

چگونه با هر کسی صحبت کنیم

۹۲ راهکار ساده برای رسیدن به موفقیت بزرگ  
در روابط

لیل لوندز

مترجم: مهدی قراچه داغی

برای خرید نسخه کامل این کتاب الکترونیکی، به لینک زیر  
مراجعه فرمایید:

<http://ketabfarsi.ir/?p=8413>

ndes, Leil

لوندز، لیل. —

سرشناسه:

عنوان و نام پدیدآور: چگونه با هر کسی صحبت کنیم: ۹۲ راهکار ساده برای  
به موفقیت بزرگ در روابط / لیل لوندز: ترجمه مهدی قراچه‌داغی.

مشخصات نشر: تهران: ذهن‌آویز، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری: ۳۰۴ ص. : ۱۴×۲۱ س.م.

شابک: 978-600-5219-47-0

وضعیت فهرست‌نویسی: فیپا

یادداشت: عنوان اصلی: to talk anyone: 92 little tricks for big

ess in relationships, c2003.

موضوع: ارتباط بین اشخاص / زبان اشاره.

شناسه افزوده: قراچه‌داغی، مهدی، ۱۳۲۶ - مترجم.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۸۸ ج ۸ / ۲ ل / ۱۱۶۶ HM

رده‌بندی دیویی: ۳۰۲/۲

شماره کتابخانه ملی: ۱۳۲۱۴۳۰

این کتاب ترجمه‌ای است از:

How To Talk To Anyone

۹۲ Little Tricks for Big

Success in Relationship

by

LEIL LOWNDES

McGrawHill publishers, usa ۲۰۰۳.

در این زندگی به دو دسته از اشخاص برمی‌خوریم : آنهایی که وارد

می‌شوند و می‌گویند «خوب ، من اینجا هستم!»

و آنهایی که وارد اتاق می‌شوند و می‌گویند ، «آه، شما اینجا هستید.»

## مقدمه: چگونه به آنچه می خواهیم برسیم

آیا تاکنون اشخاص موفق را تحسین کرده اید که به نظر می رسد آنچه را می خواهند در اختیار دارند؟ این اشخاص را می بینید که در جلسات تجاری و در مهمانیهای اجتماعی با اطمینان خاطر و اعتماد به نفس بالا حرف می زنند. اینها کسانی هستند که بهترین مشاغل را از آن خود کرده اند، بهترین همسران را دارند، دوستان ناب دارند و حسابهای بانکی شان پر از پول است.

اما تند نروید و به عجله قضاوت نکنید! بسیاری از آنها از شما باهوش تر و با استعدادتر نیستند. از شما بیشتر درس نخوانده اند. حتی جذاب تر از شما هم نیستند. با این حساب موضوع از چه قرار است؟ بعضیها می گویند آنها این ویژگیها را به ارث برده اند و یا خیلی ساده از بخت و اقبال بلند بهره دارند. چه بهتر که این اشخاص دوباره فکر کنند. علت موفقیت این اشخاص این است که در روابط خود با سایر انسانها از مهارتهای بیشتری برخوردارند.

می دانید، کسی به تنهایی به اوج نمی رسد. آنهایی که به نظر می رسد

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 مشمول 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 نمی  
شوند خود آنها بوده‌اند که روابطشان را تیره و تار ساخته‌اند یا دوستی  
شان را به هم زده‌اند و همه این کارها را از آن رو 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 می  
تواند آنها را به موفقیت برساند.

اما ترفند و راهکار آنها کدام است؟ به چیزهای زیادی برمی خورید. آنها ماده‌ای در اختیار دارند که دوستیها را محکم می کند. از هنری برخوردارند که روی اذهان تأثیر می گذارند. جادویی را می شناسند که در اثر آن دیگران عاشق آنها می شوند. آنها در ضمن از کیفیتهایی برخوردارند که رؤسا آنها را استخدام می کنند و به آنها ترفیع رتبه می دهند. دارای منش و ویژگیهایی هستند که مشتریان دوباره به سراغ آنها می آیند. دارایی در اختیار دارند که مردم از آنها خرید می کنند و از رقبایشان خرید نمی کنند. 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 می کنیم. می توانید با استفاده از آنها به کمال برسید و به آنچه در زندگی می خواهید دست یابید.

