

۱۴۸۷۷۴۲

چگونه با هر کسی صحبت کنیم

نوشته‌ی لیل لوندز

www.ketab.ir

مترجم:

مهناز حاجی کریمی



انتشارات سایه‌نقر

سرشناسه	لاوندز، لیل Lowndes, Leil
عنوان و نام پدیدآور	چگونه با هر کسی صحبت کنیم / نوشته‌ی لیل لوندز؛ مترجم مهناز حاجی کریمی؛ ویراستار محمد صادقی سیار.
مشخصات نشر	تهران، سفیر قلم، ۱۴۰۳
مشخصات ظاهری	۲۸۶ص؛ ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س.م.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۷۴۳۵-۸۴-۷
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	عنوان اصلی: How to talk to anyone: 92 little tricks for big success in relationships, c2003.
موضوع	ارتباط بین اشخاص Interpersonal communication زبان ایما و اشاره Body language
شناسه افزوده	حاجی کریمی، مهناز، ۱۳۶۴-، مترجم
رده بندی کنگره	HM۱۱۶۶
رده بندی دیویی	۳۰۲/۳
شماره کتابشناسی ملی	۹۶۱۳۹۰۸۰

چگونه با هر کسی صحبت کنیم

نویسنده:	لیل لوندز
مترجم:	مهناز حاجی کریمی
ناشر:	سفیر قلم
ویراستار:	محمد صادقی سیار
صفحه آرا:	سیده اعظم الوندکوهی
نوبت چاپ:	اول / ۱۴۰۳
قیمت:	۲۸۸۰۰۰ تومان
شمارگان:	۱۰۰ جلد
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۷۴۳۵-۸۴-۷

مرکز پخش: میدان انقلاب، خیابان فخررازی، بن بست فاتحی داریان، پلاک ۵،
طبقه دوم، انتشارات سفیر قلم تلفن: ۶۶۴۸۳۱۶۷ همراه: ۰۹۱۲۴۳۷۲۱۳۱
خرید اینترنتی: www.safireghalampub.com

فهرست

عنوان	صفحه
پیشگفتار.....	۱۳
چگونه به هر آنچه می‌خواهیم دست پیدا کنیم.....	۱۳
بخش اول: شما فقط ده ثانیه فرصت دارید تا دیگران را تحت تأثیر قرار بدهید.....	۱۹
لبخند پرشورهیجان.....	۲۲
لبخندی شاد و پرشور؟ یا لبخندی خاص و جذاب؟.....	۲۲
نگاه نافذ و عمیق.....	۲۶
چگونه با چشم‌هایتان به دیگران حس بهتری بدهید.....	۲۶
نگاه مستقیم و متمرکز.....	۳۰
استفاده از روش‌ها و ابزارهای قدرتمند.....	۳۰
بااعتمادبه‌نفس ایستادن.....	۳۲
«لحظه‌ای که قدم به اینجا گذاشتی، فهمیدم که تو یک انسان موفق هستی».....	۳۲
رفتار عاقلانه.....	۳۵
«خب، تا حالا من را چطور شناختی؟».....	۳۵
سلام دوست قدیمی.....	۴۰
راز علاقمندشدن آدم‌ها.....	۴۰
کاهش بی‌قراری.....	۴۴
چگونه به چشم دیگران قابل اعتماد جلوه کنید.....	۴۴
عقل و شعور ذاتی هانس.....	۴۷
چگونه می‌توان آدم‌ها را وادار کرد که بگویند شما درک و شعور بالایی دارید.....	۴۷
تجسم کردن صحنه‌ها قبل از اجرا.....	۵۱
چگونه اطمینان حاصل کنید که هیچکدام از جزئیات را فراموش نکرده‌اید.....	۵۱

