

چگونه با هر کسی صحبت کنیم

۹۲ راهکار ساده برای رسیدن
به موفقیت بزرگ در روابط

لیل لوندز

مهدی قراچه‌داغی

نشر ذهن آویز

تهران، ۱۳۹۸

فهرست

- مقدمه: چگونه به آنچه می‌خواهیم برسیم..... ۱
- بخش یک: چگونه بدون یک کلمه حرف نظر دیگران را به خود جلب کنیم..... ۷
- ۱: چگونه می‌توانید از لبخند خود به طرزی جادویی استفاده کنید..... ۱۲
- ۲: چگونه می‌توانید با چشمان خود به دیگران احساس بهتری بدهید..... ۱۷
- ۳: چگونه از چشمان خود استفاده کنید تا کسی عاشق شما بشود..... ۲۳
- ۴: چگونه به هر جایی که می‌روید یک برنده به نظر برسید..... ۲۵
- ۵: چگونه با پاسخ دادن به کودک درون اشخاص نظر موافق آنها را جلب کنیم..... ۲۹
- ۶: چگونه به اشخاص این احساس را بدهیم که دوست دیرینه ما هستند..... ۳۳
- ۷: چگونه در نظر دیگران صددرصد قابل قبول جلوه کنید..... ۳۸
- ۸: چگونه دیگران را بخوانیم..... ۴۳
- ۹: چگونه می‌توانید یک علامت و اشاره را از دست ندهید..... ۴۸
- بخش دو: بعد از سلام چه می‌گویید؟..... ۵۱
- ۱۰: چگونه اختلاط عالی داشته باشیم..... ۵۳

- ۱۱: چگونه می‌توانید (بدون توجه به اینکه چه حرفی می‌زنید) شخصیت
برجسته‌ای از خود به نمایش بگذارید..... ۵۷
- ۱۲: چه کنیم که اشخاص بخواهند با ما حرف بزنند..... ۶۲
- ۱۳: چگونه با کسانی که می‌خواهید ملاقات کنید..... ۶۴
- ۱۴: چگونه به یک جمعیت فشرده نفوذ کنیم..... ۶۶
- ۱۵: از موضوع «اهل کجا هستید؟» به سود خود استفاده کنید..... ۶۸
- ۱۶: وقتی از شما می‌پرسند «چه کاره‌اید؟» در نقش یک برنده ظاهر شوید..... ۷۲
- ۱۷: چگونه اشخاص را به دیگران معرفی کنیم..... ۷۴
- ۱۸: چگونه یک گفت‌وگوی مرده را زنده کنیم..... ۷۶
- ۱۹: چگونه با انتخاب موضوع آنها را به گفت‌وگو مشتاق کنید..... ۷۹
- ۲۰: چگونه هرگز فکر نکنید «حالا چه بگویم؟»..... ۸۲
- ۲۱: چگونه آنها را به صحبت تشویق می‌کنید «به طوری که اگر بخواهید از آنها
فاصله بگیرید»..... ۸۶
- ۲۲: چگونه مانند یک شخص مثبت ظاهر شویم..... ۹۱
- ۲۳: همیشه حرف جالبی برای گفتن داشته باشید..... ۹۳
- بخش سه: چگونه مانند یک شخص مهم حرف بزنیم..... ۹۵
- ۲۴: چگونه می‌توانید (بدون اینکه سؤال کنید) بفهمید آنها چه می‌کنند..... ۹۷
- ۲۵: وقتی از شما می‌پرسند «چه کار می‌کنید» چگونه به آنها جواب می‌دهید؟... ۱۰۰
- ۲۶: چگونه باهوش‌تر از آنچه هستید به نظر برسید..... ۱۰۵
- ۲۷: چگونه مشوش به نظر برسیم (بگذارید شما را شباقت شما را کشف کنند)..... ۱۰۹
- ۲۸: چگونه احترام و محبت آنها را برای خود بخرید..... ۱۱۲
- ۲۹: چکار کنیم که بدانند شما به هر کسی تبسم نمی‌کنید..... ۱۱۷
- ۳۰: مثل مسخره‌ها ظاهر نشوید..... ۱۱۹
- ۳۱: چگونه از روشهای سخنرانان الهام‌بخش برای داشتن مکالمه بهتر استفاده
کنید..... ۱۲۱
- ۳۲: چگونه شوخی کنیم..... ۱۲۵
- ۳۳: چگونه از بدترین عادت گفت‌وگویی اجتناب کنیم..... ۱۲۷