## چگونه راهکارهای ساده شناسایی می شوند

سالها قبل معلم تئاتر از بازی بد من در یک نمایشنامه که در کالج اجرا

می شد به شدت عصبانی شد: «نه! نه! بدنت با حرفه‌هایت با هم جور در نمی آیند. حرکات بدنت اندیشه های تو را آشکار می سازند. صورت تو این توانایی را دارد که هفت هزار ابراز متفاوت داشته باشد. هر ابراز خبر از این می دهد که تو کیستی و در آن لحظه به خصوص چه فکری در سر داری.» بعدها حرفی زد که هرگز آن را فراموش نمی کنم: «و بدنت، طرز حرکت دادن بدنت اتوبیوگرافی تو در عمل است.»

چقدر درست می گفت. در صحنه زندگی واقعی، هر حرکت فیزیکی شما زندگی شما را نقل می کند. سگها صداهایی را می شنوند که گوشهای ما توان شنیدن آنها را ندارند. خفاشها در تاریکی چیزهایی را می بینند که ما توان دیدن آنها را نداریم. انسانها هم حرکاتی می کنند که به دور از هشیاری انسانی است اما از توانایی حیرت انگیزی برای جذب و دفع دیگران برخوردارند. هر تبسم، هر اخم و یا هر کلمه ای را که برای گفتن انتخاب می کنید، می تواند 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 می کنند ثبت می نمایند. در هر ثانیه نزدیک به ده



هزار علامت مخابره می شوند. یکی از اساتید دانشگاه پنسیلوانیا می گوید: «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 می شود، آیا می توانیم 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 کشش و جذبه میان انسانها به دستم رسید، خواندم. درباره صدها بررسی در زمینه کیفیت رهبری مطالعه کردم. دانشمندان علوم اجتماعی هر کدام در زمینه های مختلف نظراتی داده اند. دانشمندان چینی که تصور می کردند 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.

# دیل کارنگی برای قرن بیستم شخصیت عظیمی بود اما ما در قرن بیست و یکم زندگی می‌کنیم

اغلب بررسیهای انجام شده کتاب کلاسیک دیل کارنگی آیین دوست یابی 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 خردمندی 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 خردمند 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 که «چقدر این لباس به شما می آید» خسته شده اند.

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 شیوه هایی 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 کوچتری تقسیم کردم تا شیوه‌هایی قابل استفاده بیابم. برای هر کدام نامی برگزیدم که وقتی در کار ارتباط به آنها نیاز پیدا کردید، به راحتی آنها را به ذهن بیاورید. وقتی این شیوه‌ها را ترسیم کردم، آنها را با اشخاص مختلفی در اقصی نقاط کشور در میان گذاشتم. شرکت کنندگان در سمینارهای من در زمینه ارتباط نقطه نظرهایشان را با من در میان گذاشتند. مراجعان به من که بسیاری از آنها مدیران عامل شرکتهای فورچون ۵۰۰ هستند، نظراتشان را مشتاقانه با من در میان گذاشتند.

وقتی در حضور موفق‌ترین و محبوب‌ترین رهبران بودم، زبان تن آنها را تحلیل کردم، به ابرازهای چهره آنها توجه نمودم. به صحبت‌های خودمانی شان گوش دادم. دقت کردم که چه کلماتی را مورد استفاده قرار می‌دهند. نگاهشان کردم که چگونه با افراد خانواده، دوستان، همکاران و رقبایشان صحبت می‌کنند. در هر مورد که به نکته آموزنده‌ای برخورد کردم، از آنها خواستم در این باره بیشتر به من توضیح بدهند. به اتفاق این شیوه‌ها را تحلیل کردیم و من از آنها راهکارهای ساده ساختم تا دیگران بتوانند از آنها استفاده کنند.

یافته های خود و نقطه نظرهای جمعی از این اشخاص موفق را در این کتاب آورده ام. بعضی از مطالب بسیار ظریف هستند. بعضی تولید شگفتی می کنند، اما جملگی دست یافتنی هستند. وقتی بر این راهکارها مسلط می شوید، همه افراد خانواده، همکاران، دوستان و معاشران دلهایشان را با شادمانی به رویتان می گشایند و آنچه را می خواهید در اختیارتان قرار می دهند.