- بخش دوم: بعد از «سلام» چه باید بگوییم؟ ۵۵
- صحبت‌های مودبانه‌ی شما به مثابه‌ی فرش قرمز خوش‌آمدگویی شماست ۵۵
- سازگاری با روحیه‌ی آدم‌ها ۵۸
- چگونه یک گفتگو را بدون توقف ادامه بدهیم ۵۸
- با اشتیاق حرف‌زدن ۶۱
- جمله‌ای برای شروع آشنایی با افراد مختلف ۶۱
- پوشیدن چیزهای غیرعادی ۶۵
- منظور از چیزهای غیرعادی چیست؟ ۶۵
- برقراری ارتباط با افراد ناشناس یا «اون کیه؟» ۶۷
- نحوه‌ی صحبت کردن با افراد ناشناس ۶۷
- گوش ایستادن ۶۸
- جمع‌آوری اطلاعات از طریق گوش ایستادن ۶۸
- تنها به گفتن اسم شهرتان اکتفا نکنید ۶۹
- حفظ حریم خصوصی دیگران ۶۹
- تنها به گفتن شغل‌تان اکتفا نکنید ۷۴
- پاسخ به سوالات اجتناب‌ناپذیر ۷۴
- خودتان را کوتاه معرفی نکنید ۷۶
- معرفی افراد جدید به یکدیگر ۷۶
- کاوشگر کلمات باشید ۷۷
- جستجوی لغزش‌های زبانی آدم‌ها ۷۷
- توجه کردن به مخاطب ۸۰
- ارائه کردن خودتان با یک تکنیک عالی ۸۰
- تکرار طوطی وار جملات مخاطب ۸۲
- عدم کمبود موضوع برای صحبت کردن ۸۲
- تکرار داستان‌های قدیمی ۸۵

- ۸۵..... «تعریف کردن یک خاطره‌ی جالب»
- ۸۹..... برجسته‌سازی نقاط مثبت
- ۸۹..... اشتباهات کوچک جالب؟
- ۹۰..... بدون اطلاع از آخرین اخبار خانه را ترک نکنید
- ۹۰..... مهم‌ترین ابزار شما
- ۹۳..... بخش سوم: چگونه مثل افراد موفق صحبت کنیم
- ۹۳..... به جنگل انسان‌ها خوش آمدید
- ۹۴..... نپرسیدن شغل آدم‌ها
- ۹۴..... «شغلتون چیه؟»
- ۹۶..... چکیده رزومه شغلی
- ۹۶..... ارائه‌ی شفاهی رزومه به شیوه‌ای اجتماعی
- ۱۰۱..... گنجینه‌ی اصطلاحات شخصی شما
- ۱۰۱..... راهکارهای ساده برای برقراری ارتباط کارمندی با نخبگان
- ۱۰۴..... اجتناب از گفتن «من هم همین‌طور!»
- ۱۰۴..... بگذارید شباهت شما را کشف کنند
- ۱۰۷..... برقراری ارتباط مؤثر
- ۱۰۷..... اول شما بفرمایید
- ۱۱۱..... لبخند منحصر به فرد
- ۱۱۱..... «من به هیچکس لبخند نمی‌زنم»
- ۱۱۴..... کلیشه‌ای صحبت نکردن
- ۱۱۴..... سریع‌ترین روش تشخیص یک آدم احمق
- ۱۱۵..... استفاده از شوخ‌طبعی و جملات بامزه
- ۱۱۵..... تجهیزات حرفه‌ای شما
- ۱۲۰..... صادقانه و بی‌پرده گفتن حقایق و کلمات
- ۱۲۰..... افراد برجسته حقایق را همان‌طور که هست بیان می‌کنند

خودداری از مسخره کردن دیگران	۱۲۱
نشانه‌ی آشکار تشخیص افراد نابالغ	۱۲۱
تمرکز روی مخاطب	۱۲۲
به مخاطبان توجه کنید	۱۲۲
استفاده از عبارات یا ایده‌های تکراری	۱۲۴
جواب ندادن به دیگران	۱۲۴
خودداری افراد موفق از بیش‌ازحد احساساتی شدن	۱۲۵
نحوه‌ی برخورد افراد موفق با یک فرد مشهور	۱۲۵
تنها به گفتن ممنونم اکتفا نکنید	۱۲۸
مرحله‌ی پایانی برقراری ارتباط مؤثر	۱۲۸
بخش چهارم: راهکارهایی برای تبدیل شدن به یکی از اعضای گروه‌ها	۱۳۰
موضوعاتی که در همه‌ی گروه‌ها مورد توجه هستند چیست؟	۱۳۰
ایجاد تحول در زندگی	۱۳۲
چگونه فردی فرهیخته و امروزی باشیم	۱۳۲
یادگیری اصطلاحات و عبارات تخصصی یک حوزه یا صنعت	۱۳۶
توانایی برقراری ارتباط مؤثر در مواجهه با اصطلاحات پیچیده و مهم	۱۳۶
آشنایی با مباحث مهم هر حوزه یا صنعت	۱۳۹
صحبت کردن به زبان حرفه‌ای	۱۳۹
تحلیل رفتارهای طرف مقابل برای ارتباط مؤثر و کسب اطلاعات	۱۴۲
توجه به «آداب و رسوم»	۱۴۵
درک و آشنایی با فرهنگ‌ها و رسوم مختلف در جوامع	۱۴۵
ترفندهای حرفه‌ای برای خرید ارزان	۱۴۸
به دست آوردن خواسته‌ها با هزینه‌ی کم	۱۴۸
بخش پنجم: چرا ما شبیه یکدیگر هستیم!	۱۵۳
ما مثل دو روح در یک بدن هستیم	۱۵۳

