الأسلوب الخداعي، سوف تبدين كالحمقاء، فالتعامل مع الزوج باسلوبه في تصنيف المعلومات قديكون أفضل اساليبك الدفاعية والهجومية في نفس الوقت.
- سواء استخدمت اسلوب المواجهة او الاسلوب الغير مباشر، لا تسمح لانفعالاتك بالسيطرة عليك، فأنت بذلك تعود خطوة للوراء.
- عند استخدامك لاسئلة الضبط والتحكم وتكرار الأسئلة عليك عدم توجيه الاتهامات.

أسلوب التكرار

نادرًا ما يلجأ المحققون الامريكان الى هذا الأسلوب، حيث تقوم بتكرار السؤال مرات ومرات على امل ان يتعرض الشخص للإرهاق حتى يخبرك بالإجابة المطلوبة، ويعتبر الأمر مرهق ايضاً للمحقق

الفصل التاسع

من ٢٣٧-٢٤٨

تغيير حيلك الدفاعية

تمثل المجادلة أسلوباً لتبادل الرأي في شكل شد وجدب، حيث يعتقد السجين انه يمكنه ان يثبت شخصيته العقلانية او يقوم بإهانة المحقق، ولكن يظل المحقق محافظًا على اسلوبه في التفكير مهما قاده الجدال بينما يغرق السجين في حالة انفعالية وعصبية، كيفية استخدام الجدال حتى تستخدم الوسائل الموضحة اليك:

- تجادل بإتقان حتى تحسن علاقتك.
- ان تكون الفائز في كل المستويات.
- ان تثبت ان مجادلة شخص ما غير صحيحة.

هناك سببان لدخول الناس في الشجار مع من يحبون هما الانفعال والتوقعات.

فمثلاً تقوم بقمع انفعالاتك في العمل بحيث يبدو الوضع خطيراً عند العوده للمنزل. اما الخلاف الناتج من التوقعات قد يحدث لان زوجك تعدى على شيء متعلق بك سواء كان مشاعر او ممتلكات، فتعتقد انه تعدى على شيء يخصك. قد يكون هذا التعدي غيرملحوظ إذا كان يتعلق بشء معنوي كالإخلاص والحب وقد يكون التعدي ملموساً عندما يتعلق بأشياء شخصية.

القواعد الأساسية للجدال الفعال

نقطة البداية لإتقان الجدال الفعال هي الأفكار المعرفية، وهي تتمثل بأن تنطق فقط بما يعطي مدلولاً لما تعنيه، فهي خطوط ارشادية تساعدك على التفكير ومواصلة المجادلة بأسلوب أفضل.

أسلوب الأسئلة المتتابعة السريعة

توجه اسئله متتالية لايجد الشخص وقتاً للإجابة فيشعر بالإحباط، وإذا ذكر اي اجاباته حتى تنصت اليه، فترد عليه بان اجاباته غير منطقية، مع التكرار سوف يحاول قطع اسئلتك بالادلاء بمعلوماته صارخاً في وجهك

القاعدة الأولى

واصل تركيز مناقشتك على الموضوع دون التركيز على الشخص، إذا تطور الجدال للهجوم الشخصي فإنه من الصعب الخروج عن الحالة الانفعالية الى العقل الواعي، فانت بحاجة الى تقليل الضغط حتى تستمران في حاله عقلانية وبالتالي التركيز على الأفكار المعرفية.

القاعدة الثانية عليك مناقشة الاشياء التي تكون على علم بها فقط، فعندما تتجادل حول أشياء لا تدري عنها شيئاً فإنه يزيد من انفعالك بسبب نقاشك في موضوعات تجهلها. فقط عليك ان تجادل في موضوعات انت تعلم عنها حقائق ثابتة حتى تكون قادراً علىالفوز بالجدال.

القاعدة الثالثة

عندما يبدأ أحدهم في الصياح عليك ان تلتزم الصمت، عليك ان تبدأ في التركيز على استعادة حالتك الانفعالية.

القاعدة الرابعة

تعلم ان تعرف ان تتحدث بنفس اللغة ولا يقصد بالاختلاف هنا في اللغه المنطوق بها ولكن يتعلق بالاختلاف بالنوع او الثقافة او التعليم او أي اختلافات اخرى. فلا يوجد اثنان يتمثلان في نفس أسلوب التواصل. اللغة ليست الوسيلة الوحيدة في التواصل، وذلك الدرس يمثل أهمية كبيرة بالنسبه لك إذا كنت ترغب في تحقيق الفوز في جدال او من اجل تحسين علاقتك معشريك حياتك.

فإن كنت من نمط الشخصية الحسية التي تعتمد على اصدار الاحكام وامرأتك تختلف عن نمطك، فعليك ان تتوقع ارتفاع معدل المجادلات. فالطريقة البدائية في التواصل بالدخول المباشر الى نقطة الجدال مما يزيد من المشكلات.

كيف تفوز فقط من اجل الفوز؟

يعبر الصمت عن القوة، عندما يتبع السؤال فترة صمت، نكون بذلك قادرين على إستخراج الاجابه، يؤدي الى شعور الكثير من الاشخاص بعدم الارتياح

إذا كان هدفك تحقيق الفوز في الجدال، غالباً تكون الطريقة الأسرع ان تجيب السؤال بسؤال، وبالتالي توجيه المناقشة نحوالطرف الآخر حتى تبدو اخطاؤه في الوضوح، وهذا الشخص لا يرغب في الحديث عن أخطاءه وعندما تعتبر ذلك الأسلوب كمجادلة فانت تفضل الفوز بها عن استقرار العلاقة معه. عدم استخدام أسلوب المواجهة يجعل من ذلك الحوار وسيلة لإجبارالشخص على الخروج من أفكاره المعرفية والانقياد خلف الأفكار التي تعتمد على ردود الافعال. ومن هذه الاساليب:

- ان تبدأ بالحوار بشكل منطقي.
- تثير بداخل الشخص انفعالاته.

