



# چگونه با هر کسی صحبت کنیم

۹۲ راهکار ساده برای رسیدن  
به موفقیت بزرگ در روابط

لین لوندز  
مهدی قراچه داغی



چگونه با هر کسی صحبت کنیم

۹۲ راهکار ساده برای رسیدن به موفقیت  
بزرگ در روابط

لیل لوندز

مترجم: مهدی قراچه داغی



در این زندگی به دو دسته از اشخاص برمی‌خوریم: آنهایی که وارد می‌شوند و می‌گویند «خوب، من اینجا هستم!»

و آنهایی که وارد اتاق می‌شوند و می‌گویند، «آه، شما اینجا هستید.»

## مقدمه: چگونه به آنچه می‌خواهیم برسیم

آیا تاکنون اشخاص موفق‌تری را تحسین کرده‌اید که به نظر می‌رسد آنچه را می‌خواهند در اختیار دارند؟ این اشخاص را می‌بینید که در جلسات تجاری و در مهمانی‌های اجتماعی با اطمینان خاطر و اعتماد به نفس بالا حرف می‌زنند. اینها کسانی هستند که بهترین مشاغل را از آن خود کرده‌اند، بهترین همسران را دارند، دوستان ناب دارند و حسابهای بانکی‌شان پراز پول است.

اما تند نروید و به عجله قضاوت نکنید! بسیاری از آنها از شما باهوش‌تر و بااستعدادتر نیستند. از شما بیشتر درس نخوانده‌اند. حتی جذاب‌تر از شما هم نیستند. با این حساب موضوع از چه قرار

است؟ بعضیها می گویند آنها این ویژگیها را به ارث برده اند و یا خیلی ساده از بخت و اقبال بلند بهره دارند. چه بهتر که این اشخاص دوباره فکر کنند. علت موفقیت این اشخاص این است که در روابط خود با سایر انسانها از مهارتهای بیشتری برخوردارند.

می دانید، کسی به تنهایی به اوج نمی رسد. آنهایی که به نظر می رسد به همه خواسته هایشان رسیده اند، کسانی هستند که طی سالیان متمادی دل و ذهن صدها نفر را به دست آورده اند تا به آنها در همه فعالیتهای خود کمک کنند.

خیلیها پای نردبام به کسانی که تا پله های آخر آن صعود کرده اند نگاه می کنند و می گویند آنها آدمهای خودخواهی هستند. وقتی بازیگران بزرگ دوستی شان را مشمول حال آنها نمی کنند و یا در کار تجارت با آنها همکاری نمی کنند یا عشقشان را از آنها دریغ می نمایند، آنها را به باندهای متهم می سازند و می گویند به این گروه و آن گروه وابستگی دارند.

آنهایی که مرتب شکایت می کنند هرگز متوجه نیستند که تقصیر خودشان بوده که مورد بی اعتنایی واقع شده اند. هرگز متوجه نمی شوند خود آنها بوده اند که روابطشان را تیره و تار ساخته اند یا دوستی شان را به هم زده اند و همه این کارها را از آن رو کرده اند که راه برقراری ارتباط درست را نمی دانند. این اشخاص بر این باورند آدمهای موفق کیسه های پر از ترفند دارند، معجزه ای در کارشان وجود دارد که می تواند آنها را به موفقیت برساند.

اما ترفند و راهکار آنها کدام است؟ به چیزهای زیادی برمی خورید. آنها ماده ای در اختیار دارند که دوستیها را محکم می کند. از هنری برخوردارند که روی اذهان تأثیر می گذارند. جادویی را می شناسند که در اثر آن دیگران عاشق آنها می شوند. آنها در ضمن از کیفیتهایی برخوردارند که رؤسا آنها را استخدام می کنند و به آنها ترفیع رتبه می دهند. دارای منش و ویژگیهایی هستند که مشتریان دوباره به سراغ آنها می آیند. دارایی در اختیار دارند که مردم از آنها

خرید می کنند و از رقبایشان خرید نمی کنند. همه ما از این راهکارها در کیسه خود داریم. اما آنهایی که از این راهکارها زیاد دارند، موفقهای در زندگی هستند. در این کتاب شما را با انواعی از این راهکارها آشنا می کنیم. می توانید با استفاده از آنها به کمال برسید و به آنچه در زندگی می خواهید دست یابید.

## چگونه راهکارهای ساده شناسایی می شوند

سالها قبل معلم تئاتر از بازی بد من در یک نمایشنامه که در کالج اجرا می شد به شدت عصبانی شد: «نه! نه! بدنت با حرفه‌ایت با هم جور در نمی آیند. حرکات بدنت اندیشه‌های تو را آشکار می سازند. صورت تو این توانایی را دارد که هفت هزار ابراز متفاوت داشته باشد. هر ابراز خبر از این می دهد که تو کیستی و در آن لحظه به خصوص چه فکری در سر داری.» بعدها حرفی زد که

هرگز آن را فراموش نمی‌کنم: «و بدنت، طرز حرکت دادن بدنت  
توبیوگرافی تو در عمل است.»

چقدر درست می‌گفت. در صحنه زندگی واقعی، هر حرکت  
فیزیکی شما زندگی شما را نقل می‌کند. سگها صداهایی را می  
شنوند که گوشهای ما توان شنیدن آنها را ندارند. خفاشها در  
تاریکی چیزهایی را می‌بینند که ما توان دیدن آنها را نداریم. انسانها  
هم حرکاتی می‌کنند که به دور از هشیاری انسانی است اما از  
توانایی حیرت‌انگیزی برای جذب و دفع دیگران برخوردارند. هر  
تبسم، هر اخم و یا هر کلمه‌ای را که برای گفتن انتخاب می‌کنید،  
می‌تواند دیگران را به سمت شما جلب یا آنها را از شما دور سازد.

تصور کنید دو انسان در فضایی قرار دارند و مدارهایی تمام‌علائمی  
را که آنها به هم مخابره می‌کنند ثبت می‌نمایند. در هر ثانیه نزدیک  
به ده هزار علامت مخابره می‌شوند. یکی از اساتید دانشگاه  
پنسیلوانیا می‌گوید: «برای اطلاع از تبادلهای دو نفر در مدت یک

ساعت، نیمی از جمعیت بالغ آمریکا باید تمام مدت عمر خود تلاش کنند تا آنها را ردیابی نمایند.»

با این همه اقدامات و حرکات ظریف که میان دو انسان رد و بدل می شود، آیا می توانیم به تکنیک‌هایی دست پیدا کنیم تا تبادل‌هایمان شفاف شود، اعتماد و اطمینانی حاصل گردد و بتوانیم دیگران را به جانب خود جذب کنیم؟

برای اطلاع از این موضوع هر کتابی را که در زمینه مهارت‌های ارتباطی، کاریسما و کشش و جذب میان انسانها به دستم رسید، خواندم. درباره صدها بررسی در زمینه کیفیت رهبری مطالعه کردم. دانشمندان علوم اجتماعی هر کدام در زمینه‌های مختلف نظراتی داده‌اند. دانشمندان چینی که تصور می کردند کاریسما ممکن است با برنامه غذایی در ارتباط باشد تا به آنجا پیش رفتند که رابطه تیپ شخصیتی را با میزان کاته کولامین در ادرار شخص مقایسه نمودند و البته نیازی به گفتن نیست که به جایی هم



# دیل کارنگی برای قرن بیستم شخصیت عظیمی بود اما ما در قرن بیست و یکم زندگی می کنیم

اغلب بررسیهای انجام شده کتاب کلاسیک دیل کارنگی آیین دوست یابی را که در سال ۱۹۳۶ نوشته شد تأیید می کنند. او معتقد بود برای موفق شدن باید تبسم کرد، به مردم علاقه نشان داد و کاری کرد که آنها نسبت به خود احساس خوبی پیدا کنند. با خود گفتم: «جای تعجیبی وجود ندارد.» این مطالب امروز هم به اندازه بیش از شصت سال گذشته درست هستند و حقانیت دارند.

با این حساب اگر حرفهای دیل کارنگی برای دوست یابی و تأثیرگذاری بر مردم تا این حد مفید و مناسب است، چه نیازی

داریم که دنبال کتاب دیگری بگردیم؟ به دو دلیل بسیار بزرگ و مهم.

دلیل اول: تصور کنید خردمندی به شما بگوید: «وقتی در چین هستی، چینی صحبت کن.» اما هیچ درس زبانی به شما ندهد. دلیل کارنگی و بسیاری از متخصصان ارتباطات مانند این خردمند هستند. آنها به ما می گویند که چه کنیم اما یادمان نمی دهند که چگونه این کار را انجام بدهیم. در دنیای پیچیده امروز کافی نیست اگر بگویند: «تبسم کن.» کافی نیست بگویند: «صمیمانه تعریف و تمجید کن.» تجار و بازرگانان موشکاف دنیای امروز از تبسم شما برداشتهای مختلف می کنند. پیچیدگیهای بیشتری در تعریفهای شما پیدا می کنند. جذابها و موفقهای روزگار ما همه تبسمها و تعریف و تمجیدهای اطرافیان خود را می بینند و اخمی تحویل آنها می دهند. خریداران از شنیدن این حرف فروشندگان که «چقدر این لباس به شما می آید» خسته شده اند.

دلیل دوم: دنیا در مقایسه با سال ۱۹۳۶ تفاوت‌های عمده کرده است و در نتیجه برای موفقیت به فرمول جدیدی احتیاج داریم. برای یافتن آن به سوپرستارهای زمانه دقت کردم. به تکنیک‌هایی که فروشندگان بزرگ برای فروش کالاهایشان استفاده می‌کنند دقیق شدم. به سخنرانان بزرگ توجه کردم که برای مجاب کردن مخاطبان خود از چه شیوه‌هایی استفاده می‌کنند. به قهرمانان بزرگ ورزشی نگاه کردم که چگونه به موفقیت می‌رسند.

دیدم از روش‌های پیچیده بهره می‌گیرند. این روش‌های پیچیده را به اجزاء کوچکتری تقسیم کردم تا شیوه‌هایی قابل استفاده بیابم. برای هر کدام نامی برگزیدم که وقتی در کار ارتباط به آنها نیاز پیدا کردید، به راحتی آنها را به ذهن بیاورید. وقتی این شیوه‌ها را ترسیم کردم، آنها را با اشخاص مختلفی در اقصی نقاط کشور در میان گذاشتم. شرکت‌کنندگان در سمینارهای من در زمینه ارتباط نقطه نظرهایشان را با من در میان گذاشتند. مراجعان به من که

بسیاری از آنها مدیران عامل شرکتهای فورچون ۵۰۰ هستند، نظراتشان را مشتاقانه با من در میان گذاشتند.

وقتی در حضور موفق ترین و محبوب ترین رهبران بودم، زبان تن آنها را تحلیل کردم، به ابرازهای چهره آنها توجه نمودم. به صحبتهای خودمانی شان گوش دادم. دقت کردم که چه کلماتی را مورد استفاده قرار می دهند. نگاهشان کردم که چگونه با افراد خانواده، دوستان، همکاران و رقبایشان صحبت می کنند. در هر مورد که به نکته آموزنده ای برخورد کردم، از آنها خواستم در این باره بیشتر به من توضیح بدهند. به اتفاق این شیوه ها را تحلیل کردیم و من از آنها راهکارهای ساده ساختم تا دیگران بتوانند از آنها استفاده کنند.

یافته های خود و نقطه نظرهای جمعی از این اشخاص موفق را در این کتاب آورده ام. بعضی از مطالب بسیار ظریف هستند. بعضی تولید شگفتی می کنند، اما جملگی دست یافتنی هستند. وقتی بر

این راهکارها مسلط می‌شوید، همه افراد خانواده، همکاران، دوستان و معاشران دل‌هایشان را با شادمانی به رویتان می‌گشایند و آنچه را می‌خواهید در اختیارتان قرار می‌دهند.

پاداشی در کار است. وقتی مهارت‌های جدید ارتباطی دنیا را سیاحت می‌کنید، به پشت سر نگاه می‌کنید و جمعیتی را می‌بینید که به شما لبخند می‌زنند.

**بخش یک: چگونه بدون یک کلمه حرف  
نظر دیگران را به خود جلب کنیم**

**تنها ده ثانیه فرصت دارید که نشان بدهید  
برای خود کسی هستید**

درست در لحظه‌ای که ما انسانها نگاهمان به یکدیگر می‌افتد می‌توانیم تأثیر فراوانی بر یکدیگر بگذاریم. اولین نگاه و حالت و منظر شما روی شخصی که با او ملاقات می‌کنید تأثیری بر جای می‌گذارد.

گذارد که می تواند خاطره اش برای همیشه در ذهن او باقی بماند. هنرمندان گاه می توانند این پاسخ سریع و لحظه ای احساسی را به خوبی درک کنند. دوست من روبرت گروسمن یک کاریکاتوریست بسیار موفق است که برای نشریاتی از قبیل فوربز، نیوزویک، اسپورت ایلاستریتد، رولینگ استون کاریکاتور تهیه می کند. باب نه تنها از استعداد منحصر به فردی برخوردار است که ظاهر فیزیکی دیگران را در ضمیر خود ثبت می کند، بلکه می تواند درباره شخصیت های آنها دقیق شود. یک نگاه به کاریکاتورهای اشخاص سرشناسه ، که او طراحی کرده ، کند کفایت تا به شخصیت آنها برسد.

گاه در مهمانیها باب روی دستمال کاغذی یکی از مهمانان کاریکاتور می کشد. اشخاص نگاه می کنند که چگونه در کوتاه زمانی تصویری از حاضران در مهمانی به روی دستمال کاغذی نقش می بندد. وقتی او طراحی اش را تمام می کند، قلمش را به

زمین می‌گذارد و دستمال کاغذی را به کسی که کاریکاتورش را کشیده نشان می‌دهد. اغلب کسی که کاریکاتورش کشیده شده نگاه متعجبی به آن می‌اندازد و ممکن است بگوید: «بسیار عالیست، اما واقعا تصویر من نیست.»

اما بقیه حاضران در مهمانی وقتی به این کاریکاتور نگاه می‌کنند، در جوابش می‌گویند: «چرا، هست.» و با این حرف هرگونه شک و تردید را از میان برمی‌دارند. حالا شخص موردنظر که کمی گیج شده است، به تصویر و برداشت دیگران از خود خیره نگاه می‌کند. یک بار وقتی به استودیوی باب رفته بودم، از او پرسیدم چگونه می‌تواند شخصیت دیگران را به این خوبی بخواند. در جوابم گفت: «خیلی ساده است. کافیست به آنها نگاه کنم.»

پرسیدم: «اما شخصیتها را چگونه تشخیص می‌دهی؟ آیا مجبور نیستی درباره طرز زندگی و سوابق آنها بررسی کنی؟»  
«نه لیل، همان طور که گفتم تنها نگاهشان می‌کنم.»

«جالب است».

او در مقام توضیح بیشتر گفت: «تقریباً تمامی حالات شخصیتی  
شخاص از وضع ظاهرشان، حالت بدنشان و طرز حرکت کردن و  
راه رفتنشان مشخص می شود.» بعد مرا به سروقت پرونده ای برد  
که کاریکاتور چهره های سیاسی را در آن نگاهداری می کرد.

بعد نگاهی به یکی از کاریکاتورها انداخت و در اشاره به آن گفت:  
«این چهره پسرانه کلینتون است» و بعد به نیمه تبسم جرج بوش  
اشاره کرد: «این هم ناآزمودگی جرج بوش. و این هم گرفتگی چهره  
نیکسون.» بعد از آن کاریکاتور دیگری را برداشت. چهره فرانکلین  
دلانو روزولت بود و در حالی که به بینی اش اشاره می کرد، گفت:  
«این هم غرور روزولت.» همه چیز را می توان از روی چهره و بدن  
تشخیص داد.

تأثیر و برداشت اول محو نشدنی است. چرا؟ زیرا در دنیای به  
سرعت در حال حرکت ما که هر لحظه از جوانب مختلف بمباران



می شویم، برای اینکه از دنیا برداشت سریع بکنند، سر مردم به دوران می افتد. از این رو هرگاه اشخاص شما را ملاقات می کنند بلافاصله از شما برداشتی می کنند. این تصویر شما، اطلاعاتی را به دست می دهد که مدتها دیگران را تحت تأثیر قرار می دهد.

## قبل از اینکه بتوانید حرفی بزنید، بدنتان فریاد سر می دهد

آیا داده های اطلاعاتی آنها درست هستند؟ به طرز شگفت انگیزی جواب مثبت است. حتی قبل از اینکه لبهایتان را از هم باز کنید و اولین کلمه را بر زبان آورید، جوهر شما به مغز طرف مقابل نفوذ کرده است. طرز نگاه شما و طرز حرکتتان بیش از ۸۰ درصد برداشت دیگران از شما را رقم می زند. حتی به یک کلمه هم نیازی نیست.

من در کشورهایی کار و زندگی کرده‌ام که به زبان آنها کمترین آشنایی نداشته‌ام. با این حال بدون اینکه کلمه‌ای رد و بدل شود، معلوم و ثابت شد که نخستین برداشت من از آنها درست و به جا بوده است. هرگاه همکاران جدید را ملاقات می‌کنم، می‌توانم اطمینان خاطر دارند. من این را صرفاً از حرکت آنها درک می‌کنم. من از مهارت فراحسی خاصی بهره ندارم. شما هم این را متوجه می‌شوید. چگونه؟ زیرا قبل از اینکه فرصتی داشته باشید تا یک اندیشه منطقی را پردازش کنید، درباره کسی به حس ششم می‌رسید. بررسیهای صورت گرفته نشان می‌دهند که واکنشهای احساسی حتی قبل از اینکه مغز بتواند واکنشها را ثبت کند صورت خارجی پیدا می‌کنند. از این رو درست در لحظه‌ای که کسی به شما نگاه می‌کند، به اطلاعاتی دست پیدا می‌کند که موقعیت رابطه شما را مشخص می‌سازد. باب می‌گفت در خلق کاریکاتورهایش، این برداشت اولیه را پیدا می‌کند.

من در ارتباط با نگارش کتاب حاضر از باب پرسیدم: «اگر بخواهی کسی را به خوبی ترسیم کنی باید از هوش، کاریسما، توجه و علاقه او اطلاع داشته باشی.»

باب سخنم را قطع کرد: «بسیار ساده است. به آنها حالت بهتری می‌دهم، سری که بالاست، تبسمی از روی اعتماد و اطمینان و نگاهی مستقیم و خیره.» این تصویری مطلوب از کسی است که برای خودش کسی است.

## **چگونه برای خودتان کسی به نظر برسید**

دوستم کارن در کار مبلمان خانه یک حرفه‌ای قابل احترام است. شوهرش هم برای خودش اسم و رسمی دارد و در زمینه ارتباطات فعالیت می‌کند. آنها دارای دو پسر کوچک هستند.

هرگاه کارن در یک برنامه صنعت مبلمان خانه حضور دارد، همه به او توجه می‌کنند. او شخص بسیار مهمی در آن دنیاست.

همکارانش سعی می کنند نشان دهند که با او همکلام می شوند.  
با این حال کارن گله مند است که وقتی شوهرش را در یک برنامه  
مربوط به ارتباطات همراهی می کند، کسی به او توجهی ندارد.  
وقتی او فرزندانش را در برنامه های مدرسه همراهی می کند، یک  
مادر مانند سایر مادرهاست. یک بار از من پرسید: «لیل، چگونه می  
توانم در میان جمعیتی که مرا نمی شناسند چنان خودم را نشان  
بدهم که دیگران دست کم فکر کنند من آدم جالبی هستم؟»  
شیوه های ارائه شده در این بخش از کتاب دقیقا به این مهم توجه  
دارند. وقتی نه روش بعدی را می خوانید، به هر کسی که برمی  
خورید می توانید یک شخص خاص باشید. می توانید در میان هر

اجازه بدهید با تبسم شما شروع کنیم.

۱. چگونه می توانید از لبخند خود به طرزی  
جادویی استفاده کنید

در سال ۱۹۳۶، یکی از موارد شش گانه مورد اشاره دیل کارنگی در کتاب آیین دوست یابی لبخند زدن بود. بعد از او همه ساله همه مرشدان و متخصصان امر ارتباطات که قلم روی کاغذ گذاشته اند یا برابر یک میکروفون ایستاده اند، بر این موضوع تأکید ورزیده اند. اما در شروع هزاره جدید لازم است که درباره نقش لبخند در روابط سطح بالا بررسی بیشتری بکنیم. وقتی به گفته های دیل کارنگی توجه می کنیم، می بینیم که لبخند سریع مورد توجه او در سال ۱۹۳۶، همیشه و به خصوص در روزگار امروز مؤثر واقع نمی شود. تبسم کردن به شیوه قدیم روی جمعیت بسیار پیچیده امروزی تأثیرش را از دست داده است. به رهبران دنیا، مذاکره کننده ها و غولهای شرکتی توجه کنید. معمولاً لبخندی در نزد آنان نمی بینید. بازیگران اصلی صحنه های مختلف زندگی لبخند خود را چنان غنی و سرشار می کنند تا دنیا به اتفاق آنها لبخند بزند.

پژوهشگران به انواعی از لبخندها توجه کرده اند. بعضی از لبخندها

لبخندهای قلابی بر خورد می کنیم. اما برندگان بزرگ می دانند که لبخند آنها یکی از قدرتمندترین سلاحهایی است که در اختیار دارند و از این رو می کوشند از آن به بهترین شکل استفاده کنند.

## چگونه لبخند خود را مطلوب کنیم

همین سال قبل یکی از دوستان دوران کالج، به نام میسی، عهده دار فعالیتهای تجاری خانوادگی اش شد. کار آنها این است که برای تولیدکنندگان جعبه های مورد نظرشان را می سازند. یکی از روزها به من زنگ زد و گفت دارد به نیویورک می آید تا برای تشکیلات تجاری اش مشتری یابی کند. و بعد از من دعوت کرد به اتفاق تنی چند از مشتریان بالقوه اش شام بخورم. بسیار مشتاق بودم که این دوست قدیمی را ببینم و از تبسمها و خنده های مسری اش لذت

سال قبل، وقتی پدرش فوت کرد، او به من گفت که تجارت خانوادگی را به عهده گرفته است. با خودم فکر کردم که شخصیت ملایم میسی برای برعهده گرفتن سمت مدیرعاملی یک شرکت او به اتفاق سه تن از مشتریانش و من، در رستورانی در مرکز شهر گرد آمدیم. میسی به نجوا زیر گوشم گفت: «لطفا امشب مرا ملیسا صدا بزن.»

و من به آرامی در جوابش گفتم: «بله البته، به ندرت مدیرعاملی پیدا می شود که اسمش میسی باشد.» پس از آنکه مستخدمه رستوران ما را به سر میزمان راهنمایی کرد و نشستیم، من با خود به این نتیجه رسیدم که ملیسا با آن دختری که در کالج می شناختم تفاوت‌های عمده کرده است. اما برایم دشوار بود که تغییر خاصی را مشخص کنم.

ملیسا با مشتریانش بسیار گرم و صمیمی حرف می زد و معلوم بود که مشتریانش هم از طرز برخورد او راضی هستند. و من از آن جهت

خوشحال بودم که می‌دیدم دوستم همه آنها را به زانو درآورده است. در پایان شام ملیسا سه مشتری بزرگ به تورزده بود.

بعد، وقتی با او در تاکسی تنها بودم، گفتم: «میسی، از وقتی که مسئولیت شرکت تان را بر عهده گرفته‌ای، خیلی تغییر کرده‌ای. شخصیتت تغییر کرده است. کاملاً خونسرد و اهل معامله شده ای.»

و او در جوابم گفت: «فقط یک تغییر کرده‌ام.»

«چه چیز؟»

«لبخندهایم تغییر کرده است.»

و من با حیرت از او پرسیدم: «چه چیزی تغییر کرده؟»

و او انگار که قبلاً حرفش را نشنیده بودم، گفت: «لبخندهایم. وقتی

پدرم بیمار شد و می‌دانست که تا چند سال دیگر باید عهده‌دار

امور شرکت شوم، با من حرف زد. صحبت او زندگی‌م را متحول

ساخت. من هرگز حرفهایش را فراموش نخواهم کرد. او گفت:



میسی، عزیزم، اگر می خواهی در کار تولید جعبه موفق شوی، باید بدانی که لبخندهایت بیش از اندازه سریع است!

«بعد مجله ای را از کشو میزش بیرون کشید تا مقاله ای را که از مدتها قبل نگه داشته بود تا در موقعیت مناسب برای خواندن به من بدهد، نشانم داد. موضوع بر سر زنان در کار و تجارت بود. در مقاله آمده بود زنانی که در زندگی حرفه ای و تجاری به تائی لبخند بزنند، اعتبار بیشتری کسب می کنند.»

در حالی که میسی حرف می زد به فکر زنان سرشناسی مانند مارگارت تاچر، ایندیرا گاندی و مارلین البرایت افتادم. هیچ کدامشان به سرعت تبسم نمی کردند.

میسی ادامه داد: «در مقاله نوشته بود یک لبخند گشاده و گرم در حکم یک دارایی است اما به شرط آنکه کمی به تائی و آرام تر صورت واقع به خود بگیرد زیرا در این زمان تولید اعتبار می کند.» میسی توضیح داد که از آن لحظه به بعد، تبسمی گشاده تحویل همکاران

و مشتریان می داد، اما سعی داشت که لبانش کمی دیرتر تبسم را به نمایش بگذارند. به همین دلیل تبسمهایش روی طرف مقابل تأثیر بسیار بهتری بر جای می گذاشت.

موضوع به همین سادگی بود. تبسم آهسته تر میسی به شخصیت او عمق و صمیمیت بیشتری می بخشید و کسی که تحویل گیرنده تبسم بود، برداشت بهتری از آن می کرد.

تصمیم گرفتم در زمینه تبسم کردن بررسی بیشتر بکنم. وقتی برای خرید کفش به بازار می روید، به پاهای اشخاص نگاه می کنید. وقتی تصمیم می گیرید آرایش موی خود را تغییر دهید، به طرز آرایش موی دیگران توجه می کنید. من هم تا چند ماه به لبخندهای دیگران دقیق شدم. به تبسمهایی که در خیابانها می دیدم توجه می کردم. روی صفحه تلویزیون به تبسمها دقیق می شدم. به تبسمهای سیاستمداران، روحانیون، مدیران شرکتهای غول پیکر و رهبران جهانی نگاه می کردم. به این نتیجه رسیدم که

تبسم زمانی کارسازتر می شود که آهسته تر شکل بگیرد. من اسم این را «تبسم غرقه ساز» نام داده ام.

\*\*\*

بلافاصله به او تبسم نکنید. به جای آن

# تکنیک شماره ۱

## تبسم غرقه ساز

### وقتی کسی را می بینید

لحظه ای به چهره اش نگاه کنید. کمی مکث کنید. در حالت چهره اش دقیق شوید و بعد بگذارید تبسمی بزرگ و گرم بر چهره تان بنشیند تا چشمانتان را در خود غرق کند. این تبسم روی شخص مخاطب شما تأثیر فراوان بر جای می گذارد. اینگونه آنها تصور می کنند که تبسم شما تنها آنها را لحاظ کرده است.

\*\*\*

که در اختیار دارید. اشاره من به چشمان شماست.  
**۲. چگونه می‌توانید با چشمان خود به دیگران احساس بهتری بدهید**

شاید مبالغه باشد اگر بگوییم هلن قهرمان تروا می‌توانست با چشمانش کشتیها را به آب بیندازد و دیوی کروکت می‌توانست با نگاهش خرس خشمگینی را رام کند. چشمان شما ابزار بسیار مهمی هستند و قدرت آن را دارند که توجه اشخاص را به شما جلب کنند. درست همان طور که استادان هنرهای رزمی از دستهای خود به شکل یک سلاح مهلک استفاده می‌کنند، شما می‌توانید از چشمانتان به عنوان سلاحی قدرتمند استفاده کنید مشروط بر آنکه بر شیوه‌ای که توضیح می‌دهم مسلط شوید.

آدمهای موفق در بازی زندگی تنها به این توصیه قدیمی که می‌گوید: «تماس چشمی برقرار کنید» کاری ندارند. آنها می‌دانند که

برای بعضی افراد شکاک و بی اعتماد، نگاه کردن در چشمانشان مزاحمتی خصمانه است.

در دوران رشد و بلوغ مستخدمه‌ای از اهالی هائی تی در خانه ما کار می کرد که هرگز حاضر نمی شد با گربه سیامی که ما اسمش را من نگاه می کند و روح و روانم را می خواند.»

در بعضی از فرهنگها تماس چشمی شدید نوعی جادوگری محسوب می شود. در بعضی از فرهنگها هم نگاه کردن در چشمان دیگران نشانه بی ادبی و بی احترامی است. با علم به این موضوع، بازیگران بزرگ در صحنه های بین المللی ترجیح می دهند در کیف دستی خود کتابی درباره آداب و رسوم فرهنگهای مختلف داشته باشند. اما در فرهنگ ما غریبهها، برندگان بزرگ می دانند که برقراری تماس چشمی اغراق آمیز می تواند تا حدود زیاد به سود آنها تمام شود. در کار تجارت که پای عشق و عاشقی در میان نیست، تماس چشمی قدرتمند میان زنان و مردان تأثیر فراوان بر

جای می گذارد.

در بوستون برای اطلاع دقیق از تماس چشمی بررسی جامعی صورت گرفت. پژوهشگران از اشخاص با جنس مخالف خواستند دو دقیقه ای با هم صحبت کنند. از نیمی از شرکت کنندگان در این بررسی خواسته شد چنان در چشمان طرف مقابل نگاه کنند که بتوانند پلک زدن آنها را بشمارند. به نیمه دیگر افراد شرکت کننده در این بررسی در زمینه برقراری تماس چشمی هیچ توصیه ای نشد.

در جریان این بررسی کسانی که پلک زدنیهایشان شمارش شده بود گفتند نسبت به کسی که با آنها تماس چشمی برقرار کرده احساس احترام فراوان می کنند.

یک بار و در حالی که برای چند صد نفر سمیناری برگزار می کردم، چهره زنی در میان شرکت کنندگان نظر مرا به خود جلب کرد. وضع ظاهرش تفاوت چندانی با بقیه نداشت. اما در تمام مدت

صحبت نظرم به او جلب شده بود. علتش این بود که او حتی یک لحظه نگاهش را از من برنداشت. حتی وقتی نکته‌ای را توضیح می‌دادم و حرفم تمام می‌شد، او باز هم به صورت من نگاه می‌کرد. این رفتار او روی من تأثیر گذاشت. تحت تأثیر نگاه و تمرکزش، حرفهایی برای گفتن به یادم آمد که مدت‌ها بود آن را فراموش کرده بودم.

در پایان سخنرانی خواستم این کسی را که تا این حد به من و حرفهایم توجه کرده بود بیشتر بشناسم. در حالی که شرکت‌کنندگان جلسه را ترک می‌کردند، به او نزدیک شدم و گفتم: «ببخشید خانم.» اما او بی‌اعتنا به این حرف به راه خود ادامه داد. برای دومین بار حرفم را تکرار کردم، اما این بار هم تأثیری نکرد. وقتی او از سالن بیرون رفت و به راهرو رسید، او را تعقیب و این بار با صدای بلندتری حرفم را تکرار کردم. با تعجب به من نگاه کرد. به او گفتم از توجه و تمرکزی که به صحبت‌های من داشته متشکر



هستم و می خواهم چند کلمه ای در این خصوص با او حرف بزنم.

گفتم: «آیا از این سمینار چیز زیادی دستگیرتان شد؟»

و او صادقانه جواب داد: «نه آنقدرها. متوجه حرفهایتان نمی شدم

زیرا شما روی جایگاه سخنرانی مرتب راه می رفتید و به جهات

مختلف نگاه می کردید.»

در لحظه متوجه حرفش شدم. آن زن ناشنوا بود. برخلاف تصور

من، نظر او را جلب نکرده بودم و برخلاف میل من، از صحبت های من به

هیجان نیامده بود. تنها دلیلی که به صورت و لب های من نگاه می

کرد این بود که بتواند لب خوانی کرده باشد.

با این حال نگاه های او چنان تأثیر فراوانی روی من گذاشته بود که

با وجود خستگی به او گفتم می توانم یکساعتی مطالب سمینار را

برایش بازگو کنم و همین کار را هم کردم. تماس چشمی از قدرت

فراوانی برخوردار است.

**چشمانتان را هوشمندتر کنید**

برای برقراری تماس چشمی نکته دیگری هم وجود دارد که باید به آن توجه کرد. تماس چشمی علاوه بر اینکه تولید احترام و محبت می کند، در طرف مقابل این برداشت را به وجود می آورد که شما یک متفکر مجرد هستید. اشخاص با این ویژگی به راحتی بیشتری اطلاعات دریافتی را تلفیق می کنند. این اشخاص حتی در سکوت نیز می توانند در چشمان کسی نگاه کنند.

پژوهشگران دانشگاه ییل اقدام به بررسی دیگری کردند تا ثابت کنند که تماس چشمی بیشتر احساسات مثبت تری برمی انگیزد. این بار آنها از شرکت کنندگان در بررسی خواستند که اطلاعاتی را به تفصیل درباره خود بیان کنند و بعد از طرف مقابل او خواستند که با او تماس چشمی برقرار کند.

اما چه نتیجه ای به دست آمد؟ وقتی زنان حکایت های شخصی خود را برای زنان دیگر باز می گفتند، پژوهشگران به نتیجه ای رسیدند

که پیش بینی کرده بودند. افزایش تماس چشمی احساس صمیمیت را در آنها بالا برد اما در مورد مردان این طور نبود. بعضی کند، رفتاری خصمانه بروز دادند. بعضی نیز احساس کردند که تهدید می شوند.

واکنش احساسی طرف مقابل شما به خیره شدن شما در چشمانش یک مبنای بیولوژیایی دارد. وقتی از روی عمد و قصد به کسی نگاه می کنید، ضربان قلب طرف مقابل را افزایش می دهید و موجب ترشح ماده ای شبیه آدرنالین در خون او می شوید. این همان واکنش فیزیکی است که وقتی اشخاص عاشق می شوند بروز می دهند. وقتی شما آگاهانه تماس چشمی خود را افزایش می دهید، اشخاص در موقعیتهای مختلف تصور می کنند نظر موافق شما را جلب کرده اند.

توصیه می کنم مردان در صحبت با زنان و زنان در صحبت با مردان از روش زیر استفاده کنند که به آن نام «چشمان چسبنده»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۲

تصور کنید که چشمان شما با چسب به کسی که با او صحبت می‌کنید، چسبیده است. حتی وقتی او صحبتش را تمام کرد، تماس چشمی خود را با او قطع نکنید. وقتی باید چشم از او برگیرید، این کار را به آرامی انجام بدهید.

\*\*\*

## و اما چشمان مردان

آقایان، شما هم وقتی با مرد دیگری صحبت می‌کنید می‌توانید از

روش چشمان چسبنده استفاده کنید. وقتی با مردی درباره موضوعات شخصی صحبت می کنید، از شدت چسبندگی نگاهتان بکاهید. اما وقتی درباره موضوعات روزمره و کاری حرف می زنید، می توانید تماس چشمی بیشتری برقرار کنید.

دوست فروشنده ای به نام سامی دارم که ناخواسته کمی متکبر به نظر می رسد. منظوری ندارد اما گاه به نظر می رسد که در برخورد با احساسات دیگران خشونت به خرج می دهد.

یک بار، هفت روز، سه، آن، با هم شام می خوردم، ده، با، ه، حشمان، چسبنده با او حرف زدم. فکر می کنم به خوبی متوجه موضوع شد. وقتی مستخدمه رستوران به سر میز ما آمد، سامی به جای اینکه به عادت همیشه در حالی که صورت غذا را نگاه می کند، غذایش را سفارش بدهد، تبسمی کرد و نگاهی به مستخدمه رستوران انداخت و ابتدا پیش غذا را سفارش داد و بعد لحظه ای دیگر در چشمان او خیره شد و مجدداً به سروقت صورت غذاها رفت تا

غذای اصلی خود را سفارش بدهد. نمی توانم به شما بگویم سامی در آن لحظه چقدر در نظر من تفاوت کرد. او به شکل یک مرد متوجه و حساس ظاهر شد. تنها کاری که کرده بود دو ثانیه برقرار کردن تماس چشمی بود. تأثیر این نگاهش را در چهره مستخدمه رستوران دیدم. آن شب سرویس بسیار خوبی از آن مستخدمه گرفتیم.

یک هفته بعد سامی به من زنگ زد و گفت: «لیل، چشمان چسبنده زندگی مرا تغییر داد. از وقتی به توصیه های تو عمل کردم، همه به شکل دیگری با من رفتار می کنند. این هفته در مقایسه با تمام ماه گذشته فروش بیشتری کردم!»

اگر شما در زندگی کاریتان با مشتری و ارباب رجوع روبه رو هستید، حتما از روش چشمان چسبنده استفاده کنید. نگاه کردن در چشمان دیگران اعتماد و اطمینان آنها را به شما جلب می کند. به آنها این احساس را می دهد که «من در خدمت شما هستم.»

اجازه بدهید از روش چشمان چسبنده کمی بیشتر استفاده کنیم. این روش در حکم دارویی است که می تواند بکشد یا درمان کند و این موضوعی است که در فصل بعد آن را توضیح داده ام.

### ۳. چگونه از چشمان خود استفاده کنید تا کسی عاشق شما بشود

اکنون از روشی صحبت می کنم که به آن نام «چشمان اپوکسی» داده ام. رؤسای بزرگ و ارشد اغلب برای ارزیابی کارکنانشان از «چشمان اپوکسی» بهره می گیرند. نیروهای پلیس و بازجوها هم برای ایجاد ارباب در مجرمین از این روش استفاده می کنند.

در روش چشمان اپوکسی باید دست کم سه نفر حضور داشته باشند – شما، هدف شما و یک شخص دیگر. طرز استفاده از این روش بدین قرار است. معمولاً وقتی با دو یا چند نفر صحبت می کنید، به کسی که حرف می زند خیره می شوید. اما روش چشمان

اپوکسی توصیه می کند به کسی که شنونده است دقیق شوید. در واقع به هدفتان نگاه می کنید و نه به کسی که حرف می زند. این اقدام هدف را به فکر می اندازد که «چرا این شخص به جای اینکه به صحبت کننده نگاه کند به من نگاه می کند؟» او احساس می کند که شما به واکنشهای او علاقه خاص دارید. این کار می تواند در برخی از موقعیتهای تجاری مفید واقع شود. به خصوص وقتی متخصصان منابع انسانی اغلب از روش «چشمان اپوکسی» استفاده می کنند، اما نه به عنوان یک تکنیک بلکه به این دلیل که می خواهند واکنش شخص را نسبت به برخی از نقطه نظرهای ارائه شده بدانند. وکلا، رؤسا، بازجویان پلیس، روانشناسان و سایر کسانی که باید واکنشهای اشخاص را واریسی کنند برای تحلیل اشخاص از این روش بهره می گیرند.

وقتی از روش «چشمان اپوکسی» استفاده می کنید، نشان می دهید هم به شخص موردنظر توجه دارید و هم از اعتماد به نفس و



اطمینان فراوان برخوردار هستید. اما از آنجایی که این روش شما را در موقعیتی قرار می دهد که کسی را داوری می کنید، باید دقت کافی مبذول دارید. اگر بیش از اندازه این کار را بکنید، به خودبینی و تکبر متهم می شوید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۳

### چشمانِ اپوکسی

این روش از تأثیر قدرتمندی برخوردار است. حتی وقتی شخص دیگری صحبت می کند به هدف خود نگاه کنید. بدون توجه به اینکه چه کسی حرف می زند، به کسی نگاه کنید که می خواهید بر او تأثیر بگذارید.

\*\*\*

## ۴. چگونه به هر جایی که می‌روید یک برنده به نظر برسید

باید کاری کنید که اشخاص از آن لحظه‌ای که به شما نگاه می‌کنند شما را یک موفق ببینند. برای رسیدن به این موقعیت، مهمترین روشی را که در اختیار داریم با شما در میان می‌گذاریم تا شخص بسیار مهمی به نظر برسید.

وقتی دکتر با آن چکش کوچکش ضربه‌ای به زانوی شما می‌زند، پایتان به جلو پرتاب می‌شود. این واکنش زانو محسوب می‌شود. اما بدن شما دارای واکنش بارز دیگری هم هست. وقتی خبر شادی دریافت می‌کنید و احساس برنده بودن می‌کنید، سرتان خود به خود به بالا پرتاب می‌شود. شانه‌هایتان را به عقب متمایل می‌سازید. تبسمی بر لبانتان می‌نشیند و از چشمانتان مهر و محبت می‌بارد.

این نگاهی است که برندگان همیشه از آن بهره دارند. آنها با اطمینان خاطر می ایستند. با اطمینان خاطر قدم برمی دارند. نبسمی ملیح و غرورآفرین دارند. تردیدی در این مورد وجود ندارد – حالت خوب بدن نشانه آن است که شما زن یا مردی نخبه و نمونه هستید.

مسلمانان میلیونها مادر به فرزندانشان توصیه می کنند که قوز نکنند. میلیونها آموزگار به بچه ها می گویند راست و قائم راه بروند. اما بی فایده است. برای اینکه حالت خوبی را به نمایش بگذاریم، به روشی سوای آنچه والدین و آموزگاران می گویند نیاز داریم.

در یک حرفه، داشتن حالت عالی بدن با تعادل عالی نه تنها مطلوب و مناسب است، بلکه مسئله مرگ و زندگی را مطرح می سازد. یک حرکت اشتباه، قوز کردن و جمع کردن شانه ها، یک ظاهر ضعیف، می تواند تولید اشکال کند.

هرگز اولین باری را که مادرم مرا به سیرک برد فراموش نمی کنم.

وقتی هفت زن و مرد به روی صحنه دویدند، جمعیت از جای خود بلند شد و شروع به تشویق آنها کرد. مادرم لبه‌ایش را به گوش من نزدیک کرد و گفت: «اینها گروه والندا هستند. تنها گروهی که حرم هفت نفره را بدون تور به نمایش می‌گذارند.»

در لحظه‌ای جمعیت سکوت کرد. هیچ صدایی از تماشاچیان در نمی‌آمد. خانواده هفت نفری روی طنابی که در بالا و در ارتفاع زیاد قرار داشت، بدون اینکه تور حفاظی زیر آنها قرار داشته باشد، به اتفاق حرکت آکروباتیکی را به نمایش گذاشتند.

در نظرم حرکت هر هفت نفر آنها عجیب می‌رسید. همه از قامت و حالت بسیار جالبی برخوردار بودند. سرشان بالا، شانه‌هایشان به سمت عقب، طوری راست و قائم ایستاده بودند که انگار پاهایشان بر زمین نبود. هر عضله‌ای در بدنشان غرور و افتخار را به نمایش می‌گذاشت. نشان می‌داد که زنده هستند و شادند و به آن مباحثات می‌کنند. در اینجا روش تصویرسازی را با شما در میان می‌

گذاریم تا بدنتان را مانند برنده‌ها به نمایش بگذارید و احساس  
غرور و افتخار و موفقیت و شاد بودن از زندگی را نمایش بدهید.

## حالت بدن شما بزرگترین موفقیت سنج شماست

تصور کنید یک بندباز مشهور جهان هستید. در یک نمایش بزرگ  
منتظرید که هنرنمایی کنید. تا لحظاتی دیگر به وسط صحنه  
خواهید رفت تا نظر اعجاب تماشاچیان را نسبت به تعادل و  
هماهنگی جسم خود جلب کنید.

قبل از اینکه از هر دری عبور کنید – دری که به دفتر کارتان می  
رسد، دری که به یک مهمانی یا یک جلسه ملاقات باز می‌شود، یا  
حتی دری که باید از آن بگذرید تا به آشپزخانه برسید – تصور کنید  
چرمی از بالای در آویزان شده است. فاصله اش تا سر شما بیش از

یک اینچ نیست. در حالی که از در عبور می کنید، سرتان را به عقب ببرید. بگذارید تبسمی بر لبانتان بنشیند. تصور کنید از زمین بلند می شوید و ارتفاع می گیرید. به فراسوی جمعیتی نگاه کنید که به شدت گیج و حیرت زده است. بدنتان از همخوانی عالی برخوردار است. سر بالا، شانه ها به عقب امتداد یافته، تنه راست و قائم و پاها که انگار وزنی ندارند. جمعیت از دیدن شما لذت می برد. حالا برای خودتان کسی هستید.

یکی از روزها تصمیم گرفتم تعداد دفعاتی را که از یک در عبور می کنم شمارش کنم. دیدم حتی وقتی در خانه هستم شصت بار از چارچوب در می گذرم. دوبار برای ترک خانه و بازگشت به آن. شش بار در دو نوبت از در دستشویی عبور کردن، هشت بار به آشپزخانه رفتن و از آنجا بیرون آمدن و عبور از درهای دفتر کار و محیط اداره با شمارگان فراوان. هرکاری را که روزی شصت بار آن را تصور کنید تبدیل به یک عادت می شود. داشتن حالت خوب

بدن اولین نشانه برنده بودن است.

اکنون از این آمادگی برخوردارید که از دری عبور کنید، وارد اتاقی بشوید و نظر جمعیت را به خود جلب کنید، در شرایطی قرار دارید که فروشتان را قطعی کنید.

حالا همه چیز را در اختیار دارید تا مانند یک برنده به نظر برسید. شرایط دلخواه کسی که برای خودش آدمی است این است که حالت بدن خوب، نگاه با افتخار، تبسم مطمئن و نگاه کردن مستقیم را به نمایش بگذارد.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۴

# آویزان شدن به کمک دندانها

تصور کنید در سیرکی هستید و حلقه ای آهنی آویزان است. این حلقه را با دندانهای خود گاز بگیرید و از آن آویزان شوید. وقتی اینگونه آویزان می شوید، هر یک از عضلات شما حالت کشیده و بی کم و کاستی به خود می گیرد.

\*\*\*

حالا زمان آن رسیده که به کسی که با او حرف می زنید توجه کنید. کاری کنید که او خودش را بزرگ ببیند.

## ۵. گونه با پاسخ دادن به کودک درون اشخاص نظر موافق آنها را جلب کنیم

آیا این لطیفه قدیمی را به یاد می آورید که بذله گویی روی صحنه می آید و اولین حرفش این است که از حاضرین می پرسد: «خوب، تا اینجای برنامه را پسندیدید؟» و حضار همیشه زیر خنده می زنند. چرا؟ زیرا ما همیشه در سکوت این حرف را از خودمان می پرسیم.



