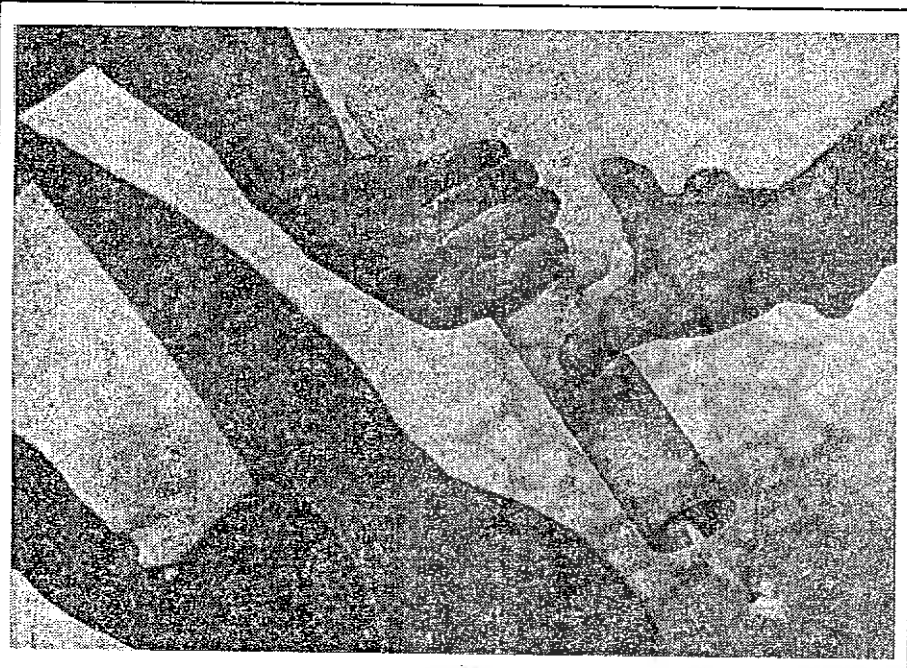


# جلوه‌های جعبه سیاه ارتباطات انسانی

در بخش نخست این نوشتار که در شماره قبل چاپ شده تازه‌ترین یافته‌ها و نظریه‌ها در زمینه شناخت و بررسی مشکلات «ارتباطات» مورد بررسی قرار گرفت و اشاره شد در دنیای ما هر فرد روزانه صدها پیام دریافت می‌کند که قادر به ضبط و درک همه آنها نیست، لذا آنان که دست در کار پیام رسانی (در زمینه‌های سیاسی - بازرگانی - فرهنگی و...) هستند باید با شناخت آسیب‌هایی که ایجاد ارتباط بین پیام دهنده و پیام گیرنده را دشوار، و گاه غیرممکن می‌سازد، به اصلاح روش‌های کاری خود اقدام کنند. بخش دوم (پایانی) این نوشتار را در سطور آتی مطالعه می‌فرمایید.

\*\*\*

نوشته دکتر جمشید اسدی



باتوق (bristrot)، ۶- قوز بالا قوز (escalier)، ۷- جا به جایی نقش‌ها (inversion)، ۸- پرسش رسوا، ۹- مجموعه حرکات دست و صورت و سر و لرزش‌های عصبی زبان (la gestuelle et les tics de langue)

۱- تذکر منفی، گاهی فرستنده پیام، از ترس اعتراض احتمالی و یا واکنش منفی مخاطب، از همان آغاز، گفتاری را به کار می‌گیرد و تذکرهایی می‌دهد که به شدت به ارزش پیام او لطمه می‌زنند. عدم اعتماد به نفس، یکی از مهم‌ترین دلایل بروز تذکر منفی است:

خانم‌ها، آقایان از این که به جای آقای رئیس مرا در این جا می‌بینید خیلی عذر می‌خواهم. قرار بود ایشان در مورد اهداف و استراتژی ما در شرایط کنونی سخن رانی کنند. قطعاً من به زیبایی و فصاحت ایشان نمی‌توانم

ناخودآگاه و بعضاً آگاه، از ترس تکرار آن تجربه‌های منفی و به منظور حمایت از خود، به نحوی بیپهوده و زیانبار سخن می‌پراکنند و بدین ترتیب تجلیات جعبه سیاه با دخل و تصرف در گفتار و رفتار، موجب اختلال در ارتباطات می‌گردد.