تبدو عملية توجيه الحوار عملية مرهقة، فالأسلوب يرتبط بتجاهل بعض العناصر عندما لا تريد التحدث فيها، وبالتالي تتمكن من قيادة الحوار باتجاه مختلف. يتضمن الحوار شكلًا من اشكال المواجهة الذي يعتبر بمثابة وسيلة لإنهاء الجدال. ان أستخداماسلوب التهكم والسخرية يعد من التكتيكات التي يستخدمها المحقق لدفع السجين الى حالة عصبية انفعالية، فهذه الأساليبالاستفزازية قد تكون مؤثرة للغاية

في الأشخاص وذلك لأنهم يتأثرون بنقاط الضعف لديهم.

الخروج عن المجادلة

إذا كنت ترغب في الخروج من المجادلة لانك لا ترى أي فائدة منها ولا تهتم بعملية الفوز، حيث الوقت المناسب للخروج عندما يبدأ كلاكما في فقدان القدرة على مواصلة الجدال. فسيكون أسلوبك الاساسي هو الانصراف او الابتعاد عن احدى النقاط التي تسبب لك الضيق.

السؤال التكراري

هو السؤال الذي لا تتأكد من مصداقية اجابة الشخص عنه فتقوم بتكراره مره اخرى ولكن بشكل مختلف مع التكرار سوف تجد ان الشخص أكثر ميلاً لكشف الكذب، وسوف تتمكن من قراءة لغة الجسم الذي يمكن ان تخبرك بأنه يشعر بعدم الارتياح

الفصل العاشر

من صفحة ٢٤٩-٢٥٧

هل تعاني الحب أم الاحتلال

صدمة الأسر

المره الأولى التي تسمع او تشعر بانتهاك زوجك لمشاعرك، تكون تلك صدمة الاسر او صدمة مشابهة لها، لأنها تشبه الحالة الانفعالية التي يمر بها الأسير وكأنك معصوب العينين ومكبل الايدي والقدمين في منتصف الليل.

تتنوع أسباب دخول الشخص في علاقة حسب احتياجه ورغباته، ولكن هناك عامل مشترك وهو عدم الرغبة في تكوين علاقة فاشلة. عند التعرض لتلك الصدمة الخاصة التي قد تهدد العلاقة الزوجية بالفشل يبدأ العقل في البحث عن أسباب تجعله يرى تلك الاحداث باعتبارها لا تشير الى فشل العلاقة، انه مجرد مشكله تنتهي في الغد.

عدم مقابلة التوقعات بين الزوجين هو ما يصعب الأمور.

المحققين يمكن اعتبارهم متخصصين في تكوين الاحساس بالقلق لدى السجين والاختلاف بينهم وبين الزوج او الزوجة المسيئين هو ان المحقق يعمل في مجال تخصصه فإنه محترف في ذلك.

اما الزوج المسيء يضع توقعات غير واقعية فتبدأ العلاقة بالتوتر. يمكن لكلا الطرفين في العلاقة لعب دور الطرف المسيء.

في عالم التحقيقات فالأمر مختلف، فالإساءة غير متبادلة ومن طرف واحد. ففي هذه الحالة يشبه الزوج المسيء الشخص الذي قام بالأسر او المحقق، اما الزوجة فإنها تشبه الأسير.

الهروب من الأسر

هناك طرق منطقية واخرى ملتوية للهروب والتخلص من علاقة الأسر. فالطرق الملتوية تبدو أكثر سهولة. هناك بعض الأساليب التي تجعلك تواجه ذلك الشخص الذي يثير لديك الشعور بالأسر لمحاولة استعادة الأفكار المعرفية:

السؤال المختلط

توجيه سؤالين أو أكثر معاً في سؤال واحد، يمكن استخدام هذا الأسلوب للإيقاع بالشخص او محاصرته ثم وضعه في حاله انفعالية ثم اضطراب عصبي

- عليك ان تجادل في الأشياء التي تعرفها فقط.
- لا تقف في موقف دفاعي.
- تعلم كيف ان تخرج من نطاق الحوار وبسرعة فهذا الأسلوب يبدو كمزيج من الأساليب المعروفة.

الجزء الرابع: تطبيق الوسائل في العمل

الفصل الحادي عشر

من صفحة ٢٦١-٢٧٥

انت صاحب اليد العليا اثناء المقابلة أو الاجتماع

الهدف من هذا الفصل هو التركيز على المقابلات او الاجتماعات التي تهدف الى تحقيق غرض معين.

التخطيط والإعداد

قبل ان تبدأ بالمقابلة عليك ان تسعى خلف جمع جميع الوثائق المتاحة لك عن ذلك الشخص من خلال قراءة المقالات، والمراجع واي وسيلة يمكنك العثور على معلومات تتعلق بالشركة او الشخص الذي سوف تتعامل معه خلال تلك المقابلة.