- ۳۴: چگونه خبر بد را بدهیم و با این حال دوست‌داشتنی باقی بمانیم..... ۱۲۹
- ۳۵: چگونه جواب ندهیم..... ۱۳۲
- ۳۶: چگونه با یک آدم مشهور حرف بزنیم..... ۱۳۴
- ۳۷: چه کنیم که از ما تشکر کنند..... ۱۳۷
- بخش چهار:** چگونه در میان هر جمعیتی یک خودمانی باشید..... ۱۳۹
- ۳۸: چگونه یک زن یا مرد امروزی باشیم..... ۱۴۱
- ۳۹: چگونه رفتار کنید که فکر کنند شما درباره شغل یا سرگرمی آنها اطلاعات کافی دارید..... ۱۴۴
- ۴۰: چگونه با دکترها حرف بزنیم..... ۱۴۸
- ۴۱: چگونه درباره زندگی آنها اطلاعاتی به دست آوریم..... ۱۵۱
- ۴۲: در کشورهای دیگر چگونه صحبت کنید..... ۱۵۴
- ۴۳: چگونه بهتر خرید کنید..... ۱۵۷
- بخش پنج:** کیوتر با کیوتر، باز با باز، کند همجنس با همجنس پرواز..... ۱۶۱
- ۴۴: چه کنید که احساس کنند از یک طبقه هستید..... ۱۶۳
- ۴۵: چگونه به آنها این احساس را بدهید که شما را مانند خانواده خود حساب کنند..... ۱۶۵
- ۴۶: چگونه بگوییم که آنها متوجه شوند..... ۱۷۰
- ۴۷: چه کنیم که فکر کنند با آنها همدردی می‌کنیم..... ۱۷۲
- ۴۸: چه کنیم آنها فکر کنند که شما مانند آنها می‌بینید، می‌شنوید و احساس می‌کنید..... ۱۷۴
- ۴۹: چه کنیم به جای من و شما آنها به ما فکر کنند..... ۱۷۸
- ۵۰: چگونه لطف‌های دوستانه بگوییم..... ۱۸۱
- بخش شش:** تفاوت میان تعریف و حسن جویی و چاپلوسی..... ۱۸۵
- ۵۱: چگونه از کسی تعریف کنیم..... ۱۸۸
- ۵۲: کیوتر نامه‌بر احساسات خوش..... ۱۹۰
- ۵۳: چه کنیم که حسن جویی شما را احساس کنند..... ۱۹۳
- ۵۴: چگونه با حسن جویهای خود دل دیگران را به دست آوریم..... ۱۹۵

- ۵۵: کاری کنید که هرگز حسن جویی شما را فراموش نکنند..... ۱۹۷
- ۵۶: چگونه تبسمی بر لبانشان بنشانیم..... ۲۰۰
- ۵۷: حسن جویی به موقع..... ۲۰۳
- ۵۸: چه کنیم که از ما حسن جویی کنند..... ۲۰۶
- ۵۹: چه کنیم که شریک زندگی ما، ما را همسر تمام مدت عمر خود تلقی کند... ۲۰۸

- بخش هفت: چگونه بر دلها اثر بگذاریم..... ۲۱۱
- ۶۰: چه کنیم که در گفت و گوی تلفنی جالب تر به نظر برسیم..... ۲۱۳
- ۶۱: چگونه نزدیک به نظر برسید..... ۲۱۵
- ۶۲: چه کنید که از تلفن زدن به شما خوشحال شوند..... ۲۱۷
- ۶۳: گفت و گو با آدمهای مشکل..... ۲۲۰
- ۶۴: چگونه از طریق تلفن به خواسته های خود برسید..... ۲۲۲
- ۶۵: چگونه به آنچه می خواهید برسید - رعایت زمان مناسب..... ۲۲۴
- ۶۶: چگونه با دستگاه پیامگیر همه را تحت تأثیر قرار بدهید..... ۲۲۶
- ۶۷: چه کنیم که به ما جواب بدهند..... ۲۲۸
- ۶۸: چگونه حرف بزنید که منشی تصور کند شما دوست عزیز شخصیت مهم هستید..... ۲۳۰
- ۶۹: چه کنیم که بگویند از حساسیت فراوان برخورداریم..... ۲۳۱
- ۷۰: چگونه در جریان صحبت تلفنی یک شنونده خوب باشیم..... ۲۳۳