این تجلیات جعبه سیاه زیادند و شامل انتخاب اصطلاحات، شکل‌بندی جمله‌ها، طرح پرسش‌های بی‌مورد و بالاخره انجام حرکات و اطوار غیر ضروری می‌شوند. آشنایی با این جلوه‌های جعبه سیاه برای شناخت پدیده‌های مزاحم پیام پراکنی و ارتباطات، شایان کمال اهمیت است. مهم‌ترین این‌ها عبارتند از:

- ۱- تذکر منفی (mise en garde)، ۲- سه پرسش (trois questions)، ۳- درهم و برهمی (confusion)، ۴- خودنمایی (m-a-tu-vu)، ۵-

گفتار سوم - تئوری جعبه سیاه و آسیب‌شناسی پیام پراکنی فرستنده. تقریباً همه مردم جعبه سیاه هواپیما را می‌شناسند. این جعبه دربرگیرنده اطلاعات مربوط به هواپیما و پرواز است و به همین اعتبار می‌تواند بسیاری از کارکردهای هواپیما و به ویژه کمبودهای آن را توضیح دهد. با چنین تصویری می‌توان برای هر کس جعبه سیاه ارتباطی تصور کرد، مملو از خصوصیات چون واژه‌ها، مخالفت، انتقاد دیگران، عدم اعتماد به نفس، که اینها خود ناشی از ترس‌ها و نواقص خودآگاه و به ویژه ناخودآگاهی هستند که به مرور انباشته شده و ذهن را مشغول کرده‌اند.

به بیان دیگر جعبه سیاه ارتباطاتی هر کس، متشکل از بسیاری از تجربیات منفی است که به تناوب در او ترس بر می‌انگیزد، به طوری که

سخنرانی کنم. علاوه بر این من در آخرین دقایق مطلع شدم که قرار است به جای ایشان صحبت کنم و در نتیجه توانستم سخنرانی با کیفیت بالا فراهم آورم. معهداً سعی می‌کنم کمتر مصدع اوقات شوم.

و یا:  
از شما می‌خواهم پرسشی بکنم که حتماً به نظر تان ابلهانه خواهد آمد.  
پس برای شنونده کاری باقی نمی‌ماند جز کشف مورد ابلهانه سؤال. و یا در مثال دیگر: می‌خواهم برایتان از محصولی صحبت کنم که شاید پاسخ‌گوی نیاز شما نباشد.  
با چنین پیامی، چه لزومی دارد که شنونده به پیام توجه کند؟ باید دانست که در چنین حالاتی تذکر منفی به پویایی و کارآیی پیام زیان می‌زند.  
\* استفاده از وجه شرطی صورت دیگری از تذکر منفی است که اغلب به کار می‌رود. در این حالت، گوینده طوری صحبت می‌کند که گویا مخاطب هیچ گاه به سخن او گوش نخواهد داد و در عین حال حق دارد که گوش ندهد:

اگر قبول می‌کردید که از محصول ما استفاده کنید متوجه مرغوبیت آن می‌شدید.  
\* استفاده از اصطلاحاتی نظیر با این وجود، یک کمی و... در مورد محتوای پیام ایجاد شک می‌کند: با وجود این می‌توان گفت که ماشین‌های ما ماشین‌های بدی نیستند.

