

چگونه دیگران را مجذوب خود کنیم؟  
Aby کاربر انجمن تک رمان

www.taakroman.ir



انجمن تک رمان  
نویسنده: برایان تریس  
تایپدست: aby «زینب.م»



شناسنامه کتاب:

دسته بندی: کتاب

نام کتاب: چگونه دیگران را مجذوب خود کنیم؟

نام نویسنده: برایان تریسی، رون آردن

مترجم: مجید شهرایی

تایپيست: آبی «زینب.م»

ویراستار: Pegah.a

کپیست: ملیکا قائمی

این کتاب در سایت **تک رمان** آماده شده است

www.taakroman.ir

### خلاصه:

مقدمه:

برای رسیدن به قله‌ی موفقیت، باید قدرت جذب و کشش دیگران را به سوی خود داشته باشید.

چنین قدرتی برگرفته از همه‌چیز و هیچ‌چیز است. حاصل تلاش مداوم برای داشتن ارتباطی خوب و اصولی با دیگران است؛ در نتیجه متقاعد کردن دیگران با خوش‌رویی، مردم‌داری، خوش‌بیانی، طرز برخورد، و لحن کاملاً موثر حاصل شود؛ برای رسیدن به چنین قدرتی، حتماً لازم نیست که خوش‌تیپ یا زیبا جلوه کنید. تمام آن‌چه را که نیاز دارید، این است که بتوانید در هر شرایطی دیگران را به نوع رفتار و گفتارتان متقاعد کنید و تحت تاثیر قرار دهید.

«سارا برنارد»

به طور قطع و یقین، ۸۵ درصد از موفقیت شما در زندگی فردی و شغلی به واسطه‌ی توانایی‌تان در برقراری ارتباط مناسب و موثر با دیگران تعیین خواهد شد. «اجتماعی» - یا قابلیت و توانایی تعامل، گفت‌وگو، توافق، مذاکره و متقاعد کردن دیگران - موثرترین و مورد توجه‌ترین شکل هوش است که می‌توانید داشته باشید و این فرم از هوش را می‌توانید گسترش یا افزایش دهید.

شما صرفاً با تمرین برخی از روش‌ها و تکنیک‌های ارتباط برقرار کردن با دیگران - که توسط اکثر افراد موثر و قدرتمند در جهان امروز ما مورد استفاده قرار می‌گیرد - می‌توانید یاد بگیرید که فردی خونگرم، با محبت، دوست‌داشتنی، محبوب، خوش‌برخورد و خوش‌بیان باشید که دیگران را مجذوب و شیفته‌ی خود می‌کند.

راز و رمزهای موفقیت افراد خوش‌بیان و خوش‌رو در واقع اصلاً راز و رمز نیست. آن‌ها صرفاً روش‌های اثبات شده‌ای از تعامل با دیگران به روشی است که باعث می‌شود پذیرای پیام شما باشد و شما پذیرای قبول کردن آن‌ها باشید. در نتیجه، تمایل بیشتری به عمل کردن به آن‌ها دارید و بیشتر تحت تاثیر آن‌ها قرار خواهید گرفت. همین امر سبب می‌شود که دیگران بیشتر مایل به ایجاد ارتباط فردی و شغلی با شما شوند و دیدی مثبت به شما داشته باشند.

تمایل شما به مردم‌دار بودن و خوشرویی، به این‌که واقعاً فرد دوست‌داشتنی مورد علاقه‌ای باشید که دیگران را شیفته و مجذوب خود می‌کند، احتمالاً باعث خواهد شد که بیش از هر مزیت دیگر درهای بیشتری برایتان گشوده شود و به موفقیت‌های بزرگ‌تری دست یابید. هرچه افراد بیشتری شما را دوست داشته باشند و شما را فردی خوش‌برخورد و خونگرم بدانند، به همان نسبت بیشتر مایل به دیدن و برقراری ارتباط با شما خواهند بود، به حرفتان اعتماد خواهند کرد و شما را به دیگران معرفی می‌کنند.

ما در صدها سخنرانی که برگزار کردیم، و برای هزاران نفری که آموزش داده‌ایم، به طور مکرر گفته‌ایم که: «با ارزش‌ترین کالا در جهان طلا یا برلیان نیست؛ بلکه قدرت جذب و کشش دیگران به سوی خود است.» اعتبار و شهرت شما، این‌که وقتی در جایی حضور ندارید افراد چگونه راجع به شما فکر کرده و صحبت می‌کنند، در واقع با ارزش‌ترین دارایی و سرمایه فردی و شغلی شما است. این سرمایه در

حقیقت مجموعه تاثیری است که - وقتی دیگران وقت خود را با شما سپری می کنند و در حضورتان هستند - شما روی آنان می گذارید.

با یادگیری حقایق ساده‌ای در خصوص قدرت جذب و کشش دیگران به سوی خود و تمرین کردن تکنیک‌هایی که در این کتاب مطرح می‌شود، شما می‌توانید به طور چشم‌گیر قابل ملاحظه‌ای میزان تاثیرگذاری و ل\*ذت خود را از تعامل با دیگران افزایش دهید و آن را از اعضای خانواده به تمامی افرادی که با آنان مواجه می‌شوید، بسط و گسترش دهید.

به این ترتیب، با هر فردی که مواجه می‌شوید و با او ارتباط دارید، به طور حتم موفق‌تر خواهید بود، با فروش بیشتر به پول بیشتری خواهید رسید، سریع‌تر پیشرفت خواهید کرد، بیشتر به مذاکره‌ها مسلط خواهید شد، و توانایی بیشتر و بهتری برای متقاعد کردن دیگران و نفوذ در آنان به دست خواهید آورد.

\*\*\*

## فصل اول

### جاذبه و کشش چیست؟

وقتی جان اف کندی برای لحظه‌ای لبخند زد، توانست پرنده‌ای را مجذوب خود کند و از روی درخت به سوی خویش بکشد. «جان سیمور»

به توضیح جاذبه و کشش از زبان فردی گوش دهید که انتظارش را نداشت و پیش از این که تسلیم چنین حسی در وجود خودش شود، در مقابلش مقاومت می‌کرد.

او با هر فردی که ملاقات داشت، کاملاً در همان دقایق توجه خود را معطوفش می‌کرد. او مردی خونگرم بود. طوری رفتار می‌کرد که گویی واقعاً به شما علاقه‌مند است و این نگرانی را ندارد که آیا شما نیز او توجه نشان می‌دهید یا خیر. درست نمی‌دانم که تا چه حد این رفتارش ژنتیک بود و تا چه اندازه اکتسابی و آگاهانه. تمام آن چه می‌دانم این است که در آن لحظات کوتاه ملاقاتمان، من کاملاً مجذوب و شیفته‌ی رفتارهای فردی شدم که نه با او موافق بودم و نه حتی انتظار داشتم علاقه‌ای به وی داشته باشم.

این اظهارات «مارک سانبورن» است که خودش از سخنرانان مسلط و حرفه‌ای است. وقتی ما به جاذبه و کشش اشاره می‌کنیم، منظورمان وضعیت ظاهری یا طرز لباس پوشیدن نیست؛ بلکه راجع به چیزی صحبت می‌کنیم که بسیار عمیق‌تر است. جاذبه و کشش واقعی، در حقیقت چیزی است که ورای ظاهر صرف می‌باشد. همین ویژگی و قابلیت است که باعث می‌شود برخی افراد، خاص و منحصر به فرد شوند و توافق یا سازگاری دیگران را نسبت به خود - حتی بر خلاف میل آنان - شاهد باشند. جاذبه و کشش، دارای ویژگی و خصوصیتی است که ما - تقریباً به طور غریزی و ناخودآگاه، با تمام احساس و نیروی خود - آنان پاسخ مثبت می‌دهیم و در مقابلش نرم و انعطاف‌پذیر می‌شویم.

#### ذاتی یا اکتسابی؟

شاید دارید به خودتان می‌گویید: «اما تو باید به طور ذاتی و طبیعی، قدرت جذب و کشش دیگران را به سوی خود داشته باشی و اگر چنین استعدادی را در خود نداری، پس شانس نداری!» ما نیز عادت داشتیم که مثل شما چنین باوری در ذهن خود داشته باشیم؛ اما پس از سال‌ها تحقیق و تفحص، آزمون و خطا، و آموزش هنر و مهارت ارتباط فرد با فرد، سرانجام به تجربه نیز دریافتیم که اکثر شواهد خلاف آن چیزی که است می‌پنداشتیم.

ما نیز قبول داریم که برخی افراد به طور ذاتی و غریزی استعداد مجذوب کردن و کشاندن دیگران را به سوی خود دارند، که همین امر برای آنان یک مزیت محسوب می‌شود. اما باید توجه داشت که جاذبه و کشش، جزء و عنصری اسرارآمیز نیست که در ژن‌های ما یافت شود و ارثی باشد. جاذبه و کشش در واقع نتیجه به کارگیری مهارت‌های خاصی است که اکثر ما یا راجع به آن چیزی نمی‌دانیم و یا خیلی کم می‌دانیم. این بدان معناست که جاذبه و کشش را می‌توان یاد گرفت و تمرین کرد.

در صفحات پیش‌رو یاد خواهید گرفت که چگونه تبدیل به فردی کاملاً پرجاذبه شوید و در برخورد با هر فردی که با او دیدار و ملاقات می‌کنید، یک جاذبه و کشش مغناطیسی را ایجاد کرده و روی طرف مقابل تاثیر بگذارید.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران:

از امروز، در خصوص جاذبه و کشش به عنوان یک مهارت و ویژگی شخصی فکر کنید که می‌توانید آن را با انجام کارهایی که افراد دوست داشتنی و محبوب انجام می‌دهند و تبدیل شدن به فردی که دیگران دوستش دارند و شیفته گفتار و رفتارش می‌شوند، بسط و گسترش دهید.

\*\*\*

## فصل دوم

### جاذبه و کشش در عمل

جاذبه یا کشش: یک ویژگی که از نیرو و قدرتی مقاومت ناپذیر برای جلب و جذب دیگران به سوی خود استفاده می‌کند. «فرهنگ لغت»

«رون آردن» این ماجرای شخصی را به عنوان دلیل بارز، به قدرت جاذبه و کشش مرتبط می‌کند: به واقع، آگاهی من از قدرت جاذبه و کشش به سال‌ها قبل برمی‌گردد. در آن زمان یکی از دوستان ما که در لس‌آنجلس زندگی می‌کرد، تلفنی از من و همسرم دعوت کرد که به آنجا برویم و در مهمانی‌ای که به بهانه‌ی مراجعت پسر و همچنین عروسی از آفریقای جنوبی ترتیب داده بود، شرکت کنیم. من پسرش، ایوان را از زمانی که در آفریقای جنوبی تئاتر بازی می‌کردم، می‌شناختم. او بازیگر جوان و خوش تیپی بود که از فن بیان نیز به خوبی آگاهی داشت. ما در آن روزها - به سبب کار مشترکی که روی صحنه تئاتر با هم انجام می‌دادیم - با یکدیگر دوست شدیم.

ما شنبه عصر به خانه آن‌ها رسیدیم و به مهمانان که در باغ بودند، پیوستیم. ایوان و همسرش نیز در باغ حضور داشتند. ما به گرمی با یکدیگر سلام و احوال‌پرسی کردیم و بعد چهارنفری پشت یک میز نشستیم و به گفتگو پرداختیم.

آن شب وقتی که همسرم «نیکی» از خوش‌زبانی و خون‌گرمی ایوان تعریف کرد، ناخودآگاه دچار حس حسادت شدم و غبطه خوردم که چرا من چنین توانایی و قابلیت‌ی ندارم!

## قدرت جاذبه و کشش

کمی بعد من از نیکی پرسیدم: «چه چیزی در ایوان برایت بسیار جالب و جذاب بود که باعث شد از او تعریف کنی و حسادت من را برانگیزی؟!»

او چند لحظه فکر کرد و گفت: «وقتی او داشت با تو صحبت می کرد، آن چنان غرق در گفت و گو با تو بود که هیچ توجهی به هیچ کس دیگر نداشت؛ گویی تو و او در یک پیله کرم ابریشمی هستی و کاملاً جدا از دیگران. در آن لحظات، برای او جز تو کس دیگری در این دنیا نبود! و وقتی تو حرف می زدی و او گوش می داد، طوری شنوندهی حرف هایت می شد که گویی هر کلمه ای که می گویی بسیار مهم و حیاتی است و نیاز به توجه دقیق و کامل از سوی او دارد. هر کس که شاهد گفتگوی او با تو بود، تصور می کرد که او دارد تو را هیپنوتیزم می کند! تو کاملاً گرم صحبت با او شده بودی.»

پس از شنیدن حرف های همسر و فکر کردن راجع به آن ها، پی بردم که کاملاً درست می گوید و حق با او است. از وقتی که من ایوان را می شناسم، همواره چنین خصوصیات و رفتارهایی را در مواجهه با دیگران بروز داده است. او با رفتارهایش، همیشه باعث جذب دیگران به سوی خود شده است. چه مرد و چه زن شیفتهی خوش زبانی و مردم داری او می شوند.

\*\*\*

یک علاقه طولانی و همیشگی، منجر به این قواعد ساده می شود.

اگرچه چنین واقعه و ماجرای بیش از بیست سال قبل رخ داد؛ اما من همچنان آن را به یاد دارم؛ به طوری که گویی همین دیروز اتفاق افتاده است. همچنان که همسر عزیزم به من یادآوری می کند، به نظر می رسد که اولین توجه و علاقه عمیقم به موضوع جاذبه و کشش به همان روزها برمی گردد.

و به این ترتیب علاقه ام به این موضوع بیشتر شد. من شروع به مطالعه و شناسایی رفتارهایی کردم که تمامی افراد خوش برخورد و پرجاذبه بروز می دهند. من از بسیاری از این قبیل افراد پرسیدم که راجع به تاثیری که روی دیگران می گذارند، چه نظر یا حسی دارند؟ یکی از نکات جالبی که پی بردم، این بود که آنان حتی بیش از دیگران از شادی و لذت بردن معاشرت خود، شاد می شوند و لذت می برند.



من تصمیم گرفتم که آن چه پی برده و یاد گرفته بودم را در قالب درس‌های مدون و کاربردی خلاصه کنم. هر درس شامل یک سری قواعد و تکنیک‌های ساده‌ای است که فهمش نیز آسان می‌باشد و به راحتی می‌توان آن را به کار گرفت.

برایان تریسی و من با موفقیت، بسیاری از افراد را برای استفاده از این مهارت‌ها آموزش دادیم - خواه بنا به دلایل اجتماعی و خواه شغلی - اکنون شما نیز می‌توانید یاد بگیرید که چگونه اصول و نیروهای تاثیرگذاری خود روی دیگران را کنترل کنید. وقتی به چگونگی استفاده از نیروی جاذبه و کشش پی ببرید، آن گاه یکی از ارزشمندترین و مهم‌ترین عناصر موفقیت در کار و زندگی را در اختیار خواهید داشت و یاد می‌گیرید که چگونه باعث شوید دیگران نیز احساسی همچون میلیون‌ها نفر دیگر در خود داشته باشند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

راجع به خوش‌برخوردترین و موفق‌ترین فردی که می‌شناسید، فکر کنید. به رفتارهای او توجه نمایید. سعی کنید به بررسی آن‌ها بپردازید. به تاثیری که روی دیگران می‌گذارد. با دقت توجه کنید و بعد مشاهدات خود را مورد استفاده قرار دهید و تلاش کنید همچون او فردی پرجاذبه، قابل تحسین و متقاعد کننده باشید.

\*\*\*

فصل سوم

آن چه جاذبه و کشش می‌تواند انجام دهد.

جاذبه و کشش محصور کننده و فریبنده است. درست همان‌طور که گلبرگ‌های یک گل شکفته شده و در جهت نور و حرارت زندگی بخش خورشید باز می‌شود، ما نیز به سوی گیرایی افسون‌گری جاذبه و کشش کشیده شده و شکوفا می‌شویم. جاذبه و کشش همچون یک جذب‌کننده عالی عمل می‌کند و ما را به طرف منبع مغناطیسی خود می‌کشد.

«توکوزا یک بانوی خردمند قرن بیستم»

آنان که دارای جاذبه و کشش هستند، معمولاً دیگران را بر آن می‌دارند که به حرف‌هایشان گوش دهند. از این رو شانس مضاعفی دارند. به آنان فرصت‌هایی داده می‌شود که دیگران ممکن است هرگز به دست نیاورند. آنان بابت خیلی از کارهایی که دیگران انجام می‌دهند و به خاطرش رنج می‌کشند یا تنبیه می‌شوند، به راحتی مورد بخشش و عفو قرار می‌گیرند. به آنان چیزهایی گفته خواهد شد که شاید هیچ‌گاه به دیگران گفته نشود. مردم از آنان عذرخواهی می‌کنند، سد راهشان نمی‌شوند و مزیت‌هایی برایشان قائل می‌شوند. شاید شما نیز چنین فردی را بشناسید و با او برخورد کرده باشید.

داشتن احساسی همچون میلیون‌ها نفر دیگر

همه ما در یک مقطع زمانی با فردی دیدار کرده‌ایم که استعداد و توانایی مجذوب کردن ما را با جاذبه و کشش خویش دارد. به نظر می‌رسد که چنین فردی واقعاً شما را دوست دارد و به افکار و عقاید شما اهمیت می‌دهد. چنین فردی وقتی با شما است، تمام توجهش را فقط و فقط معطوف شما می‌کند و نه هیچ‌کس دیگر. در حضورتان، هیچ‌کس جز شما برای او وجود خارجی ندارد دیگر مهم نیست که چه کسی جز شما در اطرافش است. رفتار او طوری است که حس می‌کنید گویی مهم‌ترین و دوست‌داشتنی‌ترین فرد برای او هستید و او تا به حال با کسی همچون شما دیدار و ملاقات نکرده است. برای این که ل\*ذت همراهی و مصاحبت با او را از دست ندهید، حاضرید که سرزنش و ملامت نیز بشنوید. من مطمئنم که شما نیز مثل میلیون‌ها نفر دیگر. این احساس خوشایند را تجربه کرده‌اید.

فکر کنید که وقتی باعث می‌شوید فردی به حس بسیار خوب و خاصی از خود برسد، چه ل\*ذت و حس قدرتی را در خود احساس خواهید کرد. این احساس توانمندی نامحدود و عالی است!

رهبران سیاسی، تاجران موفق، و افراد مشهوری همچون بازیگران، این احساس را تجربه می‌کنند. تقریباً هر کسی که با مردم در ارتباط است، می‌تواند از مزیت جاذبه و کشش برخوردار شود و هر کسی که می‌خواهد از نردبان موفقیت بالا برود، باید این حس و توانایی را در وجود خویش گسترش دهد.

هر زمان؟ هر جا؟

شما می‌توانستید این احساس خاص و ویژه را هر کجا و هر زمان در دیگران ایجاد کنید، چه احساسی پیدا می‌کردید؟ آیا فکر نمی‌کنید که چنین قابلیت، در واقع محبتی در زندگی و همچنین دنیای کاری شما به حساب می‌آید؟ باور کنید که کاملاً ارزشمند و گران بها است. وقتی شما این توانایی و این قدرت را دارید که باعث شوید دیگران در خود احساس خاص بودن کنند، آن گاه معمولاً در آینده‌ای نه چندان دور اجر و پاداش‌هایی را دریافت خواهید کرد و پیامدهای مثبت این کار خوب خود را خواهید دید.

\*\*\*

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

امروز تصمیم بگیرید که قدرت جذب و کشش خود را افزایش دهید و در روابط خود با دیگران، آن را تمرین کنید. این تصمیم‌تان افق تازه‌ای را برای انجام اتمام کارهایی که می‌توانید انجام دهید تا باعث شوید دیگران احساس خاص بودن در درون خود کنند، برای شما خواهد گشود. میزان خوش‌زبانی و جذب کنونی خود را بسنجید. با توجه به این که معتقدید تاکنون چقدر چنین ویژگی و خصیصه‌ای در شما بوده است، به خودتان نمره‌ای از یک تا ده بدهید. عدد ده یعنی این که در این زمینه عالی بوده‌اید. پس از کسی که شما را می‌شناسد نیز بخواهید به شما نمره بدهد. هر نمره‌ای که آن شخص به شما اختصاص می‌دهد، در واقع سنجش و ارزیابی واقعی است. اکنون شما آماده‌اید که خود را به فردی تبدیل کنید که واقعاً در این زمینه قدرتمند است و توانایی مجذوب کردن دیگران را دارد.

\*\*\*

فصل چهارم

چگونه دیگران را مجذوب خود کنیم؟

برای دیگران اهمیتی ندارد که شما تا چه حد می‌دانید، مگر زمانی که آنان بدانند که شما تا چه حد اهمیت می‌دهید. «لو هولتز»

روان‌شناسان به ما می‌گویند که اصل و اساس شخصیت، همانا عزت‌نفس و احترام به خود است. این جمله به بهترین نحو به این صورت که «شما چقدر خودتان را دوست دارید» تعریف و مشخص شده است. عزت‌نفس شما به طور خلاصه و در مجموع این است که هر لحظه حس می‌کنید که تا چه حد با ارزش و اهمیت هستید.

انسان‌ها مخلوقاتی بسیار عاطفی و احساساتی‌اند. آنان ابتدا تصمیماتی را از روی احساس و هیجان اتخاذ می‌کنند و بعد به طور منطقی و از روی عقل به توجیه آن می‌پردازند. افراد تا حد بسیار زیادی تحت تاثیر محیط خود - و به خصوص رفتار افراد دیگر نسبت به خود - هستند.

شما از دوران کودکی تحت تاثیر کنش‌ها و واکنش‌های والدین‌تان در قبال خود بوده‌اید و همواره حساسیت بسیار زیادی در این خصوص داشته‌اید. اغلب، اصول و نیروهای این تبادلات رفتاری اولیه روی ارتباط شما با دیگران در طول زندگی‌تان تاثیر زیادی گذاشته است.

تقریباً تمام کارهایی که در زندگی انجام می‌دهید، یا در جهت حفظ و افزایش عزت‌نفس‌تان و حس درونی مرتبط با سلامت و آسایش‌تان است و یا برای محافظت نمودن از آن در مقابل شرایط یا افراد دیگر است که سبب می‌شوند عزت‌نفس شما کاهش یابد.

### راز و رمز مجذوب کردن دیگران

عمیق‌ترین نیاز وجود انسان همانا نیاز به احساس با ارزش بودن و مفید بودن است. از این رو راز و رمز مجذوب کردن دیگران ساده است.

باعث شوید که دیگران، احساس مهم بودن و با ارزش بودن در خود کنند.

### پنج روش برای مجذوب کردن دیگران

هرچه بیشتر باعث شوید که دیگران در حضور شما احساس با ارزش و مهم بودن در خود کنند، آنان بیشتر جذب شما می‌شوند و شما را فردی دوست‌داشتنی و مهربان در نظر می‌گیرند. خوشبختانه، ما

می دانیم که چگونه باعث شویم دیگران احساس بسیار خوبی از خودشان پیدا کنند. این رفتارهای کلیدی را می توان در پنج مورد زیر خلاصه کرد:

\*\*\*

پذیرش، قدردانی، تایید، تحسین و توجه

۱. پذیرش: بهترین هدیه ای که شما می توانید به دیگران بدهید، همانا گرایش و روی آوردن به «توجه و احترام بی قید و شرط» است. به این معنا که آنان را بی هیچ محدودیتی کاملاً همان طور که هستند، بپذیرید شما نباید به سرزنش آنان پردازید یا آن ها را مقصر بدانید و از آن ها انتقاد کنید. شما باید آنان را کاملاً بپذیرید و قبول داشته باشید؛ گویی که معجزه طبیعت هستند. این قدم اول و نقطه شروع برای مجذوب کردن دیگران است.

و شما چگونه این پذیرش کامل را به روز می دهید یا بیان می کنید؟  
انجام این کار ساده است. صرفاً لبخند می زنید! وقتی با دیدن دیگران با خوشحالی لبخند می زنید و خوش رو هستید، عزت نفس آنان به طور خود به خود افزایش می یابد. به این ترتیب، آنان به احساس خوبی از خودشان می رسند و خوشحال می شوند. آنان احساس می کنند که مهم و با ارزش هستند. و کسی که باعث ایجاد چنین حسی در وجودشان می شود را دوست دارند. حتی به واسطه ی لبخند زدن و قبل از این که حرفی بزنید، آنان حس می کنند که شما فردی دوست داشتنی و خوش زبانی هستید. آنان با این پیش فرض، نگرشی مثبت از شما پیدا می کنند.

۲. قدردانی: هرگاه شما بابت کاری که کسی برای شما انجام داده - خواه کاری کوچک و خواه بزرگ - به نحوی تشکر و قدردانی خود را به او ابراز می کنید، باعث افزایش عزت نفس او می شوید. به این ترتیب، او در وجود خود احساس مهم و با ارزش بودن می کند. او حس می کند که توانمندتر است و قابلیت های بیشتری دارد. تصویر ذهنی او از خودش بهتر می شود و بیش از گذشته به خودش احترام می گذارد.

و شما چگونه باعث بروز این حس خوب و شگفت آور در دیگران می شوید؟ خیلی ساده است. در هر موقعیتی و برای هر کار کوچک و بزرگی، شما از او تشکر و قدردانی می کنید. شما باید عادت کنید که برای هر کاری که هر کسی برایتان انجام می دهد، از او تشکر کنید و قدردان وی باشید. از همکار خود بابت انجام کاری برایتان تشکر کنید، از همسران بابت کمکش قدردانی نمایید، ممنون و سپاسگزار فرزندان خود برای هر کار مثبتی که برایتان انجام می دهند، باشید. در این جا نتیجه مثبت و پاداش مضاعفی وجود دارد. هرگاه شما لبخند می زنید یا از کسی تشکر و قدردانی می کنید و تنها عزت نفس آن فرد و همچنین حس مهم و با ارزش بودن او افزایش می یابد، بلکه عزت نفس و حس با ارزش بودن خودتان نیز افزایش پیدا می کند. هرگاه شما چنین کاری انجام می دهید یا چیزی می گوئید که باعث می شود دیگران خودشان را بیشتر دوست داشته باشند، به واقع خود شما نیز احساس بهتری از خود پیدا می کنید و خودتان را بیشتر دوست خواهید داشت. و هرچه شما خودتان را بیشتر دوست بدارید، دیگران را صادقانه تر و بیشتر دوست خواهید داشت و از صمیم قلب به آنان بیشتر اهمیت خواهید داد. هرچه خودتان را بیشتر دوست بدارید، کمتر نگران این هستید که آیا تاثیر خوبی بر دیگران می گذارید یا خیر، و به طور طبیعی بیشتر باعث جلب و جذب دیگران به سوی خود خواهید شد.

۳. تایید: چنین گفته می شود که « بچه ها برای آن گریه می کنند و مردها برایش می میرند.» در طول زندگی، تمام انسان ها نیازی عمیق و ناخود آگاه به این دارند که به سبب کارهایی که انجام می دهند و موفقیت هایی که کسب می کنند، مورد تایید قرار گیرند. این نیاز، مداوم و همیشگی است و همچون نیاز به غذا خوردن یا استراحت می باشد که تاثیرش برای مدت طولانی پایدار نمی ماند و باید مداوم برآورده شود. از این رو افرادی که همواره به دنبال یافتن فرصت هایی برای ابراز و بیان تایید هستند، هر جا بروند مورد استقبال و پذیرش قرار می گیرند.

شاید بهترین تعریف برای تایید همانا «ستایش و تمجید» باشد. این موضوع آن چنان با اهمیت است که در بخش های بعدی بیشتر به آن خواهیم پرداخت. فقط در این جا به یاد داشته باشید که هرگاه شما از

دیگران بابت کاری که انجام داده‌اند تمجید و تشکر می‌کنید، در واقع باعث بالا رفتن عزت نفس آنان می‌شوید. به این ترتیب آنان به احساس خیلی خوبی از خودشان خواهند رسید و شما را نیز فردی خوش‌برخورد، دوست داشتنی و پرجاذبه خواهند دید.

\*\*\*

۴. تحسین: همان‌طور که آبراهام لینکلن گفت: «همه‌ی افراد از تعریف و تمجید خوششان می‌آید.» وقتی شما از کسی بابت ویژگی و خصیصه‌ای که دارد یا کاری که انجام می‌دهد در نهایت صداقت و صمیمیت تعریف و تمجید می‌کنید، آن شخص به طور خودکار و ناخودآگاه احساس بهتری از خودش پیدا می‌کند. او حس می‌کند که ارزش کارش دانسته شده و مورد قدردانی قرار گرفته است. به همین دلیل در خود احساس با ارزش بودن و اهمیت داشتن می‌کند. همین امر باعث می‌شود که خودش و همچنین شما را بیشتر دوست بدارد.

از یک فرد به خاطر لباسی که خریده است، تعریف و تمجید کنید. اراده قوی و پشتکار یک شخص - یا یک خصوصیت خوب او - را تحسین نمایید. از فردی که به هدف خود رسیده یا برنده جایزه‌ای شده است، تعریف کنید. اهمیتی ندارد که آن کار کوچک و کم‌اهمیت باشد یا بزرگ و با اهمیت. همواره به دنبال چیزی برای تعریف و تمجید باشید، و هر بار که چنین چیزی را پیدا می‌کنید و به ستایش آن می‌پردازید، فردی که واجدش است بیشتر به شما علاقمند می‌شود و شما را شخصی دوست‌داشتنی و پرکشش می‌داند.

۵. توجه: شاید این ویژگی مهم‌ترین ویژگی و خصوصیت به شمار برود و موضوع چند فصل بعدی ما خواهد بود. توجه در واقع نیرومندترین رفتار برای ایجاد عزت‌نفس است و کلیدی برای جاذبه و کشش سریع به شمار می‌رود. وقتی شما به فردی دیگر توجه خاص و زیاد می‌کنید، او در خود احساس با ارزش بودن و اهمیت داشتن می‌کند، و در پی آن شما را بیشتر دوست خواهد داشت.

پنج مورد فوق از جمله نیرومندترین و موثرترین ابزارهای ایجاد عزت نفس می باشد که تا به حال پی برده شده است. همچنان که با تمرین به آن ها مسلط می شوید، رفته رفته به یکی از تاثیرگذارترین و پرکشش ترین افراد در دایره شغلی و اجتماعی تان تبدیل خواهید شد.

### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه بعد که با شخصی برخورد می کنید یا حتی با کسی که با او ارتباط کاری دارید و همکار تان است، این تمرین را انجام دهید:

فرض کنید که وقتی جوان بودید، دوست بسیار صمیمی و خوبی داشتید که با او بسیاری از تجربیات مهم عاطفی و احساسی خود در دوران جوانی را در میان می گذاشتید؛ اما سال ها گذشت و دیگر ارتباط بین تان قطع شد و همدیگر را ندیدید. دیگر نمی دانستید که دوستان کجاست و چه کار می کند.

تا این که یک روز وقتی در حال عبور از خیابان بودید، یا در محفلی عمومی حضور داشتید، ناگهان او را دیدید! با دیدنش متعجب و شوکه شدید و تمام خاطرات و احساسات روزهای جوانی به یکباره همچون سیل به مغزتان هجوم آورد و شما را غرق در آن روزها نمود. گل از گل تان شکفت و آن چنان خوشحال شدید که در پو\*ست خود نمی گنجیدید!

در یک لحظه احساسات مختلفی همچون هیجان، شادی و سپاس گذاری را در خود حس کردید. اکنون دفعه ی بعد که با فرد یا افرادی دیدار می کنید که برایتان مهم اند؛ به خصوص دوستان صمیمی و نزدیک، مشابه همان احساسات و هیجانات را در خود ایجاد کرده و به روز دهید؛ طوری رفتار کنید که گویی پس از سال ها آن فرد یا افراد را دوباره پیدا کرده اید. طوری با این قبیل افراد خاص برخورد کنید که گویی دیدن آنان شما را بسیار خوشحال و مسرور می کند. به آنان لبخند بزنید و رفتاری محبت آمیز و صمیمانه داشته باشید. تمام توجه و تمرکز خود را معطوف آنان کنید. طوری با آن ها رفتار کنید که گویی در آن لحظه مهم ترین فرد در دنیا برای شما هستند. مهم نیست که آنان کیستند و چه موقعیتی دارند. این رفتار تان باعث می شود که شما را فردی بسیار خوش برخورد، مهربان، دوست داشتنی و پرجاذبه بدانند.



\*\*\*

## فصل پنجم

## جادوی گوش دادن

توجه کامل و مطلق، بالاترین شکل چرب‌زبانی و جذب دیگران به سوی خود است. «دیل کارنگی»

توانایی شما برای خوب گوش دادن به یک گفتگوی اجتماعی یا شغلی، می‌تواند مهارت مناسبی برای ایجاد ارتباط صحیح با دیگران شود و به شما در این کار کمک می‌کند. یکی از مهم‌ترین خصوصیات یک فرد پیش‌رو و لیدر همانا قابلیت و توانایی جمع‌آوری اطلاعات - به واسطه پرسیدن سوالات و دقیق گوش دادن به آن‌چه افراد باید بگویند - است.