هرگاه کسی را ملاقات می کنیم، به طور آگاهانه یا نیمه هشیار می دانیم که آنها چگونه به ما واکنش نشان می دهند.

یا به ما نگاه می کنند؟ آیا تبسم می کنند؟ آیا به سمت ما متمایل می شوند؟ آیا به شکلی می دانند که ما چقدر خاص و اعجاب انگیز هستیم؟ ما آنها را می شناسیم، سلیقه خوبی دارند. یا از ما روی برمی گیرند، تحت تأثیر ما قرار نگرفته اند.

دو نفر وقتی برای اولین بار با هم ملاقات می کنند انگار همدیگر را بو می کشند. ما چشمانی داریم که باریک و فراخ می شوند. در آن نخستین لحظاتی که با هم هستیم دهها واکنش ناخواسته از خود بروز می دهیم.

و کلا به خوبی از این موضوع باخبرند. آنها به حرکات بدن شما دقیق می شوند. آنها به این دقت می کنند که با چه کیفیتی به سؤالات آنها جواب می دهید، آیا خودتان را به عقب می کشید؟ آیا متمایل به جلو حرف می زنید؟ آنها مراقب دستهای شما هستند. آیا

به حالت آرامی باز هستند؟ کف دستها به سمت بالاست؟ یا کمی دستهایتان را مشت کرده‌اید، نشان می‌دهید که حرف آنها را پذیرفته‌اید؟ به صورت شما دقیق می‌شوند. آیا به هنگام صحبت با آنها تماس چشمی برقرار می‌کنید؟ گاه و کلای مدافع با خود دستیارانی را به جلسه می‌آورند که در میان جمعیت می‌نشینند و تنها کارشان این است که حالات بدنی شما را یادداشت کنند.

یک نکته جالب: وکلای مدافع اغلب برای اطلاع از حالات بدنی طرف مقابل در دادگاهها از زنان استفاده می‌کنند. زیرا زنان از دیرباز بهتر از مردان می‌توانند زبان تن و حرکات بدنی را تمیز دهند. زن‌ها در مقایسه با مردها نسبت به احساسات حساس‌ترند. به همین دلیل است که به راحتی از شوهرانشان می‌پرسند: «عزیزم، آیا مشکلی پیش آمده؟» بسیاری از زن‌ها از این شکایت دارند که همسرانشان حساسیت لازم را ندارند و نمی‌توانند از احساسات آنها سردر بیاورند.

و کلا و حقوقدانها به اتفاق دستیارانشان علائمی را که ذهن نیمه هشیار می فرستد تجزیه و تحلیل می کنند.

و کلا و حقوقدانها به قدری به زبان تن توجه دارند که در دهه ۱۹۶۰ در محاکمه مشهور «شیکاگو - ۷» وکیل مدافع ویلیام کانتسلر به حالت بدنی قاضی، جولیس هافمن اعتراض قانونی کرد. گفت در جریان مدافعات او قاضی به عقب متمایل شده است و این نشان می دهد که علاقه ای به شنیدن حرفهای او ندارد.

## ده ثانیه بیشتر فرصت ندارید

درست مانند وکلای مدافع که باید تصمیم بگیرند آیا می خواهند به موقعیت شما رسیدگی کنند، هر کسی را که ملاقات می کنید به طور نیمه هشیار تصمیم می گیرد که آیا شما را در زندگی خود می خواهد یا نمی خواهد. تصمیم گیری آنها تا حدود زیاد براساس

پاسخ زبان تن آنها به این سؤال ابراز نشده است که: «بسیار خوب، تا چه اندازه از من خوشتر آمده است؟»

چند لحظه اول واکنشهای شما تکلیف رابطه شما را مشخص می سازد. اگر از یک آشنایی، جدید جواب مثبت بخواهید، باید پاسخ سؤال: «تا اینجا چقدر از من خوشتر آمده است؟» این باشد: «به واقع از تو خوشتر آمده است.»

وقتی یک کودک چهارساله احساس خجالت می کند، دستهایش را در برابر سینه اش بالا می برد و پشت دامن مادرش پنهان می شود. اما وقتی جانی کوچولو می بیند پدرش به خانه آمده است، به سمت او می دود، تبسمی می کند، چشمانش باز و گشوده می شود و دستهایش را باز می کند تا پدرش را در آغوش بگیرد. جسم علاقه مند یک کودک شبیه غنچه گلی است که در معرض آفتاب باز می شود.

بیست، سی، چهل یا پنجاه سال زندگی کردن در روی زمین تفاوت

چندانی ایجاد نمی کند. وقتی جانی چهل ساله از چیزی می ترسد یا خجالت می کشد، دستهایش را روی سینه اش قرار می دهد. وقتی می خواهد نظریکی از همکاران تجاری یا فروشنده ای را رد کند، روی از او برمی گیرد تا زبان تنش نشان دهد چه احساسی دارد. اما جانی بزرگ شده وقتی به خانه می رود با آغوش باز از همسرش استقبال می کند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵

### رفتار بالغانه

با هر کسی که آشنا می شوید با او رفتار بالغانه داشته باشید. به محض اینکه به هم معرفی می شوید، به شخص تازه آشنایتان پاداشی بدهید. به او تبسم کنید. با تمام وجود متوجه او شوید،

وقتی با تمام وجود با کسی صحبت می کنید، در واقع به او می گویند: «به نظر من تو یک موجود به شدت خاص و متفاوت از دیگران هستی.»

\*\*\*

به خاطر داشته باشید که درون هر کسی کودک بزرگی زندگی می کند که به شدت خواهان شناسایی است. می خواهد بگوید که او موجودی خاص و متفاوت از دیگران است.

در مبحث بعد توضیح می دهیم که این کودک درون می خواهد ثابت کند که کانون عالم هستی است.

**۶. چگونه به اشخاص این احساس را بدهیم که دوست دیرینه ما هستند**

مرد خردمندی که نام مضحک زیگ را دارد زمانی به من گفت: «برای مردم مهم نیست که شما چقدر می دانید. برایشان مهم این

است که چقدر به آنها توجه دارید. زیگ زیگلار درست می گوید. اگر می خواهید دیگران شما را دوست داشته باشند، نشان دهید که به آنها علاقه مندید.

بدن شما در تمام مدت ۲۴ ساعت به دیگران اطلاع می دهد که در چه موقعیتی نسبت به آنها به سر می برید. توجه داشته باشید که زبان کل تن شما مهم است. ممکن است از توصیه های ما تا بدین جا استفاده کنید و با این حال زبان تن شما نشان دهد که به آنها علاقه ای ندارید. با تمام بدن – از بالای پیشانی تا پایین پا – اگر می خواهید به طرف دیگر بگویید من به شما علاقه مندم، باید بتوانید این پیام را منتقل نمایید.

متأسفانه وقتی کسی را ملاقات می کنیم ذهنمان در شرایط مطلوب به سر نمی برد. آیا کتاب ژولیوس سزار شکسپیر را به یاد دارید؟ او در مورد کاسیوس می گوید: «نگاه گرسنه ای دارد... بیش از اندازه فکر می کند... اشخاصی با این خصوصیت خطرناک

هستند.» وقتی با آدم جدیدی صحبت می کنیم، ذهنمان در چنین شرایطی قرار دارد. بعضی از ما با خجالت دست و گریبان هستیم، بعضی دیگر هم موقعیت را سبک و سنگین می کنیم. جمعی هم گرسنه هستیم. در این شرایط به جای اینکه رفتار دوستانه ای را به نمایش بگذاریم، بیش از اندازه فکر می کنیم. این طرز برخورد برای عشق، دوستی و شروع رابطه خطرناک است.

## چگونه از جسممان کار درست انتظار داشته باشیم

در اینجا شما را با یک روش تصویرسازی آشنا می کنیم که به کمک آن می توانید به این مهم نایل شوید. این روش تضمین می کند با هر کسی که صحبت کنید احساس گرما و صمیمیت بکند. اسمش را من «سلام دوست قدیمی» گذاشته ام.



وقتی با کسی ملاقات می کنید، یک بازی ذهنی با خودتان انجام بدهید. در چشم ذهن خود او را یکی از دوستان قدیمی خود ببینید، کسی که سالها قبل با او رابطه ای عالی داشتید. اما بعد به شکلی ردپای او را گم کردید. به شدت تلاش کردید این دوست خوبتان را پیدا کنید اما اسمش را در دفتر راهنمای تلفن پیدا نکردید. هیچ اطلاعی به دست نیاوردید. دوستان مشترکتان هم نتوانستند کمکی بکنند.

و اما ناگهان و بر حسب اتفاق با دوست سالهای گذشته برخورد می کنید. خیلی خوشحال می شوید.

در اینجا است که وانمود کردن متوقف می شود. مسلماً قرار نیست که شخص جدید را متقاعد کنید که دوستان دیرینه یکدیگر هستید. قرار نیست او را در آغوش بکشید و ببوسید و بگویید: «از دیدن مجدد تو خوشحالم.» و یا «این چندساله کجا بودی؟» به جای آن می گوئید: «سلام، حالت چطور است؟ از دیدنت

خوشحالم.» اما در درون شما ماجرای دیگری در جریان است. خودتان را شگفت زده می کنید و خوشحالی شما روی زبان تن شما تأثیر می گذارد. و کاری می کنید که این شخص جدید احساس کند موجود خاصی است.

\*\*\*

## تکنیک شما، ه ۶ سلام دوست قدیمی

وقتی با کسی ملاقات می کنید، تصور کنید که او یکی از دوستان قدیمی شماست. چه بد که دست روزگار میان شما فاصله انداخت. اما حالا در این جلسه یا در این مهمانی بدون اینکه از قبل خبر داشته باشید، با او ملاقات می کنید.

این تجربه شادی آفرین سبب می شود که ذهن نیمه هشیار شما

روی جسمتان تأثیر بگذارد. از ابروهایتان گرفته تا نوک پنجه هایتان تحت تأثیر قرار می گیرد و روی طرف مقابل اثر می گذارید.

\*\*\*

در سمینارهایم از شرکت کنندگان می خواهم هر کدام خودشان را به کسی معرفی کنند. البته در این مرحله هنوز تکنیک سلام دوست قدیمی را آموزش نداده ام. اشخاص با هم صحبت می کنند. بعد از آنها می خواهم هر کدام خودش را با این فرض به دیگران معرفی کند که دوست قدیمی هم هستند. حالا اتاق زندگی و فضای جدیدی پیدا می کند. تفاوت این دو معرفی از زمین تا آسمان است. در حالت دوم اشخاص بسیار پرانرژی تر هستند. نزدیک تر به هم صحبت می کنند و صمیمانه تر می خندند.

**حتی به یک کلمه صحبت نیازی نیست**



تکنیک سلام دوست قدیمی حتی نیاز به صحبت را منتفی می کند.

هرگاه به یک کشور خارجی سفر می کنید که زبان آنها را نمی فهمید، از این روش استفاده کنید. اگر در جمعی حضور دارید که شخصاً جملگی به زبانی صحبت می کنند که شما آن را درک نمی کنید، تصور کنید که آنها دوستان قدیمی شما هستند. همه چیز عالیست با این تفاوت که آنها فراموش کرده اند به زبانی که شما با آن آشنا هستید حرف بزنند. به رغم آنکه حتی یک کلمه از حرفهای آنها سردر نمی آورید، بدن شما به شکلی پذیرنده با آنها برخورد می کند.

من شخصاً وقتی به اروپا می روم از روش سلام دوست قدیمی استفاده می کنم. گاه آشنایان هم زبان من از قول دوستان خودشان می گویند که به اعتقاد آنها من رفتاری بسیار دوستانه دارم. و این در حالی است که با آنها یک کلمه هم حرف نزده ام.

**پیشگویی که به حقیقت می پیوندد**

فایده دیگر «سلام دوست قدیمی» این است که این از آن نوع پیش  
بینیهاست که به حقیقت می پیوندد. وقتی طوری رفتار می کنید  
که انگار کسی را دوست دارید، به واقع احساس می کنید که او را  
دوست دارید. این موضوعی است که درستی آن در پژوهشهای به  
عمل آمده به اثبات رسیده است. از شرکت کنندگان در این بررسی  
خواسته شد به گونه ای با اشخاص غریبه برخورد کنند که انگار آنها  
را دوست دارند. در بررسیهای بعدی معلوم شد که این اشخاص به  
راستی از آن غریبه ها خوششان آمده است. بعد از غریبه ها سؤال به  
عمل آمد. معلوم شد که آنها هم برای شرکت کنندگان در بررسی  
احترام زیاد قایل هستند. واقعیت این است که عشق تولید عشق  
می کند، دوست داشتن تولید دوست داشتن می کند. احترام تولید  
احترام می کند. از روش «سلام دوست قدیمی» استفاده کنید تا در  
کوتاه زمانی دوستان قدیمی فراوان داشته باشید.

تا اینجا اطلاعات دست اولی درباره طرز برخورد مناسب با

اشخاصی که به آنها برخورد می کنید به دست آورده اید. اما کار هنوز تمام نشده است. علاوه بر دوست داشتنی بودن، باید نشان دهید که قابل اعتماد هستید. سه تکنیکی که در ادامه مطلب به شما معرفی می کنیم به این موضوع توجه دارد.

## ۷. چگونه در نظر دیگران صد درصد قابل قبول جلوه کنید

دوست من هلن یک کارمندیاب عالی است. او برای مراجعان خود استخدامهای عالی می کند. یک بار رمز موفقیتش را پرسیدم. هلن جواب داد: «شاید علت موفقیت من این باشد که تقریباً همیشه می فهمم چه زمانی متقاضی استخدام دروغ می گوید.»

«از کجا می فهمی؟»

او گفت: «همین هفته پیش با زن جوانی مصاحبه می کردم. می

خواستم برای یک مؤسس کوچک مدیر بازاریابی پیدا کنم. در تمام مدت مصاحبه او در حالی که پای چپش را روی پای راستش نداخته بود با من حرف زد. دستهایش به طرز راحتی روی دامانش قرار داشت و مستقیماً به من نگاه می کرد.

«از او درباره حقوقش سؤال کردم. بدون اینکه چشم از من بردارد مبلغی را که می گرفت به من گفت. از او پرسیدم آیا از کارش لذت می برد. او در حالی که همچنان به من نگاه می کرد، جواب داد بله. بعد از او پرسیدم چرا کارش را ترک کرده است.

کشید تا این تماس دوباره برقرار شود.» هلن ادامه داد: «در همین زمان او در جای خود جابه جا شد و حالا پای راست خود را روی پای چپش انداخت و دستش را جلو دهانش برد.»

هلن گفت: «به آنچه احتیاج داشتم رسیدم. او گفت که در کارش امکان رشد نداشت اما زبان تن او می گفت که کاملاً راست نمی

گوید.»

هلن گفت: «البته این حالت بدن او لزوماً ثابت نمی‌کرد که دروغ می‌گوید. اما من تصمیم گرفتم در این مورد بیشتر بررسی کنم. موضوع را عوض کردم و به موضوعات خنثی‌تر پرداختم. از او درباره هدفهای آتی‌اش سؤال کردم. او به حالت بدنی قبلی‌اش برگشت و گفت که همیشه دوست داشته در شرکت کوچکی کار کند تا بتواند روی چندین پروژه متفاوت کسب تجربه کند.

«بعد سؤال قبلی‌ام را تکرار کردم و پرسیدم آیا به خاطر نبود فرصت رشد از کارش در شرکت قبلی دست کشیده است. بار دیگر حالت نشستنش تغییر کرد و در حالی که درباره کار قبلی‌اش حرف می‌زد، شروع به خاراندن ساعدش کرد.»

هلن به بررسی خود ادامه داد تا آنکه به حقیقت ماجرا پی برد. او را به این دلیل که با مدیر بازاریابی شرکتش بد حرف زده بود اخراج کرده بودند.



متخصصان منابع انسانی و پلیس‌هایی که از متهم بالقوه بازجویی می‌کنند آموزش‌های لازم را دیده‌اند تا به دروغ‌های احتمالی پی ببرند. آنها دقیقاً می‌دانند به چه علائمی باید توجه کنند. بقیه ما در حالی که از سرنخ‌ها اطلاع کافی نداریم، می‌توانیم از حس ششم خود برای رسیدن به حقیقت استفاده کنیم.

اخیراً یکی از همکارانم می‌خواست کسی را استخدام کند. او در این رابطه به من گفت: «فکر نمی‌کنم حرف‌هایی که درباره موفقیتش می‌زند درست باشد.»

پرسیدم: «فکر می‌کنی دروغ می‌گوید؟»

«بله، صددرصد. اما جالب اینجاست که علتش را نمی‌دانم. او به من نگاه می‌کرد و به همه سؤالاتم مستقیماً جواب می‌داد. اما نکته‌ای در کار بود که فکر کردم واقعیت را نمی‌گوید.»

کارفرمایان اغلب اینگونه فکر می‌کنند. به موضوعی پی می‌برند اما نمی‌توانند انگشت روی چیزی بگذارند. به همین دلیل بسیاری از

شرکتهای بزرگ از دستگاه دروغ یاب استفاده می کنند.

بانکها، دراگستورها و فروشگاههای مواد غذایی در جریان مصاحبه های استخدامی خود از این وسیله به میزان زیاد استفاده می کنند. سازمان اف بی آی، ادارات دادگستری و اغلب مؤسسات وابسته به پلیس در مورد کسانی که به آنها مظنون هستند از دستگاه دروغ یاب استفاده می نمایند.

**به وضع ظاهر دروغ گفتن توجه کنید - حتی وقتی حقیقت را می گویند**

گاه وقتی با دیگران حرف می زنیم و دروغ هم نمی گوئیم، تحت تأثیر ارباب طرف مقابل قرار می گیریم. مرد جوانی برای زن زیبایی درباره موفقیت های تجاری اش حرف می زد. زنی هم تعریف می کرد که موفقیت هایی که با یک مشتری به دست آورده بسیار چشمگیر

بوده است.

مشکلاتی نیز ممکن است رخ دهد که بستگی به شرایط خاص داشته باشد. تاجری که ابدًا احساس تنش ندارد ممکن است تحت تأثیر گرمای اتاق دکمه یقه خود را باز کند. سیاستمداری که در حاکی که در هوا هست مرتب پلک بزند. در این شرایط با آنکه سخنران به درستی حرف می زند و واقعیتها را می گوید، اشخاص حاضر ممکن است تحت تأثیر رفتار و زبان تن آنها به این نتیجه برسند که مخاطبشان دروغ می گوید.

افراد خوش بیان و باتجربه برای اجتناب از این معضل می کوشند حرکتی نکنند که دیگران را به اشتباه بیندازند. بدین منظور پیوسته در چشمان مخاطب خود نگاه می کنند. هرگز دستشان را به صورت خود نمی گذارند. اگر بینی شان بخارد، آن را با دست نمی خارانند. وقتی هوا گرم است، یقه پیراهن خود را باز نمی کنند و یا وقتی گرد و غبار در هوا باشد، پلک نمی زنند. و در برابر خورشید

چشمشان را نمی بندند. آنها خوب می دانند که اگر دقت نکنند، بر اعتبار و آبرویشان خدشه وارد می شود.

اگر با کسی صحبت می کنید، برای کسب اعتماد و اطمینان او سعی کنید حرکات نامأنوس در رفتار خود نداشته باشید. من این تکنیک را «محدود کردن بیقراری» نام داده ام.

\*\*\*

## محدود کردن بیقراری

هرگاه گفت و گوی مهمی دارید، بگذارید بینی تان به خارش بیفتد، گوشتان گزگز کند، و پایتان سوزن سوزن شود. از خاراندن، آرام کردن و دست کشیدن به سر و صورت خود خودداری ورزید. تکان دادن دست نزدیک صورت و همه رفتارهایی که خبر از بیقراری می دهند، می توانند به مستمع شما القاء کنند که شما دروغگو هستید.

\*\*\*

حالا به مبحث هوش و ذکاوت می پردازیم. ممکن است پرسید:  
«آیا اشخاص می توانند هوشمندتر از آنچه هستند خودشان را  
شان دهند؟» آیا ماجرای هانس، اسب شمارش گر را شنیده اید؟  
مشهور است که هانس هوشمندترین اسب روزگار بود. او از تکنیکی  
استفاده می کرد که در مبحث بعد برایتان شرح می دهم.

## ۸. چگونه دیگران را بخوانیم

هانس، اسب باهوش، این تکنیک را به خوبی توضیح می دهد.  
هانس متعلق به فون اُستن، یکی از اهالی برلین بود. او هانس را  
آموزش داده بود تا محاسبات ساده ریاضی را با سم راستش انجام  
دهد. کار هانس بقدری جالب بود که اسم و رسمش در اوایل  
سالهای ۱۹۰۰ در تمام اروپا پیچید.

فون استن به اسب چیزی بیش از جمع کردن را آموخت. دیری

نگذشت که اسب می‌توانست تفریق و تقسیم بکند. کمی دیرتر اسب باهوش عمل ضرب را هم انجام می‌داد. اسب باهوش تبدیل به یک پدیده شد. بدون اینکه صاحبش یک کلمه حرف بزند، هانس می‌توانست شمار کسانی را که به دیدنش می‌آمدند و یا شمار کسانی را که عینک بر چشم داشتند اعلام کند.

و سرانجام هانس وجه تمایز میان انسانها و حیوانات، یعنی زبان را آموخت. هانس الفبا را یاد گرفت. او با کوبیدن سم به زمین می‌توانست به سؤالات مختلف جواب بدهد.

روزنامه‌ها عنوانشان را به هانس اختصاص می‌دادند و مردم در دانشمندان، استادان روانشناسی، دام‌پزشکان و حتی افسران سواره نظام را به خود جلب کرد. طبیعی بود که این اشخاص گرفتار شک و تردید شوند. از این رو کمیسیون‌های مأمور رسیدگی به کار هانس کردند. معلوم شد که هانس اسب بسیار باهوشی است. در مقایسه با سایر اسبها، هانس برای خودش کسی بود.

و اما سخن را کوتاه کنیم و به امروز برسیم. چرا وقتی با بعضیها صحبت می کنید، می فهمید که آنها باهوش تر از دیگران هستند؟ و به عبارتی برای خودشان کسی هستند. این اشخاص معمولاً حرفهای عجیب و غریب علمی نمی زنند. با این حال همه می فهمند که آنها باهوش هستند. اشخاص وقتی با آنها روبه رو می شوند، در وصفشان می گویند: «خیلی باهوش است.» «متوجه همه چیز می شود.» و غیره و غیره.

سرانجام روز آزمایش بزرگ فرا رسید. همه فکر می کردند که از سوی فون استن حيله و مكری در كار است. دانشمندان، گزارشگران، فیزیكدانها و دوستداران اسب همه ایستاده بودند تا جواب سؤالشان را پیدا کنند.

وقتی جمعیت گرد هم آمدند، از فون استن خواستند که محل آزمایش را ترک کند. فون استن در حالی که از این درخواست متعجب شده بود، محل آزمایش را ترک کرد و هانس با کسانی که

برای امتحان کردن او آمده بودند تنها شد.

مسئول گروه اولین سؤال ریاضی خود را مطرح کرد. اسب جواب درست داد. دومین سؤال را مطرح کردند، باز هم جواب درست به دست آمد. سؤال سوم را هم به همین شکل پشت سر گذاشتند. بعد از آن نوبت به سؤال درباره زبان رسید. هانس با موفقیت این بخش را هم پشت سر گذاشت.

کمیسیون حیرت زده تماشا می کرد. منتقدان سکوت کرده بودند. اما جمعیت به این راضی نشد. آنها خواستند کمیسیون دیگری تشکیل شود و به این موضوع رسیدگی کند. این کار انجام شد. بار دیگر مقامات دور هم جمع شدند. دانشمندان، اساتید دانشگاه، دام پزشکان، افسران سواره نظام و گزارشگران از همه دنیا به دور هانس جمع شدند.

تنها بعد از شکل گیری دومین کمیسیون بود که حقیقت برای مردم روشن شد. به هنگام طرح سؤال ریاضی این بار به جای اینکه



امتحان کننده سؤال خود را به صدای بلند مطرح کند، آن را در گوش اسب به نجوا گفت. ممتحن دوم هم عدد دومی را در گوش اسب زمزمه کرد. همه انتظار داشتند اسب جمع این دو عدد را اعلام کند. اما هانس از عهده این کار برنیامد. آیا می توانید حدس بزنید موضوع از چه قرار بود؟

نکته در این بود که وقتی پژوهشگران جواب سؤال خود را می دانستند، هانس هم جواب را می دانست. حالا آیا می توانید به درستی حدس بزنید؟

وقتی اسب سم بر زمین می کوبید و به رقم دست می رسید، حاضران با بدن خود و با کشیدن نفسی از روی راحتی به اسب اطلاع می دادند که جوابش در کجا درست است. فون استن اسبش را به گونه ای آموزش داده بود که در این لحظه از کوبیدن سم بر زمین دست بردارد. اینگونه اسب جواب درست را اعلام می کرد.

هانس از تکنیکی استفاده می کرد که من اسم آن را «حس اسب  
هانس» گذاشته ام. هانس از روی عکس العمل کسانی که او را  
احاطه کرده بودند جواب درست را پیدا می کرد.

گوش اسب به نجوا گفت. ممتحن دوم هم عدد دومی را در گوش  
اسب زمزمه کرد. همه انتظار داشتند اسب جمع این دو عدد را  
اعلام کند. اما هانس از عهده این کار برنیامد. آیا می توانید حدس  
بزیند موضوع از چه قرار بود؟

نکته در این بود که وقتی پژوهشگران جواب سؤال خود را می  
دانستند، هانس هم جواب را می دانست. حالا آیا می توانید به  
درستی حدس بزیند؟

وقتی اسب سم بر زمین می کوبید و به رقم دست می رسید،  
حاضران با بدن خود و با کشیدن نفسی از روی راحتی به اسب  
اطلاع می دادند که جوابش در کجا درست است. فون استن

اسبش را به گونه‌ای آموزش داده بود که در این لحظه از کوبیدن سم بر زمین دست بردارد. اینگونه اسب جواب درست را اعلام می‌کرد.

هانس از تکنیکی استفاده می‌کرد که من اسم آن را «حس اسب هانس» گذاشته‌ام. هانس از روی عکس العمل کسانی که او را احاطه کرده بودند جواب درست را پیدا می‌کرد.

## بکند، شما هم می‌توانید

آیا تاکنون در حال تماشای تلویزیون بوده‌اید که صدای زنگ تلفن بلند شود؟ در این مواقع اغلب کسی از شما می‌خواهد صدای تلویزیون را کم کنید تا او بتواند با تلفن حرف بزند. از آنجایی که حالا صدایی از تلویزیون به گوش نمی‌رسد، برنامه تلویزیون را به دقت بیشتری نگاه می‌کنید. می‌توانید تبسمهای بازیگران را احساس کنید و به ابرازهای آنها دقیق شوید. حتی یک لحظه از

ماجرا را از دست نمی دهید. با توجه به رفتار بازیگران می توانید به اندیشه آنها پی ببرید. حس اسب هانس هم دقیقاً به همین موضوع اشاره دارد – نگاه کردن به اشخاص، توجه کردن به رفتار آنها و بعد با توجه و رعایت خواسته آنها را انجام می دهید. حتی وقتی صحبت می کنید در چشمان مخاطبان خود نگاه کنید و ببینید آنها چگونه به حرفهای شما واکنش نشان می دهند. حرکتی را از دست ندهید.

آیا تبسم می کنند؟ آیا سرشان را به علامت آری پایین می آورند؟ آیا کف دستهای آنها به سمت بالاست؟ در این صورت آنچه را می آید یا اخم کرده اند؟ آیا به جای دیگری نگاه می کنند؟ شاید از آنچه می شنوند خوششان نمی آید.

آیا گردنشان را می مالند و دست می کشند؟ آیا قدمی به عقب می گذارند؟ آیا پاهایشان در را نشانه رفته است؟ شاید می خواهند فرار کنند.

در اینجا به یک دوره آموزش کامل درباره خواندن زبان تن احتیاج ندارید. تجارب زندگی شما پیشاپیش اطلاعات لازم را به شما داده است. اغلب مردم می دانند اگر کسی که با او حرف می زنند قدمی به عقب برمی دارد، یا نگاهی را به جای دیگری می دوزد، علاقه ای به گوش دادن به حرف آنها را ندارد.

در تکنیک شماره ۷۷ درباره زبان تن بیشتر بررسی می کنیم.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۸

### حس اسب هانس

که حرف می زنید به واکنشهای مستمع خود دقیق شوید و بعد از آن حرکات خود را برنامه ریزی کنید.

اگر اسب از عهده این کار برمی آید، شمای انسان هم می توانید این کار را بکنید. اینگونه اشخاص در تعریف و تمجید از شما حرف خواهند زد و به هوش شما آفرین خواهند گفت.

\*\*\*

تاکنون با هشت تکنیک آشنا شده اید که از شما انسانی مطمئن، قابل اعتماد و با جاذبه می سازد تا کسانی که با شما آشنا می شوند از شما لذت ببرند. حالا اجازه بدهید آخرین تکنیک این بخش از کتاب را به اتفاق مرور کنیم.

## ۹. چگونه می توانید یک علامت و اشاره را از دست ندهید

آیا مسابقات اسکی حرفه ای را در تلویزیون تماشا کرده اید؟ اسکی باز در بالای پیست ایستاده است. همه عضلات او گوش به زنگ و آماده هستند. منتظر است با شنیدن صدای تپانچه حرکت خود را

شروع کند. اسکی باز در چشم ذهن خود می بیند که به سرعت از سراسیمی به پایین می رود. از میان دیرکها با پیچیدن به چپ و راست عبور می کند و با سرعتی سریع تر از بقیه از خط پایان می گذرد. این ورزشکار تصویرسازی می کند.

همه ورزشکاران این کار را می کنند: شیرجه روها، دوندگان، پرش کنندگان، پرتاب کنندگان نیزه، شناگران، اسکیت بازها و آکروباتها. آنها قبل از اینکه حرکتشان را آغاز کنند، آن را در ذهن خود مجسم می سازند. آنها بدن خود را می بینند که خم می شود، تاب می خورد و یا در هوا پرواز می کند. صدای باد را می شنوند، صدای فرودشان را در آب می شنوند و حرکت نیزه را در هوا می بینند. بوی علف را احساس می کنند. بوی سیمان، استخر و خاک را حس می کنند. همه فیلم حرکتشان را در ذهن خود تصویر می کنند. خود را می بینند که به پیروزی رسیده اند.

روانشناسان ورزشی معتقدند که تصویرسازی تنها از آن قهرمانان

برجسته نیست. مشخص گردیده کسانی که از تصویرسازی ذهنی استفاده می کنند نتایج بهتری به دست می آورند.

## «بیست و شش مایل روی تشک»

دوستم ریچارد دونده مارتن است. یک بار چندین سال قبل سه هفته مانده به مسابقه بزرگ مارتن نیویورک یک اتومبیل که کنترلش را از دست داده بود با اتومبیل ریچارد برخورد کرد. ریچارد آسیب دید و روانه بیمارستان شد. جراحی سنگینی برنداشته بود. دوستانش به حال او متأسف شدند زیرا دو هفته بستری شدن شانس او را در مسابقه مارتن از بین می برد.

اما در میان حیرت دوستانش، ریچارد در روز شروع مسابقه در سنترال پارک با لباس دو حضور یافت.

همه ما فریاد سر دادیم که «ریچارد مگر عقلت را از دست داده ای؟»



او در جوابمان گفت: «بدنم در رختخواب بود، اما من تمرین دو خودم را می کردم.»

یکصدا از او پرسیدیم: «چی؟»

«بله، همه روزه بیست و شش مایل و ۳۸۵ یارد روی تختم می دویدم.» ریچارد در تمام این مدت در تصویر ذهنی که برای خودش ساخته بود در حال دویدن بود. او مناظر را می دید، صداها را می شنید و احساس می کرد که عضلاتش در حال فعالیت است. او خود را می دید که در مسابقه ماراتن شرکت کرده است.

ریچارد نتوانست در حد مسابقه سال قبل خود ظاهر شود اما توانست مسابقه را تمام کند. تصویرسازی در هر کاری که بخواهید انجام دهید می تواند نقش حساسی ایفا کند. حتی برای اینکه یک ارتباط برقرارکننده عالی شوید می توانید از تصویرسازی ذهنی استفاده کنید.

تصویرسازی زمانی مؤثر واقع می شود که در حالت آرامش کامل به

سر ببرید. تنها وقتی ذهن آرام دارید می‌توانید تصاویر زنده و روشنی در ذهن خود ایجاد کنید. تصویرسازی را در خلوت خانه یا اتومبیل خود، قبل از رفتن به مهمانی، جلسات مهم و یا کنوانسیونها انجام بدهید. پیشاپیش هر صحنه‌ای را که می‌خواهید در ذهن خود تصویر کنید.

شما حالا از مهارتهایی برخوردارید که با اشخاص تازه آشنا به راحتی برخورد کنید و با آنها تبادل داشته باشید. احساس کنید راکتی هستید که از زمین کنده می‌شوید. وقتی در محل شروع سفر به کره ماه یک اشتباه یک درجه‌ای صورت خارجی پیدا کند، سفینه یک میلیون درجه از کره ماه منحرف می‌شود. به همین شکل اندکی اشتباه در زبان تن رابطه شما را با اشخاص به هم می‌ریزد. به کمک راهکارهایی که تاکنون برایتان توضیح دادیم، می‌توانید در تبادل‌لهایتان با دیگران موفق ظاهر شوید.

## تکنیک شماره ۹

### قبلاً صحنه را تماشا کنید

آن شخصیتی را که می خواهید در صحنه به نمایش بگذارید از قبل حرف می زنید، چشمان نافذ دارید. خود را بشنوید که با همه صحبت می کنید. خودتان را یک «ابرخش» در نظر بگیرید. بعد از آن همه چیز به خیر و خوشی برگزار می شود.

\*\*\*

### بخش دو: بعد از سلام چه می گوید؟

درست همان طور که اولین نگاه باید طرف مقابل را راضی کند، اولین کلمات شما هم باید گوش نواز باشد. زبان شما وسیله ای

است که دیگران را از شما دور و یا آنها را به شما نزدیک می‌کند. برای اینکه طرف دیگر احساس خوبی پیدا کند، باید به صحبت‌های خودمانی مسلط گردید.

من بارها و بارها به مدیران ارشدی برخورده‌ام که با اعضای هیئت مدیره، با سهامداران و با مشتریان بزرگ به راحتی حرف می‌زنند اما وقتی در یک مهمانی می‌خواهند دو کلمه حرف خودمانی بزنند، به مشکل برمی‌خورند.

باید دانست که ترس از صحبت‌های خودمانی و ترس از صحنه مقوله واحدی هستند. دلشوره‌ای که به هنگام صحبت پیدا می‌کنید، همان دلشوره‌ای است که هنرمندان و نمایش‌دهندگان بزرگ روی صحنه پیدا می‌کنند.

**آیا صحبت‌های خودمانی فویای قابل درمان**

گاه دانشمندان می گویند ترس از صحبت‌های خودمانی و اختلاط به وسیله دارو درمان می شود. دکترها می خواهند به کمک داروی پروزاک شخصیت اشخاص را تغییر بدهند. اما بعضیها از عوارض جانبی مصیبت بار این دارو می ترسند. خبر خوش این است که وقتی انسانها فکر و احساس می کنند، مغز پادزهرهای خود را تولید می کند. اگر ترس و مصیبت حرفهای خودمانی بیماری باشد، اطلاع داشتن از تکنیکهای مناسبی که در این بخش از کتاب به آن اشاره می کنیم راه درمان آن است.

اتفاقا علم کم کم به این نتیجه می رسد که اتفاق و یا طرز تربیت در دوران کودکی نیست که سبب می شود کسی به هنگام صحبت دلشوره پیدا کند و کسی ابدًا ناراحت نشود. در مغز ما نورونها از طریق مواد شیمیایی به نام انتقال دهنده های شیمیایی با هم ارتباط برقرار می کنند. بعضیها از سطح بالایی از انتقال دهنده های عصبی به نام نورپین فرین برخوردارند که یک ماده شیمیایی شبیه

آدرنالین است. بعضی از بچه ها وقتی وارد کلاس مهد کودک می شوند، می خواهند فوراً خودشان را زیر یک میز پنهان کنند. من هم در کودکی زیر میز پنهان می شدم. بعداً وقتی می خواستم با کسی حرف بزنم، دلشوره پیدا می کردم و پاهایم می لرزید. هدف ما در این بخش از کتاب این نیست که شما را در کار صحبت‌های خودمانی یاری بدهیم و در همین حد متوقف شویم. هدف این است که از شما فردی خوش بیان و خوش صحبت بسازیم. اما تبحر پیدا کردن در صحبت‌های خودمانی اولین قدم برای رسیدن به هدف آدم خوش صحبت شدن است.

## ۱۰. چگونه اختلاط عالی داشته باشیم

در مهمانی یا در جلسه ای به کسی معرفی می شوید. با او دست می دهید. چشمانتان با هم تلاقی می کنند و ناگهان احساس می کنید حرفی برای گفتن ندارید. فکرتان کار نمی کند. سکوت حاکم

می شود. کسی که به شما معرفی شده، راهش را می گیرد و به سر وقت خوردنیها می رود.

می خواهیم اولین کلماتی که از لبهای ما خارج می شوند، جالب و گیرا باشند. می خواهیم کسانی که به حرفهایمان گوش می دهند بگویند که چقدر جالب حرف می زنیم. یک بار در جلسه ای شرکت کرده بودم که همه حرفهای جالب و بامزه می زدند. همه می خواستند در ده کلمه اول حرفشان توانمندیهای خود را ثابت کنند. چندین سال قبل سازمان منسا، یک گروه اجتماعی که افرادی روشن و باهوش دارد، از من دعوت کرد تا در جلسه سالانه آنها سخنرانی کنم. سوار آسانسور شدم که پر از کسانی بود که می خواستند در این گردهمایی حضور داشته باشند. در حالی که در آسانسور به طبقات بالا می رفتیم، آسانسور چند تکان خورد.

حاضران در آسانسور حرفی زدند و اظهار نظری کردند. من مانده

بودم که با این همه آدم هوشمند چه باید بکنم.

بعد وقتی در اتاقم تنها شدم، به فکرم رسید که این اعضای تشکیلات منسا چه آدمهای جالبی هستند. چرا واکنش زودهنگام نشان داده بودم! خسته بودم.

همان طور که ملاحظه می کنید، اختلاط کردن درباره حقایق یا کلمات نیست. موضوع بر سر موسیقی و آهنگ و نواست. اختلاط کردن درباره احساس آرامش دادن به دیگران است. باید بتوانید با روحیه شنوندگان خود همخوان شوید.

کسانی که در کار ارتباط از مهارت برخوردارند، لحن صدای شنوندگان خود را می گیرند و در حد آنها صحبت می کنند.

آیا هرگز اتفاق افتاده در حالی که قصد استراحت دارید، کسی که بیش از حد به هیجان آمده از شما سؤالات پی در پی کند؟ آیا هرگز اتفاق افتاده در حالی که عجله دارید و باید در اسرع وقت به جایی برسید، کسی از آشنایان به شما بربخورد و ماجرای طولانی و تمام



نشدنی برایتان تعریف کند؟ حرفش هر اندازه جالب باشد، در این لحظه علاقه ای به شنیدن آن ندارید.

ولین قدم برای شروع یک گفت و گوی خوب این است که خود را با روحیه مستمع همخوان کنید. وقتی نوبت به اختلاط و حرفهای خودمانی می رسد، به جای فکر کردن به کلمات به موسیقی فکر کنید. با سرعت حرف زدن طرف مقابل همخوان شوید. با روحیه او همنا شوید.

## همنا شدن با روحیه

همنا شدن با روحیه مشتریان برای فروشندگان اهمیتی حیاتی دارد. چند سال قبل می خواستم برای دوستم، استلا، یک مهمانی بدهم. هم سالروز تولد استلا بود، هم به تازگی نامزد کرده بود و هم اینکه به شغل مورد علاقه اش دسترسی پیدا کرده بود. از دوران

دبستان با هم دوست بودیم.

شنیده بودم که یکی از رستورانهای خوب شهر سالن مناسبی برای برگزاری مهمانی دارد. ساعت ۵ بعد از ظهر روزی به آن رستوران رفتم و خواستم که این سالن مخصوص مهمانی را به من نشان دهند. متصدی رستوران با کلمات شکسته‌ای به من گفت که این بروم و نگاهی به آن بیندازم.

لحن صحبت کردنش به گونه‌ای بود که حالم را گرفت و به این نتیجه رسیدم که نمی‌خواهم در آن رستوران مهمانی بدهم. بدون اینکه حتی من آن سالن را ببینم، مسئول رستوران مشتری اش را از دست داده بود. از رستوران بیرون آمدم تا دنبال جایی بگردم که مدیرش دست کم بخواهد با هیجان مشتری سهمیم شود.

هر مادری این موضوع را به خوبی می‌داند. اگر کودک کمسالش غرولند می‌کند، مادر انگشتش را نشانه نمی‌رود و نمی‌گوید: «ساکت». نه، به جای آن کودکش را از روی تخت برمی‌دارد و با او

به روشی دوستانه همدلی می کند تا آرام شود. توجه داشته باشید مستمعین شما همه بچه های بزرگ هستند. اگر می خواهید گریه نکنند، با روحیه آنها همخوان بشوید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۱۰

### با روحیه آنها همخوان شوید

قبل از اینکه حرفی بزنید، با شنیدن یکی دو کلمه از طرف مقابل حالت ذهنی او را تشخیص بدهید. ببینید مستمع شما در چه شرایط روحی قرار دارد. اگر می خواهید اشخاص را به دور خود جمع کنید، با روحیه و لحن صدای آنها همخوانی پیدا کنید.

\*\*\*

۱۱. چگونه می‌توانید (بدون توجه به اینکه چه حرفی می‌زنید!) شخصیت برجسته‌ای از خود به نمایش بگذارید

یک بار در یک مهمانی دیدم کسی جمعی از مهمانان را به دور خود جمع کرده است. او تبسمی بر لبان خود داشت و نظر مهمانان را به خود جلب نموده بود. من هم به سمت آنها رفتم. به جمع تحسین‌کنندگان او پیوستم و یکی دو دقیقه‌ای به حرفهایش گوش دادم. بعد از لحظه‌ای به ذهنم رسید که حرفهای کسل‌کننده می‌زند. اما چنان با حرارت و اشتیاق حرف می‌زد که نظر همه گروه را به

خود جلب کرده بود. به این نتیجه رسیدم که موضوع همیشه این نیست که چه می گوئید، مهمتر از آن این است که چگونه می گوئید.

## وقتی با اشخاص ملاقات می کنم، چگونه می توانم آغازگر مطالب باشم؟

اغلب این سؤال را از من می پرسند و من جوابی را به آنها می دهم که زنی که قبلاً در دفتر من کار می کرد همیشه به آن اشاره داشت. گاه وقتی برای خوردن ساندویچ می رفتم، از او می پرسیدم: «دوتی، دوست داری برایت چه غذایی بخرم؟»

دوتی جواب می داد: «هر چه بخرید برای من خوبست.»

می خواستم فریاد بکشم: «نه دوتی، بگو چی دوست داری؟»

با آنکه ممکن است کمی ناراحت کننده باشد، اما می توانید به

عنوان شروع هر چه دلتان می خواهد بگوئید.

چگونه می توانید به دیگران احساس آرامش بدهید؟ با متقاعد کردن آنها که اشکالی در کارشان وجود ندارد و اینکه هر دو نفر شما به یکدیگر شبیه هستید. اینگونه دیوار هراس، سوءظن و عدم اعتماد را از میان برمی دارید.

## چرا حرفهای پیش پا افتاده تولید پیوند می کنند

ساموئل هایاکاوا رئیس یک کالج، یک سناتور و یک تحلیل گر بزرگ زبان با اصلیت ژاپنی بود. به صحبت او توجه کنید.

جاسوسان ژاپنی در آمریکا شایع بود، هایاکاوا مجبور شد چندین ساعت در ایستگاه قطار اوش کوش در ویسکانسین منتظر بماند. او متوجه شد سایر کسانی که در ایستگاه منتظر رسیدن قطار بودند با

سوءظن به او نگاه می کنند. به علت درگیری و جنگ نسبت به حضور او در آنجا بدبین بودند. او بعداً در جایی نوشت: «زوجی که کودکی به همراه داشتند بدجوری به من نگاه می کردند و در گوشی با هم حرف می زدند.»

اما هایاکاوا چه کرد؟ او تلاش کرد با حرفش خیال آنها را راحت کند. او به شوهر گفت خیلی بد است که در چنان شب سردی در ایستگاه انتظار بکشند. مرد طرف صحبت این حرف را پذیرفت.

هایاکاوا در ادامه مطلبش می نویسد: «به او گفتم که به خصوص باید دشوار باشد که در زمستان، آن هم با یک کودک و در شرایطی که برنامه قطارها آنقدر مطمئن نیست، در ایستگاه منتظر بمانید. بار دیگر شوهر حرف مرا پذیرفت. بعد درباره سن فرزندشان پرسیدم و به آنها گفتم که بچه شان در مقایسه با سن و سالش خیلی درشت است. بار دیگر او حرف مرا پذیرفت، با این تفاوت که این بار تبسمی هم بر لبانش داشت. تنش به تدریج از بین می

رفت.»

بعد از دو یا سه تبادل دیگر آن مرد از هایاکاوا پرسید: «امیدوارم از حرفی که می‌زنم ناراحت نشوید. شما ژاپنی هستید، مگه نه؟ آیا فکر می‌کنید ژاپن شانسی دارد که در این جنگ برنده شود؟»

هایاکاوا جواب داد: «حدس شما درباره من درست است. من بیش از آنچه در روزنامه‌ها می‌خوانم اطلاع ندارم. اما تصور نمی‌کنم. ژاپنیها بدون داشتن سوخت و زغال سنگ و نفت و فولاد چگونه می‌توانند یک کشور صنعتی قدرتمند را شکست دهند!»

هایاکاوا ادامه داد: «حرف من نه اصلیت داشت و نه آگاهی در آن بود. صدها تفسیر رادیویی در آن روزها همین حرفها را می‌زدند.»

مرد اهل ویسکانسین به سرعت با این حرف موافقت کرد و بعد گفت: «امیدوارم پدر و مادرتان در این شرایط جنگی آنجا زندگی نکنند.»

هایاکاوا جواب داد: «چرا، آنجا زندگی می‌کنند. پدر و مادر و دو



خواهر جوانم در آنجا زندگی می کنند.»

