

برنامه‌ریزی ارتباطات با خود و دیگران^۱

دکتر علی رضائیان

اگر کسی در پگاه هر روز می‌تواند به سرعت و با سهولت و انرژی کامل از خواب برخیزد نتیجه‌ای است که خودش به بار آورده است. ممکن است پرسیده شود که چگونه این فرد توانسته است نتیجه‌ای را به دست آورد؟ در پاسخ باید گفت از آنجایی که اعمال، منشأ تمامی نتایجی است که آدمی پدید آورنده آن است، باید ببینیم چه اعمال ذهنی یا جسمی (فیزیکی) خاصی است که «فرایند عصبی-جسمانی بیدار شدن سریع و آسان از خواب»^۳ را موجب شده است. زیرا یکی از پیش فرضهای این علم این است که همه آدمیان از جهت عصب‌شناسی حالات یکسانی دارند؛ بنابراین این اگر کسی در این جهان بتواند کاری انجام دهد ما نیز می‌توانیم انجام دهیم به شرط آنکه بتوانیم سیستم عصبی خود را دقیقاً همانند او اداره کنیم.

فیض روح القدس از باز مدد فرماید

دیگران هم بکنند آنچه مسیحا می‌کرد

فرایند کشف چگونگی رسیدن افراد به یک نتیجه خاص را الگوگیری^۴ گویند. آنچه که اهمیت دارد استراتژی‌یی است که دیگری برای ایجاد آن نتایج خاص به کار برده است؛ برای مثال اگر کسی را می‌شناسید که خیلی خوب می‌تواند با کودک خود ارتباط برقرار کند، شما هم می‌توانید با الگو قرار دادن چگونگی هدایت سیستم عصبی آن فرد برای خود، به سادگی و به خوبی با فرزند خود ارتباط برقرار کنید. روشن است که بعضی از کارها پیچیده‌تر است و برای الگو قرار گرفتن زمان بیشتری نیاز دارد.

بنیانگذاران^۵ این علم بر آن شدند که برجسته‌ترین و ماهرترین افراد در هر زمینه را الگو قرار دهند. بنابراین تاجران و روانکاوان و سایر افراد موفق را مورد مطالعه قرار می‌دهند تا الگوهای رفتاری که این افراد از طریق آزمون و خطا در طول سالیان دراز کشف کرده بودند، تبیین کرده و مشخص نمایند و بدین ترتیب

چگونگی تأثیر زبان حرفی و غیرحرفی بر سیستم عصبی در برنامه‌ریزی ارتباطات با خود و دیگران مورد بررسی قرار می‌گیرد. توانایی آدمی در انجام دادن هر چیزی در زندگی بر توان او در هدایت سیستم عصبی‌اش مبتنی است. افرادی که از خود اثر برجسته به یادگار می‌گذارند، کسانی هستند که با برقراری ارتباط با سیستم عصبی خود و از طریق آن به ایجاد این آثار موفق شده‌اند.

توان آدمی در انجام دادن هر چیزی در زندگی بر توان او در هدایت سیستم عصبی‌اش مبتنی است

در این علم چگونگی برقراری ارتباط با خود به گونه‌ای که حالت‌های ذهنی مولدی را موجب شود که در نتیجه بیشترین تعداد انتخاب‌های رفتاری را به آدمی ببخشد، مورد مطالعه قرار می‌گیرد. ناگفته نماند بر طبق نظریه اقتضایی هر چه انتخاب‌های رفتاری بیشتر باشد، یا به عبارت دیگر، انعطاف بیشتر باشد، امکان اثربختر بودن مدیر در شرایط گوناگون و در برخورد با افراد متفاوت بیشتر خواهد بود. برنامه‌ریزی ارتباطات با خود، چهارچوب منظمی برای هدایت ذهن آدمی به او ارائه می‌دهد. با این برنامه‌ریزی نه تنها آدمی می‌تواند حالت‌های ذهنی و در نتیجه رفتارهای خود را هدایت کند، بلکه حالت‌های ذهنی و رفتارهای دیگران را نیز تحت کنترل و هدایت خویش خواهد آورد. سخن کوتاه اینکه برنامه‌ریزی ارتباطات با خود و دیگران، علم چگونگی اداره بهتر ذهن برای ایجاد نتایج مطلوب است؛ این علم کلید گشودن رمز چگونگی ایجاد نتایج بهینه مستمر را ارائه می‌دهد.^۲

مغز نغزی دارد آخر آدمی یک‌دمی آن را طلب‌گر آدمی «مولوی»

نوآوری ذاتی نیست بلکه فرایندی کاملاً عمدی و خاص است.

الگوگیری از فضیلت‌های انسانی

بنیانگذاران «برنامه‌ریزی ارتباطات با خود و دیگران» به این نتیجه رسیدند که به منظور ایجاد مجدد هر شکلی از فضیلت انسانی سه جزء اصلی یا سه شکل اساسی رفتارهای فیزیکی و ذهنی باید کپی شود. این سه دسته کارهای فیزیکی و ذهنی را به منزله سه در، در نظر گرفته‌اند که به سالن پذیرایی شگفت‌انگیز فضیلت باز می‌شود. در آغاز، سیستم باور یا مفروضات آدمی را نشان می‌دهند. آدمی چه چیزهایی را ممکن یا ناممکن می‌داند، مفروضاتش چیست؟ پاسخ این پرسشها تا اندازه زیادی معین می‌سازد که آدمی چه کارهایی را می‌تواند انجام دهد و چه کارهایی را نمی‌تواند انجام دهد. ضرب‌المثلی قدیمی می‌گوید: «خواه شما باور داشته باشید که می‌توانید کاری را انجام دهید یا نمی‌توانید درست می‌گویید».^۸ این گفته تا حد زیادی درست است زیرا هنگامی که آدمی باور ندارد که کاری را می‌تواند انجام دهد، پیامهای مستمری برای سیستم عصبی خود می‌فرستد که توان او را برای ایجاد همان نتیجه محدود ساخته یا به کلی از میان می‌برد. از طرف دیگر، در صورتی که آدمی پیامهای سازگاری به طور پیوسته به سیستم عصبی خود بدهد که می‌تواند کاری را انجام دهد، آنگاه سیستم عصبی پیام را به مغز می‌برد تا همان نتیجه مطلوب را ایجاد کند و مغز این امکان را فراهم می‌سازد.^۹ بنابراین اگر آدمی سیستم باورهای کسی را الگو قرار دهد اولین گام را برای ایجاد نوع مشابهی از نتایج کسب شده توسط او برداشته است.