«دنیل گولمن» نویسنده کتاب هوش هیجانی<sup>۱</sup> چنین نتیجه‌گیری می‌کند که توانایی شما برای ایجاد ارتباط هیجانی و عاطفی با دیگران، یعنی بهره هیجانی<sup>۲</sup>، برای موفقیتتان مهم و حیاتی است و شاید حتی مهم‌تر از بهره هوشی «IQ» شما. او مهم‌ترین ویژگی بهره هیجانی را «هم‌دلی» یا قابلیت آگاه و حساس بودن نسبت به آن‌چه دیگران به ظاهر می‌گویند و آنچه منظور واقعی‌شان است دانست. «هوارد گاردنر»<sup>۳</sup>، استاد دانشگاه هاروارد، این ویژگی را به عنوان «هوش اجتماعی» تعریف و مشخص کرده که - همان‌طور که ما در آغاز این کتاب اشاره کردیم - مورد توجه‌ترین و قابل‌تعمق‌ترین شکل هوش در جامعه‌ی ما است. و خوشبختانه، صرفاً به تبدیل شدن به یک شنونده خوب، می‌توان آن را یاد گرفت.

<sup>1</sup> Dale Carengie

<sup>2</sup> Daniel Golerman

<sup>3</sup> Emotional Intellingence

<sup>4</sup> EQ

<sup>5</sup> Howard Gardner

## چهار کلید برای گوش دادن موثر

هر کتاب، مقاله، یا رشته مرتبط با این موضوع در نهایت به نتیجه مشابهی می‌رسد: چهار عنصر کلیدی برای گوش دادن موثر وجود دارد. اگر بتوانید بر آن‌ها مسلط شوید، بهره جاذبه و کشش شما فوراً به سرعت افزایش می‌یابد.

۱. گوش دادن با دقت و توجه: بدون قطع کردن حرف طرف مقابل، به او گوش دهید. در سکوت کامل به حرف‌هایش گوش کنید، گویی در این دنیا هیچ چیزی برایتان مهم‌تر از حرف‌های او و لحظاتی که مشغول حرف زدن با شماست، وجود ندارد.

اگر کسی می‌خواهد با شما صحبت کند، به خصوص در خانه، فوراً تمام فعالیت‌ها و کارهای دیگر خود را ناتمام رها کنید و همه‌ی توجه خود را معطوف آن شخص نمایید.

تلویزیون را خاموش کنید، کتاب یا روزنامه‌ای که مشغول خواندنش هستید را ببندید، و با تمرکز کامل تمام توجه خود را معطوف او کنید. این رفتار شما فوراً از سوی طرف مقابل درک شده و مورد تشکر و قدردانی قرار می‌گیرد. به این ترتیب باعث می‌شود که شما نیروی عاطفی و هیجانی بسیار زیادی در خود و گفت‌وگو که انجام می‌دهید، به دست آورید.

طوری به حرف‌های محترم مقابل گوش دهید که گویی مربوط آنها شده‌اید. چنین فرض کنید که چشم‌های شما لامپ‌هایی است که نور را به چهره و چشم‌های آن شخص منعکس می‌کند.

وقتی شخصی با دقت و توجه به فردی دیگر گوش می‌دهد، از لحاظ زیست شیمیایی تحت تاثیر قرار می‌گیرد. در این حالت مغز او اندورفین ترشح می‌کند - هورمونی<sup>6</sup> که اصطلاحاً دارویی طبیعی و شادی‌آور نام دارد که باعث می‌شود او به احساس خوبی در خصوص خودش برسد. - در این شرایط، عزت‌نفس او افزایش می‌یابد و خودش را بیشتر دوست می‌دارد. از سوی دیگر، او شما را نیز به علت

<sup>6</sup> endorphines

اینکه با دقت و توجه به حرف‌هایش گوش می‌دهید، بیشتر دوست می‌دارد و به شما بیشتر اعتماد می‌کند. نتیجه این کار بسیار عالی و شگفت‌آور است.

\*\*\*

۲. قبل از پاسخ دادن، کمی مکث کنید: به جای این‌که به محض نفس تازه کردن فردی که در حال صحبت است، سریع شروع به صحبت کنید به مدت سه تا پنج ثانیه مکث کرده و اجازه دهید که چند لحظه سکوت برقرار شود. به این ترتیب به آرامش بیشتری خواهید رسید.

وقتی مکث می‌کنید، سه اتفاق رخ می‌دهد که همه آن‌ها خوب است. اول این‌که، اگر آن فرد صرفاً چند لحظه مکث کرده تا قبل از ادامه صحبت افکارش را در ذهن خود مجدد منظم کند، شما حرف او را قطع نمی‌کنید و تمرکزش را بر هم نمی‌زنید. دوم این‌که، با این مکث، شما به آن فرد می‌گویید که آن‌چه بیان کرده مهم بوده است و شما دوست دارید که به ادامه حرف‌هایش با دقت و توجه گوش کنید. همین امر باعث می‌شود که آن فرد، ارزش فردی بیشتری را در خودش حس کرده و با اعتماد به نفس بیشتری به صحبت‌هایش ادامه دهد. همین سبب می‌شود که او شما را فردی باهوش و با درایت بداند و بیشتر از شما خوشش بیاید. سوم این‌که، شما به واقع فراتر از جملات بیان شده‌ی او را می‌شنوید؛ به این معنا که به مفهوم عمیق و واقعی حرف‌هایش و آن‌چه واقعاً و رای ذهنش است، پی خواهید برد این کار را امتحان کنید تا نتیجه مثبت و موثرش را دریابید.

۳. برای روشن شدن مطلب سوال کنید: هیچ‌گاه فرض نکنید که منظور واقعی حرف‌های طرف مقابل را صرفاً به واسطه آن‌چه گفته است و شنیده‌اید، دقیقاً می‌دانید. به جای آن، با پرسیدن سوالاتی همچون «دقیقاً منظورتان چیست؟» یا «آیا می‌شود منظور خود را واضح‌تر بیان کنید؟» به او کمک کنید که شرح بیشتری در خصوص حرف‌هایش به شما بدهد.

در این‌جا یکی از مهم‌ترین قواعد ارتباط کلامی را متذکر می‌شویم: فردی که سوالاتی را می‌پرسد، بر روند گفت‌وگو احاطه و کنترل دارد.

فردی که در حال پاسخ دادن به سوالات است، توسط فردی کنترل می‌شود که آن‌ها را مطرح می‌کند. وقتی فردی گوینده در حال پاسخ‌گویی به سوال مطرح شده است در واقع صد درصد توجه و تمرکزش معطوف آن چیزی است که دارد می‌گوید؛ در این حال او نمی‌تواند به چیزی دیگر فکر کند به این ترتیب، کاملاً تحت کنترل فردی است که سوال را می‌پرسد.

ترفند و لیم مجذوب کردن فردی با این تکنیک، همانا پرسیدن سوالاتی حساب شده و فکورانه است. تمام افراد مسلط به فن بیان و ایجاد ارتباط کلامی، این تکنیک را به خوبی می‌دانند و در مواقع لازم از آن استفاده می‌کنند.

۴. حرف‌های آن شخص را به بیان دیگر به زبان آورید: این کار نشان دهنده دقت و توجه شما در گوش دادن به حرف‌های او است و به وی می‌فهماند که تمام توجه‌تان به او و حرف‌هایش است و نه کسی یا جای دیگر. به این ترتیب، آن شخص می‌تواند فوراً باز خورد حرف‌هایش را متوجه شود. وقتی فردی حرفش تمام می‌شود، شما چند لحظه مکث می‌کنید و بعد مثلاً می‌پرسید: «پس، شما این کار را کردید و بعد از آن اتفاق افتاد و سپس تصمیم گرفتید که آن کار را انجام دهید. درست فهمیدم؟» فقط وقتی که آن فرد تایید می‌کند که شما درست متوجه منظورش شده‌اید، شما، خواه با پرسیدن یک سوال دیگر یا خواه توضیح بیشتر آنچه او گفته است، به صحبت خود ادامه می‌دهید.

\*\*\*

چرا زن‌ها شنونده‌های خوبی هستند؟

به طور کلی، زن‌ها همیشه شنونده‌های فوق العاده خوبی بوده و هستند. طبق تصاویر مربوط به ام آر آی<sup>۷</sup> و اسکن‌هایی از مغز، وقتی زنی به ارتباط کلامی و گفت‌وگو می‌پردازد تمام هفت مرکز مغزش درگیر و فعال می‌شود؛ اما در مردها فقط دو مرکز فعال می‌گردد.

مردها اغلب بدون تمرکز کامل و در حالی که عمده توجه‌شان جای دیگری است، به خصوص اگر تلویزیون روشن باشد، به حرف زن‌ها گوش می‌دهند. علت آن است که مردها نمی‌توانند به طور همزمان

<sup>7</sup> MRI

دو کار را با هم انجام دهند. مثلاً آن‌ها قادر نیستند که همزمان هم تلویزیون تماشا کنند و هم به حرف‌های شخص دیگر گوش دهند؛ کاری که زن‌ها به سادگی و بسیار راحت‌تر قادر به انجامش هستند. مردها به طور همزمان فقط می‌توانند یک داده و ورودی حسی را پردازش کرده و تاثیرات حسی آن را در مغز خود ثبت و ضبط کنند.

بدترین تقصیر و گناهی که یک مرد می‌تواند در زندگی خود با زنی مرتکب شود، این است که وقتی آن زن در حال صحبت است به حرف‌هایش گوش ندهد یا توجهی به آن‌ها نشان ندهد. هر مردی شنیده که زنی با گله و شکایت و همراه با عصبانیت گفته است: «تو در حال گوش دادن به حرف‌های من نیستی!»

در چنین مواقعی، پاسخ طرف مقابل - که یک مرد است و احتمالاً شوهر آن زن - این است که فوراً بگوید: «چرا من دارم به حرف‌های تو گوش می‌دهم.»

سپس آن زن با عصبانیت و تحکم بیشتر، دست به س\*ی\*نه جلوی شما می‌ایستد و برای اثبات حرف خویش می‌پرسد: «بسیار خب، پس با این حساب، بگو که من همین الان چه گفتم؟» فقط در صورتی که مرد بتواند آن چه زن گفته است را به زبان آورد و جملات او را با دقت تکرار کند، زن مطمئن می‌شود که آن مرد واقعاً در حال گوش دادن به حرف‌هایش بوده است.

اگر شما می‌خواهید فردی باشید که کاملاً در مجذوب کردن دیگران موفق است، باید یاد بگیرید که بر تکنیک‌های گوش دادن مسلط شوید؛ به خصوص اگر شما یک مرد هستید. گسترش و افزایش این مهارت کلیدی و مهم، در ابتدا کمی سخت به نظر می‌رسد و نیاز به ممارست و تمرین دارد؛ اما به مرور آسان می‌شود و به طور خودکار صورت می‌گیرد.

### گوش دادن با یک تفاوت

گوش دادن موثر، به معنای گوش دادن با یک تفاوت است. این نوع گوش دادن از نوع «گوش‌هایت را به من قرض بده تا برایت یک داستان تعریف کنم.» نیست؛ بلکه به صورت متقاعد کردن افرادی است که با آنان در حال صحبت هستید.

رون در حال مجذوب کردن دیگران از طریق گوش دادن به حرف‌های آنان زمانی را به خاطر می‌آورم که در حال نگاه کردن به یکی از اقوامم بودم که در یک مهمانی میزبان بود. او داشت با شور و حرارت زیادی با فردی که من نمی‌شناختم، صحبت می‌کرد. وقتی آن مهمان ما را ترک کرد و رفت، خانم میزبان به سوی من آمد و گفت: «آیا راجر پیت را می‌شناسی؟ منظورم همان مرد خوش سر و زبانی است که داشتم با او گپ می‌زدیم.» پاسخ دادم: «نه، او را نمی‌شناختم.» میزبان گفت: «او یکی از خوش‌صحبت‌ترین افرادی است که تا به حال دیده‌ام. او بسیار خونگرم و معاشرتی است. خیلی شمرده و رسا سخن می‌گوید و طرف مقابل را سر ذوق می‌آورد. تو باید با او معاشرت کنی تا بفهمی چه می‌گوییم.»

من در دل خندیدم و حرف‌های میزبان را به مسخره گرفتم: «یک فرد بسیار خونگرم و اهل معاشرت، که شمرده و رسا سخن می‌گوید و طرف مقابل را سر ذوق می‌آورد.» تا جایی که یادم می‌آمد، در مدتی که او را نگاه می‌کردم، به نظر نمی‌رسید که صرفاً بیش از یک کلمه یا حداکثر دو، سه کلمه گفته باشد؛ اما عجیب این بود که میزبان او را با ویژگی فوق به من معرفی کرد. کمی فکر کردم، به این نتیجه رسیدم که او شنونده بسیار خوبی است و با همین روش ساده توانسته که میزبان خود را کاملاً مجذوب و شیفته خود کند به عنوان یک فرد خوش برخورد، خوش سخن و معاشرتی به دیگران معرفی شود. در آن لحظه به یاد این ضرب‌المثل معروف افتادم:

«مستمع، صاحب سخن را بر سر ذوق آورد.»

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

این تکنیک‌های موثر گوش دادن را به طور همزمان امتحان کنید. گوش دادن کمی سکوت و مکث کردن، پرسیدن سوالات با ربط و فکورانه و بیان کردن صحبت‌های گوینده به زبان خودتان. این کار را با تمرین گوش دادن همراه با توجه و دقت در خانه یا محل کار آغاز کنید. هیچ تلاشی و اصراری برای قطع کردن حرف‌های طرف مقابل نداشته باشید. صرفاً با دقت به هر کلمه‌ی طرف مقابل گوش دهید.

با به کارگیری این تکنیک‌های مختلف به تمرین کنترل و هدایت کردن روند گفت‌وگو بپردازید. با پرسیدن چند سوال و دقیق گوش دادن به جواب‌ها، پی خواهید برد که دیگر می‌توانید فقط ظرف چند دقیقه و نه طی چند هفته گفتگوی تمام‌وقت و مداوم، به صورت عمیق‌تر

\*\*\*

### فصل ششم

#### روش برخورد با یک زن

مردها و زن‌ها از جهات مختلف با یکدیگر تفاوت دارند و این تفاوت صرفاً ظاهری و فیزیکی نیست. یکی از مهم‌ترین کاربردهای کشش و جاذبه، همانا حساس و خوش برخورد بودن نسبت به زنان است. زن‌ها مردهایی را می‌پسندند که خوش برخورد و اهل معاشرت هستند. آنان از بودن در کنار چنین مردی و زندگی با او، احساس آرامش و نشاط خواهند کرد.

از این رو برای این که مورد علاقه زن دلخواه زندگی‌تان باشید و او را مجذوب خود کنید، باید درک کنید که او چگونه فکر می‌کند و چه احساسی در درون خود دارد. اگر می‌خواهید زن مورد علاقه‌تان شما را دوست داشته باشد و در کنارتان احساس آرامش و امنیت خاطر کند، باید حرف‌هایی بزنید و کارهایی انجام دهید که از نظر عاطفی و احساسی او را تحت‌تاثیر قرار دهد.

منبع و منشأ اصلی ارزش فردی و عزت‌نفس اکثر زن‌ها از کیفیت ارتباط‌هایشان با افراد مهمی که در زندگی‌شان هستند، نشأت می‌گیرد.

آنان حتی بیش از مردها به این موضوع فکر می‌کنند که دیگران چه نظر و فکری در خصوص آنان دارند و چگونه با آن‌ها رفتار می‌کنند. زن‌ها حتی بیش از مردها بر وضعیت ظاهری افراد و نوع برخوردشان در روابط تاکید دارند.

سه نیاز عمیق هر زن

مهم‌ترین و نیرومندترین نیازهای عاطفی و احساسی اکثر زن‌ها عبارت‌اند از:

محبت، توجه و احترام. آنان دیگران را به واسطه میزان توجه و اهمیتی که دریافت می‌کنند، مورد ارزیابی و قضاوت قرار می‌دهند. معیار زن‌ها برای ارزیابی خودشان نیز اعتماد به نفس و کفایت خودشان است. آنان این قابلیت را دارند که ورای ظاهر افراد را ببینند و ضمن صحبت با یک نفر، قلب او را نیز مشاهده کنند و تا حدود زیادی پی به ماهیت واقعی‌اش ببرند.

روش برخورد با یک زن و تحت تاثیر قرار دادن او، این است که در هنگام گفت‌وگو و ایجاد ارتباط کلامی با وی صد درصد و با تمرکز کامل به حرف‌هایش - بدون قطع کردن رشته کلامش یا متوقف نمودن روند گفت‌وگو - گوش دهید. شیوه‌ی گفت‌وگو با یکدیگر را باید از دو جوان عاشق و دل‌داده آموخت که رو در روی یکدیگر نشستند و ضمن گوش دادن کامل و همراه با تمرکز صد درصد، فقط به هم‌دیگر چشم می‌دوزند و از هر کس یا چیز دیگری غافل می‌شوند.

کمتر حرف بزنید و بیشتر گوش دهید

یک خانم هنرپیشه‌ی نمایش‌های کمدی زمانی گفت: «من خیلی دوست دارم که نزد درمان‌گر خود بروم. من عادت دارم که بی‌وقفه همچون مردی که در اولین جلسه نامزدی‌اش بدون مکث حرف می‌زند، به مدت یک ساعت در مورد خودم حرف بزنم.» این موضوع کاملاً درست است.

شما نیز دفعه بعد که نزد زن مورد علاقه‌تان هستید که برایتان اهمیت و ارزش دارد، به جای این که وسوسه شوید تا مدام راجع به خودتان صحبت کنید، پای صحبت و درد دل او بنشینید. از او سوالاتی در خصوص خودش و روزی که سپری کرده، بپرسید. از افکار و نگرانی‌هایش آگاه شوید دل مشغولی‌هایش را بدانید و بی‌هیچ حرفی در سکوت کامل و با دقت زیاد به پاسخ‌هایش گوش دهید. آن‌گاه در خواهید یافت که او شما را مردی خوش برخورد، معاشرتی و دوست‌داشتنی خواهد دانست.

تحت تاثیر قرار دادن یا تحت تاثیر قرار گرفتن؟

وقتی با شخصی هستید که می‌خواهید او را مجذوب خود کنید، به جای صحبت کردن راجع به خودتان و تلاش برای تحت تاثیر قرار دادن او، خودتان تحت تاثیر او قرار بگیرید. از او سوالاتی بپرسید و در



خصوص امیدها، آرزوها، نگرانی‌ها، اهداف و خواسته‌هایش از وی سوال کنید. با او چنان با تمرکز صحبت کنید و به حرف‌هایش گوش دهید که گویی او خوش‌برخوردترین و دوست‌داشتنی‌ترین فردی است که تا به حال دیده‌اید.

هرچه بیشتر تحت‌تاثیر آن شخص، افکار و عقاید و همچنین شخصیتش قرار بگیرید، او بیشتر تحت‌تاثیر شما قرار خواهد گرفت و شما را مردی کاملاً خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی خواهد دانست. به این ترتیب مجذوب و شیفته‌ی شما خواهد شد.

#### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دختر مورد علاقه‌ی خود را برای ازدواج انتخاب کرده و تصور کنید که او خوش‌برخوردترین، با محبت‌ترین و جذاب‌ترین دختری است که تا به حال ملاقات کرده‌اید. در نهایت ادب و احترام با او رفتار کنید. با دقت و تمرکز کامل به حرف‌هایش گوش دهید. از او سوالاتی بپرسید و با دقت به جواب‌هایش گوش کنید. ببینید که چه مدت می‌توانید با رفتارشان او را ترغیب کنید که بی‌وقفه حرف بزند یا در مورد شما صحبت کند.

دفعه بعد که با دختر مورد علاقه‌تان دیدار می‌کنید، مهارت‌های مربوط به پذیرش، قدردانی و تایید را تمرین کنید. از او در خصوص کار و زندگی شخصی‌اش بپرسید و چیزی که شما را تحت‌تاثیر قرار می‌دهد یا حتی شما را به حیرت بیندازد، در افکار و رفتارهایش بیابید. نکته‌ی جالب و تعجب‌آور این قبیل رفتارها آن است که هرچه بیشتر به تمرین‌شان پردازید، به نکته‌های جالب‌تر و جذاب‌تری در طرف مقابل پی خواهید. به این ترتیب، او نیز به شما به عنوان فردی خاص و دوست‌داشتنی فکر خواهد کرد.

\*\*\*

فصل هفتم

روش برخورد با یک مرد

سه گروه مرد وجود دارد: عاشقان علم و اندیشه، عاشقان شهرت و افتخار، عاشقان پول و ثروت.  
«افلاطون»

بنا به تجربه، زن‌ها اغلب نسبت به مردی که سعی می‌کند مهربان، خونگرم و خوش‌زبان باشد مشکوک و بدبین هستند؛ زیرا حدس می‌زنند که چنین مردهایی ممکن است انگیزه‌های دیگری از این رفتار داشته باشند؛ اما از دیگر سو مردها راحت‌تر و بیشتر جذب چنین رفتارهایی می‌شوند.

مردها بیشترین حس ارزش و اهمیت خود را از موفقیت، درجه یا رتبه اجتماعی و شغلی، و همچنین احترام دیدن از سوی افرادی که در زندگی‌شان نقش کلیدی دارند و به آنان نزدیک‌اند، به دست می‌آورند. مردها باید انگیزه داشته باشند تا برای خود و خانواده‌شان تلاش کنند و به دنبال نان باشند. این امر برای تصویر ذهنی و هویت آنان، مهم و ضروری است. برخی از مردها هیچ‌گاه به استراحت نمی‌پردازند و دست از کار نمی‌کشند. بدون اهمیت این موضوع که در زندگی چه چیزهایی را فراهم کرده و به دست آورده‌اند، آنان همواره احساس ناامنی و نگرانی می‌کنند. احساس آنان طوری است که گویی همچنان باید بیشتر و بیشتر زحمت بکشند و چیزهایی را در زندگی کسب کنند. آن‌ها شرایط کنونی خود را کافی نمی‌دانند.

مردها احساسی را در درون خود دارند که روان‌شناسان آن را «بی‌اعتمادی و نگرانی از موقعیت کنونی» می‌نامند. بسیاری از آنان این ترس پنهان و ناگفته را در درون خود دارند که هر آن‌چه انجام داده و به دست آورده‌اند، در هر لحظه ممکن است از دست بدهند. آنان صرف‌نظر از تمام آن‌چه در گذشته کسب کرده‌اند، باید همواره چیزهای بیشتر و بیشتری به دست آورند.

کلید و راه حل جذب کردن یک مرد آسان است. از او سوالاتی بپرسید و بعد بابت جواب‌هایی که داده، او را تشویق کنید. او را برای انجام کارها و موفقیت‌هایش، تحسین نمایید. از آن‌چه انجام داده یا در حال انجامش است، تقدیر کنید و تحت‌تاثیر قرار بگیرید. به این ترتیب، او تحت‌تاثیر شما قرار می‌گیرد و شما را فردی مهربان و دوست‌داشتنی خواهد دانست.

تقدیر براین از کسب موفقیت‌ها

هنگامی که پسرم «مایکل» تقریباً پنج‌ساله بود، روزی با چهره‌ای شاد و بشاش از مهد کودک به خانه برگشت. من از او پرسیدم: «امروز مهد چطور بود؟»

پسرم خندید و جواب داد: «امروز خانم معلم گفت که واقعاً به من افتخار می‌کند.»

با شنیدن این حرف من فوراً پی بردم که خانم معلم به نکته‌ی عاطفی مهمی در مایکل پی برده و من نیز باید این موضوع را مدنظر قرار دهم. از آن روز به بعد، من همواره به فرزندانم گفته‌ام: «من واقعاً به شما افتخار می‌کنم.» هر بار که آنان کار خوب و با ارزشی انجام دهند، من چنین جمله‌ای را می‌گویم. هر بار که این قبیل جملات را به آنان می‌گویم، می‌بینم که چطور برق شادی و رضایت در چشمان مهربانشان مشاهده می‌شود و با داشتن حس ارزش فردی، عزت‌نفس آنان افزایش می‌یابد.

من به عنوان یک سخنران حرفه‌ای و پرکار، هر سال با هزاران نفر دیدار و ملاقات می‌کنم. هرگاه شخصی با من در خصوص کاری که انجام داده و موفقیتی که به دست آورده، صحبت می‌کند به او چنین جمله‌ای می‌گویم: «تو باید بابت این کار خود به خودت افتخار کنی.» مردها، به ویژه وقتی کسی که برایشان محترم است و برایش ارزش زیادی قائل‌اند، به آنان چنین جمله‌هایی می‌گویند عمیقاً تحت‌تاثیر قرار می‌گیرند. این قبیل جملات و حرف‌ها، به آنان انگیزه‌های بسیار زیادی می‌دهد و به عنوان عاملی محرک و مشوق عمل می‌کند.

آن چه مردها نیاز دارند

مردها وقتی احساس خوبی در خود می‌کنند و مجذوب کسی می‌شوند که آن فرد، آنان را توانمند و موفق بداند و از این بابت آنان را مورد قدردانی و تحسین قرار دهد.

\*\*\*

وقتی همسران با مهربانی به شما لبخند می‌زند، به واقع باعث شادی و رضایت‌خاطر شما می‌شود، عزت‌نفس‌تان را افزایش می‌دهد و سبب می‌شود که بیشتر احساس امنیت و آرامش خاطر کنید. هرگونه

جمله‌ای برای تکریم، تایید، یا تحسین همسرتان به علت کارهایی که انجام داده است، باعث قوت قلب و گرم شدن وجود او شده و سبب می‌شود که او شما را فردی مهربان و باهوش بداند. وقتی زنی تمام توجه خود را معطوف مردی می‌کند که در حال صحبت در خصوص کار خود و شرح جزئیات آن است و با تمرین کردن تمامی مهارت‌های گوش دادن که در این کتاب یاد گرفته است، در واقع باعث خواهد شد که آن مرد او را بسیار گیرا و مهربان بداند و مجذوب وی گردد. اغلب اوقات شما زنی معمولی را می‌بینید که همسر مردی خوش تیپ و موفق است و در دل می‌گویید: «متحیرم که چرا او چنین زنی را انتخاب کرده است؟ آن مرد چه چیزی در وجود آن زن می‌بیند؟» پاسخ این است: «همان چیزی که آن زن در وجود آن مرد می‌بیند!» وقتی زنی به چشم‌های مردی نگاه می‌کند و در آن‌ها مردی با ارزش و مهم می‌بیند، آن مرد او را زنی دوست‌داشتنی و جذاب می‌یابد و کاملاً مجذوبش می‌شود.

### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

پس از انتخاب مرد دلخواه و مورد علاقه زندگی خود، از او سوال ساده‌ای بپرسید؛ سوالی همچون: «اوضاع و احوال در محل کار چطور است؟» وقتی او در حال پاسخ دادن است، به دقت به حرف‌هایش گوش دهید؛ گویی که پاسخی که برایتان بسیار جالب است و ذهن شما را کاملاً درگیر کرده است. وقتی هیجان کلامش کاهش می‌یابد یا صحبت‌اش تمام می‌شود - که با این روش می‌خواهد بداند که آیا واقعاً به حرف‌هایش علاقه‌مندید یا نه - یک سوال دیگر نظیر یکی از سوال‌های زیر از او بپرسید: «آن‌گاه چه اتفاقی افتاد؟» یا «بعد چه کردید(چه گفتید)؟» او با این سوال، فوراً صحبت خود را از سر می‌گیرد و ادامه می‌دهد. همین سوال، به شما فرصت بیشتری برای گوش دادن و تقدیر از کارها و موفقیت‌های وی خواهد داد.

\*\*\*

### فصل هشتم

مجذوب کردن از درون به بیرون و از بیرون به درون

قاعده اساسی و مهم دوره مشاهیر: اهمیتی ندارد که شما کی هستید، فقط مهم است که دیگران چگونه راجع به شما فکر می‌کنند. «لنس مورو»

اکنون که اصول اساسی مجذوب کردن دیگران و تحت‌تأثیر قرار دادن آنان در یک سطح عاطفی و هیجانی عمیق را می‌دانید، اجازه دهید به دلایل موثر بودن جاذبه و کشش نگاهی بیاندازیم تا به این ترتیب شما بهتر بتوانید به تمرین تکنیک‌های این کتاب بپردازید.

در تئاتر، دو رویکرد و سبک اصلی برای ایفای نقش وجود دارد:

رویکرد آمریکایی که اشاره به سبک «از درون به بیرون» دارد و رویکرد اروپایی که سبک «از بیرون به درون» است. با استفاده از روش و سبک آمریکایی، بازیگران کار خلق یک شخصیت و کاراکتر موجود در یک نمایش را از دیدگاه روان‌شناختی آغاز می‌کنند. آنان به جست‌وجوی ویژگی‌های فردی موجود در درون خویش می‌پردازند که مشابه ویژگی‌های کاراکتر موجود در نمایش است. با به کارگیری این وجوه تشابه، بازیگران لایه به لایه تمامی گرایش‌ها و رفتارهای آن شخصیت را خلق می‌کنند تا در نهایت موفق شوند آن را به طور واقعی بروز دهند و نمایش دهند. «یک ایراد و نقطه ضعف این روش بازیگران وادار می‌شوند که زمان بسیار زیادی را صرف متقاعد کردن خودشان کنند آن هم در شرایطی که هیچ تضمینی وجود ندارد بتوانند دیگران را متقاعد کنند.

در زندگی واقعی و غیر تئاتری و برای بهبود خودمان، موارد مشابه بسیاری از درون به بیرون وجود دارد: ما ترغیب می‌شویم که به درون خود رجوع کنیم تا به علت و منشاء اصلی رفتارهایمان پی ببریم و درک کنیم که چرا برخی کارها را انجام می‌دهیم و بعضی حرف‌ها را می‌زنیم.

باور کلی این است که با تغییر افکار درونی و طرز فکرمان، ما می‌توانیم اعمال و رفتار خود را که در واقع بروز بیرونی افکارمان است؛ تغییر دهیم. گاهی اوقات این روش موثر واقع می‌شود و گاهی وقت‌ها موثر واقع نمی‌شود.

<sup>8</sup> Inside out

<sup>9</sup> Outside in

### رویکرد آمریکایی

به هنگام خلق یک شخصیت و کاراکتر با استفاده از رویکرد اروپایی، بازیگران کار را با ایجاد رفتارهای بیرونی کاراکترهایی که بازی خواهند کرد، آغاز می‌کنند. آنان ابتدا شیوهی راه رفتن، حرف زدن و رفتار کردن کاراکترها را در ذهن خود مجسم می‌کنند. سپس بازیگر به درون خویش می‌رود و لایه‌به‌لایه دلایل روان‌شناختی رفتارهای فردی که به ایفای نقش او می‌پردازد، را بسط و گسترش می‌دهد.

این ابزار و روش در عرصه بهبود خود نیز به کار گرفته می‌شود با تغییر رفتارهای بیرونی، ما می‌توانیم بر آن‌چه دیگران احساس می‌کنند و همچنین بر آن‌چه خودمان در درون خود احساس می‌کنیم، تاثیر بگذاریم. برای مثال اگر شما طوری رفتار کنید که گویی شاد یا پرشور و حال هستید، احتمالاً دیگران را متقاعد خواهید کرد که شما فردی شاد یا پرشور و حال هستید؛ اما در عین حال، مزیت دیگرش نیز آن است که کم‌کم این احساس به خودتان نیز تلقین می‌شود و به تدریج در درون خود نیز احساس شاد و پرشور بودن خواهید کرد.

این کتاب به عنوان یک کتاب از «بیرون به درون» و بر اساس چنین رویکردی نوشته شده است. در آن، ما به این موضوع می‌پردازیم که شما چگونه می‌توانید رفتار بیرونی و ظاهری خود را با به کارگیری مهارت‌های خاص و گسترش آن‌ها، مهارت‌هایی که به شما امکان کنترل تصویری از خودتان را می‌دهد که می‌خواهید دیگران از شما ببینند، تغییر دهید. ما این امکان را فراهم می‌کنیم که نیروها و دینامیک‌های درونتان از شما مراقبت و محافظت کنند.

\*\*\*

نظر رون در خصوص یک تغییر و تحول غیر منتظره

یکی از اقوام ما «اجازه دهید او را با نام مستعار میریام بنامیم» روزی نزدمان آمد تا بابت عصبانیت چند شب قبل، که در یک مهمانی دور هم بودیم از ما عذرخواهی کند. او دیگر به خاطر تغییر خلق و خوی ناگهانی‌اش در شهره‌ی همه‌ی فامیل بود؛ به یک‌باره از کوره در می‌رفت و مثل یک کوه آتشفشان می‌شد. او ضمن صحبت‌هایش، مبنی بر این‌که تغییر رفتار دست خودش نیست و ناخودآگاه صورت می‌گیرد،

اشاره کرد که هفت سال است نزد یک روانپزشک می‌رود و تحت درمان وی قرار دارد. همسر من «نیکی» با تعجب گفت: «هفت سال! هفت سال زمان کمی نیست. پس چطور شما هیچ تغییری نکردید؟!» من پرسیدم: «آیا پس از هفت سال، هنوز هم برای پول خود ارزشی قائل نیستید؟» این حرف من باعث شد که همسر من با نگاهی سرد و سرزنش آمیز به من خیره شود.

