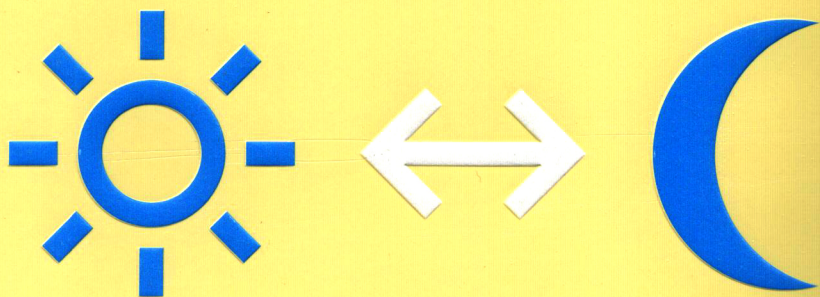




نیر ایال با همکاری رایان هوور ترجمہ سعید قدوسی نژاد

FOLLOW



قالب: چگونه #محصولی بسازیم کہ
#مخاطب را #شبانہ روز درگیر کند...

چاپ دوم

وقتی می‌دوم، غرق در عوالم خود می‌شوم. به اینکه بدنم دارد چه کار می‌کند فکر نمی‌کنم و ذهنم هم معمولاً جای دیگری پرسه می‌زند. به نظرم کار آرام‌بخش و روح‌افزایی است و هفته‌ای حدود سه بار صبح‌ها می‌دوم. اخیراً، لازم شده بود در زمان دویدن روزانه‌ام به تماس تلفنی شخصی در آن سردنیا پاسخ دهم. با خودم فکر کردم، «کاری ندارد. می‌توانم به جای صبح شب بدوم.» اما آن شب این جابه‌جایی زمانی باعث شد رفتارهای عجیب و غریبی از من سر بزند.

دم گرگ‌ومیش غروب از خانه بیرون زدم که بدوم. وقتی داشتم از کنار زنی که برای بیرون گذاشتن کیسه‌زباله بیرون آمده بود می‌گذشتم، نگاهمان به هم گره خورد و او خندید. مؤدبانه گفتم «صبح بخیر!»، بعد متوجه اشتباهم شدم: «منظورم این است که عصر بخیر! ببخشید!» حرفم را تصحیح کردم و فهمیدم که حدود ده ساعت اشتباه کرده‌ام. با تعجب چروکی به پیشانی‌اش انداخت و با دستپاچگی لبخندی عصبی تحویل داد.

کمی شرمنده شدم وقتی متوجه شدم که چطور زمان از دستم دررفته است. خودم را سرزنش کردم و قول دادم دیگر تکرار نکنم، اما چند دقیقه بعد از کنار دوندۀ دیگری گذشتم و دوباره - انگار که مسخ شده باشم - از دهانم پرید، «صبح بخیر!» چه اتفاقی داشت می‌افتاد؟

وقتی برگشتم خانه، زیردوش که بودم، توجه ذهنم طبق معمول زمانی که دوش می‌گیرم شروع کرد به کم شدن. خلبان خودکار مغزم روشن شد و روال روزمره‌ام را در پیش گرفتم، بدون اینکه از کارهایم آگاه باشم.

وقتی بریدگی لبه تیغ اصلاح را روی صورتم حس کردم، تازه فهمیدم که صورتم را پراز کف کرده‌ام و دارم اصلاح می‌کنم. باینکه هرروز صورتم را اصلاح می‌کنم، ضرورتی نداشت آن وقت شب صورتم را بتراشم. تازه، بدون اینکه متوجه باشم، صورتم را کاملاً اصلاح کرده بودم.

نسخه شبانه دویدن صبحگاهی‌ام محرک نسخه رفتاری‌ای بود که به بدنم دستور می‌داد کارهای همیشگی مربوط به دویدن را بکند. تمام اینها بدون آگاهی ذهنی خودم اتفاق می‌افتاد. ماهیت عادت‌های نهادینه نیز همین‌گونه است. رفتارهایی که بدون تفکر آگاهانه چندانی انجام می‌شوند. که، طبق برخی تخمین‌ها، حدود نیمی از اقدامات روزانه ما را راهبری می‌کنند.

عادت یکی از روش‌های مغز برای یادگیری رفتارهای پیچیده است. عصب‌شناسان معتقدند عادت‌ها با ذخیره‌سازی عکس‌العمل‌های خودکار در بخشی از مغز به نام عقده‌های پایه^۱، که مسئول کارهای غیرارادی است، به ما امکان تمرکز روی چیزهای دیگر را می‌دهند.

عادت‌ها وقتی ایجاد می‌شوند که مغز میان‌بر می‌زند و دیگر درباره اقدام بعدی‌اش تفکر فعالانه‌ای انجام نمی‌دهد. مغز به سرعت می‌آموزد رفتارهایی را که راه‌حلی برای موقعیت پیش‌رویند بدون کند.

مثلاً، جویدن ناخن رفتار شایعی است که بدون تفکر آگاهانه چندانی اتفاق می‌افتد. در ابتدا، ممکن است شخص به دلیل مشخصی ناخنش را به سمت دندان‌هایش ببرد. مثلاً، برای جدا کردن ریشه ناخن کوچکی. اما وقتی این رفتار بدون دلیل آگاهانه‌ای صورت می‌گیرد. صرفاً در حکم واکنش خودکار به نشانه‌ای. آن عادت است که کنترل را در اختیار دارد. احساس ناخوشایند استرس محرک ناخودآگاه بسیاری از کسانی است که به‌طورمزمّن ناخن می‌جویند. هرچه شخص تناظر بیشتری بین جویدن

پن:

1. basal ganglia

ناخن با تسکین موقت حاصل از آن برقرار کند، تغییر این پاسخ شرطی دشوارتر می‌شود.

بسیاری از تصمیمات روزانه دیگر ما هم مثل ناخن جویدن صرفاً به این دلیل گرفته می‌شوند که در گذشته به آن روش خاص حل‌وفصلشان کرده‌ایم. مغز به‌طورخودکار استنباط می‌کند که اگر دیروز این تصمیم خوب بوده است، پس امروز هم می‌توان روی آن حساب کرد و این کار به روال منظمی تبدیل می‌شود.

در مثال دویدن من، مغز چشم‌درچشم شدن با شخص دیگری در هنگام دویدن را با احوال‌پرسی استاندارد «صبح بخیر!» متناظر کرده بود؛ لذا من این کلمات را ناخودآگاه و فارغ از بی‌محل بودنشان ادا می‌کردم.

یادداشت ۲



#عادت‌ها به چه درد #کسب‌وکار می‌خورند

اگر رفتارهای برنامه‌ریزی شده ما تا این حد در اقدامات روزمره مان تعیین‌کننده‌اند، قطعاً تحت کنترل در آوردن این عادت‌ها می‌تواند موهبتی برای صنعت باشد. در واقع، عادت‌ها برای کسانی که بتوانند واقعاً به آنها شکل بدهند می‌توانند بسیار مفید باشند.

#محصولات-عادت‌ساز رفتار کاربران را تغییر می‌دهند و کاربران را به‌طورطبیعی و خودبه‌خود وارد تعامل می‌کنند. هدف اثرگذاری در مشتریان است به نحوی که خودشان، بارهاوبارها، به سراغ محصول شما بروند، بدون اینکه نیازی به فراخوانی‌های آشکار اقدام مثل

<<