دومین دری که باید گشوده شود ترکیب ذهنی یا نقشه ذهنی^{۱۰} فرد موفق است. ترکیب یا نقشه ذهنی مانند یک رمز (کد) است. همانگونه که شماره تلفن را باید درست بگیرد تا ارتباط برقرار شود برای دستیابی به آن بخش از مغز و سیستم عصبی که می‌تواند به بهترین وجه به آدمی کمک کند تا نتیجه مطلوب را به دست آورد، نیز باید با کد صحیح ارتباط برقرار کرد.^{۱۱} در ارتباطات با دیگران نیز این کدگذاری لازم است. در موارد زیادی مردم نمی‌توانند با یکدیگر خوب ارتباط برقرار کنند زیرا از کدهای متفاوتی استفاده می‌کنند یا به دیگر سخن نقشه‌های ذهنی متفاوتی دارند.^{۱۲} اگر رمز نقشه ذهنی کشف شود می‌توان

آنان دید سامان یافته‌ای از چگونگی کپی‌سازی هر نوع فضیلت انسانی را در مدت زمانی بسیار کوتاه ارائه کرده‌اند. نویسندگان چنین کتابهایی، فرایند الگوسازی را مفصل بیان نکرده‌اند ولی یکی از پژوهشگران در کتاب خود به نام «قدرت نامتناهی» فرایند الگوسازی فضیلتها را به تفصیل آورده است و الگوسازی را گذرگاه فضیلت می‌داند.^۱

الگوسازی گذرگاه فضیلت است.

پژوهشگران «برنامه‌ریزی ارتباطات با خود و دیگران» بر این باورند که اگر کسی در این جهان فضیلتی را کسب کرده که مطلوب دیگری است، او نیز می‌تواند همان فضیلت را به دست آورد در صورتی که مایل به پرداخت هزینه زمان و تلاش لازم برای آن باشد. به دیگر سخن اگر کسی خواهان موفقیت است، تنها باید راهی برای الگو قرار دادن کسانی که موفقیت کسب کرده‌اند، به دست آورد. او باید دریابد که افراد موفق چه اقدامهایی کرده‌اند و به ویژه چگونه مغز و بدن خود را بکار گرفته و نتایجی بی‌سار آورده‌اند که برای پیروی، مطلوب است.

کسانی که جهان را به پیش می‌برند یا تکان می‌دهند اغلب در الگوگیری حرفه‌ای هستند. این افراد چگونگی صرفه‌جویی در متاعی که هیچیک از آدمیان هرگز به اندازه کافی به دست نمی‌آورند، یعنی «زمان» را می‌دانند. اینان در هنر یادگیری هر چیزی که بخواهند از طریق پیروی از تجربیات دیگران به دست بیاورند، به جای اینکه خود تجربه کنند استاندند.

کسانی که جهان را به پیش می‌برند یا تکان می‌دهند اغلب در الگوگیری حرفه‌ای هستند.

یکی از صاحب‌نظران مشهور مدیریت در یکی از تازه‌ترین کتابهای خود به نام «نوآوری و کارآفرینی»، اقدامهای خاصی را، که آدمی باید بکند تا نوآور، کارآفرین و اثربخش بشود، فهرست کرده است.^۲ این کتاب کاملاً روشن می‌سازد که نوآوری، فرایندی کاملاً عمدی و خاص است و کارآفرین بودن، اسرارآمیز یا سحرگونه نیست؛ همچنین ذاتی هم نیست بلکه دانشی است که باید آموخت.

برای الگوسازی بهترین کیفیتهای دیگران از در دوم نیز عبور کرد.

در موارد زیادی آدمها نمی‌توانند با یکدیگر خوب ارتباط برقرار کنند زیرا از کدهای متفاوتی استفاده می‌کنند.

سومین در فیزیولوژی است. از آنجایی که ذهن و بدن کاملاً با هم مرتبطند، چگونگی استفاده از فیزیولوژی - طریقی که آدمی نفس می‌کند و بدن خود را نگاه می‌دارد، حالات او، چهره، ماهیت و کیفیت حرکت‌های او - تعیین‌کننده حالتی است که آدمی در آن قرار دارد و حالتی که آدمی در آن قرار می‌گیرد، تعیین‌کننده کیفیت رفتارهایی است که او می‌تواند از خود بروز دهد.^{۱۳} آدمی، همواره در حال الگوگیری است؛ نظریه یادگیری اجتماعی بر این واقعیت تکیه دارد. ۱۴ یک کودک چگونه صحبت کردن را فرا می‌گیرد؟ پاسخ روشن است - از طریق الگوگیری. «لقمان را گفتند: ادب از که آموختی گفت از بی‌ادبان»، روان‌شناسان رفتاری بر این باورند که معرفت‌پذیر ابتدا به مشاهده دیگران می‌پردازد و از رفتار و نتایج آنها تصویری ذهنی به دست می‌آورد؛ اگر رفتار دیگری نتایج مثبتی به بار آورد آن رفتار را آزمایش می‌کند و اگر نتایج منفی حاصل شده باشد آزمایش نخواهد کرد.^{۱۵}

بزرگترین الگوگیران جهان ژاپنی‌ها هستند. فکرهای نو را از دیگران می‌گیرند و کپی‌سازی می‌کنند و از این مرحله هم پا را فراتر گذاشته، تلاش می‌کنند ضعفهای فکر و کالای کپی شده را نیز بهبود بخشند.

