

آسایش در آرامش

مترجم:

دکتر ماکان آریا پارسا

عنوان و مترجم:	آسایش در آرامش، ماکان آریا پارسا
مشخصات نشر:	اصفهان، نقش مانا. ۱۳۸۹
مشخصات ظاهری:	۱۹۲ ص
شابک:	۹۷۸- ۹۶۴- ۷۴۱۸- ۸۴-۳
وضعیت فهرست‌نویسی:	فیپا
رده‌بندی کنگره:	HD۳۰/۲۸/الف/۴۵ ف ۴۱۳۸۹
رده‌بندی دیویی:	۶۵۸/۴۰۱۲
شماره کتاب‌شناسی ملی:	۲۰۷۹۸۳۶

نام کتاب: آسایش در آرامش

مؤلف: ماکان آریا پارسا

ناشر: اصفهان، نقش مانا. ۱۳۸۹

شمارگان: ۱۰۰۰

قطع: وزیری

تاریخ نوبت چاپ: زمستان ۱۳۸۸

نوبت چاپ: اول

فهرست مطالب

فصل ۱ : چگونه صادقانه تعریف و تمجید کنیم؟	۱
فصل ۲: چگونه به طور مؤثر گوش دهیم؟	۵
فصل ۳: چگونه سپاسگزاری کنیم؟	۹
فصل ۴ : چگونه با مردم سخن بگوییم و چگونه مورد توجه آن‌ها قرار بگیریم؟	۱۱
فصل ۵ : چگونه سؤال‌های خوبی بپرسیم؟	۱۳
فصل ۶: چگونه یک گفت و گو را آغاز کنیم؟	۱۵
فصل ۷ : چگونه روند مکالمه را در دست بگیریم؟	۱۷
فصل ۸ : چگونه افراد را به ادامه‌ی مکالمه علاقه‌مند کنیم؟	۱۹
فصل ۹: چگونه می‌توان احساس دیگری را نسبت به خودمان مثبت کرد؟.....	۲۱
فصل ۱۰ : چگونه با مردم همدل باشیم؟	۲۳
فصل ۱۱: چگونه می‌توان با همه به توافق رسید؟ حتی با کسانی که از شما انتقاد می‌کنند؟	۲۵
فصل ۱۲ : چگونه خلق و خوی مهربان و صمیمی را در خود ایجاد کنیم؟	۲۹
فصل ۱۳ : چگونه گفتن کلمه‌ی «بله» را برای مردم آسان کنیم؟	۳۱
فصل ۱۴: چگونه صحبت کنیم که مردها به صحبت‌هایمان.....	۳۳
فصل ۱۵ : چگونه صحبت کنیم که خانم‌ها به صحبت‌هایمان گوش دهند؟	۳۵
فصل ۱۶ : هفده واژه‌ی ضعیف که باید از فهرست واژگان خود حذف کنید.	۳۷
فصل ۱۷: دوازده کلمه‌ی قدرتمندی که می‌توانید در گفت و گو استفاده نمایید.....	۳۹
فصل ۱۸ : چگونه با ترس و نگرانی خود دست و پنجه نرم کنیم؟.....	۴۱
فصل ۱۹ : چگونه در آخر گفت و گو، حس خود را بیان کنیم؟	۴۵
فصل ۲۰ : چگونه انتقادها را در صنعت تجارت به کار بگیریم؟	۴۹
فصل ۲۱ : رایج‌ترین شیوه‌ی پاسخ‌گویی به تلفن.....	۵۱
فصل ۲۲: چگونه سرزنش و یا انتقاد کنیم؟	۵۳
فصل ۲۳ : چگونه تصمیم بگیریم که در هنگام گفت و گو کجا بنشینیم؟	۵۵
فصل ۲۴ : ده استراتژی فریبنده برای ارتباط غیرکلامی.....	۵۷
فصل ۲۵ : چگونه سخنرانی متقاعدکننده‌ای داشته باشیم؟.....	۶۱

- فصل ۲۶ : چگونه در سخنرانی‌های خود تصاویر را ارائه دهیم؟ ۶۵
- فصل ۲۷: چگونه تصمیم بگیریم که در هنگام گفت و گو کجا بنشینیم؟ ۶۷
- فصل ۲۸ : ده استراتژی فریبنده برای ارتباط غیرکلامی..... ۶۹

مقدمه

همه‌ی ما انسان‌ها، کسانی را که دارای توانایی ذاتی برای ورود به موقعیت‌های ناآشنای اجتماعی است و همچنین می‌تواند افراد مختلف را در بحث و مکالمه شرکت‌ها، تحسین می‌کنیم. این افراد اغلب در درون خود ویژگی منحصر به فردی دارند که کاریزما نامیده می‌شود. برخی افراد از این که چگونه از این ویژگی استفاده می‌کنند، در تعجب هستند، و بر این باورند که افراد باید استعداد ذاتی در این زمینه داشته باشند.

واقعیت این است که کاریزما مهارتی اکتسابی است که بیشتر در افراد قدرتمند یافت می‌شود و مانند هر مهارت اکتسابی دیگر، می‌تواند آموخته شود و میزان آن افزایش یابد و در صورتی که اطلاعات درستی در مورد آن در اختیار داشته باشید، می‌تواند به تکامل برسد و آماده‌ی یادگیری باشد.

کتاب «easy peasey» مهارت‌هایی برای زندگی افراد، مهارت‌های ضروری برای برقراری ارتباط با دیگران لازم است را برای شما فراهم می‌کند. وقتی این مهارت‌ها را به کار می‌گیرید، از این که دیگران از شما چنین سؤالی بپرسند تعجب نکنید: «از کجا توانایی صحبت کردن موفق و ماهرانه با دیگران را آموخته‌ای؟» حتی اگر آن‌ها سوال نپرسند، قطعاً در مورد آن فکر می‌کنند.

این کتاب در مورد مهارت‌ها و فنونی ضروری است که به طور شگفت‌آوری کمک می‌کند تا افراد، موفقیت‌هایی در برقراری ارتباط با دیگران، به دست آورند. ما آن را به گونه‌ای طراحی کرده‌ایم که شما می‌توانید هر صفحه‌ای از آن را باز کرده و بی‌درنگ شروع به یادگیری مهارتی جدید کنید، در طول مطالعه، متوجه خواهید شد که مانند این مقدمه، به طور مستقیم به هر مهارت اشاره می‌کنیم و بحث آن را با ذکر مثالی به پایان می‌بریم:

در نیمه راه خانه

«این کیپر» جوان، در کنار تپه‌ای در ایتالیا، رو به سوی چشم‌اندازی زیبا نشسته بود، این تپه در حد فاصل دو شهر «ورونا» و «ونیزه» قرار داشت شبی، مسافری وارد شد. این کیپر از او پرسید: «به کجا سفر می‌کنی؟» مسافر پاسخ داد: «اهل ونیز هستم و برای زندگی به شهر ورونا می‌روم». وی صحبتش را با این سؤال ادامه داد: «بهم بگو که مردم در ورونا چگونه زندگی می‌کنند؟» این کیپر از او پرسید: «خوب، مردم ونیز چگونه زندگی می‌کنند؟» مسافر با تعجب فراوان، فریاد برآورد و چنین گفت: «مردم وحشتناکی هستند، مردمانی خونسرد، بی‌تحرك و بی‌رفت‌و‌آمد که هرگز کوچک‌ترین کمکی به کسی نمی‌کنند، به همین دلیل، آن شهر را ترک کردم». این کیپر با خود زمزمه کرد: «اووووووووم. و از ونیز هم خوشتر نخواهد آمد زیرا آن‌جا هم چنین مردمانی دارد». مسافر با شنیدن سخن این کیپر ناامید شد و به اتاق خود بازگشت.

همان شب، مسافر دیگری وارد شد. این کیپر از او هم پرسید: «به کجا سفر می‌کنی؟» مسافر دوم پاسخ داد: «من اهل ورونا هستم و برای زندگی به ونیز روم». او نیز این چنین به صحبتش ادامه داد: «به من بگو که مردم ونیز چگونه زندگی می‌کنند؟ به چه چیزهایی علاقه دارند؟» این کیپر پرسید: «خوب، مردم ورونا چگونه زندگی می‌کنند؟» مسافر با خوشحالی چنین گفت: «مردمانی عجیب هستند. با هم رفت و آمد دارند، خونگرم و مهربان هستند، دوست و یاور یکدیگرند و به یکدیگر کمک می‌کنند، من از این‌که آن شهر را ترک کردم ناراحتم». این کیپر در پاسخ به سخنان او چنین گفت: «و از ورونا هم خوشتر خواهد آمد، زیرا مردمی که در آن‌جا زندگی می‌کنند دقیقاً این چنین هستند».

نکته‌ی اخلاقی، پاسخ دیگران به شما، در مورد یک موقعیت مشابه، همان گونه‌ای است که شما با آن‌ها رفتار می‌کنید.

سه اصل اساسی ماهیت انسان

۱) اهمیت احساس «مهم بودن»

«احساس مهم‌بودن، به رسمیت شناخته‌شدن و مورد تقدیر قرار گرفتن، از مهمترین نیازهای ذاتی بشر به شمار می‌آید». (دیویی توماس).

بشر به احساس مهم‌بودن بیشتر از دیگر احساسات نیاز دارد. گرسنگی یکی از نیازهای جسمانی بدن است؛ اما پس از آن‌که فرد با خوردن غذا سیر شد، برای مدتی

طولانی گرسنه نیست و نیازی به سیرشدن ندارد. نیاز به مهم‌بودن حتی از نیاز به عشق هم بیشتر است، زیرا وقتی که عشق به دست آمد، این نیاز برطرف می‌شود. نیاز به مهم بودن، همچنین از نیاز به امنیت هم بیشتر است. زیرا وقتی که فرد در امنیت باشد و امنیتش تامین شود، دیگر موضوع مهمی نیست.

تمایل به مهم‌بودن از قوی‌ترین نیازهای دائمی بشر است و یکی از ویژگی‌هایی است که انسان را از حیوانات متمایز می‌کند. این نیاز، افراد را به انجام کارهایی وادار می‌کند. از جمله این که لباس‌های مارک‌دار بپوشند، ماشین‌های لوکس سوار شوند، سر در خانه‌ی متفاوتی از دیگران داشته باشند و در مورد فرزندان خود، همه‌جا لاف بزنند و با غرور از آن‌ها سخن گویند. این موضوع، اصلی‌ترین دلیلی است که بچه‌ها به باندهای خیابانی ملحق می‌شوند. برخی افراد، حتی قاتل و یا سارق شده و به بدنامی و رسوایی مشهور می‌شوند. مطالعاتی که پیرامون موضوع ازدواج انجام شده، نشان می‌دهند که اولین دلیلی که یک زنی رابطه‌ی طولانی مدت خود را رها می‌کند، بدرفتاری کردن، ظلم و ستم و یا سلطه‌گری همسرش نیست، بلکه به خاطر قدردانی نکردن همسرش از اوست.

به رسمیت شناخته شدن، احساس مهم بودن و مورد تقدیر قرارگرفتن، تمایلاتی قوی و با اهمیت هستند، مهم‌ترین چیز در این خصوص، آن است که وقتی شما احساس مهم بودن را در افراد ایجاد کنید، آن‌ها هم در مقابل پاسخ مثبتی به شما ارائه می‌دهند.

۲) نخستین شخصی که انسان‌ها به آن علاقه دارند خودشان هستند.

افراد به خودشان علاقه‌ی بیشتری دارند تا دیگران. بنابراین وقتی با آن‌ها در حال صحبت هستید، هدف اصلی شما صحبت کردن در مورد آن‌ها باشد.

شما باید در مورد احساسات آن‌ها، خانواده‌ی آن‌ها، دوستانشان، رفتارشان، نیازهای آن‌ها و دارایی‌های آن‌ها، صحبت کنید و هرگز درباره‌ی خودتان و داشته‌هایتان قبل از اینکه آن‌ها بپرسند، صحبت نکنید. به عبارت دیگر، در سطح اولیه، افراد فقط به خودشان و آنچه که متعلق به آن‌هاست علاقه‌مند هستند.

برای داشتن ارتباط موفق با دیگران، شما باید با این فرمول به آن‌ها نزدیک شوید و با این فرمول، بنیان اولیه‌ی ارتباط‌ها را پایه‌گذاری کنید. اگر شخصی درباره‌ی شما و داشته‌هایتان چیزی نمی‌پرسد، صرفاً به این دلیل است که به داشته‌های شما علاقه‌ای نشان نمی‌دهد. بنابراین آن‌ها را مطرح نکنید.

برخی افراد در این سطح از اصول ماهیت بشر، ناامید می‌شوند و دیگران را خودخواه و خودشیفته می‌پندارند. زیرا باور کردن این موضوع که نباید از دیگران هیچ انتظاری داشته باشیم هرچند عاقلانه است اما کمی دیر آن را درک می‌کنیم. اغلب افرادی که خود شیفته نیستند، این قانون اولیه را دریافته‌اند «آنچه به دیگران انتقال می‌دهی، به همان روش مشابه و در زمانی دیگر، همراه با علاقه به خودت باز می‌گردد». واقعیت آن است که ما همه‌ی اعمال زندگی‌مان را به خاطر علاقه‌ای که به خود داریم انجام می‌دهیم. حتی هدیه‌ای که به موسسه‌ی خیریه‌ی محله‌ی خود می‌دهید را به خاطر خود انتخاب کرده‌اید و با دادن آن هدیه، احساس سخاوت و بخشندگی می‌کنید. سرانجام نیز، اجرت و دستمزد خود را دریافت می‌کنید، حتی اگر آن را به طور ناشناس پرداخت کرده باشید.

مادر ترزا، تمام زندگی خود را به دیگران اختصاص داد و با خوشحال کردن خداوند، احساس رضایت و خشنودی را در خود به وجود آورد. تمام اقداماتی که انجام داد، اقداماتی مثبت و سازنده هستند. افرادی که انتظار دارند دیگران، همیشه و همه جا، مطابق میل آن‌ها عمل کنند، پیوسته ناامید می‌شوند و در مقابل دیگران احساس شکست و ناکامی می‌کنند. در این مورد، نیازی به احساس شرم، خجالت و یا عذرخواهی نیست. در واقع، این راه زندگیست و انجام دادن کارهایی برای خودمان، نوعی غریزه‌ی ذاتی انسان‌ها برای بقاست و این فرمان، بدون سیم ارتباطی، به مغز ما می‌رسد. این یکی از ویژگی‌های بشر از آغاز تاکنون بوده و اساس حفظ بشر است. علم به این که همه‌ی ما ابتدا تمام علایق‌مان را در ارتباط با دیگران به کار بگیریم یکی از رمزهای موفقیت است.

برای اینکه افراد احساس مهم‌بودن کنند، تمرین کنید. می‌توانید این کار را به مدت سی روز از طریق شناخت و تقدیر روزانه از آن‌ها، انجام دهید. در نتیجه، این کار به تدریج برای شما به عادت‌ی طبیعی برای همیشه تبدیل می‌شود.