خانم میریام چند لحظه‌ای به فکر فرو رفت و بعد گفت: «خب، بله و نه. من درک می‌کنم که چرا چنین رفتاری را انجام می‌دهم؛ اما هنوز هم واقعاً قادر به کنترل خودم نیستم. اگر بهبود یابم و رفتارم تغییر کند، ارزش این را دارد که این همه وقت و پول را صرف کنم.»

در آن لحظات به نظر می‌رسید که او کاملاً مأیوس و مغلوب شده است. نیکی پرسید: «آیا تا به حال در مورد عوض کردن روانپزشک خود و رفتن پیش یک درمان‌گر و دیگر فکر نکرده‌ای؟ ما روان‌پزشکی را می‌شناسیم که متخصص مشکلات رفتاری است و روش خاصی در این خصوص دارد. آیا مایلی که با او مشاوره‌ای داشته باشی شاید او بتواند به تو کمک کند و برایت موثر باشد.»

خانم میریام چند لحظه‌ای ساکت بود و حرفی نمی‌زد. سپس گفت: «بدم نمی‌آید.» بعد آهی کشید و ادامه داد: «دیگر چیزی ندارم که از دست بدهم. لطفاً شماره تلفنش را به من بدهید.» پس از آن، مدت‌ها بود که دیگر هیچ خبری از او نداشتم. تا این که یک روز عصر تلفن کرد. من گوشی را برداشتم.

-سلام آقای رون، میریام هستم.

-سلام خانم میریام. حال شما چطور است؟

-ممنون. بد نیستم.

-آیا پیش آن روان‌پزشک رفتید؟ آیا اصلاً به او تلفن کردید؟

-بله با او تماس گرفتم. الان چند هفته‌ای است که پیش ایشان می‌روم و تفاوت بسیار زیادی با گذشته پیدا کرده‌ام. نکته جالب این است که او واقعاً من را بابت رفتارهایم زیاد سرزنش نمی‌کند؛ بیشتر تمرکز و توجه‌اش معطوف این است که من چطور می‌توانم رفتارهای متفاوت داشته باشم.

دو ماه بعد، در یک مهمانی شام خانم میریام را دیدیم. او درست می‌گفت تغییر رفتارش باورنکردنی و جالب بود. حالا دیگر همنشینی و مصاحبت با او آرامش‌بخش بود و نه رنج‌آور و آزاردهنده. وقتی با او در خصوص تغییر رفتارش به صحبت پرداختیم، گفت: «صرف‌نظر از این که در درونم چه می‌گذرد، صرفاً موضوع این نیست که من حالا می‌توانم رفتارم را کنترل کنم. بلکه این است که دیگر همچون گذشته ناآرام و مضطرب نیستم. من یاد گرفته‌ام که تغییر رفتارم باعث کاهش عصبانیت و اضطرابم می‌شود.

\*\*\*

### تمرکز روی رفتار

ماجرای خانم میریام در واقع تاثیری بر تفاوت بین روش «از درون به بیرون» و «از بیرون به درون» است که در زندگی روزمره و معمول به کار گرفته می‌شود. این یک واقعیت است. صرفاً دانستن این که «چرا» بعضی کارها را انجام می‌دهید، به طور خودکار و اتوماتیک به معنای این نیست که می‌دانید «چگونه» آن کارها و رفتارها را تغییر دهید. اگر واقعاً خواهان تغییر و تحول در خود و رفتارتان هستید، کمتر نگران علت باشید و به «چرا» فکر کنید و بیشتر روی «چگونه» تمرکز نمایید. اغلب اوقات برای ما تغییر کردن از بیرون، بسیار سریع‌تر و آسان‌تر از تغییر کردن از درون است.

### رفتار همه چیز است

صرف‌نظر از این که در ذهن و مغز شما چه می‌گذرد و بدون اهمیت آن، آن چه در نهایت مورد ارزیابی و سنجش دیگران قرار می‌گیرد در واقع رفتار شماست. اگر طوری رفتار کنید که گویی او را دوست دارید، آن گاه دوست‌دارش می‌شوید. اگر رفتارتان طوری باشد که گویی به او اهمیت می‌دهید، آن گاه او برایتان اهمیت و ارزش پیدا می‌کند. تغییر رفتارهای ما از درون، در نهایت باعث تغییر رفتارهای بیرونی ما خواهد شد.

صرف‌نظر از اینکه طرح و برنامه‌های ذهنی و درونی ما چیست، افراد براساس این که ما چگونه رفتار می‌کنیم از ما ذهنیت پیدا می‌کنند و نسبت به ما واکنش نشان می‌دهند.



## ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

زیاد نگران تغییر افکار یا احساسات درونی خود نشوید، زیرا بروز هرگونه بهبود در رفتارتان و رسیدن به نتایج دلخواه، نیاز به زمان زیاد دارد. در عوض، دقیقاً طوری فکر کنید که گویی قبلاً نیز همیشه فردی خوش برخورد و پر جاذبه بوده‌اید. یک تصویر ذهنی از خودتان خلق کنید که کاملاً نشان از خوش برخورد و پر جاذبه بودن شما در درونتان دارد و بعد بر طبق آن، رفتارهای بیرونی خود را نیز در همان راستا هدایت کنید و همچون یک فرد کاملاً خوش رو و معاشرتی رفتار نمایید.

کسی را در نظر بگیرید که حس می‌کنید همواره خوش برخورد و محبوب بوده است و ببینید که آن شخص چگونه با دیگران گفت‌وگو و رفتار می‌کند. سعی کنید که به هنگام مواجهه و صحبت با دیگران، رفتارهایی مشابه او را از خود بروز دهید.

\*\*\*

## فصل نهم

## قدرت توجه و تمرکز

دوستان ما، جذابیت و کششی که در صحبت‌های ما می‌یابند را بیش از صحبت‌های خودشان می‌دانند و ترجیح می‌دهند که بیشتر از شنیدن حرف‌های دوستان خود ل\*ذت ببرند. «فولک گرویل»

در این جا ماجرا و سناریویی است که مطمئنم برای اکثر افراد آشنا به نظر می‌رسد، به خصوص هنگام صرف صبحانه یا شام. این سناریو به صورت دیالوگ زیر است:

زن: تو در حال گوش دادن به حرف‌های من نیستی!

مرد: این طور نیست. من دارم به حرف‌های تو گوش می‌دهم.

زن: نه، حواس تو جای دیگری است.

مرد: به تو می‌گویم که دارم به حرف‌های تو گوش می‌دهم.

زن: من می‌گویم که تو به حرف‌های من گوش نمی‌دهی.

مرد: گفتم که دارم به حرف‌های تو گوش می‌دهم. من می‌توانم هر کلمه و حرف مزخرفی که گفتی را دقیقاً تکرار کنم!

زن: من کلمه و حرف مزخرفی نزدم که بخواهی تکرارش کنی. همین نشان می‌دهد که تو به حرف‌های من گوش نمی‌دادی!

آن‌چه زن به شوهرش می‌گوید به واقع این است که اگرچه مرد می‌تواند صد درصد حرف‌های همسرش را به خاطر آورد و بازگو کند؛ اما در متقاعد کردنش به این که تمام توجه و تمرکزش با او است و حواسش جای دیگری نیست، موفق نمی‌شود.

#### توجه و تمرکز کامل

تحت تاثیر قرار دادن و جذب دیگران، مستلزم توجه و تمرکز کامل است؛ به خصوص در هنگام گوش دادن. وقتی شما در جمع شنوندگان یک سخنرانی هستید، به خاطر آوردن آن‌چه او می‌گوید فقط بخشی از رویکرد گوش دادن است. اگر رفتارتان طوری باشد که به نظر برسد دارید می‌گویید: «من زیاد به خودم زحمت نمی‌دهم که در قبال حرف‌های شما واکنش نشان دهم، اگر رفتارتان اصلاً به گونه‌ای نیست که تاییدی برای او باشد که در حال گوش دادن به حرف‌هایش هستید، آن‌گاه شنونده‌ای بد و بی‌توجه محسوب می‌شوید. اگر هیچ‌گونه علامت و نشانه‌ای از سوی شما بروز نکند که بر این موضوع اشاره داشته باشد که دارید با دقت و توجه به حرف‌هایش گوش می‌دهید، پس دلیل این امر است که در حال گوش دادن نیستید!

\*\*\*

روابط خوب، خواه اجتماعی باشد و خواه شغلی، بر پایه بسیاری از ویژگی‌ها و خصیصه‌ها بنا می‌شود؛ اما در این میان هیچ‌چیزی تا این حد اهمیت ندارد که طرف مقابل فکر کند شما شنونده‌ای همدل و دلسوز هستید. هرچه شما شنونده‌ی بهتری باشید، در هر ر\*اب\*طه‌ای ارزش و اهمیت بیشتری خواهید داشت. اما ما از کجا بدانیم که آیا کسی با توجه و تمرکز کامل در حال گوش دادن به حرف‌های ماست یا خیر؟

شما کاری را انجام می‌دهید که شنونده‌های خوب انجام می‌دهند. شما به طریق مختلف این علامت و نشانه را به طرف مقابل منتقل می‌کنید که در حال گوش دادن به حرف‌های او هستید. رفتار و زبان ب\*دن شما باید بگوید: «من کاملاً روی آن چه داری می‌گویم، تمرکز کامل دارم و با دقت به حرف‌هایت گوش می‌دهم؛ هر کلمه‌ای که بیان می‌کنی، برای من اهمیت بسیار زیادی دارد.»

افرادی که این علامت و نشانه را می‌فرستند، اصطلاحاً «شنوندگان دقیق» نامیده می‌شوند. افرادی که چنین نیستند را در اصطلاح «شنوندگان بی‌توجه» می‌نامند.

### تصدیق و دلگرم کردن

ما این اشارات و علامت‌ها را به عنوان «تصدیق‌ها و دلگرمی» در هنگام گوش دادن به حرف طرف مقابل معرفی می‌کنیم. شنونده‌های دقیق و با تمرکز، از آن‌ها برای تصدیق حرف‌های طرف مقابل، قدردانی از حضور وی و اطمینان دادن به او که کاملاً با توجه و دقت به حرف‌هایش گوش می‌دهد و حواسشان جای دیگری نیست، استفاده می‌کنند. شنونده‌های دقیق می‌دانند که با دقت گوش دادن به حرف‌های طرف مقابل باعث می‌شود که او در خود احساس خاص و خوبی پیدا کرده و حس کند که با ارزش و اهمیت است. هرچه این اشارات و علامت‌ها را بیشتر تمرین کنید، بیشتر اهل معاشرت و گفت‌وگو جلوه خواهید کرد. یادتان باشد که «مستمع خوب، صاحب سخن را بر سر ذوق آورد.»

### ابزارهای شما برای مجذوب دیگران

دفعه‌ی بعد که در حال صحبت و گفت‌وگو با کسی هستید، تلاش ویژه‌ای برای تصدیق کردن حرف‌های او و اطمینان دادن از این‌که با دقت و تمرکز به حرف‌هایش گوش می‌دهید، انجام دهید. به این ترتیب او پی می‌برد که شما کاملاً درگیر و مشغول آن چه می‌گوید، هستید. روی حرف‌های او دقیقاً تمرکز کنید. طوری رفتار نمایید که گویی این آخرین باری است که او را می‌بینید. یاد بگیرید که چگونه علامت و نشانه خود را مبنی بر این‌که فقط به او توجه دارید، به وی منتقل کنید.

\*\*\*

## فصل دهم

## اولین علامت: ارتباط بصری

مقدار کمی دیالوگ و گفت‌وگو دو طرفه، ارزش بسیار بیشتری از مقدار زیادی مونولوگ و تک‌گویی یک جانبه دارد. «گمنام»

از کجا و چگونه متوجه می‌شوید که فردی در حال گوش دادن به حرف‌های شما است؟ اولین نشانه و علامت مهم در این خصوص همانا ارتباط بصری است؛ روشی ساده و نظری. اگر فردی در حال نگاه کردن به شما نیست، پس در حال گوش دادن به شما هم نیست. تا به حال چند بار پیش خود فکر کرده‌اید یا شاید گفته‌اید، به خصوص فرزندان خود که: «وقتی دارم با تو حرف می‌زنم، به من نگاه کن!» آیا می‌دانید که وقتی در حال حرف زدن با کسی هستید و آن فرد به شما نگاه نمی‌کند، تا چه حد عصبی و آشفته می‌شوید تمرکزتان را از دست می‌دهید؟ و برعکس وقتی آن فرد نگاه و توجه‌اش به شما است، چقدر احساس آرامش در خود می‌کنید؟

## تجربه‌ی برابری

در این جا می‌توانید امتحان کنید و متوجه شوید که ارتباط بصری تا چه حد در برقراری ارتباط کلامی با یک شخص دیگر، حائز اهمیت است. این کار را با مستقیم نگاه کردن به فردی که دارید با او صحبت می‌کنید، یا او در حال صحبت با شما است، شروع کنید. سپس به آرامی نگاه خود را از او بردارید و معطوف دور دست‌ها کنید.

واکنش او این خواهد بود که تقریباً خیلی فوری، جمله‌اش را ناتمام و نیمه‌کاره رها کند و آن را ادامه ندهد؛ طوری که گویی یک فرش کلامی را از زیر زبان او بیرون کشیده‌اید. چنین اتفاقی همیشه پیش می‌آید.

مستقیماً به فرد متکلم نگاه کنید.

با فردی که در حال صحبت است، ارتباط بصری مستقیم ایجاد کنید. این بارزترین و اصلی‌ترین روشی است که دیگران بدانند در حال گوش دادن به حرف‌هایشان هستید. هرچه ارتباط بصری بهتری برقرار کنید بیشتر به نظر می‌رسد که درگیر موضوع گفت‌وگو شده‌اید و فعالانه گوش می‌دهید.

اگر مدام یا برای مدت طولانی به جایی دیگر نگاه کنید؛ به طور حتم باعث خواهید شد که طرف مقابل از خود واکنش‌های منفی بروز دهد و پیش خود فکر کند: «من فرد کسل‌کننده‌ای هستم. او تمایلی به شنیدن حرف‌هایم ندارد.» یا «او علاقه‌ای به من و حرف‌هایم ندارد.»

ارتباط بصری ضعیف هیچ فکر و ذهنیت مثبتی را در هیچ‌کس ایجاد نخواهد کرد، اگر می‌خواهید دیگران شما را فردی خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی بدانند باید در هنگام گوش دادن به حرف‌هایشان، به خوبی با آنان ارتباط بصری برقرار کنید. برای این منظور به تمرین این روش بپردازید.

#### ابزارهای شما برای مجذوب دیگران

در گفت‌وگوی بعدی خود به تمرین «تمرکز داشتن در هر لحظه» بپردازید وقتی می‌خواهید فردی خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی باشید، باید روح خود را نیز به جایی که هستید و گفت‌وگو می‌کنید، همراه ببرید. خواه یک دقیقه را با یک فرد دیگر سپری کنید و خواه یک ساعت، خود را عادت دهید و مجاب کنید که در زمان حال و لحظه‌ای که در آن هستید کاملاً متمرکز شوید.

تصمیم بگیرید که عادت استفاده از ارتباط بصری مستقیم را به هنگام گوش دادن، بسط و گسترش دهید. وقتی در یک موقعیت شغلی یا اجتماعی فردی در حال صحبت با شما است، مستقیم به چشم‌های او نگاه کنید و نه پیشانی، بینی، یا گوش‌هایش. فقط به او و حرف‌هایش توجه و تمرکز داشته باشید. سعی کنید که مانع بروز عوامل منحرف‌کننده‌ی فکر و پرت شدن حواس خود شوید. وسوسه نشوید که به اطراف اتاق شرکتی که در آن هستید، نگاه کنید و حواستان به اشیا و وسایلی که در آن است، پرت شود. به میز کنفرانس چشم ندوزید. زمان اتمام صحبت‌های فرد متکلم، اجازه دهید که نگاه و توجه‌تان متعلق و متمرکز به او باشد.

در خانه نیز، تکنیک ارتباط بصری متمرکز را با اعضای خانواده تمرین کنید. زمانی که دریابید به سادگی و به طور طبیعی دقت و توجه خوبی روی حرف‌های دیگران دارید، آنگاه از یک ارتباط بصری خوب به ارتباط بصری عالی پیش بروید.

\*\*\*

### فصل یازدهم

#### دومین علامت: حرکت سریع چشم‌ها

علت اینکه چرا ما دو گوش داریم و فقط یک زبان آن است که شاید باید بیشتر گوش دهیم و کمتر حرف بزنیم. «زنو آتن، ۳۵۰ سال قبل از میلاد مسیح»

وقتی در حال گوش کردن هستید ایجاد یک ارتباط بصری عالی مستلزم مهارتی بیشتر است که باعث افزایش طبیعی بودن ارتباط بصری شما خواهد شد. این کار همچنین کمک می‌کند که میزان عمق درگیر شدن شما در موضوع مطرح شده توسط آن فرد و آن چه می‌گوید، بیشتر باشد. اما فلیک یا همان حرکت سریع چشم‌ها چگونه است و چه نقشی در گفت‌وگو دارد؟ در واقع این کار، عمل ساده تغییر نگاه شما از یکی از چشم‌های فرد متکلم به سوی چشم دیگر او در هنگام گوش دادن به حرف‌هایش است. یک نوع از چنین رفتاری را می‌توان به خوبی در میان عشاق مثال زد. این نوع ارتباط بصری میان یک زن و شوهر جوان و عاشق، باعث بروز یک ارتباط حسی و صمیمانه‌تر خواهد شد. حرکت سریع و دقیق چشم‌هایشان به طور متقابل به آنان می‌گوید که افکار و احساساتشان تا چه حد فعالانه، درگیر و مشغول یک‌دیگر شده است و چه اندازه به همدیگر عشق می‌ورزند.

گوش دادن واقعی و با تمرکز در مقابل گوش دادن ظاهری و بدون تمرکز احتمالاً شما برعکس این گوش دادن کاملاً درگیرانه و فعالانه را تجربه کرده‌اید. شخصی در حال نگاه کردن به شما بوده و احتمالاً توانسته یک ارتباط بصری صد درصد را ایجاد کند، اما شما می‌دانستید با

<sup>1</sup> Flick

وجود این که برق نگاه او روشن است، اما کسی در خانه نیست! در واقع طرف مقابل صرفاً مشغول گوش دادن ظاهری و بدون تمرکز بوده است. او واقعاً در حال گوش دادن به حرف‌های شما نبوده است. چشم‌هایش به شما خیره شده بود؛ اما نگاهش گنگ و مبهم بود با دیدن آن‌ها می‌توانستید فوراً مطمئن شوید که تهی از توجه و درک حرف‌هایتان هستند. این تردید در شما شکل می‌گرفت که طرف مقابل یا واقعاً علاقه‌ای به شما ندارد و یا به حرف‌های شما بی‌علاقه است.

اما چه چیزی باعث آن نگاه گنگ و مبهم شده بود؟ به طور حتم فعال نبودن و بی‌تحرك ماندن چشم‌هایش. به نظر می‌رسید که چشم‌های آن فرد در یک نقطه و مکان قفل شده و او صرفاً بدون هرگونه تمرکز و در حالی که حواس و توجه‌اش جای دیگری است، به شما خیره مانده است. و هرچه او بیشتر در جایش بنشیند و همان‌طور به شما خیره بماند، بیشتر ناراحت می‌شوید و حتی احساس عصبانیت می‌کنید.

\*\*\*

چگونه چشم‌های خود را حرکت دهید

اگر شما می‌خواهید که دیگران ببینند در حال گوش دادن به حرف‌هایشان هستید، چشم‌هایتان باید حرکت کند و تکان بخورد. درست همان‌طور که تلویزیون مشاهده می‌کنید، هرچه فعالیت بصری در آن سوی این جعبه‌ی جادویی بیشتر باشد، به نظر می‌رسد که به همان نسبت درگیر شدن شما در موضوع و فعالان گوش دادن شما بیشتر خواهد شد و برعکس. به نظر می‌آید در جایی که هیچ فعالیت بصری وجود ندارد، اصلاً درگیر شدن در موضوع نیز وجود نخواهد داشت.

یک نمونه و مثال خوب از «فعال نبودن، درگیر موضوع نشدن» همانا «راس پروت»<sup>1</sup>، کاندیدای ریاست جمهوری و منتقد سیاسی، بود. هرگاه هنگام تبلیغات ریاست جمهوری او را در تلویزیون می‌دیدید، خواه وقتی در حال صحبت بود و خواه در حال گوش دادن، به ندرت شاهد حرکت دادن چشم‌هایش بودید. به نظر می‌رسید که هیچ‌گاه پلک نمی‌زند و چشم‌هایش را باز و بسته نمی‌کند. فقط خیره می‌شد. این نوع نگاه کردن غیرفعالانه و خشم‌آلود، نشان دهنده این بود که او به افکار و عقاید هیچ‌کس دیگری

<sup>1</sup> Ross Perot

اهمیت نمی دهد. او ارزش آن چه گفته می شد را در ذهن خود سبک و سنگین نمی کرد. او افکار انعطاف پذیری نداشت و ذهنش همان طور شکل گرفته بود. هنگام گفت گو، او اصلاً توجه نمی کرد که دیگران چه می گویند و فقط به آن چه می خواست پس از حرف های آنان بگوید، علاقه مند بود!

### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

وقتی بر هنر ارتباط بصری عمیق و طولانی مسلط شدید، در خانه شروع به تمرین و یادگیری تکنیک حرکت دادن چشم های خود کنید. دفعه بعد که در حال گوش دادن به حرف های کسی هستید، روی حرکت دادن چشم هایتان بین چشم های او در حین گفت و گو تمرکز کنید. اما این کار را زیاد انجام ندهید. شما نمی خواهید چنین به نظر برسید که تیک عصبی دارید! هم در این کار و هم در هر کار دیگر، بهتر است که میانه روی و اعتدال را از یاد نبرید. پس از کمی تمرین، خیلی زود در می یابید که دیگر لازم نیست در انجام این کار سعی کنید. پس از مدتی تمرین، به طور خودکار حرکت چشم هایتان انجام می گیرد.

اگر نگرانید که این حرکت چقدر و چند لحظه یک بار باید انجام گیرد، فقط کافی است به کسی توجه کنید که شنونده ای بسیار خوب و دقیق است. در محل کار، در اجتماعات مختلف، و یا حتی در تلویزیون، به گفت و گوها و ارتباط های دوطرفه ای افراد به دقت توجه کنید. روش استفاده ای آنان، الگوی خوبی برای شما خواهد بود و به شما حس خوبی از آن چه به جا و مناسب است، خواهد داد.

حرکات چشم، یکی از بهترین علائم و نشانه ها است که به یک فرد متکلم می گوید که آیا توجه شما را به خودش جلب کرده و موفق به جذب شما به سوی خود و حرف هایش شده است یا خیر. اکنون اجازه دهید که به روش دیگری برای مجذوب کردن دیگران و تحت تاثیر قرار دادن آنان بپردازیم.

\*\*\*

### فصل دوازدهم

سومین علامت: تکان دادن سر



در گفت‌وگو بیش از آن که خوش‌بین بودن و شوخ‌طبعی موثر باشد، اعتماد به نفس اهمیت دارد. «لا روشفوکو»

با حرکاتی که شما به سر و ب\*دن خود می‌دهید، باعث می‌شوید که تاثیر بسیار زیادی روی دیگران بگذارد.

اگر سگ داشته باشید، احتمالاً گاهی اوقات حس می‌کنید که در حال گوش دادن به شما است و حرف‌های شما را به خوبی می‌فهمد. شاید به همین علت است که گفته می‌شود «یک سگ بهترین دوست انسان است.» از یک سگ می‌توان درس‌های ارزشمندی یاد گرفت. من و همسرم اغلب طوری با سگ خود حرف می‌زدیم که گویی می‌تواند بفهمد ما چه می‌گوییم. هرگاه ما با او حرف می‌زدیم، سر خود را به این طرف و آن طرف تکان می‌داد. او طوری به ما نگاه می‌کرد که انگار هر کلمه‌ای که می‌گوییم را درک می‌کند و می‌فهمد. اکنون حس مشترک‌مان به ما می‌گوید که این امر غیرممکن است، اما به طور حتم نوع نگاه او طوری بود که گویی می‌فهمید ما داریم چه می‌گوییم!

در مورد روابط دو انسان نیز همین موضوع صدق می‌کند. اگر شما نیز در حین گوش دادن به صحبت‌های طرف مقابل، سر خود را به آرامی به یک طرف تکان دهید، باعث می‌شود که نگاه‌تان مشتاق‌تر و کنجکاوانه‌تر جلوه کند. به این ترتیب، به نظر می‌رسد که تمرکز و توجه بیشتری را معطوف فرد در حال صحبت می‌کنید. اگر وقتی طرف مقابل در حال صحبت در خصوص چیزی است که فکر می‌کنید جالب یا مهم می‌باشد، شما از این تکنیک استفاده می‌کنید، آن‌گاه به نظر می‌رسد که خیلی فعالانه و با دقت به حرف‌هایش گوش می‌دهید و مشتاق شنیدن آن‌ها هستید. همین نوع رفتار شما، او را خیلی تحت تاثیر قرار می‌دهد و باعث می‌شود که مجذوب شما و این برخورد خوب شما شود.

\*\*\*

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که کسی در حال صحبت با شما است، به خصوص وقتی درباره چیزی حرف می‌زند که برایش مهم است، سر خود را کمی به یک طرف متمایل کنید. حتی می‌توانید پیش از این که چنین کاری را جلوی کسی انجام دهید، آن را جلوی آئینه امتحان کنید تا ببینید که چطور به نظر می‌رسید.

در این جا قاعده‌ای دیگر را مطرح می‌کنیم: هنگام گوش دادن به حرف کسی، سر خود را به یک طرف متمایل کنید و هنگام صحبت کردن سرتان را صاف نگه دارید. سپس به تمرین ترکیبی از سه روشی بپردازید که تا به حال یاد گرفته‌اید: در هر گفت‌وگویی از ارتباط بصری مستقیم با طرف مقابل استفاده کنید، چشم‌های خود را حرکت دهید و به یک نقطه خیره شوید و وقتی کسی در حال صحبت با شما است، سرتان را به طرف چپ یا راست متمایل کنید.

همه‌ی این‌ها بخشی از سیستم علائم و نشانه‌هایی است که شنونده‌های خوب و دقیق به کار می‌گیرند تا به طرف مقابل بگویند: «من کاملاً روی آن چه تو داری می‌گویی، تمرکز کرده‌ام.» هر چند آنها علائم و نشانه‌های کوچکی‌اند، اما شاخصه‌های بسیار نیرومندی مبنی بر عمق دقت نظر شما در گوش دادن و میزان درگیر شدن شما در گفت‌وگو است.

\*\*\*

#### فصل سیزدهم

#### چهارمین علامت: تایید کردن با حرکت سر

شادترین گفت‌وگو، گفت‌وگویی است که در آن هیچ رقابت و خودبینی‌ای وجود ندارد و فقط شامل تبادل احساسات است. «ساموئل جانسون»

تایید و تصدیق با تکان دادن سر، دیگر تکنیک موثر و نیرومند در گوش دادن است و به نظر می‌رسد که باعث جلب و جذب دیگران به سوی خود می‌شود. بعضی از افراد طبق عادت خود، به طور غریزی این کار را انجام می‌دهند؛ اما برخی افراد از این تکنیک زیاد استفاده نمی‌کنند. اگر شما نظاره‌گر واکنش‌های افراد به هنگام گوش دادن به دیگران باشید، خواهید دید که تکان دادن سر به علامت

تصدیق تا چه حد مهم و موثر است. وقتی این حرکت صورت نمی‌گیرد، انرژی و کشش فرد شنونده به طور چشم‌گیری کاهش می‌یابد.

نظر رون در خصوص افزودن حرکت سر به تکنیک گوش دادن خود روزی یک گزارشگر تلویزیون برای مصاحبه منزل من آمد. همراه او یک فیلمبردار بود. وقتی ما مشغول گپ زدن با یکدیگر بودیم و او داشت ذهن من را با مطرح کردن آن‌چه می‌خواست سوال کند، آماده می‌کرد، فیلمبردار داشت محل قرار گرفتن خود و پروژکتور را تنظیم می‌نمود. سپس مصاحبه آغاز شد. ضمن مصاحبه من پی بردم که فیلمبردار دوربین را فقط روی من متمرکز کرده است و حتی یک بار هم آن را ثابت گزارشگر بر نمی‌گرداند. دوربین روی من زوم شده بود و فقط صدای گزارشگر به صورت پس زمینه شنیده می‌شد. من اصلاً از این روش خوشم نمی‌آمد. پس از اتمام مصاحبه، او از فیلمبردار خواست که چند واکنش مختلف او را نیز به تصویر بکشد. من با کنجکاوی به آن‌ها نگاه می‌کردم. سپس از گزارشگر پرسیدم: «چرا واکنش‌های خودت را به طور جداگانه ضبط کردی؟» او گفت: «من نمی‌توانستم از دو دوربین استفاده کنم، تا یکی از آن‌ها را روی شما زوم کنم و یکی را روی خودم. با این روش، می‌توانم این دو فیلمبرداری جداگانه را تدوین و با هم تلفیقی کنم.»

او که متوجه نگاه پرسشگرانه و مبهم من شد، ادامه داد: «با وجود یک دوربین، من برای ضبط واکنش‌های هر دو نفرمان چاره‌ای جز ضبط جداگانه‌ی آن‌ها نداشتم.»

من گفتم: «اما به این صورت بیننده خسته و کلافه خواهد شد.» او خندید و گفت: «نه اگر این کار به خوبی و درست انجام شود، اصلاً بیننده را خسته و کلافه نخواهد کرد. به شما قول می‌دهم. نگران نباشید.»

\*\*\*

اعتراف می‌کنم که بعد از دیدن آن مصاحبه، کاملاً حیرت زده شدم و دیدم که صحبت‌ها و واکنش‌ها تا چه حد واقعی و هماهنگ به نظر می‌رسد.

## سه روش تکان دادن سر

تکان دادن سر شاخصه بسیار نیرومندی است که نشان می‌دهد شما تا چه حد به فردا در حال صحبت، گوش می‌دهید و ضمن گوش دادن چه فکر و احساسی دارید. به واقع سه نوع مختلف از تکان دادن سر وجود دارد: آهسته، سریع‌تر، و خیلی سریع. هر کدام از آن‌ها اهمیت و مفهوم خاص خود را دارد. اکثراً افراد متوجه این سه نوع مختلف از حرکت سر می‌شوند.

ابتدا، حرکت بسیار کند و آهسته‌ی سر مدنظر است، که به مفهوم این است: «من دارم صحبت‌های شما را دنبال می‌کنم، من در حال فکر کردن راجع به حرف‌های شما هستم.» حرکت کند و آرام سر لزوماً به معنای این نیست که شما به آنچه گفته می‌شود، موافقید.

دوم، حرکت تا حدی سریع‌تر به علامت تصدیق است، که به این معنا است: «شما درست می‌گویید. من با شما موافقم.»

سوم، حرکت خیلی سریع سر است، که معنا است: «من کاملاً با حرف شما موافقم و از آن چه می‌شنوم، هیجان‌زده شده و به وجد آمده‌ام.»

آن‌ها را روی دوستان خود امتحان کنید و ببینید که چه نتایج حاصل می‌شود.

\*\*\*

## ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

تکان دادن سر به علامت تایید باعث می‌شود که دیگران شما را فردی خونگرم صمیمی و اجتماعی بدانند که به حرف‌هایشان اهمیت می‌دهد. این کار عنصری مهم در جذب دیگران به سوی خود است وقتی کسی در حال صحبت با شما است با حرکت سر حرف‌های او را تایید و تصدیق کنید و این عادت را در خود تقویت نمایید وقتی چنین کاری را فراموش می‌کنید و صرفاً بدون حرکت دادن سر به حرف‌های کسی گوش می‌دهید ممکن است او تصور کند که به حرف‌هایش بی‌توجهید یا گوش نمی‌دهید.

## فصل چهاردهم

پنجمین علامت: زبان تمام ب\*دن

به خاطر داشته باشید که در یک گفت‌وگو شما بیشتر به آن چه باید بگویید، علاقه‌مند هستید تا آن چه طرف مقابل می‌خواهد بگوید. «اندرو رونی»

وقتی نشست‌اید، وضعیت قرار گرفتن ب\*دن و همچنین نوع نشستن، نشان دهنده‌ی میزان علاقه‌ای است که به حرف‌های طرف مقابل دارید. وقتی کمی به طرف او خم و متمایل می‌شوید، گویی با ب\*دن خود دارید به او می‌گویید: «حرف‌هایت برایم جالب و شنیدنی است. تو داری با نیرویی مغناطیسی مرا به سوی خودت می‌کشی.» وقتی ب\*دن خود را به طرف عقب می‌برید، او چنین برداشتی می‌کند: «حرف‌هایت برایم خسته‌کننده است. ترجیح می‌دهم که به جای صحبت کردن با تو، به ده‌ها کار دیگری فکر کنم که می‌خواهم انجام دهم.»

\*\*\*

همه چیز مهم است!

به عنوان یک روش تجربی و قاعده موثر، سعی کنید که تمام بدنتان رو به فرد در حال صحبت باشد. اگر عادت دارید که پاهای خود را روی هم بگذارید، بهتر است پایی که روی پای دیگر قرار می‌دهید به طرف آن فرد باشد. درس‌های خود را نیز از هم باز کنید و از آن‌ها برای تاکید بر آن چه می‌گویید و تاثیرگذاری بیشتر، استفاده نمایید. به این ترتیب، تصویری واضح از موضوع گفت‌وگو ایجاد می‌شود که بر جذابیت ارتباط کلامی می‌افزاید و دو طرف را بیشتر درگیر گفت‌وگو می‌کند.

