

چگونه با هر کسی صحبت کنیم

(ارتباط موثر شما را به فردی موفق تبدیل می کند)

لیل لوندرز / محمد جعفری



سرشناسنامه: لوندز. لیل. Lowndes, Leil.

عنوان و نام پدید آور: چگونه با هر کسی صحبت کنیم. لیل لوندز.

(ارتباط موثر شما را به فردی موفق تبدیل می کند). محمد جعفری.

مشخصات نشر: تهران. ندای معاصر.

مشخصات ظاهری: ۲۱۶ ص. رقعی.

شابک: ۷-۷۰-۹۸۹۶-۶۰۰-۹۷۸.

وضعیت فهرست نویسی: فیبا.

موضوع: ارتباط بین اشخاص. زبان ایما و اشاره.

شناسه افزوده: جعفری. محمد. مترجم.

رده بندی کنگره: ۱۱۶۶ HM.

رده بندی دیویی: ۳۰۲/۲.

شماره کتابشناسی ملی: ۸۷۶۹۲۷۹.



ندای معاصر

خیابان جمهوری - روبروی باغ سپه سالار - شماره ۲۲۸ - تلفن: ۳۳۹۴۱۵۳۷
مرکز پخش: خیابان انقلاب - خ منیری جاوید - بن بست مبین - شماره ۳ - واحد ۱

تلفن: ۶۶۴۸۰۳۳۷ - ۶۶۴۸۱۰۲۹

چگونه با هر کسی صحبت کنیم

(ارتباط موثر شما را به فردی موفق تبدیل می کند)

لیل لوندز / محمد جعفری

نوبت چاپ: اول (۱۴۰۲) / شمارگان ۳۰۰ نسخه

شابک: ۷-۷۰-۹۸۹۶-۶۰۰-۹۷۸

تومان ۹۰.۰۰۰

فهرست

مقدمه	۴
بخش اول	۸
بخش دوم	۳۸
بخش سوم	۶۱
بخش چهارم	۹۷
بخش پنجم	۱۱۶
بخش ششم	۱۳۳
بخش هفتم	۱۴۹
بخش هشتم	۱۷۱
بخش نهم	۱۸۹

مقدمه

چطور می‌توانیم از هر کستی هر چه می‌خواهیم به دست بیاوریم (یا حداقل به بهترین شکل ممکن از آنها بهره ببریم)؟

تا به حال پیش آمده افراد موفق را که ظاهراً به همه چیز رسیده‌اند تحسین کنید؟ می‌بینید که این افراد در جلسات کاری با اعتماد به نفس و در مناسبت‌های اجتماعی به راحتی با دیگران صحبت می‌کنند. این افراد بهترین شغل، بهترین همسر، بهترین دوستان، بزرگترین حساب‌های بانکی و باکلاس‌ترین خانه‌ها را دارند.

اما نکته‌ای هست که شما از آن بی‌خبرید! بسیاری از این افراد، باهوش‌تر از شما نیستند. تحصیلات آنها از شما بالاتر نیست. حتی بخت آنها هم از شما بهتر نیست. پس راز آنها چیست؟ (بعضی فکر می‌کنند موفقیت در خون آنها است. بعضی دیگر می‌گویند بخت با آنها یار است یا اینکه موفقیت آنها صرفاً از روی خوش‌اقبالی است.) این افراد باید در طرز فکر خود تجدیدنظر کنند) راز موفقیت آنها در نحوه تعامل ماهرانه آنها با اطرافیان نهفته است.