۳) قانون انعکاس در طبیعت

در قانون طبیعت، انگیزه‌ای قوی و درعین حال ناخودآگاه در درون ما و نسبت به کسی که از او چیزی دریافت کرده‌ایم، وجود دارد. این انگیزه همانند آن چیزی که دریافت شده، ارزشمند است. اگر فردی از آنچه به او داده‌اید راضی باشد، او نیز بر آن است تا در مقابل عمل شما، با انجام دادن کاری برای شما و یا دادن هدیه‌ای که به آن علاقه‌مند هستید، کار شما را جبران کند. برای نمونه: اگر شخصی کارت هدیه‌ای از کسی دریافت

کند، دریافت‌کننده متقابلاً یک کارت هدیه برای او نمی‌فرستد بلکه به سرعت انگیزه‌ای برای پاسخ متفاوتی به این رفتار پیدا می‌کند.

وقتی به کسی توجه می‌کنید، او اغلب به دنبال فرصت مناسبی می‌گردد تا متقابلاً برای شما جبران کند. اگر شما از کسی تعریف و تمجید کردید، وی نه تنها شما را دوست خواهد داشت، بلکه سعی می‌کند این نوع رفتار را به خود شما بازگرداند. اما اگر گوشه‌گیر باشید، در این صورت، دیگران شما را به عنوان فردی غریب و غیرصمیمی می‌بینند و رفتار دوستانه‌ای با شما نخواهند داشت. همچنین اگر فرد بی‌اعتنایی باشید، ممکن است به عنوان فردی بی‌ادب و چرب زبان تلقی شوید و آن‌ها هم به همین روش با شما برخورد می‌کنند. اگر به دیگران بی‌احترامی کنید، آن‌ها نیز ناخودآگاه این بی‌احترامی را به خودتان برمی‌گردانند؛ اما اگر رفتار مثبتی داشته باشید، شاهد همین رفتار مثبت از سوی دیگران خواهید بود و در صورتی که رفتار منفی و ناشایستی داشته باشید، در مقابل، همان رفتار منفی و ناشایست را در مقیاسی بزرگ‌تر دریافت می‌کنید. این قانون طبیعت است و به ندرت نقض می‌شود.

برای محبوب بودن، سعی کنید همیشه به دیگران، بیش از خودتان توجه کرده و به روش‌های مختلفی، احساس مهم‌بودن را در افراد ایجاد کنید. اگر به گونه‌ای رفتار کنید که بیانگر برتری شما باشد، آن‌ها احساس حقارت و یا حسادت می‌کنند و این برخلاف ایجاد یک رابطه‌ی مثبت و سازنده است. برای مثال: هربار که یک وعده‌ی غذایی خوب در رستوران میل می‌کنید و یا افراد فروشگاه محل شما، احوالتان را می‌پرسند و یا خدمتکار فرودگاه ظروف کثیف را از مقابل شما بر می‌دارد، لبخند بزنید و به نوعی از این رفتار متواضعانه‌ی آن‌ها تشکر و قدردانی کنید. وقتی متوجه این سه اصل اساسی نشوید و آن‌ها را پذیرفتید از قدرتی که در تأثیرگذاری بر دیگران دارید دچار شگفتی می‌شوید.

خلاصه

۱- بیشترین انگیزه‌ی ماهیت انسان، احساس مهم بودن و درک شدن است. هر اندازه که شما احساس مهم بودن را در دیگران ایجاد کنید، آن‌ها نیز به طور موثر و مثبتی به شما پاسخ می‌دهند.

۲- نخستین کسی که انسان‌ها به آن علاقه دارند خودشان هستند. برداشت دیگران از یک موقعیت، به آنچه فکر می‌کنند و آنچه که می‌خواهند، باز می‌گردد.

۳- یکی از مهم‌ترین قوانین طبیعت، انعکاس متقابل رفتار است. هر آنچه شما به بیرون ساطع می‌کنید، چند برابر آن را از هر کجا که باشد، دریافت می‌کنید.

فصل ۱

چگونه صادقانه تعریف و تمجید کنیم؟

تحقیقات نشان می‌دهد که وقتی از دیگران تعریف می‌کنید، دوست دارید خودتان به عنوان فردی دلسوز، جذاب و فهمیده مطرح شوید. بنابراین از شریک زندگی خود، همکار خود، کارگر خود، رئیس خود، شخصی که فقط او را به صورت تصادفی ملاقات می‌کنید، مشتری با ارباب رجوع خود، پستیچی، باغبان، فرزندان خود، از همه و همه تعریف می‌کنید. در مورد هر شخصی که می‌خواهید از او تعریف کنید، مواردی، هرچند کوچک یا ناچیز، وجود دارد که باید در نظر داشته باشید. تضمین می‌کنیم که اگر به طور منظم تلاش کنید تا احساس خاصی داشته باشد، دنیایی جدید و متفاوت در مقابل شما گسترده خواهد شد. رایج‌ترین روش برای بیان تحسین، ارائه‌ی تعریفی مستقیم و مثبت است. این نوع تعریف به شیوه‌ای مستقیم، آنچه که درباره‌ی رفتار، ظاهر و با موقعیت‌های یک فرد تحسین می‌کنید را بیان می‌کند. برای مثال:

- تعریف از رفتار: شما مربی خوبی هستید.

- تعریف از ظاهر: شما مدل موی خوبی دارید.

- تعریف از دارایی‌ها: باغ شما را دوست دارم.

از این سه نوع تعریف، تعریف در مورد رفتار نشان می‌دهد که تأثیر تمجیدهای شما مثبت و مشوق است. تعریف‌های این چینی با دو تکنیک قدرتمند و مؤثرتر می‌شوند:

۱- استفاده از نام شخص: استفاده از نام شخص علاقه‌ی بیشتری را در گفتگو ایجاد می‌کند و باعث می‌شود که آن‌ها با دقت بیشتری به گفتگو و حالت‌های مذاکره، گوش دهند. در هر زمان که می‌خواهید به نکته‌ای مهم اشاره کنید، آن را با نام مخاطبان،

آغاز کنید. با این کار، توجهی که به آن نکته می‌شود و مقدار ماندگاری آن نکته در ذهن و همچنین به یادآوری آن، به طور چشمگیری افزایش می‌یابد.

۲- تکنیک چرا و چه چیزی: اغلب تعریف و تمجیدها ناموفق هستند. زیرا اینگونه تعاریف تنها حالتی از آنچه دوست دارند را بیان می‌کنند؛ اما از این‌که چرا آن را دوست دارند، توضیحی ارائه نمی‌دهند. قدرت تعریف کردن به صمیمیت و خلوص در تعریف کردن بستگی دارد. گفتن آنچه دوست دارید به تنهایی، بیشتر تملق‌گویی تلقی می‌شود و کاربردی ندارد. همیشه دلیل دوست داشتن آن را بگویید. برای نمونه:

رفتاری: آلن، تو مربی خوبی هستی، زیرا به هریک از ما توجه ویژه‌ای داری.

ظاهری: سووه، مدل موی خوبی داری، زیرا این مدل چشمانت روشن‌تر نشان می‌دهد.

مالکیت: جان، باغ شما زیباست، زیرا کاملاً با محیط زیبایی عجین شده است.

از نام استفاده کنید و به دیگران آنچه که دوست دارید و دلیل دوست داشتنتان را بگویید. آن‌ها شما را با آنچه می‌گویید، برای یک دوره‌ی زمانی بلندمدت به خاطر می‌آورند، هرگز از تعریف و تمجیدی که واقعاً از آن و بیان کردنش منظوری ندارید استفاده نکنید. چرا که این کار فقط نوعی چاپلوسی و تملق محسوب می‌شود.

تعریف و تمجید از سوم شخص

این تعریف‌ها برای این انجام می‌شوند که به گوش شخصی دیگر که شما به آن اشاره می‌کنید، برسند. شما می‌توانید با نزدیک شدن به محل حضور فرد مورد نظر، از طریق فردی دیگر، از او تعریف کنید. همچنین می‌توانید تعریف را به شخص دیگری مانند بهترین دوست و یا افراد پرحرف محله بگویید. به عبارت دیگر، به شخصی بگویید که به احتمال زیاد آن تعریف و تمجیدها را برای افراد دیگر بازگو می‌کند، تعریف و تمجید و ستایش، به طور کلی و با این روش بهتر و با ارزش‌تر از تعریف و تمجید به طور شخصی است.

تعریف‌های راحت و صمیمی

این تعریف‌ها از شخص دیگری صحبت به میان می‌آورد که اشاره‌ای می‌کند بر اینکه او رفتار، ویژگی‌های ظاهری، یا داشته‌های شخص دیگری را می‌پسندد و شما این تمجیدها را در قالب پیام می‌رسانید، مانند: «های باب، جان به من گفت که تو به دلیل اینکه شکست‌ناپذیر هستی، بهترین بازیکن در باشگاه شناخته شده‌ای. رمز موفق تو چیست؟»

یک فرد کاسب و بازاری آنچه انتظار دارد را از طریق گفتگوی تلفنی بیان می‌کند: «آقای جان، من شنیده‌ام که شما بهترین حسابدار شهر هستید؛ زیرا خیلی آسان به نتایج محاسبات کلی دست می‌یابید. آیا درست است؟» این موارد به طور معمول اضطراب را کاهش می‌دهد و به خنده تبدیل می‌کند.

چگونه تعریف و تمجید را بپذیریم؟

وقتی کسی از شما تعریف می‌کند،

۱- آن را بپذیرید.

۲- از او بخاطر تعریفش تشکر کنید.

۳- صداقت خود را اثبات کنید.

برای نمونه:

کایلی: «آلن ماشینت به نظر خوب می‌اد!!» آلن: «ممنونم کایلی، امروز صبح ماشینم رو شستم و برق انداختم، حرفت حس خوبی بهم داد. ازت ممنونم». پذیرفتن تعریف دیگران نشان می‌دهد که ذهنیت خوبی از خود دارید. عدم پذیرش تعریف هم می‌تواند این‌گونه تفسیر شود که شما شخصی را که از شما تعریف کرده نپذیرفته‌اید یعنی به طور کلی او را قبول ندارید. این کار را به صورت عادی روزانه در آورید به این صورت که هر روز از سه نفر به خاطر رفتار ظاهر و با دارایی‌هایشان تعریف کنید و ببینید که چگونه نسبت به شما عکس‌العمل نشان می‌دهند در واقع این تعریفات نوعی پاداش محسوب می‌شوند و بیان آن به خاطر دریافت متقابل تعریف و تمجید نیست.

فصل ۲

چگونه به طور مؤثر گوش دهیم؟

همه‌ی ما افرادی را می‌شناسیم که سخنوران خوبی هستند، ولی ما بیشتر وقت خود را با کسانی که شنونده‌ی خوبی هستند می‌گذرانیم، یک سخنور جذاب فردی است که به طور گسترده و عمیق هنگام صحبت کردن دیگران به او گوش می‌دهد. شنوندگان خوب، در وهله‌ی اول، از حرف‌های گویندگان خوب یادداشت‌برداری می‌کنند. چهل درصد (۴۰٪) افرادی که به پزشک مراجعه می‌کنند، به این روش عمل می‌کنند. زیرا بیماران به دنبال شخصی هستند که به آن‌ها و حرف‌هایشان گوش دهد و این کار همیشه به خاطر بیمار بودنشان نیست. در بیشتر موارد، افراد گوش‌دادن به طور مؤثر را سخت می‌پندارند. در تجارت، اولین گام، فروش خود (نشان دادن شایستگی-های خود) و بعد فروش ایده‌های محصول، خدمات و اهداف خود است. این مرحله، به عنوان «مرحله‌ی شنیداری» شناخته می‌شود. شما در ابتدا، از فروش خود شروع کرده و بعد سوال‌های مرتبط را در مورد انتظارهای خود و نیازها و تمایلات آن‌ها با مواردی که به آن حساس هستند می‌پرسید.

پنج قانون طلایی برای خوب و مؤثر شنیدن:

۱- از نوعی شنیدن پویا و کاربردی استفاده کنید.

شنیدن پویا و کاربردی روشی عالی در تشویق کردن دیگران برای نگه داشتن آنان در موقعیت صحبت کردن است و مطمئن باشید که آنچه به شما می‌گویند را متوجه

خواهید شد. با استفاده از این روش، می‌توانید آنچه که فرد به شما می‌گوید را به سادگی بیان کنید و این احساس را به آن‌ها هم بدهید. با کلمه‌ی «شما» آغاز کنید. برای مثال: مارک: «شرکت من ۱۲۰۰ نفر پرسنل دارد و اداره کردن آن کار بسیار سختی است».

ملیسا: «واقعاً احساس بیهوده‌ای دارید» (فعال کردن شنیداری).
مارک: «دقیقاً همینطور است. من به سوی مذاکرات پیشرفت‌های شغلی گام برمی‌دارم ولی به موقعیت‌های مورد نظر دست نمی‌یابم».

ملیسا: «فکر می‌کنید توانایی اداره کردن محیط پیرامون را به دست می‌آورید (فعال کردن شنیدن کاربردی).

مارک: «دقیقاً. اگر آن‌ها متوجه نمی‌شدند که در آن کار پیشرفت می‌کنم، می‌خواستی که به طور مستقیم به آن‌ها بگویم».

ملیسا: «آیا می‌خواهی دیگران با شما صادق باشند؟»
مارک: «بله درسته. و نه تنها در این که» و (غیره).
اگر مطمئن نیستید که به طور درست به سخنان فردی گوش داده‌اید، کلمه‌ی «درسته» را در آخر سخنانتان به کار ببرید. برای مثال:

ملیسا: «می‌خواهی دیگران با تو صادق باشند. درسته؟»
«فعال کردن شنیدن پویا» به دیگران اجازه می‌دهد که بی‌پرده سخن بگویند، به شما نظرات خود را ارائه نمی‌دهید و یا منتقد سخنان طرف مقابل نیستید. این موضوع همچنین، به این معنی است که شما هرگز از گفتن سخنان بعدی او تعجب نمی‌کنید.

۲- از تشویق‌های خاص استفاده کنید.

هنگامی که شخص دیگری صحبت می‌کند، سعی کنید با استفاده از کلمات تشویقی زیر، او را به ادامه‌ی صحبت دعوت کنید.

۱- می‌فهمم...

۲- آهان...

۳- واقعاً؟

۴- بیشتر برام بگو....

این تشویق‌ها می‌تواند حالت‌های فرد و مقدار اطلاعاتی که او می‌دهد را تا سه برابر بیشتر کند.

۳- برقراری ارتباط چشمی با فرد

زمانی که فرد در هنگام صحبت کردن، به شما می‌نگرد، شما هم در فاصله‌ی زمانی یکسان و با دقت به او نگاه کنید. نگاه متقابل به یک فرد، بین هردو سازگاری ایجاد می‌کند.

۴- همان طور که به فرد گوش می‌دهید، در مقابل او تکیه دهید.

ما اغلب از افرادی که خوشمان نمی‌آید و موجب آزار ما می‌شوند، دوری می‌کنیم. تکیه دادن در مقابل یک فرد علاقه‌ی ما را به او نشان می‌دهد.

۵- با پریدن میان صحبت افراد، سخن او را قطع نکنید. به اصل موضوع توجه کنید.

سعی کنید از تغییر موضوعات بپرهیزید و به افراد اجازه دهید سخنشان را تمام کنند.

فصل ۳

چگونه سپاسگزاری کنیم؟

ممکن است برای برخی از افراد، یادگیری شیوه‌ی درست تشکر کردن ساده به نظر برسد اما این یکی از مهم‌ترین و سخت‌ترین مهارت‌هایی است که در هنر ارتباطات استفاده می‌شود. باید دنبال فرصتی مناسب برای تشکر کردن از افراد باشید.