مرد پرسید: «از آنها خبری دارید؟»

هایاکاوا جواب داد: «چگونه می توانم از آنها خبر داشته باشم؟»

حالا زن و شوهر کمی ناراحت به نظر می رسیدند و احساس همدردی داشتند.

«آیا منظورتان این است که تا وقتی جنگ تمام نشود نمی توانید

آنها را ببینید یا خبری از آنها بشنوید؟»

در پایان صحبت زن و شوهر از هیاکاوا دعوت کردند اگر فرصت

کرد سری به منزل آنها بزند. همه این اتفاقات به خاطر چند جمله

حرف معمولی و پیش پا افتاده روی داد. ارتباط برقرارکننده های

خوب می دانند که کلمه اولشان تا چه اندازه باید آرام بخش باشد.

\*\*\*

تکنیک شماره ۱۱

## با اشتیاق حرف بزنید

آیا نگران اولین کلمات خود هستید؟ ترسی به دل راه ندهید زیرا ۸۰ درصد برداشت مستمعین شما کاری به کلمات شما ندارد. تقریباً در شروع هر حرفی که بزنید اشکال ندارد. کافیست که با عشق و

\*\*\*

## «همه چیز به استثنای کالباس جگر»

برگردیم به سراغ دوتی که پشت میز منتظر رسیدن ساندویچ بود. گاه وقتی از اتاق بیرون می‌رفتم و در فکر این بودم که برای دوتی چه ساندویچی بخرم، به من می‌گفت: «همه چیز به استثنای کالباس جگر.» متشکرم دوتی، همین اندازه هم کمی به من کمک

می کند.

شما می توانید هر حرفی را بزنید به شرط آنکه شکایت آمیز نباشد، بی ادبانه و ناخوشایند هم نباشد. اگر اولین کلماتی که به کار می برید شکایت آمیز باشد، مردم شما را شاکی ارزیابی می کنند. زیرا این شکایت تا آن لحظه ۱۰۰ درصد حرف شما را تشکیل داده است. ممکن است برعکس خیلی هم شاد و بانشاط باشید، اما آنها این را از کجا بدانند؟ به همین ترتیب سعی کنید حرفهای اولتان بی ادبانه نباشد.

سوای این قبیل حرفها که تولید کسالت می کند، هر حرف دیگری مهمانی را از کجا می شناسند، لباس زیبایشان را از کجا خریدند. و غیره و غیره.

آیا هنوز در برقراری تماس با اشخاص دشواری دارید؟ اجازه بدهید سری به برقراری ارتباط معنی دار بزنیم. در ادامه مطلب سه تکنیک خلاصه و ساده را با شما در میان می گذارم تا بتوانید در

مهمانیها با اشخاص صحبت کنید.

## ۱۲. چه کنیم که اشخاص بخواهند با ما حرف بزنند

برای باز کردن درهای صحبت می‌توانید از روش «این چیه؟» استفاده کنید. به بسیاری از اشخاص که برمی‌خورید اغلب چیزی با خود دارند که می‌توانید برای باز کردن درهای صحبت از لفظ «این چیه؟» استفاده کنید و با آنها وارد بحث و صحبت بشوید.

خود من به دور گردنم یک عینک مدل قدیمی آویزان می‌کنم که بی‌شبهت به دوربینهای چشمی نیست. بسیاری از کسانی که به من برمی‌خورند با دیدن آن می‌پرسند: «این چیه؟» و بعد من برایشان توضیح می‌دهم که این از کجا آمده و چه فایده‌ای دارد.

اگر می‌خواهید با کسی باب صحبت را بگشایید، چیزی را در او پیدا کنید که با لفظ «این چیه؟» بتوانید از او سؤال کنید.

## این چیه راهی به سوی عشق

می‌توانید از مفهوم این چیه در زمینه تجارت و کسب و کار و نیز  
یک تسبیح یونانی به دست می‌گیرد. می‌داند هرکس او را ببیند از  
او می‌پرسد: «این چیه؟» اینگونه او می‌تواند با شمار زیادی از مردم  
رابطه برقرار کند. فرض کنید در یک مهمانی هستید و چیزی به نام  
«این چیه؟» در اختیار ندارید. کسانی که می‌خواهند باب صحبت  
را با شما بگشایند چه باید بکنند؟

## شما هم دنبال این چیه بگردید

اگر شما هم خواهان مصاحبت با اشخاص هستید، دنبال یک «این

چیه؟» در آنها بگردید. مثلاً ممکن است روی کت کسی یک سنجاق به شکل میخ ببینید. می‌توانید به سروقت او بروید و بپرسید: «این چیه؟ آیا شما یک گلف باز هستید؟ من هم گلف بازی می‌کنم. شما کجا بازی می‌کنید؟»

کارت ویزیت و تجاری شما و «این چیه» ابزار مهمی برای ایجاد مراوده هستند.

\*\*\*

**همیشه یک «این چیه؟» با خود به همراه**

**در اجتماعی شرکت می‌کنید، یک**

**باشید. اینگونه همه ممکن است**

\*\*\*

چیه؟» به تکنیک دیگری به نام «او

## داشته باشید

هرگاه به مهمانی می‌روید یا

«این چیه؟» با خود داشته

بخواهند با شما حرف بزنند.

حالا پس از بحث درباره «این

کيه؟» مي پردازيم.

## ۱۳. چگونه با کسانی که مي خواهيد ملاقات کنید

فرض کنيم در مجلسي کسي را که به خاطر کارتان مي خواهيد با او ارتباط داشته باشيد مي بينيد. هر چه از فرق سر تا نوک پايش نگاه مي کنيد يک «اين چيه؟» پيدانمي کنيد.

در اين جاست که مي توانيد از روش «او کيه؟» استفاده کنيد. مانند يک سياستمدار به سراغ کسي که مهماني را برگزار کرده است برويد و با اشاره به شخصي که مي خواهيد با او آشنا شويد از صاحب خانه بپرسيد: «او کيه؟» بعد از او بخواهيد شما را به اين



شخص معرفی کند. تردیدی به خود راه ندهید. کسی که مهمانی را برگزار کرده اغلب از اینکه می بیند کسی به یکی دیگر از مهمانانش توجه پیدا کرده خوشحال می شود.

اما اگر نخواستید صاحب مجلس را از جمع مهمانانش دور کنید، باز هم می توانید از روش «او کیه؟» استفاده کنید. کافیست اطلاعاتی در زمینه های مختلف درباره شخص مورد نظر از او بگیرید.

فرض کنیم صاحب مجلس به شما می گوید: «او جان اسمیت اسکی است.» حالا یخ شکن مورد نظرتان را به دست آورده اید. می توانید به سراغ او بروید و بگویید: «سلام، شما جان اسمیت هستید، درست است؟ سوزان به من گفت که شما اسکی باز بسیار خوبی هستید، کجا اسکی می کنید؟» حالا حتما متوجه منظور من شده اید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۱۳

### او کیه؟

«او کیه؟» یک ابزار عالی برای آشنا شدن با اشخاص است که کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد. از کسی که مجلس را دایر کرده است بخواهید شما را به او معرفی کند و یا اطلاعات جالبی درباره او به شما بدهد. اینگونه می‌توانید با شخص موردنظر ایجاد آشنایی کنید.

\*\*\*

اشاره کنیم.

۱۴. چگونه به یک جمعیت فشرده نفوذ کنیم

کسی که می خواهید با او صحبت کنید، «این چیه؟» به همراه دارد؟ دایرکننده مجلس را هم پیدا نمی کنید که از روش «او کیه؟» استفاده کنید؟ از همه اینها بدتر شخصی که می خواهید با او آشنا شوید در حال صحبت با جمعی از دوستان خود است. به نظر می رسد که شرایط مایوس کننده ای دارید.

اما شما یک سیاستمدارید و هیچ عاملی نمی تواند شما را از رسیدن به خواسته تان بازدارد. می توانید از روش «به گوش ایستادن» استفاده کنید.

در مهمانیها نزدیک گروهی بایستید که می خواهید به جمع آنها بپیوندید. بعد با استفاده از یکی دو کلمه برای وارد شدن به جمع آنها استفاده نمایید. مثلاً می توانید بگویید: «همین طور که ایستاده بودم شنیدم درباره برمودا حرف می زنید. اتفاقاً تا یکی دو هفته دیگر من هم قرار است به برمودا بروم. این اولین بار است که به این

سرزمین می روم. پیشنهادی که به درد من بخورد ندارید؟»

حالا شما در جمع آنها قرار گرفته اید و می توانید حرفهایتان را با آنها

\*\*\*

مصدق خود را از دست می دهند،

# تکنیک شماره ۱۴

## به گوش ایستادن

وقتی «این چیه» و «او کیه»

مشکلی پیش نمی آید. کافیت خود را به نزدیکی گروهی برسانید که می خواهید با آنها آشنا شوید و منتظر باقی بمانید. بعد ناگهان به میان صحبت آنها بروید.

«می بخشید، بی آنکه بخواهم شنیدم که...»

اینگونه می توانید با آنها باب صحبت را باز کنید.

\*\*\*



حالا زمان آن رسیده که به سر وقت برقراری ارتباط معنی دار برویم.

## ۱۵. از موضوع «اهل کجا هستید؟» به سود خود استفاده کنید

در یک همایش شرکت کرده اید. هر کسی را که ملاقات می کنید از

شما می پرسد: «اهل کجا هستید؟» اگر در دو کلمه جواب بدهید

که مثلاً «من اهل وینه موکا نوادا هستم» انتظار دارید با شما چگونه

برخورد کند؟ کسی که از شما این سؤال را کرده با خود می گوید:

«حالا چه باید بگویم؟»

به دیگران و به خودتان لطفی بکنید. هرگز با یک جمله کوتاه

جواب این سؤال را ندهید. وقتی کسی از شما می پرسد: «اهل کجا

هستید؟» به او جوابی بدهید که حرفی برای گفتن پیدا کند. کافیسیت یکی دو جمله درباره شهری که در آن زندگی می کنید بگویید. چه بهتر که در رابطه با محل زندگیتان به حقیقتی اشاره کنید یا درباره اتفاق جالبی که آنجا افتاده حرفی بزنید.

چندین ماه قبل یک سازمان تجاری از من دعوت کرد تا درباره برقراری ارتباط برای اعضایش سخنرانی کنم. درست قبل از شروع سخنرانی من به خانم دولین که رئیس آن انجمن بود معرفی شدم.

و من جواب دادم: «خوبم، متشکرم.»

خانم دولین تبسمی کرد و منتظر ماند تا من حرفی بزنم و مهارتم را در برقراری ارتباط به رخ بکشم. از او پرسیدم اهل کجاست و او در جوابم گفت: «کلمبوس، اوهایو.» حالا باید حرفی می زدم تا باب صحبت باز شود. به فکرم رسید که به کسی به نام جف اشاره کنم که یک سخنران خوب است و در کلمبوس زندگی می کند. اما

کلمبوس شهر بزرگی است و مسلماً خانم دولین نمی‌توانست او را بشناسد. از اینکه بگذریم، تنها بچه‌ها ممکن است درگیر بازی «تو فلانی را می‌شناسی؟» بشوند. همچنان برای پیدا کردن جمله‌ای فکر می‌کردم. فکر می‌کنم این نام را از روی اسم کریستوف کلمب گرفته‌اند. اما مطمئن نیستم. بهتر است از این حرف هم بگذرم. چهار، پنج مطلب دیگر هم به ذهنم رسید اما احساس کردم که آنها هم موضوعات به درد بخوری نیستند.

لحظاتی به همان منوال گذشت و خانم دولین همچنان در حالی که تبسمی بر لب داشت منتظر حرف زدن من متخصص بود که باید تا ساعتی دیگر برای همکارانش درباره طرز برقراری ارتباط صحبت کنم.

بالاخره نتوانستم حرفی بزنم. اما در همان لحظه تکنیکی به ذهنم خطور کرد.



## تکنیک شماره ۱۵

### حرفی درباره شهرتان بزنید

هرگاه از شما می پرسند «اهل کجا هستید؟» کافی نیست که صرفاً به شهر محل زندگی تان اشاره کنید. چه بهتر که اطلاعاتی درباره واقعیت‌های مربوط به شهرتان داشته باشید و پس از آنکه گفتید اهل کدام شهر هستید، یکی دو جمله‌ای درباره شهرتان حرف بزنید. اینگونه رفتاریک متخصص ارتباطات را به نمایش می گذارید.

\*\*\*

طعمه متفاوت برای میگویا کوسه ماهی

طعمه و اگر بخواهند یک کوسه شکار کنند، از طعمه دیگری استفاده می کنند. شما هم در جریان صحبت با دیگران باید به این موضوع توجه داشته باشید. به عبارت دیگر باید بدانید با چگونه شخصی صحبت می کنید. اگر کسی در موزه از شما پرسید که اهل کجا هستید، می توانید در جوابش مثلاً بگویید: «من اهل واشینگتن دی سی هستم. می دانید، این شهر را همان کسی طراحی نمود که پاریس را طراحی کرد.» با این حرف موضوعی برای صحبت پیدا می شود. می توانید درباره طراحی شهرها، سفر به اروپا و مطالب دیگر حرف بزنید.

البته اگر در موزه نباشید و مثلاً در یک مهمانی کسی از شما پرسد که اهل کجا هستید، می توانید بگویید: «من اهل واشینگتن دی سی هستم.» و بعد به یک موضوع اجتماعی درباره آن شهر اشاره کنید.

اگر در جمع گروهی سیاستمدار باشم درباره شرایط سیاسی واشینگتن دی سی حرفی می‌زنم.

برای کسب اطلاع درباره شهرتان می‌توانید به سازمان جهانگردی یا انجمن شهر زنگ بزنید و یا در اینترنت دنبال مطالبی بگردید و از آنها در صحبت‌های خود استفاده کنید.

مثلاً اگر شما هم اهل کلمبوس اوهایو باشید و در جمع گروهی از تجار و بازرگانان قرار بگیرید، می‌توانید بگویید: «من اهل کلمبوس اوهایو هستم. می‌دانید شهر من به داشتن مؤسسات تجاری مختلف شهرت دارد. شرکتهای بزرگی در این شهر فعال هستند. می‌گویند کلمبوس آمریکایی‌ترین شهر آمریکاست.»

اگر کسی که با او حرف می‌زنید یک آلمانی است، از شباهت شهر کلمبوس با شهرهای آلمان حرف بزنید و اگر طرف مقابل یک ایتالیایی است، به این موضوع اشاره کنید که کلمبوس و جنوای ایتالیا دو شهر خواهر هستند.

اگر با کسی که حرف می‌زنید یک هنرمند است، به او بگویید:  
«جرج بلوز نقاش زمانی در کلمبوس زندگی می‌کرد.»

## ۱۶. وقتی از شما می‌پرسند «چه کاره اید؟» در نقش یک برنده ظاهر شوید

سؤالی که اغلب آشنایان جدید از شما می‌کنند این است: «چه کاره اید؟» همان طور که در مبحث قبلی و در بحث «اهل کجا هستید؟» گفتیم، کافی نیست که در جواب این سؤال بگویید: «من حسابدار هستم»، «من نویسنده هستم.» و نخواهید که سؤال کننده مجبور شود از شما مثلاً بپرسد که چه مطلبی می‌نویسید. یا در کجا حسابداری می‌کنید.

نخواهید که سؤال کننده حدس بزند که شما به واقع چه کار می‌کنید. چه بهتر که خودتان کمی بیشتر درباره کارتان توضیح بدهید. مثلاً اگر یک حقوقدان یا یک وکیل هستید، می‌توانید

بگویید: «من وکیل هستم. شرکت ما در زمینه حقوق اشتغال تخصص دارد. فعلاً من روی پرونده‌ای کار می‌کنم که یک شرکت یکی از کارکنان خانمش را به این دلیل که فرصت بیشتری برای مرخصی بعد از زایمان خواسته اخراج کرده است.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۱۶

### تنها به گفتن شغل‌تان اکتفا نکنید

وقتی از شما می‌پرسند «چه کاره اید؟» ممکن است به ذهنتان برسد که «من یک اقتصاددان، یک معلم یا یک مهندس هستم.» در اینجا بهتر است اطلاعات بیشتری درباره کارتان بدهید تا امکان گفت و گو فراهم آید.

درباره کاری که می‌کنید اطلاعات بیشتری ارائه بدهید. در غیر این

صورت کسی که از شما سؤال کرده ممکن است به این صرافت  
بیفتد که به جای صحبت با شما به سراغ خوراکیها برود.

\*\*\*

## خاطرات دردناک از خلاصه گویی در زمینه شغلی که دارید

به یاد دارم روزی از کسی سر میز شام پرسیدم: «چه می کنید؟» و  
او جواب داد: «من در یک شرکت کار می‌کنم که در زمینه  
فکرم نرسید جز آنکه بگویم: «چقدر جالب.»

کس دیگری که در کنارم ایستاده بود در جواب سؤال من گفت:  
«من در صنعت مواد ساینده کار می‌کنم.» و بعد منتظر ماند که مرا  
تحت تأثیر حرفش ببیند.

همین ماه قبل هم کسی به من گفت: «برنامه ام این است که  
بودیسم تبتی را در کالج میدوز تروکی درس بدهم.» که صد البته

من نه از این کالج اطلاع داشتم و نه از بودیسم تبتی. هرگاه کسی از شما درباره کارتان سؤال می کند، به او توضیحی مشروح بدهید تا بتواند با شما کمی اختلاط کند.

## ۱۷. چگونه اشخاص را به دیگران معرفی کنیم

مهم است هوای کسانی را که برای اولین بار به جمعی وارد می شوند داشته باشیم.

«سوزان، مایلم تو را به جان اسمیت معرفی کنم. جان، ایشان سوزان جونز هستند.» راستی انتظار دارید این دو نفر با هم چقدر حرف بزنند؟

سوزان و جان را به خاطر صحبت نکردنشان با هم سرزنش نکنید. تقصیر در این میان به گردن کسی است که آنها را به هم معرفی

کرده است.

برندگان بزرگ ممکن است زیاد حرف نزنند، اما گفت و گوی آنها ناگهان و هنوز شروع نشده به انتها نمی رسد. بدانید و هرگز اشخاص را با دو کلمه گفتن اسمشان به یکدیگر معرفی نکنید: «سوزان، مایلم تو را به جان معرفی کنم. جان قایق بسیار جالبی دارد. سال قبل در تابستان به اتفاق به یک سفر رفتیم. جان، ایشان این نوع معرفی کردن به سوزان فرصتی می دهد تا از جان درباره نوع قایقش سؤال کند و مثلاً بپرسد با آن گروه سال قبل به کجا رفتند. جان هم فرصتی پیدا می کند تا از میل و علاقه اش به نوشتن یا آشپزی کردن و چیزهای دیگر حرف بزند.

\*\*\*

**تکنیک شماره ۱۷**



# معرفی دو کلمه ای نکنید

وقتی اشخاص را به هم معرفی می کنید، قلاب بدون طعمه را به درون آب پرتاب نکنید. در معرفی اشخاص به یکدیگر کافی نیست که تنها اسم آنها را به زبان بیاورید. چه بهتر که مطالبی درباره هر دو طرف ارائه دهید تا در صحبت گشوده شود.

\*\*\*

اگر راحت نیستید که در جریان معرفی شغل اشخاص را به اطلاع دیگران برسانید، می توانید به سرگرمیها و حتی استعدادهای آنها

## ۱۸. چگونه یک گفت و گوی مرده را زنده کنیم

هرگز از همکاران نپرسید: «آیا این گفت و گو برای تو هم خوبست؟»  
به کمک روش زیر به ذهن خود استراحتی بدهید. شما می توانید

گفت و گوی خود را با کسی که با او حرف می‌زنید داغ‌تر کنید.

## متوجه صحبت‌های دیگران باشید

دوستی به نام نانسی دارم که پرستار خانه سالمندان است. نانسی به این سالمندان توجه فراوان دارد، با این حال معتقد است که صحبت کردن با همه آنها آسان نیست. او در رابطه برقرار کردن با بعضی از این سالمندان دشواری دارد.

نانسی به یکی از این زنان سالمند به نام اُتیس اشاره می‌کرد. ارتباط ایجاد کردن با او برایش دشوار بود.

نانسی می‌گوید: «درست بعد از یک توفان و رگبار شدید به خانم اُتیس گفتم هفته پیش توفان وحشتناکی داشتیم مگه نه؟» نانسی

... ..

برای گیاهان خوب بود.»

نانسی معتقد بود که طرز جواب دادن خانم اُتیس صحبت او را تمام کرد.

«آیا هرگز از خانم اُتیس پرسیدی که گیاهان را دوست دارد؟»  
«گیاهان؟»

گفتم: «بله، گیاهان. خانم اُتیس موضوع گیاهان را مطرح ساخت.»  
از نانسی خواستم لطفی در حق من بکند. «از او این سؤال را بکن.»  
نانسی در برابر این خواسته من مقاومت داشت اما من اصرار کردم.  
سرانجام نانسی قول داد که این کار را بکند.

روز بعد نانسی از محل کارش به من زنگ زد: «لیل، از کجا می دانستی؟ نه تنها خانم اُتیس گیاهان را دوست دارد، بلکه گفت با یک باغبان ازدواج کرده است. امروز با خانم اُتیس مسئله متفاوتی داشتم. نمی توانستم دهانش را ببندم. او تا بخواهی درباره درختان و گیاهان مختلف و شوهرش حرف زد...»

ارتباط برقرارکننده های خوب می دانند که نظرها و عقاید، به

خودی خود مطرح نمی شوند. اگر خانم اُتیس موضوع گیاهان را مطرح کرد، حتما باید با گیاهان رابطه‌ای داشته باشد. از آن گذشته، وقتی از کلمه گیاهان نام برد دلش می‌خواست درباره آنها حرف بزند.

اما اگر خانم اُتیس در جواب نانسی گفته بود: «به خاطر این باران سگ من نتوانست بیرون برود.» نانسی می‌توانست درباره سگش با او حرف بزند. اگر خانم اُتیس می‌گفت: «باران برای آرتروز من بد است.» آیا می‌دانید که نانسی درباره چه موضوعی باید صحبت می‌کرد؟

وقتی با کسی حرف می‌زنید، گوشه‌ایتان را باز نگه دارید. دنبال سرنخها بگردید. به ارجاعهای غیرعادی توجه کنید.

اگر دو نفر وجه مشترکی داشته باشند، وقتی موضوع مورد علاقه میان دو نفر مطرح می‌گردد، هر دو طرف درباره اش حرف می‌زنند.

کافیست به کلمات توجه کنید. کارآگاه کلمات باشید. اگر روی حرفهای مورد علاقه طرفین متمرکز شوید، بدانید که صحبت شما مدام ناشدنی خواهد بود.

\*\*\*

## کارآگاه کلمه باشید

به تک تک کلماتی که طرف مقابل صحبت شما به آن اشاره می کند توجه کنید. اینگونه مانند شرلوک هلمز به موضوعی برمی خورید که برای طرف مقابل بسیار جالب توجه است.

\*\*\*

اکنون پس از صحبت درباره زنده نگه داشتن گفت و گو، اجازه بدهید تکنیکی را بررسی کنیم که موضوع را داغ نگه می دارد.

۱۹. چگونه با انتخاب موضوع آنها را به گفت و گو مشتاق کنید

چندین سال قبل به اتفاق دوستم در یک مهمانی شرکت کرده بودیم. با هر کسی که صحبت می کردیم به نظر می رسید که زندگی جالبی دارد. در پایان مهمانی از دوستم پرسیدم: «رایان، با اشخاصی که حرف زدی کدام یک جالب تر بودند؟»

رایان بدون لحظه ای تردید جواب داد: «تا حدود زیاد دان اسمیت.»

پرسیدم: «دان چه می کند؟»

او جواب داد: «راستش نمی دانم.»

«کجا زندگی می کند؟»

«نمی دانم.»

«به چی علاقه دارد؟»

«درباره علائقش حرف نزدیم.»

«درباره چه موضوعی حرف زدید؟»

«فکر می کنم درباره من حرف زدیم.»

شوند.

چندین ماه بعد با دان ملاقات دیگری داشتم. از او درباره زندگیش پرسیدم. معلوم شد دان در پاریس زندگی می کرد. در جنوب فرانسه خانه ای نزدیک به دریا دارد. یک خانه هم در منطقه کوهستانی آلپ دارد. او به اقصی نقاط جهان سفر می کند و برنامه های نور و صدا در اهرام ثلاثه و دیگر ویرانه های جهان تهیه می کند. او از پرواز با گلایدر لذت می برد. اسکی باز روی آب خوبی است. آیا این مرد زندگی جالبی دارد؟ دان به هنگام ملاقات با رایان درباره خودش حرفی نزده بود.

به دان گفتم که رایان از دیدن او خیلی راضی بود و با این حال درباره زندگی او مطلبی مطرح نشد. دان گفت: «وقتی برای اولین بار کسی را ملاقات می کنم، دلم می خواهد درباره او و زندگیش کسب اطلاعات کنم.» آدمهای مطمئن و با اعتماد به نفس اینگونه

برخورد می کنند.

## خود را با روشهای پیشرفته فروش، به فروش برسانید

چندین ماه قبل در یک گردهمایی ویژه سخنرانان با براین تریسی، یکی از همکارانم حرف می زدیم. کار تریسی تربیت فروشندگان بزرگ است. او معتقد است که فروشندگان بیش از تعریف از کالاهای خود باید از خریداران تعریف کنند.

فروشندگان، این روش به خصوص برای شما مهم است. تنها اندکی به کالای خود توجه کنید اما تا می توانید خریدار را مورد توجه قرار بدهید.

\*\*\*

تکنیک شماره ۱۹



## نورافکن دوار

وقتی با کسی صحبت می کنید، فرض را بر این بگذارید که نورافکنی میان شما حایل است. وقتی شما صحبت می کنید نورافکن روی شماست. وقتی طرف مقابل حرف می زند، نورافکن روی او می افتد. هرچه نورافکن را بیشتر روی طرف مقابل

\*\*\*

۲۰. چگونه هرگز فکر نکنید «حالا چه بگویم؟»

مواقعی پیش می آید که حتی افراد سر و زبان دار و خوش صحبت نیز سرشان به دیوار می خورد.

اگر احساس کردید که حرفی برای گفتن ندارید که گفت و گوی مرده از نو زنده شود و اگر احساس می کنید به دلایل سیاسی یا هر دلیل دیگر باید کاری کنید که گفت و گو ادامه پیدا کند، به روش زیر اقدام کنید. من اسم آن را روش طوطی گذاشته ام. طوطی همان مرغ زیبایی است که در مناطق گرمسیری زندگی می کند و هر حرفی را که بزیند تکرار می نماید.

هرگز به تماشای بازی تنیس نشسته اید؟ توپ مرتب از روی تور در رفت و برگشت است. به همین شکل در صحبت با اشخاص هم شما یک حرف را می زنید و طرف مقابل با توجه به حرفتان پاسخ می دهد. بعد نوبت صحبت دوباره به شما می رسد و بعد... با صداهایی از قبیل «آها، ا، اوم» به طرف مقابل اطلاع می دهید که توپ در زمین شما فرود آمده است. در واقع علامت می دهید که:

**بعد چه بگویم؟**

ممکن است وقتی نوبت صحبت به شما می‌رسد، ذهنتان از کار بیفتد. هر چه فکر می‌کنید می‌بینید جوابی برای حرفهای طرف مقابل ندارید. وحشت نکنید. مانند یک طوطی دو، سه کلمه آخر حرف طرف مقابل را تکرار کنید. لحن کلامتان باید علاقه‌مندانه باشد و حالت پرسش به خود بگیرد. اینگونه توپ را دوباره به زمین حریف پرتاب می‌کنید.

دوستم، فیلیپ، گاه به استقبالم به فرودگاه می‌آید. اغلب اوقات به قدری خسته هستم که روی صندلی بغل دست راننده خوابم می‌برد و در این شرایط فیلیپ تبدیل به یک راننده می‌شود.

چند سال قبل بعد از یک سفر به واقع خسته‌کننده، چمدانم را در اتومبیل فیلیپ گذاشتم و به سرعت روی صندلی جلو برای خودم جا گرفتم. در حالی که خواب چشمانم را پر کرده بود، فیلیپ از تئاتری که شب پیش رفته بود حرف زد. من که به تازگی با روش طوطی آشنا شده بودم، پرسیدم: «تئاتر؟»

«بله، نمایش بسیار خوبی بود.»

آمده بود، گفت: «بله، نمایش جدید استفن سوندیم است. اسم نمایشنامه را سویننی تاد گذاشته اند.»

«سویننی تاد؟» بار دیگر از روش طوطی استفاده کردم. حالا فیلیپ به هیجان آمده و کاملاً گرم شده بود. «بله، موسیقی عالی و یک حکایت باورنکردنی.»

«حکایت باورنکردنی؟» این همه چیزی است که فیلیپ به آن نیاز داشت. در مدت نیم ساعت بعدی فیلیپ همه ماجرا را برایم تعریف کرد.

حالا مانند طوطی یک کلام مانده به آخرین کلام او را به لحن سؤالی مطرح کردم. «موسیقی عالی؟ گفتی موسیقی اش عالی بود؟»

روش من مؤثر واقع شد. در چهل و پنج دقیقه ای که تا خانه من

فاصله بود، فیلیپ آهنگ «زن زیبا»، «بهترین کیک در لندن» و ترانه های دیگر سویننی تاد را برایم خواند. مطمئنم که حتی تا به امروز فیلیپ معتقد است بهترین صحبت ممکن را با من داشته است. تنها کاری که من کردم این بود که از روش طوطی بهره گرفتم.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۲۰

### روش طوطی

هرگز بدون مطلب باقی نمانید. مانند یک طوطی، دو سه کلمه آخر حرف طرف مقابل را تکرار کنید. بعد از آن به تنها چیزی که احتیاج دارید گوش دادن است.

\*\*\*

## با استفاده از روش طوطی به سود برسید

روش طوطی می تواند روی اشخاص تأثیر بگذارد. فوق ستاره های فروش سعی می کنند به اعتراضات خریدار بالقوه جواب بدهند و این یکی از اقداماتی است که صورت می دهند. پال، یکی از دوستان نزدیک من که فروشنده اتومبیل های دست دوم است، فروش عالی بکند.

پال به اتفاق مشتری و همسرش در پارکینگ فروشگاه راه می رفت. مشتری بالقوه به او گفته بود که یک «اتومبیل مطابق طبعش می خواهد». او همه شورولتها و فوردهایی را که در پارکینگ داشتند به او نشان داده بود. در حالی که همه دنبال این اتومبیل مطلوب می گشتند، پال از شوهر زن پرسید به چه فکر می کند. او جواب داد:

«تصور نمی‌کنم این اتومبیل برای من مناسب باشد.» قبل از اینکه به سراغ اتومبیل بعدی بروند، پال پرسید: «مناسب برای شما؟»

«بله، فکر نمی‌کنم با شخصیت من بخواند.»

«با شخصیت شما بخواند؟»

«شاید به اتومبیلی کمی اسپرت‌تر نیاز داشته باشم.»

پال حالا گفت: «کمی اسپرت‌تر؟»

«بسیار خوب، آن اتومبیل‌هایی که آنجا می‌بینید اسپرت‌تر هستند.»

وقتی پال و مشتریانش به سروقت اتومبیل بعدی رفتند که یک لامبورگینی بود، چشمان خریدار برق زد. پال کمیسیون کلانی را عاید خود کرده بود.

**۲۱. چگونه آنها را به صحبت تشویق می‌کنید «به طوری که اگر بخواهید از آنها فاصله بگیرید»**

بارها اتفاق می افتد که پدری به هنگام خوابیدن فرزندش برای او قصه می خواند و بعد بچه اش از او می خواهد که یک بار دیگر قصه را برایش بخواند. پدر متوجه می شود که بچه اش از این قصه او خوشش آمده و حالا می خواهد دوباره و چندباره آن را بشنود. بچه ها روشی را دنبال می کنند که من به آن نام تکرار داده ام. این روش دو مقصود را برآورده می سازد. تکرار سبب می شود که پدر خودش را آدم موفق بداند و به گفت و گوی مرده جانی تازه ببخشد.

یک بار روی کشتی ای کار می کردم که در آن افسران ایتالیایی و شمار قابل ملاحظه ای آمریکایی سوار بودند. هر هفته افسران روی عرشه باید در مهمانی ناخدای کشتی شرکت می نمودند. بعد از آنکه ناخدا به زبان انگلیسی دست و پا شکسته حرفش را می زد، افسران کشتی دور هم جمع می شدند تا حرفهای ناخدا را برای



به عنوان مدیر کشتی به گردن من افتاد که از افسران بخواهم با مسافران خوش و بش کنند. روش من این بود که دست افسری را می گرفتم و او را با مسافری که تبسمی بر لبان خود داشت آشنا کنم تا با هم حرف بزنند.

یکی از شبها که در کابین خودم خوابیده بودم، از تکانهای شدید کشتی بیدار شدم. گوش دادم، موتورهای کشتی خاموش بودند. نشانه بدی بود. لباسم را پوشیدم و به عجله به روی عرشه رفتم. در میان همه شدید به زحمت دیدم که یک کشتی دیگر در فاصله نیم مایلی ما قرار داشت. پنج شش نفر از افسران کشتی به پایین خم شده بودند. در این زمان کسی را دیدم در حالی که روی صورتش را پانسمان کرده بود از نرده بام کشتی بالا آمد. افسران او را به بیمارستان کشتی هدایت کردند. موتورها دوباره روشن شدند و ما به راهمان ادامه دادیم.

صبح روز بعد از ماجرا آگاه شدم. یکی از کارگران کشتی دیگر، که

در اصل باری بود، روی یکی از موتورهای کشتی کار می کرد که تکه آهنی مانند یک موشک به چشم او اصابت کرد. کشتی باری پزشکی در عرشه نداشت و به همین دلیل کشتی اعلام وضع اضطراری کرد.

براساس قوانین دریایی هر کشتی که صدای اعلام وضع اضطراری را بشنود باید از خود واکنش نشان دهد. کشتی ما به نجات کارگر مجروح شتافت. شخص مجروح را که از کنار چشمش خون جاری بود به کمک قایق نجات به سوی کشتی ما آوردند تا او را بالا بکشیم. دکتر روسی، پزشک کشتی ما، توانست با مهارت تراشه را از چشم مجروح خارج کند و در نتیجه بینایی او نجات یافت.

**«برایشان ما جرایی... را تعریف کنید»**

بار دیگر در جریان یک مهمانی روی کشتی با چالش ترغیب کردن

افسران به گفت و گو با مسافران روبه رو شدم. این بار نوبت دکتر کشتی بود که روی او کار کنم. او را به سروقت یکی از گروه‌های مسافری بردم و به آنها معرفی کردم و بعد گفتم که دکتر روسی هفته قبل بینایی یک دریانورد را که روی کشتی دیگری کار می کرد نجات داد. و بعد اضافه کردم: «دکتر روسی، مطمئن هستم که این اشخاص می خواهند ماجرا را از زبان خود شما بشنوند.»

ناگهان تغییر کرد و متحول شد و او به تفصیل ماجرای درمان کردن کارگر مجروح را برای مسافرانی که دور او جمع شده بودند و هر لحظه بر شمارشان افزوده می شد توضیح داد.

بعد به سراغ ناخدای کشتی رفتم، بازوی او را گرفتم و او را به سمت گروهی از مسافران متبسم بردم و گفتم: «ناخدا کافیرو، چرا ماجرای نجات آن کارگر را برای مسافران کشتی شرح نمی دهید؟» حالا ناخدا کافیرو با آب و تاب شروع به صحبت کرد.

بعد به سروقت افسر اول کشتی رفتم تا او را به گروهی دیگر معرفی

کنم. «سینیور سالواگو، چرا برای این مسافران توضیح نمی دهید که چگونه هفته پیش در نیمه شب ناخدای کشتی را بیدار کردید و خبر شنیدن وضع اضطراری در کشتی باری را به اطلاع او رساندید؟»

حالا زمان آن رسیده بود که به سر وقت دکتر کشتی بروم و او را به جمع دیگری از مسافران معرفی کنم. در این نوبت دوم موفق تر از نوبت اول عمل کردم. در حالی که او سرگرم صحبت با مسافران شد، نزد ناخدا رفتم تا او را برای برنامه بعدی اش آماده سازم. در تمام مدت فصل، دکتر، ناخدا و افسر اول کشتی مسافران را با موضوع نجات کارگر کشتی باری سرگرم کردند. تنها اشکال در این بود که توضیح ماجرا مرتب مفصل تر و طولانی تر می شد.

**از نو بنواز، سام**

ممکن است خواننده‌ای در حالی که برای جمعی آواز می‌خواند، از سوی حاضران تشویق شود و از او بخواهند آواز دیگری بخواند. به همین شکل ممکن است از کسی که شعری خوانده بخواهند قطعه شعر بعدی را بخواند. می‌توانید از این روش برای برقراری تبادل میان اشخاص حاضر در محفل خود استفاده کنید. «سوزان، ماجرای نجات آن بچه گربه را برای دوستانمان تعریف کن.» ممکن است شخصی که از او تقاضا می‌کنید در شروع اکراه داشته باشد. اما شما روی حرفتان بایستید و اصرار کنید. کسی که از او دعوت و تقاضا می‌کنید، در اصل از این تقاضای شما استقبال می‌کند. شما در واقع به او می‌گویید: «ماجرای تو عالیست. دوست دارم دیگران هم آن را بدانند.»

\*\*\*

**تکنیک شماره ۲۱**

# تکرار!

جالب ترین صدایی که یک سخنگو یا مجری می تواند بشنود این است: «دوباره! دوباره!» جالب ترین حرفی که یک نفر که او را به دیگران معرفی می کنید می تواند بشنود این است: «موضوع... را برایشان تعریف کن.» هرگاه با جمعی در یک جلسه یا در یک مهمانی هستید و شخص مهمی در جمع شماست، از او بخواهید حکایت جالبی را که از زبان او شنیده اید برای دیگران تعریف کند.

\*\*\*

یکی از فواید این روش این است که وقتی از کسی می خواهید موضوعی را برای دیگران تعریف کند، خود فرصتی پیدا می کنید تا با اشخاص جالب تری آشنا شوید.

با این حال توجه داشته باشید، تعریف کردن حکایتی را به کسی توصیه کنید که او در میان آن حکایت بدرخشد. حکایتی را که شما

به تکرار می خواهید توضیح داده شود باید برای شنوندگان جالب  
در روش بعدی به در میان گذاشتن بعضی از حکایات مثبت زندگی  
خودتان اشاره کرده ایم.

## ۲۲. چگونه مانند یک شخص مثبت ظاهر شویم

اغلب اشخاص فکر می کنند وقتی با کسی آشنا می شوند که از او  
خوششان می آید باید مطلبی را با او در میان بگذارند، حرفی بزنند  
و نشان بدهند که آنها هم انسان هستند.

اگر یک سوپرستار باشید، می توانید هر حرفی را بزنید و موفق عمل  
کنید. اما اگر یک سوپرستار نیستید، باید بیشتر رعایت و احتیاط  
کنید.

وقتی با کسی سابقه رابطه داشته باشید، اینکه بگویند سه بار

تاکنون ازدواج کرده‌اید یا در کودکی از فلان فروشگاه جنسی را  
دزدیدید و یا شغل مهمی را که می‌خواستید به شما ندادند مشکل  
چندانی ایجاد نمی‌کند.

اما اگر با کسی به تازگی رابطه برقرار کرده‌اید و این قبیل حرفها را  
به او بزنید ممکن است این سؤال برایش مطرح شود که حالا بعد از  
این چه می‌خواهد بگوید؟

\*\*\*

## تکنیک شماره ۲۲

### به جنبه‌های مثبت توجه داشته باشید

وقتی برای اولین بار با کسی ملاقات می‌کنید، محتاط‌تر عمل  
کنید. بعد وقتی روابط شما با این دوست جدید مستحکم‌تر شد،  
می‌توانید با او درباره مسایل دیگر حرف بزنید. اما در حال حاضر به



جنبه های مثبت بچسبید و جنبه های منفی را رها سازید.

\*\*\*

با بدین جا با روشهای قاطعانه ای در زمینه ملاقات با اشخاص و گفت و گوی خودمانی با آنها آشنا شده اید. در فصل بعد توضیح داده ایم زمانی که احساس می کنیم دیگر حرفی برای گفتن نداریم چه می توانیم بکنیم و بگوییم.

## ۲۳. همیشه حرف جالبی برای گفتن داشته باشید

حتما شما هم شنیده اید که بعضیها می گویند: «نمی توانم به مهمانی بروم، لباس ندارم که بپوشم.» اما آخرین باری که شنیدید کسی گفت: «نمی توانم به مهمانی بروم برای اینکه حرفی برای گفتن ندارم» کی بود؟

وقتی به جلسه و اجتماعی می روید که از شبکه بزرگی درست شده

است، طبیعی است که لباس منظمی بپوشید و دقت کنید که کفشهایتان با لباستان به هم بخورند و جور دربیاید. پیراهن و کت و شلوار شما هم باید به شکلی با هم هماهنگ باشند. سرتان را شانه می کنید، کارتهای ویزیت را در جیبتان می گذارید و عازم می شوید.

اما آیا بهترین چیزتان را فراموش نکردید؟ آیا فکر کردید که چه باید بگویید و چگونه حرف بزنید که تصویر بهتری از خود را به نمایش بگذارید؟ آیا هر چه را به ذهنتان می رسد بازگو می کنید؟ همانطور که وقتی می خواهید لباس بپوشید کورکورانه دست در قفسه هم دستورالعملی داشته باشید.

یکی از کارهایی که می توانید بکنید این است که قبل از ترک منزل به برنامه اخبار گوش بدهید. در این لحظه در دنیا چه اتفاقی افتاده است؟ باید بدون توجه به جمعیتی که قرار است به آنها ببینید، حرفی برای گفتن داشته باشید.

\*\*\*

خبرها از خانه بیرون

تکنیک شماره ۲۳

بدون داشتن آخرین

# نروید

آخرین کاری که بعد از پوشیدن لباس و قبل از ترک خانه باید بکنید این است که رادیو را روشن کنید و به خبرهای آن گوش بدهید. یا روزنامه صبح را ورق بزنید و از خبرهایش آگاه شوید. هر اتفاقی که امروز افتاده جالب است. وقتی از اخبار مطلع باشید، مجبور نیستید از اشخاص درباره خبرهای روز سؤال کنید.

**بخش سه: چگونه مانند یک شخص مهم حرف بزنیم**

به جنگل انسانی خوش آمدید. وقتی دو ببر در جنگل کنار هم راه می روند، نگاهی به هم می اندازند و از خود می پرسند: «اگر قرار باشد مبارزه ای رخ دهد، کدام یک از ما شانس بقای بیشتری داریم؟»

اما دنیای انسانها با دنیای حیوانات جنگلی تفاوت می کند. انسانها به هم نگاهی می اندازند و بعد حرف می زنند. در دنیای تجارت، در حالی که طرفین تبسم می کنند و حال یکدیگر را می پرسند، کارشان شبیه ببرهاست. آنها به غریزه و خود به خود می خواهند یکدیگر را سبک و سنگین کنند.

آنها طول ناخنها و تیزی دندانهایشان را اندازه گیری نمی کنند. به جای آن از سلاحی به شدت کارآمدتر برای بقای زندگی برخوردارند. انسانها با توجه به مهارتهای ارتباطی با یکدیگر مقایسه می شوند. ۸۵ درصد موفقیت یک شخص در زندگی رابطه مستقیم با مهارتهای ارتباطی او دارد.

استخدامشان مهارتهای ارتباطی است و نه تحصیلات و تجربه و آموزش. آنها می دانند مهارتهای ارتباطی اشخاص را به رأس هرم می برد. اشخاص در صحبتی که با هم می کنند، متوجه می شوند

کدامشان در جنگل انسانی تیزچنگال تر هستند. دیری نمی گذرد که اشخاص می فهمند کدامشان شخص مهمتری هستند. تکنیکهای مطرح شده در این بخش از کتاب راهنمای شما هستند تا در این میان در شمار موفقها قرار بگیرید. به کمک روشهایی که توضیح داده ایم می توانید خیلی زود در رأس هرم موردنظرتان قرار بگیرید.

## ۲۴. چگونه می توانید (بدون اینکه سؤال کنید) بفهمید آنها چه می کنند

اغلب اشخاص وقتی به هم می رسند در همان لحظات اولیه شغل یکدیگر را از هم می پرسند. اما اشخاص زیرک و کاردان اینگونه سؤالشان را مطرح نمی کنند بلکه به طرز زیرکانه تری این را متوجه می شوند. و به این نکته هم توجه داشته باشید که انسانها به مراتب بزرگتر از کارشان هستند.

مقاومت در برابر طرح این سؤال حساسیت آنها را نشان می دهد. خیلیها هم به خصوص دوست ندارند کسی از آنها بپرسد که چه می کنند.

از اینکه بگذریم، میلیونها زن با استعداد مادری کردن را به هر کار دیگری ترجیح می دهند. اما بسیاری از آنها وقتی مورد سؤال قرار می گیرند، احساس گناه می کنند. بسیاری از آنها از این می ترسند که سؤال کننده تنها به این جواب برسد که «من خانه دار هستم.»  
پسرها و دخترهای بزرگ «چه کاره هستی» را سؤال نمی کنند. فرض بر این گذاشته می شود که آنها کار مهمی دارند و با آدمهای افرادی را اشخاصی از این دست تشکیل می دادند و به این نتیجه رسیدم که اشخاص هرگز شغل یکدیگر را نمی پرسند.

فایده دیگر سؤال نکردن «چه می کنید و چه کاره هستید» این است که اشخاص با گارد بسته با هم حرف نمی زنند. آنها به این

نتیجه می‌رسند که شما آنها را به خاطر کسی که هستند و نه شغلی که دارند برای مصاحبت انتخاب کرده‌اید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۲۴

### نپرسید چه کاره هستید!

سعی کنید از دیگران سؤال نکنید که چه کاره هستند. البته متوجه این موضوع می‌شوید، اما نه با طرح کردن این سؤال.

\*\*\*

### راه مناسب اطلاع پیدا کردن از چه کاره

با این حساب از کجا می‌فهمید که کسی برای امرار معاش چه می‌



کند؟ به جای اینکه از کسی بپرسید «شما چه کاره هستید؟»  
بپرسید: «بخش اعظم ساعات روزتان را چگونه می گذرانید؟»

با طرح چنین سؤالی اشخاص را در موقعیت راحتی قرار می دهید تا  
بگویند که چه کار می کنند. اینگونه یک مادر خانه دار راحت تر  
جوابتان را می دهد.