وقتی ایستاده‌اید، حائز اهمیت است که حواستان به فاصله‌ی بین خودتان و طرف مقابل باشد. برای این که تصمیم بگیرید چه فاصله‌ای مناسب است، به واکنش‌های خود، در هنگامی که دیگران به شما خیلی نزدیک یا از شما خیلی دور می‌شوند، توجه کنید. سپس با استفاده از این تجربه خود و آن چه یاد گرفته‌اید، فاصله مناسب خود با دیگران را در نظر بگیرید و آن را حفظ کنید. اگر کسی تمایل دارد به شما کمی نزدیک‌تر شود، پس حتماً فاصله‌تان از او زیاد بوده و او به خوبی متوجه حرف‌های شما

نشده است. اگر آن فرد مایل است که فاصله‌اش را از شما بیشتر کند، پس بیش از حد به او نزدیک شده و حریم شخصی‌اش را نادیده گرفته‌اید.

#### دایره‌های ارتباطی

سه دایره متحدالمركز را مجسم کنید که شما در مرکز و نقطه‌ی کانونی آن هستید. در دایره اول، فاصله‌ی شما با طرف مقابل حدود ۷۰ سانتی‌متر است. این فاصله، فضایی شخصی و خصوصی به شمار می‌رود که مختص اعضای خانواده و شریک زندگی‌تان است؛ لذا اگر در محیط‌های کاری یا اجتماعی وارد حریم این فضا شوید، احساس ناراحت شدن طرف مقابل خواهید شد. به این ترتیب، احساس می‌کنید که طرف مقابل رفتار خصمانه و تهدیدآمیز با شما دارد و به طور غریزی با دور شدن از او، از خود واکنش نشان می‌دهید.

در دایره دوم، فاصله شما با طرف مقابل بین ۷۰ تا ۲۰۰ سانتی‌متر است که فضا و فاصله‌ای مناسب برای روابط اجتماعی و شغلی به شمار می‌رود. اگر می‌خواهید فردی خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی باشید، مطمئن شوید که در حیطه این فاصله می‌ایستید «یا می‌نشینید» و به صحبت می‌پردازید و نه نزدیک‌تر یا دورتر.

در دایره سوم، فاصله شما با طرف مقابل حدود سه متر است. این دایره در حقیقت فاصله‌ای ایمن و محافظت شده محسوب می‌شود که بین خودتان و افراد غریبه در نظر می‌گیرید. هرگونه حرکت ناگهانی توسط فردی که او را نمی‌شناسید و برایتان بیگانه است و نزدیک شدن بیش از حد او به شما «حدود کمتر از دو و نیم متر» باعث می‌شود که در حالت آماده‌باش و تدافعی قرار بگیرید.

\*\*\*

نظر رون در خصوص ایجاد منطقه‌ای امن و راحت

حیوانات وحشی به نوعی خاص و مواظب هستند که دایره‌های امن و ایمن خود را حفظ کنند. وقتی من و همسرم به کشور نامیبیا رفته بودیم، از یکی از مناطق ویژه‌اش دیدن کردیم. این منطقه کیپ کراس<sup>۱</sup> واقع در ساحل اسکلتون بود. به ما گفته شد که در هر زمان معین، بین ۲۵۰ تا ۳۰۰ هزار سگ آبی در ساحل استراحت می‌کنند یا دریا به شنا مشغول‌اند.

تا چشم کار می‌کرد، ساحل پر از سگ آبی بود. وقتی به سمت آن‌ها می‌رفتیم، از ما دور می‌شدند و وقتی می‌ایستادیم، آن‌ها نیز از حرکت باز می‌ایستادند. آن‌ها منطقه‌ای امن و راحت داشتند که ما باید حریمش را رعایت می‌کردیم. مشابه همین موضوع در مورد انسان‌ها نیز صدق می‌کند: وقتی بیش از حد به کسی نزدیک می‌شویم و حریم خصوصی او را نادیده بگیریم، مزاحم آرامش او شده و حتی تهدیدی برایش به حساب می‌آییم. وقتی بیش از اندازه از کسی دور می‌شویم، باعث از بین رفتن صمیمیت بینمان خواهیم شد.

با ب\*دن خود با دیگران صحبت کنید

خواه در حال ایستادن هستید و خواه نشسته، وقتی به صورت آگاهانه می‌خواهید با زبان ب\*دن خود به دیگران بگویید که: «من فکر می‌کنم آن چه شما دارید می‌گویید. بسیار تاثیرگذار است و مرا کاملاً مجذوب خود کرده است.» باید کمی به طرف جلو خم شوید یا فاصله‌تان را با آن شخص کم کنید و در عین حال اطمینان حاصل کنید که وارد حریم و دایره‌ی شخصی او نمی‌شوید.

بیش از حد نزدیک شدن به طرف مقابل و رعایت نکردن فاصله مناسب حین گفت‌وگو، باعث می‌شود که فردی بی‌ملاحظه، غیر اجتماعی، و متخاصم قلمداد شوید و به جای مجذوب کردن دیگران، آنان را از خود دور و فراری کنید!

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

<sup>1</sup> Cape Cross

دفعه‌ی بعد که با کسی مشغول صحبت هستید، تمام ب\*دن خود را به طرف او برگردانید و همه توجه و تمرکزتان را معطوف او کنید.

اگر نشست‌اید، کمی به طرف او خم شوید؛ به طوری که گویی با همه‌ی وجودتان به تک تک کلماتش گوش می‌دهید. حین گوش دادن، به چشم‌هایش نگاه کنید و به آرامی نگاهتان را از یک چشم او به چشم دیگرش حرکت دهید. اگر یک پای خود را روی پای دیگرتان می‌اندازید، سعی کنید پاهایتان به طرف او باشد.

اگر ایستاده‌اید، اطمینان حاصل کنید که فاصله‌ی مناسب بین خودتان و طرف مقابل را رعایت کرده‌اید. دقت نمایید که فاصله‌تان بین ۷۰ تا ۱۵۰ سانتی‌متر باشد. این‌طور به نظر می‌رسد که متمایل شدن رو به جلو، باعث انتقال انرژی به سمت طرف مقابل می‌شود و حس خوب و مثبتی به او می‌دهد. یادتان باشد که همواره تمام ب\*دن خود را به سمت طرف مقابل که در حال گفت‌وگو با شما است، نگه دارید. وقتی در حال صحبت هستید، دست‌های خود را از هم باز کنید و ضمن حرف زدن، برای تاثیرگذاری بیشتر از آن‌ها استفاده نمایید. این کار تمرکز بیشتری به خودتان و فرد شنونده خواهد داد. اگر کسی موضوعی را می‌گوید که مهم و عجیب است، کمی بیشتر به طرف او متمایل و خم شوید. اگر آن‌چه می‌گوید سرگرم‌کننده و جالب است، با خیال راحت در آرامش بنشینید یا سر خود را کمی به طرف عقب متمایل کنید. وقتی به هیجان می‌آیید و شگفت‌زده می‌شوید دوباره سر خود را به طرف جلو ببرید.

تمامی این علامت‌ها و نشانه‌ها حاکی از آن است که شما مجذوب گفته‌های طرف مقابل شده‌اید. استفاده از این تکنیک‌ها و روش‌ها باعث می‌شود که طرف مقابل به احساس خوب و دلپذیر در خود برسد؛ همین احساس سبب می‌شود که او از شما نیز احساس خوبی پیدا کند و شما را فردی دوست‌داشتنی بداند و مجذوبتان شود.

\*\*\*

## فصل پانزدهم

ششمین علامت: اجتناب از برخی رفتارها در قالب زبان ب\*دن



دوستی همانا گرایش نیرومند از جانب دو نفر برای افزایش شادی و خوشبختی در وجود یکدیگر است.  
«اوستاک باگل»

درست همان طور که استفاده به جا و مناسب از زبان ب\*دن به نحوی چشم گیر باعث افزایش «درصد جذابیت» شما می شود، انجام برخی رفتارها در قالب زبان ب\*دن نیز تاثیر منفی در دیگران به جا خواهد گذاشت. بسیاری از شنونده های بی ملاحظه و بی دقت، مسئول بروز چنین تاثیراتی اند. خود شما نیز ممکن است به صورت غیر عمدی این قبیل رفتارهای نامطلوب را بروز دهید. اگر چنین است، باید سعی کنید که در آینده مانع بروز آن ها شوید.

شنونده های بی دقت این اشتباه را می کنند که سر خود را به طرف فرد گوینده برمی گردانند؛ اما ب\*دن آن ها به سمت او نیست. این نوع رفتار حاکی از آن است که شنونده به واقع بر حرف های طرف مقابل متمرکز نشده است و صرفاً وانمود می کند که حواسش به او است.

وضعیت قرار گرفتن ب\*دن شنونده های بی دقت طوری است که به نظر می رسد خودشان را از پیام موجود در حرف های گوینده دور می کنند. دیگر رفتار منفی که صمیمیت و گیرایی را از بین می برد، بی تفاوت نشستن و فرو رفتن در صندلی است. به این ترتیب، به نظر می رسد که می خواهید آرام آرام عقب تر بروید و از فرد گوینده فاصله بگیرید. لذا بهتر است برای اجتناب از بروز چنین ذهنیتی در طرف مقابل، روی صندلی طوری صاف بنشینید که کمرتان با آن تماس پیدا نکند.

اغلب اوقات برخی افراد مرتکب این اشتباه می شوند که در هنگام گوش دادن به حرف های طرف مقابل، دست به س\*ی\*نه هستند. فرد گوینده این نوع ژست را دلیل این می دارد که فرد شنونده اثر ناچاری به حرف های او گوش می دهد و باید زودتر به حرف هایش خاتمه دهد. برای اجتناب از این ذهنیت، می توانید دست های خود را باز نگه دارید. این کار حاکی از توجه و علاقه، و صداقت شما است.

به رفتار دیگران با دقت توجه کنید. وقتی برخی از این نشانه ها و علائم منفی را می بینید، به مفهوم آن است که شنونده دارد به طور ناخود آگاه به شما می گوید که علاقه ای به شنیدن حرف هایتان ندارد یا با

آن‌ها کاملاً مخالف است. در روابط فردی، به خصوص در خانه، این علائم و نشانه‌ها شاید به این معنا باشد که شنونده از مشکل و موضوعی دیگر نگران است و تا آن برطرف نشود، ذهنش مشغول است و نمی‌تواند توجه و تمرکز خود را معطوف شما کند.

\*\*\*

در تحقیقی که چند سال پیش دکتر آلبرت محرابیان<sup>۱</sup> انجام داد، به این نتیجه رسید که در گفت‌وگوهای رودررو و چهره به چهره، حدود ۵۵ درصد پیام مورد نظر تان را با زبان ب\*دن خود انتقال می‌دهید. لحن کلامتان ۳۸ درصد و خود واژه‌ها و کلمات فقط ۷ درصد معنا و مفهوم مورد نظر را منتقل می‌کنند. حیرت‌آور است که چگونه دیگران خیلی سریع متوجه زبان ب\*دن تان می‌شوند و حتی اگر حدسشان نیز درست نباشد، درباره شما نتیجه‌گیری می‌کنند. به همین علت است که همواره باید از آن چه در یک گفتگو با زبان ب\*دن خود بیان می‌کنید، آگاه و دقیق باشید.

چنین به نظر می‌رسد که زن‌ها بیش از مردها نسبت به زبان ب\*دن و ژست مورد نظر هنگام صحبت کردن یا گوش دادن، حساس هستند. تحقیقات نشان می‌دهد که یک زن فقط پس از ده دقیقه حضور در یک جمع یا گردهمایی اجتماعی متشکل از پنجاه زوج، می‌تواند به ارزیابی روابط هر یک از آن زوجها پردازد؛ اما یک مرد ممکن است ساعت‌ها در همان محفل حضور داشته باشد و نتواند راجع به روابط دیگر زوجها اظهار نظر کند.

نظر رون در خصوص کنترل کردن آنچه بدن تان به دیگران می‌گوید.

گاهی اوقات افراد دست به س\*ی\*نه می‌ایستند یا روی صندلی جا خشک کرده و در آن فرو می‌روند، آن هم صرفاً به این علت که احساس راحتی می‌کنند. خود من نیز گاهی همین کار را انجام می‌دهم. اما وقتی با دیگران هستید، باید همیشه از علائم و نشانه‌هایی که شاید تاثیرات منفی روی دیگران بگذارد، آگاه باشید و فوراً آن‌ها را تغییر دهید. وقتی نیاز به برقراری ارتباط و انجام گفت‌وگو دارید، وقتی می‌خواهید خوش‌برخورد و متقاعد کننده باشید، باید بر آن چه زبان بدن تان می‌گوید تسلط و کنترل داشته باشید تا اطمینان حاصل کنید که دارید تمام علائم و نشانه‌های درست را می‌فرستید.

<sup>1</sup> Albert Mehrabian

## ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

در خانه و محل کار، مراقب زبان بدنتان باشید. به طور آگاهانه تصمیم بگیرید که با طرز نشستن یا راه رفتن خود، پیامی مثبت و همراه با توجه، علاقه و صمیمیت را منتقل کنید. به زبان ب\*دن دیگران نیز توجه داشته باشید تا ببینید که آنان چه پیام‌ها و مفاهیمی را منتقل می‌کنند. صدای تلویزیون را کم کنید و حدس بزنید که بازیگران مختلف، در حال فکر کردن به چه چیزی هستند یا دارند چه می‌گویند.

\*\*\*

## فصل شانزدهم

## هفتمین علامت: تصدیق کننده‌ها و دلگرم کننده‌های صوتی

دوستی، شادی‌ها را دو برابر و غم‌ها را نصف می‌کند؛ زیرا هیچ انسانی نیست که شادی‌های خود را با دوستش تقسیم کند، اما خودش شادی بیشتری را حس نکند و هیچ انسانی نیست که غم‌ها و ناراحتی‌هایش را با دوستش در میان بگذارد، اما از شدت آن‌ها کاسته نشود. «فرانسیس بیکن»

توجه داشته باشید که شنونده‌های خوب و فعال همواره در هنگام گوش دادن، اصواتی همچون: آهان، اوهوم، آه، اوه و سایر صداها را در مواقع مناسب آهسته به زبان می‌آورند. ما این قبیل اصوات را در اصطلاح «دلگرم کننده‌های صوتی» می‌نامیم.

آن‌ها شاخصه‌های واضح و مشخص از فردی است که به آن‌چه می‌شنود، با دقت توجه می‌کند و حواسش جای دیگری نیست. فرد گوینده به آسانی آن‌ها را تشخیص می‌دهد و به ادامه صحبت دلگرم‌تر می‌شود چنین اصواتی درصد محبوبیت و گیرایی شما را نیز افزایش می‌دهد.

## ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

هرگاه به صحبت‌های کسی گوش می‌دهید، از اصوات دلگرم کننده استفاده کنید. اجازه دهید که غریزه‌تان به شما کمک کرده و لحظه استفاده از آن‌ها را یادآوری کند. از این اصوات همراه با تکان دادن سر به علامت تایید و ارتباط بصری خوب استفاده کنید. این علائم و نشانه‌ها به فرد گوینده می‌گویند که حواستان به او است و فقط دارید راجع به آن چه او می‌گوید، فکر می‌کنید. اگر آن شخص حرف جالبی می‌زند و به هیجان می‌آید؛ شما نیز می‌توانید آن اصوات را کمی بلندتر به زبان آورید تا نشان دهنده‌ی میزان توجه و علاقه‌تان باشد.

\*\*\*

### فصل هفدهم

#### هشتمین علامت: تصدیق کننده‌ها و دلگرم کننده‌های کلامی

دوست، شخصی است که می‌توانم با او بی‌ریا و صادق باشم. در حضور او، می‌توانم با صدای بلند فکر کنم. «رالف والدو امرسون»

دلگرم کننده‌های صوتی برای دلگرم کردن طرف مقابل به ادامه صحبت و برقراری یک ارتباط کلامی خوب لازم است. اما اگر آن‌ها را با دلگرم کننده‌های کلامی درآمیزید. تاثیر دوچندان بر جای خواهید گذاشت. ارتباط بصری، حرکت دادن سریع و دقیق چشم‌ها، برگرداندن ب\*دن به طرف گوینده و تکان دادن سر به علامت تایید، تاثیر بسیار زیادی بر طرف مقابل خواهد داشت؛ اما وقتی قدرت عصبانیت و کلام موثر را نیز به آن‌ها اضافه می‌کنید، تبدیل به یک هم‌صحبت خوش‌بینان و کاملاً دوست‌داشتنی می‌شوید.

اولین نوع دلگرم کننده‌های کلامی شامل واژه‌ها و عبارتهای بی‌طرفانه است. به این دلیل آن‌ها را بی‌طرفانه می‌گویند که لزوماً به این معنا نیستند که شما به آن چه گفته می‌شود، موافقید. واژه‌ها و عبارتهایی همچون «می‌فهمم»، «متوجه‌ام»، «واقعاً»، «عجب!»، «بسیار خوب، پس این‌طور.» به فرد گوینده اطمینان می‌دهد که شما به حرف‌هایش گوش می‌دهید و حواستان جای دیگر نیست، اما در

عین حال موضع بی طرفی را برگزیده‌اید. از واژه‌ها و عبارتهای بی طرفانه، به عنوان دلگرم کننده‌های مؤدبانه طی صحبت‌های کوتاه یا غیر رسمی در محافل عمومی استفاده می‌شود. وقتی می‌خواهید موافقت خود را با آن چه بیان می‌شود، نشان دهید، از واژه‌ها و عبارتهایی همچون: «بله، حق با شماست.» یا «با شما کاملاً موافقم.» یا «شما درست به هدف زدید.» استفاده می‌کنید. با گفتن چنین جملاتی، شما در گفت‌وگو شرکت می‌کنید و دیگر بی طرف نیستید. پیش از بیان این قبیل جملات که نشان دهنده موافقت شما با حرف‌های گوینده است، همواره ابتدا مطمئن شوید که قصد چنین کاری که جانب‌داری از او محسوب می‌شود را دارید یا خیر.

به هنگام اظهار نظر خود، لحن صدا نیز تاثیرگذار است. آیا تا به حال چیزی گفته‌اید که باعث شود آن فرد عصبانی شود و بعد برای توجیه کردن او و بی گناه دانستن خود، بگویید: «اما من فقط منظورم این بود که...» معمولاً در این قبیل مواقع، طرف مقابل فوراً می‌گوید: «منظور شما این نبود. لحن کلام شما جور دیگری بود و باعث شد من برداشت دیگری کنم.»

#### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

تشویق‌های صوتی و کلامی را وارد گفت‌وگوهای روزمره خود کنید و به خصوص وقتی با تلفن در حال صحبت هستید و قادر به برقراری ارتباط بصری نیستید. وقتی نمی‌خواهید خود را زیاد درگیر گفت‌وگوی مورد نظر کنید یا قصد دارید بی طرف باقی بمانید، از دلگرم کننده‌های صوتی یا اثرات اصلی و موثر استفاده کنید. وقتی می‌خواهید موافقت خود را با فرد گوینده نشان دهید و او را تصدیق کنید، بیشتر واژه‌ها و عبارتهایی به کار ببرید که مؤید موافقت شما باشد.

\*\*\*

#### فصل هجدهم

تمرین خوش‌برخورد بودن با دوستان

با دوستان خود نیز همچون عکس‌های یادگاری خود رفتار کنید؛ آن‌ها را در بهترین و پرنورترین بخش آلبوم قلبتان قرار دهید. «جنی چرچیل»

شما بارها این ضرب‌المثل را شنیده‌اید که: «کار نیکو کردن از پر کردن است.» واقعیت این است که حتی انجام تمرین‌های ناتمام و ناقص نیز مفید و موثر است. اگر می‌خواهید در هر کاری مهارت پیدا کنید و بر آن تسلط یابید، به خصوص مهارت در جذب دیگران به سوی خود، باید بپذیرید که هر کاری در ابتدا همراه با اشتباهاتی است که گاهی شاید این احساس در شما به وجود آید که بی‌عرضه و نالایق هستید و حتی نمی‌توانید در جذب دیگران به تحت‌تاثیر قرار دادن آنان نیز توفیقی به دست آورید. قاعده کلی این است که انجام دادن هر کار ارزشمند و مفیدی، آن قدر ارزش دارد که در ابتدا همراه با عیب و ایراد انجام شود و کاستی‌هایی داشته باشد.

برای افزایش دادن میزان محبوبیت و جذابیت خود از طریق به کارگیری تمامی مهارت‌های ارتباطی، باید از یک دوست درخواست کمک کنید. این فرد را به عنوان شخصی در نظر بگیرید که قرار است با او ارتباط کلامی برقرار کنید. به این ترتیب قبل از این که وارد یک گفت‌وگوی اجتماعی و شغلی شوید، می‌توانید با او به تمرین گفت‌وگو بپردازید و در این حین اشتباهاتی نیز مرتکب شوید. این نوع تمرین می‌تواند برای هر دوی شما مفید و موثر باشد.

این کار را با توضیح این که سعی دارید چه کاری انجام دهید، آغاز کنید. ابتدا برای دوست خود اهمیت عناصر مختلف گوش دادن، برای تبدیل شدن به یک فرد خوش‌برخورد و آگاه به اصول معاشرت، را شرح دهید.

طی این تمرین، دوستان باید روبه‌روی شما بنشینند؛ گویی که در حال نوشیدن یک فنجان چای یا قهوه هستید. در این حین، باید سعی کنید که واکنش‌تان به صحبت‌های دوستان صرفاً از طریق گوش دادن و بدون صحبت کردن، باشد. سپس از دوست خود بخواهید که نظرش را راجع به اینکه حس می‌کرد تا چه حد فعالانه درگیر گوش دادن به حرف‌های او بودید، بیان کند. از دوست خود بخواهید که

ضمن صحبت از شما سوال نکند. بلکه فقط با در نظر گرفتن شما به عنوان مخاطب خویش، در خصوص هر آن چه به ذهنش می‌رسد، درست همچون تک‌گویی در صح\*نه تئاتر، به صحبت بپردازد. همچنین از همان ابتدا به او تاکید کنید که در خصوص یادگیری این مهارت‌های شنیداری کاملاً جدی هستید و اگر او این کار را با طنز و شوخی همراه نکند و باعث برهم خوردن تمرکز و جدیت شما نشود، کمک زیادی به شما خواهد کرد. در این بخش علت آن را توضیح خواهیم داد.

\*\*\*

نظر رون در خصوص جدی گرفتن مهارت‌های شنیداری

چند سال قبل، همسر من در آفریقای جنوبی مشغول تحصیل بود. او باید دوره آموزشی سه ساله‌ای را می‌گذراند. از آن جا که هر سال مدت شش ماه در سن دیگو زندگی می‌کردیم، همسر من مجاز بود که آن دوره‌ها را به ترم‌های سه ماهه تقسیم کند. من فقط وقتی می‌توانستم به او در ادامه دادن دوره‌های آموزشی اش کمک کنم که او در آفریقا نبود و در سن دیگو به سر می‌برد. از جمله تمرین‌هایی که با او انجام می‌دادم، مشابه بیست سوالی بود؛ هر چند خیلی جدی‌تر از آن به نظر می‌رسید. تمرین مورد نظر طوری طراحی شده بود که به او آموزش دهد به حس ششم خود اعتماد کند تا بتواند با چشم ذهن و بصیرت خود به برخی مسائل را ببیند و ارزیابی کند. به هنگام انجام این تمرین، و به علت شباهتی که با بیست سوالی داشت، حس شوخ‌طبعی ام گل کرد و با لحن شوخ پرسیدم: «آیا بزرگ‌تر از سبد نان است؟» همسر من، نیکی، خندید و گفت: «بامزه بود، اما لطفاً این تمرین را شوخی نگیر.»

من با بی‌توجهی گفتم: «آیا کوچک‌تر از سبد نان است؟» پس از گفتن این حرف، رفتار همسر من فوراً تغییر کرد و فضایی سرد و بی‌رو حاکم شد؛ فضایی که تا آن روز تجربه نکرده بودم. به یک‌باره احساس کردم که تمام وجودم یخ بست؛ اما در هر حال از آن رفتار و تجربه‌ام درس گرفتم. اگر موافقت می‌کنید که به کسی در تمرین کردن کاری کمک کنید، به یاد داشته باشید که اگر آن تمرین برای او جدی و مهم است، باید برای شما نیز همان قدر جدی و با اهمیت باشد و به شوخی برگزار نشود.

## ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

با یک دوست، به تمرین ارتباط بصری حرکت دادن چشم و سر، تکان دادن سر به علامت تایید، متمایل کردن ب\*دن خود به سمت او، و دلگرم کننده‌های صوتی و کلامی پردازید در هر تمرین، چند تا از آن‌ها را با هم انجام دهید.

شاید لازم باشد که برای تسلط یافتن بر هر یک از این تکنیک‌ها، چند جلسه‌ای تمرین کنید؛ اما وقتی حس کردید که هر یک را به خوبی انجام می‌دهید، آن‌گاه می‌توانید همه را با هم انجام دهید.

پس از سه یا چهار دقیقه از تمرین دست بکشید و از دوست خود سوالاتی را در خصوص نوع تمرین کردن خود بپرسید. اگر پاسخ‌های او نشان از این داشت که هنوز تسلط لازم را به دست نیاورده‌اید، تمرین را باز هم تکرار کنید تا کاملاً در آن ماهر شوید. سر انجام، شنونده خوب و دقیق خواهید شد و در ادامه زندگی این مهارت را با خود خواهید داشت. با این روش، قادر خواهید بود در مواجهه با دیگران باعث بروز احساس خوب و خوشایند در وجودشان شوید و همین احساس مقدمه‌ای برای محبوب و دوست داشتنی شدن شما است.

\*\*\*

## فصل نوزدهم

## دقت در نصیحت کردن

تمایل به نصیحت کردن، کاری هم می‌کنیم و عمومی است. اما اصلاً نگران نباشید؛ تمایل به نادیده گرفتن آن نیز کاری همگانی و عمومی است. «برایان تریسی»

در فصل هجده، تمرینی را انجام دادید که در آن باید بدون هرگونه صحبتی و فقط با گوش دادن، به صحبت‌های دوست خود واکنش نشان می‌دادید. در این فصل، به این موضوع می‌پردازیم که چگونه تمرین کنیم شنونده‌ای دقیق و فعال باشیم.

نظر رون در خصوص یک شنونده صبور بودن



چند سال پیش، یک شب هنگام صرف شام متوجه شدم که همسرم بسیار عصبی و آشفته است. علت را از او پرسیدم. گفت که روز سخت و دشواری را در دفترش داشته است. سپس شروع به صحبت درباره آن چه رخ داده بود، کرد. او با یکی از همکارانش مشاجره کرده بود. در ابتدا شرح دادن ماجرا، آرام و خونسرد بود؛ اما هرچه بیشتر در خصوص آن صحبت می‌کرد، بیشتر عصبی می‌شد.

متأسفانه وقتی او در حال صحبت بود، من به واقع توجه چندانی به او نداشتم و نگاهم بیشتر به تلویزیون بود. سپس راه حلی برای مشکل او به ذهنم رسید و به یکباره حرف او را قطع کردم تا آن راه حل را به او بگویم. به او گفتم: «ببین، اگر به او فرصت می‌دادی تا اشتباه خود را جبران کند. شاید...» او نیز حرف مرا قطع کرد و نگذاشت جمله‌ام تمام شود. با عصبانیت گفتم: «داری چه می‌گویی؟ منظورت این است که اشتباه از من بود؟ به نظر تو، من مقصر بودم؟»

گفتم:

-خب، نه. منظور من این است که...

حرفم را دوباره ناتمام گذاشت و فریاد کشید: «مگر من از تو راه حل خواستم؟ تمام آن چه من از تو می‌خواستم، صرفاً این بود که به حرفم گوش کنی و با حرکت دادن سر خود حرف مرا تایید و تصدیق نمایی.»

-اما من فقط می‌خواستم به تو کمک کنم و قصد دیگری نداشتم.

-و فقط وقتی می‌توانی به من کمک کنی که نظرات و افکارت را برای خودت نگه داری و به حرف‌های من گوش دهی. وقتی چنین آشفته و عصبانی‌ام، نیاز به نصیحت کسی ندارم. هیچ‌کس به هنگام عصبانیت شدید، تمایلی به شنیدن نصیحت ندارد.

\*\*\*

کاملاً حق با او بود. هیچ‌کس در هنگام عصبانیت، علاقه‌ای به شنیدن نصیحت دیگران را ندارد. نکته‌ی اخلاقی و آموزنده‌ی این ماجرا آن است که صرف‌نظر از میزان مهارت شما در انجام رفتارهای مجذوب‌کننده، یک شنونده خوب و صبور بودن به واقع یکی از اجزای اصلی و چسب ماندنی است که

باعث می شود همه ی مهارت های شما در کنار همدیگر قرار گیرد. سکوت به موقع و به جای شما نشان دهنده ی توجه، علاقه و صبوری شما است.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه ی بعد که فردی نزد شما می آید تا درباره ی مشکل خویش با شما حرف بزند و در تردید یک انتخاب است، از او بپرسید: «خودت فکر می کنی که باید چه کاری انجام دهی؟» و بعد بدون قطع کردن حرف او یا ارائه راه حل، فقط صبورانه به حرف هایش گوش دهید.

وقتی زنی از شوهر خود می پرسد که نظر او راجع به این که چه لباسی بپوشد چیست، در واقع تصمیم خودش را از قبل گرفته و فقط به دنبال تایید شوهرش است. در چنین شرایطی، احتمال اشتباه کردن شما ۵۰ درصد است.

پس بهتر است به جای انتخاب لباس برای همسرتان و تصمیم گیری به جای او، صرفاً بپرسید: «نظر خودت چیست؟ خودت فکر می کنی کدام لباس مناسب تر و بهتر است؟» سپس صرف نظر از لباسی که انتخاب می کند، او را تایید کنید و بگویید: «من هم همین لباس را مد نظر داشتم و می خواستم انتخاب کنم.» این نوع رفتار شما، باعث می شود که ارزش و جایگاه بیشتر و بالاتری نزد او پیدا کنید و برایش دوست داشتنی تر و محبوب تر شوید.

\*\*\*

فصل بیستم

قدرت گوش دادن با صبر و حوصله

مردم همواره مایل اند به پند و نصیحت هایی گوش کنند که مطابق آمال و آرزوهایشان است. «لیدی بلسینگتون»

قبل از این که دست از گوشی دادن بردارید و شروع به صحبت کنید، همواره زمانی را صرف توجه به طرف مقابل خود کنید و ببینید که او از لحاظ احساسی و هیجانی در چه شرایطی است. صرف نظر از

این که چه افکار و ایده‌هایی ممکن است به ذهنتان خطور کند، اگر می‌بینید که طرف مقابل ناراحت و غمگین یا هیجان‌زده و عصبی است، هنوز باید بدون بیان حرفی صرفاً به صحبت‌های او گوش کنید. با حوصله و صبور باشید. اجازه دهید که او این فرصت را پیدا کند که ناراحتی و خشم خود را بروز دهد تا کمی آرام شود. وقت خودش آماده‌گی پیدا کرد و شرایط روحی‌اش مهیا شود، عقیده و نظر شما را خواهد پرسید؛ اگر به دنبال پاسخ و راه حل باشد، سوالاتی را از شما می‌پرسد و نظر شما را جویا می‌شود. گاهی وقت‌ها، احساسات گوینده و منطق شنونده همچون روغن و آب است که احتمال ترکیب شدن آن‌ها با هم بسیار سخت و دشوار است.

#### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

هرگاه با توجه و دقت در حال گوش دادن به حرف‌های طرف مقابل هستید و به نظر می‌رسد که او بسیار هیجان‌زده یا عصبی است، قبل از برای هر حرفی با صبر و متانت مضاعف به حرف‌هایش گوش دهید. پیش از آن که سعی کنید وسط حرف او بپرید و به او پیشنهادی بدهید، اجازه دهید که به صحبت خود ادامه دهد و تمام خشم و هیجانش را بیرون بریزد و خود را خالی کند. نکته بسیار مهم این است که تا کسی از شما نظر و راه حلی نخواسته، او را نصیحت نکنید و برایش نسخه نپیچید. گوش دادن همدلانه و صبورانه شما برای او بسیار مفید و موثر است و او از این بابت ممنون و قدردان شما خواهد بود.

\*\*\*

#### فصل بیست و یکم

در لبخند زدن و خندیدن سخت‌گیر نباشید

در مقابل هجوم خنده و قهقهه، هیچ چیز نمی‌تواند مقاومت کند. «مارک تواین»

جای تردید نیست که لبخند زدن و خندیدن از شاخصه‌های مشخص است که نشان می‌دهد شما تا چه حد از همنشینی و صحبت با کسی خوشحال می‌شوید و لذت می‌برید. هرگاه شرایط اجازه می‌دهد و

موضوع خنده داری پیش می آید، سریع احساس درونی خود را بروز دهید و بخندید. در خندیدن سختگیر و نباشید و خساست به خرج ندهید.