چهار رمز برای انجام سپاسگزاری مؤثر

۱- واضح و با فاصله تشکر کنید.

با صحبت کردن به طور واضح و شفاف، بدون تردید سپاسگزاری شما در ذهن فرد باقی می‌ماند و تأثیر آن بیشتر می‌شود.

۲- به فرد نگاه کنید و او را لمس کنید.

ایجاد ارتباط چشمی با فرد، به صمیمیت شما می‌افزاید و اگر با دستانتان تماسی کوچک با آرنج با دست فرد داشته باشید، سپاسگزاری شما را تقویت می‌کند و آن را خاطره‌انگیزتر می‌سازد.

۳- از نام فرد استفاده کنید.

به سپاسگزاریتان جنبه‌ی شخصی بدهید. «ممنونم، سوزان» بسیار مؤثرتر از «ممنونم» است.

۴- یادداشتی تشکر آمیز.

این بهترین راه سپاسگزاری در موقعیت‌هایی است که شما اجازه‌ی انجام آن را دارید. سپاسگزاری باید متقابل باشد و با تلفن کردن هم می‌توانید تشکر کنید. یک پیام نوشته شده بهتر از آن است که چیزی گفته نشود. وقتی از کسی تشکر می‌کنید، صمیمی باشید. به او نشان دهید که تشکر شما حقیقی و بی‌ریا است. اگر شما در تشکر کردن

خود صادق نباشید، زبان بدنتان این راز شما را فاش می‌کند. حامل پیام سپاسگزاری باشید و به دنبال فرصتهایی باشید تا از موارد کوچک هم تشکر کنید.

فصل ۴

چگونه با مردم سخن بگوییم و چگونه مورد توجه آنها قرار بگیریم؟

مردم، به عنوان گوینده‌ی سخن درباره‌ی موضوعات مورد علاقه‌ی افراد دیگر در نظر قرار می‌گیرند. سه راه برای انجام این کار وجود دارد:

۱- علاقه‌مند بودن به دیگران و تشویق کردن آنها به صحبت درباره‌ی خود و علاقه‌مندی‌هایشان.

یک فرد بسیار دلسوز، علاقه دارد بداند چند نفر از مردم آفریقا از بیماری ایدز رنج می‌برند و تلاش می‌کنند تا در حدود چهار هفته دوستان زیادی را به این موضوع علاقه‌مند سازند.

۲- واژه‌های من، به من و برای من را از فهرست واژگان خود حذف کنید و به جای آنها از واژگان شما و برای شما استفاده کنید.

به جای گفتن:

من می‌دانم چگونه این برنامه موفق است؛ زیرا مشتریان دیگر به من اطلاع می‌دهند که چگونه نصیحت من کمک کرد تا به آنچه به من گفته بودند می‌خواهند، برسند.

بگویید:

وقتی این اقدام را به کار بگیرید، از نتایجی که به شما می‌دهد، شگفت زده خواهید شد؛ زیرا این اقدام برای شما و خانواده‌ی شما از راهی که تصورش را هم نمی‌توانید بکنید، مفیدتر خواهد بود.

۳- فقط سؤالاتی را بپرسید که به افراد فرصت دهد تا درباره‌ی خودشان صحبت کنند.

مانند:

۱- تعطیلاتتان چگونه گذشت؟

۲- چگونه کار خود را شروع کردی؟

۳- پسر شما چگونه به مدرسه‌ی جدیدش می‌رود؟

۴- به نظر شما در انتخابات بعدی چه کسی پیروز می‌شود؟

این اصل را به عنوان یک حقیقت از زندگی بپذیرید که مردم به من و شما علاقه‌مند نیستند، بلکه آن‌ها به خودشان علاقه دارند.

فصل ۵

چگونه سؤال‌های خوبی بپرسیم؟

اغلب گفتگوها در آغاز و یا در ادامه‌ی مکالمه با مشکلاتی مواجه می‌شوند و دلیل بروز این مشکلات و موارد مورد بحث نیست بلکه به خاطر نوع سؤالات غلطی است که استفاده می‌شود دو نوع سوال پرسیدن وجود دارد که شما می‌توانید استفاده کنید:

۱-سؤالات بسته

این نوع پرسش برای جواب‌های یک یا دو کلمه‌ای استفاده می‌شود و به مکالمه پایان می‌دهد. برای مثال:

-سوال: کار خود را به عنوان حسابدار از کی آغاز کردی؟

-جواب: از ۸ سال پیش.

-سوال: آیا دیدن فیلم سینمایی را دوست داری؟

-جواب: بله.

-سوال: به نظر شما چه کسی در انتخابات پیروز می‌شود؟

-جواب: لیبرال‌ها این نوع سوال پرسیدن، مکالمه را به حالت بازجویی تبدیل می‌-

کند.

۲-سؤالات باز

این نوع سؤالات برای بیانات، نظرات و مسائل پیچیده پرسیده می‌شود و به سرعت، نوعی سازگاری و توافقی میان افراد ایجاد می‌کند. زیرا آن‌ها به دیگران نشان می‌دهند که شما به این مسائل و گفتگوها و آنچه در آن‌ها مطرح می‌شود، علاقه‌مند هستید.

مردمی که از این روش سوال می‌پرسند، به عنوان اشخاصی دلسوز و فعال شناخته می‌شوند.

چهار نوع متداول از سؤال پرسیدن به این روش، را در ادامه آورده‌ایم:
چگونه؟

برایم درباره‌ی توضیح بده.

به چه روشی؟

چرا؟

در اینجا، سوال‌های مشابهی در مورد این روش سوال پرسیدن، وجود دارد:

سوال: چگونه حسابداری را به عنوان شغل انتخاب کردی؟

جواب: وقتی که در مدرسه بودم، همیشه به این موضوع که چگونه اعداد می‌توانند بر درآمدها و غیره تاثیر بگذارند، علاقه‌مند بودم.

سوال: درباره‌ی بخش‌هایی از فیلم سینمایی که از آن لذت می‌بری برایم توضیح بده؟

جواب: من صحنه‌ای که دراکولا از در وارد شد و گفت را دوست دارم.
سوال: فکر می‌کنی از چه راهی کاندیدای انتخاباتی بر روی این انتخابات تاثیر گذاشت؟

جواب: من هرگز به کاندیداهایی که پیرو سنت قدیم هستند رای نمی‌دهم؛ اما فکر می‌کنم که مناظره‌ی دیشب می‌توانست بر تصمیم‌گیری افراد تاثیر بگذارد.....
تمرین کنید که فقط سوال‌های باز بپرسید. اگر سوال‌های بسته پرسیدید، بلافاصله به دنبال آن سوالی باز را مطرح کنید.
به طور مثال:

سوال: چه زمانی شما به چسترویل نقل مکان کردید؟ (سوال با پاسخ بسته).

جواب: حدود ده سال پیش.

سوال: چرا شما فکر می‌کنید که چسترویل در آن زمان بسیار تغییر کرده بود؟ (سوال با پاسخ باز).

جواب: خوب وقتی که به اینجا نقل مکان کردیم، در آغاز پیشرفتی نکرده بود؛ اما پنج سال قبل توسعه دهندگانی به این شهر نقل مکان کردند و ...

فصل ۶

چگونه یک گفت و گو را آغاز کنیم؟

نظر بیش از نود درصد (۹۰٪) مردم درباره‌ی شما در چهار دقیقه‌ی اول دیدار با شما مشخص می‌شود. بنابراین برای اینکه بتوانیم مکالمه‌ای خوب داشته باشیم، راه‌های مؤثری وجود دارد. شما می‌توانید سه موضوع باز برای آغاز مکالمه انتخاب کنید:

۱- موقعیت

۲- شخصی دیگر

۳- درباره‌ی خودتان

و فقط سه راه برای شروع مکالمه دارید:

۱- سؤال پرسیدن

۲- نظر دادن

۳- بیان یک حقیقت

۱- صحبت کردن درباره‌ی موقعیت

صحبت در مورد موقعیتی که در آن قرار دارید، به طور معمول، ساده‌ترین و آسان‌ترین راه برای آغاز مکالمه است. به سادگی به اطراف خود بنگرید و یک سوال باز درباره‌ی آنچه به آن توجه می‌کنید، بپرسید. این کار در هر جایی می‌تواند انجام شود. برای مثال: در بازار: متوجه شدم که در حال خرید کدو هستید. اما هرگز طرز تهیه‌ی آن را نمی‌دانم. شما چگونه آن را تهیه می‌کنید؟

در یک گالری هنری: به نظر شما هنرمند تلاش می‌کرد چه پیامی را به مخاطب خود برساند؟

در یک جلسه: چه اتفاقی باعث حضور شما در جلسه شد؟

در ردیفی از رستوران‌ها: چرا فکر می‌کنی اینجا مکانی دوست داشتنی است؟

در یک سوپرمارکت: به نظر شما بهترین راه برای استفاده از این شوینده چیست؟
ارائه‌ی کسب و کار بازار: چگونه کارت را در این زمینه تجاری شروع کردی؟

۲- صحبت در مورد شخصی دیگر

مردم دوست دارند در مورد خودشان صحبت کنند و از پاسخ دادن به هر سؤالی که شما درباره‌ی آن‌ها بپرسید خوشحال می‌شوند.

در یک جشن: روی پیراهن شما علامت جالبی هست. این علامت نشانه چیست؟
در یک زمین گلف: با نوسان بزرگی روبرو هستید. چگونه می‌توانی آن را با موفقیت به پایان برسانی؟

در یک جلسه، متوجه شدم که به توسعه‌ی مجدد پارک رأی دادید. به نظر شما چه روشی می‌تواند به بهبودی پارک کمک کند؟
در کنار ساحل دریا: متوجه شدم که عضو باشگاه غریق نجات هستید. چگونه یک نفر می‌تواند در این حیطة آغاز به کار کند؟

۳- صحبت کردن درباره‌ی خود

قانون در اینجا ساده و برخلاف آن است که یک نفر از شما سوالی درباره‌ی خودتان، خانواده‌تان، اموال و دارایی‌هایتان و یا موقعیت‌هایتان بپرسد. وقتی که یک مکالمه‌ای را آغاز می‌کنید، هرگز داوطلبانه اطلاعاتی از خودتان ندهید؛ مگر اینکه کسی از شما بپرسد.

فصل ۷

چگونه روند مکالمه را در دست بگیریم؟

از پل‌های کاربردی استفاده کنید. افرادی که به سوالات باز، پاسخ‌های مختصر می‌دهند، بهتر می‌توانند با یک پل ارتباطی مکالمه را ساماندهی کرده و روند آن را ادامه دهند. تأثیر پل‌ها بسیار قابل توجه است. استفاده از آن‌ها، در ارتباط با مردمی که به سوالات بی‌انتها جواب‌های کوتاه می‌دهند، بهترین روش است. این پل‌ها عبارتند از:

۱- به طور مثال؟

۲- سپس؟

۳- بنابراین؟

۴- و شما؟

۱- به چه معنی؟

- استفاده از پل‌ها، باید در برخی بخش‌ها بی‌صدا باشد.

- جان: «چه اتفاقی افتاد که به اینجا نقل مکان کردید؟».

- مارتین: «آب و هوای بهتری رو دوست دارم».

- جان: «بهتر از؟».

- مارتین: «بهتر از آلودگی هوا در شهر».

- جان: «با چه وسیله‌ای؟».

- مارتین: «وسیله‌ای که سلامتی من و خانواده‌ام را بهبود بخشد. در حقیقت، من

گزارشی را می‌خواندم که در آن گفته شده بود روی هم رفته سلامتی انسان رو به زوال است».

در این مثال، جان از دو پل استفاده کرده است. او شیوه‌ای خاص دارد و از آن همانند یک بازپرس استفاده می‌کند؛ اما آن را در همه‌ی مکالماتش به کار نمی‌برد. شما باید از دو اقدام فیزیکی برای استفاده‌ی موفق از پل‌ها استفاده کنید:

۱- وقتی پل ارتباطی را به کار می‌برید، از رسیدن به هدف خود و موفقیت در آن مطمئن باشید.

۲- بعد از استفاده از پل، مکالمه را متوقف کنید و از ادامه‌ی آن منصرف شوید.

تکیه کردن به کامیابی‌هایتان نشان می‌دهد که شما از آن‌ها هراسی ندارید و به شنوندگان اجازه می‌دهید که با کنترل کردن آن‌ها، شروع به صحبت کنند. وقتی که از پل‌های کاربردی استفاده می‌کنید، صحبت کردن را متوقف کنید. با رسیدن به زمان استراحت، مسئولیت صحبت کردن را به کسی که شنونده بوده بدهید. به او اجازه دهید که در اینجا خود را نشان دهد و بیاناتش را مطرح سازد. بعد از این که او را کنترل کردید، به صندلی تکیه دهید و دستان خود را در زیر چانه بگذارید و سرتان را تکان دهید. با این کار نشان می‌دهید که شنونده‌ی سخنانش هستید. و او را به ادامه‌ی صحبتش تشویق می‌کنید. کاربرد پل‌ها نوعی سرگرمی است. آن‌ها به صورت خلاقانه، مکالماتی به وجود می‌آورند و به شما قدرت کنترل سکوت جلسه را می‌دهند. وقتی این پل‌ها با تشویق‌های کوچک و غیرکلامی ترکیب شوند، به ابزارهای حرکتی و پویایی تبدیل می‌شوند که در دستان شما هستند و به روند مکالمات کمک می‌کند.

فصل ۸

چگونه افراد را به ادامه‌ی مکالمه علاقه‌مند کنیم؟

کسی که مکالمات دوستانه‌ای برقرار می‌کند، همیشه از طرف دیگران پذیرفته می‌شود. چنین شخصی را چه کسی دیده است؟ جواب این پرسش، در اینجا «سگ» است. به محض اینکه شما را می‌بیند، دم خود را با هیجان تکان می‌دهد و فکر می‌کند که در هر زمینه‌ای برای او بهترین هستید و همیشه به شما علاقه‌مند است و فقط شما را دوست دارد. هرگز از کلمات منفی در مورد شما استفاده نمی‌کند. فکر می‌کند شما بهترین خواننده هستید و آخرب به خانه بر می‌گردید. همچنین از دیدن دوباره‌ی شما بیشتر هیجان‌زده و خوشحال می‌شود. او علاقه‌ای غیرقراردادی و بدون هیچ انگیزه‌ی نهفته و هیچ تقاضایی برای جبران، به شما دارد و از شما هیچ انتظاری ندارد و نمی‌خواهد که به او حق بیمه و یا مزایایی این چنین بدهید. با افراد فقط در مورد علاقه‌مندی‌هایشان صحبت کنید ولی در مورد علاقه‌مندی‌های خودتان صحبت نکنید. اغلب مردم فقط به آنچه که خودشان می‌خواهند و علاقه دارند، توجه می‌کنند و به خواسته‌های شما توجهی ندارند.