تکنولوژی عملکرد بهینه

تفاوت میان کسانی که موفق هستند و آنهایی که ناموفقند، در آن چیزی نیست که دارند، بلکه در آن چیزهایی است که آنان به کمک منابعی که در اختیار دارند و با تجربه‌شان از زندگی انتخاب می‌کنند، می‌بینند و انجام می‌دهند. الگوهای فکری و عملی که در مدت زمانی کوتاه نتایج برجسته‌ای را به دست می‌دهند، «تکنولوژی عملکرد بهینه» می‌نامند.^{۱۶} این نکته حائز اهمیت است که هر کسی به استراتژی و الگوی رفتاری خاص خودش نیاز دارد و «برنامه‌ریزی ارتباطات با خود و دیگران» ابزاری قوی است که هر کس می‌تواند با استفاده از آن روشها، استراتژیها و بینشهای

خاص خودش را ایجاد کند. باید به یاد داشت که هیچ تک استراتژی‌یی وجود ندارد که همواره کارساز باشد.

الگوهای فکری و عملی که در مدت زمانی کوتاه نتایج برجسته‌ای را به دست می‌دهند «تکنولوژی عملکرد بهینه» می‌نامند.

مدلسازی، مطمئناً چیز جدیدی نیست. هر مخترع بزرگی، اکتشافات دیگران را به صورت مدل در می‌آورد تا به کشفی جدید دست یابد. کودکان نیز دنیای اطراف و بویژه افراد مهم در زندگی خود را الگو قرار می‌دهند. آنان هر کس را که در زندگیش مهم باشد؛ یعنی او را با احساس خود بپذیرد، الگو قرار می‌دهند و رفتارها و گفتارهایش را در ذهن خود ثبت و ضبط می‌کنند و همین بخشی از رفتارهای او را در بزرگسالی شکل می‌دهد. ولی مشکل اصلی این است که بیشتر آدمها سطحی و کاملاً تصادفی مدلسازی می‌کنند. رفتارهای غیر مهم این و آن را به طور تصادفی انتخاب کرده، الگو قرار می‌دهند در حالی که یک صفت بسیار مهمتر را از دیگری از دست می‌دهند و یا یک صفت خوب را در یکجا و صفت بدی را در جای دیگر الگو قرار می‌دهند. از سوی دیگر، آدمی همواره تلاش می‌کند تا رفتار کسی را که برایش احترام قائل است، الگو قرار دهد ولی کاملاً نمی‌داند که چگونه باید رفتاری را که او انجام می‌دهد انجام بدهد.

در فرهنگ اسلامی «امام» به معنای الگو و اسوه است. مردم باید الگوهای رفتاری و نوع اعمال امام را مدلسازی کنند تا در مسیر کمال قرار گیرند. پیامبران و اولی الامر الگوی قرآن هستند. مهمترین شأن پیامبر اسلام و امام معصوم برای بشریت الگو بودن است.^{۱۷} خداوند سبحان در سوره احزاب آیه ۲۱ می‌فرماید:

«لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ»

شخص رسول‌الله برای شما مقتدای پسندیده‌ای است.

همچنین در سوره ممتحنه آیه ۴ می‌فرماید:

«قَدْ كَانَتْ لَكُمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ فِي إِبْرَاهِيمَ وَالَّذِينَ مَعَهُ...»

ابراهیم و کسانی که با وی بودند برایتان نیکو مقدایی بودند.

امیر مؤمنان علی علیه‌السلام می‌فرماید:

«أَلَا وَإِنَّ لِكُلِّ مَأْمُومٍ إِمَامًا يَفْتَدِي بِهِ وَيَسْتَضِيءُ بِنُورِ عِلْمِهِ»

آگاه باش هر پیرو کننده‌ای را پیشوایی است که از او پیروی

کرده و به نور دانش او روشنی می‌جوید.^{۱۸}

مولوی گوید:

پیر را بگزین که بی پیر این سفر

هست بس پُر آفت و خوف و خطر

پس رهی را که نرفتستی تو هیچ

هین مرو تنها ز رهبر سر مپیچ

گر نباشد سایه پیر ای فضول

بس ثرا سرگشته دارد جنگ غول

آن رهی که بارها تو رفته‌ای

بی تلاوز اندر آن آشفته‌ای

هر که او بی مرشدی در راه شد

او ز غولان گمره و در چاه شد

غولت از راه افکنند اندر گزند

از تو داهی تر درین ره بس بُدند

رسول گرامی اسلام (ص) به نخستین امام معصوم حضرت علی

علیه السلام هم سفارش می‌کند که چون هر کسی به وسیله طاعتی

خاص به حضرت حق تقرب می‌جوید، تو در سایه آن عاقلی برو

که هیچکس توان گمراه کردن او را ندارد.

گفت پیغمبر علی را کسای علی

شیر حقی، پهلوانی، پُر دلی

لیک بر شیری مکن هم اعتماد

اندر آ در سایه نخل امید

هر کسی گر طاعتی پیش آورند

بهر قرب حضرت بی چون و چند

تو تقرّب جو به عقل و سرّ خویش

نی چو ایشان بر کمال و برّ خویش

اندر آ در سایه آن عاقلی

کش نتانند بُرد از ره ناقلی

«مولوی»

علی علیه السلام که خود در الگوگیری حرفه‌ای است و راهروی

بوده است که رهبر شده است، در کیفیت الگوگیری خود از پیامبر

اسلام چنین می‌فرماید: «من به دنبال او می‌رفتم مانند رفتن بچه شتر

به دنبال مادرش، در هر روزی از خواهی خود پرچم و نشانه‌ای

می‌افراشت و پیروی از آن را به من امر می‌فرمود». ۱۹ لسان الغیب

شیرازی نیز از این روست که بیراه نرفته است؛ آنجا که می‌گوید «تا

راهرو نباشی کی راهبر شوی».