تقلید از رفتار و عادات آدم‌ها	۱۵۴
نظارت دقیق بر رفتارها و عادت‌های دیگران	۱۵۴
استفاده از تکنیک پژواک	۱۵۶
«ما مثل دو روح در یک بدن هستیم»	۱۵۶
تخیل قدرتمند	۱۶۲
کاربرد نادرست اصطلاحات یا قیاس‌های قدیمی هنگام مواجهه با خانم‌ها	۱۶۲
استفاده از عبارات همدلانه	۱۶۵
ارتقا مهارت‌های گفتاری	۱۶۵
کاربرد عبارات همدلانه با استفاده از حواس پنج‌گانه	۱۶۷
یک ایده‌ی قدرتمند	۱۶۷
استفاده از ضمیر «ما»	۱۷۰
«ما» مثل دوستان قدیمی یک‌دفعه شروع به صحبت کردیم	۱۷۰
گذشته‌ی مشترک	۱۷۳
شوخی اختصاصی ما	۱۷۳
بخش ششم: قدرت تعریف و تمجید، معایب چاپلوسی	۱۷۶
تعریف و تمجید مجدد	۱۷۶
تعریف و تمجید از طریق شایعات	۱۷۸
اعتماد به حس قدرتمند آدم‌ها نسبت به شایعات	۱۷۸
تعریف و تمجید واسطه‌ای	۱۷۹
شادی بخشیدن به جهان مثل یک پرنده‌ی کوچک شجاع	۱۷۹
تعریف و تمجید و ارزشمندسازی ضمنی	۱۸۲
«نظر مثبت و خوبی که درباره‌تان داشتیم، از دهنم در رفت»	۱۸۲
تعریف و تمجید تصادفی	۱۸۳
ایفا کردن نقش یک تعریف‌کننده پنهان	۱۸۳
تعریف و تمجید کشنده	۱۸۴

انسان‌ها را در راند اول ناک اوت کنید	۱۸۴
تعریف و تمجیدهای نوازشگرانه کوتاه	۱۸۷
تقویت‌کننده‌های کوتاه و مؤثر	۱۸۷
تعریف و تمجید به‌موقع	۱۸۹
نوشدارو بعد مرگ سهراب	۱۸۹
تشکر کردن از تعریف و تمجید دیگران	۱۹۱
یک نقطه‌ضعف ملی	۱۹۱
بازی سنگ قبر	۱۹۴
تعریف و تمجید بی‌نظیر از افراد نزدیک و مهم	۱۹۴
بخش هفتم: نفوذ مستقیم به قلب انسان‌ها	۱۹۸
نحوه‌ی محبوب شدن در ملاقات‌های حضوری	۱۹۸
حالات مختلف حین صحبت کردن	۲۰۰
رفتار متناسب با محیط	۲۰۰
استفاده از نام افراد به‌عنوان یک عنصر ارتباطی	۲۰۲
دلجویی و صمیمیت کلامی	۲۰۲
ای جانم، چه جالب شما پیدا!	۲۰۴
لبخند مرموز و دلفریب	۲۰۴
تله‌ی پنهان	۲۰۷
احوالپرسی کردن با همسر طرف مقابل	۲۰۹
قدرت پنهان پشت تلفن	۲۰۹
ترفند «زمان شما چه رنگی است؟»	۲۱۱
قرمز، زرد یا سبز؟	۲۱۱
تغییر مداوم پیام‌های صوتی تلفن	۲۱۳
آشکار شدن شک و تردید شما	۲۱۳
آزمون ده ثانیه‌ای بعدی	۲۱۷