\* گوینده‌ای به خود اطمینان ندارد، برای پنهان کردن این عیب، گاهی به مخاطب تذکر نا به جایی می‌دهد و به این ترتیب اعتماد او را سلب می‌کند:

من سعی خواهم کرد خیلی سریع از شرح خصوصیات فنی کامپیوترها بگذرم، چرا که حتماً پیش از این نیز با آن آشنا بوده‌اید.  
البته در شناسایی آسیب مذکور، باید توجه داشت که تواضع از اصول ادب و ارتباط موفق در محیط شرقی و به‌ویژه ایرانی است. با وجود این، زیاده‌روی در این مورد، به خصوص در چارچوب گفت و شنیده‌های رسمی و متفاوت از تعارفات دوستانه و خوش و بش‌های خویشاوندی، بی‌شک به روند ارتباطات آسیب می‌رساند.

۲. سه پرسش، پرسش مشخصی که پاسخ

## گاهی، در جریان مبادله یک پیام، گوینده از واکنش مخاطب در قبال پیام خود می‌هراسد، و در نتیجه داستان‌هایی می‌بافد که هیچ ربطی به موضوع اصلی ندارد.

معمول آن بله یا نه است می‌تواند سه شکل به خود بگیرد که هر سه با تغییر آهنگ صدا همراه است:

\* پرسش مثبت که به نوعی مشوق پاسخ مثبت است:

شما چایی که میل دارید؟  
پرسش خنثی که صرفاً استفهامی است:

شما چایی میل دارید؟  
پرسش منفی که عموماً برانگیزنده پاسخی منفی است:

شما چایی که میل ندارید؟

بدین ترتیب مشخص است که اگر کسی پرسش را به طور مثبت، با جنبه تأکید آن و یا دست کم، به شکل خنثی، مطرح کند، اقبال بیشتری برای دریافت پاسخ مثبت دارد. با وجود این، اغلب فرستنده پیام، از بیم رد و امتناع، پرسش را به شکل منفی مطرح می‌کند. به سه پرسش زیر که برای ادای یک منظور است، توجه کنید. احتمال پاسخ مثبت به کدام یک بیشتر است؟

شما پول که به من قرض می‌دهید؟

شما پول به من قرض می‌دهید؟

شما پول که به من قرض نمی‌دهید؟  
مثال زیر در مورد آقایی است که با نیت خیر از خانمی تقاضای ملاقات دارد:  
امشب که با من شام می‌خورید؟  
امشب با من شام می‌خورید؟  
شخصی که اعتماد به نفس ندارد و به نحوی به پیام خود مطمئن نیست، معمولاً شکل سوم سؤال را مطرح می‌کند و ناچار پاسخ منفی می‌گیرد. شخص مطمئن به خود، برعکس، سؤال را به شکل اول مطرح می‌کند و یا از آن هم بهتر: امشب سر شام مطلب مهمی را به شما خواهم گفت.

۳. درهم و برهمی. برای موفقیت یک پیام، توجه به خواسته و سود مخاطب ضروری است. اما گاهی فرستنده پیام، آن چنان گرفتار اندیشه، مشغولیات و اضطراب‌های خود است که به هنگام پیام پراکنی به طریق ناخودآگاه مخاطب را فراموش می‌کند و تنها در مورد خود صحبت می‌کند.

به مثال زیر توجه کنید که در مورد صاحب صنعتی است که می‌بایستی، ماشین‌آلات خود و عملکرد آن را بر روی کاست ویدئو به یک مشتری بین‌المللی نشان دهد.

می‌خواستم امروز در مورد دستگاه جدیدمان صحبت کنم. متأسفانه کاست ویدئویی که باید آن را به شما نشان می‌دادم به دستم نرسید. فکر می‌کنم به علت کار زیاد، کارمندانم فرصت نکرده‌اند کاست را از کارخانه برایم ارسال کنند. آخر به علت رسیدگی به حساب‌های آخر سال و استعفای یکی از مدیران، کار شرکت کمی به هم ریخته است. شما خود مدیر با تجربه‌ای هستید و با این مسایل آشنا باشید. راستی در کشور شما چگونه با این مسایل روبرو می‌شوند؟

در این جا، گوینده پیام، انگیزه طرف خود را برای این ملاقات به کلی فراموش می‌کند و از مسایلی سخن به میان می‌آورد که مربوط به خود اوست و فراموش می‌کند که ملاقات مذکور برای بررسی مشکلات او تشکیل نشده است. در مثالی دیگر به صحنه غذا دادن به کودک