- بخش هشت: در مهمانیها مانند یک سیاستمدار رفتار کنید..... ۲۳۷
- ۷۱: چگونه در مهمانیها گاف نکنیم..... ۲۴۱
- ۷۲: چگونه ورود فراموش نشدنی داشته باشیم..... ۲۴۳
- ۷۳: چگونه با اشخاصی که مایلید ملاقات کنید..... ۲۴۵
- ۷۴: چگونه می توانید نظر دیگران را به خود جلب کنید..... ۲۴۹
- ۷۵: چه کنیم که آنها احساس کنند مانند ستاره سینما هستند..... ۲۵۱
- ۷۶: چگونه با آنچه از آنها به یاد دارید، آنها را شگفت زده کنید..... ۲۵۴
- ۷۷: فروش کردن با چشم..... ۲۵۶

- بخش نه: موقعیتهای دشوار ۲۶۱
- ۷۸: با نادیده گرفتن گافهایشان محبت آنها را برای خود بخرید ۲۶۳
- ۷۹: وقتی کلامشان را پاره می‌کنیم چگونه دل آنها را به دست آوریم ۲۶۵
- ۸۰: چگونه به آنها بگوییم که چه سودی برایشان دارد ۲۶۷
- ۸۱: چه کنیم که بخواهند کاری برای ما انجام دهند ۲۷۰
- ۸۲: چگونه درخواست لطف کنیم ۲۷۲
- ۸۳: چگونه بدانیم که در مهمانیها چه حرفهایی را نباید بزنیم ۲۷۴
- ۸۴: چگونه بدانیم که سر میز شام چه حرفی بزنیم ۲۷۶
- ۸۵: از کجا بدانیم چه حرفهایی را به هنگام یک ملاقات اتفاقی نزنیم ۲۷۸
- ۸۶: چگونه آنها را آماده کنید تا به حرفهایتان گوش بدهند ۲۷۹
- ۸۷: چگونه با سه جمله یا جملات کمتر، خشم آنها را برطرف کنیم ۲۸۱
- ۸۸: چه کنیم آنها ما را دوست بدارند ۲۸۳
- ۸۹: برخورد مناسب با دیگران ۲۸۴
- ۹۰: چگونه آنچه را می‌خواهید از گروه خدمات بگیرید ۲۸۶
- ۹۱: چگونه در میان یک جمعیت به جای پیرو، یک رهبر بشوید ۲۸۸
- ۹۲: چگونه حرکات درست انجام دهیم ۲۹۰

می‌دانید، کسی به تنهایی به اوج نمی‌رسد. آنهایی که به نظر می‌رسد به همه خواسته‌هایشان رسیده‌اند، کسانی هستند که طی سالیان متمادی دل و ذهن صدها نفر را به دست آورده‌اند تا به آنها در همه فعالیت‌های خود کمک کنند.

خیلیها پای نردبام به کسانی که تا پله‌های آخر آن صعود کرده‌اند نگاه می‌کنند و می‌گویند آنها آدم‌های خودخواهی هستند. وقتی بازیگران بزرگ دوستی‌شان را مضمول حال آنها نمی‌کنند و یا در کار تجارت با آنها همکاری نمی‌کنند یا عشقشان را از آنها دریغ می‌نمایند، آنها را به باندبازی متهم می‌سازند و می‌گویند به این گروه و آن گروه وابستگی دارند.

آنهایی که مرتب شکایت می‌کنند هرگز متوجه نیستند که تقصیر خودشان بوده که مورد بی‌اعتنایی واقع شده‌اند. هرگز متوجه نمی‌شوند خود آنها بوده‌اند که روابطشان را تیره و تار ساخته‌اند یا دوستی‌شان را به هم زده‌اند و همه این کارها را از آن‌رو کرده‌اند که راه برقراری ارتباط درست را نمی‌دانند. این اشخاص بر این باورند آدم‌های موفق کیسه‌های پر از ترفند دارند، معجزه‌ای در کارشان وجود دارد که می‌تواند آنها را به موفقیت برساند.