کلاهبرداری جزئی و بی‌اهمیت	۲۱۹
روال کاری معمول	۲۱۹
«من صدای زنگ تلفن خط دیگر شما را می‌شنوم»	۲۲۰
آیا واقعاً باید به این مسئله رسیدگی کنید؟	۲۲۰
بازپخش سریع مکالمه	۲۲۲
دفعه‌ی دوم بهتر است	۲۲۲
بخش هشتم: چگونه در یک میهمانی همچون یک سیاستمدار رفتار کنیم	۲۲۷
فهرست شش موردی شخص سیاستمدار	۲۲۷
رفتار درست در میهمانی	۲۳۱
«چرا آدم‌ها به من نزدیک نمی‌شوند؟»	۲۳۱
بررسی دقیق افراد و محیط	۲۳۲
راهکارهایی برای ورودی فراموش‌نشده	۲۳۲
انتخابگر باشید نه انتخاب شونده	۲۳۴
«آیا افراد جالبی در این میهمانی هستند که باید با آنها آشنا بشوم؟»	۲۳۴
استفاده از اعضای بدن برای جذب دیگران	۲۳۷
بدن شما قادر است دیگران را به سمت شما جذب کند یا بالعکس	۲۳۷
ردیابی رفتار و عملکرد دیگران	۲۳۹
کاری کنید دیگران حس کنند یک ستاره‌ی قدیمی سینما هستند	۲۳۹
پرونده‌سازی کارت ویزیت	۲۴۲
چگونه آن شخص را به یاد آوردید؟	۲۴۲
فروش چشمی	۲۴۴
چشم‌هایتان را باز نگه دارید تا هر کلمه‌ای که نمی‌گویند را ببینید	۲۴۴
بخش نهم: ترفندهای کوچک افراد موفق و سرشناس	۲۵۰
موانع بزرگ در راه پیشرفت حرفه‌ای	۲۵۰
چشم‌پوشی از اشتباهات جزئی	۲۵۲

- ۲۵۲ «عافیت باشه»، «ای وای!»، «دست و پاچلفتی!»
- ۲۵۵ کمک کردن به دیگران با کلام
- ۲۵۵ «حالا، برگردید سر اصل ماجرا»
- ۲۵۷ بیان کردن اهمیت موضوع
- ۲۵۷ «این موضوع چه سودی برای هر دو طرف دارد»
- ۲۵۹ اجازه بدهید از کمکی که کرده‌اند لذت ببرند
- ۲۵۹ قبل از این که اقدامی انجام دهید، صبر کنید و بعد بهترین تصمیم را بگیرید
- ۲۶۱ عمل متقابل
- ۲۶۱ «من این کار را فقط به این خاطر که شما را دوست دارم انجام دادم»
- ۲۶۳ مهمانی‌ها جای صحبت کردن راجع به مسائل مهم نیست
- ۲۶۳ اولین محل امن از سه پناهگاه امن
- ۲۶۵ میز شام جای صحبت کردن راجع به مسائل مهم نیست
- ۲۶۵ مذاکرات مهم و جدی باعث از بین رفتن اشتها می‌شود
- ۲۶۷ برخورد‌های اتفاقی برای صحبت‌های کوتاه و غیررسمی مناسب هستند
- ۲۶۷ «ها، الان پیدات کردم!»
- ۲۶۸ ایجاد فضایی برای بیان احساسات و انتقال انرژی مثبت
- ۲۶۸ «بعداً در مورد مجموعه ترک خورده تان صحبت کنید. شماره بیمه تان چند است؟»
- ۲۷۱ انعکاس احساسات طرف مقابل
- ۲۷۱ حقایق را گوش کنید، ولی احساسات را بیشتر نشان بدهید
- ۲۷۳ اشتباه من، سود شما
- ۲۷۳ خوشحال کردن دیگران با خطاهایتان
- ۲۷۴ فرصت دادن برای فرار
- ۲۷۴ روشی مؤدبانه برای گفتن: «تا ما به سراغتان بیاییم آرام بایستید»
- ۲۷۷ نوشتن نامه‌های قدردانی به مدیران به نشانه‌ی احترام
- ۲۷۷ «تو فوق‌العاده‌ای! نام رئیس شما چیست؟»

- هدایت کردن شنوندگان ۲۷۹
- نحوه‌ی تشخیص یک رهبر از یک پیرو ۲۷۹
- امتیازدهی و ارزیابی کارها و عملکردها با توجه به معیارهای خاص ۲۸۱
- کسی که در جامعه ضعیف‌تر است باید با تواضع بیشتری رفتار کند ۲۸۱

پیشگفتار

چگونه به هر آنچه می‌خواهیم دست پیدا کنیم

آیا تابه حال از افراد موفق‌تری که به نظر می‌آید همه چیز تمام هستند، تعریف و تمجید کرده‌اید؟ شما می‌توانید ببینید که این افراد در جلسات کاری بسیار با اعتماد به نفس و در تجمعات اجتماعی بسیار بی‌پروا و راحت صحبت می‌کنند. این افراد کسانی هستند که بهترین مشاغل، نجیب‌ترین همسران و خفن‌ترین دوستان را دارند و حساب‌های بانکی‌شان همیشه پر از پول است.