یک لبخند واقعی و غیر تصنعی باعث فعال شدن ماهیچه‌هایی می‌شود که در اطراف دهان و چشم‌های شما قرار دارد. وقتی لبخند می‌زنید و می‌خندید، حس درونی خود را کاملاً آزاد کنید و بروز دهید تا تمام ماهیچه‌های صورتتان به حرکت درآید و فعال شود. حتی ماهیچه‌های چشم‌هایتان نیز می‌تواند تحت تاثیر آن قرار گیرد.

البته منظور این نیست که به هر چیزی که گفته می‌شود، بخندید یا با شنیدن هر لطیفه‌ی بی‌مزه‌ای قهقهه بزنید. بیش از حد و بی‌علت خندیدن نیز این شبه را در دیگران به وجود می‌آورد که به طور تصنعی و از روی اجبار می‌خندید یا صرفاً تلاش می‌کنید که توجه دیگران را به خود جلب کرده و خودشیرینی کنید. بعضی از خنده‌ها از روی تظاهر است و بعضی از روی عصبانیت! همچنین به یاد داشته باشید لبخندهایی که واقعی به نظر می‌رسد، به یک‌باره محو نمی‌شود. لبخندهای واقعی و غیر تصنعی چند لحظه‌ای به طول می‌انجامد و ناگهان ناپدید نمی‌شود. لبخندی که فوراً محو شده و طول نمی‌کشد، واقعی و از ته دل نیست. علت‌های روانشناختی بسیار خوبی وجود دارد که شما را بر آن دارد به راحتی لبخند بزنید و به طور طبیعی بخندید. در این جا نمونه‌ای از این علت‌ها را می‌خوانید.

نظر رون در این خصوص که مزاح و شوخ طبعی چگونه مسری و واگیردار است. در روزهای شروع کارم به عنوان کارگردان تئاتر، اولین نمایش طنز به کارگردانی من در واقع نمایشی بود از نیل سیمون<sup>۱</sup> با نام «شیپور خود را بزن»<sup>۲</sup> متن نمایش، بسیار بامزه و خنده‌دار بود.

\*\*\*

وقتی بازیگران نمایش و من در حال مرور و روخوانی و تمرین آن با یکدیگر بودیم، به شدت خنده‌مان می‌گرفت و بی‌اختیار قهقهه می‌زدیم. اجرای چنین نمایشی و تمرین کردن آن با همدیگر، واقعاً

<sup>1</sup> Neil Simon 4

<sup>1</sup> Bloes your Horn 5

ل\*ذت بخش و شادی آور بود؛ اما پس از مدتی تمرین، از شدت خنده‌های ما کمتر شد و دیگر آن احساس و هیجان روزهای شروع تمرین را نداشتیم.

چند روز پیش از شب افتتاحیه و اجرای اصلی نمایش، آن را یک‌بار به طور کامل با همدیگر تمرین کردیم؛ اما این‌بار هیچ یک نخندیدیم!

حتی لبخند هم نزدیم. گویی که به جای نمایش طنز سیمون، در حال تمرین نمایشی واقع‌گرایانه از ایبسن بودیم. من با تعجب به فکر فرو رفتم و از خود پرسیدم که اولین بار در هنگام تمرین و مرور نمایش، چه چیزهایی برایمان بامزه و خنده‌دار بود.

شب افتتاحیه، سالن پر از منتقدان، بزرگان عرصه تئاتر و افراد متشخص و معروف بود. من بر طبق عادت دیرینه‌ام، در ردیف آخر و روی صندلی نزدیک در خروجی نشستم. به این ترتیب، اگر تماشاچیان بی‌حوصله و عصبانی می‌شدند و نمایش را غیر قابل تحمل تشخیص می‌دادند، من می‌توانستم سریع پا به فرار بگذارم؛ البته این جمله را صرفاً به طنز و شوخی گفتم. خیلی نگران و مضطرب بودم؛ حسی که تا آن شب تجربه نکرده بودم. بیشتر چراغ‌ها خاموش شد، پرده‌ی نمایش بالا رفت، و بعد نمایش آغاز شد. طی چند دقیقه، صدای خنده و قهقهه حضار بلند شد. از همه جالب‌تر این بود که خود من نیز همچون آن‌ها می‌خندیدم و قهقهه می‌زدم! نمی‌دانم چرا؟ طی سه هفته‌ای که مشغول تمرین نمایش بودیم، دیگر آن قدر دیالوگ‌ها برایم تکراری شده بود که اصلاً نمی‌خندیدم؛ اما حالا دوباره از شنیدن آن‌ها قهقهه می‌زدم! واقعاً چرا؟!!

پاسخ این سوال همانا مصری بودن خنده است. از لبخند زدن و خندیدن به دیگران نیز سرایت می‌کند و آنان را به خنده می‌اندازد. من به این دلیل خندیدم که تماشاچیان حاضر در سالن می‌خندیدند. خنده‌های آنان باعث می‌شد که من دوباره یاد نخستین تمرین‌ها و لحظات شاد آن روزها بیفتم. قهقهه‌های حضار، دوباره خاطره آن روزها را در من زنده می‌کرد.

من بارها به دیدن آن نمایش رفتم تا همراه با تماشاچیان بخندم و ل\*ذت ببرم. باید اعتراف کنم که دیدن آن نمایش کم‌دی و طنز در کنار دیگران، ل\*ذت مضاعفی برای من داشت که کارگردان آن بودم و حاصل تلاش خود را می‌دیدم.

\*\*\*

با خواندن ماجرای بالا، همه می توانند درس خوب و ارزشمندی را یاد بگیرند. وقتی شما خوش برخورد و خنده رو هستید، این رفتار را به دیگران نیز منتقل می کنید و سرایت می دهید. وقتی در برخورد با دیگران لبخند می زنید و می خندید، دیگران نیز تمایل پیدا می کنند که واکنش مشابهی را بروز دهند و پاسخ لبخند شما را با لبخند و خوش رویی بدهند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که در حال گفت‌وگو با کسی هستید منتظر زمان و فرصت مناسب برای لبخند زدن باشید تا به این ترتیب گوینده را بیشتر سر ذوق و شوق برای ادامه صحبت بیاورید؛ اما اگر گوینده و موضوع گفت‌وگو جدی است، شما نیز با جدیت به او و موضوع مورد بحث نگاه کنید. در شرایطی که گفت‌وگو دوستانه است و پیرامون موضوعات جالب و سرگرم کننده می باشد، در لبخند زدن یا خندیدن حساسیت نکنید.

لزوماً نباید همیشه با آن چه گفته می شود، موافق باشید؛ صرفاً باید خود را با خلق و خوی فرد گوینده منطبق کنید! اگر او با شور و حرارت سخن می گوید و شما نیز قصد دارید او را تحت تاثیر قرار دهید و مجذوب خود کنید، همگام با بروز شور و احساسات او لبخند بزنید.

\*\*\*

فصل بیست و دوم

در تعریف و تمجید از دیگران، درنگ و تردید نکنید

تعریف و تمجید نیز همچون طلا و برلیان، ارزش خود را فقط مدیون کمیابی اش است. «ساموئل جانسون»

همه‌ی ما از آوازه و شهرت لذت می بریم، به خصوص اگر کاری انجام داده باشیم که فکر کنیم ارزشمند و مهم است. وقتی افرادی که می شناسید و در اطرافتان هستند، راجع به کارهایی صحبت می کنند که

بابت انجامش به خود افتخار می کنند و می بالند. روش ساده‌ای وجود دارد که می توانید از طریق آن بر ل\*ذت درونی آنان بیافزایید.

به این ترتیب که در تعریف و تمجید از ویژگی‌هایی همچون تدبیر، سخاوت، درایت، زیرکی، دقت عمل و دیگر ویژگی‌های مثبت او به خود تردید راه ندهید و در این کار تاخیر نکنید. می توانید مطمئن باشید که او تعریف و تمجیدهای شما را به منزله شاخصه‌ای دیگر از خوش‌زبانی و صمیمیتان در نظر خواهد گرفت و بیشتر از قبل مجذوبتان خواهد شد.

تحسین کردن دیگران و قدردانی از آنان به واقع برای همه‌ی ما اهمیت دارد. این کار همچون سوخت مورد نیاز برای کوره‌ی انگیزه‌ی ما است. بسیاری از ما بدون تمجید و قدردانی، بی انگیزه می شویم و کمتر از حد توانایی‌های بالقوه خود عمل می کنیم. تحقیقات حاکی از آن است که بسیاری از کارمندان بیش از آن که با افزایش حقوق با انگیزه‌ی بیشتری به کار ادامه دهند، با تعریف و تمجید بیشتر انگیزه پیدا می کنند و مثبت تر واکنش نشان می دهند.

زمانی را به یاد آورید که فرزند، همسر، دوست، یا همکاران به علت این که از او تعریف و تمجید کرده یا تشکر و قدردانی خود را ابراز نموده‌اید، بسیار خوشحال و پر انرژی شده است. به خاطر بیاورید که وقتی چنین اتفاقی برای خودتان می افتد، چه احساس خوب و خوشایندی پیدا می کنید. بعضی وقت‌ها که در آغاز یک مسیر هستید و تازه می خواهید کاری را تجربه کنید، صرفاً یک تعریف و تمجید ساده، در خصوص تصمیمی که گرفته‌اید، انرژی و انگیزه‌ی شما را صد چندان خواهد کرد و باعث خواهد شد که با اراده و پشتکاری مضاعف پیش بروید. اما متأسفانه در اکثر موارد، افرادی پیش از آن که به تعریف و تحسین یکدیگر پردازند و به همدیگر انگیزه و انرژی مثبت دهند، شاید گاهی از روی حسادت نسبت به هم با سردی برخورد کرده و به ترغیب یکدیگر نمی پردازند. شاید بد نباشد در همان حدی که کارهای یکدیگر را زیر سوال می بریم و انتقاد می کنیم، همدیگر را تشویق و تحسین کنیم. نقد خوب، نقدی است که هم شامل نکات مثبت و هم منفی کار ما باشد و نه صرفاً نکات منفی.

\*\*\*

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

یکی از بهترین تعاریف عزت نفس این است که یک شخص تا چه حد خودش را شایسته و سزاوار این می داند که تحسین و ستایش شود. هرچه بیشتر و واقعی تر رفتار دیگران را تحسین و ستایش کنید، آنان نیز بیشتر به خود احترام می گذارند و خود را دوست دارند؛ حتی این موضوع باعث می شود که نسبت به شما نیز احساس بهتری پیدا کنند. برای این که در تحصیل و ستایش دیگران به بهترین نحو عمل کنید، باید دستورالعمل ها را و رهنمودهای زیر را انجام دهید.

اول این که دقیق باشید و به طور خاص، به موضوع مورد نظر اشاره کنید. هرچه تعریف و تمجید شما دقیق تر و خاص تر باشد، تاثیر بهتر و بیشتری بر احساسات آن فرد برجا خواهد گذاشت؛ احتمالاً باعث خواهد شد که او انگیزه و انرژی بسیار بیشتری پیدا کند و بتواند در آینده بهتر در آن زمینه عمل کند. به جای گفتن: «تو منشی بسیار خوبی هستی.» باید بگویید: «روز گذشته در خصوص آن پیشنهاد کاری خیلی خوب عمل کردی.»

دوم این که با مشاهده یک کار درست و خوب، خیلی سریع به تمجید و تحسین پردازید. هرچه زودتر به تعریف و تشویق فرد مورد نظر مبادرت کنید، بهتری می رسد و به احتمال زیاد دوباره کارش را تکرار خواهد کرد. رفتار به موقع و سریع شما، تاثیر مستقیم روی عملکرد او خواهد گذاشت.

سوم این که دیگران را هم برای کارهای بزرگ و هم کوچکی که با موفقیت انجام می دهند، تشویق و تحسین کنید. همان طور که کِن بلانچارد<sup>1</sup> کتاب «مدیر یک دقیقه ای» می گوید: «افراد را در حین انجام کارهای درست و خوب، تشویق کنید و این موضوع را به تاخیر نیندازید.»

تشویق و ترغیب دیگران به سبب کارهای خوب و موفق که انجام می دهند، چیزی است که اکثر ما اغلب به حد کافی انجام نمی دهیم؛ اما شما باید خود را از این قاعده مستثنی کنید. تشویق دیگران و تمجید کردن از آنان، باعث می شود که به احساس خوبی درباره ی خودشان برسند و همین امر عنصری کلیدی در جذب دیگران به سوی خودتان است.

\*\*\*

فصل بیست و سوم

<sup>1</sup> Ken Blanchard



از اصل «طوری عمل کن که گویی» استفاده کنید

بهترین روش برای ایجاد و خلق یک احساس این است که در هر شرایطی که آرزوی داشتن چیزی را دارید، طوری عمل کنید که گویی قبلاً آن چیز را داشته‌اید و وجودش را حس کرده‌اید. به این ترتیب، در آینده نزدیکان را خواهید داشت. «ارسطو»

در سال ۱۹۰۵، ویلیام جیمز، استاد دانشگاه هاروارد و پدر روان‌شناسی آمریکا، به نکته‌ی جالب و قابل‌تاملی پی برد. او گفت که بهترین روش برای تجربه کردن یک احساس، در صورتی که به واقع آن را در خود حس نمی‌کنید، این است که طوری رفتار و وانمود کنید که گویی قبلاً آن را در خود حس کرده‌اید، تا این که برایتان به صورت یک واقعیت درآید.

وقتی به طور مداوم کارهایی انجام دهید که نشان دهنده‌ی شور و شوق شما باشد، خیلی زود این حس در درونتان ریشه‌دار واقعی خواهد شد. اگر طوری عمل کنید که گویی شاد یا پرشور و هیجان هستید، خیلی زود در درون خود احساس شادی و شور خواهید کرد. رفتار بیرونی شما باعث خلق و ایجاد یک حس درونی مرتبط با آن خواهد شد؛ بنابراین اگر همواره به خود یا دیگران بگویید که شاد، پرشور، ناراحت، عصبی و خسته هستید، رفته‌رفته آن احساس به درونتان راه می‌یابد و چیزی نمی‌گذرد که به واقع به همان احساس که وانمود می‌کردید و فقط به روزه بیرونی داشت، خواهید رسید.

شما می‌توانید اعمال و رفتارهای خود را کنترل کنید

روان‌شناسان دریافته‌اند که برای افراد دشوار است تا احساسات و هیجانات خود را طبق خواسته‌شان کم و زیاد کنند و آن‌طور که می‌خواهند، بروز دهند. احساسات و هیجان افراد، تحت کنترل مستقیم خواست و اراده آن‌ها نیست.

اما اعمال و رفتارهای شما، تا حد زیادی در هر لحظه تحت کنترلتان است. شما می‌توانید با کنترل اعمال و رفتارهایتان، طوری عمل کنید که گویی همان احساسات و هیجان دل‌خواه خود را داشته‌اید.

همچون رویکرد «از بیرون به درون» در فصل هشتم. از این رو اعمال و رفتارهایتان به واقع به شما کمک می‌کند تا آن احساسات را در درون خود ایجاد کنید.

اعمال و رفتارها باعث بروز احساسات و هیجانات می‌شود اصل «طوری عمل کن که گویی» می‌گوید که اگر شما طوری عمل کنید که گویی از قبل حس خاصی داشته‌اید، خیلی زود اعمال و رفتار شما باعث بروز همان احساسات درونی شدن آن‌ها در وجودتان خواهد شد.

\*\*\*

وقتی با کسی دیدار می‌کنید، طوری عمل کنید که گویی آن شخص کاملاً دوست‌داشتنی و پرجاذبه است و شخصیت بسیار جالبی دارد. با او طوری رفتار کنید که گویی ستاره‌ی سینمایی و برنده جایزه نوبل است. با خوش‌بینی به او نگاه کنید و با دقت کامل به حرف‌هایش گوش دهید. کمی به طرف جلو خم شوید و به هر کلمه‌ای که می‌گوید، دقیقاً توجه کنید. در هنگام گوش دادن به حرف‌هایش لب‌خند بزنید، سرتان را به علامت تایید تکان دهید، با بیان اصوات و کلمات کوتاه حرف‌هایش را تصدیق کنید، از دلگرم کننده‌های صوتی و کلامی استفاده نمایید و او را ترغیب و تحسین کنید. تاثیر این کارها بسیار سریع و عالی خواهد بود. اغلب اوقات، با به کارگیری تکنیک‌های گوش دادن دقیق همراه با تمرکز، شما قادر خواهید بود باعث بروز بینش‌ها و اظهار نظرهایی در طرف مقابل شوید که شاید برای خودتان نیز تعجب‌آور باشد. پس از مدت کوتاهی، شما در خواهید یافت که به واقع به طرف مقابل علاقه‌مند شده‌اید. شما او را فردی خوش برخورد و دوست‌داشتنی خواهید دانست و ضمن گوش دادن دقیق به صحبت‌های هوشمندانه‌اش، از او و حرف‌هایش لذت خواهید برد.

نظر رون در خصوص استفاده از قدرت ذهن خود

اخیراً با یکی از دوستانم مشغول خوردن قهوه بودیم که او گفت: «رون، تو در مسائل و روان‌شناختی فعال هستی و می‌توانی در خصوص موضوعی که می‌خواهم برایت تعریف کنم، مرا توجیه کنی.»

او مکثی کرد و ادامه داد: «یکی دو هفته پیش، یک روز صبح با بی حوصلگی و بدخلقی از خواب بیدار شدم. به همین دلیل، تصمیم گرفتم که به دفتر کارم نروم. آن روز اصلاً حال و حوصله نداشتم. صرفاً با بی‌هدفی از روی مبل روی مبل دیگر می‌نشستم؛ حتی حوصله نداشتم که صورتم را اصلاح کنم یا دوش بگیرم. با بی‌انگیزگی کمی تلویزیون نگاه کردم. ن\*زد\*یک\*ی‌های ظهر احساس کردم که حالم بسیار بدتر هم شده است.»

از دوستم پرسیدم: «برای تغییر حال و روحيات چه کار کردی؟ پیش پزشک رفتی؟» او شانه‌های خود را بالا انداخت و گفت: «نه، من خیلی تمایلی به دکتر رفتن و دارو خوردن ندارم؛ اما نکته‌ی اصلی این جاست، فردای آن روز، دوباره با همان حال و روحیه از خواب بیدار شدم. اما از آن جا که کارهای زیادی داشتم، دیگر نمی‌توانستم در خانه بمانم و هرطور دلم می‌خواهد وقتم را بگذرانم. قرار ملاقات روز گذشته‌ام را به فردایش موکول کرده بودم. کارهای واجب دیگری را نیز باید انجام می‌دادم. لذا لباس پوشیدم و از خانه بیرون رفتم. قبل از این که ظهر شود، احساس کردم که حالم بسیار بهتر شده است! به نظر تو علتش چه بود؟»

به او گفتم: «نوع نگرش و رفتار تو بود که باعث شد حال و روحی‌ات بهتر شود و چنین تفاوتی به وجود آید. این موضوع نمونه و مثال بسیار خوبی است که نشان می‌دهد چگونه نگرش و رفتارهای ما بر جسممان تاثیر می‌گذارد. زمانی، همه تصور می‌کردند که علت داشتن احساس بهتر صرفاً مرتبط با فکر و روح است؛ اما امروز می‌دانیم که علل زیست‌شیمیایی<sup>۱</sup> نیز در این خصوص تاثیرگذار و دخیل است. با مشغول شدن و درگیر کردن ذهن خود به اموری همچون اصلاح صورت، دوش گرفتن، لباس پوشیدن برای بیرون رفتن، وقت گذاشتن برای خود و اهمیت دادن به خویش که همه آن‌ها نشان از سلامت ذهن و روحمان دارد، تو به واقع مواد شیمیایی موجود در ب\*دن خود را تغییر دادی و همین کار باعث شد که کمی بعد به احساس بهتری دست یابی.»

<sup>1</sup> bio chemical

برای لحظه‌ای دوستم به فکر فرو رفت تا این اطلاعات را در ذهن خود هضم کند. سپس گفت: «به این ترتیب، ترکیبی از قدرت ذهن ما و بخش داروخانه داخلی بدنمان باعث بروز چنین تفاوتی می‌شود و سبب می‌گردد که حال و روحیمان تغییر کند.»

\*\*\*

اعمال بر احساسات تاثیر می‌گذارد

به روش مشابه، وقتی به تمرین کردن تکنیک‌های مجذوب کردن دیگران، که در این کتاب شرح داده شده است، عادت می‌کنید و خو می‌گیرید، نه تنها به نظر می‌رسد که با حالتی متقاعد کننده‌تر گوش می‌دهید؛ بلکه به واقع به نحوی موثرتر و دقیق‌تر شنونده حرف‌های طرف مقابل هستید و آنچه او می‌گوید را بهتر به خاطر می‌سپارید. گویی که با به کارگیری ب\*دن خود «وجه بیرونی» به نحوی موثر و صحیح، نگرش درست و مناسب «وجه درونی» خود را نیز گسترش می‌دهید و مواد شیمیایی را به گونه‌ای درست و منظم در ب\*دن خود ایجاد و پخش می‌کنید. با گنجاندن تکنیک‌های گوش دادن دقیق و با تمرکز در زندگی خود، نه تنها از این مزیت برخوردار می‌شوید که در ظاهر شنونده‌ای با قدرت و فعال به نظر برسید؛ بلکه به واقع نیز درگیر موضوع صحبت خواهید شد. این شرایط هم برای خودتان و هم افراد دیگری که در زندگی شما هستند مفید و موثر خواهد بود.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

«وانمود کنید تا به واقعیت تبدیل کنید.» دفعه‌ی بعد که در حال صحبت با کسی هستید، در محیط کار یا در محیط‌های اجتماعی دیگر، طوری عمل کنید که گویی آن شخص بسیار خوش‌بین است و حرف‌های جالبی می‌زند. به هر کلمه‌ای که می‌گوید، با دقت و اشتیاق گوش کنید. با نشان دادن علاقه‌ی خود برای شنیدن ادامه حرف‌هایش، کمی به جلو متمایل شوید. برای لحظه‌ای به خودتان وانمود کنید که اگر او از شما خوشش بیاید، یک میلیون دلار به شما خواهد داد. سپس بر اساس چنین ذهنیتی، با او رفتار کنید.

خیلی زود در می‌یابید که کاملاً به او علاقه‌مند شده‌اید. از سوی دیگر، او نیز به واسطه جادویی که همانا ایجاد و ترشح مواد شیمیایی خاصی در بدنش است، حس ویژه‌ای نسبت به شما پیدا خواهد کرد و نگرش‌ها و افکاری را به شما در میان خواهد گذاشت که شاید شما را متحیر و شادمان کند. شروع بسیاری از دوستی‌های دیرینه و طولانی، به همین صورت بوده و شکل گرفته است.

\*\*\*

### فصل بیست و چهارم

#### آن چه می‌گویید و چگونگی گفتن آن

شخصیت یک فرد، با گفتار او آشکار و هویدا می‌شود. «مناندر»

نخستین گام در جهت تبدیل شدن به فردی کاملاً خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی، این است که شنونده بسیار خوب و دقیقی باشید. هرچند، دیر یا زود نوبت شما می‌شود که صحبت کنید. آن چه می‌گویید و چگونگی گفتن آن حرف، از عناصر و اجزای اساسی در توانایی شما برای متقاعد و مجذوب دیگران است.

نظر رون در خصوص صحبت کردن پر جاذبه و کشش

من دوست قدیمی به نام سیسیل ویلیامز دارم. او مردی شاد و پرانرژی است که سال‌ها است همه او را به عنوان یک کارگردان موفق تئاتر می‌شناسند و قبول دارند. من در چند کار او ایفای نقش داشته و بازی کرده‌ام. بی‌تردید او یکی از خوش‌برخوردترین و دوست‌داشتنی‌ترین افرادی است که تا به حال دیده‌ام.

تمام عناصر و عواملی که برای خوش‌برخورد و دوست‌داشتنی بودن در این کتاب نوشته‌ام، او دارا است. درواقع آن چه همه خوبان همه دارند را او یک‌جا دارد.

آن چه در خصوص منش و شخصیت او بیش از هر چیز روی من تاثیر می‌گذارد، این است که هر کلام او نشان دهنده‌ی توجه، علاقه، دقت، و اهمیتش به دیگران است. هرچند او افکار و عقایدی جالب و

تاثیرگذار دارد؛ اما همواره آن‌ها را با احترام بیان می‌کند و اصلاً قصد تحمیلشان را ندارد. او فقط به تبادل نظر می‌پردازد و نه رقابت کردن در یک بازی کلامی و مغلوب نمودن طرف مقابل.

یک مهارت اساسی در صحبت کردن

وقتی نوبت شما است که صحبت کنید، لازم است که چند مهارت را به دست آورده باشید و آن‌ها را رعایت کنید. در چند فصل آینده، به شرح آن‌ها خواهیم پرداخت. اکنون اجازه دهید که از منظر و زاویه‌ای دیگر به موضوع ارتباط بصری بپردازیم.

زمانی مجله‌ی تایم نخستین مصاحبه‌ی اختصاصی خود را با میکائیل گورباچف، رئیس جمهور سابق روسیه، چاپ کرد.

\*\*\*

در آن مصاحبه عنوان شده بود که توانایی گورباچف در بیان مقتدرانه‌ی عقاید و افکار سیاسی‌اش، از جمله دلایل اصلی انتخاب شدن و رای آوردن او در رقابت انتخاباتی بوده است. گزارشگر تایم به یکی از موثرترین و مهم‌ترین مهارت‌های ارتباطی گورباچف اشاره کرده و نوشته بود: «اولین چیزی که در برخورد و ملاقات با رئیس جمهور گورباچف نظر شما را به خود جلب می‌کند، همانا نوع نگاهش به طرف مقابل است. او مستقیم، مصمم و با صلابت نگاه می‌کند. نگاه او عمق دارد و در وجود طرف مقابل نفوذ می‌کند.

اما متأسفانه تعداد کمی از ما، به خوبی و درستی از ارتباط بصری بهره می‌بریم. پرورش و گسترش این مهارت، برای افزایش قابلیت شما در مجذوب کردن و تحت‌تاثیر قرار دادن دیگران بسیار مهم و موثر است.

روش نگاه کردن شما به دیگران

قواعد و اصول مورد استفاده برای ایجاد ارتباط بصری در هنگام صحبت کردن، با قواعد مربوطه به هنگام گوش دادن متفاوت است. وقتی شما در یک گفت‌وگوی رودررو و دونفره هستید، صرفاً ۸۵ درصد

از زمان گفت‌وگوی شما باید همراه با نگاه کردن در چشم‌های طرف مقابل باشد و نه بیشتر. برقراری ارتباط بصری در تمام زمان گفت‌وگو، باعث بروز فشار و استرس زیاد در فرد شود. با این کار، گویی او را به دیوار می‌خکوب می‌کنید و تحت فشار قرار می‌دهید تا در مقابل حرف‌های شما واکنشی مثبت از خود بروز دهد. به این ترتیب، به جای این که خوش‌بینان و دوست‌داشتنی به نظر برسید، فردی سخت‌گیر و خشن جلوه می‌کنید که می‌خواهد به هر نحو ممکن شنونده‌اش را به هر نحو ممکن متقاعد به گوش دادن و تایید حرف‌های خود کند.

وقتی کسی در حال گفت‌وگو با شما است و حتی یک لحظه نیز نگاهش را از شما بر نمی‌دارد، خودتان چه احساسی پیدا می‌کنید؟ این شرایط می‌تواند برایتان آزاردهنده و حتی هراس‌انگیز و تهدیدآمیز باشد.

\*\*\*

به نوع نگاه افراد شرور و مجرم در فیلم‌ها توجه کنید و ببینید که به هنگام صحبت کردن، از چه نوع ارتباط بستری خشن و تهدیدآمیزی استفاده می‌کند. وقتی در میان جمع و گروه صحبت می‌کنید، باید به آرامی نگاه خود را از یک فرد به فرد دیگر حرکت دهید و صرفاً به یک نفر خیره نشوید. به این ترتیب، همه با توجه و تمرکز به حرف‌های شما گوش می‌دهند و مخاطب شما صرفاً یک نفر نیست. برای این که هر کس مشتاقانه و با دقت به حرف‌هایتان گوش دهد، باید به تناوب به چهره تک‌تک افراد نگاه کنید تا آنان قدرت نفوذ و کلامتان را احساس کرده و مجذوب شنیدن حرف‌های شما شوند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

برقراری ارتباط بصری خوب با فردی که با او در حال صحبت هستید را تمرین کنید. مطمئن شوید که در انجام این کار زیاده‌روی و افراط نمی‌کنید. بیش از ۷۵ تا ۸۵ درصد از زمان گفت‌وگو، به چشم‌های طرف مقابل نگاه نکنید. در غیر این صورت، این احتمال وجود دارد که حس کند او را برای متقاعد شدن و پذیرفتن حرف‌هایتان تحت فشار قرار می‌دهید و می‌خواهید افکار خود را به وی تحمیل کنید. نوع

نگاه شما باید عمیق و تاثیرگذار باشد و نه سطحی و بی تفاوت. با این روش گویند: «به او می گویند من توجهم فقط به شماست!»

\*\*\*

فصل بیست و پنجم

نگاه کردن گذرا به پیرامون شنونده

گفتار، آینه روح انسان است روح هر فرد، در کلام و گفتار او تبلور می نماید و نمایان می شود. «پابلوس سیروس»

وقتی شما در حال صحبت هستید، نگاه کردن گذرا و کوتاه به پیرامون شنونده در واقع یک تکنیک ارتباطی نیرومند و موثر است. در این حال، پس از مدتی مستقیم نگاه کردن به چشم های شنونده، نگاه خود را از او بردارید و به سمت راست یا چپ او نگاهی کوتاه و گذرا بیندازید. بهتر است این کار به تناوب صورت گیرد.

اما هیچ گاه بالای سر شنونده را نگاه نکنید؛ زیرا به او چنین القا می شود که کسی یا چیزی دارد تمرکز شما را بر هم می زند و یا حواستان جای دیگری است. همچنین نگاه های مداوم و ممتد به پایین چشم ها و اطراف گ\*ردنش باعث خواهد شد که فکر کند تکه ای از کاغذ که خورده، به صورت یا لباسش چسبیده است. نگاه کردن به پیرامون شنونده، به این معنا نیست که شما فرصت دارید به اشیا و افراد دیگر نگاه یا توجه کنید و از مخاطب خود غافل شوید؛ بلکه به این مفهوم است که برای لحظاتی کوتاه، می توانید نگاه خود را از شنونده به سوی دیگر معطوف کنید تا او حس نکند که زیر سنگینی و فشار نگاه شما است. در گفتگوهای یک به یک و دو نفره، استفاده از این روش ضروری به نظر می رسد.

**[CENTER]**بزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران**[/CENTER]**

دفعه بعد که در حال صحبت با کسی هستید، تمرین کنید که ضمن صحبت برای لحظاتی به سمت راست یا چپ صورت او نگاهی بی اندازید و بعد دوباره به چشم هایش نگاه کنید.



مطمئن شوید که مدت زمان نگاه کردن شما به پیرامون صورت او بسیار کم و کوتاه و فقط دو یا سه ثانیه، است. در غیر این صورت، او احساس می کند که حواستان جای دیگری است. به یاد داشته باشید که قصد و هدف شما همانا این است که بدون این که باعث شوید او معذب شود یا احساس ناراحتی کند، یک ارتباط بستری خوب را برقرار و حفظ کنید.

\*\*\*

### فصل بیست و هشتم

#### هنر شمرده و آهسته صحبت کردن

پیش از صحبت کردن، چند ثانیه فکر کنید. کلمات را نادرست و ناقص تلفظ نکنید. با عجله و شتاب سخن نگوئید و واژه‌ها را تند تند ادا نکنید؛ بلکه به طور شمرده و واضح حرف‌های خود را بر زبان آورید. «جورج واشنگتن»

بسیاری از افراد، به دلیل داشتن هیجان یا اضطراب زیاد، خیلی تند و سریع صحبت می کنند و خیلی کم به حرف‌های دیگران گوش فرا می دهند. افرادی که خیلی سریع حرف می زنند، ممکن است دیگران را هم عصبی و خسته کنند و هم بی حوصله و دلسرد.

آیا تا به حال صرفاً به این علت که گزارشگر رادیو وضعیت ترافیک خیابان‌ها را خیلی سریع و تندتند اعلام کرده و نتوانسته‌ای متوجه آن شوید، در خیابان‌های شلوغ گیر نکرده اید؟ «در حالی که قصدش این روده که به شما در انتخاب مسیرهای خلوت تر و کم ترافیک تر کمک کند» به این ترتیب، اصلاً متوجه نمی شوید که در کدام خیابان تصادف شده و به جای آن باید از کدام خیابان بروید! شاید اگر این گزارشگرها با عجله و سریع صحبت نمی کردند، شما و بسیاری از همشهریان دیگر بسیار بی دغدغه تر و زودتر به مقصد می رسیدید و از حجم ترافیک خیابان‌ها و آلودگی هوا نیز کمتر می شد! آن‌ها در کار خود حرفه‌ای و با تجربه هستند؛ اما آیا نمی دانند که به خاطر سپردن و با دقت توجه گردد به این همه اطلاعات که یکجا و بسیار سریع بیان می شود، کار دشواری است؟

آیا تا به حال پیغامی را از طریق پیغام‌گیر تلفن خود دریافت کرده‌اید که در آن، شماره تلفن بیان شده توسط آن شخص چنان با عجله و نامفهوم گفته شده که نتوانسته‌اید چهار شماره آخرش را درست متوجه شوید؟ به این ترتیب، یا قادر به گرفتن شماره تلفن او که ممکن است کار ضروری داشته باشید نیستید و یا این که مجبورید برای این که شماره را اشتباه نگیرید، چندبار با دقت به پیغام او گوش کنید.