می‌دانید که اگر به ماهی‌گیری بروید، هیچ مانعی وجود ندارد که شما را از قلاب‌گیری و گرفتن طعمه و خوردن آن به هر شکلی که دوست دارید، باز دارد. آنچه را که ماهی دوست دارد، به قلاب خود وصل کنید (یک کرم پا می‌گو). این تنها راه تأثیر بر دیگران است. با واژگانی که افراد دوست دارند، سخن بگویید. برخی افراد در هنگام صحبت با دیگران، تأثیرگذار نیستند. آن‌ها فقط درباره‌ی خود و نیازهایشان صحبت

می‌کنند. شما می‌توانید با صحبت کردن در مورد آنچه دیگران می‌خواهند، توجه آنان را به خود جلب کنید و به آن‌ها نشان دهید که چگونه به خواسته‌هایشان دست یابند.

فصل ۹

چگونه می‌توان احساس دیگری را نسبت به خودمان مثبت کرد؟

همانطور که با حالت‌های چهره‌ی خود، احساسی را به دیگران انتقال می‌دهید، دیگران به طور مستقیم آن را به شما باز می‌گردانند. شواهد نشان می‌دهد که پاسخ مثبت به یک چهره‌ی خندان به مغز مخابره می‌شود. مکالمه‌ای که یک لبخند ایجاد می‌کند، به این صورت است: از دیدن شما خوشحالم و شما را می‌پذیرم و به همین دلیل است که هر شخصی ارتباطی که با لبخند باشد را دوست دارد. مانند کودکان.

پروفسور روت کمپ بل، از دانشگاه لندن، یک رشته نورون مغزی را در مغز انسان کشف کرده است که مسئول تشخیص چهره‌ها و حالت‌های صورت است و عکس‌العمل فوری مغز را ایجاد می‌کند. به عبارت دیگر، اگر تشخیص ما درست یا غلط باشد، در هر صورت به طور خودکار حالت‌های چهره‌ای را که رو در رو می‌بینیم، کپی کرده و اجرا می‌کنیم. در انسان‌ها، لبخند هم چنین هدفی را دنبال می‌کند. این نشان می‌دهد که شما شخصی هستید که از دیگران ترسی نداشته و از آن‌ها می‌خواهید تا شما را بپذیرند. این پاسخ نیز به مغز انعکاس می‌یابد. این همان دلیلی است که لبخند به طور مداوم به پیشبرد ارتباط‌های شما کمک می‌کند و این امر به طور مستقیم، برنگرش افراد مختلف نسبت به شما و چگونگی پاسخ آن‌ها، تأثیر می‌گذارد.

اخم کردن یکی از حالت‌های منفی چهره، هنگام صحبت کردن با دیگران است. زیرا این حرکت بیانگر آن است که آن‌ها را دوست ندارید یا از آن‌ها انتقاداتی دارید. اگر شما اخمو هستید، سعی کنید در هنگام صحبت کردن دستتان را بر پیشانی خود بگذارید تا از این حالت مخرب و نادرست رهایی یابید.

خلاصه

وقتی به دیگران لبخند می‌زنید، آن‌ها همان لبخند را به شما بر می‌گردانند. این کار به ایجاد احساس مثبت در هردوی شما منجر می‌شود و این امر به دلیل وجود رابطه‌ی علیت است. مطالعات نشان می‌دهد که اگر شما به طور مداوم لبخند بزنید و گاهی هم بلند بخندید، اغلب دیگران با شما برخورد نرم‌تری دارند. روابط شما طولانی‌تر می‌شوند و نتایج مثبتی را به همراه دارند. لبخند به طورهیجان انگیزی ارتباط‌ها را بهبود می‌بخشد. تمرین کنید و این نکته را همه جا در نظر بگیرید لبخند زدن را برای خود تبدیل به عادت کنید. همچنین شواهد نشان می‌دهد که لبخند زدن سیستمی را در بدن شما فعال می‌کند که در برابر بیماری‌ها مقاوم‌تر می‌شوید، باورهایتان را به رشد و بهبود زندگی شما کمک می‌کند پس همواره لبخند بر لب داشته باشید.

فصل ۱۰

چگونه با مردم همدل باشیم؟

بیشتر افراد تمایل دارند که دیگران با آن‌ها و انگیزه‌هایشان همراه باشند و احساس آن‌ها را درک کنند. تکنیک احساس کردن - احساس شدن - درک شدن - این هدف را محقق می‌کند و حس مثبت اندیشی دیگران نسبت به شما را بر می‌انگیزد. در هنگام مواجهه - شدن با مخالفت‌ها و یا انتقادات و شکایت‌های دیگران، این‌گونه بگویید:

متوجه شدم که چه احساسی داری. شخصی را می‌شناسم که همین احساس شما را داشت. هر دوی شما احساس مشترکی دارید. (راه‌حل خود را در اینجا ارائه دهید) وی دریافت که توانایی رسیدن به نتیجه‌ی مثبت را دارد.

اگر کسی گفت: «نمی‌توانم با شرکت شما معامله کنم؛ زیرا شنیده‌ام که شرکت شما خدمات زیادی به مشتریان ارائه نمی‌دهد». در مقابل او چنین پاسخ دهید: «دقیقاً می‌دانم که چه احساسی دارید. یکی از مشتریان دائمی ما هم چنین احساسی داشت، اما متوجه شد که اگر کالای خود را پیش از ظهر سفارش دهد، سفارشش را همان روز تحویل می‌گیرد».

اگر موقعیتی چنین باشد که سوو بگوید: «فکر نمی‌کنم تو رو دوست داشته باشم، جاستین!» او می‌تواند بگوید: «من می‌دونم چه احساسی داری سوو. جسیکا هم چنین حسی نسبت به پائول داشت، اما وقتی که آن‌ها در کنار یکدیگر نشستند و در مورد

خودشان و موقعیت‌هایشان صحبت کردند، فهمید که پائول یک پسر واقعا محتاط و همفکر و هم سو با اوست.»

در هردوی این موارد، شما با شخص مقابل مخالف و یا در حال استدلال منطقی نیستید. از کسی دفاع نکنید و البته احساسات آن‌ها را هم تصدیق کنید.

فصل ۱۱

چگونه می‌توان با همه به توافق رسید؟ حتی با کسانی که از شما انتقاد می‌کنند؟

داشتن راهی برای توافق با دیگران یکی از مهم‌ترین رفتارهایی است که می‌توانید در خود ایجاد کنید. مردم به طور معمول، کسانی را که با آن‌ها موافق هستند، دوست دارند و از کسانی که با آن‌ها مخالفت می‌کنند، خوششان نمی‌آید. همیشه سعی کنید با همه موافق باشید. با کسی که از شما انتقاد می‌کند، توافق کنید و اگر او با شما به توافق نرسید سعی کنید با انتقادات و نظر او موافقت کنید.

۱- چگونه با اعتمادسازی، با دیگران به توافق برسیم؟

قوی‌ترین پاسخی که می‌توانید به منتقدان خود بدهید، به این صورت است که با اعتماد به آنچه می‌گویید، نظر خود را دوباره بیان کنید.

به طور مثال:

مادر: «اگر امشب به سالن رقص بروی، فردا صبح برای رفتن به سر کار با مشکل مواجه خواهی شد».

دختر: «حرف شما کاملاً درست است؛ اما من عاشق رقصیدنم و نمی‌توانم برای رفتن به آنجا منتظر بمانم».

در این مثال، دختر با این حقیقت که مادرش از او انتقاد می‌کند را می‌پذیرد، در حالی که همزمان موقعیت خود را نیز حفظ می‌کند.

سوو: «من با استعفای شما موافق نیستم، آدام. شما شخص مهمی در این شرکت هستی و اگر اقتصاد شرکت در وضعیت خوبی نباشد، باز هم شما شغل خود را خواهید داشت تجارت به تنهایی هیچ موفقیتی را به دنبال ندارد».

آدام: «کاملاً درست می‌گویی، سوو. هیچ ضمانتی وجود ندارد. اما من می‌دانم که این را به خوبی می‌توانم انجام دهم و در واقع به دنبال فرصتی برای انجام آن هستم».

در این مثال نیز، آدام با این حقیقت که گفته شد موافق است؛ اما او هیچ بحثی با سوو ندارد و هنوز موقعیت خود را، بدون هیچ پرخاشگری حفظ کرده است.

۲- چگونه با راستی و درستی، نظر منتقد را با خود موافق کنیم؟

در اغلب موارد، شما با نظر منتقد مخالف خواهید بود. اما هنوز هم می‌توانید به آن‌ها حق دهید که نظر خود را مطرح کنند. حتی اگر نظر آن‌ها را قبول نداشته باشید.

برای مثال:

وید: «اگر همه‌ی پولت را برای خرید خرج کنید، در نهایت ورشکست خواهی شد».

مونیکا: «می‌دانم که ممکن است در چنین موقعیت‌هایی چه احساسی داشته باشید، اما من هم از داشتن لوازم و وسایل مختلف لذت می‌برم».

لیان: «چطور تونستی مزدا بخری، گلن؟ می‌دونی که بهترین ماشین تویوتا است؟».

گلن: «نظر شما برای من قابل احترام است و شما درست می‌گویید که تویوتا ماشین خوبی است، اما من فقط از داشتن مزدا لذت می‌برم».

گلن و مونیکا، هر دو با نظرات و انتقادات دیگران نسبت به خود موافق بودند؛ اما در مقابل آن‌ها موضع نگرفته و احساس ناخوشایندی را هم در آن‌ها ایجاد نکرده‌اند. حتی وقتی به طور کامل با انتقادهای دیگران مخالف باشید، اغلب یک راه موافقت برای اثبات سخن خود وجود دارد. باید حتی در زمانی که با آن‌ها موافق نیستید، احساس درست بودن حرفشان را برای آن‌ها به وجود آورید.

پنج روش برای به توافق رسیدن با دیگران وجود دارد:

- ۱- **تصمیم بگیرید.** با هرکسی که دیدار می‌کنید، موافق باشید. ماهیت موافق بودن را در خود ایجاد کنید و باعث شوید که دیگران حس درستی داشته باشند.
- ۲- **با حقیقت موافق باشید.** به دیگران این اجازه را بدهید که بدانند شما با آنچه آن‌ها می‌گویند، موافق هستید. سرتان را تکان دهید و بگویید: «بله، درست می‌فرمایید» یا «با شما موافقم».

۳- با انتقاد در مورد یک نظر، موافق باشید. حتی زمانی که فکر می‌کنید دیگران، کاملاً بی‌ربط حرف می‌زنند، بگویید که آن حرف برای آن‌ها درست است و سپس، در همان زمان آنچه را که از نظر شما درست است، دوباره بیان کنید.

۴- در صورت اشتباه بودن حرفتان، اشتباه خود را بپذیرید. کسانی که اشتباه خود را می‌پذیرند، از سوی دیگران تحسین می‌شوند، اما اغلب افراد ترجیح می‌دهند که اشتباه خود را نپذیرند و دروغ بگویند. اگر اشتباه کردید، آن را این گونه بیان کنید؛

۱- به یقین، من اشتباه کردم.

۲- در واقع، من آن را نابود کردم.

۳- من مقصرم.

از جدل بپرهیزید. به ندرت می‌توانید در یک مجادله پیروز شوید، حتی اگر حق با شما باشد. بحث و جدل دوستی‌ها را از بین می‌برد و کینه و نفرت به وجود می‌آورد. این دقیقاً همان چیزی است که مخالفان شما در انتظار آن هستند.

فصل ۱۲

چگونه خلق و خوی مهربان و صمیمی را در خود ایجاد کنیم؟

نظر و ارزیابی اولیه‌ی بیش از نود درصد (۹۰٪) از مردم در مورد ما، در همان چهار دقیقه‌ی اول دیدار صورت می‌گیرد و اصولاً به حرکات بدن و رفتار ما بستگی دارد. پس از آن، به چگونگی صحبت کردن ما و آنچه می‌گوییم توجه می‌کنند و سپس، سطح احترامی را که به ما می‌گذارند، زمین می‌کنند و بعد به ما علاقه‌مند می‌شوند. برای برانگیختن تحسین دیگران و برخورداری از احترام در اولین دیدار، به موارد زیر توجه کنید:

به آنچه هستید و آنچه انجام می‌دهید، با دید مثبت بنگرید.

از واژه‌های خاص در مورد جایگاهتان در زندگی و علت علاقه‌تان نسبت به آن استفاده کنید. هرگز سطح شخصیتی خود را با گفتن این جمله‌ها پایین نیاورید: «من فقط یک کارمند هستم، فقط یک خانم خانه‌دار هستم و...» و به جای آن بگویید: «برای بزرگ‌ترین بانک کشور کار می‌کنم تا به مردم کمک کنم تا در جهت سرمایه‌گذاری‌های درست گام بردارند و یا من همسر جان و مادری زیبا هستم». اگر نمی‌توانید نسبت به آنچه که هستید مثبت بنگرید، نمی‌توانید شخص موفقی باشید.

در زندگی شور و شغف داشته باشید.

درباره‌ی زندگی با اشتیاق و امید حرف بزنید. این کار، به خوبی شما را به دیگران نشان می‌دهد و مطرح می‌شود، علاوه بر این، آن‌ها نسبت به شما و گفتگو با شما، علاقه‌مند

و مشتاق می‌شوند. همیشه لبخند بزنید. این کار مردم را نسبت به شما متحیر می‌کند و باعث می‌شود که برتر از آن‌چه هستید دیده شوید.

هرکس و یا هر چیز را مورد انتقاد قرار ندهید. هنگامی که انتقاد می‌کنید، عزت نفس را در دیگران پایین می‌آورید. همچنین، موجب عدم درک و یا عدم اعتماد به نفس در افراد می‌شوید. اگر شخصی به همکاری اشاره می‌کند، نکات خوبی در مورد داشتن یک همکاری ذکر کنید و یا اگر نمی‌توانید نکات مثبتی را بگویید، چیز دیگری هم در مورد آن نگویید. هرگز سعی نکنید با پایین آوردن دیگری، خود را بالا ببرید.

فصل ۱۳

چگونه گفتن کلمه‌ی «بله» را برای مردم آسان کنیم؟

در این مورد، چهار راه برای کمک به دیگران وجود دارد که بتوانند به پیشنهاد شما «بله» بگویند.

۱- یک دلیل برای آن‌ها پیدا کنید تا بتوانند «بله» بگویند. هرکاری که انجام می‌دهیم و هر دوره‌ای از عملکرد را که در زندگی انتخاب می‌کنیم، با دلیل ویژه‌ای انتخاب شده است. گاهی اوقات، دلایل متعددی برای انجام دادن برخی کارها وجود دارد؛ اما فقط یک دلیل شاخص و برجسته مورد نظر است و آن چیزی است که شما می‌خواهید آن را برای دیگران آشکار کنید. فرد دیگری دلایل و انگیزه‌هایش را از انجام دادن کاری بیان می‌کند. هرگز وانمود نکنید که دلیل اصلی شخص را برای انجام کارش می‌دانید؛ زیرا ممکن است اشتباه برداشت کرده باشید و هرگز به کسی دلایل شخصی خود برای انجام کاری را نگویند حتی اگر دلایل شما شبیه یکدیگر باشد. وقتی آنچه را که می‌خواهند بدانند، برایشان روشن می‌کنید، و چگونگی رسیدن به آن را هم نشان می‌دهید و می‌تواند از راه حل‌های شما استفاده کنند. افراد نسبت به آنچه خودشان دریافته‌اند متقاعدترند و آن را بیشتر می‌پذیرند تا این که شما بخواهید درباره‌ی آن موضوع آن‌ها را متقاعد کنید. بنابراین، بگذارید خودشان به راه حل‌هایشان دست یابند و فقط سعی کنید سؤال‌های متناسب و درستی بپرسید که آن‌ها را به سوی راه حل و دستیابی به نتیجه هدایت کند.