ولی زود قضاوت نکنید! خیلی از این افراد با استعدادتر و زرنگتر از شما نیستند. این افراد فرهیخته‌تر و درس‌خوانده‌تر از شما نیستند. این افراد حتی ظاهر خیلی خوبی هم ندارند! پس بنظر شما دلیل موفقیت این افراد چیست؟ (بعضی از مردم در پاسخ به این پرسش می‌گویند که این افراد این ویژگی‌ها را از والدینشان ارث برده‌اند. بعضی‌ها هم می‌گویند که پیوند عمیقی با این ویژگی‌ها دارند و یا به زبان خیلی ساده فقط خوش‌شانس هستند. بهتر است این افراد درباره‌ی افکارشان کمی تجدیدنظر کنند). دلیل همه‌ی این‌ها به روش استادانه‌تر این افراد در مواجهه‌شان و ارتباط برقرار کردن با افراد مختلف برمی‌گردد.

همان‌طور که مطلعید، هیچکس به تنهایی پیشرفت نمی‌کند. افرادی که «همه چیز تمام» به نظر می‌آیند، کسانی هستند که به‌نوعی توانسته‌اند قلب و ذهن صدها انسان دیگری که به پیشرفت و ترقی مرحله به مرحله‌ی آنها کمک کردند تا به بالای پله‌های ترقی یا هر مقیاس اجتماعی‌ای که انتخاب کرده‌اند برسند را تسخیر کرده‌اند.

افرادی که در ابتدای راه هستند و به دنبال ترقی کردن و موفقیت هستند، گاهی اوقات به‌سوی بالای پله نگاه می‌کنند و از این‌که افراد موفق به‌خاطر خودشیفتگی و تکبرشان افراد معمولی را نادیده می‌گیرند شکایت می‌کنند. وقتی‌که افراد موفق دوستی و محبتشان را نثار آنها نمی‌کنند یا رازهای موفقیتشان در تجارت را با آنها درمیان نمی‌گذارند، این افراد را «باندباز» می‌نامند یا اینکه آنها را به تعلق داشتن به یک «شبکه‌ی مافیایی» متهم می‌کنند. بعضی از آدم‌ها نیز از «محدودیت‌ها و نابرابری‌های اجتماعی» که مانع پیشرفت و موفقیتشان می‌شوند گله و شکایت می‌کنند.

افراد ناموفقی که همیشه شکایت می کنند هرگز متوجهی این موضوع که موفق نشدنشان تقصیر خودشان است نمی شوند. این افراد هیچ وقت نمی فهمند که رابطه ها، دوستی ها یا معاملاتشان را فقط به خاطر این که در ارتباطاتشان ناشیانه عمل کرده و مهارت کافی نداشته اند از دست داده اند. چرا این افراد متوجهی علت این موضوع نمی شوند؟ چونکه بعضی از اقداماتی که افراد موفق انجام می دهند بسیار نامحسوس و بی عیب و نقص هستند، از این رو تشخیص دادن این اقدامات به تجربیات و مهارت یک فرد موفق دیگر نیاز دارد.

مدیران قدیمی - در روزگاری که متاسفانه مدیران ارشد شرکت ها عمدتاً مافیایی هستند -- با گفتن جمله ای مثل: «رفیق، تو آدم موفق و باکفایتی هستی نه کسی که بی هدف به اینجا رسیده باش» از یکدیگر تعریف و تمجید می کنند. این تعریف و تمجیدها کمی هم با حسادت همراه هستند یعنی این که وقتی یکی از این مدیران می بیند که مدیر دیگری کار مهم و حساسی را با موفقیت انجام می دهد، او را تحسین می کند ولی در عین حال کمی هم به او حسادت می کند.