که معرف حضور همه است اشاره می‌کنیم. در آن جا هم نقش‌ها اغلب قاطی باطی می‌شوند. فرد بزرگ سال؛ بژون توجه به ذائقه و سلیقه کودک و به منظور تشویق او به خوردن، مرتب از غذا تعریف می‌کند و از یاد می‌برد که کودک باید غذا را دوست داشته باشد، نه او؛ به به، این آش چقدر خوشمزه است و چقدر خوب جا افتاده. یک قاشق دیگر هم بخورم. چنین پیامی اگر هم فایده‌ای داشته باشد، بیشتر تقلیدی است تا تفهیمی.

هوشنگ گلشیری، عارضه «قاطی باطی شدن پیام را در رمان جن نامه خود (چاپ سوئد ۱۹۸۸) به زیبایی نشان می‌دهد. حسین، راوی داستان، در پی یافتن اصل و پنی خود از مادرش در مورد خواستگاری خانواده پدر (عمه‌ها) از او سؤال می‌کند. مادر (فرستنده پیام) در مورد آباء و اجداد حسین، گرفتار هزار و یک مشکل ذهنی و عینی، اغلب از این شاخه به آن شاخه می‌پرد و بی‌اعتنا به سؤال، مرتب از درد دل خود می‌گوید: - من مگر همه‌اش چند سالم بود؟ عقدم که کردند سیزده، چهارده ساله بود. نمی‌دانستم چی به چی است...

- یعنی واقعاً هیچ چی از زن و مردی نمی‌دانستی؟

- خوب، کسی که نگفته بود... که مثلاً باید به دستور دلاک عمل کنی...

- از خواستگاری عمه این‌ها می‌گفتی، مادر.

- حالا تو تا به آن جا برسیم؟... یادم که نیست. گفتم که. من همه‌اش دوازده سالم بود. سر قالی نشسته بودم که آمدند دنبالم. خواستگار دومی من همین عمه این‌ها بودند... حالا دیگر وردست شده بودم...

- داری از عمه این‌ها می‌گویی؟

- دارم می‌گویم، مادر. دایره محترم آمد دنبال من. اجازه‌ام را از اوستا گرفت... من را که حمام نبردند حالا عروس را می‌برند حمام، چسان فسانش می‌کنند، آرایشگاه می‌برند، مثل همین اختر یا پری بلا گرفته. چی کشیدم تا راضی شد برود حمام!... حالا دلم براش می‌سوزد. این شوهره که بهش دادیم؟ - ... مادر، عمه‌ها...

- باشد، از همان اولش بگویم... من که رسیدم یک دست و صورتی شستم، پیرهنم را هم عوض کردم رفتم تو... عمه بزرگه‌ات... پسند کرده بود، انگار. بعد همین عمه کوچک‌ه‌ات... دستش را آورد گذاشت روی پستانم... گفت: «همین خوب است، پستان ندارد»... بهتر، مادر. یعنی چی که زن دو تا مشک جلو سینه‌اش آویزان باشد، مثل همین اقدس خودمان. یا این بانو که شما دنبال... بودید...

- مادر، باز که رفتی سراغ خرده حساب‌ها؟

- خوب مادرم دیگر... رفتم قسمش دادم... دیگر همه‌اش را فهمیدم. خوب الحمدلله، راهش را پیدا کرده، می‌رود خانه ننه‌اش این‌ها و با شکم پر بر می‌گردد. خدا زیادشان کند.

- مادرا!

- خودت خواستی بگویم.

- من کی گفتم روی زن مردم نشان بگذاری؟

- خوبه، خوبه، برای من دیگر تاقچه بالا نگذار!

- حالا بالاخره می‌روی سر حرف خودت...