۲- فقط سؤال‌هایی بپرسید که جواب آن‌ها «بله» باشد. گفتگو را با پرسش‌هایی آغاز کنید که جواب آن‌ها فقط «بله» باشد. از سؤال‌هایی که نتیجه‌ی آن فقط یک جواب کوتاه منفی (نه) است، بپرهیزید. در اینجا، چند مورد از سؤال‌هایی که با بله پاسخ داده می‌شوند، ذکر شده‌اند.

- آیا به پول درآوردن علاقه داری؟

- آیا نظر من درست است که می‌خواهی خودت و خانواده‌ات رو خوشحال کنی؟

- آیا دوست داری بیشتر وقتت رو با بچه‌ها ت بگذرونی؟

به گونه‌ای با دیگران برخورد کنید که نتوانند به شما نه بگویند و در تمام مدت تجربه‌ی بله گفتن استفاده کنید. هنگامی که بر دیگران تاثیر می‌گذارید، به یاد داشته باشید که مقصود شما است که حقیقت را به آن‌ها اثبات کنید. حتی اگر با دیدگاه و نظراتشان مخالف باشید.

۳- سرتان را تکان دهید. در مورد سخن کسی نظر مثبتی داریم، سر خود را به نشانه‌ی تأیید تکان می‌دهیم. تحقیقات نشان می‌دهد که اگر شما به طور عمدی سرتان را تکان دهید، احساسات مثبت را تجربه خواهید کرد. همان‌گونه که سؤال‌هایی با پاسخ بله می‌پرسید یا به پاسخ‌های دیگران گوش فرا می‌دهید، سرتان را به نشانه‌ی تأیید تکان دهید و ببینید که چطور دیگران هم شروع به تکان دادن سرشان می‌کنند و به تدریج، احساس مثبت و خوبی نسبت به پیشنهادهای شما پیدا می‌کنند.

۱- پیشنهاد دهید که مخاطبان شما بین دو موضوع با پاسخ «بله»، یکی را انتخاب کنند.

وقتی شما فقط یک موضوع را پیشنهاد می‌دهید، فرد مجبور است که بین پاسخ‌های بله و خیر، یکی را انتخاب کند و «نه»، رایج‌ترین انتخاب افراد در این موقعیت- هاست؛ زیرا مطمئن‌تر است. سعی کنید پیشنهادتان به گونه‌ای باشد که با انتخاب هر کدام از موضوعات، وی کار مورد نظر شما را انجام دهد. برای نمونه

به نظر شما، دیدار ما بهتر است ساعت ۳ بعدازظهر باشد یا ساعت ۴؟

یا رنگ سبز را دوست داری؟ یا آبی بهتر است؟

می‌خواهی با کارت خرید پرداخت کنی یا پول نقد به صندوق می‌پردازی؟

از کی شروع می‌کنی؟ چهارشنبه یا پنج‌شنبه؟

فصل ۱۴

چگونه صحبت کنیم که مردها به صحبت‌هایمان گوش دهند؟

تحقیقات نشان داده است که مردها اغلب از یک سری اصول و قواعد خاص در صحبت‌هایشان با یکدیگر استفاده می‌کنند. اگر خانم هستید، آگاهی از این اصول برایتان بسیار مهم است و می‌توانید وقتی با مردی در ارتباط هستید، از آن‌ها استفاده کنید. در اینجا، مواردی از اصول «صحبتی مردانه» که از نتایج اسکن‌های مغز که خون در آن‌ها جریان می‌یابد و کنترل عملکرد مغز در مردها، تنظیم شده است، ذکر می‌شود:

۱-هربار، فقط یک چیز را به یک مرد بدهید. (تک بعدی بودن ذهن مردها)؟

ذهن مردها تقسیم‌بندی شده است. یعنی اگر ذهن یک مرد به اتاق‌های کوچکی تقسیم شده باشد، هر اتاق عملکردی جداگانه دارد که همه‌ی بخش‌های آن در کنار یکدیگر عمل می‌کنند. با یک مرد، چند جنبه کار نکنید. افکار و ایده‌هایتان را جداگانه نگه دارید و در یک زمان، فقط با یک موضوع سروکار داشته باشید.

۲-اجازه دهید که راحت حرفش را بزند.

ذهن مردها هم زمان برای شنیدن و برای حرف زدن به کار گرفته نمی‌شود. اغلب مردها نمی‌توانند این دو کار را در یک زمان انجام دهند. به همین دلیل است که مردها برای حرف زدن نوبت می‌گیرند. به او اجازه دهید که برای حرف زدن نوبت داشته باشد و همچنین بگذارد که جملاتش را به پایان برساند. میان حرف او صحبت نکنید.

۳- وقتی گوش می‌دهید از حالت‌های صورت خود هم استفاده کنید.

مردها فکر می‌کنند وقتی یک فرد، هنگام شنیدن از حالت‌های چهره بسیار استفاده می‌کند ممکن است اختلالات احساسی یا ذهنی داشته باشد. حالت‌های جدی خود را در هنگام گوش دادن به یک مرد حفظ کنید و از کلمات شنیداری مانند: اووووووم..... میفهمم..... آهااان بله بله، برای تشویق فرد به ادامه‌ی گفت و گو، استفاده کنید.

۴- به او اطلاعات بدهید و حقایق را بیان دارید.

ذهن مردها برای کارهای خاصی ساماندهی شده است و به برقراری ارتباط بین اجزای مختلف امور علاقه‌مند است. راه‌حلهایی برای مسائل بیان کنید و حقایق و شواهد و مستندات را ارائه دهید. از درگیر کردن احساسات بپرهیزید و به جای آن هدف خود را قوی‌تر کنید.

۵- به طور مستقیم و بدون حاشیه صحبت کنید.

در هنگام سخن گفتن، جملات مردها کوتاه‌تر از زن‌هاست و حقایق، اطلاعات، و راه‌حل‌های بیشتری را در بردارد. از استنتاج کردن و اشاره کردن بپرهیزید و منظور خود را واضح بگویید و نکته را بیان کنید.

فصل ۱۵

چگونه صحبت کنیم که خانم‌ها به صحبت‌هایمان گوش دهند؟

تحقیقات نشان داده است که خانم‌ها برای صحبت کردنشان و ارتباط با دیگران، قواعد خاصی دارند. اگر آقا هستید، واجب است که شما این اصول را بدانید و هنگام برقراری ارتباط با هر خانمی آن‌ها را به کار ببرید. در اینجا، برخی از قواعد هم‌کلامی با خانم‌ها وجود دارد که از نتایج اسکن‌های مغز که خون در آن‌ها جریان می‌یابد و عملکرد مغز در خانم‌ها، تنظیم شده است.

۱- در گفت و گو با خانم‌ها وارد شوید.

منتظر نباشید تا برای صحبت کردن نوبت شما شود. ذهن خانم‌ها قابلیت دو بعدی دارد و می‌توانند هم زمان صحبت کنند و گوش دهند. به همین دلیل است که خانم‌ها اغلب در همه جا در حال صحبت کردن به نظر می‌رسند. اگر می‌خواهید منتظر صحبت کردن با آن‌ها باشید، فقط پیر می‌شوید. در هنگام صحبت کردن با یک خانم، فعالانه در حرف‌هایش شریک نشوید، در این صورت، از سوی آن‌ها نارضایتی دریافت می‌کنید و یا با انتقادات از جانب آن‌ها مواجه می‌شوید.

۲- در هنگام شنیدن سخنان یک خانم، از حالت‌های چهره استفاده کنید. حالت‌های چهره‌ی یک خانم احساسات او را آشکار می‌کند. بنابراین، هنگامی که او صحبت می‌کند، حالت‌ها و ژست‌های او بازتابی برای ایجاد سازگاری و توافق است. هرگز این حرکات را در گفت و گو با مردها استفاده نکنید.

۳- جزئیات شخصی را به او اطلاع دهید و با احساسات او تعامل داشته باشید. ذهن خانم‌ها برای خواندن احساسات افراد دیگر و ارزیابی ارتباط بین افراد، تنظیم شده است. برای او اطلاعات شخصی را در مورد خود و خانواده‌تان آشکار کنید و خانواده‌تان آشکار کنید و داوطلبانه احساسات شخصی خود را در مورد چیزها بیان کنید.

۴- غیرمستقیم صحبت کنید.

جمله‌های خانم‌ها طولانی‌تر از آقایان است و ممکن است موضوعات متعددی از جمله احساسات خود در مورد دیگران را هم در برگیرد. از این که بخواهید سریع به اصل موضوع اشاره کنید بپرهیزید. سریع راه حلی برای مسائل بیابید و یا در زمینه‌ی تجارت فروش را فوراً ببندید. برخوردتان بسیار دوستانه، با آرامش و موافق با او باشد.

فصل ۱۶

هفده واژه‌ی ضعیف که باید از فهرست واژگان خود حذف کنید.

این فهرستی از برخی عبارات و کلمات مخربی است که ممکن است در صحبت‌هایتان از آن‌ها استفاده کنید. به نظر می‌رسد که این عبارات فقط یک چیز را بیان می‌کنند؛ در حالی که در واقع بیانگر احساسات و اغراض گوینده هم هستند. این واژه‌ها را از دانش واژگان خود حذف کنید؛ زیرا از اعتبار شما می‌کاهند.

آنچه شنیده می‌شود	آنچه گفته می‌شود
شما به آنچه انجام می‌دهید و درباره‌ی آن صحبت می‌کنید مطمئن نیستید.	نوعی از انواع چیزها
به آنچه می‌گویید، مطمئن نیستید.	شما می‌دانید که منظور من چیست...
زوال شخصیت شریک شما	زن / شوهر / شریک
سعی می‌کنید که توافقی اجباری ایجاد کنید.	البته
انتظار موفقیت ندارم.	دارم تلاش می‌کنم
احترامی برای شما قائل نیستم.	با احترام

از این عبارات و کلمات ضعیف آگاه باشید و توجه کنید که آن‌ها را از فهرست واژگان خود حذف کنید.

فصل ۱۷

دوازده کلمه‌ی قدرتمندی که می‌توانید در گفت و گو استفاده نمایید.

یک بررسی و مطالعه در دانشگاه کالیفرنیا نشان داد که متقاعدکننده‌ترین واژه‌ها در هنگام صحبت کردن از این قرار هستند:

(اکتشافات، ضمانت، علاقه، ثابت شده، نتایج، ثبت، آسان، سلامتی، پول، جدید، ایمنی، شما)

نتایج جدیدی که از کاربرد این کلمات ثابت به دست می‌آورد، سلامتی و علاقه‌ی بیشتر شما را تضمین کرده و به پس‌انداز پول برای شما کمک زیادی می‌کند. این کلمات کاملاً ایمن هستند و استفاده از آن‌ها آسان است. این کلمه‌ها را تمرین کنید و آن‌ها را در مکالمات عادی روزانه‌ی خود هم به کار ببرید.

نگرش‌های منفی را به مثبت تبدیل کنید. تقریباً، همیشه می‌توانید راهی برای تبدیل انتقادات مخرب به تحسین‌های مفید، پیدا کنید. به جای انتقاد از ناکامی‌های دیگران، می‌توانید با راه حل‌های کوچک و سازنده برای تلاش و بهبود در کارشان از آن‌ها تعریف کنید. به مثال‌های زیر توجه کنید:

باید بگویید	به جای گفتن
باربارا، فکرمی کنم بهتر است آنچه را که می خواهید به رئیس خود بگویید؛ حتی اگر که به آن دست نیایی. به نظرت چه کاری می توانی انجام دهی که نظرا و را عوض کنی؟	خیلی بد است که شما افزایش حقوق نداشتید.
والری، اون پاراگرافی را که برت، مجبور است یا ازدواج کند یا روی تخته راه برود، دوست دارم. زیرا کلماتی که در اینجا استفاده کردی، آن صحنه را برای من زنده کرده اند. ایده ی این صحنه را از کجا گرفتی؟	داستانی که نوشتی خیلی مضحک است.
بیل، اصرار داشتی که هیچ کسی نمی تواند آن را انجام دهد. برای برگزاری جشن چه کاری انجام می دهی؟	پنج بار بهت فرصت دادم که تست را حل کنی. مشکل چی بود؟
تبریک میگم، سوذ، یک قدم نسبت به دیروز پیشرفت کردی.	دوباره مست کردی؟ فکرمی کردم پیش از اینکه دوباره شروع کنی چند ماهی بتوانی تحمل کنی

فصل ۱۸

چگونه با ترس و نگرانی خود دست و پنجه نرم کنیم؟

مطالعات، تمامی اموری که ما در زندگی خود نگران آنها هستیم را این گونه نشان داده‌اند:

۸۷٪ از آنها هرگز اتفاق نمی‌افتند.

۷٪ از آنها به طور واقعی اتفاق می‌افتند.

۶٪ آنها تاثیر کمی بر نتایج حاصله دارند.

به عبارت دیگر، اغلب چیزهایی که در زندگی نگران آنها هستید، اتفاق نمی‌افتند و آن مواردی که توجه کمتری به آنها می‌کنید و یا در کنترل شما نیستند، اتفاق می‌افتند. بنابراین، نگران چیزهایی که نسبت به آن ترس دارید، نباشید. معنای واقعی واژه‌ی ترس به این صورت است:

شواهد غلطی که واقعی به نظر می‌رسند.

ترس، فقط یک عکس‌العمل فیزیکی بدن، برای فکر کردن به نتیجه‌ای است که مورد نظر شما نیست. اغلب نگرانی‌های شما هرگز تمام نمی‌شوند. پس آنها چیزی جز شواهد غلطی که واقعی به نظر می‌رسند، نیستند.

هرگز به چیزهایی که نمی‌خواهید اتفاق بیفتد فکر نکنید، فقط به اتفاقات خوبی که می‌خواهید برایتان بیفتد فکر کنید. آنچه به دست می‌آورید، در واقع، همان چیزی است که درباره‌اش فکر کرده‌اید.

خلاصه

تکنیک ۵: چگونه با دیگران صحبت کنیم؟

به طور معمول، افراد در ابتدا به خودشان علاقه‌مند هستند. کلماتی مانند: «من، به من، برای من» را از فهرست واژگان خود حذف کنید و کلماتی چون: «شما، برای شما» را جایگزین آن‌ها کنید.

تکنیک ۶: چگونه سؤال‌های خوبی بپرسیم؟

پرسش‌هایی با پاسخ‌های نامحدود بپرسید. با کلمات و عباراتی مانند: «چگونه چرا، به چه روش؟ و درباره‌ی ... توضیح بده» شروع کنید.

تکنیک ۷: چگونه یک گفت و گو را آغاز کنیم؟

گفت و گو را با صحبت کردن در مورد شخصی دیگر و یا در مورد یک موقعیت خاص، آغاز کنید. گفت و گو را با یک سؤال شروع کنید.

تکنیک ۸: چگونه روند مکالمه را در دست بگیریم؟

از پل‌های ارتباطی مانند: «برای مثال، سپس، بنابراین، و سپس شما؟» به چه منظور؟ استفاده کنید.