عليك توجيه أسئلة لأي أشخاص آخرين لهم علاقة بالشخص الذي تجمع عنه المعلومات اضافة الى بحثك الاساسي، وعليك ان تضع في اعتبارك ان لا ندلي بكل ما لدينا من معلومات ونحتفظ بمعلومات لنا إذا تم سؤالنا، وقد يقومون بإخفاء معلومات عنك.

يقوم المحققون بجمع المعلومات من الناس المحيطين بالسجناء.

هناك عناصر أساسية لعملية الإعداد وتشمل:

- عليك ان تخبر أحدهم ان لديك اجتماعاً وتأكد أنك لا تتخطى مهام الآخرين من خلال معرفة العمل، نوع الأسئلة، فعليك الإعداد جيداً لكل شيء.
- عليك تجهيز دعاماتك ومستنداتك فلا تقطع الاجتماع لتبحث عن مستند مهم.
- اربط بين ملبسك واسلوبك فهذا يحقق فارق كبير.

اختيار الأسلوب

عندما تذهب لاجتماع عليك أن تركز على:

- الحاله العقلية والبدنيه ان مدير الشركه الذي تتمتع شركته بازدهار يتمتع هو بحالة عقلية مستقرة وفي حالة العكس فإنه يكون في حالة من اليأس مما يؤثر على حالته النفسية والجسمية.
- السن والخبرة: المراكز القيادية والخبرات السابقة تساعد في التعامل مع الأزمات والتحايل عليها بعبقرية وقوة.
- الخلفية: هل كان تأسيس الشركة من البداية او من خلال الشركات الأخرى.
- المدة والاسلوب: مدة الاجتماع هل ستكون ساعة او لفترة طويلة؟ ان لم تكن متأكداً فإن الشخص هو صاحب اليد العليا.

القواعد الاساسية للمقابلة

في بداية اللقاء، عليك ان تخبر الجميع بالعناصر التالية:

- اجندة العمل.
- مساحة الوقت.
- كيفية الانتقال من عنصر لآخر في هذه الاجندة.
- المشكلات والموضوعات الحرجة التي تحتاج مناقشتها. الأدوار التي يقوم بها كل شخص.
- تحديد النتائج المرجوة.

الربط بين المكان والهدف

موقعك على طاولة الاجتماع امر مهم للغاية، فهو عنصر اساسي يؤثر على الانسان، عليك ان تحدد المكان الذي يساعدك على استخدام العبارات المناسبة، وليس بالضرورة على رأس الطاولة في كل مره، ففي الاجتماعات الصغيرة يفضل ان يجلس العميل في رأس الطاولة حتى يشعر بأهميته.

في الاجتماعات الكبيرة عليك ان تجلس في نفس الجانب من الطاولة الخاصة بالشخص المكلف بالاجتماع والمسؤول عنه فيجعلك تشارك مع الشخص في سلطته ويبعدك عن مواجهته في الحديث، وإذا كنت تقدم عرضاً عليك التوجه نحو الشخص صاحب السلطة في الاجتماع فكلما زاد قربك منه كان من الصعب ان يوجه صيحاته في وجهك.

عليك ان تربط شخصاً آخر بالموضوع فالكاذبون لا يفضلون إقحام اشخاص آخرين في أكاذيبهم لأنها ستكون فرصة لكشف الموضوع

الإنهاء

هناك عباره مشهوره لإنهاء الحديث وهي " شكراً على وقتك" لكن في حالة الاستجواب قد اقول للأسير: "سوف افحص مدى حقيقة ما قلته لي

التصور: ترى بعض الأشخاص الذين يرغبون في وقف

انهمار الدموع يحاولون النظر لأعلى حتى يتمكنوا من السيطرةعلى أنفسهم، والسلوك المناقض تجدهم يوجهون عيونهم ناحية أسفل اليمين حتى تنحسر الدموع

التعامل مع القضايا الساخنة

هناك شكل من اشكال القوة والنفوذ التي يمكن استخدامها خلال الاجتماع إذا اردت ان تكون رئيساً وهي ان تختلف مع بعض الآراء ولو بشكل بسيط، اجعل نفسك في المنتصف وحدد لمن حولك كيف يمكن الجلوس في الأماكن المقابلة، إذا كنت قادرًا على ان تجعلهم شواذ فأنت اصبحت الأعلى شأناً. وعلى العكس، إذا كنت ستدخل في نزاع مع الشخص، فعليك ان تدفعه للدخول في موضوع يجعله يتصرف بشكل انفعالي، واخيراً عليك ان تذكره ان المناقشة تتعلق بالعمل وليس شيء شخصي وتجعله يعرف ان بيدك السلطة.

في الاجتماعات الثنائية عندما تقوم بفصل شخص ما عن العمل، عليك تقليل من حدة التوتر والقلق من خلال اقناع نفسك بأنك تفضل دور الموظف وليس الشخص في ذاته وعنصر التخطيط والاعداد يساعدك في هذا الموقف، فعليك تقديم النصيحة لموظفيك بشكل شهري بغض النظر عن الاداء إذا كان اداء أحدهم جيداً او ضعيفاً عليك ان تقدم له النصيحة كتابياً للمحافظة على تقدمه. وإذا كان اداءه ضعيفاً اجعله هو الذي يرشدك في إصدار حكمك، سيكون لديك القدرة على التحكم في التعامل مع القضايا الساخنة في حالة إتقانك ممارسة الادوار المختلفة. فعليك ان تحاول اخراجه من الدور الذي يلعبه حتى تصبح انت صاحب السلطة. إذا كنت تقوم باجتماعات مستمرة مع أحد المديرين التنفيذيين يمكنك تكوين قاعدة أساسية عنه واستغلال عناصره الخارجية ومالديك من معلومات وخلفيته وادوارك الخاصة وطقوسك حتى تغير من سياق الاجتماع وبالتالي تغيير الدور الذي تلعبه. استخدام لغة الجسد التي تعبرعن قوتك وقدرتك.