- خوب نمی‌خواهند لب ورجینی، برات می‌گویم، گرچه نمی‌دانم این‌ها را برای چی می‌خواهی... پنجم ماه رمضان بود، مهرم را بریدند. شب بیست و هفتم هم عقد کردند. شام روز عید روزه هم جهاز را بردند. روز عید هم عروس بردند. تمام شد.

- مادر از عقدت داشتی می‌گفتی.

- من که گفتم. بیست و هفتم که شد خوانچه‌هاشان را دادند آوردند... من را هم برده بودند حمام، وسمه و این‌ها هم گذاشته بودند... صیغه که خواندند داماد آمد پهلوی من نشست... دوستش داشتم یا نه؟ راستش اصلاً فکرش را نکردم... وقتی آمد توی صندوق خانه که مثلاً دست من را بگیرد، زدم زیر دستش و آمدم بیرون...

- ... مادر، تو که باز همه‌اش داری چرخ می‌زنی؟

- خوب همین طور دارم می‌گویم که یادم می‌آید.

- داشتی از روز عقدکنان می‌گفتی.

- گفتم که... بابات آمد نشست پهلوی من. بعد هم چادر انداختند سر ما که مثلاً هم را بیوسیم. آکله بگیرند! من که نمی‌توانستم. این کارهایی که زن‌های امروز می‌کنند اصلاً من سرم نمی‌شد، یا همین بانو. به خیالت من خر بودم. زاغ سیاه‌تان را چوب می‌زدم...

- مادر، کاری به بانو نداشته باش.

- می‌شنگید، مادر. حالا دیگر نه. خدا خیرش بدهد که دست از سرت برداشت.

- من تقصیر کار بودم، مادر.

- حالا دیگر گذشته... روز عقدکنان هوا سرد بود... حنابندان هم مرا بردند حمام. دو سه نفر هم با من آمدند... اما بابات که ندید، هیچ وقت ندید. فقط کارش را می‌کرد و خور خور خور...

- بعدش چی شد، مادر؟

- بعد چی؟

- بعد از حنابندان؟

- از حمام که آمدم بیرون، نان‌مان را خوردیم، برف هم آمده بود... من را بردند، عروس بودم یعنی. مرده شویم ببردا!

- مادر، از عروسی‌ات می‌گفتی.

- خوب، من که داشتم می‌گفتم.

- بله، برف بود...

- آره، دیگر. یک کوه برف بود. من کفش پاشنه بلند پام بود، قدم شده بود اندازه یک علم یزید... اتاق بابات همین بود که هست. همه‌اش را زده به آن عمو حسین‌ات خرج آن کوبک کرد...

- مادر، با کوبک دیگر کاری نداشته باش.

- راست می‌گویی، مادر. او هم کشید، خیلی از دست عموت کشید.

- از بزرگ می‌گفتی.

- رسم بود مادر... آمدم تو همین اتاق، یعنی مثلاً حجله. تا پانزده شب هم تصرف نشدم... یک دختر معصوم که هنوز عادت نشده بود...

- مادر، همه‌اش همین بود؟

- پس می‌خواستی چی باشی؟ ساز و نقاره بزنند؟

- یعنی همه همین طورها بودند، همه

عروس‌ها؟

- خوب، یک طوره‌های دیگر هم بوده...

- مادر، حجله‌ات کجا بود؟

- همان جا، توی آن سه دری رضا... این بانو

هم که حالا پس می‌رود، پیش می‌رود مثل گربه

براش هی بچه می‌زاید. باباشان کی است؟ خدا

عالم است. از تو که انگار خیری ندید.

- مادر!

- به تریخ قباتان برخورد؟

- از حجله‌تان می‌گفتی؟

- آخر مادر، این‌ها به چه درد تو می‌خورد؟

- می‌خواهم بنویسمشان.

- روزنامه‌اش کنی؟ کتابش کنی؟... چه

حجله‌ای، مادر؟ کاش گورم می‌شد. ننه‌ام این‌ها

آمده بودند آن اتاق رضا را دیده بودند و برآش

پرده دوختند، دو تا هم قالیچه به‌ام دادند. بابات

هم داشت. بعد همه را فروخت...