حالا فرض کنید با کسی طرف هستید که مایل نیست درباره کارش  
با شما حرف بزند. بعضیها ممکن است بگویند: «من تمام وقت  
خود را صرف کارم می کنم.» و این فرصتی به شما می دهد تا  
جزئیات مربوط به کار آنها را بپرسید تا آنقدر برایتان حرف بزنند که  
سرتان را ببرند. بنابراین طرح این سؤال باعث می شود که اشخاص  
درباره کاری که می کنند با شما حرف بزنند.

**۲۵. وقتی از شما می پرسند «چه کار می  
کنید» چگونه به آنها جواب می دهید؟**

۹۹ درصد کسانی که برای اولین بار آنها را ملاقات می کنید از شما می پرسند: «چه کار می کنید؟» برندگان بزرگ که همیشه می دانند کسی به هر صورت این را از آنها می پرسد خودشان را برای پاسخ دادن به این سؤال آماده می کنند.

بسیاری از اشخاص کارنامه شغلی مکتوبی برای جست و جوی کار دارند. این برگه را تکثیر می کنند و آن را برای کارفرمایان و استخدام کنندگان می فرستند. در این کارنامه شغلی به همه مشاغل قبلی، تاریخ اشتغال به کار و تحصیلاتشان اشاره شده است. در پایان این کارنامه شغلی هم اضافه می کنند: «این مشخصات من بود، یا مرا استخدام می کنید یا نه.» و اغلب هم کارفرمایان آنها را استخدام نمی کنند زیرا به اندازه کافی از کم و کیف مهارت‌های شغلی آنها آگاه نمی شوند.

اما پسرها و دخترهای وارد، جزئیات مربوط به کارشان را در کامپیوترشان تایپ می کنند. وقتی می خواهند برای تصدی کاری

آنها را تایپ می کنند و به دست استخدام کننده می رسانند.

دوستم روبرو تو سال قبل بیکار بود. او برای تصدی دو شغل پیشنهاد داد: مدیرفروش یک شرکت بستنی فروشی و رئیس برنامه ریزی کاربردی برای یک فروشگاه زنجیره ای که غذای آماده می فروخت. او با تحقیقات عمیقی که کرد متوجه شد شرکت تولیدکننده بستنی با مشکلات فراوان فروش روبه روست و فروشگاه مواد غذایی آرزوهای بین المللی بلندمدتی در سر می پروراند.

آیا او کارنامه شغلی واحدی برای هر دو شرکت فرستاد؟ ادا این کار را نکرد. در کارنامه شغلی که برای شرکت تولیدکننده بستنی فرستاد توضیح داد که چگونه در کار قبلی اش توانسته فروش شرکتی را در مدت سه سال به دو برابر افزایش دهد. اما برای شرکت مواد غذایی نوشت که مدتی در اروپا بوده و در زمینه

کشورهای خارجی اطلاعات فراوان دارد.

هر دو مؤسسه به روبرتو پیشنهاد استخدام دادند. حالا او این دو مؤسسه را رودرروی یکدیگر قرار داد. به هر دو آنها مراجعه کرد و گفت که دوست دارد برای آنها کار کند اما در این میان شرکت دیگری هم خواهان استخدام کردن اوست. به آنها گفت که شرکت دیگر پول بیشتری به او پرداخت می کند. دو شرکت مورد اشاره برای استخدام کردن روبرتو با هم به رقابت پرداختند و روبرتو سرانجام توانست در فروشگاه زنجیره ای تولید مواد غذایی با حقوقی دو برابر آنچه آنها در ابتدا پیشنهاد داده بودند شروع به کار کند.

برای اینکه در هر برخورد و رویارویی بیشترین موفقیت را نصیب خود کنید، کارنامه کلامی خود را شخصی سازی کنید. به جای اینکه به سؤال «چه می کنید؟» یک جواب خشک و خالی بدهید، ده، دوازده جواب بنویسید و بر حسب مورد از هر کدام که مناسب

تر به نظر می‌رسند استفاده کنید.

## «اینگونه است که زندگی من می‌تواند به سود شما تمام شود»

فروشنندگان پیوسته درباره بیانیه سود و فایده حرف می‌زنند. آنها می‌دانند وقتی با یک مشتری بالقوه حرف می‌زنند، باید تریسی برای فروش به مؤسسه‌ای زنگ می‌زند، به جای اینکه بگوید: «سلام، من برایان تریسی هستم. من کارم آموزش دادن است.» می‌گوید: «سلام، اسم من برایان تریسی است و از مؤسسه رشد و پرورش مدیران سطح بالا با شما صحبت می‌کنم. آیا علاقه دارید با روش به اثبات رسیده‌ای آشنا شوید که می‌تواند فروش شما را در مدت یک سال ۲۰ تا ۳۰ درصد افزایش دهد؟» این بیانیه سود و فایده است. او فایده کارش را به مشتری بالقوه اش یادآور

می گردد.

متوجه شدم که گلوریا، کسی که موهای مرا مرتب می کند، با هر کسی که ملاقات می کند بیانیه سود عالی به او می دهد. شاید به همین دلیل است که او مشتریان فراوان دارد. در واقع مرا هم به این شکل مشتری خودش کرد. وقتی گلوریا را ملاقات کردم گفت موهای خانمهای تاجر را آرایش می کند. او گفت بسیاری از خانمها در سر کارشان موهای مرتب و برازنده موقعیتشان می خواهند. من از او خواستم که کارتش را به من بدهد و از آن زمان مشتری او شدم.

گلوریا به هر زنی که می رسد با او به شیوه خودش صحبت می کند. وقتی که از شما می پرسد که چکاره هستید، جوابش را با یک کلمه ندهید. اگر در کار تجارت هستید، از خود بپرسید: «کار من چه سودی می تواند برای این شخص داشته باشد؟»

ممکن است شما هم یکی از مشاغل زیر را داشته باشید:

کارمند آژانس ملک و املاک

برنامه ریز مالی

مربی هنرهای رزمی

جراح زیبایی

آرایشگر مو

همه اشخاصی که درگیر این مشاغل هستند باید توضیح دهند که کارشان چه سودی برای سایر انسانها دارد.

مثلاً اگر در یک آژانس معاملات ملکی کار می کنید، نگوئید: «من

کارمند آژانس معاملات ملکی هستم.» به جای آن بگوئید: «کار ما

این است که به مردم کمک می کنیم تا خانه مورد علاقه شان را

پیدا کنند.»

اگر برنامه ریز مالی هستید بگوئید: «کار من این است که به

اشخاص کمک می‌کنم تا در زمینه مالی برای آینده خود برنامه ریزی مالی بکنند.»

به جای اینکه بگویید: «من مربی هنرهای رزمی هستم»، بگویید «من به دیگران کمک می‌کنم که راه مبارزه و دفاع از خود را بیاموزند.»

به جای اینکه بگویید: «من جراح پلاستیک هستم»، بگویید: «من روی صورت کسانی که در اثر حادثه رانندگی آسیب دیده جراحی می‌کنم.»

نگویید: «من آرایشگر مو هستم.» بگویید: «من به خانمها کمک می‌کنم تا موهایشان را به شکلی که به آنها می‌آید درست کنند.»  
وقتی از مزایا و امتیازات کارتان برای دیگران حرف می‌زنید، به شغل خود زندگی می‌بخشید و خاطره آن را برای دیگران حفظ می‌نمایید.



# چکیده کارنامه شغلی برای زندگی خصوصی شما

این کارنامه شغلی در شرایط غیرشغلی هم مؤثر واقع می شود. از آنجایی که تازه آشنا شده های با شما همیشه از شغلستان سؤال می کنند، خود را با چند جواب عالی تجهیز کنید. وقتی به کسی برمی خورید و او درباره شغلستان می پرسد، جوابهای سرگرم کننده و تفریحی بدهید.

وقتی دختر جوانی بودم، درباره زندگیم در ذهنم داستان سرایی می کردم. البته مجبور نیستید که عبارات به شدت موزون بنویسید، اما طوری حرف بزنید که کارتان در نظر دیگران جالب باشد.

\*\*\*

تکنیک شماره ۲۵

## چکیده کارنامه شغلی

درست همان طور که کسانی که به دنبال مشاغل عالی می گردند برای هر شغلی که مدنظر قرار می دهند کارنامه شغلی متفاوت از کامپیوترشان بیرون می کشند، شما هم می توانید حرفه‌هایی بزنید کنند. از خود پرسید: «این شخص چه علاقه‌ای می تواند به کار من داشته باشد؟ آیا می تواند شغلی را به من پیشنهاد بدهد؟ آیا می تواند از من خرید کند؟ مرا استخدام نماید؟ دوست من شود؟» به هر جا که می روید، عبارات جالبی برای معرفی خود به همراه داشته باشید.

\*\*\*

**۲۶. چگونه باهوش تر از آنچه هستید به نظر برسید**

آیا تاکنون شنیده اید که کسی حرفهای بزرگی بزند که از دهانش بزرگتر باشد؟ از طرز رفتارش برداشت می کنید که از گفتن این حرف احساس غرور می کند.

برداشت دنیا از کسانی که از کلمات بزرگ و پرطمطراق استفاده می کنند این است که آنها خلاق تر و هوشمندتر هستند. کسانی که لغات بیشتری می دانند سریع تر استخدام می شوند، سریع تر ارتقاء درجه پیدا می کنند و جمع بیشتری به حرفهایشان گوش می دهند. برندگان بزرگ از کلمات بزرگ و سرشار استفاده می نمایند. اما هرگز بی تناسب حرف نمی زنند. عبارات به لحنی دلنشین از دهانشان بیرون می آید تا گفت و گویشان را سرشار و غنی کند. کلماتشان خوب جا می افتد. درست همان طور که بازیکنان بزرگ عرصه زندگی لباسهای مناسب می پوشند و سعی می کنند مطابق شخصیت خود حرف بزنند.

خبر خوش این است که تفاوت میان به کار بردن کلمات محترمانه

برندگان قرار بگیرید، به چیزهای آنچنان بیشتری احتیاج ندارید. همین که بتوانید چند کلمه خوب و حساب شده به کار برید، سبب می شود دیگران فرض را بر این بگذارند که ذهن خلاق دارید. به دست آوردن این لغات سطح بالا ساده است. مجبور نیستید کتابهای لغت را بخوانید و یا به نوارهایی در این خصوص گوش بدهید، یا لهجه خاصی پیدا کنید. مجبور نیستید کلماتی را بیاموزید که اگر مادر بزرگتان آنها را می شنید با صابون دهانتان را می شست.

تنها کاری که باید بکنید این است، به چند کلمه ای که همه روزه از آنها استفاده می کنید دقیق شوید. کلماتی مانند باهوش، خوب، زیبا و قشنگ. بعد کتاب کلمات مترادف را از روی قفسه بردارید، ببینید به جای کلماتی که قبلاً از آن استفاده می کردید به شکل مترادف از چه کلمات دیگری استفاده کنید. و این بار وقتی می

خواهید مثلاً کلمه باهوش را مورد استفاده قرار بدهید، از کلمات مترادف آن استفاده کنید.

## چند کلمه برای مردان

آقایان، ما زنان وقت زیادی را جلو آینه صرف می کنیم. وقتی به کالج می رفتم، قبل از ملاقات با دوستانم ۱۵ دقیقه جلو آینه می ایستادم. اما حالا زمان آن بیشتر شده و گاه برای شرکت در یک مهمانی یک ساعت و نیم جلو آینه وقت صرف می کنم.

آقایان، اگر دیدید خانمتان با سرو وضع آماده از پله ها پایین می آید تا به اتفاق شما در مراسمی شرکت کند، به او چه می گوئید؟ اگر بگوئید: «برای رفتن آماده ای؟» فکرش را بکنید که روی او چه تأثیری باقی می گذارید.

دوستم گری آقای بسیار خوبی است و گهگاه مرا به شام دعوت می کند. او را حدود دوازده سال قبل ملاقات کردم. اولین باری که او را

دیدم فراموش نمی کنم. او گفت: «لیل، عالی به نظر می رسی.»  
واکنشش را تحسین کردم.

حدود یک ماه بعد گری را دوباره ملاقات کردم. او همان عبارت  
قبلی را تکرار کرد: «لیل، عالی به نظر می رسی.» باز هم از حرفش  
خوشحال شدم.

اکنون دوازده سال از سابقه آشنایی ما می گذرد. هر دو ماه یک بار  
او را ملاقات می کنم. و هر بار او همان حرف قبلی را می زند.

در جریان سمینارهایم برای اینکه به مردها کمک کنم تا اشتباه  
گری را تکرار نکنند، از همه مردها می خواهم کلمه مترادفی برای  
عالی و زیبا پیدا کنند. بعد یک زن و چندین مرد را به جایگاه دعوت  
می کنم. از همه مردها دعوت می کنم و انمود کنند که شوهر آن زن  
هستند. از آنها می خواهم تصور کنند که می خواهند به اتفاق  
همسرشان برای صرف شام بیرون بروند. به آنها می گویم تصور  
کنند که زنشان آماده شده است و بعد به آنها می گویم هر کدام

حرفی در تعریف از زن خود بزنند.

«دارلا، چقدر شیک شده ای.»

همه زنهای حاضر در سمینار آه می کشند.

«دارلا، خیره کننده به نظر می رسی.»

همه زنهای حاضر در سمینار آه می کشند.

و بالاخره سومی می گوید: «دارلا، چقدر دوست داشتنی شده ای.»

بار دیگر همه زنهای حاضر در سمینار با کشیدن آهی تشویق می

کنند.

آقایان، توجه کنید کلمات شما بسیار اثربخش و تأثیر گذارند.

## چند پیشنهاد دیگر

فرض کنید به یک مهمانی رفته اید و حالا هنگام ترک مهمانی

است. به صاحبخانه نگویند: «عالی بود.» این را همه می گویند.

مثلاً بگویید: «باشکوه بود، بی نظیر بود، فوق العاده بود.» بعد به صاحبخانه بگویید که خاطره بسیار خوشی از این مهمانی برایتان باقی مانده است، بگویید: «زمان کم نظیری را سپری کردید، بسیار باشکوه بود.»

ممکن است در چند مورد نخست استفاده از این کلمات برایتان راحت نباشد، اما به تدریج به آنها عادت می کنید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۲۶

### گنجینه واژه شخصی شما

به چند کلمه که معمولاً در طی روز از آنها استفاده می کنید توجه کنید. این کلمات را در یک دفترچه یادداشت کنید. این دفترچه را همیشه همراه خود داشته باشید. هر وقت که کلمه جدیدی یادداشت کردید، آن را در دفترچه یادداشت کنید. این دفترچه را همیشه همراه خود داشته باشید. هر وقت که کلمه جدیدی یادداشت کردید، آن را در دفترچه یادداشت کنید.



مرتب از آنها استفاده کنید.

توجه داشته باشید که حتی ۵۰ کلمه می تواند تفاوت قابل ملاحظه ای ایجاد کند. در دو ماه آینده هر روز از یک کلمه استفاده کنید و تأثیر آن را ببینید.

\*\*\*

## ۲۷. چگونه مشوش به نظر نرسیم (بگذارید شباهت شما را کشف کنند)

ببرها با ببرها، شیرها با شیرها و گربه های کوچک با هم تایان خود کنار می آیند. شبیه بودن تولید جذابیت می کند. اما در جنگل انسانی گربه های بزرگ از رازی خبر دارند. وقتی شما شباهت خود را آشکار نکنید و یا اجازه ندهید که دیگران آن را کشف کنند، مشکل بیشتری به وجود می آید و از همه اینها مهم تر برای اینکه به ارتباط مؤثر برسید نمی خواهید در برابر دیگران مشوش جلوه

کنید.

هرگاه کسی به علاقه مشترکی اشاره می کند، به جای اینکه به میان حرفش بدوید و بگویید: «من هم همین طور، من هم همین کار را می کنم.» یا «این موضوع را به خوبی می دانم.» بگذارید معاشر شما از صحبت کردن درباره آن لذت ببرد. اجازه بدهید قبل از اینکه بگویید شما هم عضو فلان باشگاه هستید او درباره اش حرف بزند.

چندین سال قبل با کسی که به تازگی با او آشنا شده بودم می داد. تعریف کردم که در چه مناطقی اسکی کرده ام، شرایط مختلف را برایش تحلیل کردم. درباره برف مصنوعی حرف زدم و آن را با برف طبیعی مقایسه نمودم. کلی حرف زدم و بعد به فکر رسیدن از آشنای جدیدم پرسیدم که آیا او هم اسکی را دوست دارد. او جواب داد: «بله، من آپارتمان کوچکی در آسپن دارم.»

چه جالب، اگر او در شروع صحبت که من درباره اسکی حرف می

زدم به میان صحبت من می آمد و می گفت که او هم به اسکی  
علاقه مند است، مرا به شدت تحت تأثیر قرار می داد. اما وقتی تا به  
آخر به حرفهایم گوش داد و بعد اضافه کرد که در اسپن یک خانه  
دارد، موضوع برای همیشه در ذهنم ماندگار شد.

در اینجا به تکنیکی می رسم که اسمش را «من هم همین طور»  
گذاشته ام. وقتی اشخاص درباره علائقشان صحبت می کنند،  
بگذارید نظراتشان را بازگو کنند. و بعد وقتی زمان مناسبی یافتید،  
بگویید که شما هم به آن موضوع علاقه دارید.

## فکر می کنم حوصله تان را سر برده باشم

در یک گروه آبی فراهم شد. کسی که به تازگی با من آشنا شده  
بود درباره تازه ترین سفرش به واشینگتن دی سی حرف زد. او  
نمی دانست که من در این شهر بزرگ شده ام. درباره دیدنیها و

نقاط مختلف شهر برایم حرف زد.

از او پرسیدم کجا اقامت کرد، کجا غذا می خورد و آیا توانست به حومه های زیبای مریلند و ویرجینیا برود. و بعد وقتی دید به دقت به حرفهایش گوش می دهم گفت: «به نظر می رسد خیلی دوست دارید درباره واشینگتن مطلب بدانید.»

«بله، اما من در این شهر بزرگ شدم، با این حال سالهاست که به آنجا نرفته ام.»

حیرت زده پرسید: «اهل واشینگتن هستید؟ چرا این را به من نگفتید. حتما حوصله شما را سر برده ام.»

و من صادقانه جواب دادم: «نه ابد. از شنیدن حرفهایتان لذت بردم. فکر کردم اگر این موضوع را به شما بگویم دست از صحبت بکشید.»

وقتی کسی درباره فعالیتی که داشته با شما صحبت می کند، زبانتان را گاز بگیرید و حرفی نزنید. اجازه بدهید حرفهایش را بزند.

آرام بگیرید و از حرفه‌های لذت ببرید. و بعد در زمان مناسب، شباهت کارتان را با او در میان بگذارید و بعد بگویید به شدت علاقه مندید که درباره حرفه‌های او اطلاعات بیشتری به دست آورید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۲۷

### از گفتن «من هم همین طور» خودداری ورزید

هرگاه با کسی وجه مشترکی دارید، هر چه دیرتر به آن اشاره کنید، بیشتر او را تحت تأثیر قرار می‌دهید.

اما بیش از اندازه هم در گفتن این ویژگی مشترک تأخیر نکنید مبادا

آن را به حساب فریبکاری شما بگذارند.

\*\*\*

## ۲۸. چگونه احترام و محبت آنها را برای خود بخرید

هیچ کلمه سه حرفی از «شما» مهم تر نیست.

چرا این کلمه تا این حد قدرتمند است؟ زیرا وقتی کودک بودیم فکر می کردیم که کانون عالم هستی می باشیم. در آن زمان چیزی جز «من»، «به من» و «خودم» مهمتر نبود. در نگاه به دیگران تنها به این موضوع فکر می کردیم که آنها برای ما چه می توانند بکنند. در آن زمان در اوج خودمحوری و خودمداری تنها این نکته برایمان مهم بود که دیگران برای ما چه می توانند بکنند.

برنده های بزرگ می دانند که هیچ تغییری نکرده ایم. بزرگسالان و بالغها خودمحوری خود را در زیر سایه تمدن و مؤدب بودن نشان

می دهند. اما ذهن آنها بلافاصله به این پرسش می رسد که: «برای من چه سودی دارد؟»

صور کنید از دوستان، جیل، دعوت می کنید با شما شام بخورد. به او می گوید: «یک رستوران هندی خوب در شهر افتتاح شده است. آیا مایلی با هم شام بخوریم؟»

کلمه خوب چیست؟ آیا اشاره اش به نوع غذا یا جو و فضای رستوران و یا هر دو اینهاست؟ بعد به ذهنش می رسد که آنقدرها از غذای هندی خوشش نمی آید. کمی مکث می کند. اما شما مکث او را به این حساب می گذارید که علاقه ای به صرف شام با شما ندارد.

حالا فرض کنید به جای جمله قبلی به او می گوید: «جیل، یک رستوران جدید هندی در شهر باز شده که مطمئنم «تو» از آن خوشت می آید. مایلی با هم در این رستوران شام بخوریم؟» با این

طرز سؤال، امکان اینکه جیل به شما جواب آری بدهد افزایش می یابد.

صل لذت - درد، نیرویی راهنما در زندگی ماست. روانشناسان معتقدند که همه خود به خود به سمت و سوی فعالیتی جلب می شوند که لذت بخش باشد. همه اشخاص خود به خود از کاری که برایشان جالب نباشد و به آنها تألم بدهد دوری می گزینند. بنابراین برندگان بزرگ در عرصه های گوناگون به این اصل فکر می کنند. به همین دلیل است که اسم این تکنیک را ارتباط گذاشته ام.

## وقتی از کسی انتظار لطفی دارید، ارتباط برقرار کنید

وقتی در ارتباط با دیگران، تو یا شما، را ابتدا مطرح می سازید، بهتر از کمک و لطف آنان برخوردار می شوید. فرض کنید می خواهید



چند روز مرخصی بگیرید. دو روز تعطیل آخر هفته را دارید و حالا می‌خواهید روز سوم را به آن اضافه کنید. تصمیم می‌گیرید از ریاستان پرسید آیا می‌توانید چهارشنبه را مرخصی بگیرید؟ به نظر شما او به کدام جمله درخواستی شما واکنش بهتری نشان می‌دهد. «آقای رئیس، آیا می‌توانم چهارشنبه را مرخصی بگیرم؟» یا «آقای رئیس، آیا شما می‌توانید چهارشنبه به من مرخصی بدهید؟»

در جمله اول رئیس به این فکر می‌افتد که: «آیا می‌توانم بدون او چهارشنبه را بگذرانم؟» این یک فرایند فکری اضافی تولید می‌کند. اما در جمله دوم، شما به جای ریاستان فکر می‌کنید و در این شرایط بسیار محتمل است او با خود به این نتیجه برسد که می‌تواند چهارشنبه را بدون شما بگذراند.

**تعریف و تمجید خود را ارتباط دهید**

ارتباط شرایط اجتماعی شما را بهتر می‌کند. ممکن است کسی بخواهد از لباس شما تعریف کند. کدام جمله تعریفی او را می‌پسندید؟ «من این لباس شما را خیلی دوست دارم.» یا «این لباس به شما می‌آید، عالی به نظر می‌رسید.»

برندگان بزرگ کسانی هستند که از مهارت‌های ارتباطی خوب برخوردارند. تصور کنید در جایی سخنرانی می‌کنید و یکی از شرکت‌کنندگان در جلسه سخنرانی از شما سؤال می‌کند. کدام جمله را ترجیح می‌دهد از شما بشنود؟ «سؤال خوبیست.» یا «شما سؤال بسیار خوبی کردید.»

موفق‌ها کسانی هستند که اشخاص را با تو و شما مخاطب قرار می‌دهند. به جای اینکه در پایان صحبت خود بگویند: «به این نتیجه می‌رسیم که...» می‌گویند: «شما به این نتیجه می‌رسید که...»

حتی وقتی با غریبه‌ها در خیابان صحبت می‌کنید، از کلمه «شما» استفاده کنید. یک بار که در سانفرانسیسکو پسرم را گم کرده بودم،

از اشخاص مختلف سؤال می کردم تا آدرس پل گلدن گیت را پیدا  
توانم پل گلدن گیت را پیدا کنم.» زن و شوهر نگاهی به هم  
انداختند و احتمالاً با خود گفتند این توریست‌ها خیلی خنگ تشریف  
دارند و سرانجام شوهر نگاهی به من انداخت و در حالی که با  
سرش به جاده ای اشاره می کرد گفت: «از آن طرف.»

من که هنوز راه پل را پیدا نکرده بودم، از کس دیگری پرسیدم:  
«ببخشید، پل گلدن گیت کجاست؟» بدون اینکه تبسمی تحویل  
دهد مسیر دیگری را به من نشان داد.

بعد به این نتیجه رسیدم که به روش دیگری سؤال کنم. از این رو  
وقتی به زوج دیگری رسیدم که قدم می زدند، سرم را از پنجره  
اتومبیل بیرون آوردم و پرسیدم: «مرا ببخشید. آیا شما می دانید پل  
گلدن گیت کجاست؟»

و آنها جواب دادند: «البته.» این سؤال من روی غرور آنها اثر  
گذاشت.

به نظرم رسید که این کلمه «شما» تا چه اندازه مؤثر است. وقتی دیگران را تو یا شما خطاب می‌کنید، با رغبت بیشتری به شما جواب می‌دهند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۲۸

### ارتباط درست

جمله مناسب خود را با کلمه شما یا تو شروع کنید. این گونه بلافاصله توجه طرف مقابل را به خود جلب می‌کنید. طوری حرف بزنید که روی غرور آنها تأثیر مثبت بگذارید. این گونه بهتر به نتیجه می‌رسید.

\*\*\*

## استفاده از لفظ شما نشانه عقل است

روان درمانگرها به این نتیجه رسیده‌اند که بیماران ساکن آسایشگاه‌های روانی در مقایسه با اشخاص معمولی که در جهان زندگی می‌کنند لفظ من را ۱۲ بار بیشتر تکرار می‌کنند. هرچه شرایط این بیماران بهتر می‌شود، کمتر از لفظ من و بیشتر از لفظ شما استفاده می‌نمایند.

عقل سلیم برخوردارید. برندگان بیشتر از لفظ شما استفاده می‌کنند.

۲۹. چکار کنیم که بدانند شما به هر کسی تبسم نمی‌کنید

یکی از روزها در کشتی ای که روی آن کار می‌کردم در کنار ناخدا،

همسرش و تعدادی از افسران ایستاده بودم. یکی از مسافران در حالی که تبسمی بر چهره داشت، شروع به دست دادن با افراد کرد. به من که رسید چنان لبخندی زد که دندانهای سفیدش دیده شدند. برایش آرزوی سفر خوش کردم و به ذهنم رسید که بعد با این مرد متبسم صحبت کنم.

به نفرهای بعدی هم تبسم کرد. او با همه افراد تا به آخر دست داد و تبسم کرد. به آخر صف که رسید، احساس کردم علاقه ای به صحبت کردن با او ندارم.

چرا این اتفاق افتاد؟ برای اینکه تبسم او، با آنکه جالب و جذاب بود، هیچ واکنشی ایجاد نکرد. مسلماً او به همه به یک شکل تبسم کرد و اینگونه خاص بودن خود را از دست داد. اگر این مرد به هر یک از ما به شکل کمی متفاوت از هم لبخند زده بود، جالب باقی می ماند.

**تبسمهای خود را بررسی کنید**

اگر شغلستان ایجاب می کرد که با خود اسلحه ای حمل کنید، درباره بخشهای مختلف این سلاح بررسی می کردید. قبل از تیراندازی هم به این فکر می کردید که هدف را می کشد یا مجروح می کند. از آنجایی که تبسم شما یکی از مهم ترین سلاحهای ارتباطی شماست، از تاثیر آن روی هدف یا اشخاص آگاه شوید. جلو آینه ای بایستید و به خود لبخند بزنید. به تفاوتهای ظریف خنده کردن در خود توجه نمایید.

وقتی به کسی سلام می کنید، حالش را می پرسید و یا به او می گوئید از دیدنش خوشحالید، تبسمهای خود را تغییر دهید. از یک لبخند در همه مواقع استفاده نکنید.

\*\*\*

**تکنیک شماره ۲۹**

## خنده انحصاری

اگر به همه به یک شکل تبسم کنید، تبسم شما اثربخش بودن خود را از دست می دهد. وقتی با اشخاص مختلف ملاقات می کنید، به هر کدام تبسم متفاوتی تحویل دهید.

اگر کسی در گروه برایتان مهم تر است، به او خنده وسیع تری تحویل بدهید.

\*\*\*

## ۳۰. مثل مسخره ها ظاهر نشوید

به هنگام صحبت با اشخاص متوجه حرف زدن خود باشید. توجه داشته باشید وقتی با اشخاص صحبت می کنید آنها روی حرفی که می زنید دقیق می شوند و روی شما حساب باز می کنند و درباره تان قضاوت می نمایند. برنده ها خودشان را آدمهای بزرگی در نظر



می گیرند و بسیاری از اطرافیان خود را خل و مشنگ ارزیابی می کنند.

آیا برنده ها خود را با الفاظ نامناسب بیان و معرفی می کنند؟ نه در عصر ما. وقتی شما حرفهای کلیشه ای می زنید، در واقع می گوئید تصور و تخیل خود را از دست داده ام. حرف بکری به ذهنم نمی رسد. زدن حرفهای کلیشه ای از شما یک آدم معمولی می سازد.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۳۰

### کلیشه ای صحبت نکنید

دقت کنید با برنده های بزرگ کلیشه ای حرف نزنید. اگر اینگونه صحبت کنید، یک خنگ و عقب افتاده به نظر می رسید. به جای

اینکه کلیشه‌ای حرف بزنید، برای بهتر صحبت کردن از تکنیک بعدی استفاده کنید.

\*\*\*

### ۳۱. چگونه از روشهای سخنرانان الهام بخش برای داشتن مکالمه بهتر استفاده کنید

می‌گویند قلم از شمشیر قدرتمندتر است. بله، همین طور است. اما زبان از قلم هم قدرتمندتر است. زبان ما می‌تواند جمعیت را بخنداند یا اشک از چشمانشان سرازیر کند. سخنوران می‌توانند با حرفهایشان ملتی را به صحنه‌های جنگ بکشند. اینها از چه تجهیزاتی بهره دارند؟ همان چشم، گوش، دست، ساق، بازو، زبان و چیزهای دیگری که من و شما نیز داریم.

شاید یک ورزشکار حرفه‌ای بدنی قوی‌تر داشته باشد یا یک

خواننده حرفه‌ای صدای بهتری داشته باشد. اما یک سخنران حرفه‌ای همان چیزهایی را دارد که من و شما هم داریم. با این تفاوت که او از این چیزها به نحو مطلوب بهره می‌گیرد.

آنها از دستها، از بدن و از حالت‌هایی بهره می‌گیرند که روی دیگران تأثیر می‌گذارد. آنها به فضایی که در آن صحبت می‌کنند توجه دارند. آنها از لحن صدهای متفاوتی بهره می‌گیرند، سرعت

ممکن است مجبور نباشید که در آینده نزدیک سخنرانی کنید، اما امکانش وجود دارد که روزی (شاید هم خیلی زود) بخواهید کاری کنید که دیگران هم از شما پیروی کنند. برای اینکه در شرایط بهتری قرار بگیرید، یکی دو کتاب درباره سخنرانی بخريد و آنها را مطالعه کنید.

برای غنی شدن مکالمات خود کتابهای مختلف را بخوانید. کتابهایی در مورد تشبیهات بخوانید.

از کلماتی استفاده کنید که تأثیرات بصری دارند. سعی کنید تشبیهات شما با موقعیتی که در آن قرار دارید همخوانی داشته باشد. با هر کسی در هر موقعیتی که هست به شکل مناسب آن صحبت کنید.

## آنها را بخندانید، بخندانید و باز هم بخندانید

مشرّب خوش گفت وگو را غنی می کند. توجه داشته باشید که بذله و لطیفه باید مناسب و متناسب با شرایط باشد. اگر در برنامه های مختلف شرکت دارید، در هر کدام با توجه به فضای جلسه از در جریان یک جلسه مالی شنیدم که یکی از مقامات ارشد شرکت می گفت: «وضع مالیمان خوب است، می توانیم سالها به این شکل ادامه دهیم، مگر اینکه بخواهیم طلب طلبکاران را پردازیم.» با این حرف او تنش موجود را از بین برد و فضای راحت تری بر جلسه

حاکم شد.

بسیاری از بازیگران بزرگ که می‌خواهند جراید حرفه‌ایشان را به سمع و نظر مردم برسانند ساعتها بیدار در رختخوابشان دراز می‌کشند و به این فکر می‌کنند که چه حرفی می‌توانند بزنند که خوشایند خوانندگان و یا بینندگان باشد.

مارک ویکتور هنس که به اتفاق جک کنفیلد کتاب «سوپ جوجه برای روح»<sup>(۱)</sup> را به رشته تحریر درآوردند ابتدا می‌خواستند عنوان ۱۰۱ داستان زیبا را برای این کتاب برگزینند. اما بعد تغییر رأی دادند و سری کتابهای سوپ جوجه برای روح، سوپ جوجه برای زنان، سوپ جوجه برای نوجوانان و غیره را منتشر کردند که این کتابها با عنوان جالبی که برایشان انتخاب شده بود فروش بسیار خوبی داشتند.

**آنها را بخندانید، بخندانید و باز هم بخندانید**

مشرب خوش گفت و گورا غنی می‌کند. توجه داشته باشید که بذله و لطیفه باید مناسب

و متناسب با شرایط باشد. اگر در برنامه های مختلف شرکت دارید، در هر کدام با توجه به فضای جلسه از بذله و مشرب خوش استفاده کنید.

در جریان یک جلسه مالی شنیدم که یکی از مقامات ارشد شرکت می گفت: «وضع مالیمان خوب است، می توانیم سالها به این شکل ادامه دهیم، مگر اینکه بخواهیم طلب طلبکاران را بپردازیم.» با این حرف او تنش موجود را از بین برد و فضای راحت تری بر جلسه حاکم شد.

بسیاری از بازیگران بزرگ که می خواهند جراید حرفه‌ایشان را به سمع و نظر مردم برسانند ساعتها بیدار در رختخوابشان دراز می کشند و به این فکر می کنند که چه حرفی می توانند بزنند که خوشایند خوانندگان و یا بینندگان باشد.

مارک ویکتور هنس که به اتفاق جک کنفیلد کتاب «سوپ جوجه برای روح»<sup>(۱)</sup> را به رشته تحریر درآوردند ابتدا می خواستند عنوان ۱۰۱ داستان زیبا را برای این کتاب برگزینند. اما بعد تغییر رأی دادند و سری کتابهای سوپ جوجه برای روح، سوپ جوجه برای زنان، سوپ جوجه برای نوجوانان و غیره را منتشر کردند که این کتابها با عنوان جالبی که برایشان انتخاب شده بود فروش بسیار خوبی داشتند.

## یک نکته احتیاطی

توجه داشته باشید مطلب شما هر اندازه جالب باشد، اگر با موقعیت مناسب نباشد کمکی به شما نمی کند. آن روزهایی که روی کشتیهای تفریحی زندگی می کردم این مطلب را

به خوبی آموختم. یک بار در حالی که با کشتی به انگلستان می رفتیم، من کتابهای شعری از الیزابت بارت و روبرت براونینگ را در اختیار مسافران گذاشتم. عنوان «چگونه دوستت دارم؟ بگذار راههایش را برایت شرح دهم» تأثیر فراوانی روی اشخاص گذاشت و نا چند روز درباره اش صحبت می کردند. هر کدام که به من می رسیدند از من می پرسیدند: «چگونه دوستت دارم؟»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۳۱

### از بذله استفاده کنید

خواه در مقابل جمعیت کثیری ایستاده باشید یا پشت منقل برای افراد خانواده کباب درست می کنید، می توانید مخاطبان خود را با رعایت مهارتهای خاصی سرگرم کنید. مطالب سخنوران را بخوانید، حرفهای سنجیده بزنید. در مواقع خاص از بذله استفاده کنید. سعی کنید حرفهایتان با نمک باشد، اما از همه اینها مهمتر سعی کنید که نکته دان باشید.

\*\*\*

### ۳۲. چگونه شوخی کنیم

اگر وارد یک آسانسور شوید که همه اشخاص حاضر در آن به زبان مجارستانی صحبت می کنند، ممکن است متوجه نشوید که آنها مجارستانی هستند مگر اینکه زبان آنها را بدانید. اما به محض آنکه دهانتان را باز می کنید، آنها متوجه می شوند که شما مجارستانی نیستید.

در مورد اشخاص بزرگ و سرشناس هم همین مطلب صدق می کند. اگر تعدادی از آنها با هم حرف بزنند و شما حرفشان را بشنوید، ممکن است متوجه نشوید که آنها اشخاص سرشناسی هستند. اما به محض آنکه شما دهانتان را باز می کنید و حرفی می زنید، آنها متوجه می شوند شما آدم سرشناسی نیستید. مگر آنکه به زبان شوخی آنها حرف بزنید.

چه تفاوتی میان آدمهای بزرگ و آدمهای کوچک وجود دارد؟ آدم گنده ها از کلمات واقعی نمی ترسند. کلماتی مانند کاغذ توالت آنها را نمی ترساند. اما آدمهای کوچک در این زمینه ها خودشان را پنهان می کنند. آدم گنده ها به راحتی شوخی می کنند. اما آدم کوچکها سعی می کنند از دایره ادب خارج نشوند. آدم گنده ها حرفشان را می زنند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۳۲

**همه چیز را با اسم حقیقی اش بگویید**

در پس کلمات زیبا پنهان نشوید. رک و راست حرف بزنید. آدم گنده ها از کلمات واقعی



استفاده می کنند. آنها زبان را یاد گرفته اند که با آن تکلم کنند. با چند دقیقه گوش دادن به صحبتها، بازیگران بزرگ را از بازیگران کوچک تمیز می دهید.

\*\*\*

## ۳۳. چگونه از بدترین عادت گفت و گویی اجتناب کنیم

یک بار در مهمانی شام رئیس یک آژانس تبلیغاتی شرکت کرده بودم، لوئیس و زنس لیلیان با غذای بسیار خوبی از مهمانان پذیرایی کردند.

در حالی که لوئیس می خواست لیوان نوشابه اش را از روی میز بردارد، چند قطره از آن روی رومیزی چکید.

زن جوانی که در مهمانی حضور داشت گفت: «احساس می کنم درد و غمی ندارید.» همه از حرف این زن جوان تعجب کردند.

کسی از میان جمع گفت: «هیچ کدام ما که در اینجا حضور داریم درد و غمی نداریم. کسی در حضور لوئیس و لیلیان نمی تواند درد و غمی احساس کند. ما شب بسیار خوبی را پشت سر می گذاریم.»

خیال همه راحت شد، کسی درد و غمی نداشت، به جز باب همسر آن زن جوان. او می دانست که صحبت همسرش تأثیر ناخوشایندی از خود بر جای گذاشته است. در بسیاری از موارد شوخی کردن و سربه سر گذاشتن می تواند گران تمام شود.

\*\*\*

### سربه سر نگذارید

آدمهای کوچک ممکن است حرفی را به تمسخر بزنند و خنده خفیفی را سبب شوند. اما سرشناسها و آدم گنده ها این کار را نمی کنند. هرگز و هرگز به هزینه کسی لطیفه پراکنی نکنید. مجبور می شوید بهای سنگینی برای آن بپردازید.

### ۳۴. چگونه خبر بد را بدهیم و با این حال دوست داشتنی باقی بمانیم

در مصر باستان فراغنه وقتی پیام آوری به قصرشان می آمد و برای آنها خبر خوش می آورد، خوشحال می شدند و او را تشویق می کردند. اما اگر پیام آور خبر بدی را به فرعون می داد، به دستور فرعون گردن زده می شد.

نشانه هایی از این رفتار در مکالمات روزانه ما به چشم می خورد. یک بار به اتفاق دوستم تعدادی قوطی کره بادام زمینی و ژله خریدیم تا به اطراف شهر سفر کنیم و آنجا غذایمان را صرف کنیم. در حالی که با سبد پیک نیک از فروشگاه بیرون می آمدیم، یکی از همسایگان که روی ایوانش نشسته بود نگاهی به آسمان انداخت و گفت: «روز بدی برای

رفتن به پیک نیک است. در خبرهای هواشناسی نوشته که از رفتن به پیک نیک خودداری ورزیم.» دلم می خواست ژله و کره بادام زمینی را به سر و صورت او بمالم. نه به خاطر گزارش وضع هوا، بلکه به خاطر تبسمی که بر لبانش داشت.

چندین ماه قبل عجله داشتم که سوار اتوبوس بشوم. به عجله به بلیط فروش مراجعه کردم تا بلیطی تهیه کنم اما او به من گفت: «اتوبوس پنج دقیقه است که ایستگاه را ترک کرده است.»

این خبر نیست که کسی را عصبانی می کند، بلکه نگرش غیرهمدلانه است که اسباب ناراحتی می شود. همه ما مجبوریم گهگاه خبرهای بد بدهیم اما برنده ها با نگرش درستی این کار را می کنند. دکتری که به بیمارش می گوید به عمل جراحی احتیاج دارد، با مهر و محبت حرف می زند. رئیسی که به متقاضی شغل می گوید نمی تواند او را استخدام کند به مهربانی حرفش را می زند.

متأسفانه بسیاری از مردم از این حساسیت آگاه نیستند. وقتی در اثر یک پرواز طولانی خسته می شوید و کارمند هتل شما را در یک اتاق نامناسب اسکان می دهد، چه اتفاقی می افتد؟ وقتی در رستوران سفارش استیک می دهید و پیشخدمت به شما می گوید که استیک تمام شده است، چه می کنید؟

\*\*\*

## توجه به دریافت کننده

یک بازیکن فوتبال اگر پاسهای بد بدهد نمی تواند در میدان مسابقه حضور زیاد داشته باشد. کسی که توپ را می فرستد باید همیشه به دریافت کننده نظر داشته باشد. قبل از آنکه خبری مخابره کنید، دریافت کننده را در نظر داشته باشید. مهم نیست که چه خبری را مخابره می کنید، مهم این است که گیرنده خبر از آن چه برداشتی می کند.

\*\*\*

اگر همسایه من با دلسوزی و علاقه نزدیک شدن یک بارش شدید باران را با من در میان بگذارد، از اطلاعی که به من می دهد خوشحال و ممنون می شوم. اگر مأمور فروش بلیط اتوبوس با مهربانی بگوید اتوبوس ایستگاه را ترک کرده است، آن را می پذیرم و می گویم منتظر اتوبوس بعدی می مانم.

برندگان بزرگ می دانند که چگونه خبرهای ناخوشایند را مخابره کنند. آنها در ضمن می دانند که چگونه خبری را به دیگران نگویند که این موضوع بحث بعدی ما را تشکیل می دهد.

## ۳۵. چگونه جواب ندهیم

باربارا یکی از دوستان من است که در یک مؤسسه تولید لوازم خانگی کار می کند. او اخیراً از شوهرش فرانک جدا شده است. شوهرش شریک تجارت اوست. این دو بعد از یک

طلاق پرسرو صدا از هم جدا شدند، اما قبول کردند که به شراکتشان ادامه دهند و با این حال کاری به کار هم نداشته باشند.

در فاصله کوتاهی پس از طلاق در یک کنوانسیون صنعتی با باربارا بودم. از آنجایی که او و فرانک در صنعت خود محبوبیت فراوان داشتند، کارکنان برایشان جالب بود که چه اتفاقی افتاده و چگونه این اتفاق روی کارشان تأثیر می‌گذارد. اما البته کسی جرأت نمی‌کرد در این زمینه سؤال بکند. باربارا هم توضیحی نمی‌داد.

به هنگام صرف شام سر میز باربارا نشسته بودم. ظاهراً یکی از همکارانی که او هم سر میز نشسته بود نمی‌توانست کنجکاوی خود را کنترل کند. از این رو پرسید: «باربارا، چه اتفاقی میان تو و فرانک افتاد؟»

باربارا که از این پرسش گستاخانه کمی ناراحت شده بود گفت: «ما از هم جدا شدیم، اما شرکت ما دست نخورده باقی مانده است.»

زن که از جواب راضی نشده بود، سؤال دیگری کرد: «آیا هنوز با یکدیگر کاری کنید؟» باربارا در حالی که قاشق دیگری از دسر را برمی‌داشت، حرف قبلی اش را تکرار کرد: «ما از هم جدا شدیم، اما شرکت سر جای خودش باقیست.»

اما زن کنجکاو حاضر نبود به راحتی کنار برود. «آیا هر دو شما هنوز در شرکت کاری کنید؟» باربارا در چشمان آن زن نگاه کرد و با تبسمی همان جواب قبلی را تکرار کرد: «ما از هم جدا شده ایم، اما شرکت کار خودش را می‌کند.»

این جواب زن کنجکاو را خاموش کرد. باربارا از روش صفحه خط افتاده استفاده کرده بود. روش صفحه خط افتاده، روش مفیدی است که با آن صحبت‌ها و سؤالات ناخوشایند

\*\*\*

## تکنیک شماره ۳۵

### صفحه خط افتاده

هرگاه کسی به اصرار از شما سؤالی می کند که مایل نیستید به آن جواب بدهید، جواب اولتان را تکرار کنید. جواب قبلی را با لحن یکسان تکرار کنید. وقتی آنها جوابهای تکراری شما را بشنوند، به احتمال زیاد سکوت می کنند.

\*\*\*

## ۳۶. چگونه با یک آدم مشهور حرف بزنیم

تصور کنید چند دقیقه پیش در یک رستوران خوب سر میزی نشسته اید. به میز کناریتان نگاه می کنید و چه کسی را می بینید؟ آیا به واقع خودش است؟ آیا ممکن است این اتفاق افتاده باشد؟ حتماً به او شبیه است... نه خودش است، وودی آلن. (می توانید به جای وودی آلن اسم هر کسی را که می خواهید قرار بدهید.) چه می کنید؟

کار به خصوصی نکنید. بگذارید آن شخص مشهور کمی با خودش راحت باشد. اگر او به سمت شما نگاه کرد، تبسمی بکنید و به نشانه تأیید سری پایین بیاورید. بعد نگاه از او

برگیرید و به کار خودتان برسید.

حالا اگر نمی توانید در برابر حادثه ای که ممکن است در تمام مدت زندگی یک بار برایتان اتفاق افتد مقاومت کنید و می خواهید مراتب تحسین خود را به گوش او برسانید، اینگونه برخورد نمایید. صبر کنید که او و شما رستوران را ترک کنید. بعد وقتی پول میز را پرداخت می کنید، بدون اینکه وقت زیادی از او بگیرید بگویید: «آقای آلن نمی دانید از تماشای فیلمهایتان چقدر لذت می برم. بسیار از شما متشکرم.»