حقیقت اینکه هیچ‌کس نمی‌تواند به تنهایی خود را به مقامات بالا برساند. افرادی که به نظر می‌رسد همه چیز دارند، قلب و ذهن صدها نفر را سالها تسخیر کرده‌اند تا با کمک آنها قدم به قدم خود را به اوج نردبان موفقیت‌های سازمانی و اجتماعی مورد نظرشان رسانده‌اند. افراد آرزومند در پای این نردبان می‌چرخند، به بالا خیره می‌شوند و می‌نالند که مردان و زنان موفق بالای نردبان انسان‌های خودخواه و پرافاده‌ای هستند. هرگاه این بازیگران بزرگ آنها را از دوستی، محبت و تجارت خود بهره‌مند نمی‌کنند، آنها را باندباز می‌نامند و متهم‌شان می‌کنند که فقط با افراد هم‌رده خودشان می‌چرخند. برخی غر می‌زنند که در حق‌شان اجحاف شده است و نتوانسته‌اند به پیشرفت برسند.

این عقب‌مانده‌های غرغرو هیچگاه نمی‌دانند که مقصر ناکامی‌های‌شان خودشان هستند. آنها هیچگاه نمی‌فهمند که به دلیل ضعف ارتباطی خودشان شراکت، دوستی یا معامله‌ای را از دست داده‌اند. انگار افراد محبوب با شعبده‌بازی و جادو جمل هر چیزی را به موفقیت تبدیل می‌کنند.

این افراد در جعبه شعبده‌بازی خود چه دارند؟ خیلی چیزها: ماده‌ای که دوستی‌های را محکم می‌کند، جادویی که ذهن‌ها را به سمت خود جذب می‌کند و افسونی که دیگران را شیفته می‌کند. خصوصیت آنها به گونه‌ای است که رئیس‌شان آنها را استخدام و سپس ارتقاء می‌دهد، شخصیت‌شان به گونه‌ای است که مشتری‌ها برای خرید نزد آنها باز می‌گردند

و ویژگی‌شان به گونه‌ای است که مشتری را از رقبای دور و به سمت آنها می‌کشاند. همه ما برخی از این توانایی‌ها را در خود داریم و برخی از ما توانایی‌شان از این نظر بیش از دیگران است. افرادی که در این زمینه توانایی سرشاری دارند برنده‌های بزرگ زندگی هستند. کتاب «چگونه با هر کسی صحبت کنیم» ۹۲ راهکار ساده را که این افراد روزانه از آنها استفاده می‌کنند برای تان توضیح می‌دهد تا شما نیز بتوانید مسیر موفقیت را طی کنید و در زندگی به هر چه می‌خواهید برسید.

این راهکارهای ساده چگونه کشف شدند؟

سالها پیش در دانشگاه، استاد تئاتر که از بازی بد من در نمایشنامه عصبانی شده بود فریاد زد: «نه! نه! حالت بدن با کلمات هماهنگ نیست.» او فریاد می‌زد: «تک تک حرکات و حالات بدن، افکار شخصی تو را نشان می‌دهند. صورت تو می‌تواند ۷ هزار حالت مختلف را نشان دهد و هر حالت نشان می‌دهد که تو چه شخصیتی داری و در هر لحظه به چه چیزی فکر می‌کنی.» بعد حرفی زد که هیچگاه آن را فراموش نمی‌کنم: «و اما بدن تو؛ نحوه حرکت کردن تو زندگی‌نامه تو را به طور زنده نشان می‌دهد.»

حرفش را باید با طلا نوشت! در صحنه زندگی واقعی، تک تک حرکات بدن ناخودآگاه داستان زندگی شما را برای افرادی که در جلوی دیدتان قرار دارند بازگو می‌کند. سگ صداهایی را می‌شنود که گوش ما قادر به شنیدن آن نیست. خفاش در تاریکی چیزهایی را می‌بیند که چشم ما قادر به دیدن آن نیست. ما مردم هم کارهایی انجام می‌دهیم که از چشم‌ها پنهان است، اما قدرت زیادی در جذب و دفع دیگران دارد. هر لبخند، هر اخم، هر حرف و کلمه‌ای که به اختیار ما از دهان مان بیرون می‌آید می‌تواند دیگران را به سمت ما جذب کند یا آنها را از ما براند.