- نمی‌دانم مادر، آن دفعه گفتم. دو تا لیوان

یخی‌هات را که مانده بود همین پری بلا گرفته

برداشته و برده...

- همین‌ها که نبود، مادر... چی می‌کنم از

دست این علی که سر به جانم کرده، ازم زن

می‌خواهد.

- مادر، حالا را ول کن!

- همین که نبود. این‌ها را هم دادم به همین

اختر، عرضه نداشت، داد به شوهرش. برد

فروخت.

- از عروسی‌ات می‌گفتم.

- خوب، شام دادن... یک گرام هم داشت، از

آن قدیمی‌ها که روش عکس سگ بود، کوک

می‌کرد و صفحه می‌گذاشت، هی قمر خانم یا

نمی‌دانم کی برآمان می‌خواند. این عمه‌هات هم

چپ و راست به من گوشه می‌زدند...

- آخر چرا؟

- چه گفتن دارد، مادر این چیزها؟

- که هنوز دختر بودی؟

- من که گفتم.

- آخر چرا؟

- چه می‌دانم، مادر. رسم بود دلاک می‌آمد

عروس و داماد را دست به دست می‌داد...

بابات دلاک را هم بیرون کرد، یعنی که بلام...

## استفاده از

## اصطلاحاتی نظیر

«با این وجود»،

«یک کمی»، و... در

مورد محتوای پیام.

در پیام گیرنده

ایجاد شک می‌کند.

فرستنده پیام می‌کوشد تا به هر طریق بر وجهه خود بیافزاید تا در نزد مخاطب ارزش افزون بیابد و لاجرم در قبولانیدن گفتار موفق‌تر باشد. برای نیل به چنین هدفی، فرستنده گاهی به واژگان و مفاهیمی متوسل می‌شود که به دلیل ناآشنایی و یا کم آشنایی بر آنها مسلط نیست. این ابتکار آگاهانه یا ناآگاهانه که تنها برای تحت تأثیر قرار دادن مخاطب به کار می‌رود، در صورت آشنایی او با آن واژگان و مفاهیم، نتیجه‌ای سخت ناگوار برای فرستنده پیام به همراه خواهد داشت.

در این مورد می‌توان به صحنه به حضور پذیرفتن نماینده انگلیسی‌ها در قصه «دایی جان نابلتون» ایرج پزشک زاد اشاره کرد که تظاهر به دانستن زبان انگلیسی طرف صحبت را پاک سر در گم و گیج می‌کند.

۵. پاتوق. گاهی در جریان مبادله یک پیام گوینده از واکنش مخاطب در قبال پیام خود می‌هراسد، و در نتیجه داستان‌هایی می‌بافد که هیچ ربطی به موضوع اصلی ندارد و تنها برای خوشنودی گیرنده پیام و ایجاد رابطه دوستانه با او است. البته باید دانست که «پاتوق» به خودی خود بد نیست و ای بسا که در تحکیم دوستی و افزایش مهر مؤثر افتد. اسماعیل فصیح در داستان «دوری از عزیزان» در کتاب «نمادهای دشت مشوش»، صحبت‌های پاتوقی دوستانه را به خوبی تصویر می‌کند. راوی داستان با یکی از دوستان قدیمش از رؤسای پیشین شاغل در مناطق نفت‌خیز به نام مهندس عباس جهان‌پور، صحبت می‌کند. خانواده مهندس جهان‌پور در خارج از ایران به سر می‌برند و این یکی از موارد گفتگوی پاتوقی است:

پرسیدم: خانم چرا نمیاد؟

سرش را تکان داد: یکی به خاطر همین کامیار که دبیرستان می‌ره، یکی هم می‌ترسه بیاد بعد دیگه او رو هم ویزا ندن. عروسی نازیلا هم هست... چقدر دلم می‌خواست تو این جشن تولدش باشم. نداشتن مادرسگا. عروسی نازیلا ۲۰ فوریه است. می‌خوام برم سفارت آمریکا توی دهلی شاید بدن.