آیا متوجه نکته ظریف این مطلب شدید؟ شما فیلم ساختن او را مورد قضاوت قرار ندادید که او پیش خود بگوید: «شما کی هستید که قضاوت کنید من یک فیلمساز خوب هستم یا نیستم؟» شما تنها براساس دیدگاههای خود می توانید نظر بدهید.

در ضمن بگذارید زبان تن شما هم این را نشان دهد از اینکه با اشخاص سرشناس حرف زده اید خوشحالید.

اگر برحسب تصادف این شخص مشهور همراهی دارد، اگر حرفتان از چند دقیقه بیشتر طول کشید، همراه او را هم مشمول سخنان خود نکنید. توجه داشته باشید که همراهان اشخاص سرشناس هم معمولاً آدمهای بزرگ و درخور توجهی هستند.

فلیسیا، یکی از دوستان من، یک حقوقدان است که با یکی از مجریان برنامه های تلویزیون محلی ازدواج کرده است. از آنجایی که تام در تلویزیون حرف می زند، به هر جایی که می رود مردم او را می شناسند. کمتر کسی به فلیسیا اعتنا می کند. فلیسیا می گوید برای او و حتی برای تام موضوع بسیار ناراحت کننده است. هرگاه آنها به مهمانی می روند، مردم همه دور تام حلقه می زنند. کسی به کار خوب و درخور تقدیر فلیسیا توجه

نمی‌کند. او و تام به شدت علاقه مند بودند که شبها به رستوران بروند. اما حالا شبها در خانه می‌مانند و پنهان می‌شوند.

## «من از کار سابق شما خوشم می‌آید»

اغلب اوقات هنرمندان سینما با توجه به آخرین فیلمشان تعریف و تحسین می‌شوند، سیاستمداران هم به خاطر انتخاب شدن اخیرشان تعریف و تمجید می‌شوند. آخرین کتاب یک نویسنده، دستاویزی است که مردم درباره‌اش با او حرف بزنند. بنابراین وقتی با هنرمندان، سیاستمداران و اشخاصی مانند آنها حرف می‌زنید، سعی کنید به کارهای اخیر که کرده‌اند اشاره کنید. اگر به وودی آلن بگویید از فیلمی که او در سال ۱۹۸۰ تهیه کرد خوشتان می‌آید، حرفتان آنقدرها به دل او خوش نمی‌نشیند. ممکن است او بپرسد: «درباره اینهمه فیلمهای جدید که بازی کردم چه می‌گویید؟» تا حد امکان از حوادث و دستاوردهای اخیر آنها سؤال کنید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۳۶

## آدمهای مشهور آب دهانشان راه نمی‌افتد



وقتی با آدمهای مشهور و سرشناس حرف می زنید، از آثارشان تعریف نکنید. صرفاً به این اشاره کنید که از کارشان چقدر لذت برده اید. اگر به یکی از دستاوردهای بزرگ آنها اشاره می کنید، دقت کنید که این دستاورد مربوط به زمانهای اخیر باشد. به خاطره ای مربوط به گذشته ها کاری نداشته باشید.

اگر شخص مورد نظر در کنار کسی حضور دارد، سعی کنید پای او را هم به صحبت باز کنید.

\*\*\*

## ۳۷. چه کنیم که از ما تشکر کنند

نکته دیگری که باقی می ماند این است که به روشی ساده سعی کنیم دیگران از دیدن ما خوشحال شوند. باید کاری کنیم که آنها برای ما کارهای خوب بکنند. از ما تعریف کنند، با ما مرادوات تجاری داشته باشند یا دوستان بدانند. موضوع بسیار جالب است. بسیار

ساده هم هست. می‌توانید از این قاعده در مورد همه اشخاص در زندگی خود استفاده کنید. وقتی به آن عادت کنید، متوجه می‌شوید که به راحتی همه روزه از آن استفاده می‌کنید.

هرگز کلمه متشکرم را تک و تنها بیان نکنید. آیا می‌خواهید از یک مشتری که از شما خرید خوبی کرده صرفاً با یک کلمه «متشکرم» تشکر کنید؟ آیا می‌خواهید از عزیزی که برایتان غذای مناسبی تدارک دیده با یک عبارت «متشکرم» تشکر کنید؟

همیشه «تشکر کردن» را با دلیلی همراه کنید.

از اینکه آمدید متشکرم.

از اینکه تا این حد فهمید متشکرم.

از اینکه منتظر ماندید متشکرم.

از اینکه مشتری تا این حد خوبی هستید متشکرم.

از اینکه اینقدر محبت دارید متشکرم.

اغلب اوقات وقتی از هواپیما پیاده می‌شویم، خلبان و سرمهماندار نزدیک در خروج ایستاده‌اند. از آنها به خاطر کارشان تشکر کنید. «متشکرم که ما را به سلامت به اینجا آوردید.» این روش تأثیر شگرفی دارد، به طوری که اغلب جواب می‌دهند: «آه، خواهش می‌کنیم. خوشحالیم که ما را برای مسافرتتان انتخاب کردید.»

\*\*\*

## به واژه متشکرم تنها اکتفا نکنید

هرگز «متشکرم» تک و تنها نگویند. آن را با مفهوم دیگری ترکیب کنید: از سؤالی که کردید متشکرم و غیره.

\*\*\*

از اینکه این بخش از کتاب را خواندید متشکرم. حالا اجازه بدهید به بخش دیگر برویم. می‌خواهیم بدانیم چگونه می‌توانیم عالمانه با اشخاص حرف بزنیم.

## بخش چهار: چگونه در میان هر جمعیتی یک خودمانی باشید

درباره چه حرف می‌زنند؟

آیا تاکنون اتفاق افتاده که در مجلسی باشید و حاضران درباره موضوعاتی حرف می‌زنند که شما کمترین اطلاعاتی درباره آن ندارید؟ شاید علتش این است که همه حاضران در مجلس یا حسابدار هستند، یا آرشیتکت و یا ناشر و شما هیچکدام از اینها نیستید.

از این رو در حالی که تبسمی بر لبان خود دارید در گوشه‌ای می‌ایستید و لب به سخن باز نمی‌کنید. می‌ترسید اگر حرف بزنید سخن بی‌معنایی بگویید. بدبینی به وجود شما رخنه می‌کند. همه به شما خیره نگاه می‌کنند. شما یک غریبه‌اید. از این رو در سکوت گوشه‌ای می‌ایستید و رنج می‌برید.

وقتی دبیرستان می‌رفتم همین شرایط را داشتم. بخصوص دانش‌آموزان پسر به تنها موضوعی که علاقه مند بودند اتومبیل بود. من هیچ علم و اطلاعی در مورد اتومبیل نداشتم.

با اینکه روزی مادرم برای من هدیه‌ای آورد که شرایطم را متحول کرد. دیگر خجالتی نبودم. اجتماعی شدم. مادرم برای من کتابی درباره اتومبیل‌های مختلف آورد. وقتی کتاب را خواندم، درباره انواع اتومبیل‌ها علم و اطلاعاتی به دست آوردم. آنقدر اطلاع پیدا کردم که وقتی کسی درباره اتومبیل حرف می‌زد می‌توانستم از او سؤالی مناسب بپرسم. این موضوع زندگی اجتماعی مرا متحول ساخت.

اما به امروز برگردیم. ما زن و مردهای حالا بزرگ شده موضوعات مورد علاقه خودمان را داریم که معمولاً درباره کار یا سرگرمی‌های ماست. وقتی با کسانی که در زمینه کاری ما هستند روبه‌رو می‌شویم، لب به سخن باز می‌کنیم. می‌دانیم که چه می‌گوییم.

ممکن است در جمع کسانی باشید که ابتدا از حرف‌های آنها چیزی سر در نیاورید. نگران نشوید، به تنها چیزی که احتیاج دارید دانستن چند تکنیک است.

تنها کاری که باید بکنید این است که در زمینه مورد بحث چند سؤال بکنید. دلیل کارنگی می‌گوید: «علاقه نشان دهید، همه چیز حل و فصل می‌شود. باید از کنجکاوی عالمانه برخوردار باشید. باید به گونه‌ای ظاهر شوید که همه بخواهند با شما صحبت کنند.»

در این فصل شما را با راهکارهایی آشنا می‌کنیم تا در هر جمعی که قرار گرفتید، تبدیل به یک غریبه نشوید.

## ۳۸. چگونه یک زن یا مرد امروزی باشیم

هرگاه دوستان و آشنایانم برای دیدن من به نیویورک می آیند، به آنها توصیه می کنم که در ایستگاه قطار زیرزمینی از کسی درباره پیدا کردن مسیر خود سؤال نکنید. زیرا آنها تنها چیزی که می دانند این است که کجا سوار و کجا پیاده شوند. در سایر شئون زندگی هم این مطلب صادق است. هرکس درباره سرگرمیها و مطالب مورد علاقه خود علم و اطلاع دارد. خود من دوستانی دارم که هر کدام به موضوعی علاقه مندند. یکی علاقه مند به بازی بولینگ است و اگر بخواهید یک شبانه روز درباره بولینگ حرف می زند و دیگری اسکی روی آب می کند و می تواند تا صبح درباره اش حرف بزند. من ریتا (علاقه مند به بازی بولینگ) و والتر (علاقه مند به اسکی روی آب) را به هم معرفی کردم و تفریحات مورد علاقه هر کدام را یادآور شدم.

والتر گفت: «آیا شما بولینگ بازی می کنید!»

ریتا با تبسمی جواب داد: «بله، همین طور است.» ریتا منتظر بود که والتر در این زمینه از او سؤالات بیشتری بپرسد. اما والتر سکوت کرده بود.

ریتا برای اینکه بر نومییدی خود نقابی زده باشد، گفت: «لیل گفت که شما اسکی روی آب می کنید.» والتر تبسمی کرد و منتظر ماند تا ریتا سؤالات بیشتری بپرسد. «خیلی جالب است، اما آیا خطرناک نیست؟» این بیشترین حرفی بود که ریتا می توانست بزند.

«نه، ابدًا خطرناک نیست.» بعد موضوع بحث در همین جا به بن بست کشید.

در حال سکوت به ذهنم رسید اگر ریتا یک بار در رودخانه اسکی کرده بود و اگر والتر یک

بار بولینگ بازی کرده بود، وضع حالا فرق می کرد. صحبتشان گل می کرد و معلوم نبود به کجا کشیده می شد.

## با کایت پرواز کنید

برای اینکه بتوانید به زن و مرد امروزی تبدیل شوید، دست کم ماهی یک بار تعطیلات آخر هفته را به یک فعالیت اختصاص بدهید. آیا در تعطیلات آخر هفته تنیس بازی می کنید؟ این هفته را به کوهنوردی اختصاص دهید. آیا معمولاً به کوهنوردی می روید؟ این هفته را به کلاس آموزش تنیس بروید. آیا بولینگ بازی می کنید؟ این هفته این کار را به دوستانتان واگذار کنید. به جای آن به بازی اسکی روی آب پردازید.

به یک نمایشگاه تمبر بروید، در یک سخنرانی درباره شطرنج شرکت کنید. به پرواز در آوردن بالن را یاد بگیرید. قایق رانی کنید. با کایت پرواز کنید. چرا؟ زیرا به شما موضوعاتی می آموزد که در بقیه عمرتان می توانید درباره اش حرف بزنید. از وقتی این کار را بکنید، در هر محفل و جلسه ای یک خودمانی می شوید. کفایت هر فعالیت را یک بار انجام بدهید.

## آیا غواصی بلدید؟

من غواصی بلد نیستم. اما شش سال قبل در برمودا تابلویی دیدم که رویش نوشته بود

«غواصی، ۲۵ دلار. هیچ تجربه قبلی لازم نیست.» در مدت سه ساعت بهترین دوره آموزش فشرده را در زمینه غواصی با ماسک اکسیژن فرا گرفتم. امروزه هر کس از من سؤالی درباره غواصی بکند، می توانم به او پاسخ بدهم.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۳۸

### تحولی در زندگی خود ایجاد کنید

ماهی یک بار زندگی خود را متحول کنید. به یک ورزش جدید روی بیاورید، به یک نمایشگاه بروید. به سخنرانی بروید تا درباره مطلبی که از آن هیچ اطلاعی ندارید، کسب اطلاع کنید. با یک جلسه شرکت در تجربه اندوزیهای جدید، به ۸۰ درصد سؤالات مربوط به آن اشراف پیدا می کنید.

\*\*\*

### ۳۹. چگونه رفتار کنید که فکر کنند شما درباره شغل یا سرگرمی آنها اطلاعات کافی دارید

یکی از شبها در ضیافتی شرکت داشتم که زن و شوهری آن را برپا داشته بودند که در بخش کامپیوتر کار می کردند. آن شب برایم حکم کابوس پیدا کرده بود زیرا مطمئن بودم

تا آخر مهمانی یک کلمه از حرفهای حاضران در ضیافت سر در نخواهم آورد.

آن شب تصمیم گرفتم درباره کامپیوتر اطلاعات بیشتری کسب کنم. و همین کار را هم کردم. حالا در موقعیتی قرار دارم که می توانم از اشخاص در زمینه کامپیوتر سؤالات فنی مختلفی بپرسم.

شما در جمع هر گروهی قرار می گیرید کفایت بتوانید چند سؤال از آنها بکنید تا با آنها خودمانی شوید. از اشخاص سؤالی درباره کارشان می کنید. به جوابهایشان گوش می دهید و بعد یکی دو سؤال دیگر می کنید.

## همه چیز بستگی به سؤال آغازین دارد

یک بازیکن تنیس از همان سرو اولی که می زنید می تواند به سطح بازی شما پی ببرد. متوجه می شود آیا بازی کردن با شما دلچسب خواهد بود یا ملال انگیز. در زمینه گفت و گو و برقراری ارتباط هم این موضوع صدق می کند. از همان سؤال اولی که می کنید دیگران متوجه می شوند آیا صحبت کردن با شما خوشایند هست یا نیست.

برای مثال، فرض کنید من به کسی معرفی می شدم و اولین کلماتی که از دهان او خارج می شود این است که: «آه، شما یک نویسنده هستید. کی می خواهید رمان بزرگ آمریکا را بنویسید؟» متوجه می شوم با کسی حرف می زنم که از دنیای من اطلاعاتی ندارد. البته با هم صحبت می کنیم، اما من تلاش می کنم موضوع صحبت را تغییر دهم. طرف صحبت من هم خیلی زود به نتیجه گیری واحدی می رسد.



اما اگر کسی که تازه به هم معرفی شده ایم بگوید: «آه، شما نویسنده هستید. آیا داستان می نویسید یا نویسنده کتابهای غیرداستانی می باشید؟» حالا می فهمم با کسی حرف می زنم که از دنیای من اطلاعاتی دارد. چرا؟ برای اینکه این اولین سؤالی است که همه نویسندگان در شروع از یکدیگر می پرسند. من از صحبت کردن با او لذت می برم زیرا می دانم او درباره دنیای نویسندگی علم و اطلاعاتی دارد.

هر شغل، هر ورزش و هر علاقه ای سؤالات مربوط به خودش را دارد که همه کسانی که در آن حوزه فعالیت دارند، آنها را می پرسند. وقتی یک فضاورد به فضاورد دیگری برمی خورد، می پرسد: «در چه مأموریتی شرکت کرده ای؟» یک دندانپزشک از دندانپزشک دیگر می پرسد: «آیا دندانپزشک عمومی هستی یا در زمینه خاصی تخصص داری؟»

خبر خوش این است که طرح کردن سؤالات اولیه کار ساده ای است و می توان آن را آموخت. نیازی به تخصص ندارید. تنها طرح چند سؤال آغازین شما را در زمره خودمانیها قرار می دهد. و جالب این است که وقتی بعدا به آنها می گوئید در حرفه آنها فعالیت نمی کنید، بیشتر تحت تأثیر قرار می گیرند. به خودشان می گویند: «چه شخص با علم و اطلاعات!»

**«کمک! همه کسانی که آنجا حضور دارند هنرمند هستند»**

فرض کنید شما را به جلسه افتتاح یک گالری دعوت کرده اند و می دانید که در این جلسه هنرمندان و نقاشان متعددی حضور دارند. اگر شما به زبان هنرمندان صحبت

نمی‌کنید، ببینید آیا در جمع دوستان شما، یکی دو هنرمند وجود دارد یا نه.

بالاخره یک نفر را پیدا می‌کنید. دوستان سالی در دانشکده هنر درس خوانده است. به او زنگ بزنید و بپرسید: «سالی، می‌دانم این حرف من احمقانه به نظر می‌رسد اما مرا به جلسه‌ای دعوت کرده‌اند و مجبورم با هنرمندان بسیاری صحبت کنم که در آن جلسه حضور دارند. ممکن است چند سؤال خوب به من بدهی تا با آن شروع کنم و با این هنرمندان ارتباط برقرار کنم؟» در نظر سالی تقاضای عجیب و غریبی است، اما طرز برخورد شما روی او تأثیر می‌گذارد.

ممکن است سالی به شما توصیه کند: «از آنها بپرس در چه زمینه‌ای نقاشی می‌کنید.»  
«بپرسم در چه زمینه‌ای؟»

«بله. منظور این است که رنگ و روغن کار می‌کنند، از زغال استفاده می‌کنند یا از مداد.»  
«که این طور.»

سالی می‌گوید: «از نقاشها نخواه که کارشان را توصیف کنند و آن را بیان نمایند. به نظر آنها توصیف نقاشی شان موضوعی نیست که بتوان درباره‌اش بحث کرد.»  
«آه.»

«و از آنها نپرس که آیا کارشان در گالری وجود دارد.»  
«راستی؟»

«به جای آن از آنها بپرس جایی هست که بتوانم آثارشان را ببینم؟» از این سؤال بسیار خوششان خواهد آمد زیرا اگر آنها نتوانند گالری را مشخص کنند، تو را به استودیوی خودشان دعوت می‌کنند تا آثارشان را ببینی.»

## تکنیک شماره ۳۹

### از زبان کاری آنها آگاه شوید

برندگان بزرگ می توانند درباره کار دیگران حرف بزنند و با آنها به زبان آنها صحبت کنند. چرا به این زبان صحبت کنید؟ برای اینکه شما خودمانی آنها می شوید. چگونه این زبان را بیاموزید؟ ممکن است نوار یا کاست سخن تخصصی را در کتابفروشیها پیدا نکنید. اما می توانید این زبان را به سادگی بیاموزید. کافیست از یکی از دوستان خود که به کار و زبان آنها وارد است بخواهید سؤالاتی حساب شده درباره کارشان با شما مطرح کند. سؤالات اندک و کم شما، مزایایشان بسیار زیاد است.

\*\*\*

این تنها چیزی است که برای سؤال کردن به آن احتیاج دارید.

### ۴۰. چگونه با دکترها حرف بزنیم

دوستم جان، که یک پزشک است، اخیرا با یک زن ژاپنی جذاب به نام یامیکا ازدواج کرد. جان می گفت اولین باری که آنها به اتفاق به ضیافتی دعوت شدند که بسیاری از دوستان پزشک جان در آنجا بودند، یامیکا وحشت زده شده بود. می خواست تأثیر خوبی از

خودش بر جای بگذارد، با این حال صحبت کردن با پزشکان برایش دشوار بود. جان تنها دکتری بود که با او ملاقات کرده بود و در مدتی که با هم ازدواج کرده بودند درباره پزشکی و وسایل مربوط به آن زیاد صحبت نکرده بودند.

جان گفت: «یامی، زیاد نگران نباش. آنها از یکدیگر همان سؤالات قدیمی را می‌کنند. وقتی آنها را ملاقات می‌کنی از آنها بپرس، تخصص شما چیست، یا در یک بیمارستان خاص کار می‌کنید؟»

«بعد سؤالات عمیق‌تر بکن. مثلاً از آنها بپرس با بیمارستانی که در آن کار می‌کنید چه رابطه‌ای دارید؟ یا شرایط فعلی دنیای پزشکی روی شما چه تأثیری بر جای می‌گذارد؟» جان می‌گوید یامیکا به توصیه او عمل کرد و توانست در زمینه تخصص پزشکان و رابطه آنها با بیمارستانشان از آنها سؤالات متعدد بکند. بسیاری از پزشکان حاضر بعداً به جان به خاطر همسر مطلع و آگاهی که برگزیده بود تبریک گفتند.

## رشته کلام را به دست گرفتن

تنها دکترها نیستند، هر حرفه‌ای نگرانیهای خود را دارد. اما دیگران با این مشکلات لزوماً آشنا نیستند. برای مثال کتابفروشیهای کوچک و مستقل از این شاکی هستند که فروشگاههای بزرگ و زنجیره‌ای، بازار آنها را نصیب خود می‌کنند. حسابداران نگران آنند مبادا در محاسبات خود اشتباه کنند و مشمول جریمه شوند. دندانپزشکان نیز نگران کارهای خود می‌باشند.

فرض کنید کسی از روی بدبختی در یک مجلس یا ضیافت نویسندگان حضور پیدا کند. صحبت کردن با این نویسندگان کار ساده‌ای نیست. اما اگر کسی با یک نویسنده آشنا باشد و از او راهنمایی بخواهد، مشکلی برطرف می‌شود.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۴۰

### با مباحث مهم آشنا شوید

قبل از اینکه کورکورانه وارد مجلسی شوید، پرس و جو کنید و ببینید مسایل مهم مربوط به جمعیت حاضر در آنجا کدام است. هر صنعتی مشکلات خاص خود را دارد که اگر با آنها آشنا شوید، به راحتی می‌توانید با آن گروه یا صنف حرف بزنید و خودمانی آنها شوید.

\*\*\*

اگر به موضوع شرکت در ضیافت نقاشان و هنرمندان برگردیم، قبلاً از سالی سؤال کنید که مباحث مهم و مورد علاقه نقاشان کدامند. از او بپرسید مشکلات بزرگ دنیای هنرمندان کدامند. ممکن است او لحظه‌ای فکر کند و بگوید مشکل اصلی بر سر قیمت اثرهاست و شما از او بپرسید: «قیمت هنر؟»

و او جواب می‌دهد: «بله. مثلاً در دهه ۱۹۸۰ قیمت آثار هنری بسیار بالا بود زیرا بعضی از سرمایه‌گذاران در آن بازار سرمایه‌گذاری سنگین می‌کردند.» با این اطلاعات حالا

## ۴۱. چگونه درباره زندگی آنها اطلاعاتی به دست آوریم

فرض کنیم روزنامه فروش، روزنامه شما را در منزلتان تحویل داده است. فنجانی قهوه برای خودتان تدارک می بینید تا روزنامه را بخوانید و بدانید در دنیا چه می گذرد. آیا ابتدا به بخش خبرهای بین المللی می روید؟ آیا اول به بخش مد نگاهی می اندازید؟ بخش ورزشی را می خوانید؟ شاید هم بخش کمدی و خنده دار روزنامه را مطالعه می کنید؟ هر کدام را که امروز اول به سروقت آن می روید فردا نروید. فردا به سروقت بخش دیگری بروید. بخشی که معمولاً آن را کمتر می خوانید. چرا؟ برای اینکه اینگونه با دنیاهای مختلفی روبه رو می شوید به طوری که خیلی زود در شرایطی قرار می گیرید که با اشخاص در گروههای مختلف آشنایی پیدا کنید و بتوانید با آنها به راحتی حرف بزنید. درباره بخش معاملات ملکی چه می گوئید؟ ممکن است این بخش ادا برایتان جذابیت نداشته باشد. اما ممکن است دیر یا زود در جمع کسانی قرار بگیرید که برایشان ملک و املاک حرف اول را بزند. اگر هر چند هفته یک بار نگاهی به این بخش از روزنامه بیندازید، اطلاعاتی به دست می آورید که در وقت نیاز از آن استفاده نمایید.

ستون پیامهای بازرگانی؟ ممکن است فکر کنید بدون خیابان مادیسون، دنیا به مکان بسیار بهتری تبدیل می شد. کفایت نگاهی به این ستون بیندازید تا حرفهای گفتنی فراوان پیدا کنید.

اگر در حرفهایتان از کلماتی استفاده کنید که حاضران در مجلس با آن مانوس نباشند،

برای خود تولید مشکل می کنید.

اگر در کشتی کسی از شما بپرسد چند وقت است در این قایق کار می کنید ناراحت می شوید زیرا شما در قایق کار نمی کنید، روی یک کشتی تفریحی بزرگ کار می کنید. خوشحالید که در این کشتی بزرگ تفریحی کار می کنید و این کشتی بزرگ تفریحی یک قایق نیست.

استفاده از کلمات مناسب و به جا به گفت و گوی شما شکل معجزه می بخشد. می توانید با طرح سؤالات به جا و گفتن کلمات مناسب با دیگران ارتباط مؤثر برقرار کنید. برای رسیدن به این موقعیت کافیست بخشهای مهم روزنامه را بخوانید.

## نقش مهم روزنامه های تجاری

روزنامه ها و نشریات تجاری را بخوانید. اینها مجلاتی هستند که برای اعضای هر صنعت فرستاده می شوند. از دوستانتان در حرفه های مختلف بخواهید مجلاتشان را به شما قرض بدهند. می توانید با خواندن این نشریات به آمادگی بسیار بیشتری برسید.

همه صنایع یکی دو نشریه دارند. هر کدام از این نشریات اطلاعاتی را در اختیار شما قرار می دهند. می توانید از داغ ترین مباحثی که در هر صنعتی وجود دارد آگاه شوید.

در زمینه سرگرمیهای مردم خواندن مجلاتی در زمینه های ورزشی، مانند نرم دویدن، قایق رانی، دوچرخه سواری، اسکی کردن بسیار مفید است. همان طور که ملاحظه می کنید، همه ساله صدها و هزاران مجله در زمینه های تفریح و سرگرمی چاپ می شوند.

چندین سال قبل هر هفته یکی از این مجلات را می خریدم. فایده اش را زمانی بردم که یکی از مراجعانم مرا برای شام به خانه اش دعوت کرد. باغچه زیبایی داشت و من به لطف مجله گل و باغچه توانستم درباره گل و گیاه با او حرفهای جالب بزنم.

با توجه به اطلاعاتی که در این خصوص نشان دادم، صاحبخانه از من دعوت کرد باغچه موجود در حیاط خلوت او را هم تماشا کنم. در حال تماشای گلهای باغچه توانستم موضوع را به کار شرکت خودم برگردانم و با او در این خصوص هم صحبت کنم.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۴۱

### مجلات تجاری را بخوانید

آیا مشتری بزرگ شما یک گلف باز، یک دهنده، یک شناگر یا یک اسکی باز است؟ آیا با حسابداران سر و کله می زنید؟ آیا با اساتید ذن طرف هستید؟ تعداد کثیری نشریه تخصصی در این زمینه ها وجود دارد. آنها را بخوانید و از آنها به سود خود استفاده کنید.

\*\*\*

### ۴۲. در کشورهای دیگر چگونه صحبت کنید

فرض کنیم برای تجارت به یک کشور خارجی می روید و می خواهید با مردم آنجا شبیه یک بومی رفتار کنید. اولین کاری که می کنید کدام است؟ اول پاسپورتی تهیه می کنید و



کتابی درباره اصطلاحات و عبارات متداول در آنجا تهیه می بینید. درست است؟ به هر صورت چه کسی می خواهد در شهر رم سرگردان شود و نتواند یک دستشویی پیدا کند؟ و یا در کوالامپور در خیابانها بگردد و نتواند یک نوشیدنی بنوشد؟ از جمله چیزهایی هم که اغلب فراموش می کنیم برداریم کتابی درباره آداب و رسوم مردم کشوری است که به آنجا سفر می کنیم.

یکی از دوستان من به نام جرالدين که کارش سخنرانی است، درباره اولین سخنرانی اش در ژاپن به هیجان آمده بود. او در هواپیما شلوار جین و یک کت اسپرت به تن کرده بود. چهارده ساعت و ۶۷۳۷ مایل دورتر، چهار ژاپنی با لباسهای منظم و رسمی در فرودگاه ناریتا در توکیو از او استقبال کردند. مردان ژاپنی در حالی که کمر خم کرده و تعظیم می کردند، کارتهای ویزیت خود را به او دادند. جری در حالی که در یک دست کیف دستی اش را داشت، با دست دیگرش کارتها را گرفت. از آنها تشکر کرد، نگاهی اجمالی به کارتها انداخت و آنها را در جیب عقبش گذاشت. بعد یکی از کارتهای ویزیتش را از کیفش درآورد و با توجه به اینکه ممکن بود آنها نتوانند اسم کاملش «جرالدین» را به درستی تلفظ کنند، ساده شده اسمش، «جری» را بالای نام چاپ شده خود روی کارت نوشت. مردان ژاپنی بار دیگر سری به احترام پایین آوردند و چند بار اسم او را خواندند و سرانجام یکی از آنها کارت را در کیفش گذاشت.

وقتی هر پنج نفر وارد هتل شدند، از جری دعوت کردند تا در رستوران هتل چای بنوشند. در حال نوشیدن چای، ژاپنیها به او هدیه ای دادند که جری آن را با شور و اشتیاق باز کرد. یکی از ویژگیهای چشمگیر جری گرم بودن و صمیمیت او است. جری هدیه اش را باز کرد

و با خوشحالی و در حالی که آهی می کشید، گفت: «بسیار زیباست.» و بعد به رسم تشکر هر یک از ژاپنیها را در آغوش کشید. در این زمان ژاپنیها که انگار از این حرکت او خوششان نیامده بود، از جایشان بلند شدند، تعظیم مختصری کردند و رفتند. جری بیچاره نمی دانست چه اتفاقی افتاده است. کجای کارش ایراد داشت؟

همه کارش اشکال داشت. ابتدا آن شلوار جینی که پوشیده بود. در آسیا شما در هر شرایطی باشید برای دیدن مشتری و ارباب رجوع لباس اسپرت نمی پوشید. اشتباه دوم او دادن کارت ویزیت با یک دست به آنها بود. در آسیا کارت ویزیت از احترام فراوان برخوردار است. کسی با یک دست کارت ویزیت را به کسی نمی دهد، بلکه با احترام و دودستی باید این کار را بکنید.

از سوی دیگر جری به سرعت زیاد کارتها را در جیبش گذاشت. در آسیا مردم از کارت ویزیت برای شروع صحبت استفاده می کنند. قرار نیست شما کارتها را به سرعت در جیب و یا در کیفتان بگذارید. کار به شدت اشتباه جری در این بود که کارتها را در جیب عقب شلوارش گذاشت که این بی احترامی تلقی می شد. اشکال دیگر جری این بود که روی کارت ویزیت خودش با دست اسمش را نوشت که در ژاپن رفتار مطلوبی به حساب نمی آید. بیل یکی از دوستان جری بعدا به او گفت نباید هدیه آنها را در حضورشان باز می کرد، زیرا احتمالش وجود دارد که این هدیه از هدیه متقابلی که آنها دریافت می کنند نامرغوب تر باشد، هر چند جری اصولاً هدیه ای به آنها نداده بود. سرانجام به بخش در آغوش کشیدن طرف مقابل می رسد که در ژاپن و به خصوص در مورد کسانی که برای اولین بار

آنها را می بینید، ابدا خوشایند نیست.

نیازی به گفتن نیست که جری را دیگر به ژاپن دعوت نکردند. سفر بعدی او به ال سالوادور بود که قبل از سفر به آن کشور آداب و رسوم آنها را مطالعه کرد و توانست رفتار قابل قبولی را به نمایش بگذارد.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۴۲

### توجه به آداب و رسوم

این بار هرگاه به کشور جدیدی پا می گذارید، درباره آداب و رسوم آن کشور مطالعه کنید. قبل از اینکه با آنها دست بدهید، هدیه ای به رسم یادگار بدهید و یا تعریفی از کسی بکنید. از قبل بدانید آیا رفتارتان درست است یا نادرست.

\*\*\*

## ۴۳. چگونه بهتر خرید کنید

در تهیه آنچه می خواهید تواناییهای اشخاص را دست کم نگیرید. خیلیها به هنگام رزرو میز در یک رستوران شلوغ از اسامی آدمهای سرشناس استفاده می کنند. کسی هم ممکن است بخواهد در هتل بزرگی اقامت کند که جا ندارد و بعد او فریاد می کشد تا به من جایی ندهید همین جا روی زمین می خوابم و باید بگویم من از روی عادت بدون

لباس می خوابم. این روشهای بچه گانه ممکن است کارساز شوند اما ما آنها را توصیه نمی کنیم. به جای اینها من روش «بلوف زدن در چانه زنی» را توصیه می کنم. روزی با یکی از فروشندگان بیمه به نام کارسون صحبت می کردم. قصد داشت بیمه ای را در زمینه خانه به من بفروشد و البته من می خواستم بیمه هر چه بیشتر جامع باشد و هر چه کمتر من بپردازم. کارسون با حوصله درباره مزایای این بیمه که قصد فروشش را داشت حرف می زد.

درست وقتی درباره مصائبی مانند جنگ و گردباد و طوفان حرف می زد، تلفنش زنگ زد. با عذرخواهی گوشی را برداشت. یکی از همکارانش بود. ناگهان با هم درباره چتر شروع به صحبت کردند و من فکر کردم درباره هوا حرف می زنند. و بعد صحبت به فلوترها رسید و من تصور کردم که درباره یک مشکل چشمی حرف می زنند. و حال آنکه موضوع صحبت آنها بر سر چیز دیگری بود.

بعد از چند دقیقه کارسون از همکاریش خداحافظی کرد و تماس تلفنی قطع شد. کارسون گلویی صاف کرد و به حالت اول برگشت تا با من صحبت کند. بعد به فکرم رسید اگر همکار کارسون می خواست بیمه ای خریداری کند، می توانست برای آن پول بسیار کمتری بپردازد. در هر صنعتی فروشندگان دو قیمت دارند، یکی قیمتی که آن را به افراد خودی و کسانی می دهند که درون شرکت کار می کنند و دیگری قیمتی که به من و شما می دهند.

وقتی می خواهید چیزی بخرید، داشتن کمی آگاهی ضرورت دارد. وقتی اطلاعات بیشتری داشته باشید، قیمت کمتری از شما مطالبه می کنند.

یکی از دوستانم که نقاش ساختمانی است به من گفت: «باید بدانی که با نقاشها چگونه صحبت کنی تا پول کمتری بپردازی.» از او در این خصوص سؤال کردم که بیشتر حرف بزند. او گفت: «به خصوص اگر زن باشی، باید دقت کنی از تو زیاد مطالبه نکنند. وقتی می خواهی با کسی قرارداد نقاشی ساختمان ببندی، به او بگو که دیوارها سالم هستند، رنگ زیادی هم احتیاج ندارند و تو هم مجبور نیستی وقت زیادی صرف کنی. اینگونه اجرتی که از تو مطالبه می کنند به مراتب کمتر می شود. علتش این است که نقاش متوجه می شود تو از موضوع آگاهی داری.»

## اما اگر کسی نبود که در زندگی شما را راهنمایی کند چه می کنید؟

برای رسیدن به بهترین قیمت از فروشندگان می توانید به طرز زیر عمل کنید. اگر در آن صنعت به خصوص کسی را می شناسید، به او رجوع کنید. اگر نه، به جای یک فروشنده با چند فروشنده حرف بزنید. از هر یک از اینها مطلبی می آموزید.

برای مثال فرض کنیم که می خواهید الماس بخرید. به جای اینکه مستقیماً به جواهرفروش آشنایتان مراجعه کنید، به رقبای او مراجعه کنید. با فروشنده ها طرح آشنایی بریزید. چند عدد الماس را بردارید و نگاه کنید. متوجه می شوید که جواهرفروش به جای استفاده از لفظ الماس از کلمه سنگ استفاده می کند. برای هر بخش از کارشان واژه به خصوصی دارند. اینها را جملگی بیاموزید.

حالا به این دلیل که به زبان الماس حرف می زنید، می توانید قیمت بسیار کمتری بپردازید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۴۳

### چانه زنی بهتر

مهارتهای چانه زنی که قبلاً در کشورهای عربی رواج داشت، به شکلی می تواند در همه بازارها مورد استفاده قرار بگیرد. وقتی طرز معامله کردن را بدانید، قیمت بسیار کمتری می پردازید.

قبل از اینکه خرید بزرگی بکنید، به چند فروشنده مراجعه نمایید. از چند نفر آنها مطالبی بیاموزید و از یکی از آنها خرید کنید. وقتی با لغات و اصطلاحات صنعت مورد نظر آشنا شوید، به راحتی بیشتری می توانید خرید کنید.

\*\*\*

## بخش پنجم: کبوتر با کبوتر، باز با باز، کند همجنس با همجنس پرواز

«چرا شبیه یکدیگر هستیم»

اگر چشم به آسمان بدوزید و پرواز پرندگان را تماشا کنید، خواهید دید که بلبلها با هم

پرواز می‌کنند و پرندگان زرد هم با هم. اما یک بلبل با پرند دیگری پرواز نمی‌کند و پرندگان زرد غیر هم‌جور هم با یکدیگر پرواز نمی‌کنند.

خوشبختانه انسانها باهوش‌تر از پرندگان هستند. ما دارای مغزی هستیم که به کمک آن می‌توانیم بر تعصیبا و اشکالات غلبه کنیم. انسانهای باهوش و با فراست در کنار هم کار می‌کنند، با هم بازی می‌کنند و با هم نان می‌خورند. آیا این بدان معناست که میزان راحتی آنها در سطح بالاتری قرار دارد؟ این بستگی به انسان دارد. در اینجا قصد نداریم درباره حماقت آپارتاید و در تفرقه به سر بردن بحث کنیم. اما می‌خواهیم راههایی را به شما نشان دهیم که کاری کنید دیگران بخواهند با شما کار کنند.

بدون کمترین تردید ثابت شده است اشخاص به سراغ کسانی می‌روند که به ارزشهای مشابه آنها پایبند هستند. در جریان یک بررسی به جمعی از نمونه‌های شخصیت و باورها و اعتقادات دادند. بعد آنها را دو نفر، دو نفر در کنار هم قرار دادند و از آنها خواستند با هم صرف وقت کنند. قبل از ملاقات به نیمی از زوجها گفته شد که به لحاظ باورها و ارزشها به همتایشان شبیه هستند. به نیمه دیگر گفته شد که با همتایشان وحدت مشترک ندارند. و این در حالی بود که هیچ‌یک از این دو گفته درست نبود.

بعد از مدتی معلوم شد آنهایی که فکر می‌کردند به هم شباهت دارند، در مقایسه با گروه دوم، بیشتر از یکدیگر خوششان می‌آمد. ما بیشتر علاقه مند به معاشرت و دوستی با کسانی هستیم که با آنها باورها و اشتراک داریم. در این زمینه من به شش تکنیک اشاره می‌کنم که با هر کسی که می‌خواهید به احساس مشترک و برابری ارزش برسید.

در کار ایجاد ارتباط مؤثر با مشتریان، دوستان، معاشران، استفاده از تکنیکهای جدید

درک عمیق تری ایجاد می کند و سبب می شود که با همه نژادهای مختلف و با هر زمینه ای که دارند به همدلی بیشتری برسید. در ضمن به کمک این تکنیکها درهایی به روی شما گشوده می شود که در غیر این صورت بسته می ماند.

## ۴۴. چه کنید که احساس کنند از یک طبقه هستید

درست همان طور که سپهره سریع تر از یک عقاب بال می زند، اشخاص با زمینه های مختلف هر کدام به سرعت متفاوتی حرکت می کنند. برای مثال غربیها که از هم فاصله بیشتری دارند، فاصله دار زندگی می کنند، اما شرقیها که در کوچه های تنگ و قطارهای فشرده در کنار هم قرار می گیرند، با هم ارتباطهای نزدیکتری دارند.

کدام یک رفتارشان درست تر است؟ آیا طرف دیگر اشتباه می کند؟ نه. اما کسانی که با هم کیفیات مشترک دارند، راحت تر می توانند در کنار هم قرار بگیرند.

روزی یک خبرنگار تلویزیون از دوستم که سمینارهای متعددی در زمینه «چگونه با ثروتمندان ازدواج کنیم» برگزار می کند، در لاس وگاس پرسید آیا می تواند میان ثروتمندان واقعی و کسانی که تظاهر به ثروتمند بودن می کنند تمیز قابل شود؟

جنی جواب داد: «البته.»

گزارشگر پرسید: «بسیار خوب، چه کسی در این اتاق از همه ثروتمندتر است؟» سرمیز کناری سه مرد با لباسهای شیک و رسمی نشسته بودند که معلوم بود هر کدام را از بوتیک گرانی خریده اند. گزارشگر طبیعتاً فرض را بر این گذاشت که جنی یکی از آنها را



انتخاب خواهد کرد.

جنی اتاق را برانداز کرد و چشمانش روی کسی متمرکز شد که شلوار جین پاره‌ای پوشیده و در گوشه‌ای نشسته بود. و بعد به نجوا گفت: «او بسیار ثروتمند است.»

گزارشگر از جنی پرسید چگونه این تشخیص را داده است؟ جنی جواب داد: «او مانند پول قدیمی حرکت می‌کند.» و بعد در مقام توضیح گفت: «حرکتی مانند پول قدیمی است، حرکتی مانند پول جدید است و حرکتی هم وجود دارد که به پول شباهت ندارد.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۴۴

### نسخه برداری کنید

به اشخاص نگاه کنید. هر کدام به شکلی حرکت می‌کنند. سعی کنید به شکل آنها به بدنتان حرکت بدهید. اینگونه می‌توانید مانند هر یک از آنها حرکت کنید و با آنها طرح دوستی بریزید.

\*\*\*

۴۵. چگونه به آنها این احساس را بدهید که شما را مانند خانواده خود حساب کنند

آیا تاکنون اتفاق افتاده با تازه‌آشنایی حرف بزنید و بعد از چند لحظه به خود بگویید: «من

و او مانند یکدیگر صحبت می کنیم. ما روی طول موج واحدی قرار داریم.» احساس بسیار جالبی است که به عاشق شدن شباهت دارد.

عشاق به آن «تأثیر عاطفی متقابل» می گویند. دوستان جدید به «ارتباط مؤثر سریع» اشاره دارند و تجار برایش نام «ملاقات اذهان» را انتخاب کرده اند. با این حال اینها جملگی یک موضوع هستند. احساس ناگهانی گرمی و صمیمیت و اینکه «ما در یک لحظه تبدیل به دوستان قدیمی بشویم.»

وقتی کودک بودیم دوست پیدا کردن برایمان ساده تر بود. اغلب بچه هایی که ملاقات می کردیم در میان شهر ما بزرگ شده بودند و بنابراین روی طول موج مشابهی قرار داشتیم. بعد سالها پشت سر هم آمدند و رفتند. پس زمینه، تجربه، هدفها و سبک و طرز زندگی ما متنوع شدند و در نتیجه طول موجهایمان تغییر کرد.

آیا جالب نیست معجزه ای می شد که در هر لحظه بخواهید در طول موج سایرین قرار بگیرید؟ در اینجا با طرحی کلامی آشنا می شویم که می توانید به کمک آن به سرعت با اشخاص ارتباط مؤثر برقرار کنید. اگر در کوهستان و یا در دره ای فریاد بکشید و حرفی بزنید، آن حرف یا آن فریاد به سوی شما بازمی گردد. من اسم این تکنیک را «طنین انداختن» گذاشته ام زیرا مانند طنینی که در کوه به راه می اندازید، حرفهای طرف مقابل را دقیقاً طنین افکن می کنید.

**همه چیز در اقیانوس اتفاق افتاد**

در بسیاری از کشورهای اروپایی مردم به ۵ و حتی ۱۰ زبان مختلف صحبت می کنند. در ضمن هر منطقه برای خود هزاران کلمه دارد که از آن استفاده می کند. افراد خانواده شبیه به یکدیگر حرف می زنند. دوستان هم زبان مشابهی دارند. همکاران و اعضای شرکتها هم شبیه به یکدیگر صحبت می کنند.

## ما همه در طول موجهای واحدی به سر می بریم

وقتی می خواهید به کسی این احساس را بدهید که شبیه او هستید، از کلمات او استفاده کنید. فرض کنید می خواهید اتومبیلی را به مادری بفروشید که می گوید یک کودک دو ساله دارد. وقتی می خواهید درباره مسائل ایمنی اتومبیل حرف بزنید، از زبان آن مادر استفاده کنید. از کلماتی که خودتان برای نامیدن کودکان به کار می برید در اینجا استفاده نکنید. اگر مادر از کلمه کودک یا طفل استفاده می کند، شما هم از همان زبان استفاده کنید.

## طنین اندازی در مهمانیها

فرض کنیم در یک مهمانی هستید و آدمهای جور به جور در این مهمانی حضور دارند. اگر با وکیلی حرف می زنید که اشاره به «حرفه» خود دارد، شما هم در پاسخ دادن به حرفهای او از واژه حرفه به جای کار و شغل استفاده کنید. اگر شما کلمه شغل را به کار

ببرید، ناخواسته و بی آنکه متوجه باشید، مانعی میان خود و او ایجاد می کنید.

حالا فرض کنید با ساختمان سازی حرف می زنید که او به «شغل» خود اشاره دارد. در

این شرایط اگر حرف از «حرفه» بزنید با آن شخص به بن بست می رسید.

البته استفاده از روش طنین اندازی صرفاً به شغل خلاصه نمی شود. با هر کس که صحبت

می کنید سعی کنید حرفها و اصطلاحات او را تکرار کنید.

## اشکال استفاده نکردن از طنین

گاه اگر روش طنین اندازی را استفاده نکردید، بازنده می شوید. در مجلسی که تنی چند

با هم حرف می زدند، کسی به شاله ای اشاره کرد که در کوهستان نزدیک به زمین اسکی

خریده بود. و ظاهراً از این خریدش خیلی خوشحال بود. یکی از حاضران که خیلی مایل

بود به وسیله این زن به این منطقه دعوت شود، از او پرسید کابین شما دقیقاً در کجاست.

این مرد همین که از کلمه کابین به جای شاله استفاده کرد، شانس دعوت شدنش را از

دست داد.

دقایقی بعد از این شخص پرسیدم که چرا به جای شاله از لفظ کابین استفاده کرده است

و او حیرت زده جواب داد کابین کلمه بسیار زیبایی است. «خود من که بچه بودم، کابینی

در محل یک پیست اسکی داشتم که آنجا را خیلی دوست داشتم.» ممکن است کلمه

کابین برای شما جالب باشد، اما کاملاً معلوم بود که آن زن کلمه شاله را بیشتر دوست

داشت.