تکنیک ۹: چگونه دیگران را به گفت و گوی خود ترغیب کنیم؟

فقط درباره‌ی آنچه که آن‌ها تمایل دارند، صحبت کنید و به آن‌ها چگونگی دستیابی به راه حل‌ها را نشان دهید.

تکنیک ۱۰: چگونه نگرش افراد را نسبت به خودمان مثبت کنیم؟

به همه لبخند بزنید. یک لبخند، مفهوم جمله‌ی «از دیدن شما خوشحالم و شما را می‌پذیرم» را در بر دارد.

تکنیک ۱۱: چگونه با مردم همدل باشیم؟

به دیگران بگویید که می‌دانید آن‌ها چه احساسی دارند و چگونه در این موقعیت درک شده‌اند و سپس راه حل‌هایی که دیده‌اند را برایشان توضیح دهید.

تکنیک ۱۲: چگونه با همه موافق باشیم؟

با حقیقت انتقاد موافق باشید.

با حق انتقاد از یک نظر هم موافق باشید.

تکنیک ۱۳: چگونه در حق خود لطف کنیم؟

نسبت به آنچه هستید و آنچه انجام می‌دهید مثبت بنگرید.

با شور و اشتیاق حرف بزنید.

از هیچ چیز یا هیچ کس انتقاد نکنید.

تکنیک ۱۴: چگونه «بله گفتن» را برای مردم آسان کنیم؟

یک دلیل برای بله گفتن آن‌ها پیدا کنید.

فقط سؤال‌هایی بپرسید که پاسخ آن‌ها بله باشد.

در هنگام صحبت کردن و شنیدن، سرتان را به نشانه‌ی تأکید تکان دهید.

انتخاب بین دو موضوع با پاسخ بله را پیشنهاد دهید.

تکنیک ۱۵: چگونه صحبت کنیم که مردها گوش دهند؟

در یک زمان، تنها یک کار را به مردها بدهید.

حقایق و اطلاعات را به آن‌ها بگویید.

به آن‌ها اجازه‌ی حرف زدن بدهید. از حالت‌های چهره و صداهاى شنیداری در هنگام

گوش دادن به آن‌ها استفاده کنید.

از گفت و گوی مستقیم استفاده کنید.

تکنیک ۱۶: چگونه صحبت کنیم که مخاطبانی که خانم هستند، گوش

دهند.

با آن‌ها وارد گفت و گو شوید و منتظر نوبت نباشید.

در هنگام گوش کردن از حالت‌های چهره هم استفاده کنید.

به احساسات آن‌ها توجه کنید و در مکالمات خود، جزئیات شخصی را برایشان بیان

دارید.

مکالمه را سریع به سوی نتیجه و یا یافتن راه حل نبرید.

از مکالمه‌ی غیرمستقیم استفاده کنید.

تکنیک ۱۷: حدود هفده عبارت ضعیف که باید از مکالمه‌های خود حذف

کنید.

عبارات و کلماتی که از اعتبار شما می‌کاهد را حذف کنید. برای مثال: «نوعی از

رده‌بندی چیزها، می‌دانید که منظورم چیه، زن و همسر و شریک زندگی، با اعتماد،

صادقانه، صمیمانه، به من اعتماد کنید، البته، باید، قول، به نظر متواضعانه‌ی من، سعی

می‌کنم که بهترین کار را انجام دهم، با احترام».

تکنیک ۱۸: دوازده کلمه‌ی قوی برای استفاده در مکالمه.

دوازده کلمه‌ی مهمی که می‌توانید استفاده کنید، به شرح زیر هستند: «اکتشافات، ضمانت، عشق، ثابت شده، نتایج به دست آمده، ذخیره کردن، آسان، سلامتی، پول، جدید، امنیت، شما».

تکنیک ۱۹: نگرش‌های منفی را به مثبت تبدیل کنید.

به دنبال راهی باشید که انتقادهای مخرب را به تعریف کردن مفید از افراد تبدیل کنید.

تکنیک ۲۰: چگونه با ترس و نگرانی دست و پنجه نرم کنیم؟

تقریباً همه‌ی آن چیزهایی که نگران اتفاق افتادنش هستید، اتفاق نمی‌افتند و شما کنترل کمی بر روی چیزهایی که اتفاق می‌افتند دارید. پس نگران هیچ چیز نباشید. پدیده‌ی ترس، در واقع چیزی جز شواهد غلطی که واقعی به نظر می‌رسند نیست.

فصل ۱۹

چگونه در آخر گفت و گو، حس خود را بیان کنیم؟

در دنیای تجارت، چیزی به نام احساس اولیه (معادل عشق در نگاه اول) وجود دارد. در اینجا، نه حرکت تلاشی برای موفقیت در دنیای تجارت بیان می‌شود.

۱- نحوه‌ی ورود شما

وقتی برای وارد شدن به اتاق دعوت می‌شوید، بدون هیچ‌گونه تردیدی وارد شوید. در راهرو، مانند یک کودک دبستانی شیطان که منتظر دیدن مدیر خود است، نایستید. افرادی که اعتماد به نفس کمی دارند، ظاهر خود را تغییر می‌دهند و هنگام وارد شدن به اتاق، کمی تعادل خود را از دست می‌دهند و بی‌قرار هستند. هدفمند و با اراده وارد اتاق شوید و محکم گام بردارید و سرعت حرکت خود را تنظیم کنید.

۲- تقاضا

آراسته و منظم قدم بردارید. افراد تاثیرگذار و افرادی که به دستورالعمل‌ها توجه نشان می‌دهند، آراسته راه می‌روند و در فاصله‌ی منظمی قدم بر می‌دارند. افرادی که آهسته قدم بر می‌دارند یا قدم‌های بلند بر می‌دارند، بیانگر این هستند که زمان زیادی در دست دارند یا به کاری که انجام می‌دهند علاقه‌مند نیستند و یا کار دیگری برای انجام دادن ندارند. تقاضا و خواسته‌های قاطعانه خود را قاطعانه بگویید.

۳- نحوه دست دادن

کف دست خود را مستقیم به طور عمودی نگه دارید و با فشردن دست طرف مقابل آن را برگردانید. به طرف مقابل اجازه دهید تا تصمیم بگیرد که به دست دادن پایان دهد. هرگز دست را به طور مستقیم از طرف میز به آن طرف نبرید. این کار باعث می‌شود طرف مقابل نتواند به درستی با شما دست دهد.

۴-لبخند شما

مطمئن شوید که هنگام لبخند زدن، دندان‌هایتان قابل مشاهده هستند و با همه-ی اعضای صورت خود لبخند بزنید، نه تنها با دهان خود.

۵-چشمک زدن

این یک حرکت قدیمی است که به مغز انعکاس می‌یابد و به دیگران فرستاده شده و دریافت هم می‌شود. به سادگی ابروی خود را به دو نیم کرده تا شخص مقابل، متوجه منظور شما شود.

۶-وقتی صحبت می‌کنید.

در پانزده ثانیه‌ی اول، دو بار از نام طرف مقابل استفاده کنید و در یک زمان بیش از سی ثانیه صحبت نکنید. آرام‌تر و ملایم‌تر از آن‌ها صحبت کنید.

۷-نحوه‌ی نشستن

اگر شما را مجبور کردند که به طور مستقیم، روی یک صندلی کوتاه، روبروی یک فرد بنشینید، به سمت یک زاویه‌ی ۴۵ درجه بچرخید تا از قرارگرفتن با موقعیت بازجویی در این جایگاه جلوگیری کرده باشید. اگر نمی‌توانید صندلی خود را بچرخانید، بدن خود را بچرخانید.

۸- رفتار شما

افرادی که خونسرد و آرام هستند و بر احساسات خود کنترل دارند، از حرکات و جنبش‌های عمدی استفاده می‌کنند و حرکاتشان واضح است. افراد با شأن بالا، از رفتارها و ژست‌های کمتری نسبت به افرادی که شأن و منزلت کمتری دارند، استفاده می‌کنند. دستتان را هرگز بالاتر از چانه‌ی خود نبرید. برای ایجاد سازگاری مناسب، رفتار و حالت-های افراد دیگر را در زمان مناسب بازتاب کنید.

۹- نحوه‌ی خروج

وقتی کارتان تمام شد، وسایلتان را به آرامی بردارید و تحویل دهید. در صورت امکان دست دهید، برگردید و خارج شوید. اگر در بسته بود، پس از ورود، در را همان‌گونه که بود پشت سرتان ببندید. افراد، وقتی که از کنارشان رد می‌شوید، شما را با دقت می‌نگرند. اگر آقا هستید، مطمئن شوید که پشت کفش‌هایتان تمیز و براق باشد. دوربین‌های مخفی آن را نشان می‌دهند. اگر خانم هستید، چه بخواهید و چه نخواهید، دیگران ظاهر شما را همان طور که حرکت می‌کنید، بررسی می‌کنند. وقتی که وارد

می‌شوید، به آرامی بچرخید و لب‌خند بزنید. بهتر است که آن‌ها در آغاز لب‌خند شما را به یاد بیاورند تا اینکه در پایان حرکت شما را ببینند.

فصل ۲۰

چگونه انتقادهای را در صنعت تجارت به کار بگیریم؟

اگر یکی از مشتریان شما یا سازمان شما را مورد انتقاد قرار داد، از تکنیک «چکمه در پای او کردن» برای از بین بردن موقعیت استفاده کنید. به سادگی از فرد بپرسید که اگر در موقعیت شما بود و مورد انتقاد قرار می‌گرفت، چه کاری انجام می‌داد؟ هر جوابی که به شما دادند، با این موارد پاسخ دهید: «کاملاً درسته - این همان چیزی است که ما انجام دادیم - شما درست می‌فرمایید - این همان کاری است که ما در حال انجام دادن آن هستیم.» به طور مثال:

مشتری: شنیده‌ام که زمان تحویل شما طولانی می‌شود.

شما: بله، درست است. ما مشکلاتی در یکی از مراحل گمرکی داشتیم. شما بگویید، اگر شما مدیر یک شرکت بودید و این انتقاد را دریافت می‌کردید، چه عکس‌العملی داشتید؟

مشتری: یک جلسه با افراد مرتبط با این مشکل می‌گذاشتم و به همراه آنان یک برنامه‌ی دقیق تنظیم می‌کردم که تحویل به موقع محصول را ضمانت کند.

شما: کاملاً درست می‌فرمایید و این به طور دقیق، همان چیزی است که ما انجام دادیم.

شما با حقیقت موافق هستید و باعث می‌شوید که طرف مقابل احساس درستی پیدا کند. در این صورت، مشتری حس می‌کند که نه تنها نظر خودش درست است، بلکه شرکت شما هم در حال انجام دادن آن است. وقتی با «چکمه در پای کسی کردن»،

اعتراض‌های مخالفان را پاسخ دهید، آن‌ها احساس می‌کنند که نباید اعتراض خود را دوباره بیان کنند. اگر شرکت شما تغییرات لازم را برای برطرف نمودن مشکلات انجام ندهد، شما هم نمی‌توانید انتظارات تجاری را برآورده کنید.

فصل ۲۱

رایج ترین شیوهی پاسخ گویی به تلفن

اغلب افراد به روش زیر به تلفن پاسخ می دهند:

شرکت، آلن صحبت می کند.

اگر در مقابل کسی راه می روید، نگوئید: آلن هستم که راه می روم. به همین صورت، پشت تلفن، برای مخاطب مشهود است که شما صحبت می کنید. بنابراین از کلمه‌ی «صحبت می کنم» استفاده نکنید.

تحقیقات نشان می دهد که وقتی تلفن را جواب می دهید، شخص مخاطب، آخرین کلمه‌ای را که شنیده است، به یاد می آورد. پس نام خود را در آخر مکالمه بگوئید تا پایان خوبی به مکالمه‌ی خود ببخشید. پایان بلند داشتن به معنی آن است که میزان صدای خود را در پایان صحبت بالا ببرید و در گفته‌هایتان، انعطاف ویژه‌ای به کار گیرید. مطالعات نشان می دهد که وقتی این کار را انجام دهید، هشتاد و شش درصد (۸۶٪) از افرادی که تلفن می زنند، می توانند نام شما را به یاد بیاورند و این در صورتی است که اگر شما در آغاز پاسخگویی به تلفن نام خود را ذکر کنید، تنها شش درصد (۶٪) افراد، شما را به یاد می آورند. از امروز به بعد، این گونه جواب تلفن را بدهید:

شرکت، من آلن هستم.

در معرفی نام خود، از انعطاف صدا استفاده کنید. این کار تلفن کننده را برمی انگیزد تا نام خود را به شما بگوید و باعث می شود تا به سرعت رابطه‌ای خوب برقرار شود. به هرحال اسم خود را بگوئید

فصل ۲۲

چگونه سرزنش و یا انتقاد کنیم؟

گاهی به عنوان یک راهنما، نیاز خواهید داشت کسی را احضار کرده و از رفتارهای غیرقابل قبول و مضر او انتقاد کنید. بیشتر ما، از این که عکس‌العمل خوب و منظمی در برابر کسی داشته باشیم، می‌ترسیم. شش تکنیک زیر می‌تواند این ترس و نگرانی را به سرعت، از بین ببرد.

شش اصل طلایی برای داشتن انتقاد، سرزنش یا ارزیابی موفق.

۱- از «تکنیک ساندویچی» استفاده کنید.

چشیدن طعم پیاز و خوردن آن به تنهایی آزاردهنده و سوزاننده است؛ اما طعم آن در کنار مواد دیگر سالاد، خوب و دلپذیر است. برای نرم‌تر کردن انتقاد و سرزنش، برخی اقدامات مثبتی که فرد انجام داده است، را تحسین کنید، سپس انتقاد خود را همراه با نکته‌ی مثبت دیگری درباره‌ی عملکرد او بگویید.

۲- حقیقت را مورد انتقاد قرار دهید، نه شخص را

بیان کنید که از شخصیت او خوشتان می‌آید و از با او بودن خوشحالید (فرض کنید که این قضیه درست است؛ اما با آنچه انجام داده است موافق نیستید).

۳- انتقادتان را برای کمک کردن به آن‌ها، مطرح کنید.

هرگز نخواهید که شخص، کاری را همان طور که منتقدانش می‌گویند، انجام دهد. بگویید: شما به همکاری و کمک آن‌ها برای حل مشکلات نیاز دارید».

۴- شما هم بپذیرید که گاهی اشتباهات مشابهی را مرتکب شده‌اید و بعد جواب را به آن‌ها بدهید.

انتقاد را با صحبت در مورد اینکه شما هم پیش از این، چنین اشتباهاتی انجام داده‌اید، شروع کنید. این کار انتقاد شما را سازنده می‌کند. مانند یک دندان پزشک که قبل از کشیدن دندان، از داروی بیهوشی استفاده می‌کند. توضیح دهید که شما و دیگران نیز در گذشته، چنین درگیری‌هایی یا مشکلاتی داشته‌اید و نشان دهید که چگونه مشکلات را حل کرده‌اید. وقتی بپذیرید که شما هم کامل نیستید، می‌توانید بر دیگران تاثیر بگذارید تا رهنمون‌های شما را دنبال کنند.

۵- انتقاد را یک بار انجام دهید و آن را به طور خصوصی بیان کنید.