بعد آه پرغلیظی کشید و به اوضاع فحش

صبح هم دستمال‌ها را پیچیدم توی بقچه انداختم توی اتاقش... باز کرد و وقتی دیدشان خون خالی بود، کل زد و بلند شد بوسیدم... خوب، من هم شدم زن...

- بعدش چی شد؟

- خوب، دلاک را خیر کردند، آمد برداشت رفت خانه ما به ننه‌ام نشان بدهد...

- بعدش چی شد؟

- بعد کی؟

- بعد شب عروسی؟

- ... خوب، دیگر چیزی نمانده مادر. تو را من توی همین اتاق زائیدم... این علی تا حالا حتماً آمده، هاروهور... خوب، نان‌آور من حالا اوست. بابات که برای بازنشستگی‌اش چیزی نمی‌گیرد، این هم از بخت بد من است...

- مواظب بابا باش، حالا دیگر گذشته...

- آخر همین برام می‌ماند، مادر.

در این مورد مثال دیگر از ادبیات کلاسیک ایران است و آن در رویارویی و گفتگوی رستم و سهراب است که در آن، هر کدام بی‌اعتنا به حرف دیگری، سخن خود را می‌گویند و ادامه می‌دهند.

گفتگوهای پاتوقی

۴. خودنمایی (M-a-111-vii). گاهی

داد: خیلی خوشگله... اون‌هایی که بیرون نمی‌خوان بیان تو. اون‌هایی که توئن نمی‌تونن برن بیرون.

عکس‌ها رو گذاشت توی جیبش و منوی غذاها رو باز کرد.

پرسیدم: چی می‌زنی؟ کبابشون خوبه.

مدتی صورت غذا رو برانداز کرد. گفت: م م م... الحمدلله سبک و محتوای منوی خوب توریستی رو حفظ کردن.

صحبت‌های پاتوقی زمانی تبدیل به عارضه می‌شود که فرستنده قصد یا مأموریت ارسال پیام ویژه‌ای داشته باشد و آن را فراموش کند و لاجرم ارتباطات را به سطح گپ زدن‌های معمول یک پاتوق تنزل می‌دهد:

- وقت دارید نگاه‌ی به این کانالوگ بیندازید؟

- دو سه روزه که هوای شهر خیلی عوض شده.

- آره اینجا هوا خیلی گرمه. آخیش چه آب خنکی.

- منظورم اشاره به هوا و محیط زیست بود.

- خوب البته، از آلودگی هوا که همه شاکی‌اند.

- راست می‌گویید؟ خوب هوس جایی کردم. آهای گارسون، یک جایی. شما هم میل دارید؟

روشن است که دیگر خریدی در کار نیست.

چرا که عارضه پاتوق اثر ارتباطی و اعتقادی مطلوب را از بین برده است. بدین ترتیب که

فرستنده پیام، گفتگو را کاملاً در اختیار مخاطب قرار می‌دهد که او هم آن را به مسیر دلخواهش می‌کشانند. این وضعیت، از آن جا که می‌تواند

صحبت را به زمینه‌ای جدا از منظور نظر گوینده بکشاند، برای کارایی پیام بسیار زیانبار است.

۶. قوز بالا قوز. این پدیده ناشی از اشتباه بر اشتباه افزودن است، بدین ترتیب که گوینده

اشتباهی مرتکب می‌شود، اما برای تصحیح و جبران آن، باز هم مرتکب اشتباه دیگری می‌شود

و بر شدت آن می‌افزاید. به عبارت دیگر، فرستنده پیام از این که اولین حرفش موجب

بروز عکس‌العمل منفی گیرنده شده، مضطرب

است و برای محافظت خود در مقابل این خطر فرضی و اغلب خیالی، می‌کوشد تا جمله اول خود را با افزودن جمله دوم و سپس جمله دوم را با افزودن جمله سوم و... تصحیح کند.

فروشنده: این قرارداد بیمه کاملاً جدید است و در حقیقت اولین قراردادی است که کاملاً می‌توانید به آن اطمینان کنید.