## طنین حرفه ای

در دنیای فروش امروز مشتریان انتظار دارند که فروشندگان صرفاً فروشنده نباشند بلکه مسایل آنها را از میان بردارند. مشتریان اگر فروشندگان به زبان آنها صحبت نکنند به این نتیجه می‌رسند که مسایلشان حل نمی‌شود.

دوستی به نام پنی دارم که مبلمان اداری می‌فروشد. مؤسسات انتشاراتی، تبلیغاتی، خبرپراکنی و چند وکیل و حقوقدان مشتریان اصلی او هستند. پنی در بروشورهای خود به عبارت مبلمان اداری اشاره کرده است. اما او به من می‌گوید اگر از کلمه اداره استفاده کند مشتریانش فکر می‌کنند او از ماهیت کار آنها بی‌اطلاع است.

او به من گفت سازمان تبلیغاتی طرف معامله او به آژانس تبلیغاتی اشاره دارد و شرکت انتشاراتی خود را خانه نشر معرفی می‌کند. وکلا و حقوقدانها هم به تشکیلات خود نام مؤسسه داده‌اند. او می‌گوید: «اگر بخواهم به این اشخاص فروش کنم، باید اسامی مورد علاقه آنها را به کار ببرم.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۴۵

## استفاده از روش طنین

این یک تکنیک کلامی و زبانی ساده است که فواید فراوان دارد. به کلماتی که طرف مقابل از آنها استفاده می کند توجه کنید و آنها را تکرار نمایید. وقتی کلمات مورد استفاده آنها را به کار می برید، به ارتباط مؤثر دست می یابید. اینگونه آنها احساس می کنند که شما با ارزشهای مورد توجه آنها آشنا هستید و در نتیجه بهتر با شما کنار می آیند و دوستی می کنند.

\*\*\*

## استفاده از روش طنین اندازی سیاستی است که بیمه می کند

شما با یک داروخانه دار صحبت می کنید و از او می پرسید: «چند وقت است در این دراگ استور کار می کنید؟» اشکال این سؤال کجاست؟ بسیار خوب، اگر نمی دانید بگذارید به شما بگویم. اشکال بر سر دراگ استور است. دکترهای داروساز کلمه داروخانه را بیشتر ترجیح می دهند. دوستی دارم که روی صندلی چرخدار می نشیند. او هم دوست ندارد که به او معلول بگویند. او ترجیح می دهد کسی که ناتوانی جسمانی دارد معرفی شود. موضوع بسیار ساده است. اگر می خواهید مورد توجه واقع شوید، کلمات طرفهای مقابل خود را به کار ببرید. اینگونه ارتباط مؤثر بیشتری میانتان به وجود می آید.

## ۴۶. چگونه بگوییم که آنها متوجه شوند

اخیراً برای ۱۵ نفر در یک جلسه شرکتی سخنرانی داشتم. با خود گفتم ۱۵ مریخی و یک ونوسی. با خود گفتم، اشکالی ندارد، من قبلاً کتاب مردان مریخی، زنان ونوسی را خوانده ام. درباره تفاوت‌های عصبی در مغز مردها و زنها اطلاعاتی به دست آورده بودم. درباره زبان تن دو جنسیت زن و مرد اطلاعاتی داشتم. به هر صورت درباره تفاوت‌های ارتباطی میان زن و مرد درسی می‌دهم. کاملاً آماده بودم برای این مردان حرف بزنم، نظراتم را با آنها در میان بگذارم و در برابر هر سؤال، گلیمم را از آب بیرون بکشم.

همه چیز به خوبی شروع شد. من برنامه سخنرانی خود را به دقت تدوین کرده بودم. سخنرانی به نحو مطلوب برگزار شد. بعد با خیال راحت نشستم و خواستم هرکس سؤال دارد بپرسد.

در این زمان بود که کار به دشواری کشید. هر یک از حاضران با اشاره به بازی فوتبال و چیزهای دیگر که بیشتر مردانه بودند، قیاس می‌آوردند و من مجبور بودم با رعایت عبارات آنها جوابشان را بدهم. توجه داشته باشید که باید سعی کنید با رعایت تجارب و تخصص‌های کسانی که با آنها حرف می‌زنید مثال بزنید و قیاس کنید. مسلماً اگر طرف شما یک تنیس باز است، با او کلماتی را به کار گیرید که در بازی تنیس متداول است. هدف این کتاب این است که ارتباط بهتر را به شما آموزش بدهد. از این رو این روش را به استفاده از قیاس با توجه به تخصص و تجارب اشخاص اختصاص داده ام.

## تکنیک شماره ۴۶

### استفاده از قیاس

آیا مشتری شما باغی دارد؟ با او درباره «کاشت بذر برای رسیدن به موفقیت» حرف بزنید. آیا رئیس شما قایقی دارد؟ با او درباره شناور شدن در جریان آب حرف بزنید. آیا او یک خلبان است؟ صحبت از برخاستن و به پرواز درآمدن بکنید. آیا او تنیس بازی می کند؟ درباره فرود آوردن ضربه درست حرف بزنید.

علاقه مورد نظر شنونده را پیدا کنید و درخصوص آن با او صحبت کنید. قیاسهائتان را از دنیای مخاطب خود پیدا کنید. اینگونه مخاطبان شما به این نتیجه می رسند که شما با علایق آنها شریک هستید.

\*\*\*

## ۴۷. چه کنیم که فکر کنند با آنها همدردی می کنیم

وقتی به صحبت‌های کسی گوش می دهیم، اغلب با اصواتی مانند: «آها»، «که اینطور»، «عجب» و غیره به او نشان می دهیم که به صحبت‌هایش گوش می دهیم. یکی از دوستانم به نام فیلیپ اغلب در برخورد با صحبت‌های من از این الفاظ استفاده می کند و من برای اینکه سربه سرش گذاشته باشم، از او می پرسم: «خوب، بگو بدانم چه گفتم؟»



او نمی تواند به درستی جواب بدهد. البته تقصیر او نیست. او جنس مذکر است. مردها در کار گوش ندادن آنقدرها مقصر نیستند. البته سر تکان دادن و «آها» و «که اینطور» گفتن بهتر از حرکتی از خود نشان ندادن است. اما ارتباط برقرارکننده های خوب از این روش استفاده نمی کنند. به جای آن از روش همدلانه بهره می گیرند.

## چگونه می توانید همدلانه رفتار کنید؟

به جای اینکه از الفاظی مانند «آها» و «که اینطور» استفاده کنید، از جملاتی از قبیل «تصمیم بسیار خوبی گرفتی»، «به راستی که جالب است» استفاده کنید. وقتی به جای استفاده از الفاظ کوتاه از جملات کامل استفاده می کنید، طرف مقابل شما به این نتیجه می رسد که به طور کامل به صحبت های او گوش داده اید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۴۷

### تأیید همدلانه

به جای استفاده از الفاظی مانند «آها»، «که این طور» و غیره، برای اینکه نشان بدهید به صحبت های طرف مقابل گوش داده اید از جملات کامل استفاده کنید: «بله، متوجه

منظورتان هستم.» زدن حرفهای همدلانه و تأییدکننده طرف مقابل شما را به صحبت کردن تشویق می کند.

\*\*\*

لبته برای گفتن جملات تأییدآمیز باید به دقت گوش بدهید.

اکنون اجازه بدهید برای تسلط بیشتر به درک همدلانه، توضیحات بیشتری بدهم.

## ۴۸. چه کنیم آنها فکر کنند که شما مانند آنها می بینید، می شنوید و احساس می کنید

حدود ۱۰ سال قبل یک هم اتاقی به نام برندا داشتم. او معلم هنر بود و عاشق ضرب گرفتن با انگشتانش بود. از این اتاق به آن اتاق می رفت و با انگشتانش ضرب می گرفت کمی سرو صدا می کرد، اما من اهمیتی نمی دادم.

یک روز از برندا پرسیدم چطور شد که به ضرب گرفتن علاقه مند شد. جواب داد: «از همان لحظه که گوشه‌هایم را باز کردم.» حرف عجیبی بود. اغلب اشخاص می گویند: «از همان لحظه که چشمانم را باز کردم.» من به این نتیجه رسیدم که برندا بیشتر دنیا را با گوشه‌هایش می بیند.

همه ما با حواس پنجگانه دنیا را تجربه می کنیم. ما دنیا را می بینیم، می شنویم، لمس می کنیم، می بوییم و آن را می چشیم. ما براساس این ۵ حس حرف می زنیم. در آن ال پی یا برنامه ریزی عصبی - کلامی می خوانیم هرکس در یکی از این حواس خود قوی تر است. در مورد برندا، حس شنوایی او از بقیه حواسش قوی تر بود.

برندا به من گفت در خانه ای که یک طبقه زیرزمین بود بزرگ شد. او صدای پای کسانی را که در بالای سرش راه می رفتند از درون تختش می شنید.

در حدود دو یا سه سالگی زیر بمباران صداهای مختلف به سر می برد. او به خصوص صدای پای اسبان پلیس را که روی سقف خانه اش در حرکت بودند می شنید و آنها را به یاد داشت. بنابراین اولین پیامهای دنیای بیرون از طریق گوشه‌هایش به او مخابره شدند. تا به امروز هم صدا بر زندگی او مسلط است. برندا یک آدم به اصطلاح شنیداری است.

از آنجایی که متخصصان عصبی - کلامی توصیه می کنند روی قوی ترین حس اشخاص کار کنیم، من در عبارات خود در برخورد با برندا از کلماتی استفاده می کنم که حس شنوایی او را بیشتر به کار بگیرم. مثلاً به جای اینکه به او بگویم «منظورت را خوب متوجه می شوم»، می گویم «حرفهایت معنی دار هستند.» از زمانی که این قاعده را رعایت کردم، او بیشتر به حرفهای من توجه کرده است.

از این رو در دوستانم دقیق می شوم تا حس برتر و قوی تر آنها را پیدا کنم. بعضی از آنها دیداری هستند و دیداری صحبت می کنند. مثلاً می گویند:

«بله، متوجه منظورت هستم.»

«خوب به نظر می رسد.»

«در خودم نمی بینم که بتوانم این کار را بکنم.»

«برداشت ضعیفی از این ایده دارم.»

«با توجه به چشم انداز من...»

## چروکی ایجاد می شود

اما بعد روزی از همان شخص قبلی می شنوم که از عبارات شنیداری استفاده می کند.  
مثلاً می گوید:

«بله، حرفت را می شنوم.»

«بله، حرف جالبی به نظر می رسد.»

«مرتب به خودم می گویم که این روش مؤثر واقع می شود.»

«صدایی منفی در گوشم احساس می کنم.»

«چیزی به من می گوید...»

برای من موضوع ساده ای نبود، اما تصمیم گرفتم در این خصوص بیشتر بررسی کنم.  
یکی از روزها به اتفاق برندا به اسکی رفته بودیم. شب در محوطه پیست اسکی جمعی از اسکی کنندگان دور هم جمع شده بودند. هرکس حرفی می زد و من با توجه به حرف هر کدام، گرایش حسی او را شناسایی می کردم. مثلاً یکی شنیداری بود، دیگری بساوایی و لمسی و یکی دیداری.

برندا گفت: «امروز خیلی ساکت بود. تنها صدایی که به گوش می رسید صدای وزش باد

بود.»

با این حال هنوز برایم مشکل است که حس غالب اشخاص را مشخص کنم.

## یک راه حل ساده

به روشی برخوردارده ام که ساده به نظر می رسد و مجبور نیستید روی آن بررسی بیش از اندازه بکنید. من اسم این روش را حرفهای همدلانه درست گذاشتم. مسلط شدن به این روش ساده است. کافیست در لحظه ای که کسی حرف می زند به صحبت او دقیق شوید. مثلاً ممکن است همکار شما در زمینه برنامه ریزی مالی بگوید: «با این برنامه ریزی راهمان در شش ماه آینده به روشنی و مشخص دیده می شود.» از آنجایی که این شخص گرایش دیداری دارد، در جوابش جمله ای بگویید که حرف شما هم جنبه دیداری داشته باشد. «بله، تصویر روشنی از صحبتهای شما می بینم.»

اما اگر شخص موردنظر عبارت را به لحن شنیداری بیان کرد، شما از عبارت شنیداری استفاده کنید: «بله، حرفتان را به درستی می شنوم و درک می کنم.»

و سرانجام اگر کسی که حرف می زند از عبارت لمسی استفاده می کند، جواب او را لمسی بدهید. ممکن است او به شما بگوید: «ته دلم احساس می کنم که برنامه خوبی است.» و شما جواب می دهید: «حس تان درست می گوید.» یا «برداشت درستی از موضوع دارید.»

## تکنیک شماره ۴۸

### روش درست همدلانه

چه بخشی از آناتومی آنها را درگیر با صحبتشان می دانید؟ چشمهایشان، گوشهایشان یا احساسشان؟ در مورد دیداریها از صحبتهای همدلانه دیداری و در مورد شنیداریها از صحبتهای همدلانه شنیداری و بالاخره در مورد لمسیها و حسیها از صحبتهای حسی استفاده کنید.

\*\*\*

## ۴۹. چه کنیم به جای من و شما آنها به ما فکر کنند

با کمی گوش دادن به صحبتهای دو نفر می توانید درباره رابطه آنها حرفهایی بزنید. می توانید بگویید دوستان جدیدی هستند یا سابقه دوستی دیرینه دارند. می توانید بگویید آنها اگر زن و مرد هستند، زن و شوهر هستند یا نیستند. اینکه آنها یکدیگر را چه خطاب می کنند مهم نیست. مهم نیست به یکدیگر عزیزم می گویند یا نمی گویند. حتی لحن صدای آنها هم مهم نیست. تکنیکی که می خواهم با شما در میان بگذارم ارتباطی با زبان تن هم ندارد. اجازه بدهید به اصل مطلب پردازیم.

سطح یک: کلیشه ها

وقتی دو غریبه با هم حرف می‌زنند، صحبت کلیشه‌ای می‌کنند. مثلاً وقتی دو غریبه درباره هوا حرف می‌زنند، یکی از آنها ممکن است بگوید: «چه هوای خوبی داشتیم.» یا «باران؟ عجب!» این سطح یک است، کلیشه.

## سطح دو: واقعیتها

اشخاصی که یکدیگر را می‌شناسند، اما رابطه‌شان صرفاً در حد آشنایی است، به واقعیتها اشاره می‌کنند: «می‌دانی جو، امسال دوبرابر سال قبل هوای آفتابی داشتیم.» یا «بله، بالاخره مجبور شدیم یک استخر درست کنیم تا کمی از شر هوای گرم نجات پیدا کنیم.»

## سطح سه: احساسات و سؤالات شخصی

وقتی اشخاص با هم دوست می‌شوند، اغلب احساسات خود را با یکدیگر در میان می‌گذارند. «جرج، نمی‌دانی چقدر از این روزهای آفتابی خوشم می‌آید.» آنها در ضمن از یکدیگر سؤالات شخصی و خصوصی می‌کنند: «خوب، تو چی؟ تو هم از هوای آفتابی خوشت می‌آید؟»

## سطح چهار: عبارات با ضمیر

حالا به بالاترین سطح صمیمیت می‌رسیم. این سطح از واقعیتها قوی‌تر است و از احساسات رابطه مؤثرتری به وجود می‌آورد. اینها عباراتی هستند که از ما و از مشتقات ما استفاده می‌کنند. دوستانی که درباره هوا صحبت می‌کنند، ممکن است بگویند: «اگر این هوا ادامه پیدا کند، ما تابستان بسیار خوبی را انتظار خواهیم داشت.» و یا زوجها ممکن است بگویند: «اگر این هوا ادامه داشته باشد، می‌توانیم به سفر خوبی برویم.»

برای اینکه صحبت شما بیشتر گل بیندازد، می‌توانید از ضمیر ما استفاده بیشتری بکنید. کلمه ما با هم بودن را می‌رساند. به شنونده احساسی از پیوند و در ارتباط بودن می‌دهد. بدین معناست که «من و تو در برابر جهان سرد و بی‌عاطفه ایستاده‌ایم.» وقتی به طور منظم، حتی به غریبه‌ها ما می‌گویید، به طور ناخودآگاه، اتحاد و اتفاق آنها را سبب می‌شوید. آنها را در صف دوستان خود درمی‌آورید. اگر در یک مهمانی در صف بوفه ایستاده‌اید، می‌توانید به کسی که پشت سر شما ایستاده بگویید: «خیلی جالب است. برای ما تدارک جالبی دیده‌اند.» و یا «عالیست، اگر همه اینها را بخوریم حسابی چاق می‌شویم.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۴۹

### استفاده از ما

حتی اگر لحظاتی قبل با کسی آشنا شده‌اید، در ارتباط با او از لفظ ما استفاده کنید. از



سطح یک و دو بگذرید و به سطح سه و چهار برسید. با استفاده از کلمه جادویی ما احساسات صمیمانه‌ای با دیگران ایجاد کنید.

\*\*\*

بسیار خوب، تا اینجا درباره موضوعات مختلفی بحث کردیم. آخرین مبحث این بخش از کتاب این است که با دیگران به گونه‌ای رفتار کنید که انگار مدتهای مدید است که یکدیگر را می‌شناسید.

## ۵۰. چگونه لطیفه‌های دوستانه بگوییم

عشاق عباراتی را در گوش یکدیگر به نجوا می‌گویند که جز برای خودشان برای هیچ کس معنا و مفهوم ندارد. دوستان هم گاه حرفهایی می‌زنند که دیگران از آن سردر نمی‌آورند. همکاران تجاری هم به تجربه‌های مشترک خود با دیگران نخودی می‌خندند.

بازگو کردن لطیفه با توجه به تجربیات مشترک میان اشخاص روش مناسبی برای بالا بردن روحیه و ایجاد جنبه‌های دوستانه است. کارکنان هر مؤسسه یا هر شرکت تاریخچه مشابهی دارند و به زبانی مسلح‌اند که این تجربه‌ها را بازگو کنند. این اشخاص اغلب به موضوعاتی اشاره می‌کنند که جز همکارانشان شخص دیگری از آنها سردر نمی‌آورد.

هر بار من و دوستم داریل با هم ملاقات می‌کنیم، به جای سلام کردن از صدای اردک یعنی لفظ «کواک» استفاده می‌کنیم. اگر می‌خواهید دلیلش را بدانید، این است که ۵ سال قبل که با داریل برای اولین بار ملاقات کردم او گفت که مزرعه پرورش اردک دارد.

وقتی از او در این خصوص سؤال کردم، با دهانش صدای اردک - کواک - درآورد و من کلی خندیدم. آن شب ما کلی مسخره بازی کردیم و خندیدیم.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵۰

### نگاهی به سابقه

وقتی با غریبه ای ملاقات می کنید و می خواهید او دیگر غریبه نباشد، به لحظه ای فکر کنید که در نخستین لحظات آشنایی خود آن را تجربه نمودید. به حوادث لحظات اول آشنایی خود فکر کنید و به یاد مطلبی بیفتید که میانتان مطرح شد. بعد این موضوع را مطرح نمایید.

\*\*\*

روز بعد از آشنایی وقتی داریل به من زنگ زد، به جای گفتن سلام از لفظ کواک استفاده کرد و این شروع دوستی ادامه دار ما شد. تا به امروز هرگاه صدای کواک را از تلفن می شنوم، شاد می شوم.

## اما چه مطلبی هنوز باقی مانده؟

تأثیر عاطفی مقابل، جذبه، کاریسما و اعتماد به نفس سه ویژگی هستند که همه برندگان بزرگ در زندگی از آن بهره می گیرند. در بخش یک سعی کردیم درباره زبان تن حرف بزنیم. در بخش دو به صحبت‌های خودمانی اشاره کردیم. در بخش سه به سخنان آدمهای بزرگ گوش دادیم. بخش چهار ما را نجات داد تا زبان بسته در برابر کسی ظاهر نشویم. در بخش پنج آموختیم که چگونه تأثیر عاطفی متقابل فوری ایجاد کنیم و به صمیمیت و ارتباط مؤثر فوری برسیم.

اما چه مطلبی باقی مانده است؟ بله، درست حدس زدید – کاری کنیم که اشخاص نسبت به خود احساس خوبی داشته باشند. اما بدانید که تعریف کردن و حسن جویی سلاح خطرناکی است. اگر مرتکب یک اشتباه بشوید، دوستی تان به هم می خورد. اکنون اجازه بدهید درباره قدرت تحسین و تمجید حرف بزنیم و ببینیم چگونه می توانیم از این ابزار به سود خود استفاده نماییم.

## **بخش شش: تفاوت میان تعریف و حسن جویی و چاپلوسی**

بچه ها متخصص آنند که آنچه را می خواهند به دست آورند. روی زانوان پدرشان می نشینند و می گویند: «بابا، چقدر تو خوب هستی. می دانم عروسک جدید را برایم می خری.» و صبح روز بعد با مادر در سوپرمارکت: «مامان، دوستت دارم. تو بهترین مامان دنیا هستی. می دانم که آن جعبه شکلات را برایم می خری.» اشخاص در زمینه های مختلف وقتی چیزی می خواهند حسن جویی و تعریف می کنند. در واقع حسن جویی و

تعریف کردن بخش همیشگی از برنامه طلب کردن چیزی به منظور دستیابی به آن است. وقتی دلیل کارنگی کتاب با حسن جویی شروع کنید را به رشته تحریر درآورد، پانزده میلیون خواننده آن را با دل و جان به خاطر سپردند. امروزه هم اغلب ما بر این باوریم که حسن جویی راه رسیدن به خواسته های ماست.

گاه موضوع حسن جویی مانند تقاضا از پدر برای خرید عروسک و تقاضا از مادر برای خرید جعبه شکلات ساده است. اما دنیای تجارت تغییر کرده است. دیگر آن شرایط دوران دلیل کارنگی عمومیت ندارد. در دنیای امروز هر چاپلوسی نمی تواند معامله ای را جوش بدهد.

## اشکال حسن جویی غیرماهرانه

شما از کسی تعریف می کنید. تبسمی می کنید و منتظر می مانید که احساس گرم و صمیمی کسی را لمس کنید که از او تعریف کرده اید.

اما اگر کسی که از او حسن جویی می کنید به این نتیجه برسد که حسن جویی شما در خدمت به خود شماست، تعریف و تحسین شما نتیجه معکوس می دهد. اگر حسن جویی شما صمیمانه نباشد و یا از مهارت لازم بی بهره باشد، امکان اعتماد آوردن بعدی را از میان برمی دارد. می تواند رابطه ای را هنوز شروع نشده به انتها بکشاند.

اما حسن جویی ماهرانه موضوعی کاملاً متفاوت است. وقتی حسن جویی به درستی انجام شود، بلافاصله بر صمیمیت میان اشخاص می افزاید. می تواند شکل گیری یک

فروش را سبب شود.

اما چه تفاوتی میان حسن جویی و چاپلوسی وجود دارد؟ عوامل مختلف وارد معامله می شوند که از جمله آنها می توان به صمیمیت، زمان مناسب، انگیزه و استفاده از کلمات درست اشاره کرد. موضوعاتی از قبیل تصویر ذهنی مناسب دریافت کننده حسن جویی، موقعیت حرفه ای و داوری و ادراک هم اهمیت دارد. البته این موضوع هم مهم است که شما دو نفر یکدیگر را چه مدتی است که می شناسید.

بررسی جامعه شناسان نشان می دهد: (۱) حسن جویی یک شخص جدید اثربخشی بیشتری دارد. (۲) حسن جویی شما اگر مشمول شخصی غیر جذاب و یا شخص جذابی بشود که چهره اش را هرگز ندیده اید، اثربخشی بیشتری دارد. (۳) حسن جویی شما تأثیر بیشتری دارد اگر قبل از حسن جویی حرفه‌هایی با توجه به توانمندیها و قابلیت‌های خود در آن موضوع خاص بزنید. به عبارت دیگر، هر چه کسی که مورد حسن جویی واقع می شود بیشتر علم و دانش و مهارت شما را تأیید کند، از حرف شما برداشت بهتری خواهد کرد. اکنون اجازه بدهید با توجه به اطلاعاتی که در این زمینه در اختیار داریم، به نمونه هایی از رفتار درست در زمینه حسن جویی اشاره کنیم. در ادامه مطلب به ۹ روش مؤثر حسن جویی اشاره کرده ایم.

## ۵۱. چگونه از کسی تعریف کنیم

خطر حسن جویی کردن و تعریف نمودن از دیگران این است که امکان دارد کسی که مورد حسن جویی واقع می شود فکر کند که می خواهید با این قبیل حرفها به هدفهای

خود برسید.

این واقعیت غم‌انگیزی درباره حسن جویی است. اگر بدون اینکه زمینه درستی داشته باشید از رئیس، از مشتری و یا از عزیزتان حسن جویی کنید، ممکن است آنها به این نتیجه برسند که شما به خاطر کاری که کرده‌اید احساس گناه می‌کنید و حالا با حسن جویی می‌خواهید آن را جبران کنید. این را هم بدانید که حسن جویی از دیگران در غیابشان، تأثیر بسیار مؤثرتری دارد.

## حسن جویی بدون ریسک (پشت سرشان این کار را نکنید)

به جای اینکه مستقیماً از کسی حسن جویی کنید، در نزد یکی از دوستان شخص از او حسن جویی کنید. مثلاً اگر می‌خواهید مورد توجه جین اسمیت قرار بگیرید، به جای اینکه در حضور جین اسمیت از او تعریف کنید، به یکی از دوستان او مراجعه کنید و نزد این دوست از جین اسمیت تعریف کنید. مثلاً نزد دوست او دایان بروید و بگویید: «می‌دانی، جین زن بسیار پویا و فعالی است. پرروز در جلسه حرف بسیار جالبی زد. روزی می‌رسد که مدیرعامل این شرکت بشود.» مطمئن باشید حرف شما به گوش جین می‌رسد. وقتی دایان جین را ملاقات می‌کند، حتماً به او می‌گوید: «باید می‌بودی و می‌دیدى که او چه حرف‌هایی درباره ات می‌زد.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵۱

### تعریف در پشت سر

تعریف در غیاب از تعریف در حضور و روبه رو بسیار اساسی تر است. بهترین روش برای حسن جویی نه تلفن است و نه تلگراف. بلکه در حضور یک دوست است. پشت سر اشخاص، در حضور دوستانشان از آنها حسن جویی کنید تا نتیجه کارتان بهتر شود.

\*\*\*

## ۵۲. کبوتر نامه بر احساساتِ خوش

کبوتران نامه بر از یک سابقه تاریخی طولانی برخوردارند. گفته می شود که این کبوتران نامه بر تاکنون جان بسیاری را از مرگ نجات داده اند. گفته می شود در جنگ اول جهانی در نبرد آرگون یک کبوتر جان ۲۰۰ نفر را نجات داد. این کبوتر که تیر خورده بود حامل این پیام بود که آلمانها قرار است در آینده نزدیک شهر را بمباران کنند.

استامپی جو کبوتر نامه بر دیگر به قدری در خبررسانی اش موفق بود که شکم او را پر کردند و در حال حاضر در موزه دیتون اوهایو که مربوط به نیروی هوایی ملی است در معرض تماشای بازدیدکنندگان قرار گرفته است. میلیونها کبوتر خوش خبر و موفق و شجاع توانسته اند پیامهای بسیار مختلفی را مخابره کنند.

هرگاه خبر یا پیام جالبی درباره کسی می شنوید، آن را به حال خود رها کنید. مجبور

نیستید آن را بنویسید کاغذ را لوله کنید و به پای کبوتر نامه بری ببندید و ارسال کنید. اما می توانید پیام را در خاطره نگه دارید و بعد آن را به طور شفاهی به کسی که به او مربوط می شود برسانید.

همیشه گوشه‌ایتان را به روی خبرهای جالب باز کنید. اگر کارل، یکی از دوستان شما از سام، دوست دیگرتان تعریف می کند، این حسن جویی را به گوش سام برسانید. «می دانی سام، کارل حرف بسیار جالبی در تعریف از تو زد.»

خواهرتان از پسرعمویتان تعریف می کند، حسن جویی او را به پسرعمویتان برسانید. مادران می گوید که جرج چمنهای باغچه را به خوبی کوتاه کرده است. حرف مادران را به گوش جرج برسانید.

همه دوست دارند بشنوند که کسی از آنها تعریف کرده است. وقتی شما خبر خوشی را انتقال می دهید، دریافت کننده پیام از شما به اندازه کسی که حرف خوب را زده راضی و خشنود می شود.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵۲

### کبوتر نامه بر

شایعه پراکنی نکنید تا در حد کبوتران نامه بر بد خبر ظاهر نشوید. به جای آن خبرهای خوش را انتقال دهید. هرگاه حرفی خوشایند درباره کسی و به عبارتی حسن جویی از



کسی می شنوید این حرف را انتقال دهید.

\*\*\*

## سواى تعريف و حسن جويى از ديگران کارهاى ديگرى هم بکنيد

راه ديگرى براى گرم کردن دلها و پيدا کردن دوست اين است که کبوتر نامه برى بشويد که خبرهاى به اشخاص مى دهد که مورد علاقه آنها باشد. براى اشخاص اطلاعات مورد نیازشان را به روشهاى مختلف بفرستيد.

اگر دوستى در يك ايالت ديگر داريد که به کار توليد مبلمان مشغول است و در ضمن مقاله اى مى خوانيد که فکر مى کنيد به درد دوستان مى خورد، آن مقاله را به هر شکل که مناسب مى دانيد برايش پست کنيد.

### ۵۳. چه کنیم که حسن جويى شما را احساس کنند

تنها به حسن جويى اکتفا نکنيد. در کسى که با او حرف مى زنيد امتياز ويژه اى پيدا کنيد. چندين ماه قبل به ديدن يکى از دوستان قديم رفتم که در دنور زندگى مى کند. مدتها بود او را ندیده بودم. وقتى براى بردن من به هتل آمد، گفت: «سلام ليل، حالت چطور است؟» بعد نگاهى به من انداخت و گفت: «از قرار معلوم حالت بسيار خوب است.» احساس بسيار خوبى به من دست داد. مفهوم حرف او اين بود که خوب به نظر مى رسم

و همین حرف به من حال خوبی داد.

مراقب باشید حرفی نزنید که به کسی بر بخورد. اگر به شهر جدیدی می روید و در خیابان به کسی برمی خورید و از او می پرسید: «ببخشید، اینجا رستوران خوب سراغ دارید؟» به مخاطب خود احساس خوبی داده اید. اما اگر در همین شهر از کسی بپرسید: «می توانی یک کافه تریای کثیف به من معرفی کنی؟» مسلماً حرف خوبی نزده اید. راهی پیدا کنید که از توانمندیهای دیگران به نحو مطلوب حسن جویی کنید.

\*\*\*

حرفهایی را بگنجانید که توجه مثبت آنها را جلب کند.

**تکنیک شماره ۵۳**

# حسن جویی

## در صحبت‌های خود با اشخاص

مراقب باشید به اشخاص حرفی نزنید که اسباب دلخوری آنها را فراهم سازید.

\*\*\*

## ۵۴. چگونه با حسن جوییهای خود دل دیگران را به دست آوریم

راه دیگری برای ایجاد روحیه خوب در دیگران تکنیکی است که من آن را «چاپلوسی تصادفی» نام داده‌ام. مثلاً ممکن است سرمیز شام نشسته باشید و بحث سفرهای فضایی به میان آید. در این حال کسی که کنار شما نشسته می‌گوید: «شما خیلی جوان هستید که پرتاب سفینه آپولو ۱۱ را به یاد آورید.» بدون تردید این حرف او روی شما تأثیر مطلوب می‌گذارد و شاید در آینه‌ای که در اتاق پذیرایی گذاشته‌اند نگاهی به خود بیندازید تا از جوان بودن خود مطلع شوید. این در حالی است که ممکن است مانند اغلب مردم در تاریخ ۱۱ ژوئیه ۱۹۶۹ روبه روی تلویزیون نشسته باشید تا فرود آمرسترانگ در کره ماه را تماشا کنید. بدون تردید او از یک چاپلوسی تصادفی در برخورد با شما استفاده

کرده است اما مهم نیست.

## امتحان کنید. از این کار خوشتان می آید. آنها هم خوششان می آید.

چاپلوسی تصادفی بر لبان کسی که مشمول آن شده است تبسمی می نشانند. مثلاً به عمومی ۶۵ ساله خود می گویند: «هر کسی از آمادگی جسمانی شما بهره داشته باشد می تواند از این پله ها بالا برود. اما باور کنید من نفسم بند آمد.» و یا اینکه به دوستان می گویند: «توانقدر با اطلاع هستی که توانستی پی به ماهیت راستین آن قرارداد ببری اما من کورکورانه آن را امضا کردم.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵۴

### چاپلوسی تصادفی

از دیگران حسن جویی کنید. در عبارات و جملات خود کلمات حسن جویانه به کار ببرید. اما بعد از آنان سؤال نکنید آیا متوجه منظور اصلی شما شدند یا نشدند. ممکن است چاپلوسی تصادفی شما چنان تأثیر مثبتی بر آنها گذاشته باشد که متوجه مقصود اصلی شما نشده باشند.

## ۵۵. کاری کنید که هرگز حسن جویی شما را فراموش نکنند

ایا مایلید در تجارت، دوستیها و حتی در روابط عاشقانه خود تحولی ایجاد کنید؟ من روشی را به شما معرفی می کنم مشروط بر اینکه به اخطارها و هشدارهای درباره آن هم توجه کنید. من اسم این روش را «حسن جویی کشنده» گذاشته ام.

این روش را زمانی یاد گرفتم که چند سال قبل به اتفاق هم اتاقی ام که اسمش کریستین است از یک مهمانی به خانه برمی گشتیم. همچنان که کتمان را از تن بیرون می آوردیم، دوستم تبسم احمقانه ای بر لبان خود داشت.

پرسیدم: «حالت خوبست کریستین؟»

«بله، حالم خوبست. می خواهم با کسی که به من گفت دندانهای خوبی دارم نامزد کنم.»

آن شب کریستین را تحت نظر گرفتم. می دیدم که مرتب مقابل آینه می رود و در آن نگاه خریدارانه ای به خود می اندازد. ظاهرا کسی که از کریستین دعوت کرده بود روز او را متحول ساخته بود و تأثیری بزرگ بر او گذاشته بود.

اما تعریف و تمجید کشنده چیست؟ این حسن جویی روی کیفیت خاصی که در کسی سراغ می کنید تأثیر فراوان می گذارد. حسن جویی کشنده با این حرف تفاوت دارد که بگویند کلاه زیبایی داری یا تو آدم خوبی هستی. عبارت اول جنبه شخصی ندارد و دومی چیز خاصی را مشخص نمی سازد. اما عباراتی مانند جنس موهایت خوب است و یا تو از

صداقت فراوان بهره داری، از این کیفیت برخوردار است.

توجه داشته باشید که این نوع حسن جویی کردن برای اولین بار دشوار است و به همین دلیل در سمینارهایم به اشخاص توصیه می‌کنم در این کار شتاب نکنند. ابتدا به یک کیفیت جسمانی یا شخصیتی خوب که در همسران سراغ دارید توجه کنید و در مقام تعریف از آن حرف بزنید.

## دستورالعمل استفاده از حسن جویی کشنده

اگر حسن جویی کشنده را به درستی مورد استفاده قرار ندهید، می‌تواند نتیجه معکوس بدهد.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵۵

### حسن جویی کشنده

هرگاه با غریبه‌ای حرف می‌زنید که می‌خواهید در آینده با او ارتباط برقرار کنید، در او کیفیت یا ویژگی منحصر به فردی را بیابید.

در پایان گفت‌وگو در چشمان او نگاه کنید، اسمش را به زبان بیاورید و از او به خاطر آن کیفیت حسن جویی کشنده به عمل آورید.

## در اینجا به چند توصیه در این خصوص اشاره کرده ام:

قانون شماره ۱: حسن جویی کشنده را در خلوت بکنید. ممکن است اگر در حضور جمع از کسی تعریف کنید، سایرین حسادت کنند.

قانون شماره ۲: بگذارید که تعریف شما اصالت و واقعیت داشته باشد. من صدای خوبی ندارم. اگر کسی گفت که صدایم خوبست، مسلماً به صداقت او شک می برم.  
قانون شماره ۳: از حسن جوییهای پشت سر خودداری ورزید.

## ۵۶. چگونه تبسمی بر لبانشان بنشانیم

برخلاف حسن جوییهای کشنده، می توانید از شیوه های دیگری استفاده کنید که من اصطلاحاً عنوان «نوازشهای کوچک» را برای آن برگزیده ام.  
نوازشهای کوچک عبارات یا کلمات نوازشگر کوچکی هستند که در جریان گفت و گوهای خود از آن استفاده می نمایید. مثلاً در دفتر کارتان می توانید بگویید:

«جان، کارت عالی بود.»

«آفرین کیوتو.»

«کارت بد نبود بیلی.»

به یاد دارم در مجله ای خواندم که دختر بچه کوچکی که در خانه رفتار ناخوشایند داشت همیشه از سوی مادرش سرزنش می شد. تا اینکه روزی او هیچ کار بدی نکرد. مادرش به هنگام خواب او را در تختش گذاشت و به طبقه پایین آمد. لحظاتی بعد مادر شنید که دخترش گریه می کند. به عجله خود را به طبقه بالا رساند و بالای سر دخترش رفت. دخترش در حالی که اشک می ریخت گفت: «مادر، من امروز دختر خوبی نبودم؟» این مادر می گفت: «بسیار تکان خوردم. من هرگاه او کار بدی می کرد بلافاصله در مقام سرزنش کردنش حرف می زدم اما وقتی سعی کرد رفتار خوبی را به نمایش بگذارد متوجه رفتار خوب او نشده بودم و کلمه ای در مقام تعریف از او حرف نزده بودم.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵۶

### نوازشهای کوچک

اجازه ندهید دوستان، بستگان یا همسران روزی در سکوت به شما بگویند: «آیا امروز آدم خوبی نبودم؟» بگذارید بدانند که شما از رفتارهای خوب آنها قدردانی می کنید. آنها را با عبارات کوتاه خود نوازش کنید.

\*\*\*



# کارهای کوچک معانی فراوان دارند

نوازشهای کوچک نقش بزرگی بازی می کنند. اما همانطور که هر زنی می داند، این نوازشها برای اشخاص تأثیر فراوان دارند. کیتی کالن در سروده ای می گوید:

از آن سمت اتاق برایم بوسه ای بفرست.  
حتی اگر نیستم بگو که خوب هستم.  
وقتی از کنار صندلیم می گذاری، دست نوازش بر موهای من بکش.  
چیزهای کوچک معانی فراوان دارند.  
گرمای تبسم راز گونه ات را نثارم کن  
تا نشانم بدهی که فراموش نکرده ای.  
برای همیشه، حالا، در گذشته و در هر حال،

## ۵۷. حسن جویی به موقع

اولین باری را که به هنگام ضیافت ناهار برای غریبه ها سخنرانی کردم هرگز فراموش نمی کنم. قبلاً در تنهایی و برای دوستم کریستین این سخنرانی را تمرین کرده بودم، اما در حضور جمعیت واقعی وضع فرق می کرد.

وقتی با پاهای لرزان بپاخاستم، هفده مهمان نگاه و توجهشان به من بود تا بدانند چگونه حرف می‌زنم و چه می‌گویم. زبانم خشک شده بود و کف دستهایم عرق کرده و مانند ماهی لیز شده بود. احساس می‌کردم آن هفده نفر در حکم هفده هزار نفر قاضی هستند که می‌خواهند اگر اشتباهی کردم مرا مجازات کنند. نگاهی به کریستین انداختم که مرا به باشگاه آورده بود و شروع کردم: «بعد از ظهر شما بخیر، برای من اسباب کمال مسرت است...»

سی دقیقه بعد در میان کف زدنهای پراکنده که می‌ترسیدم از روی الزام و اجبار باشد کنار کریستین نشستم. نگاه نومیدانه‌ای به او کردم. تبسمی کرد و گفت: «دسر بدی نیست، کمی بخور.»

دسر؟ «دسر! چه کار به دسر داری کریستین، کارم چطور بود؟» به سکوت صبر کردم تا نظرش را برایم بگوید. بعد از دقایقی برایم شرح داد که او و حضار از سخنرانی من لذت فراوان برده‌اند. نیاز به تشویق و تحسین از میان رفته بود.

## باید همین حالا تعریف و حسن جویی کنید

وقتی پزشک با آن چکش پلاستیکی ضربه‌ای به زانوی شما می‌زند، زانویتان بلافاصله واکنش نشان می‌دهد. دیگران هم وقتی عمل و رفتار جالبی بروز می‌دهند، بلافاصله باید از آنها حسن جویی کنید. «عالی بود.»

اشخاص ممکن است کارهای جالب موفق‌تری انجام داده باشند. غذای خوبی تهیه دیده

باشند. در جشن تولد آواز خوبی خوانده باشند. مهم نیست چه کرده اند، اگر کارشان جالب بوده، بلافاصله از آنها حسن جویی کنید. کسی که کار جالبی انجام داده، بلافاصله می خواهد مورد تعریف و حسن جویی قرار بگیرد.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵۷

### حسن جویی به موقع

به سرعت یک پلک بر هم زدن، به محض اینکه دیگران کار جالبی انجام می دهند، از آنها تعریف و حسن جویی کنید. «عالی بودی.» نگران این نباشید که حرفتان را باور نکنند. حرف شما تأثیری را که لازم است بر جای می گذارد.

\*\*\*

### اگر خراب کرده باشند چی؟

ممکن است بپرسید: «آیا انتظار داری که دروغ بگویم؟» بله. این یکی از موارد نادری است که دروغ گفتن اشکالی ندارد. درباره تعریف کردن و حسن جویی نمودن زیاد بحث کرده

ایم. حالا اجازه بدهید درباره موضوعی که برای خلیپها دشوارتر است، یعنی دریافت حسن جویی بحث کنیم.

## ۵۸. چه کنیم که از ما حسن جویی کنند

ما یک اشکال بزرگ داریم. نمی دانیم که چگونه پذیرای حسن جویی باشیم. به صحنه زیر توجه کنید:

مرد: (با تبسم) «لباس جالبی پوشیده ای.»

زن: (چهره درهم می کشد) «این لباس قدیمی را می گویی؟»

مرد: (به فکر فرو می رود) «فکر می کنم از حرف من خوشش نیامد. حتما فکر می کند که من سلیقه بدی در مورد لباس دارم. بهتر است دیگر حرفی نزنم.»  
سه هفته بعد...

زن: «دیگر از من تعریف نکرد.»

مرد: «چرا ناراحت است؟»

## «دخترها چه چیزی را دوست ندارند؟»

چندین ماه قبل در یکی از سمینارهایم، گروه درباره تعریف و تحسین بحث می کرد. کسی از میان حضار گفت: «دخترها دوست ندارند کسی از آنها تعریف کند.»  
من پرسیدم: «دخترها چه را دوست ندارند؟»

او گفت: «زمانی از دختری تعریف کردم و او گفت: حتما کوری که درست نمی بینی.»

واقعیت این است که اغلب کسانی که از آنها تعریف می کنید از شما تشکر می کنند و یا خجالت می کشند و می گویند: «خواهش می کنم، اینطور نیست، شما لطف دارید.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵۸

### تشکر کنید

وقتی کسی از شما حسن جویی می کند یا در مقام تعریف از شما حرف می زند، از او تشکر کنید تا حسن جویی را به خود او بازگردانیده باشید.

\*\*\*

## ۵۹. چه کنیم که شریک زندگی ما، ما را همسر تمام مدت عمر خود تلقی کند

حتما شما هم به یاد دارید که وقتی کوچک و کم سال بودید دوستان پدر و مادرتان از شما می پرسیدند: «وقتی بزرگ شدی می خواهی چه کاره شوی؟» و البته هرکس در این خصوص جوابی می دهد.

همه ما خودمان را آدم خاص و ویژه ای در نظر می گیریم و فکر می کنیم شاید دنیا به ارزش واقعی ما پی نبرده باشد.

اما حسن جوینی کردن از کسی که او را می شناسید و دوست دارید، به مهارتهای متفاوتی احتیاج دارد. برای اینکه عزیزی را به خود نزدیک تر کنید، من روشی را ابداع کرده ام که به آن «بازی سنگ گور» نام داده ام. این بازی مراحلی دارد.

مرحله یک: در یک زمان آرام و ساکت که با دوست، همسر و یا شریک تجاری خود حرف می زنید، بگویید پرپر روز مطلبی درباره سنگ روی گور می خواندید. موضوع از این قرار بود که مردم می خواهند بر سنگ گورشان چه مطلبی نوشته شود. شما متوجه شدید که مردم دوست دارند کیفیتی را که بیش از چیزهای دیگر نسبت به آن مغرور و مفتخرند روی سنگ گورشان حک شود. بعد بگویید که تنوع بسیار زیادی در خواسته های مردم به چشم می خورد. مثلاً:

— در اینجا جان دو مدفون است، او یک دانشمند عالی بود.

— در اینجا دایان اسمیت دفن شده است، او زن مهربان و باتوجهی بود.

— در اینجا بیلی باکس خوابیده است، او می توانست به راحتی مردم را بخنداند.

— در اینجا جین ویلسون دفن شده است. او به هر جا که می رفت با خود نشاط می برد.

مرحله دو: به شریک زندگی تان بگویید دوست دارید چه مطلبی بر سنگ گور شما نوشته شود. جدی حرف بزنید. او را تشویق کنید که درباره خودش نظر بدهد.

مرحله سه: حالا پرسید: «می دانی جو، بعد از همه این حرفها، از چه چیزی بیشتر به خود افتخار می کنی؟ دوست داری مردم از تو چه خاطره ای داشته باشند؟ دوست داری مردم روی سنگ گورت چه نوشته ای بخوانند؟»

ممکن است شریک تجاربتان، جو، بگوید: «دوست دارم مردم بدانند که من به قول و

قرارم بها می دهم.» به دقت به حرفهایش گوش بدهید.

مرحله چهار: بگذارید دست کم سه هفته بگذرد، بعد هرگاه خواستید روابطتان بهتر شود، حرفی را که قبلاً درباره عبارت روی سنگ گورش گفته بود، با او در میان بگذارید. به او مثلاً بگویید: «می دانی، من از اینکه با تو تجارت می کنم خوشحالم زیرا تو روی حرفت باقی می مانی.»