تمثل المجادلة أسلوباً لتبادل الرأي في شكل شد وجذب، حيث يعتقد السجين انه يمكنه ان يثبت شخصيته العقلانية او يقوم بإهانة المحقق، ولكن يظل المحقق محافظًا على اسلوبه في التفكير مما قاده الجدال بينما يغرق السجين في حالة انفعالية وعصبية

الفصل الثاني عشر

من صفحة ٢٧٧-٢٩٨

حسن ادارة المقابلة الشخصية

الهدف من هذا الفصل حمايتك من ان تصبح ضحية اي مقابلة شخصية من اجب عمل او تفاوض على راتب، يجب ان تخوض هذه التجربة حتى تحصل على نتائج مرجوة.

التحكم في المقابلة الشخصية

- قبل ان تذهب للمقابلة الشخصية عليك ان تضع امرين في ذهنك:
- لست بحاجة لان تكون أفضل المتقدمين ولكن الأفضل في الراتب الذي تطلب الحصول عليه.
- عليك ايضاً ان تدرك ان مهاراتك لا تتوافق مع مهارات شخص آخر. عليك ان تميز نفسك من المتقدمين فعليك ان تخبر صاحب الشركة بذلك السبب الذي يميزك عن غيرك، أثناء المقابلة عليك ان تبدأ بإستخدام اساليبك الحركية من البداية تحقق حتى تحقق السيطرة.
- وعليك الا تجعل المقابلة كلها عن العمل فقط، تحدث عن أشياء اخرى عامة او خاصة، فله فائدة تحديد قاعدة أساسية للشخص والتأثير عليه.
- وقد يكون يكون للمقابلة وقت محدد فعليك ان تنهي دردشتك. إذا كان صاحب العمل لايريد التحدث عن اي امور خاصة اوعامة عليك ان ترد على دردشته بإجابات مختصرة وتبدأ مباشرةً بالأسئلة المتعلقة بالعمل.
- موقعك الذي تتخذه على الطاولة يساعدك في توصيل رسالة محدده.
- عليك ان تذهب للقاء مبكرًا.
- عليك ان تجلس في قاعه واحدة ليأتي اليك الاشخاص الذين سوف يعملون لك المقابلة.
- يمكن ان تضع مقعدك في زاوية بعيدة عن الطاولة حتى تخلق جواً من المودة.

عليك مناقشة الاشياء التي تكون على علم بها فقط، فعندما تتجادل حول أشياء لا تدري عنها شيئاً فإنه يزيد من انفعالك بسبب نقاشك في موضوعات تجهلها

- يمكنك ان تجعل موقعك مقابل الطاولة إذا كنت من النوع الذي يتوتر وتهتز قدامه وجود الطاولة يخفي الجانب السفلي من جسمك وبالتالي هذا سوف يحقق اهدافك.
- ان كنت تعلم ان هناك العديد من الأشخاص سوف يقابلونك، فيمكنك وضع مقاعدهم قريبه من بعضها، ومقعدك وحيداً في الجانب الاخر كما لو كان مكتبك ليعطيك نوعاً من السلطة.
- إذا كان المكتب من اعداد صاحب المقابلة " اعداده الخاص" هنا يكون لديك خياران: اما اخفاء الحواجز او تقليلها من خلال توجيه انتباهك نحو أحد المجلات تلقي عليها نظرة ثم تضعها على الجانب الآخر او تنتقل الى مكتب اخر مجاور له ويمكنك تبرير ذلك بانك تريد ان تريه شيئاً.
- يعتمد تحقيقك للتواصل مع من يجري معك المقابلة على اعداداتك قبل المقابلة.
- عليك ان تستخدم لغة الجسد التي تعكس سماتك ومميزاتك التي تجعل الشخص يتمنى العمل معك (الإخلاص، الهمة، ومفعم بالطاقة).
- عليك ان تكون متيقظاً اثناء المقابلة لاي دلالات وجهية او حركات بدنيه تشير الى توتر من يجري معك المقابلة.
- إذا سألك صاحب المقابلة سؤالاً حول نقطة انت ضعيف فيها، حول الحوار الى نقطة أخرى انت تعرفها. من ناحية اخرى إذا كنت انت من يجري المقابلة واستمعت للتحول عن النقطة الرئيسية فمن المفترض ان تعود الى تخطيطك.
- عليك صياغة اسئلتك بأسلوب لغوي جديد.

العناصر الاساسية الأربعة المطلوبة عند إجراء مقابلة عمل:

- كن صادقاً وواضحاً.
- لا تقلل من شأنك وتجنب المناقشة في نقاط ضعفك.
- لا تكتف بمجرد الجلوس والاجابة عن الأسئلة.
- حاول الا تبدو مرحاً.