ای بی خبر بکوش که صاحب خبر شوی

تا راهرو نباشی کی راهبر شوی

افراد موفق در این آیین کسانی هستند که الگوهای فکری و

عملی پیامبران و پیشوایان الهی را بهتر از دیگران شناخته و اتخاذ

کرده‌اند و به بیان دیگر، تشبّه آنان به انسانهای کامل معرفی شده به

عنوان «اسوه» یا «الگو» بیشتر است.

مهمترین شأن پیامبر گرامی اسلام و امام معصوم برای بشریت الگو بودن است.

یکی از پژوهشگران تعریف قابل تأملی از «بخت» ارائه

می‌دهد: «قرین شدن آمادگی با فرصت نتیجه‌ای به بار می‌آورد که

بخت نامیده می‌شود». ۲۰ آدمی نخست باید خود را آماده کند تا

بتواند از فضیلت‌های صاحبان کمال الگوگیری کند. در واقع

برنامه‌ریزی و طراحی سیستم در مدیریت نیز برای ایجاد آمادگی

در سیستم است تا سازمان به عنوان یک سیستم اجتماعی بتواند از

فرصت‌های محیطی بیشتری بهره‌برداری را کرده و برای برخورد با

تهدیدهای محیطی آمادگی‌های لازم را داشته باشد و بتواند

محدودیت‌های محیطی را نیز از میان بردارد. اکنون باید به بررسی

مواردی پرداخته شود که واکنش‌های آدمی را در مقتضیات

گونگون زندگی معین می‌سازد؛ یعنی حالت‌های ذهنی آدمی.

قدرت حالت ذهنی آدمی

یکی از متفکران می‌گوید: «ذهن، آدمی را خوب و بد، شاد و

مغموم، غنی و فقیر می‌سازد». ۲۱ آیا هرگز تجربه سردماغ بودن و

احساس اینکه هیچ چیز نمی‌تواند به خطا رود را داشته‌اید؟ یعنی

زمانی که همه چیز به نظر، خوب پیش برود؛ برای مثال در جلسه‌ای

شرکت کرده و پاسخ تمامی پرسشها را نیز داشته باشید. شاید

زمانی بوده است که خود شما از انجام کاری قهرمانانه تعجب

کرده‌اید و هرگز فکرش را هم نمی‌کردید که چنین کار قهرمانانه‌ای

از شما سرزند. شاید هم تجربه‌ای خلاف آنچه بیان شد داشته

باشید؛ یعنی روزی که هیچ کاری درست از آب در نیامده است.

شاید بتوانید اوقاتی را بخاطر بیاورید که در آن هنگام کارهایی را

که به راحتی انجام می‌دادید قادر به انجام آن نبوده‌اید. زمانی که

همه چیز به خطا می‌رفت، هر دری بسته می‌شد هیچ تلاشی به نتیجه

دانستن حالت‌های ذهنی آدمی لازم است. آدمی باید بداند حالت‌های ذهنی چگونه عمل می‌کنند و باید بداند که چگونه می‌تواند حالت‌های ذهنی خود را کنترل کند تا آنها را به گونه‌ای تنظیم کند که در جهت رشد و شکوفایی او عمل نمایند. از این رو ابتدا تعریفی از حالت ذهنی ارائه می‌شود و آنگاه به چگونگی عملکرد آن پرداخته خواهد شد.

حالت ذهنی را جمع میلیون‌ها فرایند عصبی می‌دانند که در درون آدمی در کارند یا گفته می‌شود حالت ذهنی، جمع تمامی تجربیات آدمی در هر مقطع زمانی است.^{۲۳} بنابر این تعریفها می‌توان نتیجه‌گیری کرد که با هر تجربه‌ای که آدمی کسب می‌کند، فرایندهای عصبی خود را به گونه‌ای خاص تنظیم می‌نماید.

بیشتر حالت‌هایی که آدمی در آن قرار می‌گیرد بدون هدایت آگاهانه او صورت می‌پذیرد. آدمی چیزی را می‌بیند و با قرار گرفتن در حالتی خاص از ذهن نسبت به آن واکنش نشان می‌دهد؛ این حالت ذهنی ممکن است مولد و مفید باشد یا حالت غیر مولد و محدود کننده داشته باشد ولی بیشتر آدمیان برای کنترل حالت‌های ذهنی خود نمی‌توانند کاری بکنند.

حالت ذهنی جمع میلیون‌ها فرایند عصبی است که در درون آدمی در کارند.

تفاوت میان آنان که نمی‌توانند به هدف‌هایشان در زندگی دست یابند و آنان که موفق هستند این است که دسته اول نمی‌توانند حالت ذهنی خود را به حالتی حمایتی تبدیل کنند ولی دسته دوم می‌توانند همواره خود را از نظر ذهنی در حالتی قرار دهند که حامی آنان در کسب موفقیت‌هایشان باشد.

تقریباً هر چیزی را که انسانها می‌خواهند یک حالت ذهنی ممکن است. آنچه را که در زندگی می‌خواهید فهرست کنید. آیا طالب عشق هستید؟ خوب، عشق یک حالت ذهنی است. یک احساس یا تصویری که بر اساس محرک‌های معین محیطی به خودتان مخابره کرده، در درون خود حس می‌کنید. آیا طالب اطمینان قلبی هستید؟ یا طالب احترام؟ همه اینها حالت‌هایی ذهنی هستند که در خودتان ایجاد می‌کنید. ممکن است کسی طالب ثروت باشد؛ ثروت را برای آن می‌خواهد تا به کمک آن احترام، محبت، اطمینان، بی‌نیازی از دیگران، آزادی یا هر حالت دیگری را که

شما همان کسی هستید که بودید پس تفاوت در چیست؟ شاید منابع یکسانی را نیز در اختیار داشته‌اید، پس چرا در یک زمان نتایج مطلوب و در زمانی دیگر نتایج نامطلوب به بار می‌آورد؟ صاحب‌نظران، تفاوت را در حالت فیزیکی و عصبی می‌دانند که شما در آن قرار دارید. آدمی حالت‌هایی دارد که نیروبخشند مانند اعتماد، عشق، قوت درونی، شادی، ایمان و ... که موجب پیدایش انواع قدرت شخصی می‌شوند و حالت‌هایی که فلج‌کننده‌اند مانند ابهام، افسردگی، ترس، اضطراب، غم و عجز که آدمی را ناتوان می‌سازند.