پاداشی در کار است. وقتی مهارت‌های جدید ارتباطی دنیا را سیاحت می کنید، به پشت سر نگاه می کنید و جمعیتی را می بینید که به شما لبخند می زنند.

## بخش یک: چگونه بدون یک کلمه حرف نظر دیگران را به خود جلب کنیم

### تنها ده ثانیه فرصت دارید که نشان بدهید برای خود کسی هستید

درست در لحظه‌ای که ما انسانها نگاهمان به یکدیگر می‌افتد می‌توانیم تأثیر فراوانی بر یکدیگر بگذاریم. اولین نگاه و حالت و منظر شما روی شخصی که با او ملاقات می‌کنید تأثیری بر جای می‌گذارد که می‌تواند خاطره‌اش برای همیشه در ذهن او باقی بماند.

هنرمندان گاه می‌توانند این پاسخ سریع و لحظه‌ای احساسی را به خوبی درک کنند. دوست من روبرت گروسمن یک کاریکاتوریست بسیار موفق است که برای نشریاتی از قبیل فوربز، نیوزویک، اسپورت ایلاستریتد، رولینگ استون کاریکاتور تهیه می‌کند. باب نه تنها از استعداد منحصر به فردی برخوردار است که ظاهر فیزیکی دیگران را در ضمیر خود ثبت می‌کند، بلکه می‌تواند درباره شخصیت‌های آنها دقیق شود. یک نگاه به کاریکاتورهای اشخاص سرشناسی که او طراحی می‌کند

کند کافیت تا به شخصیت آنها پی ببرید.

گاه در مهمانیها باب روی دستمال کاغذی یکی از مهمانان کاریکاتور می کشد. اشخاص نگاه می کنند که چگونه در کوتاه زمانی تصویر یکی از حاضران در مهمانی به روی دستمال کاغذی نقش می بندد. وقتی او طراحی اش را تمام می کند، قلمش را به زمین می گذارد و دستمال کاغذی را به کسی که کاریکاتورش را کشیده نشان می دهد. اغلب کسی که کاریکاتورش کشیده شده نگاه متعجیبی به آن می اندازد و ممکن است بگوید: «بسیار عالیست، اما واقعا تصویر من نیست.»

اما بقیه حاضران در مهمانی وقتی به این کاریکاتور نگاه می کنند، در جوابش می گویند: «چرا، هست.» و با این حرف هرگونه شک و تردید را از میان برمی دارند. حالا شخص موردنظر که کمی گیج شده است، به تصویر و برداشت دیگران از خود خیره نگاه می کند.

یک بار وقتی به استودیوی باب رفته بودم، از او پرسیدم چگونه می تواند شخصیت دیگران را به این خوبی بخواند. در جوابم گفت: «خیلی ساده است. کافیت به آنها نگاه کنم.»

پرسیدم: «اما شخصیتها را چگونه تشخیص می دهی؟ آیا مجبور نیستی

درباره طرز زندگی و سوابق آنها بررسی کنی؟»

«نه لیل، همان طور که گفتم تنها نگاهشان می کنم.»

«جالب است.»

او در مقام توضیح بیشتر گفت: «تقریباً تمامی حالات شخصیتی اشخاص از وضع ظاهرشان، حالت بدنشان و طرز حرکت کردن و راه رفتنشان مشخص می شود.» بعد مرا به سروقت پرونده‌ای برد که کاریکاتور چهره‌های سیاسی را در آن نگاهداری می کرد.

بعد نگاهی به یکی از کاریکاتورها انداخت و در اشاره به آن گفت: «این چهره پسرانه کلینتون است» و بعد به نیمه تبسم جرج بوش اشاره کرد: «این هم ناآزمودگی جرج بوش. و این هم گرفتگی چهره نیکسون.» بعد از آن کاریکاتور دیگری را برداشت. چهره فرانکلین دلانو روزولت بود و در حالی که به بینی اش اشاره می کرد، گفت: «این هم غرور روزولت.» همه چیز را می توان از روی چهره و بدن تشخیص داد.