لقاء عمل بعد فترة طويلة من البطالة

ثلاثة عناصر تساعدك على التغلب على آثار البطالة طويلة الامد

- احتفظ بدفتر يوميات لمتابعة التغييرات
- عند التوجه لمقابلة شخصية تذكر نجاحاتك القريبة في ذهنك حيث يمنحك القوة.
- فكر في تلك البدايه الجديده خلال الدقائق العشر الاولى، عليك بوصف مهاراتك المتفردة.

حسن إدارة التفاوض على الأجور

عند تعرضك للمفاوضة حول الأجور عليك الاهتمام بأمرين:

- ان تضع قاعدة اساسية لذلك الشخص الذي تفاوضه وان تحدد قيمة لنفسك في محيط العمل
- عندما تنقل للشخص الآخر اولوياتك الشخصية ونقاط ضعفك فإنك تتيح له الفرصة ان يكون صاحب اليد العليا.
- إذا كنت صاحب الطلب فعليك ان لا تحدد انت الراتب اولاً حتى لا تكون لك اليد السفلى في التفاوض.
- اعتمد على قدرتك في العلميات الحسابية وذلك لاستخدام أسلوب تقليل حجم المبلغ المطلوب في المفاوضات، حتى تتمكن من حساب مقدار الخلاف بينكما في الساعة وكلما قل المبلغ كان اقناعه أسهل. إذا كنت في الطرف الأخر من الجدال فيمكنك استخدام نفس الأسلوب مع الموظف الذي يطلب اجراً كبيراً.
- يستخدم العاملون في مجال الدعاية نفس الأسلوب بحيث يقول الا يستحق حصولك على بشره جميلة ان تدفع خمس دولارات فقط اسبوعياً.
- إذا وجدت علامات المفاجأة على وجه الشخص وانت تتفاوض معه عليك ان تستنتج ان الراتب

إذا كان هدفك تحقيق الفوز في الجدال، غالباً تكون الطريقة الأسرع ان تجيب السؤال بسؤال، وبالتالي توجيه المناقشة نحوالطرف الآخر حتى تبدو اخطاؤه في الوضوح، وهذا الشخص لا يرغب في الحديث عن أخطاءه وعندما تعتبر ذلك الأسلوب كمجادلة فانت تفضل الفوز بها عن استقرار العلاقة معه

موقعك على طاولة الاجتماع امر مهم للغاية، فهو عنصر اساسي يؤثر على الانسان، عليك ان تحدد المكان الذي يساعدك على استخدام العبارات المناسبة، وليس بالضرورة على رأس الطاولة في كل مره، ففي الاجتماعات الصغيرة يفضل ان يجلس العميل في رأس الطاولة حتى يشعر بأهميته

الذي طلبته كبيراً جدا، اماذا كان الراتب الذي طلبته قريباً من الاصلي فتجد ان عينيه الى اعلى اليمين مفكرًا كيف يمكنه تقليل الراتب وبعدها تتحرك عيناه نحو أسفل اليسار لحساب مقدار التغيير الذي يتفاوض معك فيه، إذا وجدت على وجه الشخص شاحباًوشفتيه شاحبتين فهذا يدل ان الشخص يخدعك او انه تحت الضغوط.

- إذا كان صاحب العمل يكره الحديث حول المال، الأحاديث الماليه ترفع مستوى ضغطه ومهمتك الا تجعله في حاله انفعالية، ومهمتك ان تدخل معه في نقاش مفتوح حول مميزاتك ثم تحول الحديث نحو العناصر التي تتعلق بالمال.
- عليك ان تظهر للشخص أنك صاحب اليد العليا وتظهر سلطتك مع أستثناء ممارسة السلطة من رئيسك او والديك.
- إذا كنت صاحب العمل لا تؤثر خلفيتك الثقافية على حكمك اثناء المقابلة او التفاوض.

في الاجتماعات الكبيرة عليك ان تجلس في نفس الجانب من الطاولة الخاصة بالشخص المكلف بالاجتماع والمسؤول عنه فيجعلك تشارك مع الشخص في سلطته ويبعدك عن مواجهته في الحديث

الفصل الثالث عشر

من صفحة ٢٩٩-٣٢٣

عقد الصفقات

التصرف بثبات

المقصود ب التصرف بهدوء هو عليك ان تتصرف كما لو كنت تقوم بالشيء الصحيح بحيث تجعل الشخص يقتنع أنك تقومبالتصرف السليم. عليك ان تبدي الثبات والثقه للشخص الذي تتعامل معه فأنت بحاجة للحصول على معلومات كافية.

البائع والمشتري في صفقات السيارات

للتعامل مع التفاوض على شراء سيارة عليك الاعتماد على اسلوبين:

الأسلوب الأول

في الاجتماعات الثنائية عندما تقوم بفصل شخص ما عن العمل، عليك تقليل من حدة التوتر والقلق من خلال اقناع نفسك بأنك تفضل دور الموظف وليس الشخص في ذاته وعنصر التخطيط والاعداد يساعدك في هذا الموقف، فعليك تقديم النصيحة لموظفيك بشكل شهري بغض النظر عن الاداء إذا كان اداء أحدهم جيداً او ضعيفاً

- اذهب الى الشخص وصافحه.
- اجعله غير قادر على توقع ما تريده تحديدًا.
- تذكر اسلوب التفاوض على الراتب، فلا تبدأ وتخبره بالمبلغ الموجود لديك.
- اكتم حماسك حتى لو وجدت ما يعجبك.
- إذا كانت السياره مستعملة، حاول ان توجه أسئلة تتعلق بالمالك القديم فيكون اسلوبك هو اخفاض الكرامة والانا.
- راجع كل النقاط التي دونتها بشأن السيارة التي تريدها ثم اسأله عن سعر السيارات لتميز بين السيارات المنافسه، فيتركك بعض الوقت حتى تقرر.
- عليك ان تلاحظه وهو يقوم بالعمليات الحسابية، ستجد عينيه تتجه لاسفل اليسار او يرفع رأسه لأعلى، او ينظر إلى أسفل اليمين وهذا يدل على إثارة انفعالاته.