گاهی با کسی روبرو می‌شوید که با شما بد رفتاری می‌کند، آدم بدی هم نیست؛ علت این است که او در یک حالت ذهنی کاملاً فلج کننده قرار دارد. اگر شما حالت او را تغییر دهید می‌توانید رفتار او را نیز عوض کنید. در واقع شناخت حالت ذهنی، رمز شناخت چگونگی تغییر رفتار کسب فضیلت است. سرچشمه رفتار آدمی آن حالت ذهنی است که در آن قرار دارد.

نیست و ش باشد خیال اندر روان

تو جهانی بر خیالی بین روان

از خیالی صلحشان و جنگشان

از خیالی فخرشان و ننگشان

آن خیالاتی که دام اولیاست

عکس مه رویان بستان خداست

«مولوی»

در زندگی هر کسی، بارها اتفاق می‌افتد که در حالت ذهنی خاصی قرار می‌گیرد، حرف‌هایی می‌زند یا کارهایی انجام می‌دهد که بعداً تأسف خواهد خورد یا شرم‌نده می‌شود و از کرده و گفته خود پشیمان خواهد شد. به یاد داشتن این حالتها به هنگامی که دیگران با ما چنین رفتاری می‌کنند اهمیت زیادی دارد زیرا به جای خشم و غضب و انتقام موجب ایجاد حس بخشش می‌گردد. حکما گفته‌اند کسانی که در خانه‌های شیشه‌ای زندگی می‌کنند نباید سنگ پرتاب کنند. سعدی می‌گوید: «هندوئی نفت اندازی می‌آموخت حکیمی او را گفت ترا که خانه نئین است، بازی نه این است.»^{۲۲} کسی که خانه‌اش از نی است باید بازی دیگری پیش گیرد. گذشته از این آدمی باید به یاد داشته باشد که رمز دستیابی به حالت‌های ذهنی نیروبخش، دست زدن به اقدام و اهل عمل بودن

سودمند می‌پندارد، ایجاد کند. بنابر این رمز عشق، رمز خوشی و مسرت، رمز قدرتی که انسان، سالیان دراز در جستجوی آن بوده است؛ یعنی توان هدایت زندگی خود، توان شناخت چگونگی هدایت و اداره حالت‌های ذهنیتان است.

رمز قدرتی که انسان، سالیان دراز در جستجوی آن بوده است، یعنی توان هدایت زندگی خود، توان شناخت چگونگی هدایت و اداره حالت‌های ذهنی است.

فراگیری هدایت اثربخش مغز، اولین کلید هدایت حالت ذهنی و ایجاد نتایج مطلوب در زندگی است. برای این منظور شناخت نسبی چگونگی کارکرد مغز لازم است. نخست آدمی باید بداند که چه چیزهایی حالت‌های ذهنی او را شکل می‌دهند تا بتواند با کنترل و هدایت آن حالات به نتایج ثمربخش دست یابد.

صاحب‌نظران، دو عامل را در شکل‌دهی حالت ذهنی آدمی مؤثر می‌دانند: ۲۴

۱- چگونگی ارائه دنیای خارجی به ذهن است که نقشه ذهنی یا سیستم جلوه درونی نامیده می‌شود.

۲- وضعیت و چگونگی استفاده از فیزیولوژی یا بُعد فیزیکی است.

آدمی چه چیزهایی را در ذهن خود تصویر می‌کند؟ چگونه تصویر می‌کند؟ همچنین درباره وضعیت‌هایی که در آن قرار می‌گیرد به خود چه می‌گوید و چگونه آن را بر زبان می‌آورد؟ این عوامل آدمی را در حالت‌های ذهنی خاصی قرار داده و بدین ترتیب انواع رفتارها را بوجود آورده و بروز می‌دهند؛ برای مثال: هنگامی که همسر یا فرزندان خیلی دیرتر از زمانی که قول داده بود به خانه بیاید، با او چگونه رفتار خواهید کرد؟ رفتار شما تا اندازه زیادی به حالتی که به هنگام بازگشت همسر یا فرزندان دارید، بستگی دارد و حالت ذهنی شما نیز با آنچه که در ذهن خود به عنوان دلیل تأخیر ارائه کرده‌اید مشخص می‌شود. اگر برای ساعتها، کسی را که دوست دارید، در یک صحنه تصادف، خون‌آلود، مرده یا بستری شده در بیمارستان در ذهن خود ترسیم کرده باشید، به محض ورود با اشک شوق دیدار، یا نشانه دیگری از آسودگی خاطر از او استقبال خواهید کرد. ممکن است او را در آغوش بگیرید و پیرسید چه اتفاقی افتاد که دیر رسیدی. این گونه رفتارها از یک

حالت علاقه و دلبستگی سرچشمه می‌گیرد. ولی اگر محبوب خود را در حال خوش‌گذرانی و عیاشی در ذهن خود ترسیم کردید، یا بارها و بارها با خود گفتید که دیر کرده است زیرا برای تو یا احساسات ارزشی قائل نیست به هنگام ورود پذیرایی دیگری از او خواهید کرد. از حالت خشم یا احساس مورد سوء استفاده قرار گرفتن، مجموعه رفتارهای متفاوت دیگری از انسان بروز می‌کند. به طور مسلم پرسش بعدی این است که چه عللی موجب می‌شود فردی با حالت علاقه و دلبستگی رفتار کند و دیگری حالت عدم اعتماد و خشم و غضب را در خود بوجود آورد. پاسخ این است که عوامل متعددی، از آن جمله موارد زیر اثر دارند:

۱- آدمی ممکن است واکنش‌های والدین خود را الگو قرار داده باشد یا از دیگر افراد مهم در زندگیش الگو گرفته باشد، برای مثال اگر در کودکی، مادران همواره نگران دیر آمدن پدر بوده، چیزهایی را با خود می‌گفت، شما نیز ممکن است همان چیزها را در ذهنتان ثبت و ضبط کرده باشید و اکنون به همان شیوه، چیزهایی را در ذهنتان ترسیم کنید که موجب نگرانی شما شود. اگر مادران به پدر گفته است که چقدر نسبت به او بی‌اعتماد است، شما به عنوان فرزند نیز ممکن است همان الگو قرار داده باشید. بنابر این مفروضات، نگرشها، ارزشها و تجربیات گذشته نسبت به دیگران همگی بر نوع جلوه رفتارهای دیگران در درون آدمی اثر می‌گذارد.