به افراد فرصت فکر کردن بدهید

همه ما افرادی را می‌شناسیم که تند و سریع صحبت می‌کنند و شنیدن خیلی از کلمات و جملات آنان دشوار است. شاید خود شما نیز جزو چنین افرادی باشید. ایراد و اشکال سریع حرف زدن این است که بیش از داشتن تاثیر مثبت بر شنونده، تاثیرات منفی بر او خواهد گذاشت. کسی که تند و سریع صحبت می‌کند، به شما مجال و فرصتی برای فکر کردن نمی‌دهد. وقتی در خصوص فردی فکر می‌کنید که سریع صحبت می‌کند، چه فردی با چه خصوصیتی به ذهنتان خطور می‌کند؟ آیا یک فروشنده خودروهای کارکرده یا افساطی را مجسم نمی‌کنید که قصد دارد با مهلت ندادن به شما برای فکر کردن و تصمیم گرفتن، فریبتان بدهد و به نوعی سرتان کلاه بگذارد؟

\*\*\*

کسی که بی‌وقفه و سریع صحبت می‌کند، در نظر شنونده‌اش فردی خودمحور و تا حدودی بی‌ملاحظه و کماندیش جلوه‌گر می‌شود. همین ذهنیت، میزان صداقت و خلوص نیت او را زیر سوال می‌برد و بر شنونده تاثیر منفی می‌گذارد. به این ترتیب، شنونده اعتماد لازم را به آن فرد متکلم پیدا نمی‌کند. به نظر می‌رسد که چنین گوینده‌هایی فقط به آن چه خودشان می‌خواهند بگویند، توجه و علاقه دارند و اصلاً حواسشان به آنچه می‌شنوند، نیست. آن‌ها همچون شطرنج بازهایی هستند که فقط حرکت خود را مد نظر قرار می‌دهند و به حرکتی که طرف مقابلشان می‌کند، هیچ توجهی ندارند! باید توجه داشته باشید که سریع و تندتند حرف زدن، روشی مطمئن برای از دست دادن و خنثی کردن هر فرصتی برای تاثیر مثبت گذاشتن روی دیگران و مجذوب کردن آن‌ها است!

بهتر و موثرتر صحبت کردن با استفاده از تکنیک شمرده حرف زدن راه حل صحیح برای حرف نزدن چیست؟ برای این منظور می‌توانید از دو تکنیک استفاده کنید. اولین تکنیک که در این جا به آن می‌پردازیم، این است که صرفاً شمرده و آهسته صحبت کنید. دومین تکنیک که در فصل بیست و هفتم، به آن خواهیم پرداخت، این است که یاد بگیرید چگونه طی یک گفتگو، به موقع و به جا سکوت کنید.

اگر بارها به شما گفته‌اند که خیلی سریع و تند صحبت می‌کنید، می‌توانید از یک کنترل‌کننده درونی که در وجودتان است، برای کنترل سرعت صحبت خود استفاده کنید. ما این کنترل‌کننده درونی را در اصطلاح «منطقه امن و آرام» می‌نامیم. درست همان‌طور که در محیط بیرونی خود مناطق امن و آرام داریم، به طوری که بیش از حد نزدیک شدن به کسی باعث معذب شدن و رنجش او می‌شود و زیاد دور شدن از وی سبب از بین رفتن صمیمیت می‌گردد، در درون خود نیز از مناطق امن و آرام برخورداریم. وقتی کاری انجام می‌دهید که برایتان نامأنوس یا غیرمعمول است، اغلب احساس ناراحتی و معذب بودن در خود می‌کنید. شما معمولاً اصرار دارید که همان روش و رویه سابق را دنبال کنید و در مقابل تغییر شیوه‌ها از خود مقاومت نشان می‌دهید. حتی اگر آن روش‌های قدیمی گذشته، دیگر موثر نباشد. همه ما انسان‌ها، مخلوقاتی هستیم که به عادت‌های خود خو می‌گیریم. ما خیلی آسان غرق در عادت‌ها و کارهای روزمره خویش می‌شویم و بعد در برابر تمام فشارهای موجود برای بیرون آمدن از آن شرایط نیز مقاومت می‌کنیم. ما اغلب راحت‌تریم که همان کارهایی را انجام دهیم و طبق همان روالی پیش برویم که به آن خو گرفته‌ایم و عادت کرده‌ایم درست مثل تمام کارهایی که پس از برخاستن از خواب و هنگام بیرون آمدن از خانه، به طور روزمره و بدون تمرکز لازم، صرفاً طبق عادت انجام می‌دهیم. مثلاً ابتدا پای چپ خود را در کفش می‌گذاریم، سپس پای راست خود را، بعد بند کفش راست را می‌بندیم و پس از آن بند کفش چپمان را. شما آن قدر به این کار عادت کرده‌اید که اگر سعی کنید این رویه را تغییر دهید، حس عجیبی پیدا می‌کنید و برایتان غیرمعمول جلوه خواهد کرد. همه ما آن‌چنان به عادت‌ها و شرایط کنونی خود عادت می‌کنیم که گویی اگر جز آن باشد، قادر به ادامه کارهای خود

نخواهیم بود و اوضاع برایمان غیر قابل تحمل خواهد شد. اما بهتر است عادت کنید که به هیچ کار و شرایطی عادت نکنید!

\*\*\*

یک آزمایش ساده

ما در سمینارهای خود، اغلب از حضار می‌خواهیم که به هنگام دست به س\*ی\*نه ایستادن به این موضوع توجه کنند که کدام دست آنان روی دست دیگرشان قرار می‌گیرد. سپس از آن‌ها می‌خواهیم که جای دو دست خود را در همان حال عوض کنند. شما نیز می‌توانید این کار را انجام دهید. آیا حس عجیب و ناخوشایندی پیدا نمی‌کنید و این کار برایتان غیرمعمول نیست؟ این همان احساسی است که در هنگام تلاش برای تغییر عادت‌های دیرینه و قدیمی خود پیدا می‌کنید.

اما همه رشد و پیشرفت‌های فردی ما از این موضوع نشاط می‌گیرد که خودمان را واداریم از مناطق امن و ایمن بیرون آییم و وارد منطقه ناامن و غیرمعمول شویم. اگر هیچ‌گاه با این مناطق امن و ایمن به چالش و مبارزه نپردازیم، هیچ‌گاه تغییر نخواهیم کرد؛ تغییراتی که شامل بهبود روحیه و شرایط ما خواهد بود.

عادت‌های قدیمی و دیرینه، به سختی می‌میرند و از وجودمان بیرون می‌روند. عادت سریع و تندتند صحبت کردن نیز از جمله سرسخت‌ترین و سمج‌ترین عادت‌ها است. اگر ترک این عادت برایتان دشوار است، حداقل کاری که می‌توانید انجام دهید این است که در هنگام بیان نکات و موضوعات مهم‌تر، کمی شمرده‌تر و آهسته‌تر حرف بزنید. استفاده از این تکنیک، حداقل این ذهنیت را به وجود می‌آورد که شما در کل دارید شمرده‌تر و آهسته‌تر صحبت می‌کنید.

حائز اهمیت است که شما همچنین به تمرین شمرده‌تر صحبت کردن ادامه دهید. به این ترتیب، پس از مدتی، رفته‌رفته یک منطقه امن و ایمن جدید بر اساس سرعت جدید صحبت کردن شما در وجودتان شکل خواهد گرفت. سپس شرایطی در درونتان به وجود می‌آید که وقتی سریع و تندتند حرف می‌زنید، احساس ناخوشایندی پیدا می‌کنید؛ زیرا این سرعت جدید و کندتر حرف زدن شما، به تدریج برایتان

عادی و حتی ل\*ذت بخش می شود و مهم تر از همه این است که در می یابید این شیوه صحبت کردن، برای افراد شنونده نیز خوشایندتر و ل\*ذت بخش تر است.

\*\*\*

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

در این جا دو تمرین را به شما معرفی می کنیم که با استفاده از آن ها می توانید از منطقه امن و ایمن خود بیرون بروید و وارد منطقه ای با عملکرد و میزان موفقیت بهتر و بالاتر شوید.

اول این که، یک ضبط صوت بردارید و صدای خودتان را در حالی که چیزی را می خوانید، ضبط کنید. با سرعتی صحبت کنید که به نظرتان خیلی آهسته و کند است. شاید طبق عادت و غریزه خود بخواهید که سریع تر حرف بزنید؛ اما به آن توجه نکنید. اکنون نوار را به عقب برگردانید و به آن گوش دهید. خیلی زود پی خواهید برد که اگر چه فکر می کردید کند و آهسته صحبت می کنید، اما چنین نیست و صدای ضبط شده سرعت مناسبی دارد. شما می توانید از یک دوست یا عضو خانواده خود بخواهید که به صدای ضبط شده شما گوش دهد و راجع به کندی و تندی آن نظر دهد. دوم این که، از همان تکنیک گفتگو با یک دوست استفاده کنید. اگر ممکن است هنوز حس کنید که سرعت حرف زدن شما خیلی کند و آهسته است؛ اما به طور حتم برای شنونده و مخاطب شما خوب و مناسب خواهد بود.

به خاطر داشته باشید که در مراحل اولیه یادگیری، شمرده و آهسته صحبت کردن، احتمالاً حیض ناخوشایندی خواهید داشت و کمی برایتان عجیب خواهد بود. اگر حس ناخوشایندی نداشته باشید، پس احتمالاً هنوز هم دارید با همان سرعت و شیوه قبلی تند تند حرف می زنید.

\*\*\*

فصل بیست و هفتم

تاثیر و معنای سکوت

کسی که معنا و مفهوم سکوت شما را درک نمی‌کند، احتمالاً معنا و مفهوم صحبت‌هایتان را نیز متوجه نخواهد شد. «البرت هوبارد»

در روزهای اولیه ریاست جمهوری جورج دبلیو بوش، قضاوت اکثر صاحب‌نظران و مردم این بود که او سخنران خوبی نیست و با حرف‌هایش تاثیری بر مردم نخواهد گذاشت. گاهی اوقات مشاهده تلاش‌های ناشیانه و بی‌ثمر او برای انتقال مفهوم حرف‌ها و پیام‌هایش به دیگران، به واقع رنج‌آور و دردناک بود؛ اما کم‌کم توانست توانایی خود برای موثر صحبت کردن را بهبود ببخشد. برای این منظور او چند تن از افراد متبحر و حرفه‌ای در زمینه گفتار و نوشتار را به خدمت گرفت؛ اما علاوه بر این که به مرور توانایی فن بیان و طرز گفتارش بهتر شد، یاد گرفت که به واسطه استفاده از مکث و چند لحظه سکوت در هنگام صحبت، به طور واضح‌تر و گویاتر سخن بگوید تا بتواند بیشتر بر دیگران تاثیر بگذارد.

رعایت چنین اصولی می‌تواند باعث شود که تاثیر و قدرت کلام انسان افزایش یابد. چند لحظه مکث کردن در هنگام صحبت، به فرد گوینده زمان و فرصت فکر کردن می‌دهد تا به این طریق بتواند تسلط و احاطه خود بر موضوع مورد نظر حفظ کند. همچنین به شنونده نیز این فرصت را می‌دهد که آن‌جا بیان شده را به خوبی درک و هضم کند. شما می‌توانید صرفاً با یک یا دو ثانیه مکث را سکوت در طی صحبت، در انتقال بهتر مفهوم خود و تاثیرگذاری بیشتر بر شنونده کمک کنید و تبدیل به گوینده بهتر و موثرتری شوید.

طی این مکث‌ها و سکوت‌ها است که شنونده‌ها فرصت دارند به گفته‌های شما فکر کنند. آنان می‌توانند ذهن خود را روی حرف‌های شما متمرکز کرده و گفته‌هایتان را در ذهنشان مجسم کنند. در این لحظات، آنان وقت دارند که به ارزیابی مفهوم سخنان شما بپردازند، حرف‌هایتان را در ذهن خود سبک و سنگین کنند، و آن‌ها را به احساسات شما مرتبط نمایند و طبق آن از خود واکنش نشان دهند.

علاوه بر آن، این مکث‌ها به شنونده‌هایتان امکان می‌دهد که دیالوگ درونی و ذهنی با شما داشته باشند. به واقع آنان در ذهن خود با شما صحبت کرده و به طور درونی افکارشان را بیان می‌کنند. آیا تا به حال اتفاق نیفتاده که در هنگام گوش دادن، در ذهن و درون خود جملاتی همچون: «من با تو مخالفم» یا

«چه فکر و ایده خوبی» یا «من قبلاً راجع به این موضوع مطالب خوانده‌ام.» و نظایر آن، گفته باشید؟ هرچه این دیالوگ درونی شنونده‌ها بیشتر باشد، ارتباط شما با آنان قوی‌تر و عمیق‌تر خواهد شد.

\*\*\*

اکنون راز مهمی را در خصوص هنر خوب صحبت کردن به شما می‌گوییم. در هنگام مکث و سکوت کردن، مرتکب اشتباه نمی‌شوید. حتی اگر همواره لحظه مناسبی را نیز برایم عکس و سکوت انتخاب نکنید، شنونده شما پی به تفاوت آن نخواهد برد. او آنچنان مشغول و درگیر گوش دادن به حرف‌های شما و حجم آن‌ها است که متوجه این موضوع نمی‌شود. در یک گفتگو هیچکس فکر نمی‌کند: «اکنون، یک دقیقه مکث کن. مکثی که لحظاتی پیش انجام دادی، به موقع و به جا نبود.»

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

تمرین کنید که پس از بیان یک فکر و اندیشه یا بعد از به زبان آوردن نکته‌ای مهم و کلیدی، مکث و سکوت کنید. این تکنیک به شنونده کمک می‌کند که بداند چه موقع و کجا آن موضوع و حرف خود پایان یافته و حرف و موضوعی دیگر شروع می‌شود.

به خاطر داشته باشید که به ویژه پس از بیان مطلب مهم، پیچیده یا غیرمعمول مکث کنید. با این روش هم برای شنونده این امکان را به وجود می‌آورید که گفته‌های شما را بهتر درک و هضم کند و هم این که خودتان نیز مجالی برای اندیشیدن و نفس تازه کردن به دست می‌آورید.

\*\*\*

فصل بیست و هشتم

اثرات فاصله‌انداز در کلام، از جمله قاتلان تاثیرگذاری و جذابیت‌اند.

افراد فقیر بسیار تند تند صحبت می‌کنند و ضمن صحبت، حرکات سریع به ب\*دن خود می‌دهند تا جلب توجه کنند. افراد غنی آهسته و شمرده حرف می‌زنند و حین صحبت، ب\*دن خود را به آرامی

حرکت می دهند. آنان نیاز ندارند که توجه شما را به خود جلب کنند؛ زیرا قبلاً این کار را انجام داده اند.  
«مایکل کین»

متکلمان و سخنرانان بی تجربه، ناآماده یا عصبی، اغلب در بین بیان جملات خود از اصوات و تکیه کلام‌هایی همچون «آه، اوم، اِ، آم» یا «عرض به خدمت شما»، «به قول گفتنی» و نظایر آن زیاد استفاده می کنند. چنین اثرات و تکیه کلام‌هایی را فاصله اندازها یا پرکننده‌ها می نامند. در واقع آن‌ها روش برای ایجاد فرصت مناسب برای ما جهت فکر کردن هستند. ما از آن‌ها در تلاش برای از دست ندادن توجه و تمرکز شنونده به خود، در لحظاتی که سعی می کنیم افکارمان را منظم یا مدیریت کنیم و واژه‌های مناسبی را به کار بگیریم، استفاده می کنیم. شما با به کار بردن این اصوات و تکیه کلام‌ها می خواهید به شنونده خود بگویید: «همچنان به حرف‌هایم گوش کنید و روی آن‌ها تمرکز داشته باشید. هنوز حرف‌هایم تمام نشده است. لطفاً حواستان همچنان به من باشد!»

وقتی شخصی هنگام صحبت کردن زیاد از اصوات یا تکیه کلام‌ها استفاده می کند و بین جملاتش خیلی فاصله می افتد، شنونده را کلافه و عصبی می کند. در چنین شرایطی، شاید در ذهن خود بگویید: «تو را به خدا، به حرف خود ادامه بده. چرا این قدر من و من می کنی!» هیچ کس خواهان شنیدن این قبیل اصوات نیست. چنین فاصله‌اندازهایی، توجه و تمرکز شنونده را از بین می برد و از تاثیر حرف‌های شما و گیرایی تان نیز خواهد کاست.

\*\*\*

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

بهترین روش برای حذف اصوات و تکیه کلام‌های فاصله‌انداز این است که شمرده و آهسته صحبت کرده و فقط به موقع و به جا، چند لحظه بین سخنان خود، سکوت کنید. اگر چنین روشی را به کار بگیرید، فاصله‌اندازها به خودی خود از بین می روند و محو می شوند. موضوع به همین سادگی است؛ اما در هر صورت سعی نکنید که به طور آگاهانه و عمدی، آن‌ها را از کلامتان حذف کنید. شما نمی دانید که آن‌ها



قرار است کجا و چه موقع بروز کنند و به زبان آیند. تلاش برای پیش‌بینی کردن یک رفتار، ناخودآگاه می‌تواند باعث شود که شما تمرکز خود را از دست بدهید و عصبی شوید. در عوض، هر بار احساس می‌کنید در حال استفاده زیاد از این اصوات و تکیه کلام‌ها هستید، صرفاً روی استفاده از سقوط و مکث تمرکز کنید. به هنگام صحبت کردن، در موقع مناسب چند لحظه سکوت کنید؛ به خصوص وقتی که پی می‌برید سریع و تند تند حرف می‌زنید. به این ترتیب، اصوات پرکننده و فاصله‌انداز در جای خود و به موقع ظاهر می‌شود و به زبان می‌آید.

### فصل بیست و نهم

#### جذب کردن دیگران با صدای خود

هر انسانی ممکن است قادر به صحبت باشد؛ اما تعداد کمی از افراد هستند که می‌توانند مدبرانه، عاقلانه و ماهرانه سخن بگویند. «مونتاین»

صدای شما و لحن کلامتان، تاثیری عمیق بر شنونده و میزان پذیرش او از حرف‌های شما خواهد داشت. حالت صدایتان حتی بر روحیه طرف مقابل نیز تاثیرگذار است. لحن صدای شما عهده‌دار انتقال ۳۸ درصد از پیامتان به شنونده خواهد بود. همانطور که قبلاً اشاره شد، زبان ب\*دن واژه‌ها نیست؛ بقیه مفهوم و پیامتان را منتقل می‌کند.

شما ترجیح می‌دهید که به صدای چه کسی گوش دهید؟ کسی که صدای تیز و گوش خراش دارد و شنیدنش آزارتان می‌دهد و باعث می‌شود که آرزو کنید جایی دیگر بودید یا کسی که می‌تواند با صدای گرم و آرامش‌بخش خود سبب شود که احساس کنید گویی در یک ترمه و شال کشمیری نرم و لطیف پیچیده شده‌اید و احساس آرامش و ل\*ذت می‌کنید؟ شک و تردیدی وجود ندارد که دومی را انتخاب خواهید کرد.

\*\*\*

نظرتان در خصوص صداهای یکنواخت و خسته‌کننده چیست؟ ما این قبیل صداها را «صداهاى کسالت‌آور» می‌نامیم. به طور حتم آن‌ها باعث کاهش و توجه و تمرکز شنونده و نیز میزان پذیرش او خواهند شد. شما باید همچون قصه‌گوها از صدای خود استفاده کنید و آن را پرورش دهید. در صدای شما باید چنان شور و اشتیاق و احساسی وجود داشته باشد که در خصوص هرچه صحبت می‌کنید، حتی اگر فقط راجع به آب و هوا یا بازار بورس باشد، جذاب و جالب به نظر برسد.

#### صدای خود را پایین آورید

وقتی می‌خواهید در هنگام صحبت کردن دوستانه، صمیمی، مهربان، خون‌گرم، پرشور، و اطمینان بخش یا علاقه‌مند به نظر برسید، صدای خود را کمی پایین آورید تا تاثیر بیشتری بر شنونده بگذارید؛ اما وقتی قصد دارید به استدلال موضوعی پردازید به طرف مقابل را مجاب کنید که فکر و نظرتان درست است، می‌توانید لحن کلامتان را کمی بالاتر از همیشه ببرید؛ ولی با شور و هیجان بیشتری صحبت کنید.

همچنین، به خودتان یادآور شوید که شمرده و آهسته صحبت کنید. وقتی خیلی سریع و تندتند حرف می‌زنید، صمیمی و دوستانه بودن بسیار دشوار می‌شود. اکثر ما تمایل داریم که به هنگام بیان احساسات درونی و عمیق‌تر خود، آهسته و آرام حرف بزنیم.

مثلاً این جمله‌ها را سریع بگویید: «من عمیقاً به تو اهمیت می‌دهم. تو برای من بسیار ارزش داری. خیلی دوست دارم»

اکنون جمله‌های فوق را آهسته‌تر بگویید. با آرام‌تر بیان کردن، آن‌ها واقعی‌تر و صادقانه‌تر به نظر می‌رسند.

#### ضرب آهنگ صدای خود را بالاتر ببرید

از سوی دیگر، اگر صدای یکنواخت دارید، از منطقه امن و ایمن خود بیرون بیایید و وقتی می‌خواهید پر انرژی یا هیجان‌زده به نظر برسید، ضرب آهنگ صدایتان را بیشتر و بلندتر کنید. سرعت و لحن

کلام خود را تغییر داده و در آن تنوع ایجاد کنید. بر اساس آنچه می‌گویید و تاثیری که قصد دارید در طرف مقابل ایجاد کنید، سرعت و لحن کلامتان را انتخاب نمایید. صداهای پر حجم و عمیق‌تر نشان دهنده انرژی و قدرت بیشتر هستند. افراد قوی و نیرومند، با سرعتی آهسته‌تر و لحنی عمیق‌تر حرف می‌زنند. به این ترتیب، آنان به صدای خود حجم عمق بیشتری می‌دهند.

#### صدای جدید، شغل جدید

زمانی که مردی حرفه‌اش فوتبال بازی کردن بود و بازیکن بزرگ و سرشناسی نیز به شمار می‌رفت، برخلاف اندام درشت و ورزشی‌اش از صدای ظریف و نازک برخوردار بود. او با کمک یک مربی یاد گرفت که لحن و آهنگ صدایش را تغییر دهد و با پرورش صدای خود، از آن به نحوی بهتر و موثرتر استفاده کند. صدای جدید او باعث شد که زندگی و کارش تغییر کند. تا جایی که سرانجام فوتبال را رها کرد و تبدیل به یک گزارشگر و مفسر ورزشی موفق در تلویزیون شد.

\*\*\*

#### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

ابتدا، یک فصل جالب از یک کتاب یا مقاله و یا مجله را انتخاب کنید که خواندن و صحبت کردن راجع به آن آسان است. سپس آن را ضمن شمرده و آهسته خواندن، ضبط کنید. به آرامی لحن صدای خود را تغییر دهید و آن را گرم‌تر، پر حجم‌تر و عمیق‌تر کنید. در این کار به حنجره خودتان فشار نیاورید. اجازه دهید که این کار به طور طبیعی صورت گیرد. لحن و آهنگ صدایتان را بالا و پایین کنید. این تمرین را آن قدر ادامه دهید تا از نتیجه راضی شوید.

سپس، صدای خودتان را بارها و بارها در خانه و اتومبیل خود گوش کنید. همچنان که صدای جدید شما در ضمیر نیمه هوشیارتان نقش می‌بندد، در خواهید یافت که در گفتگوهای روزمره نیز با همان لحن آهنگ صحبت می‌کنید.

وقتی بیشتر از صداهای پر حجم تر و عمیق تر استفاده می کنید، درک و احساس کلی شنونده نیز نسبت به شما عمیق تر می شود و شخصیت شما را تاثیر گذارتر و دوست داشتنی تر می داند.

### فصل سی ام

یک شخص خوش صحبت و دوست داشتنی باشید

بهره جذابیت و گیرایی شما کاملاً به واسطه نوع نگاه کردنتان به دیگران، گوش دادن به حرف های آنان و صحبت کردن با افراد تعیین می شود؛ اما یک خصوصیت دیگر نیز وجود دارد که افراد پرجاذبه از آن برخوردارند؛ آنان افرادی بسیار خوش صحبت، خونگرم، و معاشرتی هستند.

یکی از عناصر اساسی و ضروری برای مجذوب کردن دیگران و تحت تاثیر قرار دادن آنان، این است که شنونده ای صبور و دقیق باشید و با دقت و حوصله به حرف های طرف مقابل گوش کنید. استفاده از صدای ملایم و آرامش دهنده و شمرده صحبت کردن نیز باعث افزایش میزان و بهره جذابیت شما می شود. کلید دیگر برای جذب کردن دیگران، این است که نسبت به آن چه دیگران دوست دارند در خصوص صحبت کنند و آن چه مایل به حرف زدن راجع به آن نیستند، حساس و آگاه باشید.

\*\*\*

اگر افرادی که با شما گفتگو می کنند، مایل اند احساسات خود را با شما در میان بگذارند یا صرفاً در خصوص موضوعات کم اهمیت و معمولی صحبت کنند، این فرصت را به آن ها بدهید و شنونده حرف هایشان باشید. هرچند نباید این واقعیت را نادیده گرفت که بعضی افراد صرفاً عادت دارند که همواره راجع به مسائل بی اهمیت، خسته کننده و تکراری حرف بزنند که برای شما هیچ جذابیت و لذتی ندارد و فقط وقتتان را تلف می کند. وقتی خسته و بی حوصله اید، با انرژی حرف زدن یا با دقت گوش دادن به حرف های دیگران و تاثیر گذاشتن بر آنان، دشوار می شود. بعضی افراد مدام در خصوص مشکلات و گرفتاری های خود یا زندگی خصوصی خویش صحبت می کنند. در این مواقع قصد ندارید که رفتار غیر مودبانه از خود نشان دهید. پس باید چه کار کنید؟

به طور معمول، در چنین شرایطی دو انتخاب پیش رو دارید: یکی این است که موضوع صحبت را کاملاً ۱۸۰ درجه تغییر دهید و دیگر این که سعی کنید با صبر و شکیبایی، ضمن تحمل کردن حرف‌های آن شخص، به او لبخند بزنید. اما وقتی تحملتان تمام می‌شود و تصمیم می‌گیرید که خود را از آن شرایط خلاص کنید، انتخاب دیگری نیز وجود دارد. شما می‌توانید در لحظه و فرصت مناسب، سوالی از او بپرسید که باعث شود موضوع صحبت در ۱۸۰ درجه تغییر کند. به این ترتیب، بدون این که باعث رنجش و دلخوری او شوید، با ظرافت خاص و دقیق مسیر گفتگو را خودتان پیش می‌برید و عوض می‌کنید. مثلاً اگر او راجع به فردی صحبت می‌کند که شما مایل نیستید یا احساس می‌کنید که حرف‌های او درباره آن فرد مغرضانه و بدبینانه است، می‌توانید از دل حرف‌هایش موضوعی دیگر، که جنبه کلی‌تر و اجتماعی‌تر دارد را بیرون بکشید و راجع به آن سوال کنید.

\*\*\*

#### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

در گفتگوی بعدی خود با یک دوست یا همکار، در صدد باشید که موضوع صحبت را تا حدی عوض کنید؛ مثلاً بین بیست تا سی درصد موضوع اصلی، به این ترتیب، تغییر موضوع تقریباً نامحسوس و جزئی است. سعی کنید این کار را با مطرح کردن یک پرسش، در زمان مناسب انجام دهید. در شرایطی که شاید نتوانید موضوع گفت‌وگو را کاملاً تغییر دهید؛ اما با هدفمند و نگه داشتن موضوع صحبت روی طرف مقابل تأثیر مثبت می‌گذارید و او را جذب خود می‌کنید. خلاق بودن در هنگام متمرکز شدن بر خواسته‌ها و نیازهای یک فرد دیگر، به جای خواسته‌ها و نیازهای خودتان، فرصتی مغتنم و عالی به شمار می‌رود. یکی از روش‌های کلیدی و مهم برای تحت تأثیر قرار دادن دیگران را جذب کردن آنان به سوی خود، این است که باعث شوید آن‌ها احساس خاص بودن در خود نمایند. با این روش، طرف مقابل را به نوعی خلع سلاح کرده و مجذوب خویش می‌کنید.

#### فصل سی و یکم

به مسیر گفتگو جهت داده و آن را هدایت کنید

روح واقعی گفت‌وگو، پیش از آن که نشان از درایت و هوشمندی ما به دیگران داشته باشد، نشان از هوش و ذکاوت آنان دارد. «لابرویر»

هدف از جهت دادن و هدایت کردن گفتگو این نیست که بر آن تسلط یافته و خود را بر آن تحمیل کنیم؛ زیرا با این کار به جای جذب کردن دیگران، آنان را از خود دور می‌کنیم. بلکه باید مطمئن شویم که با حمایت و موافقت آن‌ها گفتگو به واقع در همان جهت و مسیری پیش می‌رود که طرف مقابل مایل است و دوست دارد. به این ترتیب، او نیز کاملاً درگیر گفتگو می‌شود و به آن علاقمند می‌گردد. خود را در محیطی اجتماعی مجسم کنید. شما در گوشه‌ای تنها ایستاده‌اید و در حالی که یک بشقاب غذا در یک دست و یک لیوان نو\*شی\*دنی در دست دیگرتان است، صرفاً به شرایط و شغل خود فکر می‌کنید.

\*\*\*

در همان حین، به یک‌باره کسی نزد شما می‌آید و فوراً شروع به صحبت در مورد خودش می‌کند: «من این کار را انجام می‌دهم؛ من آن کار را انجام دادم.» پس از حدود ده ثانیه، با خود فکر می‌کنید: «چطور می‌توانم از شر این فرد خلاص شوم؟!» اکنون همان شرایط را با این تفاوت در ذهن خود مجسم کنید که فردی نزد شما می‌آید و پس از حدود ده ثانیه، باعث می‌شود که شما درباره خودتان شروع به حرف زدن کنید. شما ترجیح می‌دهید که با کدام یک از این دو نفر وقت خود را بگذرانید؟ پاسخ واضح و روشن است و جای هیچ‌گونه تردیدی نیست. در خصوص آن‌چه طرف مقابل علاقمند است، صحبت کنید.

همه ما از صحبت کردن راجع به موضوعاتی ل\*ذت می‌بریم که به آن‌ها علاقه و توجه داریم. به خصوص وقتی که به نظر می‌رسد شنونده نیز از شنیدن آن‌ها ل\*ذت می‌برد. وقتی افراد به صحبت و بحث پیرامون موضوعاتی می‌پردازند که برایشان با اهمیت و جالب است، بیشتر تمایل دارند که مطالب زیادی را در خصوص خودشان ابراز کنند و شاهد همدلی و احساس دلسوزی طرف مقابل باشند. آن‌ها علایق،

اولویت‌ها، عقاید، باورها و افکار درونی خود را بروز می‌دهند و می‌گویند که از چه چیزهایی خوششان نمی‌آید و ل\*ذت نمی‌برند. در لحظاتی که در یک گفت‌وگو شما شنونده هستید، باید به دقت به حرف‌های طرف مقابل گوش کنید تا به مسیرهای مختلف و متنوع برای جهت‌دهی و هدایت کردن گفتگو پی ببرید.

\*\*\*

آن‌چه شما به دنبالش هستید، همانا راه و روشی است که به واسطه‌ی آن، ضمن رسیدن به نتیجه دلخواه و ل\*ذت بردن از گفتگو، دیگران را نیز ترغیب کنید که همه حرف‌ها و افکار مورد نظرشان را بر زبان بیاورند و ابراز کنند.

مزیت و پاداش مضاعف چنین کاری این است که می‌توانید اغلب به همان اندازه که از افرادی یاد می‌گیرید که با آنان موافقید، از افرادی که وجه اشتراک کمی نیز با شما دارند مطالبی را یاد می‌گیرید. یک ذهن باز و روشن، ذهنی است که چنین پذیرشی را دارد و می‌تواند باعث بروز رفتاری تاثیرگذار و پرجاذبه شود.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

مطمئن‌ترین و موثرترین روش برای جهت‌دهی و هدایت هر گفت‌وگویی این است که در آن سؤالاتی مطرح شود که با کلماتی نظیر «چه کسی، چرا، چگونه، چه موقع، کجا» شروع می‌شود. هر نوع سوالی که با یکی از این کلمات آغاز می‌شود را نمی‌توان صرفاً با «بله» یا «خیر» پاسخ داد. جواب دادن به آن‌ها مستلزم بیان حقایق، احساسات، اندیشه‌ها، آمار و ارقام، و جزئیات است و فردی که چنین سؤالاتی را مطرح می‌کند، بر آن‌ها تسلط و احاطه دارد.