الأسلوب الثاني

- اذهب اليه وصافحه.
- أبدأ بإستخدام أسلوب رفع الكرامة والأنا عندما يسألك عن رغبتك في شراء سيارة.
- ثم أستخدم أسلوب خفض الكرامة والانا من خلال اخباره ان الموديل الذي تريده ليس على المستوى المطلوب فيالمعارض.
- أسلوب رفع وخفض الكرامة مع البائع يعكس درايتك الواسعة عن السيارة.
- راقب لغة جسده وإذا شعرت بالشك فعليك بالانصراف حتى إذا اعجبتك السيارة.

المحامي والمحلفون

من الصعب تكوين قاعدة اساسية عن الشخص داخل المحكمة.

سوف تعتمد في عملك على أسس جيدة للاستجواب وتحديد الدوافع وما قمت بجمعه من معلومات عن الشهود وشخصيات المحلفين. اما إذا كنت من سيخضع للاستجواب فعليك الثبات والهدوء.

ان كنت تعلم ان هناك العديد من الأشخاص سوف يقابلونك، فيمكنك وضع مقاعدهم قريبه من بعضها، ومقعدك وحيداً في الجانب الاخر كما لو كان مكتبك ليعطيك نوعاً من السلطة

اختيار المحلفين

- يتم ذلك على أساس قانون "تعدد القوانين " وعلى مستوى البلاد يختلف عدد العناصر. الاسئلة التي تتعلق بقدرة الشخص على التحكم السمعي او البصري لمعرفة موقع ذاكرته وهو ماتحتاج اليه لتحدد قاعدتك الاساسية.
- غالبا لا تتغير استجابة الشخص في حالة التفكير المعرفي او الانفعالي في قاعة المحكمة فينظر لأسفل اليمين عند الحالة الانفعالية، وأسفل اليسار عند استخدام الوظائف المعرفية.
- عند استخدام الاسئلة المفتوحه فان قدرتك على السماح للشخص باستدعاء الذاكرة المرئية او السمعية يفيدك إذا كانت القضية تعتمد على العناصر السمعية او البصرية.

الاستجواب

- الاسئله الفعالة واستخدام الأسلوب هو الهدف الذي يمكنك من انتزاع المعلومات.
- يجب ان تكون اسئلتك واضحة ومختصره وتستدعي اجابات مفصلة مما يساعد على تقبل او رفض الحقائق.

عليك ان تستخدم لغة الجسد التي تعكس سماتك ومميزاتك التي تجعل الشخص يتمنى العمل معك (الإخلاص، الهمة، ومفعم بالطاقة).

- عندنا تطرح أسئلة تسمح بالإسهاب تتيح لعقل الشخص تحديد البيانات المفترض تقديمها او استبعادها.
- عند طرح أسئلة لا تسمح بوجود خيارات امام الشخص تجعل اجاباته تحت سيطرتك.
- الاسئله المتميزة تسمح بإستدعاء المعلومات بالطريقة التي تم تخزينها.

الأسئلة الثابتة أو المحفوظة

تستخدم لقضايا معينة والتي تبدو مفصلة او فنية الصياغة بما فيها الكفاية، وهذه الأسئلة المعدة سابقا تساعد المحامين أيام المرافعات.

الأسئلة الرديئة

هي التي لا تفيدك وعليك تجنبها وهي:

- الأسئلة القيادية لن تصل بك الى الحقيقة، وتجعلنا نفقد التفاصيل الحقيقة.
- الأسئلة المنفية حيث يصعب فهمها وتسبب اضطراب للجميع.
- الأسئلة المركبة تسمح للشخص بالإجابات الاختيارية.
- الأسئلة الغامضة حيث تسمح للشخص بتغيير مسار الحوار.

إذا سألك صاحب المقابلة سؤالاً حول نقطة انت ضعيف فيها، حول الحوار الى نقطة أخرى انت تعرفها. من ناحية اخرى إذا كنت انت من يجري المقابلة واستمعت للتحول عن النقطة الرئيسية فمن المفترض ان تعود الى تخطيطك.

الدلائل

هي تلك الاشارات اثناء الحوار والتي توجه العقل نحو موضوعات او افكار جديدة.

تنقسم الدلائل إلى ثلاث أنماط:

رئيسية: وهي الأكثر اهمية وتحتاج الى مناقشتها فوراً.

ثانوية: مفيدة عند معرفتك بها لكن عليك الانتظار لمناقشتها بعد ان تستكمل مجرى اسئلتك.

المضللة: تبدو وكأنها تعطي اشارة لمعلومات مهمة في حين انها لا تشير الى شيء.

الفصل الرابع عشر

من صفحة ٣٢٧-٣٥٦.