۲- وضع و الگوی استفاده از فیزیولوژی یا بُعد فیزیکی، عامل مهم و قدرتمندی در چگونگی درک و ارائه دنیای خارجی است. چیزهایی مانند گرفتگی عضلات، آنچه خورده می‌شود، چگونگی نفس کشیدن، نحوه قرار دادن بدن، سطح عملکرد بیوشیمی بدن، همگی تأثیر زیادی بر حالت ذهنی آدمی دارد. سیستم جلوه درونی و فیزیولوژی با یکدیگر از طریق یک حلقه سایبرنتیکی در تعاملند. هر عاملی که بر یکی از آنها اثر گذارد به طور خودکار بر دیگری نیز اثر خواهد گذاشت. اگر هنگام ورود کسی که او را دوست دارید، بدن شما در حالت مولد باشد ممکن است تأخیر او را به حساب گیر افتادن در ترافیک بگذارید، ولی اگر بسیار خسته باشید یا گرفتگی عضلانی داشته باشید احساس درد کنید یا قند خونتان کم شده باشد این مسائل را به گونه‌ای برای خودتان جلوه می‌دهید که احساسات منفی را تشدید می‌کند. بنابر این برای کنترل و هدایت رفتارها، باید حالت‌های ذهنی را کنترل و

هدایت کرد و برای هدایت حالتهای ذهنی باید جلوه‌های درونی و فیزیولوژی را آگاهانه هدایت و کنترل کرد.

پیش از آنکه آدمی بتواند تجربیات خود را از زندگی هدایت کند، نخست باید چگونگی کسب تجربه را بشناسد. انسانها مانند پستانداران اطلاعات درباره محیط را از طریق گیرنده‌ها و ارگانهای حسی خاصی دریافت، و تعبیر و تفسیر می‌کنند.^{۲۵} بیشتر تصمیم‌گیرهای آدمی که بر رفتارشان اثر دارد با استفاده از سه سیستم بینایی، شنوایی و بساوی است. این گیرنده‌های ویژه، محرکهای محیطی را به مغز منتقل می‌کنند؛ آنگاه مغز از طریق فرایند تعمیم، تحریف و حذف، این علائم الکتریکی را گرفته و از پالونه سیستم جلوه درونی عبور می‌دهد. بدین ترتیب جلوه درونی شما از یک حادثه یا تجربه شما از آن، دقیقاً آن چیزی نیست که اتفاق افتاده است بلکه یک جلوه درونی شخصی است. ذهن خود آگاه آدمی نمی‌تواند تمام علائم فرستاده شده را به کار گیرد. اگر ذهن آدمی تمامی محرک محیطی از ضربان خون در انگشت دست چپ گرفته تا ارتعاشات گوش را دریافت می‌کرد، احتمالاً دیوانه می‌شد.

بنابر این ذهن، اطلاعات را پالایش کرده و آنچه را که نیاز دارد یا در آینده نیاز خواهد داشت، ذخیره می‌کند و به ذهن خود آگاه اجازه می‌دهد تا بقیه را نادیده انگارد.

این فرایند پالایش، بردگسترده‌ای را در ادراک آدمی تشریح می‌کند. دو نفر یک حادثه رانندگی را مشاهده می‌کنند ولی نظرات متفاوتی از آن ارائه می‌دهند. یکی ممکن است به آنچه دیده توجه بیشتری کند و دیگری به آنچه شنیده است. هر یک از زاویه‌ای به حادثه نگریسته است. در وهله اول هر دوی آنان دو فیزیولوژی متفاوت برای آغاز فرایند ادراک دارند. دید یکی ممکن است ۲۰-۲۰ باشد در حالی که ممکن است دیگری منابع فیزیکی ضعیفی در اختیار داشته باشد. شاید یکی از آنان شخصاً در حادثه بوده، اکنون هم ارائه روشنی در ذهن خود دارد. هر حالتی که باشد این دو نفر از آن حادثه دو تصویر در ذهن نشانده‌اند.

مفهوم مهمی که در برنامه‌ریزی ارتباط با خود و دیگران به کار می‌رود این است که «نقشه ذهنی خطه نیست». همانطور که نویسنده کتاب «علم و سلامت فکری» بیان می‌دارد: «ویژگیهای مهم نقشه باید ذکر شود. نقشه قلمرو نیست که چیزی را نشان دهد بلکه اگر

درست ترسیم شده باشد، ساختاری مشابه قلمرو دارد که مفید بودنش را تأیید می‌کند. این امر برای افراد به این معنی است که سیستم جلوه درونی آنها ارائه‌کننده دقیق یک حادثه نیست بلکه تنها تفسیری است که از طریق سیستم باورها، ارزشها، نگرشها و چیزی که برنامه‌های کلان نامیده می‌شود، از ذهن فرد عبور کرده است»^{۲۶}.

از آنجایی که آدمی به راستی به ماهیت رخدادها آگاهی ندارد بلکه تنها چگونگی ارائه آنها را به خودش می‌داند، پس چرا به گونه‌ای ارائه ندهد که به خودش و دیگران نیرو بخشد به جای اینکه محدودیت آور باشد. یک وضعیت هر قدر هم هولناک باشد آدمی می‌تواند به طریقی آن را در ذهن خود منعکس کند که به او نیرو بخشد. افراد موفق می‌توانند به مولدترین حالت ذهنی خود به طور مستمر دسترسی داشته باشند.