در واقع امروزه مردان و زنان موفقی (مافیایی نیستند) که کشور، کمپانی ها و صنایع ما را اداره می کنند بصورت تصادفی به این جایگاه ها نرسیده اند. هر کدام از این اشخاص برای خودشان کوله باری از فوت و فن ها، جادوها و اعجاز های اقتصادی دارند که باعث می شود در هر کاری که انجام می دهند موفق بشوند.

در کیسه ی فوت و فن های این افراد چه چیزهایی وجود دارد؟ فوت و فن های زیادی مثل: مفهومی که باعث مستحکم تر شدن دوستی ها می شود، هنری که ذهن ها را تسخیر می کند و جادویی که باعث می شود مردم عاشق آنها بشوند را می توانید در کوله بار این افراد پیدا کنید. در کوله بار این افراد ویژگی هایی وجود دارد که باعث می شود کارفرماها این افراد را استخدام کرده و سپس به آنها ترفیع درجه بدهند، این افراد خصوصیات ی دارند که باعث می شود مشتریان دوباره به سراغ آنها بیایند و در وجودشان چیز باارزشی وجود دارد که باعث می شود مشتریان به جای این که از رقبا ی این افراد خرید کنند از خود آنها خرید کنند. همه ی ما آدم ها یکسری از این فوت و فن های مخصوص به خودمان را داریم، ولی بعضی از مردم نسبت به دیگران فوت و فن های بیشتری برای موفق شدن بلدند. افرادی که فوت و فن های بیشتری بلدند، افراد موفق تری هستند و برندگان بزرگ صحنه ی زندگی محسوب می شوند. کتاب «چگونه با هر کسی صحبت کنیم» ۹۲ نمونه از این مهارت ها و فوت و فن های کوچکی که توسط افراد موفق استفاده می شوند را در اختیاران قرار می دهد تا شما هم بتوانید بصورت بی عیب و نقص و باب میل دیگران رفتار کنید و به هر آنچه که در زندگی می خواهید دست پیدا کنید.

نحوه‌ی توسعه‌ی مهارت‌ها

سال‌ها پیش معلم تئاترم در مدرسه که از بازی بد من در تئاتر مدرسه عصبانی شده بود بر سرم فریاد زد و گفت: «نه! نه! بدنت با حركات همخوانی نداره». او با فریاد می‌گفت که: «هر حرکت کوچکی که انجام میدی و هر حالتی که بدنت داره، افکار درونیت رو نشون میده. چهره‌ی تو می‌تونه ۷ هزار حالت مختلف داشته‌باشه و هرکدوم از این حالت‌ها هم می‌تونند بصورت دقیق نشون بدن که تو چه نوع شخصیتی داری و هر لحظه به چی فکر می‌کنی». بعدها او چیزی به من گفت که هرگز آن را فراموش نمی‌کنم: «حرکات بدنت، شرح حال زندگی فعلی توست».

حق با او بود و کاملاً درست می‌گفت! در صحنه‌ی زندگی واقعی، هر حرکت جسمی که انجام می‌دهید بصورت غیرمستقیم داستان زندگی شما را برای همه تعریف می‌کند. سگ‌ها قادرند صداهایی که گوش ما قادر به تشخیص آنها نیست را بشنوند. خفاش‌ها هم می‌توانند اشکالی که چشم‌های ما در تاریکی قادر نیست آنها را ببیند را در تاریکی ببینند. به همین صورت، آدم‌ها هم حرکاتی انجام می‌دهند که در حد فهم و آگاهی انسان نیستند ولی قدرت شگرفی برای جذب کردن یا دفع کردن سایر آدم‌ها دارند. هر لبخند، هر اخم و هر سخی که به زبان می‌آورید و هر لحنی که کلمات را با آن ادا می‌کنید، می‌تواند باعث شود که دیگران به سمت شما کشیده شوند یا این که آنها را وادار کند که از شما فرار کنند.

آقایان، آیا تابه‌حال غریزه‌ی شخصی‌تان به شما گفته است که معامله‌ای را انجام ندهید؟ خانم‌ها، آیا تابه‌حال حس ششم زنانه‌تان باعث شده که پیشنهادی را بپذیرید یا رد کنید؟ شاید ما در سطح خودآگاه نتوانیم از وقوع امری در آینده آگاه بشویم. ولی عناصری که احساسات ناخودآگاه ما را تشکیل می‌دهند - مثل گوش سگ یا چشم خفاش - خیلی واقعی هستند. تصور کنید دو انسان در محیطی پیچیده با مدارهایی قراردارند که تمام سیگنال‌های جاری بین این دو نفر را ضبط می‌کنند. در هر ثانیه حدود ۱۰۰۰۰ واحد اطلاعات بین این دو نفر ردوبدل می‌شود. یکی از اساتید دانشگاه پسیلوانیا می‌گوید که: «احتمالاً برای این که بتوانید واحدهای موجود در تعامل یک ساعته بین این دو نفر را طبقه‌بندی کنید، باید تقریباً نیمی از جمعیت بزرگسال ایالات متحده تلاش کنند».