اما ترفند و راهکار آنها کدام است؟ به چیزهای زیادی برمی‌خورید. آنها ماده‌ای در اختیار دارند که دوستیها را محکم می‌کند. از هنری برخوردارند که روی اذهان تأثیر می‌گذارند. جادویی را می‌شناسند که در اثر آن دیگران عاشق آنها می‌شوند. آنها در ضمن از کیفیتهایی برخوردارند که رؤسا آنها را استخدام می‌کنند و به آنها ترفیع رتبه می‌دهند. دارای منش و ویژگیهایی هستند که مشتریان دوباره به سراغ آنها می‌آیند. دارایی در اختیار دارند که مردم از آنها خرید می‌کنند و از رقبایشان خرید نمی‌کنند.

همه ما از این راهکارها در کیسه خود داریم. اما آنهایی که از این راهکارها زیاد دارند، موفقهای در زندگی هستند. در این کتاب شما را با انواعی از این راهکارها آشنا کرده‌ایم. می‌توانید با استفاده از آنها به کمال برسید و به آنچه در زندگی می‌خواهید دست یابید.

چگونه راهکارهای ساده شناسایی می‌شوند

سالها قبل معلم تئاتر از بازی بد من در یک نمایشنامه که در کالج اجرا می‌شد به شدت عصبانی شد: «نه! نه! بدنت با حرفه‌ایت با هم جور در نمی‌آیند. حرکات بدنت اندیشه‌های تو را آشکار می‌سازند. صورت تو این توانایی را دارد که هفت هزار ابراز متفاوت داشته باشد. هر ابراز خبر از این می‌دهد که تو کیستی و در آن لحظه به خصوص چه فکری در سر داری.» بعدها حرفی زد که هرگز آن را فراموش نمی‌کنم: «و بدنت، طرز حرکت دادن بدنت اتوبیوگرافی تو در عمل است.»

چقدر درست می‌گفت. در صحنه زندگی واقعی، هر حرکت فیزیکی شما زندگی شما را نقل می‌کند. سگها صداهایی را می‌شنوند که گوشهای ما توان شنیدن آنها را ندارند. خفاشها در تاریکی چیزهایی را می‌بینند که ما توان دیدن آنها را نداریم. انسانها هم حرکاتی می‌کنند که به دور از هشیاری انسانی است اما از توانایی حیرت‌انگیزی برای جذب و دفع دیگران برخوردارند. هر تبسم، هر اخم و یا هر کلمه‌ای را که برای گفتن انتخاب می‌کنید، می‌تواند دیگران را به سمت شما جلب یا آنها را از شما دور سازد. تصور کنید دو انسان در فضایی قرار دارند و مدارهایی تمام علائمی را که آنها به هم مخابره می‌کنند ثبت می‌نمایند. در هر ثانیه نزدیک به ده هزار علامت مخابره می‌شوند. یکی از اساتید دانشگاه پنسیلوانیا می‌گوید: «برای

اطلاع از تبادلهای دو نفر در مدت یک ساعت، نیمی از جمعیت بالغ آمریکا باید تمام مدت عمر خود تلاش کنند تا آنها را ردیابی نمایند.»

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

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

دلیل کارنگی برای قرن بیستم شخصیت عظیمی بود

اما ما در قرن بیست و یکم زندگی می‌کنیم

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

با این حساب اگر حرفهای دیل کارنگی برای دوست یابی و تأثیرگذاری بر مردم تا این حد مفید و مناسب است، چه نیازی داریم که دنبال کتاب دیگری بگردیم؟ به دو دلیل بسیار بزرگ و مهم.

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

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

دیدم از روشهای پیچیده بهره می گیرند. این روشهای پیچیده را به اجزاء کوچکتری تقسیم کردم تا شیوههایی قابل استفاده بنیابم. برای هر کدام نامی برگزیدم که وقتی در کار ارتباط به آنها نیاز پیدا کردید، به راحتی