جو به این نتیجه می رسد: «کسی بالاخره مرا به شکلی که هستم به رسمیت شناخته است.» تعریف و تحسین از جو روی او اثر خوبی می گذارد. در مورد بیلی باکس هم می توانید به او بگویید: «بیلی، از تو خوشم می آید زیرا می توانی همه را بخندانی.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۵۹

### بازی سنگ قبر

از اشخاص مهم و مطرح در زندگی تان بپرسید دوست دارند چه مطلبی روی سنگ گورشان نوشته شود. جوابشان را به حافظه بسپارید. بعد وقتی زمان مناسبی فرا رسید، به او بگویید: «از تو خوشم می آید...» و بعد خواسته خودش را به شکلی به روی او بیاورید. با این تعریف و تحسین اشخاص را به شدت خوشحال می کنید. آنها به خود می گویند: «دست کم کسی پیدا شد که مرا به خاطر آنچه هستم دوست داشته باشد.»

توجه داشته باشید عبارات اشخاص گوناگون را تنها در مورد خودشان می‌توانید به کار برید.

گفتن به اشخاص که آنها را دوست دارید برای آنها بسیار خوشایند است.

## بخش هفت: چگونه بر دلها اثر بگذاریم

صدها نفر تاکنون بدون اینکه شما را ببینند، تلفنی با شما حرف زده‌اند. آنها نه اخم شما را دیده‌اند و نه تبسم هایتان را. آنها هرگز دست شما را نگرفته‌اند، هرگز زبان تن شما را نخوانده‌اند و ندیده‌اند که چگونه لباس می‌پوشید. آنچه به گوشتان رسیده، شاید از یک فاصله چند صد مایلی مخابره شده است. اما آنها احساس می‌کنند صرفاً از روی صدا شما را می‌شناسند. تلفن از قدرتی عجیب برخوردار است.

بله، قدرتمند است اما همیشه دقیق و درست نیست. من با آژانس مسافرتی ام سالها فقط تلفنی تماس داشتم. اما طرز بد صحبت کردن کارمند این آژانس سبب شد که بارها به فکر بیفتم که آژانس مسافرتی ام را تغییر دهم.

چند سال قبل دوشنبه‌روزی خبر بدی شنیدم و مجبور شدم برای بازگشت به شهرم بلیط تهیه کنم. فرصتی نداشتم که در فرودگاه در صف بایستم. از این رو یک تاکسی گرفتم و از او خواستم روبه روی آژانس مسافرتی ترمزی بزند تا بلیط و کارت سوار شدن به هواپیما را بگیرم.



برای اولین بار بود که به آن آژانس می رفتم. زنی که پشت یکی از پیشخوانها نشسته بود با دیدن عجله من به سرعت از جایش بلند شد، تبسمی کرد و پرسید چه می تواند برایم بکند. وقتی موضوع را با او در میان گذاشتم، بلافاصله دست به کار شد. در حالی که بلیطهایم را صادر می کرد با خود گفتم: «چه زن جالبی است.»

چند لحظه بعد در حالی که بلیطم را به من می داد، از او پرسیدم: «راستی اسم شما چیست؟»

او گفت: «لیل، من رانی هستم.» و بعد با تبسمی برایم آرزوی یک سفر خوب کرد. تعجب کرده بودم. چرا قبلاً همیشه تصور کرده بودم که آدم جالبی نیست؟ این رانی بسیار خانم و مهربان بود.

در حالی که در تاکسی به سمت فرودگاه می رفتم، با خود به فکر فرو رفتم. این رفتار رانی هرگز از طریق سیم تلفن انتقال نمی یافت. چشمانم را بستم و سعی کردم صدایی را که لحظاتی قبل شنیده بودم در ذهنم زنده کنم. بله، این رانی همان فروشنده ای بود که قبلاً از او بدم می آمد، اما حالا که زبان تن او را می دیدم، نظرم نسبت به او تغییر کرد.

فکر می کنم این مطلبی است که درباره همه شما مصداق دارد. ده تکنیک بعدی به شما کمک می کند تا گفت و گوی تلفنی بهتری داشته باشید.

## ۶۰. چه کنیم که در گفت و گوی تلفنی جالب تر به نظر برسیم

دوستی به نام تینا دارم که برای یکی از برنامه های خارج از برادوی لباس تهیه می کرد.

این برنامه از موقعیت چشمگیری برخوردار شد. میزان موفقیت به حدی رسید که نمایشنامه را در برادوی اجرا کردند. اما در برادوی این برنامه با استقبال روبه رو نشد. وقتی خبرهای بد درباره این برنامه را خواندم، به تینا زنگ زدم و علت ناکامی برنامه را جويا گشتم. تینا جواب داد کارگردان نتوانست بازیگران را متقاعد سازد که اجرایشان را به شکلی تغییر بدهند که برنامه در برادوی طرفدار پیدا کند.

توصیه ها صرفاً به بازیگران ختم نمی شود. اگر صورت شما روی پرده نمایش به وضوح نشان داده شود، می توانید با یک پلک زدن پیامتان را مخابره کنید. اما در رادیو این کار بی معناست زیرا شنوندگان پلک زدن یا چشمک زدن شما را نمی بینند.

زبان تن و حالت چهره بیش از نیمی از شخصیت شما را بروز می دهد. وقتی اشخاص شما را نمی بینند، ممکن است برداشت کاملاً اشتباهی از شما به دست آورند. همان برداشتی که من از رانی کارمند آژانس مسافرتی داشتم. برای اینکه بتوانید شخصیت خود را از طریق تلفن ابراز کنید، باید بتوانید احساسات خود را به صدا تبدیل نمایید. در ضمن باید محکم تر و با حرارت تر حرف بزنید زیرا ۳۰ درصد انرژی در تلفن محو می شود.

فرض کنیم قرار است با مشتری جدیدی فردا ملاقات کنید. وقتی به هم معرفی می شوید با او دست می دهید، به چهره اش نگاه می کنید. تماس چشمی خوبی با او برقرار می کنید و تبسمی صمیمانه بر لبان شما نقش می بندد. دقیقاً به صحبت‌های او گوش می دهید. او شما را زیاد دوست دارد.

اما اگر قرار بود تلفنی با هم صحبت کنید چه اتفاقی می افتاد. اگر یکدیگر را نمی دیدید، مجبور می شدید با کلمات خود نظرتان را بیان کنید. من این را «ژستهای صحبت» نام

داده ام.

اگر امکان برقراری تماس چشمی وجود ندارد، با استفاده از الفاظی مانند «آها»، «که اینطور»، «عالیست»، «شوخی می کنی» و «بیشتر توضیح بده» صحبت خود را صمیمانه تر کنید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۰

### ژستهای صحبت

هر بار تلفن را برمی دارید خود را یک ایفاگر نقش برنامه تلویزیون در نظر بگیرید. باید بتوانید تبسم‌هایتان را در قالب کلام بیان کنید. به جای سر فرود آوردن، از صدا استفاده کنید. باید کاری کنید که حالت‌های شما را مستمع شما بشنود. باید حالت‌های خود را به کمک کلمات شرح بدهید. و از این که بگذریم، ۳۰ درصد بلندتر و با انرژی تر حرف بزنید!

\*\*\*

## ۶۱. چگونه نزدیک به نظر برسید

وقتی روبه روی یکدیگر سر یک میز نمی نشینید، باید جایگزینی برای صمیمیت پیدا کنید. چگونه می توانید در حالی که صدها کیلومتر با هم فاصله دارید صمیمیت و نزدیکی ایجاد

کنید؟ چگونه می‌توانید به کسی که با او تلفنی صحبت می‌کنید احساس خاص بودن بدهید؟

جواب ساده‌ای دارد. نام او را به دفعات زیاد تکرار کنید. در واقع صحبت خود با او را با نام او بمباران کنید. وقتی طرف مقابل اسم خود را از زبان شما می‌شنود، بسیار خوشحال می‌شود.

«متشکرم سام.»

«بهتر است همین کار را بکنیم بتی.»

«چرا نه دیمیتری؟»

«کتی، از صحبت کردن با تو لذت بردم.»

بردن نام طرف مقابل در جریان یک صحبت رودررو سلطه جویانه به نظر می‌رسد. اما در صحبت تلفنی وضع فرق می‌کند. اگر کسی اسم شما را به زبان بیاورد، به صحبتش گوش می‌دهید. اگر مستمع شما از موضوع پرت شده است، با شنیدن اسمش دوباره به شما توجه می‌کند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۱

### صدا زدن اسم به تکرار

وقتی اشخاص اسمشان را می شنوند، حواسشان جمع می شود. به هنگام صحبت تلفنی اسم اشخاص را به دفعات تکرار کنید.

در صحبت رودررو اسم کسی را به دفعات تکرار کردن ممکن است سلطه جویانه به نظر برسد، اما در صحبت‌های تلفنی این کار به سود شما تمام می شود.

\*\*\*

## ۶۲. چه کنید که از تلفن زدن به شما خوشحال شوند

متخصصان توصیه می کنند در هر جایی که هستید و تلفن شما زنگ می زند، ابتدا تبسم کنید و بعد به آن جواب بدهید. بعضی نیز می گویند بهتر است کنار تلفن آینه ای قرار دهید و به هنگام صحبت تلفنی تصویر خود را در آینه ببینید تا از متبسم بودن خود مطلع شوید.

برندگان بزرگ قبل از اینکه به تماس تلفنی جواب بدهند تبسم نمی کنند. آنها وقتی دانستند با چه کسی صحبت می کنند تبسم را در صدایشان می گنجانند. اینجاست که تبسم جواب می دهد. به تلفن به شکل حرفه ای جواب بدهید. اسم خودتان یا اسم شرکتتان را به زبان آورید و بعد وقتی متوجه شدید با چه کسی صحبت می کنید، بگذارید تبسمی وسیع همه چهره شما را در بر گیرد.

«آه، جو، [تبسم] چقدر از شنیدن صدایت خوشحال هستم». «سالی، [تبسم] حالت چطور است؟» «بیل، [تبسم] امیدوار بودم که پشت خط تو باشی.»

دوستی دارم به نام استیو که در واشینگتن رئیس شرکت بزرگی است. هر وقت به استیو زنگ می‌زنم، نمی‌دانم کدام یک از همکارانش به من جواب می‌دهد. اما پاسخ دادن همه آنها یکسان است. ابتدا اسم شرکتشان را اعلام می‌کنند، بعد نام خودشان را، و بالاخره می‌پرسند که با چه کسی می‌خواهم حرف بزنم. پس از آنکه خودم را معرفی کردم و گفتم با چه کسی می‌خواهم حرف بزنم، او بلافاصله می‌گوید: «بله، خواهش می‌کنم. همین حالا ارتباط شما را برقرار می‌کنم.»

سال قبل که به واشینگتن رفته بودم، با استیو ملاقات کردم و از اینکه کارکنانش به آن خوبی به تلفن‌ها جواب می‌دهند از او و از کارکنانش حسن جویی نمودم. استیو به من گفت هر کس به شرکت او زنگ بزند اینگونه با او برخورد می‌شود.

## وقتی ناشناخته‌ای زنگ می‌زنی

به استیو گفتم: «اگر ناشناخته‌ای زنگ بزند چه؟ مسلماً همکارانت تظاهر به شناختن طرف نمی‌کنند.»

«بله همین‌طور است. من در این مورد از کارکنانم خواسته‌ام با اشاره به علت تماس گرفتن اشخاص به آنها روی خوش نشان بدهند. مثلاً ممکن است آقای اسمیت زنگ بزند و بخواهد به عضویت انجمن ما درآید. کسی که به تلفن او جواب داده بلافاصله می‌گوید: بله خواهش می‌کنم، همین حالا شما را به مسئول مربوط وصل می‌کنم.»

گفتم: «بسیار خوب، فرض کنیم کسی که به شما زنگ می‌زند یک فروشنده است و می‌خواهد میلمان اداری به شما بفروشد.»

«تفاوتی نمی‌کند، وقتی یکی از همکاران من گوشی را برمی‌دارد، با او به همان سبک قبلی که توضیحش را دادم حرف می‌زند. با این طرز برخورد اگر بخواهیم از فروشنده وسیله‌ای بخریم کارمان به مراتب ساده‌تر می‌شود.»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۲

### آه چه جالب، شما هستید؟

با نگرش «من همیشه خوشحال هستم» به تلفن‌ها جواب بدهید. گرم و حرفه‌ای برخورد کنید. بعد وقتی دانستید با چه کسی حرف می‌زنید، بگذارید خوشحالی همه چهره شما را بیپوشاند. بگذارید احساس نشاط در کلامتان ظاهر شود.

\*\*\*

## ۶۳. گفت و گو با آدم‌های مشکل

به جایی زنگ می‌زنید و با لحنی خوشایند می‌پرسید: «ممکن است با آقای جونز حرف بزنم؟»

صدای زیر و خشنی می‌پرسد: «شما کی هستید؟» نام شما آنقدر سرشناس نیست که او بلافاصله ارتباط شما را با آقای جونز برقرار کند.

کسی که گوشی را برداشته ادامه می دهد: «از کدام شرکت زنگ می زنید؟» شما اسم شرکتی را که برایش کار می کنید اطلاع می دهید و امیدوارید که اسم شرکت شما برای او کفاف بدهد. اما او به این راحتی دست بردار نیست: «در چه رابطه ای می خواهید صحبت کنید؟»

چندین هفته بعد از صرف ناهار با استیو، بار دیگر فرصتی دست داد که به او زنگ بزنم. «من لیل لاندس هستم. می توانم با آقای استیو افروس حرف بزنم؟»

«بله، حتما خانم لاندس، اجازه بدهید ارتباط شما را برقرار کنم.» منتظر می مانم تا استیو گوشی را بردارد.

اما لحظه ای بعد همکار استیو دوباره گوشی را برمی دارد: «خیلی متأسفم خانم لاندس، استیو لحظه ای قبل برای صرف ناهار دفترش را ترک کرده است. مطمئنم از اینکه فرصت صحبت با شما را از دست داده ناراحت خواهد شد.» در تمام این مدت تبسمی بر لبان من نقش بسته است. آیا فکر می کنم او نخواسته با من حرف بزند؟ آیا فکر می کنم سرش شلوغ بوده؟ آیا فکر می کنم برای صرف ناهار دفترش را ترک نکرده؟ هرگز.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۳

## صحبت آب زیرکاه

اگر می خواهید انتخاب کنید که با چه کسی صحبت کنید، به منشی تان بگویید اول



بگوید: «بله، ارتباط را وصل می‌کنم. ممکن است به ایشان بگویم چه کسی پشت خط است؟» اگر او قبلاً خودش را معرفی کرده، اسمش را تکرار کنید و بگویید: «بله، حتماً خانم جانسون، گوشی خدمتتان تا ارتباط را برقرار کنم.»

در این زمان وقتی منشی دوباره حرف می‌زند و جواب می‌دهد که آقای براون در اتاقشان نیستند، موضوع را شخصی نگیرید.

فکر نکنید نخواسته با شما حرف بزند. این برای همه اتفاق می‌افتد.

\*\*\*

## ۶۴. چگونه از طریق تلفن به خواسته‌های خود برسید

مطلبی را درباره یک آدم مشهور می‌دانم که دارای هتلهای زنجیره‌ای در کشورهای مختلف است. این شخص که در اینجا نامش را اد می‌گذاریم، همه ساله هزاران نفر را استخدام یا اخراج می‌کند. از مؤسسات بزرگ مالی وام می‌گیرد و به مؤسسات خیریه کمکهای سخاوتمندانه می‌کند. نام اد در صنعت هتل داری بسیار شناخته شده است. او مغز تصمیم‌گیرنده همه تشکیلات خود است. من با همسر او که اسمش را سیلویا می‌گذاریم، دوست هستم و برای تشکیلات شوهرش کارهای مشاوره‌ای انجام دادم. بعد از ظهر روزی سیلویا مرا به صرف چای دعوت کرد و بعد ضمن عذرخواهی از اینکه روز تعطیل مستخدمه خانه است، گفت کارها را باید خودمان بکنیم. در حالی که در پاسیو نشسته بودیم و می‌خواستیم چای بنوشیم، تلفن زنگ زد. سیلویا عذرخواهی کرد تا به تلفن جواب بدهد.

شنیدم سیلویا می گفت: «نه متأسفم، او در خانه نیست. می توانم به او بگویم چه کسی زنگ زد؟... نه، نمی دانم چه زمانی برمی گردد. اما اگر خودتان را معرفی کنید... نه، گفتم نمی دانم ایشان کی برمی گردند... بله، به ایشان می گویم که شما زنگ زدید.»

وقتی سیلویا به پاسیو برگشت، مشخص بود که ناراحت شده است. من که موضوع تماس تلفنی همیشه برایم جالب است نگاه پرسشگری داشتم.

سیلویا که متوجه کنجکاوی من شده بود گفت: «این احمق خیال می کند می تواند از او پول بگیرد.» بعد خندید. حالتش مرا به پرسیدن بیشتر تشویق نمود. معلوم شد او یکی از کارکنان مسئول جمع آوری اعانه برای یک بنگاه خیریه بود. «او در طی دو هفته قبل که اد در محل کارش حضور نداشت دوبار زنگ زد. اما حتی یک بار با من سلام و علیک نکرد، نپرسید که حالم چطور است. به خاطر مزاحمتش هم عذرخواهی نکرد.» این موضوع سیلویا را راضی نکرده بود.

نکته مهم: وقتی به منزل کسی زنگ می زنید، با همسر او سلام و علیک کنید و وقتی به اداره زنگ می زنید، هوای منشی را داشته باشید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۴

### سلام بدهید

هرگاه به خانه کسی زنگ می‌زنید، با کسی که جواب می‌دهد سلام و احوال‌پرسی بکنید. هرگاه بیش از یک یا دوبار به اداره او زنگ می‌زنید، با منشی او دوست شوید. کسی که آنقدر به مقام بلندپایه نزدیک است که به جای او به تلفن جواب می‌دهد، از این توانمندی برخوردار است تا روی او تأثیر بگذارد.

\*\*\*

## ۶۵. چگونه به آنچه می‌خواهید برسید – رعایت زمان مناسب

وقتی الکساندر گراهام بل تلفن را اختراع کرد، او و همکارانش برای عباراتی مانند «سلام حالت چطوره؟» جمله‌ای نداشتند. اولین کلمه‌ای که در آن زمان ادا کردند این بود: «آیا می‌توانی حرف بزنی؟» و البته بل و همکارانش به توانمندیهای فنی اشاره داشتند. اما امروزه «آیا می‌توانی حرف بزنی؟» قبل از اینکه دو نفر با هم حرف بزنند به این مفهوم است: «زمان مناسبی برای حرف زدن است؟» «آیا یک دقیقه فرصت داری در این خصوص حرف بزنیم؟»

هر وقت به خانه کسی زنگ می‌زنید، نمی‌دانید شخص مورد نظر شما در چه شرایطی به سر می‌برد، آیا خواب است یا چراغ خوراک‌پزی اش آتش گرفته است. وقتی به کسی در محل کارش زنگ می‌زنید، نمی‌دانید که شاید او تنها دو ساعت فرصت دارد گزارشی را تمام کند.

از این رو به هر کس زنگ می‌زنید درباره مناسب بودن زمان صحبت پرس و جو کنید.

«سلام جو، وقت مناسبی برای صحبت کردن است؟»

«سلام سوزان، می توانم یک دقیقه وقت تو را بگیرم؟»

«سام، فرصت داری در عرض یک دقیقه برایت توضیح بدهم امروز چه مشکلی برایم پیش  
مد؟»

## فروشنده‌گان، منتظر چراغ سبز شوید

و اما نکته‌ای برای فروشنده‌گان. اگر از کسی می پرسید وقت دارد که شما درباره فروش کالایی با او حرف بزنید و او می گوید: «نه، وقت ندارم. حالا این چیزی که می خواهی بفروشی چیست؟» با او حرف از فروش نزنید. وقتی او در شرایط چراغ قرمز است، با او صحبت نکنید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۵

### زمان شما چه رنگی است؟

بدون توجه به اینکه فکر می کنید چقدر حرف زدنتان ضروری است، همیشه درباره مناسب بودن زمان از طرف دیگر سؤال کنید. همیشه بپرسید «آیا فرصت چند کلمه

صحبت را داری؟» وقتی زمان مناسب برای صحبت باشد، هرگز جواب «نه» نمی گیرید.

\*\*\*

## ۶۶. چگونه با دستگاه پیامگیر همه را تحت تأثیر قرار بدهید

با توجه به پیامهایی که اشخاص در دستگاه پیامگیر تلفن خود بر جای می گذارند، می توانید درباره آنها اطلاعات فراوانی به دست آورید. ممکن است به کسی زنگ بزنید و دستگاه پیامگیرش جواب بدهد: «در حال حاضر در محل کارم نیستم. اما فکر نمی کنم شما بخواهید با من تماس بگیرید.» آیا فکر نمی کنید این شخص از عقده حقارت برخوردار است؟

ممکن است به کسی زنگ بزنید و تلفن پیامگیرش بگوید: «در حال حاضر در خانه نیستم، اما صدایی که می شنوید صدای یک سگ دوبرمن است. لطفا پیام بگذارید.» آیا فکر نمی کنید این خانم از آن می ترسد که در غیابش کسی به خانه اش دستبرد بزند؟ اما اغلب، پیامها و نگرانیهای خود را اینگونه مطرح نمی کنیم.

در اینجا نکته ای را به عنوان راهنمایی به شما می گویم. همه روزه پیامی را که پخش می کنید تغییر دهید. اشخاص احساس می کنند وقتی با عبارات مختلفی که شما ضبط کرده اید روبه رو می شوند بیشتر می توانند به شما اعتماد کنند. در صورت امکان به کسانی که زنگ می زنند اطلاع بدهید کجا هستید و چه ساعتی بازمی گردید. اگر مشتریانی دارید که می خواهید کاری برایشان انجام دهید این روش بسیار مفیدی است.

مثلاً می توانید این پیام را ضبط کنید: «من... (اسمتان) هستم. امروز سه شنبه ۷ می است.

تا ساعت ۵ بعدازظهر باید در یک جلسه فروش شرکت کنم. لطفا در صورت تمایل پیام بگذارید. به محض بازگشت به دفتر به شما جواب می دهم.»

در ضمن توجه داشته باشید که پیام شما باید کوتاه باشد. بعضیها همه روزه پیامشان را تغییر می دهند، اما پیامشان مفصل است.

بعضی دیگر هم که این روزها تعدادشان زیاد است از این پیام استفاده می کنند: «من یا سر میزم نیستم یا با تلفن دیگر صحبت می کنم. لطفا پیام بگذارید تا در اسرع وقت به شما جواب بدهم.»

توجه داشته باشید که پیام شما روی اشخاص تأثیر می گذارد. سعی کنید لحن دوستانه و بیطرفانه داشته باشید. پیامهایتان را تغییر بدهید. پیامهایتان هرچه کوتاه تر باشند بهتر است.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۶

### پیوسته پیامهایتان را تغییر بدهید

اگر می خواهید شما را آگاه و قابل اعتماد در نظر بگیرند، پیامهای کوتاه، حرفه ای و دوستانه ضبط کنید. از موسیقی استفاده نکنید. لطیفه نگویند، پیامهای الهام بخش بر جای نگذارید، مبالغه نکنید و در مقام تعریف از خود حرف نزنید. و بالاخره همه روزه

پیامهایتان را تغییر بدهید. لازم نیست که پیامهایتان از هر جهت کامل باشند.

\*\*\*

## ۶۷. چه کنیم که به ما جواب بدهند

تأثیری که در ده ثانیه نخست روی دستگاه پیامگیر تلفن می گذارید نقش تعیین کننده دارد.

اشخاص حرفه ای یک نامه ضعیف و بی حالت و از قیافه افتاده برای اشخاص بزرگ نمی نویسند و انتظار ندارند کسی به این شکل به آنها جواب بدهد. می دانند دریافت کننده نامه آن را در سبد کاغذهای باطله خواهد انداخت. با این حال خیلیها در دستگاه پیامگیر تلفن یک شخص مهم پیامی نامناسب بر جای می گذارند و انتظار جواب دارند. هرگز کسی به این اشخاص نگفته که اشخاص مهم و برنده روی کیفیت پیام دریافتی شان حساسیت نشان می دهند.

فروشنندگان، رقبا، داوطلبان و کسانی که پیامهای حساب شده مخابره کنند، جواب می گیرند. اما کسانی که قواعد کار را رعایت نکنند، به آنچه می خواهند نمی رسند. دقت کنید که پیام شما، اعتماد و اطمینان را مخابره کند، باید از روشنی و وضوح برخوردار باشد. به شما اعتبار بدهد. وقتی می گوئید: «من جو هستم، لطفاً با من تماس بگیرید.» معمولاً جوابی به همراه نخواهد داشت.

**جلب علاقه کنید**

مجریان برنامه‌های رادیویی تلاش می‌کنند که مستمعین آنها با تمام وجود به حرفهایشان گوش بدهند. فروشندگان حرفه‌ای هم سعی می‌کنند مشتریانشان با آنها تماس بگیرند. مجریان رادیو برای اینکه شنوندگانشان به هنگام پخش آگهی‌های تجارتنی به سراغ ایستگاههای دیگر نروند، به آنها می‌گویند بلافاصله بعد از شروع مجدد برنامه قرعه‌کشی می‌کنند و جایزه‌ای را به یکی از شنوندگان می‌دهند. طوری حرف بزنید که او به شما جواب بدهد. مثلاً به کسی زنگ می‌زنید و مجبور می‌شوید پیام بگذارید. می‌توانید بگویید: «سلام هری، جواب سؤالی را که هفته قبل از من کردی پیدا کردم.» یا «سلام دایان، من بتسی هستم. درباره پروژه‌ای که با هم حرف می‌زدیم، به جواب جالبی رسیدم.» با این طرز حرف زدن و پیام گذاشتن دایان و هری انگیزه مناسبی پیدا می‌کنند که به تلفنتان جواب بدهند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۷

### ده ثانیه صداگذاری

به هنگام شماره‌گیری گلویتان را صاف بکنید. بدانید که اگر پیامگیر تلفن جوابتان را داد، در همان ۱۰ ثانیه‌ای که فرصت دارید باید طوری حرف بزنید که به پیامتان پاسخ گویند.



شنیدن ۱۰ ثانیه ای صدای ضبط شده می تواند تفاوت میان جواب دادن یا ندادن به شما را رقم بزند.

\*\*\*

## ۶۸. چگونه حرف بزنید که منشی تصور کند شما دوست عزیز شخصیت مهم هستید

به جای اینکه وقتی می خواهید کسی را ببینید یا با کسی حرف بزنید اسم فامیلش را به منشی بگویید، از الفاظ صمیمی تر استفاده کنید. مثلاً به جای اینکه بگویید آیا آقای اسمیت تشریف دارند، خودتان را خودمانی نشان دهید و بپرسید: «هستش؟ هستند؟» به عبارت دیگر به جای اینکه اسم کامل او را بیاورید از ضمیر او استفاده کنید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۸

## استفاده از ضمیر او

به جای اینکه اسم کسی را به زبان بیاورید، به شکلی او را با ضمیرش مورد خطاب و سؤال قرار دهید. مثلاً به جای اینکه بگویید «آیا دوشیزه بیگ شات تشریف دارند»، بگویید: «سلام، باب اسمیت هستم. تشریف دارند؟»

\*\*\*

## ۶۹. چه کنیم که بگویند از حساسیت فراوان برخورداریم

هرگاه با کسی تلفنی حرف می‌زنید، چیزی به مراتب بیشتر از صدای آنها می‌شنوید. ممکن است صدای پارس سگ، گریه بچه و یا صداهای دیگر بشنوید. می‌توانید از کسی که با او حرف می‌زنید بپرسید آیا صاحب صدای پس زمینه احتیاج به توجه خاص دارد؟ اینگونه دل کسی را که با او حرف می‌زنید به دست می‌آورید.

وقتی با کسی در اداره‌اش حرف می‌زنید ممکن است صدای بلند شدن زنگ تلفن دیگری را بشنوید. بلافاصله بپرسید: «مثل اینکه تلفن دیگران زنگ می‌زند آیا لازم است به آن جواب بدهید؟» حتی اگر نیازی به این کار نباشد، طرف مقابل از رفتار شما خوشحال می‌شود.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۶۹

### «صدای زنگ تلفن دیگران را می‌شنوم»

وقتی صدای زنگ تلفن دیگری را در پس زمینه می‌شنوید، سخنتان را متوقف کنید و بگویید: «صدای زنگ تلفن دیگران را می‌شنوم.» بعد از او بپرسید که آیا لازم است به آن جواب بدهد؟ چه او بخواهد این کار را بکند یا نه، با خود به این نتیجه می‌رسد که یک

\*\*\*

توجه داشته باشید اگر با کسی که در کشور دیگری زندگی می کند تلفنی حرف می زنید و مثلاً می دانید که آن روز عید یا تعطیل به خصوصی در آن کشور است، به خاطر این روز خاص به او شادباش بگویید.

## ۷۰. چگونه در جریان صحبت تلفنی یک شنونده خوب باشیم

وقتی برای دومین بار به صحبتی گوش کنید آن را بهتر درک می کنید. باید بتوانید به صحبت‌های شغلی و بازرگانی خود در صورت نیاز دوباره گوش بدهید. اغلب اوقات متوجه نمی شویم که در صحبت تلفنی ما چه گذشت، مگر اینکه آن را دوباره بشنویم.

چگونه می توانید به صحبت تلفنی خود درباره فعالیت کاریتان دوباره گوش بدهید؟ خیلی ساده، باید صحبت‌های خود و طرف مقابل را ضبط کنید.

لارا، با نصب یک دستگاه ضبط صوت به دستگاه تلفنش توانست تحولی در کارش ایجاد کند. لارا که متخصص تغذیه است توانسته بود یک نوشابه بسیار سالم را تولید کند که در سطح ملی به فروش برسد.

یکی از روزها در دفتر کار لارا بودم و با هم درباره برنامه هایش صحبت می کردیم. به لارا گفتم کسی را می شناسم که دارای چندین فروشگاه زنجیره ای مواد غذایی است. به سبب یک سخنرانی که برای فرد کرده بودم، دینی به گردنش داشتم. فرد می توانست با

یک آری گفتن نوشابه تولیدی دوست مرا در فروشگاههایش به فروش بگذارد.

با فرد صحبت کردم و معلوم شد که او به فروش این نوشابه علاقه مند است. فرد خواست که با لارا صحبت کند. من گوشی را به لارا دادم. گفت وگو شروع خوشایندی داشت. لارا گفت: «بله، البته، نمونه ها را برایتان می فرستم. آدرستان کجاست؟» بعد شنیدم که لارا گفت: «ببخشید، لحظه ای صبر کنید تا یک قلم پیدا کنم.» (من قلم خودم را با خوشحالی به او دادم.) «ممکن است دوباره تکرار کنید؟ گفتید پلاک ۴۲۰۱ یا ۴۱۰۲؟ ممکن است اسم خیابان را هجی کنید؟ آه، لعنتی. این خودکار درست نمی نویسد. لیل، روی میز من قلم دیگری نمی بینی؟ ببخشید، ممکن است دوباره تکرار کنید؟»

چیزی نمانده بود که گوشی تلفن را به زور از لارا بگیرم. اگر او از یک دستگاه ضبط صوت استفاده کرده بود، مشکلم کاملاً حل شده بود.

آن روز فرد با لارا برخورد خوبی کرده بود، اما فرد دیگر به دوستم تلفن نکرد و تا به امروز لارا در این فکر است که چرا فرد به او جواب نداده است.

آیا فرد صرفاً به این دلیل که لارا در صحبت تلفنی کند عمل کرده بود، بی انصافی نشان داده بود. نه. فرد با خود به این نتیجه رسیده بود که اگر این مشتری جدید بدون توجه به فرصت من تا این اندازه وقت مرا می گیرد، وای به حال وقتی که مشتری من بشود.

کافیست به یک فروشگاه لوازم صوتی مراجعه کنید و برای اتومبیلتان یک دستگاه ضبط صوت مخصوص تلفن بخرید. این دستگاه را به تلفن خود وصل کنید. این ضبط صوت می تواند در همان روز اول استفاده صدها دلار به شما سود برساند.

را ضبط کنید و بعد دوباره به آنها گوش بدهید.

**تکنیک شماره ۷۰**

**پاسخ فوری**

## تمام صحبت‌های تلفنی تجاری خود

اینگونه می‌توانید حرف‌هایی را که در بار نخست متوجه نشده‌اید، دوباره بشنوید.

\*\*\*

## بخش هشت: در مهمانی‌ها مانند یک سیاستمدار رفتار کنید

اغلب ما وقتی به یک مهمانی دعوت می‌شویم، فکری به ذهنمان خطور می‌کند. مثلاً «مهمانی خوبی خواهد بود... نمی‌دانم غذا هم سرو می‌کنند... امیدوارم مهمانی خوبی باشد... ممکن است به آدم‌های جالبی در آنجا روبه‌رو شوم... امیدوارم دوستم را هم آنجا ببینم. چه لباسی بپوشم؟»

اما یک سیاستمدار درباره مهمانی اینگونه نمی‌اندیشد. سیاستمداران یک فهرست شش موردی دارند که در آن چه کسی؟ کی؟ چه؟ چرا؟ کجا؟ و چگونه؟ مورد سؤال قرار می‌گیرد. اجازه بدهید به هر یک از این موارد رسیدگی کنیم.

## چه کسی در مهمانی خواهد بود؟

به طور اخص چه کسی در آنجا خواهد بود که باید با او ملاقات کنم؟ چه کسی را برای کار تجاری باید ملاقات کنم؟ چه کسی را باید به دلایل سیاسی یا اجتماعی ملاقات کنم؟ اگر ندانند چه کسی در مهمانی حضور خواهد داشت، می‌توانند این را بپرسند.

سیاستمداران به برگزارکننده مهمانی زنگ می‌زنند و از برگزارکننده مهمانی می‌پرسند: «چه کسانی در مهمانی حضور دارند؟» سیاستمداران ممکن است اسامی کسانی را که برایشان جالب است یادداشت کنند و بعد برای ملاقات با آنها اقدام نمایند.

## کی باید وارد شوم؟

سیاستمداران صرفاً با توجه به اینکه کی لباس پوشیدنشان را تمام می‌کنند وارد مهمانی نمی‌شوند. آنها از خود نمی‌پرسند «آیا باید دیر به مهمانی بروم؟» آنها زمان ورود به مهمانی و زمان ترک آنجا را برنامه‌ریزی می‌کنند.

شخص مشهور و مهم اغلب زودتر وارد می‌شوند تا کارهایشان را با دیگران انجام دهند و گفت‌وگوهای مهمشان را انجام بدهند. این اشخاص هرگز از اینکه زود بیایند خجالت نمی‌کشند. در واقع کسانی که زود آمدن آنها را می‌بینند مدعوین مهمی هستند که خود آنها هم برای اینکه کارهایشان را پیش از شلوغی مهمانی انجام بدهند زودتر وارد می‌شوند.

در ضمن آدمهای مشهور آخرین کسانی نیستند که مهمانی را ترک می‌کنند. وقتی آنها کارشان را با اشخاص حاضر در ضیافت انجام دادند، به سراغ برنامه‌های بعدی می‌روند تا از کارشان عقب نمانند.

## باید با خودم چه چیزی بردارم؟

سیاستمداران معمولاً شانه، قرص نعنا، یا ادکلن با خود بر نمی دارند بلکه بیشتر در اندیشه برداشتن چیزهایی هستند که به آنها در کار اطلاع رسانی کمک کند. آنها با خود کارتهای ویزیت تجاری شان را برمی دارند و روی کارشان معمولاً اسمشان، آدرسشان و شماره تلفنشان ثبت شده است. از جمله چیزهای دیگری که با خود برمی دارند یک قلم و چند برگ کاغذ یا دفترچه یادداشت است.

## چرا این مهمانی برپا شده است؟

سیاستمداران اغلب می خواهند بدانند که مهمانی به چه دلیل برپا شده است. آنها از خود می پرسند این مهمانی به چه دلیلی برگزار می شود؟ آیا یک صنعتگر بزرگ برای دخترش جشن فارغ التحصیلی گرفته است؟ آیا یک تاجر بزرگ که به تازگی با همسرش متارکه کرده، برای خودش جشن تولد گرفته است؟ آیا یک تاجر دهمین سال افتتاح تجارت موفقش را جشن گرفته است؟

بعد به خود می گویند: «عالیست. اما علت اصلی برگزاری این مهمانی چیست؟ شاید کسی که مهمانی را ترتیب داده می خواهد برای دخترش شغلی پیدا کند و حالا از این رو آدمهای سرشناسی را دعوت کرده تا به این هدفش برسند.»

سیاستمداران اغلب می توانند به راحتی از علت اصلی برگزاری مهمانی مطلع شوند.



## ذهن جمعی در کجاست؟

اغلب افراد یک تجارت یا یک گروه خاص بخش اعظم مهمانان یک ضیافت را تشکیل می دهند. یک سیاستمدار هرگز تا از خودش نپرسد چه اشخاصی آنجا حضور خواهند داشت به دعوت جواب مساعد نمی دهد. اگر معلوم شد که در این مهمانی جمعی از پزشکان حضور خواهند داشت، سیاستمدار مورد نظر ما ممکن است کمی درباره موضوعات پزشکی بررسی و مطالعه کند.

## چگونه قرار است مهمانی را دنبال کنم؟

حالا زمان آن رسیده که سیاستمدار دستاوردهای خود را تحکیم بخشد. بعد از پایان برنامه و موقع خداحافظی، همه می گویند: «صحبت کردن با شما فرصت مغتنمی بود. با هم در تماس باقی می مانیم.»

برای رسیدن به این موقعیت به تلاش قبلی نیاز است. سیاستمداران اغلب در پایان مهمانی و چون به خلوت رفتند کارتهایی را که دریافت کرده اند در برابر چشمانشان به نمایش می گذارند تا تجزیه و تحلیل کنند که چه کسانی را ملاقات کرده اند. بعد از آن کارتها به ترتیبی که توضیح داده خواهد شد در پرونده ای طبقه بندی می گردند. اکنون با مرور این کلیات اجازه بدهید به جزئیات بپردازیم.

## ۷۱. چگونه در مهمانیها گاف نکنیم

یک آدم معمولی، کسی مثل چارلی، وارد یک مهمانی می شود. به سر میزی که غذاهای مختصری روی آن گذاشته اند می رود، کمی غذا و یک نوشابه برمی دارد و بعد چند نفری آشنا پیدا می کند و با آنها گرم صحبت می شود.

او در حال خوردن و حرف زدن با دوستانش تقریباً فراموش می کند به سایر نقاط اتاق نگاهی بیندازد تا بداند چه کسانی آمده اند. او انتظار دارد اشخاص مهم و جالبی او را شناسایی کنند و به سراغش بیایند.

اشکال روش چارلی در چیست؟ همه جای کارش اشکال دارد. اجازه بدهید به اولین اشکال او بپردازیم، اینکه هنوز وارد نشده به سمت بوفه می رود تا برای خود غذا و نوشابه ای بردارد.

کسانی که در مهمانی حضور دارند داوری می کنند و به این نتیجه می رسند که با چه کسی هم صحبت شوند. آیا تاکنون در مزرعه ای زندگی کرده اید؟ آیا تا به حال سگ یا گربه داشته اید؟ در این صورت می دانید که هرگز نباید مزاحم حیوانی بشوید که در حال خوردن غذاست. به همین شکل وقتی یک انسان غذا می خورد، معمولاً کسی به سراغش نمی رود. اگر اشخاص حاضر در مهمانی نگاهشان به شما بیفتد و ببینند که دارید غذا می خورید، معمولاً به سروقت شما نمی آیند. با خودشان به طور ناخودآگاه می گویند: «بگذار شکمش پر شود، بعداً با او حرف می زنم.»

سیاستمداران همیشه قبل از آمدن به مهمانی غذا می خورند. آنها می دانند که غذا

خوردن و هم زمان با آن با دیگران صحبت کردن و کارت معاوضه نمودن و دست دادن، با هم جور در نمی آیند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۷۱ رفتار درست در مهمانی

سیاستمداران هرگز در مهمانیها با یک دست بشقاب غذا و با دست دیگر لیوان نوشابه نگه نمی دارند و در این حال با سایرین صحبت نمی کنند.  
شما هم مانند یک سیاستمدار خوب قبل از رفتن به یک ضیافت غذایی میل کنید.

\*\*\*

## ۷۲. چگونه ورود فراموش نشدنی داشته باشیم

تمام مقامات برجسته، بازیگران، مجریان برنامه های تلویزیونی، سرزده وارد صحنه نمی شوند. آنها معمولاً تا کنار در ورود به صحنه یا سالن می آیند، آنجا لحظه ای مکث می کنند، نگاهی به اطراف می اندازند، جلب نظر می کنند، و بعد وارد صحنه می شوند.  
بسیاری از متخصصان معتقدند که بعضی از ستارگان بطور مادرزاد استاد ورود به صحنه هستند.

سیاستمداران می دانند که چگونه وارد صحنه شوند.

به کمک یک روش ساده شما هم می توانید ورود جالب داشته باشید. قبل از ورود به صحنه در کنار در ورودی بایستید و نگاهی به درون بیندازید. با چشمان خود به آرامی صحنه را سیاحت کنید. مهم است که وقتی کنار در می ایستید با خود فکر نکنید که «به من نگاه کنید.» علت ایستادن کنار در تظاهر و فخرفروشی نیست. با این کار می خواهید شرایط موجود در صحنه را ارزیابی کنید. به چراغها، میزها و از همه مهمتر به چهره ها توجه کنید. به موسیقی گوش دهید و به صدای جمعیت حاضر توجه کنید. ببینید چه کسی با چه کسی صحبت می کند و بعد مانند شیر بزرگ جنگل وارد اتاق یا صحنه بشوید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۷۲

### تأثیر گذاری به هنگام ورود به صحنه

وقتی به اجتماعی وارد می شوید، کنار در ورودی لحظاتی صبر کنید. بعد به آرامی صحنه را سیاحت کنید. بگذارید چشمانتان همه جا را نگاه کند تا برداشت مطمئنی از مجلس به دست آورید.

\*\*\*

در ادامه مطلب به آنچه در ورود و حضور در جلسه اهمیت دارد اشاره کرده ایم.

## ۷۳. چگونه با اشخاصی که مایلید ملاقات کنید

سیاستمداران منتظر نمی مانند تا دیگران به سراغ آنها بیایند. آنها به هنگام سیاحت اتاق از خود می پرسند قرار است با چه کسی صحبت کنیم؟ کدامین آنها می توانند برای زندگی من سودمندترین باشند؟ از چه کسی بیشتر می توانم بیاموزم؟

چگونه انتخاب می کنند؟ آنها مانند باب هنرمند کاریکاتوریست به اشخاص نگاه می کنند. اگر روی اشخاص دقیق شوید، درباره شان می توانید نظرات بیشتری به دست آورید. کسی می گوید: «در سی سالگی همه چهره ای دارند که شایسته آند.» به ندرت در میان ما کسانی پیدا می شوند که در چشمان غریبه ها نگاه کنند. بسیاری از ما از برقرار کردن تماس چشمی با کسانی که آنها را نمی شناسیم با مشکل روبه رو می گردیم.

من در سمینارهای خود اشخاص را تشویق می کنم که در چشمان دیگران نگاه کنند. من به آنها می گویم در چشمان یکدیگر نگاه کنید، حرکات یکدیگر را واریسی نمایید. به آنها می گویم ممکن است محبوب ترین شخص مورد علاقه شما در این اتاق نباشد، اما ممکن است روزی با کسی رودررو شوید که بتواند زندگی شما را متحول سازد. می خواهم برای این کار آمادگی داشته باشید. باید شجاعت عمل داشته باشید و بی جهت منتظر نمانید که کسی خودش را به شما برساند. من از اشخاص شرکت کننده می خواهم هر کدام چهار نفر را انتخاب کنند و در زنگ تنفس با آنها صحبت نمایند.

## «تنها زیباییان انتخاب می شوند»

وقتی این پیشنهاد را می دهم، اغلب اشخاص فکر می کنند که تنها جذابترین و زیباترین اشخاص کسی را برای هم صحبتی پیدا می کنند. اینطور نیست. در نگاه به اشخاص هر کسی در چهره دیگران یکی دو جنبه از زیبایی را پیدا می کند که جنبه شخصی دارد. یکی از نزدیکترین دوستان من کسی به نام چیپ است. او ۱۵۵ سانتیمتر قد دارد، بینی بزرگی دارد و چشمانش از پشت عینک ذره بینی اش گویی از حدقه بیرون می زند. بدون رعایت این تکنیک هرگز نمی توانستم با او دوستی کنم. اما در حالی که او سخنرانی می کرد، در چهره اش دقیق شدم و به این نتیجه رسیدم که آدم جالبی است.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۷۳

### انتخاب کننده باشید نه انتخاب شونده

دوست همه عمر شما، عشق زندگی شما و شریک تجاری که آینده شما را متحول بکند ممکن است در مهمانی حضور نداشته باشد. اما روزی در جایی این شخص حضور خواهد داشت. از هر مهمانی که در آن حضور می یابید به عنوان تمرینی برای رسیدن به آن روز

بزرگی که انتظاران را می کشد استفاده کنید.

نایستید و منتظر نباشید کسی که خواهان آشنایی با او هستید به سراغتان بیاید. شما به سمت کسی بروید که فکر می کنید مناسب صحبت کردن است.

\*\*\*

## «بله، در سمینار ساده است، اما درباره زندگی حقیقی چه می گویند؟»

گاه بعد از زنگ تنفس شرکت کننده در سمینار می گوید: «صحبت کردن با کسانی که می خواستم ساده بود زیرا این را به عنوان یک برنامه و تکلیف درسی مشخص ساختید. اما درباره یک مهمانی واقعی چه می گویند؟» اخیراً یکی از دوستان من به نام تاد در حضور تنی چند این را از من پرسید.

پرسیدم: «تاد، این بار چگونه به سروقت اشخاص رفتی؟»

تاد جواب داد: «به سمتش رفتم و گفتم سلام، من تاد هستم و می خواهم با شما حرف بزنم.»

پرسیدم: «خوب، کجایش اشکال داشت؟»

تاد دانست که می تواند در هر جایی و هر ضیافتی از این روش استفاده کند. در مواقعی هم می توانید بپرسید: «میزبان را از کجا می شناسید؟» یا «آیا در این نزدیکیها زندگی می کنید؟»

## ۷۴. چگونه می‌توانید نظر دیگران را به خود جلب کنید

آیا تاکنون احساس کرده‌اید از سلانه سلانه رفتن در بعضی از اتاقها چه لذتی می‌برید؟  
صندلیها را به گونه‌ای گذاشته‌اند که انگار به شما خوشامد می‌گویند و از شما دعوت می‌کنند «بیا روی ما بنشین.» در بعضی از اتاقها هم باید آنقدر از میان اشیاء مختلف بگذرید تا سرانجام جایی برای نشستن پیدا کنید.