كيف تتجنب الوقوع ضحية لهذه الأساليب؟

الحفاظ على حياتك العملية

إذا كان صاحب العمل يقلل من قدرك، او يرغب في فصلك او يفرض سلطته عليك فتكون بحاجة الى اتباع اساليب الرهينة الذي يحاول البقاء على حياته وهذه الخطوات ستساعدك على ذلك:

- اظهر ادوارك ككل ووضح جوانبك الإنسانية كاملة فعليك ان تتاكد ان مديرك يعرفك كإنسان وليس كأداة وظيفية وانه يراك كحليف له، فالجانب الانساني مهم حتى لا يتم فصلك عن العمل.
- عليك ان تقوم بما تجيد عمله من خلال التركيز على صفاتك الشخصية التي تتمتع بها وقدرتك على حل المشكلات

الحفاظ على حياتك العاطفية

أفضل الأساليب الدفاعية عند الجدالات العاطفية هو ان يأخذ الجدال شكلاً شخصياً حتى تجعل الشخص يشعر بالخطر في الاستمرار في هذا الأسلوب. المجادلات التي تحدث في المنزل من الأفضل ان تهرب منها دون ان يتم المساس باحترامك لذاتك، فعندما يحاول الشخص الهجوم اللفظي عليك ان تذهب الى نقاط ضعفه. لا تحاول الرد عليه مدافعاً عن نفسك وربما لاتحتاج الرد عليه على الإطلاق. انقل الى ذلك الشخص ماهو المسموح له بالهجوم عليه. اياً كان ما ينتقده فيك شريك حياتك، فانت تعيه تدركه في ذهنك جيدا، لذلك عندما تتعرض للنقد عليك ان تضع في ذهنك كلمة دفاعية قوية كلما عايرك او انتقدك في هذه الأشياء.

هناك ثلاث أساليب تساعدك في إنهاء الجدال بإحترام الذات وصفاء الذهن:

- محايدة تأثير الهجوم اللفظي من خلال التركيز على ما فيه من عيوب.
- وجه تفكير الشخص الى جانب شخصيتك الذي تمسح له بمهاجمته، عليك ان تركز اهتمامه على أحد جوانبك التي تدرك كيف يمكنك الدفاع عنها.
- فكر بالأشياء الجيدة التي تتمتع بها وأجعلها راسخه في ذهنك.

استدعاء الأساليب التي تريدها

أفضل شيء يمكنك القيام به حتى لا تكون ضحية الآخرين هو ان تدفعهم للتعامل معك بالأسلوب الذي ترغب فيه بحيث تدفعه ان يستخدم أسلوبًا معك تكون مستعدًا له.

التصدي للأساليب المستخدمة ضدك

الأسلوب المباشر: لا تجب عن السؤال الذي تم طرحه بطريقة مباشرة حاول ان تقوم بإعادة صياغته حتى تغير مسار الحوار.

الأسلوب التحفيزي: في مجال العمل لا يوجد شيء بلا ثمن، فلا تعتبر ذلك تحفيز بريئاً، فعليك الا تتخذ قرارات سريعة. وهذا يختلف في علاقاتك الشخصية إذا قدم لك زوجك هدية دون أي غرض وراء ذلك، هنا لا يعتبر هذا أسلوب تحفيزي لاستغلالك.

الأسلوب الانفعالي: لا تسمح لشخص في مقابلة عمل ان يعرف الأشياء التي تحبها او تكرهها، على عكس حياتك الشخصية، فلا مشكلة ان يعرف شريك حياتك ذلك، لكن عليك الا تسمح له باستغلالها للتأثير عليك من خلال استخدام وسيلة التفكير المعرفي السليم.

عند استخدام الاسئلة المفتوحه فان قدرتك على السماح للشخص باستدعاء الذاكرة المرئية او السمعية يفيدك إذا كانت القضية تعتمد على العناصر السمعية او البصرية

الأسئلة الرديئة هي التي لا تفيدك وعليك تجنبها وهي:

- الأسئلة القيادية لن تصل بك الى الحقيقة، وتجعلنا نفقد التفاصيل الحقيقة.
- الأسئلة المنفية حيث يصعب فهمها وتسبب اضطراب للجميع.
- الأسئلة المركبة تسمح للشخص بالإجابات الاختيارية.
- الأسئلة الغامضة حيث تسمح للشخص بتغيير مسار الحوار

أسلوب إثارة مشاعر الخوف: البشر قد يقعون تحت وطأة الخوف بسبب بعض الأشياء التي يخفونها. أفضل أسلوب دفاعي هنا ان تتعامل مع القضية بانفتاح وبلا حذف.

الأسلوب العبثي: قد يبدو هذا الأسلوب سخيفًا نوعًا ما في الحب والعمل لذلك حاول الا تخضع له.

التجاهل

حتى تتجنب الوقوع ضحية هذا الأسلوب عليك ان تكون محددًا وواضحاً مما يجعلك قادراً على استعادة السيطرة.

المراوغة

معالجة السؤال من اجل اخفاء حقيقة ما، وذلك عن طريق الاجابة على السؤال بشكل حقيقي ولكن دون ان تدلي بالإجابة التي يريدها. معالجة السؤال أحد الاساليب المستخدمة في المراوغة دون الكذب، فالشخص الكاذب تظهر عليه بعض العلامات من تغيير نبرة الصوت وحركة الجسد.

تهدئة الموقف

أفضل شيء يمكنك القيام به حتى لا تكون ضحية الآخرين هو ان تدفعهم للتعامل معك بالأسلوب الذي ترغب فيه بحيث تدفعه ان يستخدم أسلوبًا معك تكون مستعدًا له.