آقایان! آیا تاکنون پیش آمده که به خاطر حس درونی تان قراردادی را لغو کنید؟ خانم‌ها! آیا تا به حال حس زنانه باعث شده پیشنهادی را بپذیرید یا رد کنید؟ شاید ما در ضمیر خود آگاه خود ندانیم حس درونی چیست، اما عواملی که این احساسات ناخواسته را تشکیل می‌دهند کاملاً واقعی هستند (همانطور که گوش سگ و چشم خفاش واقعی هستند).

تصور کنید دو نفر در محفظه‌ای پیچیده قرار دارند و مدارهایی به آنها وصل شده است تا تمام سیگنال‌هایی را که میان آنها رد و بدل می‌شود ثبت کنند. در هر ثانیه حدود ۱۰ هزار واحد اطلاعات میان آنها رد و بدل می‌شود. براساس برآورد یکی از آساتید ارتباطات دانشگاه پنسیلوانیا، اگر بخواهیم واحدهای اطلاعاتی حاصل از یک ساعت صحبت میان دو آزمودنی را مرتب کنیم باید نیمی از جمعیت بزرگسال ایالات متحده تمام زندگی خود را صرف اینکار کنند. آیا با این حجم نامتناهی از عمل و عکس‌العمل‌های پیچیده که با سرعت میان

دو انسان در جریان است می‌توانیم به تکنیک‌هایی استوار برای شفاف، مطمئن، قابل قبول و جذاب ساختن ارتباط‌های مان دست پیدا کنیم؟

من که برای یافتن جواب مصمم شده بودم عملاً تمام کتاب‌های نوشته شده در زمینه مهارت‌های ارتباطی، کشش و جذب میان انسانها را خواندم. صدها مقاله از سرتاسر جهان با موضوع ویژگی‌های مورد نیاز برای رهبری و اعتبار را بررسی کردم. دانشمندان جسور اجتماعی در مسیر خود برای یافتن پاسخ از هیچ تلاشی فروگذار نکرده‌اند. برای مثال: محققان خوش‌بین چینی امیدوار بودند میان جذب و رژیم غذایی رابطه‌ای پیدا کنند. از این رو تلاش زیادی انجام دادند تا بین نحوه رابطه برقرار کردن شخصیت‌های مختلف و سطح کاتکولامین ادرار آزمودنی‌ها ارتباطی پیدا کنند. همانطور که حدس می‌زنید، نظریه آنها خیلی زود کنار گذاشته شد.

آثار دیل کارنگی برای قرن بیستم عالی بود،

اما ما در قرن بیست و یکم زندگی می‌کنیم.

اغلب پژوهش‌ها تأییدکننده اثر کلاسیک دیل کارنگی با عنوان « نحوه دوست‌یابی و تحت‌تأثیر قرار دادن افراد » هستند که در سال ۱۹۳۶ به چاپ رسید. منطق کارنگی که ریشه در تجارب گذشته داشته می‌گفت: برای موفق شدن باید لبخند زد، به دیگران علاقه نشان داد و کاری کرد که افراد نسبت به خودشان احساس خوبی پیدا کنند. به نظر من حرف عجیبی نیست. این حرف امروزه نیز مانند همان ۶۰ سال پیش حرف درستی است. پس اگر دیل کارنگی و صدها نفر که بعد از او آمده‌اند همین نصیحت عاقلانه را به ما می‌کنند، دیگر چه نیازی هست که کتاب دیگری به ما بگویند چطور با دیگران دوست شویم و افراد را تحت تأثیر قرار دهیم؟ به دو دلیل عمده.