آیا می‌توانیم به کمک هزاران کنش و واکنش نامحسوسی که بین دو انسان وجود دارد، به شیوه‌های خاص و محکمی دست پیدا کنیم که بتوانیم بصورت شفاف، بی‌پروا، با اعتماد به نفس و کاریزماتیک با دیگران ارتباط برقرار کنیم؟

برای این که بتوانم پاسخ این پرسش را پیدا کنم، تقریباً هر کتابی که راجع به مهارت‌های ارتباطی، کاریزما و کشش و جاذبه‌ی بین افراد نوشته شده بود را مطالعه کردم. من صدها پژوهشی که راجع به کیفیت رهبری در سرتاسر دنیا انجام شده را مطالعه کردم. دانشمندان جسور حوزه‌ی علوم اجتماعی در تحقیقاتی که برای پیدا کردن این فرمول انجام داده‌اند، تمام تلاششان را کرده‌اند و از هیچ اقدامی فروگذاری نکرده‌اند. برای مثال، محققان چینی برای این که اثبات کنند کاریزما ممکن است با برنامه‌ی غذایی روزانه ارتباطی داشته باشد، بحدی در انجام تحقیقاتشان پیش رفتند که رابطه‌ی بین تیپ‌های شخصیتی با سطح کاتکولامین‌های موجود در ادرار افراد را هم مقایسه کردند. البته ناگفته نماند که خیلی زود فرضیه‌شان رد شد و کنار گذاشته شد!

بسیاری از تحقیقاتی که انجام شده‌اند، به سادگی کتاب کلاسیک و بی‌نظیر دیل کارنگی در سال ۱۹۳۶ بنام «آئین دوستیابی و روش‌های نفوذ در قلب دیگران» را تأیید می‌کنند. دانش و حکمت دیل کارنگی از دیرباز بر این باور است که موفقیت در لبخند زدن، علاقه نشان دادن به دیگران و بوجود آوردن یک حس خوب در وجود آدم‌ها نسبت به خودشان است. به نقلی من، «این عقیده خیلی هم عجیب و تعجب‌آور نیست و حتی در دنیای امروزی هم به اندازه‌ی شصت سال پیش درست است».

اگر دیل کارنگی و صدها نویسنده‌ی پیشکسوت دیگر، مشاوره‌های دقیقی برای ارتباط برقرار کردن با دیگران به ما ارائه داده‌اند، پس چرا هیچکدام از ما قابلیت‌های لازم برای دوستیابی و تأثیرگذاری بر قلب مردم را نداریم؟

فرض کنید که یک شخص دانا و حکیم به شما بگوید: «وقتی در چین هستی به زبان چینی صحبت کنی» -- ولی این شخص اصول و قواعد صحبت کردن به زبان چینی را به شما یاد ندهد. دیل کارنگی و خیلی از کارشناسان ارتباطات هم دقیقاً مثل همین حکیم هستند. آنها به ما می‌گویند که چه کار کنیم ولی اینکه چطور باید این کار را انجام بدهیم را به ما یاد نمی‌دهند. در دنیای مشکل و پیچیده‌ی امروزی، این که صرفاً بگوییم «لبخند بزن» یا «صادقانه و صمیمانه از دیگران تعریف و تمجید کن» کافی نیست. تاجران سخت‌گیر و بدبین امروزی، در لبخند شما به نکات ظریف بیشتری توجه می‌کنند و از تعریف و تمجیدهایی که می‌کنید متوجه‌ی پیچیدگی‌های بیشتری در شخصیت شما می‌شوند. افراد موفق یا جذاب، توسط افراد چرب زبان و چاپلوس متبسمی که وانمود می‌کنند به آنها علاقه دارند و برایشان عزیز هستند احاطه شده‌اند. مشتری‌ها هم از فروشنده‌هایی که انگشتانشان را روی کلیدهای صندوق پول می‌کشند و می‌گویند: «این کتوشلوار خیلی بهتون میاد» بیزارند. خانم‌ها هم نسبت

به خواستگاران که درب اتاق خواب در معرض دیدشان است و به آنها می‌گویند «تو زیبا هستی» محتاطانه‌تر رفتار می‌کنند.