ناگفته نماند که آدمی حتی در بهترین حالت ذهنی همواره نمی‌تواند نتایج مطلوب خود را به دست آورد، بلکه هنگامی که حالت ذهنی مناسبی ایجاد می‌کند، بیشترین احتمال ممکن را برای استفاده از تمامی منابع خود به طور اثربخش آماده ساخته است.

آدمی حتی در بهترین حالت ذهنی همواره نمی‌تواند نتایج مطلوب خود را به دست آورد بلکه بیشترین احتمال ممکن را برای استفاده از تمامی منابع خود به طور اثربخش آماده کرده است.

پرسش منطقی بعدی این است که اگر جلوه‌های درونی و فیزیولوژی با هم کار می‌کنند تا حالتی را بوجود آورند که از آن حالت رفتارها نشأت گیرد، چه چیزی تعیین می‌کند که آدمی بتواند نوعی رفتار خاص را در آن حالت ذهنی بروز دهد. شخصی در حالت عشق، آدمی را در آغوش می‌گیرد در حالی که دیگری فقط می‌گوید دوستت دارم. پاسخ این است که وقتی آدمی در یک حالت ذهنی قرار می‌گیرد، آنگاه مغز وی به «گزینه‌های رفتاری ممکن» دست می‌یابد. تعداد گزینه‌ها توسط الگوهای آدمی از دنیا تعیین می‌شود. بعضی از افراد هنگامی که عصبانی می‌شوند یک مدل عمده در چگونگی واکنش دارند به طوری که ممکن است به طرف مقابل حمله کنند همانطور که از مشاهده والدین خود آموخته‌اند، یا ممکن است چیزی که به تازگی آزموده‌اند و آنچه را

که خواسته‌اند و به آن رسیده‌اند، مانند یک خاطره ذخیره شده برای چگونگی واکنش در آینده نگهدارند.

همگی آدمیان جهان‌بینی و مدل خاص خود را دارند؛ یعنی نگرشی که ادراکات آدمی را از محیط شکل می‌دهد. با شناختی که آدمی از افراد مختلف دارد، با کتابهایی که می‌خواند، تلویزیون و فیلمهایی که تماشا می‌کند، تصویری را از جهان و آنچه که در جهان امکان‌پذیر است، شکل داده است. آنچه که برای مدلسازی افراد مورد نیاز است، این است که دیده شود چه باورهای خاصی است که موجب شده آنها دنیا را به گونه‌ای در ذهن خود منعکس کنند که اجازه اقدامهای مؤثر را بدهد.

یکی از ستهای ثابت زندگی این است که آدمی همواره نتایجی را به بار می‌آورد. اگر آدمی آگاهانه تصمیم نگیرد که چه نتایجی می‌خواهد به دست بیاورد و بنابر این دنیای خارجی را به گونه‌ای در ذهن خود منعکس کند که زمینه‌ساز نتایج مورد انتظارش باشند، در آن صورت یک محرک خارجی - یک گفتگوی روزمره، یک برنامه تلویزیون و یا هر چه به تصور در آید - ممکن است او را به رفتارهایی وا دارد که حمایتگر نتایج مطلوب نباشند.

زندگی همچون رودخانه سیال و در جریان است. اگر آدمی برای هدایت خود در جهت مورد نظر، آگاهانه عمل نکند، رودخانه او را به هر کجا که خواست می‌برد. اگر آدمی بستر ذهنی و جسمی لازم را برای نتایج مورد انتظار آماده نسازد، علفهای هرزه خود بخود رشد خواهند کرد.

اگر آدمی به طور پیوسته بر ابعاد تلخ زندگی و چیزهایی که دوست ندارد یا مسائلی که ممکن است رخ دهد متمرکز شود، خود را در حالتی قرار می‌دهد که حمایتگر رفتارها و نتایج خاصی است؛ برای مثال آدمی که حسود است دنیای خارجی را در ذهن خود به گونه‌ای منعکس کرده است که این حالت ذهنی مناسب خود را در او بوجود آورده است. اکنون اگر نحوه انعکاس رخدادهای محیطی در ذهنش را عوض کند از این حالت خارج خواهد شد.

اگر آدمی کنترل ارتباط با خود را در دست گیرد و علائم پدیداری، شنیداری، و احساسی‌یی از آنچه که می‌خواهد، حتی هنگامی که احتمال موفقیت بسیار کم یا صفر است، ایجاد کند، می‌تواند نتایج مثبت برجسته‌ای را به طور پیوسته به دست بیاورد. دریانوردی سخت کوش^{۲۷} هفده سال در جستجوی گنجینه دفن

شده در قعر دریا تلاش کرد و سرانجام مقدار زیادی شمش طلا و نقره به ارزش بیش از چهارصد میلیون دلار به دست آورد. از یکی از سرنشینان کشتی وی پرسیده شد که چطور وی این مدت طولانی را دوام آورد؟ در پاسخ گفت او توان اینکه همه افراد همراه خود را سرحال و سرزنده نگه دارد، داشت. او هر روز به خود و همراهانش می‌گفت امروز همان روزی است که ما موفق خواهیم شد و در پایان روز می‌گفت فردا روز موفقیت خواهد بود. ولی گفتن تنها کفایت نمی‌کرد؛ وی این مطلب را با تمام وجود باور داشت و آهنگ صدایش، تصاویر ذهنی و احساسهای با هم همخوانی داشتند. هر روز خود را در حالتی قرار می‌داد که بتواند به تلاش خود ادامه دهد و سرانجام موفقیت را به دست آورد. وی نمونه‌ای از «فرمول غایی موفقیت» به حساب می‌آید.^{۲۸}

اگر آدمی کنترل ارتباط با خود را در دست گیرد حتی هنگامی که احتمال موفقیت بسیار کم یا صفر باشد می‌تواند نتایج مثبت و برجسته‌ای را به طور پیوسته به دست بیاورد.