دلیل اول: فرض کنید انسان دانایی به شما بگوید وقتی در چین هستی چینی صحبت کن، اما برای یادگیری زبان چینی هیچ آموزشی به شما ندهد. دیل کارنگی و بسیاری دیگر از کارشناسان ارتباط مانند همان انسان دانا هستند. آنها می‌گویند چه کار کن، اما نمی‌گویند چطور این کار را انجام بده. در دنیای پیچیده امروز، اینکه بگویم لبخند بزن یا با صداقت از شخص مقابل تمجید کن، کافی نیست. بازاری‌های بدبین امروزی از لبخند شما و تمجید شما برداشت‌های متنوع‌تری دارند. دوروبر افراد موفق یا جذاب را چالپوسانی گرفته‌اند که لبخندزنان از خود علاقه نشان می‌دهند و تملق می‌کنند. خریداران از فروشنده‌هایی که به عشق حساب کردن پول لباس می‌گویند این لباس به تن‌تان عالی است، احساس انزجار می‌کنند.

دلیل دوم: جهان در مقایسه با سال ۱۹۳۶ خیلی تغییر کرده است و ما برای رسیدن به موفقیت به فرمولی جدید نیاز داریم. برای یافتن این فرمول ستاره‌های بزرگ امروزی را

زیر نظر گرفتم. تکنیک‌هایی را که فروشندگان موفق برای بستن قرارداد، سخنگوها برای متقاعد کردن دیگران، بازیگران برای مبهوت کردن تماشاگران، ورزشکاران برای برنده شدن به کار می‌گیرند، بررسی کردم.

به این نتیجه رسیدم که ویژگی‌های خاصی که باعث موفقیت آنها می‌شود از زیرساخت‌های مستحکمی ساخته شده است. من این زیرساخت‌ها را به تکنیک‌هایی که به راحتی قابل فهم و قابل استفاده باشد تجزیه کردم و برای هر کدام نامی انتخاب کردم که در موقعیت‌های سخت ارتباطی به راحتی آن را به خاطر بیاورید. همزمان با توسعه تکنیک‌ها آنها را با مخاطبین خود در سراسر کشور به اشتراک می‌گذاشتم. کسانی که در سمینارهای ارتباطی من شرکت می‌کردند نظر خود را به من ارائه می‌دادند. مراجعه‌کنندگان من که بسیاری از آنها مدیر کل ۵۰۰ شرکت برتر مجله فرچون بودند، با اشتیاق مشاهدات خود را ارائه می‌کردند.

هنگامی که در کنار موفق‌ترین و محبوب‌ترین رهبران بودم، زبان بدن و حالات صورت آنها را تحلیل می‌کردم. به صحبت‌های عادی آنها، زمان‌بندی‌شان و کلماتی که انتخاب می‌کردند با دقت گوش می‌دادم. نحوه برخورد آنها با خانواده، دوستان، همکاران و رقبای آنها زیر نظر می‌گرفتم. هر جا متوجه نکته‌ای سحرآمیز در رفتار ارتباطی آنها می‌شدم، از آنها می‌خواستم تا مانند مویی که با موج‌بین‌ها کشیده می‌شود آن را مورد توجه قرار دهند و با ضمیر آگاه به آن توجه کنند. با کمک هم دیگر نکته مورد نظر را تجزیه و تحلیل می‌کردیم و من آن نکته را به راهکاری ساده و آسان تبدیل می‌کردم به گونه‌ای که دیگران بتوانند آن را به کار بگیرند و از آن سود ببرند.

یافته‌های من و نکات مهم اخلاقی برخی از این افراد بسیار موفق در این کتاب آورده شده است. برخی از این نکات زیرکانه هستند. برخی دیگر حیرت‌آور هستند. اما همه آنها دست‌یافتنی هستند. اگر به این تکنیک‌ها مسلط شوید، هر کسی، از آشنایان جدید گرفته تا اعضای خانواده و دوستان و همکاران با اشتیاق در قلب، خانه، شرکت و حتی کیف پول خود را به روی شما باز می‌کنند و هر چه را که بتوانند در اختیاران قرار می‌دهند.

سود دیگری نیز در یادگیری این تکنیک‌ها وجود دارد. همانطور که با مهارت‌های ارتباطی جدیدتان در مسیر زندگی به پیش می‌روید، اگر به پشت‌سرتان نگاه کنید متوجه لبخند کسانی می‌شوید که در این مسیر یاری‌تان کرده‌اند.