یکی از موثرترین روش‌ها برای دریافت واکنش‌ها، پاسخ‌ها، و افکار همانا پرسیدن سؤالاتی همچون «در این خصوص چطور فکر می‌کنی یا چه احساسی داری؟» است. این قبیل سؤالات همیشه پاسخ‌های گسترده‌تر و کلی‌تر را در بر می‌گیرد و فردی که در حال صحبت است، به خاطر پرسیدن آن‌ها، شما را شخصی باهوش و همچنین خوش مشرب و دوست داشتنی می‌داند.

\*\*\*

## فصل سی و دوم

## وظیفه و تکلیف خود را به جا آورید

علم و دانش به همان اندازه که به انسان قدرت می دهد، برای او ل\*ذت بخش نیز هست. «فرانسیس بیکن»

هرگاه که با کسی ارتباط دارید، اجتماعی یا شغلی و می خواهید به نحوی خاص او را تحت تاثیر قرار دهید، وظایف و تکالیف خود را انجام دهید. به همین منظور قبل از دیدار و ملاقات با آن فرد، اطلاعاتی در خصوص او به دست آورید. این کار بهترین روش برای مورد علاقه بودن و تحت تاثیر قرار دادن دیگران است. طبق گفته دیل کارنگی: «با علاقه مند بودن به دیگران و حرف هایشان، خیلی بیشتر از سعی و تلاش یکساله برای علاقه مند کردن دیگران به خودتان، می توانید فقط طی یک روز دوستان زیادی پیدا کنید.»

## یک سرمایه گذاری خوب

هرچه ارزش و اهمیت یک ر\*اب\*طه برایتان بیشتر باشد، به همان اندازه باید قبل از ملاقات با آن فرد وقت بیشتری را به شناخت وی و دانستن خصوصیات اخلاقی اش اختصاص دهید. بدانید چه علایقی دارد، سرگرمی هایش چیست، میزان تحصیلاتش چقدر است، به چه کارها و مشاغلی علاقه دارد، چه نوع فعالیت های اجتماعی را انجام می دهد و از چه چیزهایی خوشش نمی آید. با مجهز و مسلح شدن به این قبیل اطلاعات، می توانید موضوع گفتگو را در جهت ها و مسیرهای مختلف هدایت کنید که می دانید او به آن ها علاقه دارد. و از مطرح کردنشان ل\*ذت خواهد برد. حائز اهمیت است که شما پیش از آنچه دیگران راجع به شما می دانند، بدانید.

نظر برایان در خصوص اهمیت آماده کردن خود از قبل



سال‌ها پیش در حال ایجاد یک سازمان ملی فروش بودم. من خیلی زود پی بردم که بر عهده گرفتن مسئولیت یکی از شعبه‌های موجود به مراتب آسان‌تر از آن است که بخواهم دفاتر و ساختمان‌هایی را برای این منظور ایجاد کرده، فروشندگانی را استخدام کنم، و آنان را آموزش دهم. فرد مجرب و موفقی را می‌شناختم که با تعدادی فروشنده با تجربه در ارتباط بود و کار می‌کرد. آنان از شرکت سابق خود راضی نبودند و به همین دلیل، مدتی که قبل همگی استعفا کرده بودند. تصمیم گرفتم آنان را دعوت به همکاری با خود کنم.

\*\*\*

بعد از کسب اطلاعاتی در خصوص آن فرد، دریافتم که او علاقه بسیار زیادی به علم اعداد و ارقام دارد. او بر اساس تاریخ تولد اشخاص یا روز ملاقات با آن‌ها، تصمیم به همکاری یا عدم همکاری به شرکای تجاری بالقوه و احتمالی خود می‌گیرد. به همین منظور، چند کتاب در زمینه علم اعداد و ارقام خریدم و به خواندن مطالبی در خصوص اهمیت برخی اعداد و ارقام خاص مبادرت کردم. پس از خواندن کتاب‌ها، بهترین روز از ماه را برای دیدار و ملاقات با او در نظر گرفتم. از جمله اولین سوال او از من، تاریخ تولدم بود. من از قبل خود را برای این سوال آماده کرده بودم. لذا به او گفتم که مجموع عدد روز و ماه و سال تولدم، عددی خاص می‌شود که برای روابط کاری و تجاری «عدد شانس» به شمار می‌رود. در پایان آن دیدار، او به سازمان من ملحق شد و به یکی از اعضای بسیار فعال، تاثیرگذار، و سودآور تبدیل شد. در واقع رمز و کلید موفقیت من، آمادگی‌ام در اولین جلسه دیدار و ملاقات با او، در خصوص سوالات احتمالی، بر اساس شناخت اولیه‌ای که از او پیدا کرده بودم، بود.

ابتدا جستجو کنید تا پی ببرید

گاهی اوقات، به خصوص وقتی با کسی برای اولین بار دیدار می‌کنید، امکان کسب اطلاعات راجع به او وجود ندارد. در چنین مواقعی، باید کاملاً روی آن شخص تمرکز کنید. وقتی برای اولین بار با کسی ملاقات می‌کنید، تا حد ممکن کمتر در خصوص خودتان حرف بزنید. از قدیم این جمله معروف بود که در هنگام صحبت کردن، شما هیچ‌گاه چیزی یاد نمی‌گیرید!

راجع به این جمله کمی فکر کنید. شما نمی‌توانید ضمن صحبت با کسی، همزمان نیز به حرف‌های او گوش دهید. فقط وقتی آن شخص حرف می‌زند و شما گوش می‌دهید، نکاتی را راجع به او می‌آموزید و به روحیاتش پی می‌برید. اگر به نظر می‌رسد که طرف مقابل تمایلی به حرف زدن ندارد، شما با این قصد و نیت که هرچه زودتر او را به حرف زدن ترغیب کنید، باب گفتگو را باز نموده و صحبت را آغاز کنید. شما می‌توانید این کار را با صحبت راجع به مسائل روز یا خبرهای مهم و جدید شروع نمایید. تا وقتی که از طرف مقابل شناخت کافی به دست نیاورده‌اید، به صحبت پیرامون مسائل سیاسی یا مذهبی نپردازید. همچنین می‌توانی در خصوص فیلم جالب و مهیجی که اخیراً دیده‌اید، یک برنامه تلویزیونی محبوب، یک سریال پربیننده، برخی کتاب‌ها یا مسابقات ورزشی نیز صحبت کنید. اگر به فیلمی اشاره می‌کنید، نظر طرف مقابل را در خصوص آن بپرسید. از او سوال کنید که از چه فیلم‌هایی بیشتر خوشش می‌آید و ترجیح می‌دهد بیشتر چه نوع کتاب‌هایی بخواند.

\*\*\*

موضوع جالبی برای گفت و گو پیدا کنید

در این جا به نمونه‌ای اشاره می‌کنیم که نشان می‌دهد چگونه می‌توانید از حرف‌های طرف مقابل بفهمید که او به چه موضوع‌ها و مسائلی علاقه‌مند است. فرض کنید که طرف مقابل می‌گوید: «این روزها مردم خیلی بد و بی‌احتیاط رانندگی می‌کنند. من که واقعاً از مشاهده این نوع رانندگی‌ها، ناراحت و ناامید می‌شوم. هیچکس ملاحظه و رعایت دیگری را نمی‌کند. هیچکس صبر و حوصله ندارد. هر کس فقط می‌خواهد که سریع به مقصد خود برسد و بهتر است که از جلوی راه دیگران و وسایل نقلیه‌شان فوراً برویم تا سالم بمانیم!»

اجازه دهید احتمالات مختلف موجود در این جملات صادرات تجزیه و تحلیل کنیم. می‌توان گفت که این شخص در حال فکر کردن راجع به چیزی است، اما چه چیزی؟ آیا به‌طور کلی راجع به رانندگی صحبت می‌کند و منظورش همین است؟ شاید! اما درباره بی‌ملاحظه بودن افراد و رفتارهای خودخواهانه آنان حرف می‌زند؟ ممکن است! آیا منظورش کم‌صبر و حوصله شدن مردم نسبت به یکدیگر می‌باشد؟ احتمال دارد! شما می‌توانید این جمله ساده را از سه جهت مختلف بررسی کنید و در نظر بگیرید.

می‌توانید در جواب بگویید: «با شما موافقم.» و بعد به طور خلاصه در خصوص رخدادی صحبت کنید که برایتان اتفاق افتاده است. این روش به ویژه زمان موثر مفید است که به نظر می‌رسد طرف مقابل، دیگر حرف خاصی برای گفتن ندارد.

همواره به خاطر داشته باشید که طی تبادل نظر و گفت‌وگو، هرچه بیشتر راجع به طرف مقابل خود بدانید و او و روحیاتش را بشناسید، تاثیر بیشتر و بهتری بر او خواهید گذاشت. به این ترتیب، می‌توانید سوالات بیشتر و بهتری بپرسید که متناسب با علایق و پیش زمینه‌های ذهنی و فکری او است. از این طریق، او شما را خوش مشرب‌تر و اجتماعی‌تر می‌داند و بیشتر مجذوبتان خواهد شد.

\*\*\*

#### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

به یاد داشته باشید فردی که سوالاتی را مطرح می‌کند، بر اوضاع تسلط دارد و می‌تواند آن‌طور که مایل است موضوع را پیش ببرد. سه سوال مؤثر و مهم وجود دارد که می‌توانید در نخستین دیدارها بپرسید. این سوال‌ها شما را قادر می‌ازد که بر روند گفتگو احاطه داشته باشید و همان هنگام طرف مقابل را نیز مجذوب خود کنید.

ابتدا از او بپرسید کار و حرفه‌ی شما چیست؟ اکثر افراد به کاری که انجام می‌دهند علاقه‌ی زیادی دارند. شغل هر فرد نقشی مهم و کلیدی در زندگی‌اش ایفا می‌کند و منبع عمده‌ای از هویت اوست. بیشتر افراد دوست دارند که در این خصوص صحبت کنند و برای دیگران شرح دهند که کارشان چگونه است و چه ویژگی‌هایی دارد.

سپس بعد از این که از نحوه‌ی کارشان حرف زدند با کنجکاوی و علاقه‌ی زیاد از آنان بپرسید چطور وارد این کار شدید؟

این سوال شما باعث می‌شود که آن شخص جزئیات بسیار بیشتری را در خصوص تاریخچه‌ی زندگی خود تجربیات و سوابق شغلی خودش - در قالب داستان زندگی‌اش - برای شما شرح دهد. گاهی اوقات این داستان می‌تواند به صورت دنباله‌دار و پایان‌ناپذیر ادامه یابد. افراد اغلب حس می‌کنند که داستان

و ماجرای کارهایی که تاکنون انجام داده‌اند یکی از جالب‌ترین و خاص‌ترین داستان‌هایی است که تا به حال گفته شده است.

شاید فرد گوینده به تناوب سرعت صحبت خود را کاهش دهد تا اطمینان پیدا کند که آیا به واقع به حرف‌هایش علاقه‌مند هستید یا صرفاً از روی ادب و احترام به وی گوش می‌دهید لذا هرگاه در بیان ماجرای خود مکث می‌کند بپرسید «و بعد چه کار کردید؟» او با شنیدن این سوال جمله‌ی آخرش را مفصل‌تر شرح می‌دهد. هرگاه سرعت صحبت خود را کم می‌کند و آرام‌تر به صحبت می‌پردازد بپرسید و بعد چه کار کردید؟ این نوع رفتار شما باعث خواهد شد که او کاملاً مجذوبتان شود.

شما می‌توانید سوالات مشابه دیگری نیز بپرسید: «بیشتر راجع به آن برایم توضیح دهید. در آن هنگام چه احساسی داشتید؟ واکنش آنان چه بود؟ بعد چه اتفاقی افتاد؟»

در صورت تمایل به بیان افکار خود بپردازید. وقتی درباره‌ی خودتان صحبت می‌کنید وسوسه نشوید که زیاد پر حرفی کنید. برای پاس دادن توپ به طرف مقابل و وارد کردن او در گفتگو توضیحات خود را با پرسیدن یک سوال تمام کنید و این شرایط را به وجود آورید که طرف مقابل دوباره به صحبت بپردازد.

\*\*\*

فصل سی و سوم

توپ را در زمین طرف مقابل نگه دارید

هدف غایی و اساسی هر گفتگو همانا دادن اطلاعات و گرفتن آنها خشنود کردن دیگران یا متقاعد نمودن آنهاست. «بنجامین فرانکلین»

افراد معاشرتی و اجتماعی با رد و بدل کردن آسان و طبیعی توپ با طرف مقابل باعث می‌شوند که گفتگو هدفمند و مؤثر دنبال شود.

هدف شما این است که فعالانه در گفتگو شرکت کنید و در همان حین طرف مقابل را نیز به صحبت در خصوص آن چه مایل است، ترغیب کنید. شما همچون یک بازیکن تنیس هستید که روی رد و بدل کردن توپ در بازی تمرکز کرده است. شما همچون یک مربی تنیس، طوری به توپ ضربه می‌زنید که شاگردتان بتواند آن را دریافت کرده و به زمین شما برگرداند. هرچه توپ بیشتر رد و بدل شود و بازی بیشتر طول بکشد، شاگرد توانمندتر و با استعدادتر است. در یک گفتگو نیز شرایط مشابهی وجود دارد.

### خواندن فکر و ذهن همدیگر

اکثر گفتگوها با جملاتی مؤدبانه و رسمی آغاز می‌شوند. این تبادل نظر اولیه به هر دو طرف امکان می‌دهد که وضعیت روحی و اخلاقی یکدیگر را ارزیابی کنند و میزان پذیرش همدیگر را بسنجند. رفته رفته و با پیش رفتن گفتگو مرتبط با مسیر و روند مورد نظر خود می‌توانید موضوع صحبت را در جهت موضوعات عمیق‌تر و جدی‌تر تغییر دهید.

یکی از بهترین روش‌ها برای نگه داشتن و حفظ توپ مربوط به گفتگو در بازی همانا پرسیدن سؤالاتی بر مبنای صحبت‌های اولیه و مرتبط با آن‌هاست. پس از سؤال کردن و شنیدن هر جواب سؤال دیگری را مطرح کنید تا گفتگو ادامه یابد.

واضح است که گفتگو را می‌توان به صدها روش مختلف ادامه داد و با مطرح کردن زمینه‌های متفاوتی آن را دنبال کرد؛ اما همان‌طور که می‌دانید ایده‌ی اصلی حفظ گفتگو این است که توپ مربوطه را به طرف مقابل پاس دهیم تا او نیز در این زمینه فعال باشد و صرفاً شنونده نشود. انجام این کار دشوار یا پیچیده نیست؛ فقط کافی است که خودخواهی را کنار بگذارید و تلاش کنید که در جهت نیازها یا علایق طرف مقابل نیز موضوع گفتگو را تغییر دهید کلید تحت تأثیر قرار دادن و جذب کردن دیگران به سوی خود همین است.

\*\*\*

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

در گفتگو یادتان باشد که فقط راجع به خودتان حرف نزنید. این فرصت را به طرف مقابل نیز بدهید که به صحبت بپردازد و در مورد خودش شما و دیگران حرف بزند. اکثر افراد آن چنان نگران خود و تاثیری که بر دیگران می گذارند هستند که برای رفع این نگرانی ناخودآگاه به صحبت در خصوص خود و افکارشان می پردازند. (تا جایی که حتی گاهی سعی میکنند که خود را فراتر و برتر از آن چه هستند نشان دهند).

وقتی با کسی صحبت می کنید خود و خواسته هایتان را فراموش کنید. نگران نباشید که آیا مورد علاقه و دوست داشتنی به نظر می رسید یا نه! در عوض سعی کنید که باعث شوید دیگران از طریق شما خود را معاشرتی و دوست داشتنی حس کنند.

#### فصل سی و چهارم

#### توپ را در زمین حریف نخواستید

موفقیت کارها و اعمال انسان های بزرگ بیش از آن که بستگی به مفاهیم اعمالشان داشته باشد به خلوص نیت آنان بستگی دارد. «وداها»

توپ را در زمین حریف خواباندن اصطلاحی در بازی تنیس است. این همان کاری است که شما وقتی حریفتان در جای خود قرار ندارد انجام می دهید. شما ضربه ای محکم به توپ می زنید تا دور از دست های حریفتان در زمین بخوابد و باعث شود که از او امتیاز بگیرید.

به همین ترتیب وقتی شما و فردی دیگر در حال جر و بحث با یکدیگر هستید، عموماً به شکلی مشابه سعی دارید که توپ را در زمین او بخوابانید و مغلوبش کنید. در این قبیل مواقع سعی می کنید با دست گذاشتن و تأکید کردن روی نکته ای بر طرف مقابل پیروز شوید و او را وادار به سکوت کنید؛ اما اگر تلاش می کنید که فردی معاشرتی و دوست داشتنی باشید کار کاملاً اشتباهی است که بخواهید همچون یک مسابقه ی ورزشی، در جایگاه یک برنده قرار بگیرید و طرف مقابل را مغلوب کنید. بروز اختلاف نظر و تداوم آن شروع کم شدن محبوبیت و صمیمیت است. ادامه ی این روند و تلاش مداوم شما برای

خواباندن توپ در زمین طرف مقابل جایگاه شما را در ذهن و قلب او به مخاطره خواهد انداخت و نظری را نسبت به شما تغییر خواهد داد به خاطر داشته باشید: «اصلاً لازم نیست سعی کنید در یک گفتگو برنده شوید و با رفتار یا گفتار تان باعث شوید که طرف مقابل احساس یک فرد مغلوب و شکست خورده را داشته باشد.»

\*\*\*

هیچ‌گاه از قدرت و مهارت کلامی خود برای پیروز شدن در گفت‌وگو استفاده نکنید. شما نظر و عقیده‌ی خود را بیان می‌کنید و طرف مقابل نیز فکر و نظر خودش را بروز می‌دهد. در این میان یا او متقاعد می‌شود یا شما و یا هیچ‌کدام. اجبار و الزام برای متقاعد کردن دیگران و پذیرش افکار ما فقط باعث منفی شدن ذهنیت او نسبت به ما خواهد شد و ر\*اب\*طه‌مان را سست خواهد کرد.

می‌خواهید شاد و انعطاف‌پذیر باشید یا حق به جانب و متخاصم؟

صرف نظر از این که تا چه حد احساس می‌کنید که افکار و نظرات دیگران درست است یا مسخره، سعی کنید تا حد ممکن از بروز کشمکش‌ها و بحث‌های بیهوده اجتناب ورزید. به طور حتم زیر سؤال بردن افکار دیگران و مخالفت با عقاید آنان، ل\*ذت گفتگو را از بین می‌برد و از علاقه‌ی آن‌ها به شما می‌کاهد؛ البته منظور ما این نیست که شما نمی‌توانید در افکار و عقاید خود راسخ باشید؛ بلکه ما از شما می‌خواهیم که نگذارید فکر پیروز شدن و مغلوب کردن طرف مقابل باعث شود که هدف اصلی و واقعی شما از گفتگو تحت الشعاع آن قرار گیرد و فراموش شود. هدفی که به واقع این است که فردی خونگرم، مهربان، اجتماعی، خوش‌مشرّب و دوست‌داشتنی باشید تا دیگران از مصاحبت و گفتگو با شما ل\*ذت ببرند و در یک کلام مجذوبتان شوند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

اول در هر گفتگو قصد و نیتتان از آن گفتگو را به طور واضح و مشخص برای خود معین کنید آیا می‌خواهید صمیمیت بیشتری را به وجود آورید و روی طرف مقابل تأثیر مثبت بگذارید یا تحت هر

شرایطی برنده و پیروز شوید و او را مغلوب کنید؟ بدیهی است که قصد دارید با درایت و ذکاوت خود او را تحت تأثیر قرار دهید و مجذوب خویش کنید.

دوم تا جایی که می‌توانید از جدل و کشمکش اجتناب کنید؛ زیرا فوراً جایگاه شما را در ذهن و قلب طرف مقابل متزلزل می‌کند. درک این موضوع که به هنگام وجود ملکول‌های خصومت و دشمنی در هوا بازهم می‌توان تظاهر به صمیمیت و مهربانی کرد به واقع دشوار به نظر می‌رسد.

سوم شاید از این که افکار و عقاید راسخی دارید احساس رضایت کنید؛ اما مخالفت سرسختانه و لجوجانه با دیگران با راسخ و مصمم بودن بر نظر و عقیده‌ی خود تفاوت دارد. سعی نکنید توپ را در زمین حریف بخوابانید و از او امتیاز بگیرید دیدگاه و نظر خود را با تواضع و مهربانی بیان کنید و در پی تحمیل کردن آن نباشید. یادتان باشد که رفتارهای شما چه خوب و چه بد، واکنش‌های مشابهی را به دنبال خواهد داشت. آن قدر درگیر حق به جانب بودن و دیکته کردن افکارتان نباشید که باعث شوید ابرهای جدل و خصومت شما و طرف مقابلتان را در بر بگیرد و فضای ر\*اب\*طه‌تان را ابری و مه آلود کند. هرگاه حس می‌کنید که حق با شماست، طرف مقابلتان را نیز به اندازه‌ی خود محق و دارای حق بدانید وقتی سعی می‌کنید کسی را محکوم کرده و عقیده‌اش را رد کنید به واقع در حال سست کردن پایه‌های ر\*اب\*طه‌تان و کاستن از محبوبیت خود هستید.

سرانجام فقط وقتی به سخن گفتن ادامه دهید که واضح است طرف مقابل مشتاق شنیدن است. وقتی او سوالات زیادی را از شما می‌پرسد، معنایش این است که به شما و حرف‌هایتان علاقه دارد. در عین حال که پاسخ او را می‌دهید حواستان باشد که با پرحرفی و زیاده‌گویی حوصله‌اش را سر نبرید و او را خسته نکنید.

وقتی بین مجذوب کردن دیگران یا برنده کردن خودتان، دومی را انتخاب می‌کنید در واقع بازنده می‌شوید و محبوبیت خود را از دست می‌دهید.

\*\*\*

فصل سی و پنجم

با طرف مقابل به خوبی ارتباط برقرار کنید



آن چه پشت سرمان قرار دارد و آن چه پیش روی ماست در مقایسه با آن چه در درونمان است، به مراتب اهمیت کمتری دارد. «اوریسون سونت ماردن»

در برقراری ارتباط با دیگران زمان بسیار موثر است و به واقع همه چیز به شما می‌رود؛ به خصوص در زمینه‌ی تحت تاثیر قرار دادن و مجذوب کردن دیگران در کتب مذهبی آمده است برای هر چیزی که در زمین رخ می‌دهد، زمان مشخص و معینی در نظر گرفته شده است. کار و وظیفه شما این است که زمان آن را تشخیص دهید.

آیا تا به حال سعی کرده‌اید که با کسی صحبت کنید؛ اما پی برده‌اید که اخلاق و روحیه‌ی شما با آن فرد تفاوت دارد و قادر به ایجاد ارتباط موثر با یکدیگر نیستید؟ شما فرد خونسرد و آرامی هستید؛ اما او بدخلق و عصبی است. شما حس خوبی از زندگی دارید و آن را لذت بخش می‌دانید؛ اما او دیدگاه متفاوتی دارد و در مقابل توصیف شما از زندگی با تعجب و حیرت به شما خیره می‌شود.

در واقع شما از دو دنیای متفاوت و دور از هم زندگی می‌کنید و هرگونه تلاش برای برقراری ارتباط با یکدیگر بی‌فایده و بیهوده است. در حقیقت می‌توان گفت که این ما انسان‌ها نیستیم که در دنیا زندگی می‌کنیم؛ بلکه این دنیا است که در وجود هر یک از ما نهفته است. به همین دلیل هر یک از ما دنیا را از دیدگاه و زوایه‌ی دید خود می‌بینیم و دنیا برایمان همان دنیای درونی و ذهنی خودمان است. شاید شما تلاش کنید که فردی حمایت کننده و آرامش دهنده باشید؛ اما به نظر می‌رسد که هیچ اتفاقی در ارتباط شما با طرف مقابل نمی‌افتد؛ زیرا او نمی‌خواهد و تلاشی در این زمینه انجام نمی‌دهد. هر یک از شما مسیر و سرعت متفاوتی دارد؛ درست مثل دو اتومبیل که با سرعت‌های مختلف در حال حرکت در دو مسیر متفاوت‌اند.

همین موضوع در خصوص رابطه بین افراد نیز صدق می‌کند. شما باید راهی برای همگام و همراه شدن با یکدیگر پیدا کنید. باید مطمئن شوید که شما و طرف مقابلتان با هم همگام و هماهنگ هستید.

به این ترتیب صرف نظر از داشتن تفاوت‌های فردی می‌توانید با یکدیگر ارتباط برقرار کنید و به طور کلی باهم سازگاری و تفاهم داشته باشید.

\*\*\*

به تمرین آینه‌سازی و همتایابی پردازید

مدت‌ها پیش از ابداع برنامه‌ریزی زبان شناسی اعصاب (NLP) متخصصان از یک تمرین با نام آینه‌سازی و همتایابی استفاده می‌کردند تا یاد بگیرند که پیشرو یا پیرو بودن چگونه است. بازیگران با به کارگیری این تمرین آموزش دیدند که با هماهنگ کردن و مطابقت دادن رفتارها و حرکات خود با یکدیگر، به نحوی هماهنگ و موزون با یکدیگر کار کنند. به عنوان مثال یک نفر در زمان معین چیزی را زمزمه می‌کرد و بعد طرف مقابل سعی می‌نمود که آن چه شنیده بود را به همان صورت و در همان زمان معین ادا کند. به این ترتیب دو نفر با هماهنگی و همکاری یکدیگر تصویری آینه مانند از همدیگر می‌شدند.

اکثر ما قابلیت و توانایی بالقوه‌ای برای سازگار کردن خود با افراد مختلف و با طرز فکرهای متفاوت داریم؛ اما بنا به دلایل متعددی خود را با دیگران تطبیق نمی‌دهیم و سازگار نمی‌کنیم. آیا می‌توانید تصور کنید که اگر فقط با افرادی همچون خودتان ارتباط برقرار می‌کردید چه می‌شد؟ در آن صورت دنیایی محدود و کوچک برای خود درست می‌کردید و افق نگاهتان بسیار محدود می‌شد. به همین علت است که بسیاری از افراد بسیار انعطاف‌ناپذیر می‌شوند و در مقابل دیگر افکار تعصب دارند و مقاومت می‌کنند. آنان به شما می‌گویند که اگر کاری را به روش آن‌ها انجام ندهید یا اگر جهان را دقیقاً از همان زاویه‌ی مورد نظر آن‌ها نبینید، پس دارید اشتباه می‌کنید و کارتان بی‌ارزش و نادرست است.

اشخاص اجتماعی و معاشرتی از قضاوت‌های یک طرفه و همراه با تعصب خودداری می‌کنند و در برخورد با دیگران انعطاف پذیرند. آنان ذهن خود را به روی افکار و حرف‌های جدید نمی‌بندند و به نظرات دیگران نیز احترام می‌گذارند. آنان لذت می‌برند که جهان را از دریچه و زاویه‌ی چشم دیگران نیز ببینند و بدانند که دیگر افراد چه نگاهی به جهان و هموعان خود دارند. این موضوع از جمله

اساسی ترین راز و رمزهای مجذوب کردن دیگران است. توانایی دیدن جهان از زاویه و دریچه‌ی چشم دیگران.

\*\*\*

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

دفعه‌ی بعد که در حال گفتگو با کسی هستید، سعی کنید که این تمرین را انجام دهید. ابتدا با گوش دادن به حرف‌های طرف مقابل و دقت کردن به زبان ب\*دن او به نحو آگاهانه روش آینه‌سازی و همتایابی را تمرین کنید. اگر او تندتند و سریع حرف می‌زند، شما نیز سرعت کلامتان را مطابق او افزایش دهید. اگر او کمی آهسته و کند صحبت می‌کند، شما نیز با همان سرعت حرف بزنید. اگر او ضمن صحبت کردن زیاد از حرکات سر و دست خود کمک می‌گیرد، شما نیز سر و دست خود را زیاد حرکت دهید و برعکس.

دوم صرف نظر از موضوعی که راجع به آن صحبت می‌کنید، سعی کنید که موضوع مورد بحث را از زاویه‌ی دید و دیدگاه او ببینید. ضمن گوش دادن سر خود را به علامت تأیید تکان دهید، به او لبخند بزنید، با او موافقت کنید و وی را به ادامه‌ی صحبت و بیان افکارش دلگرم کرده و ترغیب کنید. به این ترتیب او در ذهنش می‌گوید: «من با این شخص بسیار راحت و آسوده خاطر هستم. ما وجوه مشترک زیادی با هم داریم.»

همه‌ی ما از بودن با فردی که به نظر می‌رسد با ما وجوه اشتراک و توافق نظر دارد و سازگار است، ل\*ذت می‌بریم و در خود احساس آرامش می‌کنیم. ما چنین فردی را دوست‌داشتنی، معاشرتی و صمیمی می‌دانیم و از بیان افکار و احساسات خود با او آرام می‌شویم.

فصل سی و ششم

کار نیکو کردن از پر کردن است

ما از طریق تمرین کردن و انجام دادن یاد می‌گیریم که کاری را خوب انجام دهیم. «ارسطو»

هرگاه می‌توانید به تمرین مهارت‌های جدید جذب کردن دیگران به سوی خود و نفوذ در دل‌های آنان بپردازید. وقتی ابتدا روش‌ها و تکنیک‌های جدید در این زمینه را یاد می‌گیرید، شاید حس کنید که کمی سخت و دشوار به نظر می‌رسد؛ اما این موضوع عادی و طبیعی است. فقط وقتی که به طور مداوم به تمرین این مهارت‌های ارتباطی در گفتگوهای روزمره و واقعی خود با دیگران می‌پردازید، رفته رفته آن‌ها را یاد می‌گیرید و به مرحله‌ای می‌رسید که به صورت ماهیت ثانویه‌ی وجودتان تبدیل می‌شوند.

\*\*\*

صرفاً کافی نیست که بازیکنان یک تیم فوتبال به یادگیری تکنیک‌های بازی و نرمش و تمرین بپردازند. تجربیاتی که به مرور طی مسابقات متوالی به دست می‌آورند، به آنان امکان می‌دهد که هر روز پیشرفت کنند و در هر مسابقه واکنش خوبی از خود بروز دهند.

این مهارت‌ها را تبدیل به رفتارهای خودکار و نیمه آگاهانه کنید.

همچنان که این تکنیک‌ها و روش‌ها را تمرین و تکرار می‌کنید، رفتارهای شما به طور خودکار در ذهن نیمه آگاه شما جای می‌گیرد و نهادینه می‌شود. سپس به مرور این تکنیک‌ها به طور طبیعی و به آسانی به کار گرفته می‌شود. این همان هدفی است که از ابتدا نیز داشته‌ایم. شما تمرکز و تلاش یک کودک نوپا را برای یادگیری راه رفتن یا سعی یک بچه را برای یادگیری انجام مسابقه‌ی گلف دیده‌اید. تمرین مداوم و مستمر هر کاری به ما امکان می‌دهد که بتوانیم آن را بدون فکر کردن انجام دهیم.

وقتی کامپیوتری را به کار می‌اندازید، برنامه‌های خاصی به طور خودکار شروع به کار می‌کنند. اگر از قبل هیچ برنامه‌ای را در حافظه‌ی کامپیوتر نصب و راه‌اندازی نکرده باشید، آن‌گاه صفحه‌ی کامپیوترتان خالی و بدون وجود هر برنامه‌ای خواهد بود. همین وضعیت در خصوص ذهن نیمه آگاه شما نیز صدق می‌کند.

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

هر مهارتی که تاکنون یاد گرفته‌اید را در هر فرصت و موقعیتی تمرین کنید. هر بار روی یک مهارت متمرکز شوید. مهارت‌های مجذوب کردن دیگران را با اعضای خانواده دوستان، آشنایان نزدیک و افرادی که طی روز با آن‌ها کار می‌کنید به کار بگیرید. تمرین و تکرار باعث می‌شود که شما تجربه و اعتماد به نفس لازم را برای تحت تأثیر قرار دادن دیگران و جذب کردن آنان در اکثر ارتباطها و تعاملها کسب کنید.

با هر فردی که دیدار و ملاقات دارید همچون یک مشتری متشخص و بسیار ثروتمند رفتار کنید که مهم‌ترین و معروف‌ترین فرد در جهان است. وقتی با این رویکرد با دیگران مواجه می‌شوید، باعث خواهید شد که به احساس خیلی خوب و خوشایندی از خودشان برسند. به این ترتیب شما را فردی بسیار معاشرتی و اجتماعی می‌دانند و مجذوبتان خواهند شد.

\*\*\*

صرفاً کافی نیست که بازیکنان یک تیم فوتبال به یادگیری تکنیک‌های بازی و نرمش و تمرین بپردازند. تجربیاتی که به مرور طی مسابقات متوالی به دست می‌آورند، به آنان امکان می‌دهد که هر روز پیشرفت کنند و در هر مسابقه واکنش خوبی از خود بروز دهند.

این مهارت‌ها را تبدیل به رفتارهای خودکار و نیمه آگاهانه کنید.