هرگز فردی را در مقابل دیگران سرزنش نکنید. این کار را پشت درهای بسته، به روشی آرام انجام دهید و فقط یک بار انتقاد و راه حل آن مشکل را بگویید. فرد را به خاطر عملکرد ضعیفش سرزنش نکنید.

۶- در آخر با گفت و گویی دوستانه و صمیمی، مکالمه را به پایان برسانید.

از همکاری آن‌ها در حل مشکلات تشکر کرده و به آن‌ها اعلام کنید که برای جست و جو و یافتن آن‌ها که با این موارد در ارتباط هستند، به دنبالش می‌گشتید. سعی کنید با روش‌های جدیدی با یکدیگر مذاکره کنید.

فصل ۲۳

چگونه تصمیم بگیریم که در هنگام گفت‌وگو کجا بنشینیم؟

استراتژی‌های مطمئن در استفاده از صندلی‌ها و تنظیم جای نشستن، می‌تواند هر دو حالت مثبت و منفی را در خانه و یا در اداره ایجاد کند. پنج جایگاه برای نشستن در یک میز مستطیلی وجود دارد. فرض کنید شما شخص (ب) دیگری شخص (الف) باشد. می‌توانید یکی از پنج زیر جایگاه را برای نشستن انتخاب کنید.

جایگاه تهاجمی (ب۳):

میز مانند مانع محکمی بین دو طرف قرار می‌گیرد. نشستن در آن سوی میز و در مقابل یک شخص، می‌تواند یک محیط تهاجمی - دفاعی ایجاد کند و به اینکه هر شخص بر روی نظرات و دیدگاه‌های خود استوار بماند منجر شود. تحقیقات نشان می‌دهد که ۵۶٪ از مردم با قرار گرفتن در این موقعیت، به صورت دفاعی برخورد می‌کنند. این جایگاه برای افرادی که با هم در موقعیت رقابت هستند، به ویژه در تجارت و معاملات، تعریف شده است. افرادی که می‌خواهند با مخالفت صحبت کنند، بیشتر منفی‌نگر، با حالت تهاجمی و رقابتی هستند. اگر می‌خواهید در چنین موقعیتی بنشینید، صندلی خود را ۴۵ درجه دور از شخص (الف) بچرخانید.

جایگاه همکاری (ب۲):

این موقعیت و جایگاه وقتی ایجاد می‌شود که دو نفر هم فکر و هم عقیده هستند و یا هر دوی آن‌ها بر روی یک موضوع کار می‌کنند. مطالعات دریافته‌اند که ۵۵٪ از افراد این جایگاه را برای نشستن انتخاب می‌کنند و یا کسانی که می‌خواهند با هم کاری را شروع کنند، در این موقعیت می‌نشینند. این جایگاه یکی از بهترین مکان‌ها برای ارائه‌ی

نظرات و پیشنهادهای خود و پذیرش آن است. فرصت خوبی نیز برای بازتاب حالت‌های چهره و داشتن ارتباط چشمی ایجاد می‌کند.

جایگاه گوشه‌ای (ب ۱):

این جایگاه برای کسانی مناسب است که می‌خواهند به صورت دوستانه در کنار هم بنشینند و گفت و گویی عادی داشته باشند. این استراتژیک‌ترین جایگاهی است که می‌توانید در آن به راحتی مقصود و مکالمه‌ی خود را ارائه دهید. با جابجایی آسان صندلی خود و تغییر آن به موقعیت (با) می‌توانید جو را عوض کنید و شانس حصول نتیجه را بیشتر کنید.

جایگاه (ب ۴) و (ب ۵) در کتابخانه‌ها استفاده می‌شود تا موقعیتی مستقل و بدون درگیر بودن با کسی، ایجاد شود و باید از ارائه گفت و گو و مذاکره در این جایگاه پرهیز کرد. اگر شما برای نشستن در یک موقعیت غیررسمی، به خانه یا دفتر کار شخصی دعوت شده‌اید، مانند نشستن بر روی یک میز کافه، نشانه‌های خوبی دارد. ۹۵٪ معاملات تجاری در موقعیتی که در کنار یک میزنشسته باشید، ناموفق است و رد می‌شود. هرگز روی مبل کوتاه ننشینید. این جایگاه شما را فردی کوتاه قد، با سر کوچک و بدون قدرت نشان می‌دهد.

فصل ۲۴

ده استراتژی فریبنده برای ارتباط غیرکلامی

نظر بیش از ۹۰٪ افراد درباره‌ی شما، در ۴ دقیقه‌ی اول دیدار با شما شکل می‌گیرد و معنا ۸۰٪ افراد از تأثیری که بر روی آن‌ها می‌گذارید و این تأثیر غیرکلامی است، حرف می‌زنند. در دستورالعمل زیر فرصتی را برای شما فراهم می‌کند تا تأثیر مثبتی بر روی دیگران داشته باشید.

۱- کف دست خود را بالا نگه دارید.

وقتی صحبت می‌کنید، کف دست خود را در معرض دید دیگران قرار دهید. پاسخی که به این نشانه‌ی قدیمی، از مغز منعکس می‌شود، این است که مخاطبان شما را فردی بی‌آزار می‌خوانند و به طور مثبت به شما پاسخ می‌دهند.

۲- انگشتان خود را درون یکدیگر قرار دهید.

افرادی که انگشتان خود را بسته نگه می‌دارند و دستانشان را هنگام صحبت در زیر چانه قرار می‌دهند، توجه دیگران را به خود جلب می‌کنند. از انگشتان باز استفاده کنید. اگر دستان خود را بالاتر از چانه نگه دارید، شما به عنوان فردی با اقتدار و توانمند دیده نمی‌شوید.

۳- آرنج دستان خود را به سمت بیرون قرار دهید.

قرار دادن بازوها و آرنج دستان خود بر روی دسته‌ی صندلی، تصور قدرت و درستکار بودن را به همراه دارد. متواضع بودن، به شکست افراد منجر می‌شود و باعث می‌شود که بازوهایشان به سمت دست‌هایشان افتاده و رها باشد و آرنج دستان خود را نزدیک بدنشان قرار می‌دهند تا از آن‌ها محافظت کند. این ویژگی‌ها، ترسو بودن و ضعیف بودن فرد را نشان می‌دهد. بنابراین از این نوع حالت‌ها دوری کنید.

۴- فاصله‌ی خود را حفظ کنید.

به فضای خصوصی فرد احترام بگذارید زیرا این کار در اولین دقایق دیدار تأثیرگذار است اگر خیلی نزدیک شوید، ممکن است فرد با نشستن، از شما دوری کند و یا موقعیتی را انتخاب کند که از این حالت آزاردهنده‌ی رهایی یابد. به افرادی که با شما آشنا هستند، نزدیک شوید؛ از نزدیک شدن به افرادی که به تازگی با آن‌ها آشنا شده‌اید بپرهیزید. به هم‌سنگ‌های خود نزدیک شوید؛ اما از افرادی که از شما جوان‌تر و یا مسن‌تر هستند فاصله بگیرید و این فاصله را رعایت کنید.

۵- بازتاب ارتباط‌های غیرکلامی

بازتاب ارتباط‌های غیرکلامی و الگوهای ویژه‌ی سخنرانی سازگاری مناسبی ایجاد می‌کند. این بازتاب در دیداری تازه با افراد، در جایگاه نشستن، چگونگی ایستادن، ژست‌های حالت‌های چهره و تن صدا صورت می‌گیرد.

۶- سرعت سخنرانی را تنظیم و هماهنگ کنید.

سرعت صحبت کردن افراد، در سرعتی که ذهن آن‌ها می‌تواند اطلاعات را تحلیل کند، آشکار می‌شود. با سرعتی یکسان، منظم و آرام‌تر از دیگران صحبت کنید و تن صدا و انعطاف آن را هم کنترل کنید. مطالعات نشان می‌دهد که وقتی کسی تند صحبت کند، دیگران نسبت به او احساس خوبی ندارند و از این حالت رنجیده می‌شوند.

۷- بازوهای خود را به حالت راست و ایستاده قرار دهید.

وقتی بازوهایتان را در مقابل سینه‌ی خود جمع می‌کنید (حالت دست به سینه)، مانعی برای افراد ایجاد کرده‌اید که موجب رنجش آن‌ها می‌شود. در این حالت از قرار دادن بازوها، به یادآوردن آنچه فرد گفته است ۴۰٪ کاهش می‌یابد. حالت بسته بودن دست فرد را با قرار دادن چیزی در دست او یا محول کردن کاری به او تغییر دهید. یک خودکار، کتاب یا وسیله‌ای دیگر به او بدهید و با این کار او را تشویق کنید که از حالت

دست به سینه بودن خارج شود. برای متقاعد کردن فرد و مفید بودن، هرگز بازوهایتان را در مقابل سینه‌ی خود جمع نکنید.

۸- آرنج دیگران را لمس کنید.

این حرکات شما را بازتاب می‌کند. اگر دیگران آرنج و یا دست شما را لمس نمی‌کنند، رهایشان کنید. هرچند که تجربه نشان داده است که وقتی شخصی به آرامی آرنج شما مدت ۳ ثانیه لمس می‌کند، ۶۸٪ بیشتر از افرادی که این اقدام را انجام نمی‌دهند، علاقه‌مند به همکاری با شماست.

مطالعات نشان می‌دهد که پیش‌خدمتان خانم که آرنج و دست مشتریانشان را لمس می‌کنند ۸۰٪ بیشتر از خانم‌هایی که این کار را انجام نمی‌دهند، انعام دریافت می‌کنند. به عبارت دیگر، لمس ماهرانه‌ی آرنج و دست، می‌تواند شانس دریافت آنچه می‌خواهید را سه برابر کند.

۹- نام مخاطبان خود را تکرار کنید.

هنگامی که در دیدار بعدی فرد را می‌بینید و با او دست می‌دهید، آرنج یا دست او را به آرامی لمس کنید و همان طور که با او دست می‌دهید، نامش را تکرار کنید تا اینکه متوجه شوید آن را به درستی شنیده‌اید. نه فقط برای اینکه فرد احساس کند برای شما مهم است، بلکه این امکان را به شما می‌دهد تا نام آن‌ها را به یاد آورید.

۱۰- از لمس کردن صورت خود بپرهیزید.

مطالعات نشان می‌دهد که وقتی فردی اطلاعاتی را مخفی می‌کند یا دروغ می‌گوید، صورت و بینی او نمودار هیجان و اضطراب است. حتی اگر بینی شما مرتب در حال خارش است، ممکن است افرادی که شما را نمی‌شناسند، فکر کنند که شما دروغ می‌گویید. بنابراین، دستتان را از صورت خود دور نگه دارید.

همه‌ی این موارد را تمرین کنید.

قبل از رفتن به یک مصاحبه یا جلسه‌ی مهم، برای چند دقیقه‌ای آرام بنشینید و از لحاظ روانی آنچه در بالا گفته شد را تمرین کنید و خود را در حال انجام دقیق آن‌ها، تصور کنید. وقتی ذهن شما می‌تواند آن‌ها را به طور واضح ببیند، بدن شما هم می‌تواند آن‌ها را به درستی انجام دهد. لازم است که خود را در یک نقش معقول در مصاحبه قرار دهید و موارد فوق را به طور پیشرفته، از لحاظ ذهنی، تمرین کنید. اگر می‌خواهید که دیگران شما را فردی صمیمی و متواضع ببینند، این اقدامات را انجام دهید.

شواهد نشان می‌دهد که این مهارت‌ها، با تمرین، خیلی زود جزئی از ماهیت شما می‌شوند و به شما کمک می‌کنند تا در زندگی خود از آن‌ها بهره ببرید.

فصل ۲۵

چگونه سخنرانی متقاعدکننده‌ای داشته باشیم؟

افرادی که می‌توانند بایستند و قدرتمندانه و با انگیزه صحبت کنند، مورد تحسین دیگران قرار می‌گیرند و به موقعیت‌های بالاتری مانند: سرپرستی و نظارت در جامعه می‌رسند و در دنیای تجارت ترفیع می‌گیرند. در اینجا، چهار فرمول برای داشتن یک سخنرانی موفق و در دست گرفتن سخنرانی در مورد هر موضوعی، بیان می‌شود. خواه این سخنرانی دو دقیقه، بیست دقیقه و یا یک ساعت باشد.

این چهار نکته را به خاطر بسپارید:

۱- هه (نشانه‌ی بی‌علاقگی یا خستگی)

۲- چرا آن را بیان کردید؟

۳- برای مثال....

۴- به چه منظور؟

در ابتدا، وقتی که برای برگزاری سخنرانی می‌ایستید، حاضران در سکوت، با خود این‌گونه می‌گویند: «هه یک سخنرانی ملال‌آور دیگر!» پس باید با یک داستان مهیج، محکم یا خنده‌دار سخن خود را آغاز کنید. به روش یا حالتی که حاضرین را تکان دهد و خشنودی آن‌ها را برانگیزد تا بتوانید توجه آنان را به سوی خود جلب کنید.

چرا آن را بیان کردید؟

گام بعدی شما آن است که به آن‌ها دلیل استفاده از روش یا داستان مهیج و خنده‌آور خود را و همچنین، دلیل اهمیت آن را هم بیان کنید.

برای مثال....

اینجا جایی است که اغلب مکالمه‌های شما صورت خواهد گرفت. سه دلیل یا نکته در مورد اینکه چرا آنچه شما می‌گویید درست و مهم است، بیان کنید. وقتی یک سخنرانی طولانی مدت دارید، سه نکته‌ی مهم و تکمیلی برای هر یک از سه دلیل اصلی خود بیان کنید.

به چه منظور؟

ممکن است در پایان سخنرانی شما، حاضرین به این بیاندیشند که انتظار سخنران از ما چیست؟ و این، جایی است که شما آن‌ها را تحریک می‌کنید تا ایده‌ها و افکار خود و اقداماتی که به آن‌ها پیشنهاد می‌دهید را بپذیرند.

اجازه دهید در اینجا مثالی مطرح کنیم: برای گروهی از والدین، درباره‌ی ایمنی جاده صحبت می‌کنید و هدف شما متقاعد کردن آن‌ها برای استفاده از خط عابر پیاده است تا دیگر، به همراه فرزندان‌شان از جاده‌ی شلوغ عبور نکنند. در اینجا چگونگی بیان کردن آن را شرح می‌دهیم.

-هه

دو هزار و سیصد و پنجاه و پنج بچه‌ی بی‌نیاز، فلج شدند و یا عمر کوتاهی داشتند که در واقع والدین آن‌ها مقصر هستند. از لحاظ آماری، دو نفر از شما در این اتاق، به زودی در چشمان یک کودک بستری شده نگاه خواهید کرد و برای او دعا می‌کنید که همه چیز به خوبی پیش برود. سؤال این است که: کدامیک از شما جای او خواهید بود؟

-چرا آن را بیان کردید؟

خانم‌ها و آقایان، من این آمار را به خاطر آن تعداد بچه‌ای که سال گذشته در این کشور با خودروها برخورد کرده و آسیب دیده‌اند، به دست آورده‌ام. ۹۶٪ از این بچه‌ها از روی خط عابر پیاده عبور نمی‌کردند. باید چه انتقادی بکنم؟ آیا این دلیل دوست داشتن فرزندان‌تان است؟

- برای مثال؟

نکته ۱: انجمن ملی امنیت، در این اواخر، یک بررسی بر روی چهل و شش مدرسه انجام داده است (نکته‌ی خود را با حقایق، آمارها، و اطلاعات دیگر، بیان کنید).