در یکی از مسابقاتی که میان تیم دانشگاه هاوایی و وایومینگ^{۲۹} برگزار می‌شد، سر مربی فوتبال دانشگاه هاوایی^{۳۰} دریافت که در نیمه اول بازی تیم وی صفر به ۲۲ بازی را باخته است و همه بازیکنان سرافکنده شده‌اند. وی می‌دانست که اگر حالت ذهنی اینها را عوض نکند در نیمه دوم وضع بهتر از این نخواهد شد. بنابر این پوستری را در می‌آورد و به بازیکنان نشان می‌دهد که روی آن مقاله‌هایی چسبانده شده بود که طی سالهای گذشته جمع‌آوری کرده بود. هر مقاله شرح حال تیمی بود که مانند اینها در نیمه اول، بازی را باخته بودند اما در نیمه دوم با تلاش توانسته بودند بازی را به نفع خود تمام کنند. وقتی که بازیکنان تیمش این مقاله‌ها را می‌خواندند باور جدیدی پیدا می‌کردند که یک نقشه ذهنی جدید و حالت جسمی عصبی کاملاً جدیدی را به آنان داد که در نیمه دوم بازی را ۲۷ به ۲۲ بردند.^{۳۱}

تغییر حالت ذهنی چیزی است که بیشتر آدمها در پی آنند. آدمها می‌خواهند خوشحال، شاد، با نشاط و هوشیار باشند. آنان به دنبال آرامش ذهنی هستند. آدمهایی که صاحب کمالاتی هستند، این هنر را دارند که به مولدترین بخش ذهن خود دست یابند و همین عامل آنان را از بقیه جدا می‌کند. نکته‌ای که آدمی باید

Resources, 5th edition. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall Inc., 1988, PP. 312-313.

13-Anthony Robbins. OP. Cit., P. 32.

۱۴- علی رضائیان «فرایند معرفت‌پذیری» دانش مدیریت شماره ۱۷ تابستان ۱۳۷۱، صفحات ۶۰ و ۶۱.

15-Albert Bandura. Social Learning Theory, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1978.

16-Optimum Performance Technologies.

۱۷- ولی‌الله نقی‌پورفر، پژوهشی پیرامون تدبیر در قرآن، ص ۱۸۲.

۱۸- سیدعلینقی فیض‌الاسلام، ترجمه و شرح نهج البلاغه، نامه ۴۵، ص ۹۶۶.

۱۹- سیدعلینقی فیض‌الاسلام، ترجمه و شرح نهج البلاغه، خطبه قاصعه، ص ۸۱۱.

20-Anthony Robbins. OP. Cit., P. 34.

"The meeting of Preparation with opportunity generates the offspring we call luck".

21-"It is the mind that maketh good or ill, That maketh wretch or happy, rich or poor".
Edmund Spenser

۲۲- سعدی، گلستان، بابت تربیت.

23-Anthony Robbins. OP. Cit., P. 37.

24-Ibid. P. 38.

25-David J. Cherrington. Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance, (Boston: Allyn and Bacon, 1989), PP. 82-83.

29-Susan T. Fiske and Steven L. Neuberg, "A Continuum of Impression Formation. From Category-Based to Individuating Processes: Influences of Information and Motivation on Attention and Interpretation". Advances in Experimental Social Psychology, ed. mark P. Zanna (New York: Academic Press, 1990), Vol. 23, PP. 1-74.

27-Mel Fisher.

28-Ultimate Performance Formula.

29-University of Hawaii and University of Wyoming.

30-Dick Tomcy, head football coach at the University of Hawaii.

31-Anthony Robbins. OP. Cit., P. 48.

بخاطر داشته باشد این است که حالت‌های ذهنی قدرت فوق‌العاده‌ای دارند و او می‌تواند این قدرت را در کنترل خود در آورد.

موجهای تیز دریا‌های روح

هست صد چندان که بد طوفان نوح

«مولوی»

پاورقی و منابع:

۱- برنامه‌ریزی عصبی زبانی (Neuro-Linguistic Programming) که به اختصار (N.L.P) گفته می‌شود و معنی دقیق آن برنامه‌ریزی ارتباطات با خود و دیگران است.

2-Robert Dilts, John Grinder, Richard Bandler, Leslie C. Bandler, and Judith Delozier. Neuro-Linguistic Programming: Volume I -The Study of the Structure of Subjective Experience, Cupertino: Meta Publications, 1980, PP. 69-179.

3-The neurophysiological Process of Waking up.

4-Modeling.

۵- جان گریندر (John Grinder) و ریچارد بندلر (Richard Bandler) از بنیانگذاران این علم هستند. گریندر یکی از برجسته‌ترین زبان‌شناسان است و بندلر ریاضی‌دان، روانکاو و متخصص کامپیوتر می‌باشد.

۶- آنتونی رایبیز (Anthony Robbins) کتاب قدرت نامتناهی (Unlimited Power) را نوشته است و کتابش مانند کتاب واترمن (Waterman) و پیترز (Peters) «در جستجوی کمال» (In Search of Excellence) جزو پر فروشترین کتابها درآمده است.

۷- پیترز دراکر (Peter Drucker) در کتاب «نوآوری و کارآفرینی» (Innovation and Entrepreneurship) اقدام‌های لازم برای نوآوری و کارآفرینی اثربخش را تشریح می‌کند.

8-"Whether you believe you can do something or you believe you can't, you're right".

9-John Grinder and Richard Bandler, The Structure of Magic II. Palo Alto: Science and Behavior Books, 1976, PP. 4-9

10-Mental Syntax or Mental Map.

11-Anthony Robbins. Unlimited Power: The Way To Peak Personal Achievement, New York: Fawcett Columbine, September, 1987, P. 31.

12-Paul Hersey and Ken Blanchard, Management of Organizational Behavior: Utilizing Human