جهان در سال ۱۹۳۶ با جهان امروزی خیلی متفاوت است، و برای این که بتوانیم به موفقیت برسیم به فرمول جدیدی نیاز داریم. من برای این که بتوانم این فرمول را پیدا کنم، به بررسی و مشاهده‌ی سوپرستارهای امروزی پرداختم. من شیوه‌هایی که فروشندگان برتر برای نهایی کردن یک معامله، سخنرانان برای متقاعد کردن آدم‌ها، بازیگران برای جذب مخاطب و ورزشکاران برای برنده شدن به کار می‌برند را مورد بررسی قرار دادم.

من توانستم به ساختارهای ملموسی در رابطه با ویژگی‌های پنهانی که منجر به موفقیت این افراد می‌شوند دست پیدا کنم.

سپس این ساختارها را به استراتژی‌های کوچک‌تر و جدیدی که بتوانید به راحتی از آنها استفاده کنید تقسیم کردم. من به هر کدام از این استراتژی‌ها نامی دادم که وقتی در یک موقعیت بغرنج و پیچیده‌ی ارتباطی قرار گرفتید، بتوانید آنها را به سرعت به یاد بیاورید. همان‌طور که این استراتژی‌ها را ارتقا می‌دادم، آنها را با مخاطبان مختلف در سراسر ایالات-متحده به اشتراک گذاشتم. افرادی که در سمینارهای ارتباطی من شرکت می‌کردند، نظراتشان را به من ارائه می‌دادند. مشورتی که اکثرشان مدیرعامل شرکت‌های بزرگ آمریکائی بودند—هم مشاهداتشان را مشتاقانه هر اعتبار من می‌گذاشتند.

وقتی که در حضور موفق‌ترین و محبوب‌ترین رهبران قرار می‌گرفتم، زبان بدن و حالات چهره‌ی این افراد را آنالیز می‌کردم. من با دقت به مکالمات عادی این افراد گوش می‌دادم و به زمان‌بندی و انتخاب کلمات آنها توجه می‌کردم. من طرز برخورد این افراد با خانواده، دوستان، همکاران و حتی رقبایشان را هم به دقت مشاهده می‌کردم. هر بار که در مکالمات این افراد متوجه‌ی نکته‌ی جدیدی می‌شدم، خیلی زود از آنها درخواست می‌کردم که آن را برایم موشکافی کنند و راز آن را بطور واضح برایم افشا کنند. من و همکارانم با کمک هم آن را آنالیز می‌کردیم و سپس آن را به استراتژی‌ای که افراد دیگر هم بتوانند آن را تکرار کنند و از آن بهره‌مند شوند تبدیل می‌کردیم.

یافته‌های من و نکات مهمی که برخی از افرادمهم و تاثیرگذار مطرح کرده‌اند، در این کتاب آورده شده است. بعضی از این نکات و یافته‌ها، بسیار ظریف و نامحسوس هستند. بعضی از آنها هم باعث تعجب و شگفتی می‌شوند. ولی دستیابی به همه‌ی آنها آسان است. زمانی که به خوبی همه‌ی آنها را یاد بگیرید، همه‌ی اطرافیانتان از آشنایان جدید گرفته تا خانواده، دوستان و همکاران تجاربتان با تمام وجود درب قلب، خانه، شرکت و حتی کیف پولشان را به‌روی شما باز می‌کنند.

۱۸ □ چگونه با هر کسی صمیمت کنیم

البته یادگیری این فوتوفن‌ها مزیت دیگری هم دارد. با یادگرفتن مهارت‌های ارتباطی جدید، شما در زندگی به‌سادگی پیشرفت خواهید کرد و در پایان می‌توانید به عقب نگاه کنید و ببینید که باعث خوشحالی چند نفر شده‌اید و این مهارت‌ها به‌نوعی باعث خوشبختی آن‌ها و شما شده‌اند.

در این زندگی دو نوع آدم وجود دارد:

کسانی که وارد اتاقی می‌شوند و می‌گویند: «خب، من اینجا هستم!».

و کسانی که وارد می‌شوند و می‌گویند: «آه، شما اینجا هستید».

www.ketab.ir