همچنان که این تکنیک‌ها و روش‌ها را تمرین و تکرار می‌کنید، رفتارهای شما به طور خودکار در ذهن نیمه آگاه شما جای می‌گیرد و نهادینه می‌شود. سپس به مرور این تکنیک‌ها به طور طبیعی و به آسانی به کار گرفته می‌شود. این همان هدفی است که از ابتدا نیز داشته‌ایم. شما تمرکز و تلاش یک کودک نوپا را برای یادگیری راه رفتن یا سعی یک بچه را برای یادگیری انجام مسابقه‌ی گلف دیده‌اید. تمرین مداوم و مستمر هر کاری به ما امکان می‌دهد که بتوانیم آن را بدون فکر کردن انجام دهیم.

وقتی کامپیوتری را به کار می‌اندازید، برنامه‌های خاصی به طور خودکار شروع به کار می‌کنند. اگر از قبل هیچ برنامه‌ای را در حافظه‌ی کامپیوتر نصب و راه‌اندازی نکرده باشید، آن‌گاه صفحه‌ی کامپیوترتان

خالی و بدون وجود هر برنامه‌ای خواهد بود. همین وضعیت در خصوص ذهن نیمه‌آگاه شما نیز صدق میکند.

### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

هر مهارتی که تاکنون یاد گرفته‌اید را در هر فرصت و موقعیتی تمرین کنید. هر بار روی یک مهارت متمرکز شوید. مهارت‌های مجذوب کردن دیگران را با اعضای خانواده دوستان، آشنایان نزدیک و افرادی که طی روز با آنها کار می‌کنید به کار بگیرید. تمرین و تکرار باعث می‌شود که شما تجربه و اعتماد به نفس لازم را برای تحت تأثیر قرار دادن دیگران و جذب کردن آنان در اکثر ارتباطات و تعاملات کسب کنید.

با هر فردی که دیدار و ملاقات دارید همچون یک مشتری متشخص و بسیار ثروتمند رفتار کنید که مهم‌ترین و معروف‌ترین فرد در جهان است. وقتی با این رویکرد با دیگران مواجه می‌شوید، باعث خواهید شد که به احساس خیلی خوب و خوشایندی از خودشان برسند. به این ترتیب شما را فردی بسیار معاشرتی و اجتماعی می‌دانند و مجذوبتان خواهند شد.

\*\*\*

### فصل سی و هشتم

اکنون باید وارد گود شوید و کاری انجام دهید

هیچ جایگزینی برای استعداد وجود ندارد. صنعت و تمامی فواید و مزیت‌هایش نیز هیچ کمکی نخواهند کرد. «آلدوس هاکسلی»

مربی کشتی به یکی از شاگردان خود گفت: «تو واقعاً در این رشته‌ی ورزشی استعداد داری و سخت تلاش می‌کنی و این بسیار عالی است؛ اما اگر می‌خواهی که کشتی گیر درجه یک و ممتازی شوی، باید تجربیات بسیار زیادی به دست آوری.»

شما اگر می‌خواهید ورزشکار عالی و فوق‌العاده خوبی شوید، باید بدانید که صرفاً تمرین کردن باعث کسب تجربه نخواهد شد. شرایط مسابقه با تمرین تفاوت دارد. تمرین صرفاً تمرین است و نه بیشتر شما فقط با انجام تمرینات بدنی آماده‌ی انجام مسابقات نخواهید شد. منظور مربی مذکور نیز این بود که فقط با انجام رقابت‌ها و مسابقات متعدد است که یک ورزشکار می‌تواند تجربه کسب کند و آبدیده شود.

مشابه چنین تفکر و ذهنیتی تقریباً برای هر کاری که انجام می‌دهیم کاربرد دارد و مؤثر است. صرفاً فکر کردن راجع به چیزی به مفهوم انجام آن نیست. آماده شدن برای انجام کاری همان انجام دادن آن نیست. تمرین کردن آن کار نیز به معنای انجامش نیست و تفاوت‌هایی با آن دارد. همچنین مجسم کردن آن در ذهن نیز همان انجامش نیست و هنوز فاصله‌ی زیادی با اجرای آن دارد. فقط انجام آن یعنی انجام آن هیچ راه و روش دیگری نیز وجود ندارد برای داشتن عملکردی خوب و طبیعی، ناچارید که کاری را بارها و بارها در شرایط واقعی زندگی انجام دهید تا این که دیگر نیاز نباشد راجع به آن فکر کنید. رمز و راز بهترین عملکرد این است که ذهن خود را چنان کاملاً شرطی کنید که رفتارها و واکنش‌هایتان آسان و خودکار صورت گیرد.

باید کارهای زیادی را برای تحت تأثیر قرار دادن دیگران و مجذوب کردن آنان انجام دهید.

\*\*\*

ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

خودتان را در محیطی اجتماعی یا شرایط کاری مجسم کنید و خود را فردی آرام، مهربان، خونگرم، خوش‌بین و محبوب در نظر بگیرید. تصور کنید که دارید طرف مقابل را تحت تأثیر خود قرار می‌دهید و آن شخص در حال لبخند زدن به شماست و با رفتارش نشان می‌دهد که از مصاحبت و همنشینی با شما لذت می‌برد.

همواره به خود بگویید «من» فردی خوش برخورد و معاشرتی هستم. هر بار که به خودتان این قبیل جملات را می‌گویید تصویری ذهنی از خود خلق می‌کنید که باعث مجذوب کردن و تحت تأثیر قرار دادن دیگران می‌شود و به وجودتان لذتی خاص و وصف نشدنی می‌دهد.

سرانجام، ذهن نیمه آگاه خود را با عناصر مربوط به مجذوب کردن دیگران برنامه ریزی کنید. همواره طوری رفتار کنید که گویی با رفتار و گفتار آن دیگران را به سوی خود جذب می کنید و آنان را دوستدار خود می سازید. مصمم شوید که طوری با دیگران قدم بزنید صحبت کنید به حرف هایشان گوش فرا دهید و به آنان لبخند بزنید که گویی با هر کسی که برخورد می کنید و در ارتباط هستید، تأثیری مغناطیسی و خوب می گذارید و او را جذب خودتان می کنید. بگذارید که واکنش های شرطی شده در وجودتان شما را به سوی راه و مسیر صحیح هدایت کند.

شما مجبور نیستید که به طور کاملاً آگاهانه رفتاری را بروز دهید؛ فقط کافی است که اجازه دهید چنین رفتاری به طور طبیعی صورت گیرد. شما از قبل شروع به تجربه کردن قدرت تأثیر گذاشتن بر دیگران و مجذوب کردن آنان نموده اید. اکنون باید این توانایی و قدرت را در خودتان باور داشته باشید و از آن لذت ببرید.

همواره در لحظه اکنون و زمان حال، باقی بمانید. برای یک شخص خوش برخورد و معاشرتی فقط اکنون مهم است و معنا دارد. برای او عبارتهایی مثل دفعه بعد نه، باشد برای فردا، نه، بعداً دوباره سعی میکنم، وجود ندارد شما فقط وقتی می توانید خوش برخورد و دوست داشتنی باشید که کاملاً روی طرف مقابل تمرکز کنید و نه هیچ کس و هیچ چیز دیگر، چنان که رام داس می گوید: «اکنون این جا باش وقتی با کسی هستید و گفت و گو می کنید در آن لحظات باید علاوه بر جسمتان روحتان نیز آن جا و متمرکز بر او باشد تا تحت تأثیر قرار بگیرد و مجذوب شما شود.

#### فصل سی و نهم

با خوش زبانی و مهربانی ارتباط های خود را گسترش دهید.

نیمی از جهان متشکل از افرادی است که حرف هایی برای گفتن دارند؛ ولی نمی توانند بگویند و نیمی دیگر را افرادی تشکیل می دهند که هیچ حرف با ارزشی برای گفتن ندارند؛ اما همچنان حرف می زنند. «رابرت فراست»



\*\*\*

توانایی شما برای مجذوب کردن دیگران از لحاظ اجتماعی همچون گیلان موجود در یک دسر میوه‌ای و از لحاظ حرفه‌ای همچون پولی است که در بانک می‌گذارید. به ارزش بسیار زیاد گیرایی و محبوبیتی که اخیراً کسب کرده‌اید فکر کنید و ببینید که چه تأثیر خوبی در دنیای اجتماعی شما خواهند داشت. به این ترتیب به آسانی دوستان جدید و خوبی پیدا خواهید کرد تبدیل به فردی خواهید شد که در یک مهمانی همه مایل به گفت‌وگو با او هستند. مایه‌ی نشاط و شادی اعضای خانواده و دوستانتان می‌شوید و افراد غریبه را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهید و مجذوب خود می‌کنید.

#### کلید موفقیت

در دنیای کار و تجارت آیا می‌توانید مزیت‌هایی را در ذهن‌تان مجسم کنید که مهارت‌های تأثیرگذاری بر دیگران و مجذوب کردن آنان را به شما خواهد داد؟ شما فروش بسیار بیشتری خواهید داشت؛ زیرا مشتریان مشتاق خرید کردن از شما هستند. شما به نحوی موثرتر با دیگران ارتباط برقرار کرده و مذاکره می‌کنید. اجناس را به قیمت پایین‌تری می‌خرید و به قیمت بالاتری می‌فروشید. شرکتی که در آن کار می‌کنید شما را فردی مهم و کلیدی برای عقد قراردادهای تجاری مهم در نظر می‌گیرد و انتخاب می‌کند. همکاران و مدیران ارشد شرکت تمایل دارند که زمانی را صرف گفتگو با شما کنند. علت این امر صرفاً هوش و استعداد شما در کارتان نیست؛ بلکه خوش برخورد و اجتماعی بودن‌تان نیز هست.

شما از حقوق و مزایای بیشتری برخوردار خواهید شد و سریع‌تر ترفیع خواهید گرفت. ارزش فردی و کاری شما خیلی بیشتر از آن‌چه انتظارش را داشتید افزایش خواهد یافت. افرادی که می‌توانند به شما کمک کنند. درهایی را به روی شما می‌گشایند و فرصت‌هایتان برای پیشرفت در کار و زندگی بیشتر و بیشتر خواهد شد.

اکنون همه‌چیز به خودتان بستگی دارد. شما چیزی برای از دست دادن ندارید و برعکس، چیزهای زیادی را به دست می‌آورید. چه کسی از بودن با کسی که به وی احترام می‌گذارد و با او مهربان و

صمیمی است، ل\*ذت نمی برد؟ چه کسی نمی خواهد با فردی مصاحبت کند که به او اهمیت می دهد و به حرف هایش با دقت و توجه گوش می کند. به نیازهای روحی اش پاسخ می دهد و باعث می شود که او احساس باارزش و مهم بودن در خود کند؟ چه کسی دوست ندارد که وقت خود را با فردی خونگرم، خوش صحبت و دوست داشتنی سپری کند؟ آیا شما از همنشینی و مصاحبت با چنین شخصی ل\*ذت نمی برید؟

بخش امتیاز ویژه

قدرت جذب کردن از طریق تلفن

بسیاری از ما وقت زیادی را طی روز صرف صحبت با تلفن می کنیم. با ظهور و پیدایش تلفن های همراه، افراد بیشتری در هر جایی که بتوانید تصور کنید، در حال صحبت کردن هستند. پیشرفت و گسترش جذب کردن از طریق تلفن می تواند به نحو چشمگیری باعث افزایش تأثیرگذاری شما در برخورد با دیگران شود. روش ها و تکنیک های ساده ی زیر را امتحان کنید.

قدم اول: تأثیرگذاری

از قدیم گفته اند: «برای اولین تأثیرگذاری هیچ گاه فرصت دومی به دست نمی آوری». اغلب اوقات این اولین تأثیرگذاری به صورت رو در رو و چهره به چهره ایجاد نمی شود؛ بلکه از طریق تلفن صورت می گیرد.

بسیاری از فروشندگان حرفه ای و تاجران، به واقع هیچ گاه با مشتریان خود دیدار و ملاقات نمی کنند. آنان عمدتاً به صورت تلفنی و غیرحضورى معاملات خود را انجام می دهند. آنان با این روش موفق اند؛ زیرا از پشت خط تلفن نیز شخصیت تأثیرگذاری را بروز می دهند و باعث جذب طرف مقابل می شوند. آن ها با نحوه ی رفتار و گفتارشان شنونده را متقاعد و مجذوب می کنند.

\*\*\*

یک تجربه ی متدوال و رایج

ماجرایی واقعی یک مشتری به شرکت لوازم منزل زنگ زد. خانمی گوشی را برداشت و بی مقدمه گفت: «شرکت کی اند بی بفرمایید.» مشتری گفت: «چه فرمودید؟» خانم فروشنده دوباره با همان لحن کاملاً جدی و خشک گفت: «شرکت کی اند بی بفرمایید.» مشتری مکث کوتاهی کرد و بعد با مهربانی و خوش‌زبانی پرسید «چرا شما صبح بخیر نگفتید؟»

مشتری صدایی از آن سوی خط نشنید، سپس گفت: «شما صدای گوش نواز و دلنشینی دارید! من دوست داشتم که شما به من صبح بخیر می‌گفتید.» او باز هم صدایی نشنید، لذا گفت: «آیا می‌توانم خواهش کنم که اکنون با صدای زیبای خود به من صبح بخیر بگویید؟» پس از چند لحظه خانم فروشنده سرانجام گفت: «صبح بخیر»

این رفتار مشتری بسیار تاثیرگذار و غیر مترقبه بود. رفتار او باعث شد که نوع برخورد خانم فروشنده کاملاً تغییر کند و در صدایش مهربانی و صمیمیت احساس شود. به واقع می‌توان گفت که دیگر در صدایش لبخندی نیز حس می‌شد.

کار آسان و بی‌هزینه‌ای همچون یک لبخند می‌تواند تفاوت بسیار زیادی در کارها به وجود آورد. لبخند از جمله چیزهایی است که هیچ هزینه‌ای ندارد؛ اما می‌تواند خیلی چیزها را خریداری کند و به ارمغان آورد. یادتان باشد که حتی در یک گفتگوی تلفنی نیز طرف مقابل می‌تواند لبخند شما را حس کند و تأثیر آن را در صدایتان متوجه شود. شاید شنونده لبخند نزند؛ اما شما باید لبخند بزنید.

قدم دوم: جستجو برای یافتن کلیدها و علائمی جهت پی بردن به این‌که طرف مقابل چگونه حرف می‌زند و گوش می‌دهد.

شروع یک مکالمه‌ی تلفنی به شما فرصت می‌دهد تا پی ببرید که طرف مقابلتان در آن سوی خط چگونه با شما ارتباط برقرار می‌کند. خیلی زود پی می‌برید که آیا گفتگوی شما تحت تاثیر افکار اوست یا احساساتش سریع در همان آغاز مکالمه متوجه می‌شوید که آیا او بیشتر از روی عقل و منطق سخن می‌گوید یا از روی احساس و هیجان. روان‌شناسان این چیزها را نشانه می‌نامند که به ترتیب عبارتند از نشانه‌های سیستماتیک و نشانه‌های اکتشافی. ما نیز آن‌ها را نشانه و علامت می‌نامیم.

واژه‌هایی که افراد به کار می‌گیرند و نحوه‌ی سخن گفتن آنان، نشانه‌ها و علائمی‌اند که نشان می‌دهند در آن زمان خاص چه موضوعاتی برایشان اهمیت دارد. وقتی با کسی صحبت می‌کنید و به حرف‌های او گوش می‌دهید، آماده باشید که خود را با روش‌های ارتباطی‌اش هماهنگ و منطبق کنید و تا حد ممکن به روشی مشابه پاسخ داده یا واکنش نشان دهید.

### جزئیات در مقابل احساسات

برای مثال هنگامی که به نظر می‌رسد فردی علاقه‌ی خاصی به بحث در خصوص جزئیات یک موضوع دارد شما باید از صحبت راجع به احساسات و هیجانات خودداری کنید. برعکس این شرایط نیز صدق می‌کند. اگر به نظر می‌رسد که طرف مقابل از لحاظ احساسی درگیر موضوع مورد بحث با شما شده است، تا زمانی که او موضوع صحبت را عوض نکرده، از صحبت در خصوص مسائل کاربردی و همراه با استدلال صرف اجتناب ورزید شما قصد ندارید که به رقابت با یکدیگر بپردازید و همدیگر را همچون مسابقه پشت سر بگذارید؛ بلکه می‌خواهید با طول موج مشابهی هم‌کلام شده و با هم پیش بروید.

\*\*\*

تصور کنید که وقتی دوست شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان راجع به زیبایی کوه‌ها و آرامشی که طی سفر به دامنه‌ی کوه به دست می‌آورد، با لذتی وصف‌نشدنی حرف می‌زند شما اصرار دارید که در خصوص زمین‌شناسی آن منطقه و انواع گیاهانی که در آن جا می‌روید صحبت کنید. پاسخ اکتشافی در برابر پاسخ سیستماتیک شاید شما نیز همین حالا از کره‌ی مریخ به زمین رسیده‌اید. بدیهی است که این ر\*اب\*طه به خوبی برقرار نمی‌شود.

دیگران در خصوص احساسات و هیجانات خود سخن می‌گویند و شما راجع به حقایق علمی و آمار و ارقام ریاضی؛ نتیجه این می‌شود که سرخورده و مأیوس می‌شوید. آنان در خصوص استدلال‌های علمی و همراه با منطق حرف می‌زنند و شما راجع به عواطف و احساسات نتیجه، بازهم چیزی جز یک فاجعه‌ی ارتباطی نخواهد بود.

قدم سوم: در هنگام گفتگو خواسته‌های طرف مقابل را برآورده کنید.

اگر می‌خواهید خوش‌برخورد و اجتماعی به نظر برسید این نکته را به خاطر بسپارید. گفتگو و موضوع آن مختص شما نیست. ضمن گفتگو خودتان را فراموش کرده و بیشتر به طرف مقابل و خواسته‌های او توجه کنید. وقتی در حال صحبت با کسی از طریق تلفن هستید، گوشی تلفن را طوری در نظر بگیرید که گویی گوش فردی است که در حال صحبت با او هستید به گرمی و با محبت صحبت کنید. با لحن کلام خود باعث ایجاد آرامش در او شوید به این ترتیب آن‌چه می‌گویید صمیمانه‌تر و اختصاصی‌تر به نظر می‌رسد و سبب می‌شود که او با علاقه و توجه بیشتری به حرف‌هایتان گوش دهد و تمام تمرکز خود را معطوف آن‌ها کند.

در این جا بیست و دو ایده‌ی بسیار موثر و نیرومند را به شما معرفی می‌کنیم که باعث می‌شود در یک گفتگوی تلفنی و غیر حضوری نیز بیشتر در جذب طرف مقابل و نفوذ در جان و روح او مؤثر باشید.

۱. طرف مقابل را به صحبت ترغیب کنید. وقتی نوبت شماست که صحبت کنید، فقط خودتان پشت سرهم حرف نزنید؛ بلکه سؤالاتی را بپرسید و با دقت به جواب‌ها گوش دهید. هرچه بیشتر و دقیق‌تر گوش کنید، بیشتر اجتماعی و خونگرم به نظر می‌رسید؛ به این ترتیب طرف مقابل بیشتر جذب شما می‌شود.

۲. ساده واضح و بی‌پرده صحبت کنید. اگر طرف مقابل از کلمات متداول و ساده‌ای استفاده می‌کند و پیچیده و مبهم حرف نمی‌زند، شما نیز با همان روش صحبت کنید. هیچ چیزی بیشتر از به کارگیری کلمات غیر رایج و زبان رسمی یا کتابی، مانع ایجاد رابطه‌ی خوب و صمیمی نمی‌شود. وقتی سعی می‌کنید با استفاده از کلمات و جملات ثقیل و غیر متداول برتری خود را از لحاظ اطلاعات و سواد و معلومات به طرف مقابل دیکته کنید، به سرعت مانعی بر سر راه ارتباط دوستانه و صمیمانه با طرف مقابل ایجاد می‌کنید و احیاناً او را نیز به طور ناخودآگاه به مقابله دعوت می‌کنید. لذا از به کارگیری کلمات و زبانی که طرف مقابل را ناراحت یا سردرگم می‌کند، خودداری کنید.

۳. با دقت و تمرکز گوش دهید؛ زیرا این تنها روش برای یادگیری شماسست. اکثر افراد ترجیح می‌دهند که به جای گوش دادن بیشتر صحبت کنند؛ به خصوص از پشت تلفن. با این تمایل و گرایش مقابله کرده و در برابرش مقاومت کنید. وقتی طرف مقابل می‌خواهد صحبت کند شما با تمرکز و دقت به حرف‌هایش گوش دهید.

۴. شنونده‌ای صبور و پرحوصله باشید؛ اگرچه شاید شما آماده‌ی صحبت و پاسخ دادن به طرف مقابلتان باشید؛ اما بهتر است به او اجازه دهید که حرف‌هایش را کامل کند و تمامی افکارش را بر زبان آورد. نگران نباشید زیرا فرصت حرف زدن به شما نیز می‌رسد!

۵. یک شنونده‌ی فعال باشید و صاحب سخن را بر سر ذوق آورید. از دلگرم کننده‌ها و تصدیق کننده‌های صوتی و زبانی؛ همچون «آه، اوه، اهوم آهان، آم بله متوجه‌ام»، «واقعاً»، «بله البته» و نظایر آن، استفاده کنید این قبیل اصوات و عبارات ساده به طرف مقابل امکان می‌دهد که بداند شما با دقت و تمرکز کامل به او گوش می‌دهید.

\*\*\*

۶. بدون دلخور کردن و رنجاندن، حرف طرف مقابل را قطع کنید. قطع کردن حرف طرف مقابل می‌تواند از نظر او منفی تلقی شود و رشته افکارش را نیز پاره کند. او این کار شما را به حساب مخالفتان با افکار و نظراتش می‌داند؛ البته مخالفتی محترمانه و خفیف پس اگر واقعاً چاره‌ای جز قطع کردن حرف او را ندارید، ابتدا پوزش بخواهید. می‌توانید چنین جمله‌ای بگویید «مرا ببخش که صحبتت را قطع می‌کنم؛ اما نمی‌خواستم این نکته را فراموش کنم.»

۷. ضمن صحبت از مثال‌ها و داستان‌های کوتاه و گویا استفاده کنید. صحبت‌های خشک و بی‌روح، خسته‌کننده و کسالت‌آور است. وقتی هنگام صحبت کردن شماسست، آن‌چه تعریف می‌کنید را تصویرسازی کنید و آن را کمی تئاتری توصیف نمایید. به جملات خود رنگ و لعاب بدهید و طوری آن‌ها را تعریف کنید که طرف مقابل به راحتی در ذهن خود مجسم و تصویرسازی کند.

۸. هیچ‌گاه از قبل چیزی را حدس نزنید و زود نتیجه‌گیری نکنید. صرف نظر از این که گفتگوی شما تا چه حد دوستانه و خودمانی است، هیچ‌گاه فراتر از آنچه می‌شنوید را حدس نزنید و فرض نکنید؛ به خصوص وقتی که صحبت‌ها همراه با شوخی و بذله‌گویی است. از حرف‌های یک فرد احتمالات یا نتایجی را در ذهن خود شکل ندهید و غیر از آنچه می‌شنوید را استنباط و نتیجه‌گیری نکنید با بدبینی راجع به حرف‌هایی که می‌شنوید، به قضاوت نپردازید.

۹. با عجله و شتاب‌زدگی حرف نزنید. شمرده و آهسته حرف بزنید و از اصوات عمیق‌تر در صدای خود استفاده کنید. اصوات عمیق‌تر، بیش از صداهای زیرتر، تأثیرگذار و شنیدنی‌اند.

۱۰. ضمن گفتگو لحظاتی نیز مکث کنید وقتی در هنگام صحبت نیاز به فرصتی برای فکر کردن دارید، لحظاتی کوتاه مکث کنید. در چنین مواقعی به طرف مقابل بگویید «لحظه‌ای اجازه دهید تا ببینم که...» یا «یک لحظه به من فرصت بدهید». این مکث و وقفه نباید زیاد طولانی شود زیرا تمرکز طرف مقابل را روی موضوع صحبت کم می‌کند و مجبورید ضمن جلب توجه او بگویید: «آیا حواستان به من است؟»

۱۱. بیش از حد به طرف مقابل اطلاعات ندهید. به دیگران فقط تا حدی اطلاعات بدهید که لازم است و نیاز دارند و نه بیشتر. بعضی از افراد اگر فرصت به دست آورند آن را مغتنم شمرده و به خود اجازه می‌دهند که در امور شخصی دیگران وارد شوند و برای آنان تصمیماتی بگیرند یا به جای آن‌ها به نتیجه برسند! پس به دیگران آن‌چه نباید بدانند را نگویید و خودتان باعث نشوید که وارد امور خصوصی و شخصی شما شوند. نسبت به این واقعیت آگاه باشید که خود شما با رفتار و گفتارتان باعث می‌شوید که آنان در خصوص مسائل شخصی شما بیش از حد کنجکاو و علاقمند شوند.

\*\*\*

۱۲. در قبال وضعیت روحی و نگرانی‌های دیگران بی تفاوت نباشید و با آنان همدردی کنید. اگر کسی غمگین و غصه‌دار است، شما نیز با او احساس همدردی کنید و سنگ صبورش شوید. اگر او شاد و خوشحال است، شما نیز شاد باشید و از خوشحال بودن او دچار غم و حس حسادت

نشوید اگر در تلاش برای فروختن کالا و محصولی به دیگران هستید یادتان باشد که وقتی آنان شما را همچون یک دوست در نظر بگیرند که به دوست خود توجه و علاقه دارد و خیرخواه اوست، آن گاه انعطاف بسیار بیشتری در قبال تغییر نظر و فکر خود خواهند داشت.

۱۳. همواره در صدایتان انرژی و روحیه وجود داشته باشد. آهنگ صدا و سرعت ادای واژه‌های خود را تغییر دهید. جملات مهم‌تر را شمرده‌تر و آهسته‌تر بیان کنید. روی جزئیات غیر مهم یا اطلاعاتی که اهمیت کمتری دارند زیاد تأکید نکنید. هیچ چیزی خسته‌کننده‌تر و ملال‌آورتر از یک صدای یکنواخت نیست. چنین صدایی از یک قرص خواب‌آور قوی نیز زودتر اثر می‌کند.

۱۴. احساسات و عواطف خود را به زبان آورید.

در صدای شما باید احساساتی همچون شور، شوق، نگرانی، غم، عصبانیت، هیجان، اشتیاق، شادی و لذت نمود پیدا کند و جلوه‌گر شود. شما می‌خواهید که شدت احساسات و افکارتان را به دیگران منتقل کنید؛ اما یادتان باشد که در این کار زیاده‌روی نکنید؛ زیرا در آن صورت راجع به خودتان زیاد به دیگران اطلاعات می‌دهید و باعث می‌شوید که آنان وارد حریم شخصی و مسائل خصوصی شما شوند.

۱۵. از پشت تلفن نیز لبخند بزنید. لبخند را از پشت خط تلفن نیز می‌توان شنید و حس کرد. لبخند باعث تغییر لحن کلامتان می‌شود و بر آهنگ صدایتان تاثیر می‌گذارد. اگر در هنگام صحبت کردن لبخند بزنید، صدایتان گرم‌تر و دوستانه‌تر به نظر می‌رسد و باعث می‌شود که گفتگویی موثرتر و لذت‌بخش‌تر داشته باشید

۱۶. همان چیزی را به دیگران بدهید که خودتان از آنها انتظار دارید. اگر می‌خواهید که دیگران با شنیدن حرف‌های شما به شور و هیجان بیایند باید با شور و هیجان صحبت کنید. اگر قصد دارید که دیگران را متقاعد کنید باید لحن کلامتان متقاعدکننده به نظر برسد. آن چیزی که شما به آنان نمی‌دهید را نمی‌توانید از آنان توقع داشته باشید. وقتی با بی‌حوصلگی و کسالت سخن می‌گویید، نمی‌توانید انتظار داشته باشید که طرف مقابل با شور و هیجان یا پر انرژی حرف بزند.



۱۷. روی آن چه برای طرف مقابل جالب و شنیدنی است تمرکز کنید. مطمئن شوید که افکار، نظرات، عقاید و دل‌نگرانی‌های طرف مقابل، همواره مهم‌ترین چیز است و ضمن گفتگو باید در درجه اول اهمیت قرار گیرد.

۱۸. از پند دادن و نصیحت کردن اجتناب ورزید. این موضوع هم در گفتگوی تلفنی و هم حضوری باید مد نظر قرار گیرد. اگر کسی از شما می‌خواهد که او را نصیحت یا به وی توصیه‌ای کنید تا حد ممکن در مقابل این وسوسه مقاومت نمایید و به جای پاسخ مستقیم از او پرسید خودت فکر می‌کنی که باید چه کار کنی؟» معمولاً وقتی به کسی توصیه ای می‌کنید، حتی با وجود درخواست خود او، اگر موثر و مفید واقع نشود او شما را به نوعی مقصر می‌داند. (شاید به این وسیله می‌خواهد که مقصری پیدا کند تا خودش را تبرئه کرده باشد. اگر هم توصیه‌ی شما موثر واقع شود، او این لطف و محبتتان را کاملاً از یاد می‌برد و خودش را تصمیم گیرنده می‌داند.

۱۹. همواره برای توصیه کردن به دیگران ابتدا اجازه بگیرید. اگر کسی از شما درخواست توصیه نکرده؛ اما می‌داند که نیاز به نصیحت و توصیه دارد، با لحنی مهربان و صمیمی به او بگویید: می‌توانم به شما پیشنهادی بدهم و توصیه‌ای کنم؟

۲۰. در قبال رفتارهای پرخاشگرانه و تند دیگران واکنشی صبورانه و همراه با متانت داشته باشید. وقتی در مواجهه با فردی که رفتاری تند و پرخاشگرانه دارد یا عصبی است با رفتاری مشابه خودش واکنش نشان می‌دهید، شاید برنده و پیروز این نبرد احساسی شوید، آن هم به طور موقت؛ اما به طور حتم موفقیتی در تاثیر گذاشتن بر او و جذب وی به سوی خود به دست نخواهید آورد. واکنش انفعالی و مقابله با طرف مقابل جز این که او را جری‌تر و پرخاشگرتر کند، فایده‌ای نخواهد داشت. یادتان باشد که یک پاسخ یا واکنش آرام و همراه با متانت باعث از بین رفتن خشم و عصبانیت طرف مقابل می‌شود و او را نیز ضمن به فکر فرورفتن به آرامش وا می‌دارد.

۲۱. پیش از قطع کردن ارتباط تلفنی خود دست از تأثیرگذاری بر طرف مقابل بردارید. مطمئن شوید در هر چیزی که می‌گویید از جمله خداحافظی، این تأثیرگذاری و جذب طرف مقابل وجود دارد و بسط میابد. آیا تابه‌حال پیش آمده که هنگام صحبت تلفنی با کسی باشید و او ناگهان ارتباط را قطع کند؟ شاید در این صورت از رفتارش متعجب شوید و از آن منظور و مفهوم خاصی را برداشت کنید. این طور نیست.

\*\*\*

۲۲. خود را همچون مشاور عاقل یا دوست صمیمی و قابل اعتماد فرد شنونده در نظر بگیرید. سعی کنید همچون بهترین مشاور با تدبیر یا دوست قابل اعتمادی که به خاطر می‌آورید باشید. فردی آگاه، عاقل، مهربان، دلسوز، صبور، پرنرزی، خونگرم، حمایت‌گر مشوق. تلاش کنید که به واقع برای طرف مقابل مؤثر و مفید واقع شوید و با او رفتاری صادقانه و دوستانه داشته باشید.

#### ابزارهای شما برای مجذوب کردن دیگران

امروز مصمم شوید که از پشت خط تلفن نیز به خوبی با طرف مقابل ارتباط برقرار کرده و او را مجذوب خود کنید. به این منظور ابتدا این پیشنهادات را روی تکه کاغذ بنویسید و هرگاه در حال صحبت با تلفن هستید نگاهی به آن‌ها بیندازید. گهگاه به مرورشان پردازید و به دنبال فرصتی برای به کارگیری آن‌ها باشید.

سپس هر تماس تلفنی را به منزله‌ی دیدار و ملاقاتی مهم با یک مشتری خاص در نظر بگیرید. ذهن و فکر خود را از منحرف کننده‌های ذهن رها کنید و فقط روی صدای طرف مقابل و آنچه می‌گوید متمرکز شوید.

با کمی تفکر و تمرین این مهارت‌ها به مهارت‌هایی با ارزش و کاربردی در زندگی اجتماعی و شغلی شما تبدیل خواهند شد. در حقیقت آن‌ها همچون هر کار و مهارت دیگری باعث بهبود کیفیت روابط شما با دیگران می‌شوند با به کارگیری روش‌ها و تکنیک‌های ارتباطی موجود در این کتاب، بخش عمده‌ای از

مشکلات شما در ایجاد ارتباط صحیح با دیگران برطرف می‌شود و هدف اصلی از برقراری ارتباط - که همانا تأثیر گذاشتن بر دیگران و مجذوب کردن آن‌هاست - برآورده خواهد شد.

پایان

این فایل در سایت تک رمان تایپ و منتشر شده است، هرگونه کپی برداری پیگرد قانونی دارد  
برای منتشر کردن آثار خود به سایت تک رمان مراجعه کنید

[TaakRoman.IR](http://TaakRoman.IR)  
[Forums.TaakRoman.IR](http://Forums.TaakRoman.IR)