لتقليل حدة المواقف العصبية بينك وبين شخص عليك ان تعتمد على مواهبك ومعرفتك، عليك ان تكون مرحاً وهادئ التفكيروحاول استدعاء الاساليب التي تساعدك ان تكون طبيعيا حتى تغير الحالة الانفعالية التي اعترت الاشخاص من حولك. وإذا عكسنا وافترضنا أنك الشخص الذي يقوم بالهجوم وان الطرف الآخر هو الذي يستخدم هذا الاسلوب حتى يلطف من حدتك فعليك ان تنتبه ان هذه العبارات اللطيفة التي يستخدمها الشخص لن تحد من شدة الجدال فقط ولكنها ستجعلك غير قادر للوصول الى ما تريده منه.

تكوين الذاكرة

بالنسبه للأشخاص الذين لا يمكنهم تصور الأكاذيب وكأنها وقائع، تكون عملية نقل الوقائع من حياة شخص لآخر ونسبتها إليهم هي أفضل وسيلة حتى لا ينكشف كذبهم وعليك ان تدرك ان ذلك لن يحميك عند تعرضك لحاله انفعالية سيئة ولكن فيالحياة اليومية ممكن ان ينجح ذلك الأسلوب معك.

المواجهة

في بعض الأحيان عليك ان لا تجعل المواجهة بطريقه مباشره. لغة الجسد لها تأثير على السيطرة او التحكم في الموقف والدفاع الذاتي. يمكنك ان تستخدم امكانياتك المتاحة لتوضح للشخص ما لذي تريده على وجه التحديد باستخدام حركات جسدية.

الشخص الذي ينظر الى عيوبك الشكلية كنقاط ضعف يستغلها هو شخص ضعيف ويمكنك التأثير عليه بسهولة من خلال ثقتك بنفسك.

غرض الشخص من إظهار قوته البدنية يجعلك تشعر بالخضوع والتبعية له فلا تجعله يؤثر عليك.

نصائح تساعدك على التخلص السريع من الشعور بالضغط:

- تنفس بعمق من أنفك.
- تثاءب.
- قلد صوت الحصان مما يؤدي الى استرخاء عضلات الوجه، ويخفض من مستوى التوتر.
- تصرفك هذا يقلل من مشاعر الضغط ويكون واضحاً للشخص الذي امامك، وان كنت ترغب في مقاطعة أفكار الشخص الذي امامك بقطع حبل افكاره في نفس الوقت الذي تسترخي فيه فسيكون الأسلوب أفضل بكثير.
- عليك بالعطس، بالنسبة للبشر العطس استجابة للضوء، اما استجابة الحصان للضوء تتمثل في هز الرأس.

الأسلوب التحفيزي: في مجال العمل لا يوجد شيء بلا ثمن، فلا تعتبر ذلك تحفيز بريئاً، فعليك الا تتخذ قرارات سريعة

في حالة فشل كل المحاولات

قد يكون السبب هو:

- ينقصك احترامك لذاتك او ثقتك بنفسك.
- او تقابل شخصاً يصعب التأثير عليه.

إذا كنت تعاني من المشكلة الاولى:

عليك بالتخطيط والأعداد قبل مقابلتك للمصدر.

عليك ان تراقب لغة جسده.

ملاحظة طقوسه وعناصره الشكلية

فكر بالأسئلة التي تحتاج الاجابة عنها.

اما في الحالة الثانية:

يمكنك ان تبادله المرح فإذن ذلك سيدفعكما الى قول الحقيقة.

الأسلوب الانفعالي: لا تسمح لشخص في مقابلة عمل ان يعرفه الأشياء التي تحبها او تكرهها، على عكس حياتك الشخصية، فلا مشكلة ان يعرف شريك حياتك ذلك، لكن عليك الا تسمح له باستغلالها للتأثير عليك من خلال استخدام وسيلة التفكير المعرفي السليم

أنه حقاً كتاب جدير بالقراءة وننصح به كل زملاء الاختصاص في العلوم السلوكية من أطباء النفس وعلماء النفس وطلاب الجامعة والدراسات العليا والباحثين التربويين المهتمين بقضايا علم النفس الشرعي والطب النفسي الشرعي

رابط كامل النص:
http://www.arabpsynet.com/Documents/BR86MaanHowToSpotALiar.pdf

*** *** ***

شبكة العلوم النفسية العربية

نحو تعاون عربي رقيا بعلوم وطب النفس

الموقع العلمي
http://www.arabpsynet.com/

المتجر الالكتروني
http://www.arabpsyfound.com

الكتاب السنوي 2020 لـ " شبكة العلوم النفسية العربية " (الاصدار الثامن)

الشبكة تدخل عامها21 من التأسيس و 18 على الويب

21 عاما من الكدح... 18 عاما من الإنجازات

(التأسيس: 2000/01/01 - على الويب: 2003/06/13)
http://www.arabpsynet.com/Documents/eBArabpsynet.pdf

اشتراكات العضوية بموسسة العلوم النفسية العربية للعام 2021

اشتراكات العضوية

عضوية "الشريك الفخري الماسي المميّز"

عضوية "الشريك الفخري الماسي"

عضوية "الشريك الشرفي الذهبي "

اهداء العضوية

- عضوية " الشريك الراسخ في العلم " (عضوية فخرية)

- عضوية "الشريك المُميّز " (عضوية الشرفية)

http://www.arabpsyfound.com/index.php?id_category=36&controller=category&id_lang=3