به همین شکل دست و پا و اندامهای بعضیها هم به گونه‌ای است که می‌گویند: «بیا با ما حرف بزن.» در این میان شرایط بعضیها به گونه‌ای است که می‌گویند از ما فاصله بگیرید. خجالتیها اغلب می‌گویند از ما فاصله بگیرید.

با توجه به بررسیهای انجام شده کسانی که در مهمانیها حضور می‌یابند، میل و تمایل بیشتری به صحبت کردن دارند. بدنشان شکل پذیرا دارد و بر چهره‌شان تبسمی دیده می‌شود.

بعد از حالت چهره مچها و کف دستها از جمله گرانبهاترین اندامهای بدن هستند. وقتی مچ دست و کف دست به سمت بالا باشد، در واقع می‌گوید چیزی را ندارم که پنهان کنم. اینها در ضمن پذیرفتن را به نمایش می‌گذارند. وقتی به صحبت‌های همکار تجارستان گوش می‌دهید و می‌خواهید پذیرفتن نظر آنها را اعلام کنید، سعی کنید کف دستتان به سمت بالا باشد.



## راه را برای کسانی که شما را انسانی خاص می دانند هموار کنید

حیوانات هراسیده جنگل پشت صخره ها پنهان می شوند تا حیوانات دیگر به آنها دسترسی نداشته باشند. در زندگی انسانها هم همین اتفاق می افتد. خجالتیها هم همین کار را می کنند. آنها سعی می کنند در یک گوشه بنشینند و یا صندلیشان در جایی باشد که کسی آنها را نبیند و با آنها حرف نزند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۷۴

### مراقب زبان تن خود باشید

مغناطیسی باشید و نه دفع کننده. وقتی در جمع ایستاده اید، بدنتان باید حالت پذیرا داشته باشد – به خصوص بازوها و کف دست شما باید در شرایط مطلوب قرار بگیرند. کف دستها و مچهایتان را به سمت بالا نگاه دارید تا گفته باشید چیزی برای پنهان کردن ندارید.

\*\*\*

۷۵. چه کنیم که آنها احساس کنند مانند ستاره سینما

در دهه ۱۹۴۰ فیلمهای سینمایی متفاوت از امروز بودند. بسیاری از مردم سوار اتومبیلهایشان می شدند و به اتفاق فرزندانسان برای تماشای فیلمهای سینمایی می رفتند.

تقریباً بدون استثنا، شیرمرد و شیرزن فیلم به هم برمی خوردند، عاشق یکدیگر می شدند و با هم ازدواج می کردند تا زندگی خوشی را پشت سر بگذارند. البته داستانها کمی با هم متفاوت بودند، اما همیشه یک مرد برجسته و یک زن پیشرو در آنها وجود داشت.

بسیار خوب، فیلمهای سینمایی تغییر کرده اند. اما طبیعت انسان تغییر نکرده است. همه خود را شبیه ستارگان فیلمهای دهه ۱۹۴۰ احساس می کنند. من هستم و بقیه دنیا. برای این اشخاص اینکه چه بخورم، چه کفشی بپوشم، مهمتر از این است که در فلان نقطه دنیا اتفاق بزرگی بیفتد یا محیط زیست گرم شود.

برندگان بزرگ درباره کسی که برایشان مهم است به جزئیات مسایل توجه می کنند و در وقتهای مناسب این جزئیات را به یاد خودشان می آورند.

سیاستمداران از پیگیری و ردیابی علم ساخته اند. آنها روی کاغذ، در کامپیوتر و در ذهن خود جزئیات درباره اشخاص مورد نظرشان را یادداشت می کنند. به یاد می آورند که اشخاص را در کجا دیدند، آنها چه گفتند و بعد از آخرین صحبتی که با هم داشتند چه کردند و چه فعالیتی داشتند. در این شرایط مثلاً در اولین تماس تلفنی بعد از ملاقات یا صحبتشان اطلاعات خود را مخابره می کنند:

«سلام جو، سفر به جامائیکا چطور بود؟»

«سلام سام، آیا بچه ات در مسابقه فوتبال مدرسه برنده شد؟»

«سلام سالی، از مشتريت خبری گرفتی؟»

وقتی با اشخاص اینگونه حرفها را در میان می گذارید، آنها خود را مهمترین آدم دنیا به حساب می آورند.

یکی از مهمترین کارهایی که می توانید بکنید این است که سالگرد موفقیت‌های بزرگ شخصی آنها را به یاد داشته باشید.

علائق شخصی اشخاص موضوع دیگری است که می توانید به آن اشاره کنید. از جمله ویراستار قبلی من در یک مجله بچه گربه جدیدی خریده بود و اسمش را کوکی گذاشته بود. چندی پیش او را در جلسه ای ملاقات کردم و با دیدنش پرسیدم حتما کوکی حالا یک گربه بزرگ و رشید شده است. تبسم معنی داری کرد و با این تبسم پاداش مرا داد.

\*\*\*

جزئی ترین مطالب مورد گفت و گوی خود را با

## تکنیک شماره ۷۵

### ردیابی

مانند یک مأمور کنترل برج مراقبت،

اشخاص ردیابی کنید. این اقدام صمیمیت قابل ملاحظه ای میان شما ایجاد می کند.

اینگونه طرف مقابل شما خودش را آدم مهم و قهرمانی در نظر می گیرد که دنیا حول او می چرخد.

\*\*\*

۷۶. چگونه با آنچه از آنها به یاد دارید، آنها را شگفت زده

چندین سال قبل در یک برنامه دریافت اعانه به منظور فعالیتهای سیاسی در یکی از ایالات غرب میانه شرکت داشتم. کسی مرا شگفت زده کرد. او یا با جمعی سرگرم صحبت می شد، یا گاه به تنهایی در حالی که کاغذی در دست داشت می ایستاد و زمانی با یک شخص دیگر حرف می زد. یک ساعتی به این برنامه ادامه داد. تبدیل به یک همسایه کنجکاو او شده بودم. او که بود؟

در لحظه ای سر میز پیش غذاها ایستاده بودم. در حالی که تبسمی بر لبان خود داشت به سمت من آمد و با من دست داد و خودش را معرفی کرد: «من جو اسمیت هستم. چی می خورید خدمتتان تقدیم کنم.» بعد شروع به صحبت کردیم. می خواستم از کارش بپرسم.

چند دقیقه بعد یکی از دوستانم را در اتاق دیدم، از او معذرت خواستم تا به نزد دوستم بروم. در همین لحظه جو اسمیت خواست که کارت ویزیتم را به او بدهم. این کار را کردم و در حالی که از او فاصله می گرفتم دیدم که روی کارت من یادداشت می کند. نگاهی به او انداختم و به لحن شوخی گفتم: «چی یادداشت می کنی؟»

خنده ای کرد و گفت: «خوب مچم را گرفتی.» بعد پشت کارت را به من نشان داد که روی آن غذای مورد علاقه مرا نوشته بود. جیبش پر از کارتهایی بود که پشت آن در ارتباط با هر صاحب کارت مطلبی نوشته بود.

چند هفته قبل کارتی برایم فرستاد. در آن کارت نوشته بود که می خواهد در انتخابات سنا

شرکت کند و بعد با اشاره کردن به اسم غذای مورد علاقه من پرسیده بود: «آیا اخیراً غذای مورد علاقه ات را خورده ای؟»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۷۶

### پرونده کارتهای ویزیت

درست پس از آنکه در یک مهمانی با کسی صحبت کردید، قلمتان را از جیبتان درآورید. بعد در ارتباط با صحبتی که با صاحب کارت کرده اید مطالبی پشت کارت یادداشت کنید: رستوران مورد علاقه، ورزش مورد علاقه، فیلم سینمایی مورد علاقه و چیزهای دیگر. در گفت و گوی بعدی که احتمالاً ممکن است با این شخص داشته باشید، به این موارد علاقه او اشاره کنید.

\*\*\*

## ۷۷. فروش کردن با چشم

حق العملی که دوست من جیمی از فروش می گیرد باورنکردنی است، حتی رئیسش هم از این حیث حیرت زده است. اما من علتش را می دانم زیرا او برایم موضوع را گفت. او اسمش را «فروش چشمی» گذاشته است.

جیمی می گوید در این روش قرار نیست دهها روش قطعی کردن فروش یاد بگیرید. به

جای آن کفیسست چشمانتان را باز کنید و واکنشهای خریدار را در نظر بگیرید.

جیمی به جای توجه به حرفهای مشتری، بیشتر روی زبان تن او تأکید می گذارد. به خصوص به حرکتهای غیرارادی سر مشتری نگاه می کند. چرخشهای بدن و ابرازهای صورت او را در نظر می گیرد. جیمی می گوید حتی وقتی خریدار حرفی نمی زند و سکوت می کند، در واقع با شما ارتباط برقرار می سازد.

جیمی که فروشنده لوازم برقی گران قیمت است، می گوید: «باید در روش فروش چشمی به این نکته توجه داشت که تصمیم گیر حقیقی چه کسی است.»

جیمی می گوید بعضی از حرکتهای بدن معانی کاملاً مشخصی دارند. مثلاً شانه بالا انداختن نشانه بی تفاوتی است. اگر کسی با دست به میز ضربه بزند نشانه ناراحت بودن اوست. اما سوای اینها، صدها سرنخ دیگر وجود دارد که با توجه به زبان تن باید به آنها اشاره کرد.

او می گوید: «من از جمله به زاویه حالت سر خریدار بالقوه دقیق می شوم. اگر سر خریدار مستقیماً به سمت من باشد، معنایش این است که به خرید کردن علاقه مند است. در این شرایط من به صحبتهای خود ادامه می دهم. اما اگر سرش به سمت من نباشد یا کج باشد، نشانه خوبی نیست. در این زمان می فهمم که باید موضوع صحبت را تغییر بدهم و روی جنبه دیگری از کالا حرف بزنم.»

جیمی نه تنها با توجه به واکنش خریدار حرف می زند، بلکه در زمان نیاز و برای تغییر دادن واکنشهای بدنی خریدار، روی او کار می کند. او می گوید: «برای اینکه ذهن خریدار متوجه شما باشد، باید تن شما پذیرا باشد. مثلاً اگر خریدار بالقوه دستهایش را به صورت

ضربدر روی سینه اش قرار دهد، باید کاری کنید که دستهایش را از این حالت خارج کند. می توانید چیزی به دست او بدهید تا تماشا کند. در این صورت دستهای او از روی سینه اش دور می شود.»

جیمی در ضمن سعی می کند با توجه به چگونگی زبان تن طرف مقابل حرف بزند. وقتی مشتری برای برداشتن چیزی دست دراز می کند، او شدت صدای خود را کم می کند، آرام تر حرف می زند و یا سکوت می کند. وقتی مشتری یک سنجاق یا یک پرونده یا بروشور را برمی دارد، در واقع می گوید دارم به این موضوع فکر می کنم.

البته جیمی پیوسته مراقب است که علامت مشتری را دال بر علاقه اش به خرید کردن تشخیص دهد.

سر تکان دادن مشتری در جهت بالا و پایین هم نشان از تمایل او به خرید دارد. بی توجهی به این حرکات بدن می تواند فروش نکردن را به همراه داشته باشد.

## استفاده از چشم تنها برای فروش کردن نیست

دوستان و عزیزان شما هم آرزو و امیال خود را بدون یک کلمه حرف نشان می دهند. وقتی دوستم دبورا با تونی ازدواج کرد، برای همه به جز خود دبورا مسلم به نظر می رسید که این یک ازدواج موفق نخواهد بود. چند ماه قبل از ازدواج آنها از دبورا پرسیدم: «دبورا، آیا مطمئنی تونی برای تو ساخته شده است؟»

و او در حالی که سرش را به بالا و پایین و به چپ و راست تکان می داد گفت: «بله،



صد درصد. من او را دوست دارم. مایلم با او ازدواج کنم.» این ازدواج هرگز عاقبت به خیر نشد. بدن دبورا موضوعی را شناسایی کرده بود که ذهنش متوجه آن نشده بود. ممکن است کالایی برای فروش نداشته باشید اما می‌خواهید نظرتان را به فروش برسانید. اگر کسی به حرفهای شما گوش می‌دهد ضمن صحبت روی از شما برگیرد، به این فکر نکنید که او بی‌ادب است. از خود بپرسید: «چگونه می‌توانم طرز صحبت‌م را تغییر بدهم که او به صحبت‌های من علاقه مند شود؟» می‌توانید برای جلب توجه او سؤالات شخصی بکنید. «جرج، گفתי اسم تیم فوتبال مدرسه تان چه بود؟»

\*\*\*

## تکنیک شماره ۷۷

### فروش چشمی

بدن انسان یک ایستگاه پخش ۲۴ ساعته است که مرتب پیام می‌دهد. «تو حوصله مرا سر می‌بری.»، «من این جنبه محصول تو را دوست دارم.» به کمک یک دوربین که پشت چشمانتان قرار می‌دهید علائم صادره از سوی مشتریان یا دوستان خود را ثبت کنید.

\*\*\*

## مرور نکات مهم

قبل از رفتن به ضیافت غذایی بخورید، دستهایتان را آزاد بگذارید. موقع ورود به مجلس لحظاتی کنار در بایستید، انتخاب کننده باشید، نه انتخاب شونده. افرادی را که می خواهید با آنها حرف بزنید انتخاب کنید.

توصیه های فصلهای گذشته درباره ملاقات با اشخاص را فراموش نکنید، از روش ردیابی چشمی یا به عبارتی فروش چشمی استفاده کنید. به منظور ملاقاتهای بعدی روی هر کارتی که از اشخاص می گیرید مطلبی در ارتباط با او درج کنید. هرگز کسی را غیر مهم در نظر نگیرید.

حالا در بخش بعدی کتاب به پیشرفته ترین بخش کتاب می رسم. ممکن است برخی از روشهای ارائه شده شما را گیج کنند. اما در صورت مطالعه دقیق مطلب می توانید با مشکلات احتمالی بهتر کنار بیایید.

## بخش نه: موقعیتهای دشوار

### گاه انسانها شکل ببر پیدا می کنند

وقتی بچه بودم مادرم مرا به انجمن ملی جغرافیا برد تا فیلمهایی تماشا کنم. یکی از فیلمها درباره ببرها بود که تا به امروز گاه مرا دچار کابوس می کند. من در سالن تارک سینما

ماده ببری را دیدم که سه توله به دنیا آورد که پای یکی از آنها معیوب بود. این توله معیوب درست جلو دوربین به دست توله های دیگر به قتل رسید. به یاد دارم در حالی که گریه می کردم به این فکر می کردم که چگونه توله های سالم شبیه بعضی از بچه های مدرسه ما بودند. بچه هایی که گاه به شدت ظالمانه رفتار می کردند.

در دبستان بهترین دوست من استلا بود. دختر بسیار خوبی بود اما با مشکل تکلم روبه رو بود. بسیاری از بچه های کلاس وقتی او حرف می زد می خندیدند و مسخره اش می کردند.

بچه ها آنقدرها تغییر نکرده اند. وقتی در کالجها و گروههای جوانان صحبت می کنم، بحث اغلب به محبوبیت می کشد. همه می خواهند محبوب واقع شوند. گاه دانشجویان به کسی اشاره می کنند که عیب و نقص بدنی دارد و دیگران به او می خندند. و یا پسری که پایش می لنگد برای بازی بیس بال انتخاب نمی شود.

سالها می گذرد و بچه ها بزرگ می شوند. تغییرات چندانی صورت خارجی پیدا نمی کند. بزرگترها به اندازه بچه ها رفتار ظالمانه ندارند اما در مورد ناتوانیهای اجتماعی ممکن است رفتاری ظالمانه به نمایش بگذارند. ما اغلب متوجه ناتوانیهای اجتماعی در خود نیستیم.

حتما شما هم شنیده اید که بسیاری از شرکتها در برخورد با زنان یا اقلیتها رفتار محدودکننده و تبعیض آمیز دارند. فصلهای ادامه مطلب را بخوانید و مطمئن شوید که شما نزدیک این اشتباهات نمی شوید.

**۷۸. با نادیده گرفتن گافهایشان محبت آنها را برای خود**

واکنش قابل توجه دیگری چشمان مرا به روی یک تفاوت دیگر میان برندگان بزرگ و ازندگان کوچک باز کرد. چندین سال قبل روی پروژه ای برای یکی از مراجعانم کار می کردم، چهار تن از مدیران ارشد او مرا برای صرف ناهار دعوت کردند. آنها می خواستند مشکلات ارتباطی را که شرکتشان با آن روبه رو بود با من در میان بگذارند.

به یکی از رستورانهای مرکز شهر رفتیم. بسیار شلوغ بود. صندلیهای رستوران را اغلب تجار و بازرگانان اشغال کرده بودند. مدیران برجسته با لباسهای رسمی نشسته بودند و ناهار می خوردند. صدای صحبت از همه طرف به گوش می رسید.

با هم درباره چالشهای شرکت حرف می زدیم. یکی از همراهان من، آقای ویلسون سرگرم صحبت بود که ناگهان یکی از مستخدمه های رستوران در فاصله کمتر از دو متری ما سینی غذایی را به روی زمین انداخت. یکی از سبب زمینها تا زیر میز ما آمد و کنار پای آقای ویلسون متوقف شد.

تقریبا همه حاضران در رستوران به سمت ما چرخیدند. هر کدام حرفی می زدند و به شکلی مسخره می کردند. اما آقای ویلسون به حرفهایش ادامه داد. کسی در جمع ما حتی یک نگاه به مستخدمه رستوران نکرد.

در مجامع عمومی، رستورانها و غیره، اگر کسی گافی داد و خرابکاری کرد، نه به او نگاه کنید و نه به او گوش بدهید.

ممکن است بگویید: «بسیار خوب، در موارد جزئی می توان حادثه را ندیده گرفت اما اگر

سر میز شما کسی لیوانش روی میز می افتد و آب آن تا لحظاتی دیگر پای شما را خیس می کند چه باید کرد؟»

در صورتی که امکانش وجود دارد با دستمال یا دستمال کاغذی مانع از پیشروی آب شوید. در این زمان کسی که لیوان آبش روی میز افتاده ممکن است از شما معذرت خواهی کند. می توانید بگویید «اصلاً مهم نیست» و بعد به صحبت خود ادامه بدهید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۷۸

### به گافهای دیگران توجه نکنید

ارتباط برقرارکنندگان خوب متوجه گافهای دوستان، همکاران و کسانی که در ارتباط با آنها هستند نمی شوند.

\*\*\*

### ۷۹. وقتی کلامشان را پاره می کنیم چگونه دل آنها را به دست آوریم

در ژاپن عهد باستان اگر زندگی کسی را نجات می دادید، او باید بقیه عمرش را صرف خدمتگزاری به شما می کرد. امروزه اگر گزارش کسی را نجات دهید، یک مولکول از آن

غریزه باستانی در درون رگهای او به جهش درمی آید.

اتفاقی است که مرتب می افتد، کسی موضوعی را توضیح می دهد، که رشته کلام قطع می شود. شخص جدیدی به گروه می پیوندد، آبدارچی با سینی چای و بیسکویت از در وارد می شود، یا کودکی شروع به گریستن می کند و ناگهان توجه همه به شخص تازه وارد جلب می شود. کسی متوجه وقفه افتادن در صحبت نمی شود جز او که در حال سخنرانی و حرف زدن است. همه این حقیقت را فراموش می کنند که گوینده هنوز حرفش را تمام نکرده است.

و یا در اتاق نشیمن نشستہ اید و کسی لطیفه ای تعریف می کند و در همین لحظه جانی کوچولو حرفی می زند، یا چیزی را به روی زمین می اندازد یا صدای زنگ تلفن بلند می شود. بعد همه درباره افتادن شی از دست جانی کوچولو حرف می زنند. بعد از صحبت تلفنی هم موضوع صحبت ازدواج قریب الوقوع یکی از دوستان و یا نیاز به عمل جراحی فلان دوست یا فلان خویشاوند می شود. کسی جز او که لطیفه می گفت متوجه اشکال این وقفه نمی شود.

اغلب داستان پردازان و لطیفه گوینان چون تر از آنند که بعد از قطع صحبت بگویند: «داشتم می گفتم...» به جای آن همه شب را با احساسی از ناراحتی سر می کنند که چرا نتوانستند صحبتشان را تمام کنند. در اینجا است که شما به میان می آید. در اینجا است که من توصیه می کنم به آنها یک زبان کمکی قرض بدهید.

ببینید قصه گو چقدر خوشحال می شود اگر شما بتوانید شرایط را برای ادامه دادن قصه گویی او فراهم می کنید. ابرازهای قصه گو و توجه حاضران در جلسه به حساسیت شما،

به اندازه کافی پاداش بزرگی هست. به خصوص اگر بتوانید کسی را نجات دهید که می تواند به شما ارتقاء رتبه بدهد یا شما را استخدام کند، تا حدود زیاد به سود خود کار کرده اید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۷۹

### زبان کمکی قرض بدهید

هرگاه صحبت کسی که ماجرابی را تعریف می کند پاره می شود، ابتدا به کاری که پیشامد کرده برسید و بعد وقتی گروه دوباره جمع شد، خطاب به قصه گو بگویید: «بسیار خوب، برگردیم بر سر اصل ماجرا.» یا بهتر از آن بگویید: «خوب، برگردیم به قصه خودمان. خوب، بعد از... چه اتفاقی افتاد.»

\*\*\*

## ۸۰. چگونه به آنها بگوییم که چه سودی برایشان دارد

تمام اشخاص وقتی خبری را می شنوند از خود می پرسند این چه سودی برای من دارد. برندگان بزرگ هم به هنگام طرح موضوع فکر می کنند: «چه سودی برای من دارد؟» یا «چه سودی به تو می رساند؟»

زمانی یکی از آشنایان را به صرف ناهار دعوت کردم. می خواستم با سام که رئیس انجمن بازاریابی بود صحبتی کرده باشم. به سام گفتم: «زمان و بهترین رستوران شهر را انتخاب کن.»

روزی که با هم برای صرف ناهار قرار گذاشتیم، مجبور شدم ۴۵ دقیقه با اتومبیل تا محل رستورانی که او انتخاب کرده بود بروم. وقتی وارد رستوران شدم، دیدم جمعی دور میز سام با او صحبت می کنند و این مسلمانان شرایط مناسبی برای مشورت با او نبود. تا هنگام پایان صرف ناهار طول کشید که دانستم چرا سام این اشخاص را با خود آورده است. او می خواست هر کدام از آنها درباره نقش خودشان در سازمانی که برایش کار می کردند حرف بزنند. متأسفانه در این جلسه که هم وقت من و هم وقت سام گرفته شد، هیچ کدام از ما به خواسته خود نرسیدیم.

## بگذارید به شما کمک کنند

برندگان بزرگ وقتی از کسی تقاضای کمک می کنند، به حرفهای آنها گوش می دهند. بسیاری از اشخاص فراموش می کنند که به کسی که در مقام راهنمایی حرف زده بگویند صحبتهایش تا چه اندازه به آنها کمک کرده است.

یکی از دوستانم به نام استفان از من پرسید آیا گروه موزیکی را می شناسم که در مراسم جشن سالانه آنها نوازندگی کند. به او گفتم: «نه متأسفم، حقیقتاً کسی را نمی شناسم.» اما استفان دست بردار نبود. از من پرسید: «لیل، مگر تو زمانی با یک گروه نوازنده در



کشتی ما برنامه اجرایی کردی؟»

گفتم: «چرا، اما مدتهاست که از آنها بی خبرم.» فکر کردم موضوع به همین جا تمام شده است. اما استفان نظر دیگری داشت. مرتب از من سؤال می کرد. تا اینکه سرانجام به او

گفتم: «استفان، چه کسی مسئول پیدا کردن گروه نوازندگان است؟»

و او با لحنی خجالتی جواب دارد: «من هستم.»

«استفان، چرا نگفتی که این مسئولیت توست؟ بگذار کمی بررسی بکنم تا بدانم آیا می توانم سرنخی به دست آورم.» خوشحال بودم که برای دوستم کاری صورت دهم. اما استفان با نگفتن اینکه این کار چقدر برایش مهم است، موقعیت خود را به مخاطره انداخت.

وقتی از کسی تقاضای لطفی دارید، به او بگویید که موضوع برای شما تا چه اندازه مهم است. بگذارید آنها از کاری که برایتان می کنند لذت ببرند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۸۰

### اهمیت موضوع را یادآور شوید

هرگاه جلسه ای را پیشنهاد می کنید یا از کسی تقاضای لطفی می کنید، به سودی که این کار برای هر دو شما دارد اشاره کنید. بگذارید آنها بدانند این کار برای شما تا چه اندازه

\*\*\*

## ۸۱. چه کنیم که بخواهند کاری برای ما انجام دهند

یکی از مراجعان من به نام سوزان ایوانز صاحب یک بنگاه بزرگ معاملات ملکی است. یک بار که در محل کارش درباره پروژه‌ای صحبت می‌کردیم، منشی‌اش زنگ زد. «می‌بخشید خانم ایوانز، برادر همسرتان، هری پشت خط است.»

خانم ایوانز تبسمی کرد: «بله حتما ارتباط را وصل کن.» بعد در حالی که از من معذرت خواهی کرد، گوشی تلفن را برداشت. چند لحظه‌ای از اتاق او بیرون رفتم تا خلوت بیشتری داشته باشد.

وقتی به داخل اتاق برگشتم، او گفت: «بله حتما، بگو با من تماس بگیرد.» و بعد گوشی تلفن را گذاشت. او گفت برادر شوهرش بود ظاهراً پسرخاله‌ای دارد که در ایستگاه تحویل سوخت کار می‌کند و حالا راغب است که در بنگاه معاملات ملکی کار کند. و بعد اشاره کرد: «مرد جوان قرار است به من زنگ بزند تا اگر توانستم کمکی به او بکنم.» به روشنی مشخص بود که دوست دارد کاری برای برادرشوهرش انجام دهد. ما به صحبت‌هایمان ادامه دادیم.

چهار دقیقه‌ای بیشتر نگذشته بود که منشی دوباره زنگ زد. «خانم ایوانز، کسی به نام سونی لیکر می‌خواهد با شما صحبت کند، می‌گویند پسرخاله برادرشوهر شماست و قرار است به شما زنگ بزند.» دوستم از اینکه برادرشوهرش اینهمه سریع عمل کرده بود،

حیرت زده شده بود. برادرشوهرش با پسرخاله اش تماس گرفته بود که هر چه سریع تر با دوست من جلسه ای داشته باشد.

پسرخاله برخلاف برندگان بزرگ مرتکب اشتباه شده بود. برندگان می دانند وقتی کسی به شما لطفی می کند، فوراً از جایتان نپرید. به کسی که قرار است به شما لطف کند مهلتی بدهید تا از کاری که برای شما می خواهد بکند احساس خوشایندی داشته باشد. برای اینکه این اتفاق نیفتد، برادرشوهر دوستم باید یک روز صبر می کرد و خبر را روز بعد به پسرخاله اش می داد. گاه برقراری تلفن فوری لازم است اما نه در زمانی که کسی به شما قول کمک داده است.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۸۱

### اجازه بدهید طعم خوش لطفشان را بچشند

هرگاه دوستی قول می دهد که لطفی در حق شما بکند، به او فرصتی بدهید که از کاری که می خواهد بکند لذت ببرد. چه مدتی؟ دست کم ۲۴ ساعت.

\*\*\*

### ۸۲. چگونه درخواست لطف کنیم

روزی از یکی از دوستانم که ارتباطهای فراوان دارد خواستم کسی را در رده بالا به من معرفی کند تا در زمینه پروژه ای که داشتم به من کمک کند. تانیا اسامی کسانی را که می توانستند به من کمک کنند در اختیارم گذاشت. هر دو ما می دانستیم که من وقت زیادی از او گرفته ام.

وقتی از تانیا تلفنی تشکر کردم، گفت: «مطمئنم راهی پیدا می کنی که جبران کار مرا بکنی.»

«بله حتما، شکی در این مورد نکن.» او در واقع به من گفت که به خاطر دوستی با من خواسته ام را برنیاورده است، بلکه این کار را کرده تا متعاقباً من هم کاری برای او بکنم. دو روز بعد تانیا زنگ زد و گفت که تا چند ماه آینده سفری به نیویورک خواهد کرد. می خواست بداند آیا می توانم به او جایی در منزلم بدهم. طبیعتاً می توانستم این کار را بکنم. اما این سرعت عمل او را در تقاضای لطف متقابل نپسندیدم. همیشه اگر می خواهید از کسی جبران لطف خود را بخواهید، باید مدتی صبر کنید. البته من خوشحال شدم که خیلی زود از زیر دین او بیرون آمدم.

هرگاه به کسی لطفی می کنید و متقابلاً می خواهید او هم لطفی در حق شما بکند، حدود سه هفته صبر کنید. این کاری است که برندگان بزرگ می کنند.

\*\*\*

## این به آن در

وقتی به کسی لطفی می کنید و مسلم است که او در مقابل چیزی به شما مدیون است، مدتی صبر کنید و بعد از او جبران لطف خود را بخواهید. بگذارید او از کاری که دوستانه برایتان انجام داده لذت ببرد. در تقاضای لطف متقابل سرعت عمل به خرج ندهید.

\*\*\*

## ۸۳. چگونه بدانیم که در مهمانیها چه حرفهایی را نباید بزنیم

در زمانهای قدیم دزدانی که پلیس در تعقیب آنها بودند به کلیسا پناه می بردند زیرا می دانستند که پلیس برای دستگیر کردن آنها وارد کلیسا نمی شود.

وقتی گله گرگها دنبال یک خرگوش می کنند، خرگوش در حال فرار سعی می کند خودش را به سوراخی در یک تنه درخت برساند، در آن پنهان شود و مطمئن باشد که دست گرگها به او نمی رسد.

در جنگل انسانی هم کله گنده ها جایی برای پناه بردن دارند.

دوستی به نام کریستین دارم که همه ساله مرا به مهمانی کریسمس به شرکتش دعوت می کند. غروب آن روز وقتی کریستین برنامه ضیافت را ترک می کرد، به من گفت که می تواند مرا به منزلم برساند. در حالی که مجلس را ترک می کردیم یکی از کارکنان کریستین به او نزدیک شد و گفت اگر نیمی از این مخارج را صرف دایر کردن مرکز مراقبت

از فرزندان کارکنان می کرد، هفت مادر می توانستند فرزندانشان را در آنجا بگذارند.

کریستین دست آن زن را گرفت و گفت: «بله، درست است. اگر موافقی در یک ساعت رسمی کاری در این خصوص صحبت کنیم.»

وقتی به نزدیکی خانه من رسیدیم، کریستین گفت: «نمی دانی چقدر از اینکه امشب به آخر رسید خوشحالم.»

پرسیدم: «کریستین، تو از برنامه لذت نبردی؟»

«چرا بردم. اما آدم نمی داند چه اتفاقاتی بروز می کنند. برای مثال به آنچه جین خاطرنشان کرد توجه کن.» بعد توضیح داد که گروه مدیران شرکت تاکنون جلسات مفصلی برای ایجاد این مهدکودک دایر کرده است. من از کریستین پرسیدم: «چرا موضوع را به جین اطلاع ندادی؟»

«زمان مناسبی برای این کار نبود.» کریستین مانند برندگان بزرگ در مهمانی رفتار کرده بود. این جا مکانی برای رویارویی و بحث و جدل نبود.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۸۳

### مهمانی برای خوش گذراندن است

در جنگل انسانی مکانهایی وجود دارد که حتی تیزچنگال ترین پلنگان به آن حمله نمی

کنند. اولین اینها مهمانیهاست.

مهمانی برای خوش بودن است نه برای رویارویی و مواجهه. بازیگران بزرگ حتی وقتی کنار میز شام نزدیک بزرگترین دشمنان خود می ایستند، با آنها وارد بگومگو نمی شوند. این کار را به وقت دیگری موکول می کنند.

\*\*\*

## ۸۴. چگونه بدانیم که سر میز شام چه حرفی نزنیم

آیا می دانید چرا برنامه های صرف ناهار رؤسای بزرگ طول می کشد و گاه تا بعد از ظهر ادامه می یابد؟ شاید بخشی از آن به این دلیل باشد که می خواهند به هزینه شرکت تا می توانند بخورند و بیاشامند. اما دلیل اصلی آن این است که میز شام و ناهار از مهمانیها هم مقدس تر است. کسانی که سر میز شام، ناهار، صبحانه یا عصرانه با هم می نشینند، می دانند که درباره مسایل ناخوشایند نباید حرف بزنند. مذاکره اشتها را کور می کند.

اگر در ضمن غذا خوردن مسئله یا موضوعی رخ نماید، بازیگران بزرگ میز ناهار را ترک می کنند تا سر میز دیگری به آن پردازند.

\*\*\*

تکنیک شماره ۸۴

امنیت میز ناهار

برندگان سر میز شام و ناهار با هم بحث نمی کنند. میز غذا مکان مناسبی برای بحث و جدل نیست. به هنگام صرف شام و ناهار می توان سیال سازی ذهنی کرد. می توان درباره آرزوها و خواسته ها صحبت کرد. می توان ایده های جدید را مطرح ساخت، اما بحث درباره مسایل جدی هرگز.

\*\*\*

## ۸۵. از کجا بدانیم چه حرفهایی را به هنگام یک ملاقات اتفاقی نزنیم

توجه داشته باشید، برندگان بزرگ وقتی بر حسب اتفاق در یک مهمانی، ضیافت، خیابان یا مجلسی به هم برمی خورند درباره کارهای تجاری خود با هم حرف نمی زنند. برندگان بزرگ به یکدیگر فضای امن و راحتی می دهند که دعوت مثلاً به باشگاه گلف را بپذیرند، به اتفاق به آنجا بروند، با هم بازی کنند، اما درباره کارشان حرف نزنند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۸۵

### در برخوردهای اتفاقی با هم حرفهای خوشایند بزنید

اگر در کار فروش، مذاکره و یا درگیر یک گفت و گوی حساس با کسی هستید، روی یک



ملاقات اتفاقی و شناسی حساب باز نکنید. بگذارید ملاقات اتفاقی شما لحن خوشایند داشته باشد. در غیر این صورت مشکلاتی دامن گیر شما می شود.

\*\*\*

## ۸۶. چگونه آنها را آماده کنید تا به حرفهایتان گوش بدهند

شبی در یکی از خیابانهای شهر نیویورک دزدی را دیدم که قصد دزدیدن یک اتومبیل را داشت. از این رو بر سرش فریاد کشیدم تا کارش را متوقف کند. دزد از سرقت اتومبیل منصرف شد. اما وقتی از کنار من می گذشت، مرا به شدت هل داد. من روی زمین افتادم و سرم شکست.

هرطور بود خودم را به بخش اورژانس یک بیمارستان رساندم. چند نفری از پرستاران دور من جمع شدند، یکی کارت شناسایی می خواست، یکی شماره تأمین ملی لازم داشت و بالاخره سومی مرتب درباره کارت بیمه من سؤال می کرد. انگار آنچه از همه اهمیت کمتر داشت سلامتی و سر شکسته من بود. سرانجام کسی پرسید: «خوب، چه اتفاقی افتاد؟»

## وقتی خبرهای مهمی دارید که باید اطلاع بدهید

هر بچه ای که در یک گاراژ کار کند، می داند وقتی باک اتومبیل پر باشد بنزین بیشتری نمی توانید به آن اضافه کنید. بنزین از دریچه باک به روی زمین سیمانی زیر پایتان می ریزد. به همین شکل کسی که با شما حرف می زند معمولاً ذهنش پر از چیزها و مطالب

دیگر است. ممکن است نگرانیهای مختلف داشته باشد. اگر بخواهید عقاید و نظرات خود را با چنین شخصی در میان بگذارید، نمی تواند مطالب شما را بگیرد. اگر می خواهید حرفی به کسی بزنید، ابتدا ذهن او را خالی کنید. اگر می خواهید به یک باک پر بنزین بزنید، ابتدا باک را خالی کنید.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۸۶

### ابتدا باک را خالی کنید

اگر نیازمند اطلاعاتی هستید، ابتدا به دیگران اجازه بدهید حرفهای خودشان را بزنند، صبر کنید تا ذهنشان خالی شود. وقتی مطمئن شدید باک آنها به اندازه کافی خالی است، حرفهایتان را با آنها در میان بگذارید.

\*\*\*

## ۸۷. چگونه با سه جمله یا جملات کمتر، خشم آنها را برطرف کنیم

چندین ماه قبل دوستم، فیل، می خواست شلوار بخرد و از من توصیه خواست. او را به جانب قفسه لباسم بردم تا لباسهای ال - ال - بین را به او نشان دهم. فیل از لباسها خوشش آمد و یک شلوار سرمه ای سفارش داد.

فیل به هنگام ملاقات با دوستش این شلوار را پوشید تا به اتفاق در رستوران مجللی شام بخورند. کیف دوست فیل از دستش به زمین افتاد و فیل خم شد تا آن را از روی زمین بردارد و در این لحظه درز شلوارش پاره شد.

اغلب کسانی که در اطراف آنها در حال صرف شام بودند نگاهشان را به سمت دیگری متوجه ساختند. اما فیل به شدت تحقیر شد.

وقتی ماجرا را شنیدم، از ال - ال - بین بسیار ناراحت شدم. بلافاصله به یکی از مسئولان خدمات مشتریان آنها زنگ زدم. وقتی ماجرای فیل را برایش گفتم، با من همدردی کرد. اما من هنوز ناراحت بودم. او به طور کامل به حرفهایم گوش داد تا در جریان مشکلی که پیش آمده بود قرار بگیرد. وقتی شرح ماجرا از سوی من به پایان رسید، او گفت: «واقعا وحشتناک بوده، کاملاً موقعیت را درک می‌کنم، حتماً دوست شما به شدت خجالت کشیده است.»

در جوابش گفتم: «بله، همین طور است.»

«شما هم خجالت کشیدید که لباسهای ما را به او پیشنهاد داده اید.»

من در حالی که کمی آرام شده بودم گفتم: «اما محصولات شما معمولاً عالی هستند.»

«متأسفم که برای شما این حادثه بروز کرد.»

«نه، تقصیر شما نبود.» حالا من کاملاً آرام شده بودم. «حتماً اشکالی پیش آمده بود.»

\*\*\*

**تکنیک شماره ۸۷**

## با احساس آنها هم صدا شوید

واقعیتها سخن می گویند، احساسات فریاد می کشند. هرگاه درباره یک موقعیت احساسی از دیگران واقعیتها را می خواهید، بگذارید احساساتشان را بیان کنند. واقعیتهای آنها را بشنوید و با احساسات آنها همدردی کنید.

\*\*\*

## ۸۸. چه کنیم آنها ما را دوست بدارند

روز بعد شرکت تولیدکننده لباس، یک شلوار نو برای دوستم فرستاد و از او به خاطر مشکلی که پیش آمده بود کتبا عذرخواهی کرد. آیا من مجدداً از این شرکت لباس می خرم؟ بله، صددرصد. آیا خرید کردن از این شرکت را به دوستان و آشنایانم توصیه می کنم؟ بله، حتماً این کار را می کنم. مسئولان خدمات مشتریان از آن رو اقدامی در جهت تلافی انجام دادند زیرا می دانستند که این کار به اشتها و آبروی آنها کمک می کند.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۸۸

اشتباه من، سود شما

هرگاه خطایی از شما سر می زند، کاری کنید که شخص آسیب دیده سودی بکند. اصلاح کردن اشتباه خود کافی نیست. از خود بپرسید: «برای این کسی که از ناحیه من آسیب دیده چه می توانم بکنم تا او از اتفاقی که افتاده خوشحال باشد.» بعد این کار را به سرعت انجام بدهید. اینگونه از اشتباهی که کرده اید سود می برید.

\*\*\*

## ۸۹. برخورد مناسب با دیگران

در ژاپن بعضی از شهروندان ترجیح می دهند بمیرند اما آبرویشان نرود. در آمریکا بعضی از شهروندان ترجیح می دهند کسانی که آبروی آنها را برده اند بمیرند. چرا دشمن تراشی کنیم؟ تا زمانی که مسئولیت ندارید با متقلبه‌ها برخورد کنید، کاری به آنها نداشته باشید. اما آنها را بلافاصله از زندگی خود بیرون بگذارید. برندگان بزرگ به خطاکاران اعتنا نمی کنند، اما آنها را از محیط خود بیرون می اندازند. آنها در واقع می گویند تو ارزش آن را نداری که من کلمات خودم را به خاطر رفتار تو هدر بدهم.

برندگان بزرگ خطاهای جزئی دوستانی را که می خواهند با آنها حفظ رابطه کنند به پای خود می نویسند. مثلاً اگر دوستی را که به خانه دعوت کرده اند کمی دیر برسد، به او می گویند: «تقصیر تو نبود. تقصیر من بود که راه بد و پیچیده ای را به تو نشان دادم.»

\*\*\*

### فرصت فرار بدهید

هرگاه متوجه شدید کسی دروغ می گوید، مبالغه می کند، مخدوش می سازد و یا در مقام فریب دادن است، مستقیماً با او برخورد نکنید. بگذارید شخص خاطی از دام شما فرار کند. و بعد کاری کنید که او از زندگی شما فاصله بگیرد.

\*\*\*

### ۹۰. چگونه آنچه را می خواهید از گروه خدمات بگیرید

زمانی به تهیه فتوکپی در سطح وسیع احتیاج داشتم. میزان کار به قدری بود که کارمند فروشگاهی که فتوکپی می گرفت به من گفت فکر نمی کند بتواند زودتر از پایان هفته کار مرا تمام کند. با این حال گفت که «سعیم را می کنم.» از روی خوشحالی گفتم «عالیست. اسم رئیس چیست چیست؟ حتماً باید برای تو یک نامه تشکرآمیز به او بنویسم. تو به راستی برای خدمت دادن به مشتریانتان تلاش می کنی.» کارهای من دو روز زودتر از زمان تعیین شده انجام شدند و آن کارمند هرگاه که در فرصتهای بعدی به آنجا رفتم، به گرمی از من استقبال کرد.

از این تجربه درسی گرفتم و از آن به بعد در نوشتن نامه های تعریف از کارکنان به رئیس

آنها کوتاهی نورزیدم. در ادامه مطلب به نمونه ای از این نامه ها اشاره کرده ام.

آقای [اسم سرپرست] عزیز،

می دانم خدمات مشتریان برای تشکیلاتی مانند شما تا چه اندازه مهم است. می خواهم با نوشتن این نامه از [اسم کارمند] همکار شما تشکر کرده باشم. او خدمات مشتریان سطح بالایی را ارائه می دهد.

با تشکر [امضاء]

من این قبیل نامه ها را برای مسئولان مختلفی مانند صاحبان پارکینگها، مدیران شرکتهای بیمه و مدیران فروشگاههایی فرستاده ام که مرتب از آنها خرید می کنم.

\*\*\*

## تکنیک شماره ۹۰

### نامه های قدرشناسی

آیا کارمند فروش، حسابدار، دستیار وکیل، مکانیک اتومبیل، ماساژ درمانگر، آموزگار فرزندان و کسان دیگری در زندگیتان حضور دارند که بخواهید در آینده از آنها استفاده کنید؟ اگر جواب شما مثبت است، حتما برای رئیس آنها نامه ای بنویسید و از آنها تشکر

\*\*\*

## ۹۱. چگونه در میان یک جمعیت به جای پیرو، یک رهبر بشوید

معمولاً در جلساتی که بعد از ایراد یک سخنرانی یا یک برنامه اشخاصی قبل از دیگران دست می‌زنند و با صدای بلند تشویق می‌کنند و روی دیگران تأثیر می‌گذارند، از ویژگیهای رهبری بارزتری برخوردارند.

تصور کنید در یک سالن سخنرانی به همراه تعدادی از همکارانتان نشسته‌اید و به سخنرانی رئیس شرکت گوش می‌دهید. ممکن است به ذهنتان برسد، رئیستان که در حال سخنرانی است آنقدر حواسش گرم کار خودش است که نمی‌تواند حالات چهره و حرکات حاضران در جلسه را متوجه شود. اما اینطور نیست، سخنرانان در حال سخنرانی به انواع حالت‌های چهره و حرکات حاضران در جلسه توجه می‌کنند. آنها می‌توانند متوجه شوند چه کسانی از جمع حاضران توانایی رهبری و مدیریت دارند.

\*\*\*

### تکنیک شماره ۹۱

### مستمعین را هدایت کنید



بدون توجه به اینکه سخنران تا چه اندازه مهم و سرشناس است، او در درون خود واژه دارد و می خواهد مورد پذیرش واقع شود.

برندگان بزرگ تشخیص می دهند که شما هم می توانید در ردیف بزرگان قرار بگیرید. آنها متوجه اند که شما حاضران در جلسه را راهنمایی می کنید. سعی کنید اولین کسی باشید که برای سخنران با حرارت دست بزنید.

\*\*\*

## ۹۲. چگونه حرکات درست انجام دهیم

بازیگران بزرگ صحنه زندگی پیوسته می دانند میان آنها و سایرین چه امتیازاتی رد و بدل شده است. آنها می دانند چه کسانی برنده و چه کسانی بازنده هستند. آنها اطلاع دقیقی از توزیع امتیازات دارند.

وقتی دو بازیگر ژاپنی ملاقات می کنند دقیقاً مشخص است کدام یک از آنها در ردیف بالاتری قرار دارد. با توجه به خم شدن و تعظیم کردن آنها به یکدیگر این را متوجه می شوید.

در آمریکا چنین روشی نداریم و تعظیم کردن اشخاص چیزی را مشخص نمی کند. اما برندگان بزرگ قبل از اینکه قلم بر کاغذ بگذارند یا تکمه های کامپیوتر خود را فشار دهند، همه چیز را به درستی محاسبه می کنند. آنها می پرسند چه کسی از این رابطه بیشترین سود را عاید خود می کند. و یا من چه می توانم بکنم که امتیاز بیشتری دریافت کنم.

## تکنیک شماره ۹۲

### کارت امتیاز

هر دو نفری که با هم در ارتباط باشند بی آنکه بخواهند و بدانند کارت امتیازی دارند که رابطه آنها را با هم نشان می دهد. این امتیازات پیوسته تغییر می کنند، اما یک قاعده هم چنان به قوت خود باقیست. کسی که امتیاز کمتری دارد به کسی که امتیاز بیشتری دارد پرداخت می کند. کسی که به امتیازات توجه نداشته باشد، از بازی اخراج می شود. آن هم برای همیشه.