تأثیر و برداشت اول محو نشدنی است. چرا؟ زیرا در دنیای به سرعت در حال حرکت ما که هر لحظه از جوانب مختلف بمباران می شویم، برای اینکه از دنیا برداشت سریع بکنند، سر مردم به دوران می افتد. از این رو



هرگاه اشخاص شما را ملاقات می کنند بلافاصله از شما برداشتی می کنند. این تصویر شما، اطلاعاتی را به دست می دهد که مدتها دیگران را تحت تأثیر قرار می دهد.

## قبل از اینکه بتوانید حرفی بزنید، بدنتان فریاد سر می دهد

آیا داده های اطلاعاتی آنها درست هستند؟ به طرز شگفت انگیزی جواب مثبت است. حتی قبل از اینکه لبهایتان را از هم باز کنید و اولین کلمه را بر زبان آورید، جوهر شما به مغز طرف مقابل نفوذ کرده است. طرز نگاه شما و طرز حرکتتان بیش از ۸۰ درصد برداشت دیگران از شما را رقم می زند. حتی به یک کلمه هم نیازی نیست.

من در کشورهای کاری و زندگی کرده ام که به زبان آنها کمترین آشنایی نداشته ام. با این حال بدون اینکه کلمه ای رد و بدل شود، معلوم و ثابت شد که نخستین برداشت من از آنها درست و به جا بوده است. هرگاه همکاران جدید را ملاقات می کنم، می توانم بگویم که آنها تا چه اندازه با من برخورد دوستانه دارند، چقدر اطمینان خاطر دارند. من این

را صرفاً از حرکت آنها درک می‌کنم.

من از مهارت فراحسی خاصی بهره ندارم. شما هم این را متوجه می‌شوید. چگونه؟ زیرا قبل از اینکه فرصتی داشته باشید تا یک اندیشه منطقی را پردازش کنید، درباره کسی به حس ششم می‌رسید. بررسیهای صورت گرفته نشان می‌دهند که واکنشهای احساسی حتی قبل از اینکه مغز بتواند واکنشها را ثبت کند صورت خارجی پیدا می‌کنند. از این رو درست در لحظه‌ای که کسی به شما نگاه می‌کند، به اطلاعاتی دست پیدا می‌کند که موقعیت رابطه شما را مشخص می‌سازد. باب می‌گفت در خلق کاریکاتورهایش، این برداشت اولیه را پیدا می‌کند.

من در ارتباط با نگارش کتاب حاضر از باب پرسیدم: «اگر بخواهی کسی را به خوبی ترسیم کنی باید از هوش، کاریسما، توجه و علاقه او اطلاع داشته باشی.»

باب سختم را قطع کرد: «بسیار ساده است. به آنها حالت بهتری می‌دهم، سری که بالاست، تبسمی از روی اعتماد و اطمینان و نگاهی مستقیم و خیره.» این تصویری مطلوب از کسی است که برای خودش

کسی است.

## چگونه برای خودتان کسی به نظر برسید

دوستم کارن در کار مبلمان خانه یک حرفه‌ای قابل احترام است. شوهرش هم برای خودش اسم و رسمی دارد و در زمینه ارتباطات فعالیت می‌کند. آنها دارای دو پسر کوچک هستند.

هرگاه کارن در یک برنامه صنعت مبلمان خانه حضور دارد، همه به او توجه می‌کنند. او شخص بسیار مهمی در آن دنیا است. همکارانش سعی می‌کنند نشان دهند که با او هم‌کلام می‌شوند.

با این حال کارن گله‌مند است که وقتی شوهرش را در یک برنامه مربوط به ارتباطات همراهی می‌کند، کسی به او توجهی ندارد. وقتی او فرزندانش را در برنامه‌های مدرسه همراهی می‌کند، یک مادر مانند سایر مادرهاست. یک بار از من پرسید: «لیل، چگونه می‌توانم در میان جمعیتی که مرا نمی‌شناسند چنان خودم را نشان بدهم که دیگران دست کم فکر کنند من آدم جالبی هستم؟» شیوه‌های ارائه شده در این

بخش از کتاب دقیقا به این مهم توجه دارند. وقتی نه روش بعدی را می  
خوانید، به هر کسی که برمی خورید می توانید یک شخص خاص  
باشید. می توانید در میان هر جمعیتی سری بلند کنید، حتی اگر این  
جمعیت شما نباشد.

اجازه بدهید با تبسم شما شروع کنیم.