نکته ۲: ما بررسی‌های خود را در راستای نگرش‌های والدین درباره‌ی ایمنی جاده در همسایگی خودمان و یافته‌هایمان انجام داده‌ایم (نکته‌ی دوم خود را بگویید).
 نکته ۳: همان‌طور که من و والدینم می‌دانیم، اغلب شما در این کار مانند هم رفتار می‌کنید، بارها از خودم پرسیده‌ام که..... (نکته‌ی سوم، نظرات و احساسات شخصی خود را بیان کنید).

– به چه منظور؟

در اینجا، آنچه که از شما می‌خواهیم انجام دهید، مطرح می‌شود. از امروز به بعد، خودتان فرزندان را از مدرسه بر می‌گردانید و از شما می‌خواهم که (حاضران را ترغیب کنید که پیشنهادهای شما را بپذیرند).
 وقتی مکالمه‌ی شما تمام شد، ساکت بمانید و بنشینید. هرگز از حاضرین برای گوش دادن به سخنانتان تشکر نکنید. اگر شما کارتان را خوب انجام داده باشید، آن‌ها خود از شما تشکر می‌کنند.

فصل ۲۶

چگونه در سخنرانی‌های خود تصاویر را ارائه دهیم؟

تحقیقات نشان می‌دهد که وقتی در سخنرانی خود تصویری را ارائه می‌دهید و از کتاب نمودارها، نقشه‌ها یا لپ‌تاپ استفاده می‌کنید، ۸۲٪ از اطلاعات با چشم، ۱۱٪ اطلاعات با گوش و ۷٪ آن‌ها با حواس دیگر دریافت می‌شوند.

گفتن، نشان دادن و درگیر کردن حاضرین در گفتگو

مطالعات وارتون در ایالات متحده، نشان داده است که ماندگاری اطلاعاتی که از طریق دیداری به آن دست می‌یابیم حدود ۱۰٪ است. در حالی که، باقی ماندن اطلاعاتی که به صورت ترکیبی، گفتاری دیداری، ارائه می‌شوند، حدود ۵۱٪ است. پس شما می‌توانید در ارائه‌های دیداری، به ۴۰٪ افزایش بازدهی اطلاعات برسید. این مطالعات همچنین دریافته‌اند که استفاده از ابزارهای دیداری می‌تواند زمان جلسه‌ها را از ۲۵ دقیقه به ۱۸ دقیقه کاهش دهد. یعنی حدود ۲۸٪ از زمان ذخیره می‌شود.

به هر حال، وقتی داستان خود را به صورت شفاهی، دیداری و با درگیر کردن احساسات مخاطب، ارائه می‌دهیم، سرعت باقی ماندن آن‌ها در ذهن شخص تا ۹۲٪ افزایش می‌یابد. پس به صورت زیر اطلاعات را در ذهن خود نگه می‌داریم:

۱۰٪ از آنچه را که می‌شنویم؛

۵۰٪ از آنچه که می‌بینیم و می‌شنویم؛

۹۲٪ از آنچه که می‌بینیم و می‌شنویم و در آن درگیر می‌شویم.

بنابراین، وقتی فقط موضوعی را می‌گویید، کمترین تأثیر را دارد. گفتن و نشان دادن تأثیر متقابل دارند. گفتن، نشان دادن و درگیر کردن دیگران همان طور که ارائه می‌دهید، باز خورد و ماندگاری بیشتری دارند.

از قدرت بالا بردن تن صدای خود در گفت و گو استفاده کنید. در هنگام ارائه مطالب خود، از یک خودکار در فواصل زمانی منظم، برای نشان دادن مطالب به مخاطبان استفاده کنید. سپس، خودکار خود را در هنگام ارائه بالا ببرید. این بالا بردن قدرت نامیده می‌شود تأثیر مغناطیسی در بالا بردن سر مخاطب دارد. بنابراین، همان طور که او مستقیم به شما می‌نگرد، می‌تواند هم ببیند و هم آنچه می‌گویید را بشنود. این شیوه کمک می‌کند تا دیگران به سطح بالایی از ادراک شما دست یابند. وقتی در حال صحبت هستید، دست‌های خود را برای دیگران قابل مشاهده قرار دهید.

در هنگام سخنرانی خود، ارتباط چشمی قوی با مردها برقرار کنید، اما نسبت به خانم‌ها کمی ملایم‌تر باشید و رعایت کنید.

فصل ۲۷

چگونه تصمیم بگیریم که در هنگام گفت و گو کجا بنشینیم؟

استراتژی‌های مطمئن در استفاده از صندلی‌ها و تنظیم جای نشستن، می‌تواند هردو حالت مثبت و منفی را در خانه و یا در اداره ایجاد کند. پنج جایگاه برای نشستن در یک میز مستطیلی وجود دارد. فرض کنید شما شخص (ب) دیگری شخص (الف) باشد. می‌توانید یکی از پنج زیر جایگاه را برای نشستن انتخاب کنید.

جایگاه تهاجمی (ب۳):

میز مانند مانع محکمی بین دو طرف قرار می‌گیرد. نشستن در آن سوی میز و در مقابل یک شخص، می‌تواند یک محیط تهاجمی - دفاعی ایجاد کند و به اینکه هر شخص بر روی نظرات و دیدگاه‌های خود استوار بماند منجر شود. تحقیقات نشان می‌دهد که ۵۶٪ از مردم با قرار گرفتن در این موقعیت، به صورت دفاعی برخورد می‌کنند. این جایگاه برای افرادی که با هم در موقعیت رقابت هستند، به ویژه در تجارت و معاملات، تعریف شده است. افرادی که می‌خواهند با مخالفت صحبت کنند، بیشتر منفی‌نگر، با حالت تهاجمی و رقابتی هستند. اگر می‌خواهید در چنین موقعیتی بنشینید، صندلی خود را ۴۵ درجه دور از شخص (الف) بچرخانید.

جایگاه همکاری (ب۲):

این موقعیت و جایگاه وقتی ایجاد می‌شود که دو نفر هم فکر و هم عقیده هستند و یا هر دوی آن‌ها بر روی یک موضوع کار می‌کنند. مطالعات دریافته‌اند که ۵۵٪ از افراد این جایگاه را برای نشستن انتخاب می‌کنند و یا کسانی که می‌خواهند با هم کاری را

شروع کنند، در این موقعیت می‌نشینند. این جایگاه یکی از بهترین مکان‌ها برای ارائه‌ی نظرات و پیشنهادهای خود و پذیرش آن است. فرصت خوبی نیز برای بازتاب حالت‌های چهره و داشتن ارتباط چشمی ایجاد می‌کند.

جایگاه گوشه‌ای (ب۱):

این جایگاه برای کسانی مناسب است که می‌خواهند به صورت دوستانه در کنار هم بنشینند و گفت و گویی عادی داشته باشند. این استراتژیک‌ترین جایگاهی است که می‌توانید در آن به راحتی مقصود و مکالمه‌ی خود را ارائه دهید. با جابجایی آسان صندلی خود و تغییر آن به موقعیت (با) می‌توانید جو را عوض کنید و شانس حصول نتیجه را بیشتر کنید.

جایگاه (ب ۴) و (ب ۵) در کتابخانه‌ها استفاده می‌شود تا موقعیتی مستقل و بدون درگیر بودن با کسی، ایجاد شود و باید از ارائه گفت و گو و مذاکره در این جایگاه پرهیز کرد. اگر شما برای نشستن در یک موقعیت غیررسمی، به خانه یا دفتر کار شخصی دعوت شده‌اید، مانند نشستن بر روی یک میز کافه، نشانه‌های خوبی دارد. ۹۵٪ معاملات تجاری در موقعیتی که در کنار یک میزنشسته باشید، ناموفق است و رد می‌شود. هرگز روی مبل کوتاه ننشینید. این جایگاه شما را فردی کوتاه قد، با سر کوچک و بدون قدرت نشان می‌دهد.

فصل ۲۸

ده استراتژی فریبنده برای ارتباط غیرکلامی

نظر بیش از ۹۰٪ افراد درباره‌ی شما، در ۴ دقیقه‌ی اول دیدار با شما شکل می‌گیرد و معنا ۸۰٪ افراد از تأثیری که بر روی آن‌ها می‌گذارید و این تأثیر غیرکلامی است، حرف می‌زنند. در دستورالعمل زیر فرصتی را برای شما فراهم می‌کند تا تأثیر مثبتی بر روی دیگران داشته باشید.

۱- کف دست خود را بالا نگه دارید.

وقتی صحبت می‌کنید، کف دست خود را در معرض دید دیگران قرار دهید. پاسخی که به این نشانه‌ی قدیمی، از مغز منعکس می‌شود، این است که مخاطبان شما را فردی بی‌آزار می‌خوانند و به طور مثبت به شما پاسخ می‌دهند.

۲- انگشتان خود را درون یکدیگر قرار دهید.

افرادی که انگشتان خود را بسته نگه می‌دارند و دستانشان را هنگام صحبت در زیر چانه قرار می‌دهند، توجه دیگران را به خود جلب می‌کنند. از انگشتان باز استفاده کنید. اگر دستان خود را بالاتر از چانه نگه دارید، شما به عنوان فردی با اقتدار و توانمند دیده نمی‌شوید.

۳- آرنج دستان خود را به سمت بیرون قرار دهید.

قرار دادن بازوها و آرنج دستان خود بر روی دسته‌ی صندلی، تصور قدرت و درستکار بودن را به همراه دارد. متواضع بودن، به شکست افراد منجر می‌شود و باعث می‌شود که بازوهایشان به سمت دست‌هایشان افتاده و رها باشد و آرنج دستان خود را

نزدیک بدنشان قرار می‌دهند تا از آن‌ها محافظت کند. این ویژگی‌ها، ترسو بودن و ضعیف بودن فرد را نشان می‌دهد. بنابراین از این نوع حالت‌ها دوری کنید.

۴- فاصله‌ی خود را حفظ کنید.

به فضای خصوصی فرد احترام بگذارید زیرا این کار در اولین دقایق دیدار تأثیرگذار است اگر خیلی نزدیک شوید، ممکن است فرد با نشستن، از شما دوری کند و یا موقعیتی را انتخاب کند که از این حالت آزاردهنده‌رهایی یابد. به افرادی که با شما آشنا هستند، نزدیک شوید؛ از نزدیک شدن به افرادی که به تازگی با آن‌ها آشنا شده‌اید بپرهیزید. به هم‌سن‌های خود نزدیک شوید؛ اما از افرادی که از شما جوان‌تر و یا مسن‌تر هستند فاصله بگیرید و این فاصله را رعایت کنید.

۵- بازتاب ارتباط‌های غیرکلامی

بازتاب ارتباط‌های غیرکلامی و الگوهای ویژه‌ی سخنرانی سازگاری مناسبی ایجاد می‌کند. این بازتاب در دیداری تازه با افراد، در جایگاه نشستن، چگونگی ایستادن، ژست‌های حالت‌های چهره و تن صدا صورت می‌گیرد.

۶- سرعت سخنرانی را تنظیم و هماهنگ کنید.

سرعت صحبت کردن افراد، در سرعتی که ذهن آن‌ها می‌تواند اطلاعات را تحلیل کند، آشکار می‌شود. با سرعتی یکسان، منظم و آرام‌تر از دیگران صحبت کنید و تن صدا و انعطاف آن را هم کنترل کنید. مطالعات نشان می‌دهد که وقتی کسی تند صحبت کند، دیگران نسبت به او احساس خوبی ندارند و از این حالت رنجیده می‌شوند.

۷- بازوهای خود را به حالت راست و ایستاده قرار دهید.

وقتی بازوهایتان را در مقابل سینه‌ی خود جمع می‌کنید (حالت دست به سینه)، مانعی برای افراد ایجاد کرده‌اید که موجب رنجش آن‌ها می‌شود. در این حالت از قرار دادن بازوها، به یادآوردن آنچه فرد گفته است ۴۰٪ کاهش می‌یابد. حالت بسته بودن دست فرد را با قرار دادن چیزی در دست او یا محول کردن کاری به او تغییر دهید. یک خودکار، کتاب یا وسیله‌ای دیگر به او بدهید و با این کار او را تشویق کنید که از حالت دست به سینه بودن خارج شود. برای متقاعد کردن فرد و مفید بودن، هرگز بازوهایتان را در مقابل سینه‌ی خود جمع نکنید.

۸- آرنج دیگران را لمس کنید.

این حرکات شما را بازتاب می‌کند. اگر دیگران آرنج و یا دست شما را لمس نمی‌کنند، رهایشان کنید. هرچند که تجربه نشان داده است که وقتی شخصی به آرامی آرنج شما مدت ۳ ثانیه لمس می‌کند، ۶۸٪ بیشتر از افرادی که این اقدام را انجام نمی‌دهند، علاقه‌مند به همکاری با شماست.

مطالعات نشان می‌دهد که پیش‌خدمتان خانم که آرنج و دست مشتریان را لمس می‌کنند ۸۰٪ بیشتر از خانم‌هایی که این کار را انجام نمی‌دهند، انعام دریافت می‌کنند. به عبارت دیگر، لمس ماهرانه‌ی آرنج و دست، می‌تواند شانس دریافت آنچه می‌خواهید را سه برابر کند.

۹- نام مخاطبان خود را تکرار کنید.

هنگامی که در دیدار بعدی فرد را می‌بینید و با او دست می‌دهید، آرنج یا دست او را به آرامی لمس کنید و همان طور که با او دست می‌دهید، نامش را تکرار کنید تا اینکه متوجه شوید آن را به درستی شنیده‌اید. نه فقط برای اینکه فرد احساس کند برای شما مهم است، بلکه این امکان را به شما می‌دهد تا نام آن‌ها را به یاد آورید.

۱۰- از لمس کردن صورت خود بپرهیزید.

مطالعات نشان می‌دهد که وقتی فردی اطلاعاتی را مخفی می‌کند یا دروغ می‌گوید، صورت و بینی او نمودار هیجان و اضطراب است. حتی اگر بینی شما مرتب در حال خارش است، ممکن است افرادی که شما را نمی‌شناسند، فکر کنند که شما دروغ می‌گویید. بنابراین، دستتان را از صورت خود دور نگه دارید.

همه‌ی این موارد را تمرین کنید.

قبل از رفتن به یک مصاحبه یا جلسه‌ی مهم، برای چند دقیقه‌ای آرام بنشینید و از لحاظ روانی آنچه در بالا گفته شد را تمرین کنید و خود را در حال انجام دقیق آن‌ها، تصور کنید. وقتی ذهن شما می‌تواند آن‌ها را به طور واضح ببیند، بدن شما هم می‌تواند آن‌ها را به درستی انجام دهد. لازم است که خود را در یک نقش معقول در مصاحبه قرار دهید و موارد فوق را به طور پیشرفته، از لحاظ ذهنی، تمرین کنید. اگر می‌خواهید که دیگران شما را فردی صمیمی و متواضع ببینند، این اقدامات را انجام دهید. شواهد نشان می‌دهد که این مهارت‌ها، با تمرین، خیلی زود جزئی از ماهیت شما می‌شوند و به شما کمک می‌کنند تا در زندگی خود از آن‌ها بهره ببرید.