با این حساب قراردادی که مشتری قبلاً با این شرکت داشته قابل اعتماد نبوده است. گوینده که متوجه اشتباه خود شده است، برای جبران، ادامه می‌دهد:

هرچند که مسئله اصلاً بر سر اعتماد و اطمینان نیست و ما اصلاً کاری به این کارها نداریم...

فروشنده به تدریج در مخمصه‌ای که خود ساخته فرو می‌رود.

۷. جایجایی نقش‌ها. فرستنده از پیام مبالغه‌آمیزی که برای گیرنده پیام خود، ساخته، هول می‌کند، و پس از مدتی به جای گیرنده، از او

دفاع می‌کند و در مقابل پیام سپر می‌گیرد. و بدین ترتیب جایجایی نقش‌ها صورت می‌گیرد و

صاحب پیام از خود در برابر اعتراض و انتقادی که می‌توانست بر او وارد شود، اما به وقوع

نیوسته، دفاع می‌کند. معمولاً این اتفاق اغلب زمانی روی می‌دهد که فرستنده پیام در مقابل

مخاطبی رام و مطیع قرار می‌گیرد.

فروشنده اتومبیل: «اتاقک اتومبیل‌های ما به ویژه در مقابل یوسیدگی به خوبی محافظت

شده‌اند.»

مشتری: «دقیقاً»، من تمام زمستان را در جاده‌های کوهستانی شوره‌زار و شنی مسافرت

می‌کنم و هیچ وقت دچار مشکلی نشده‌ام.»

فروشنده: «به هر حال احتیاط کنید، در چنین شرایطی، شستن مرتب زیر صندوق

ماشین ضروری است.»

مشتری: «سه سال می‌شود که من این ماشین را دارم و تا به حال هیچ زنگ زدگی

ندیده‌ام.»

فروشنده: «حتی اگر شما متوجه چیزی نشده‌اید، ممکن است خرابی‌هایی از قبل به

آن وارد شده باشد.»

۸. سؤال رسوا. فرستنده پاسخی را که از آن

می‌ترسد در پرسش خود می‌گنجاند. بدین ترتیب به گیرنده امکان می‌دهد تا با وقوف از

عنصری منفی، که از آن بی‌خبر بوده، با پیام مخالفت کند:

فروشنده: «آیا به خاطر اینکه محصولات ما از رقبا گران‌تر است، در مورد خرید تردید

می‌کنید؟»

مشتری: «آه! خوب، پس محصولات شما گران‌تر است.»

و یا ویزیتور پزشکی: «دکتر، شما از عوارض

ثانوی صحبت می‌کنید. در مورد دواي ما بیشتر به خشکی دهان برخورداره‌اید یا سستی و

خواب‌آلودگی؟»

دکتر: عجب نمی‌دانستم دواي شما، چنین عوارضی دارد؟

البته در این جا بحث بر سر آن نیست که ویزیتور دروغ بگوید و به اصطلاح «جنس

بنجل» غالب کند. در چنین شرایطی، پیام باید قبل از هر چیز، مخاطب را متوجه داروی مذکور

سازد و در عین حال حدود آن را بازگو نماید.

گوینده به پرسش از پیش کدگذاری شده متوسل می‌شود، چرا که انتظار جوابی را که اغلب

شنیده است، دارد.

و یا - آیا شما از استقبال بی‌نظیر طرفدارانتان راضی هستید؟

- اوه... البته، خیلی خوشحالم.

۹. حرکات دست و صورت و سر و لرزش‌های عصبی زبان. این پدیده‌ها که

بی‌اختیار تکرار می‌شوند می‌توانند گیرنده را تحریک نمایند. او دیگر توجهی به گفتگو ندارد،

بلکه لرزش‌های عصبی را شمرده و از خود سؤال می‌کند که تا چه زمانی قادر خواهد بود این

حرکات یا سخنان بی‌موقع را تحمل نماید.

مثال: بازی با عینک، نگاه پیاپی به ساعت...