

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# جذابیت و تأثیرگذاری در ارتباطات

رسول خان امین

۱۳۹۶ هـ ش

## انتشارات حامد رسالت

آدرس: کابل - چهارراهی انصاری - نبش سرک اول کلوله پشته

شماره‌های تماس: ۰۷۷۷۵۹۰۵۴۵ / ۰۷۰۰۵۹۰۵۴۵

آدرس الکترونیکی: hamidrasalat@yahoo.com

وبسایت: hameedrisalat.af

همه حقوق چاپ و نشر محفوظ به ناشر است



انتشارات حامد رسالت

### شناسنامه کتاب

نام کتاب: جذابیت و تاثیر گذاری در ارتباطات

مؤلف: رسول خان امین

ناشر: انتشارات حامد رسالت

چاپ: مطبعه شفاف ۰۷۸۶۰۷۱۲۷۸

صفحه آرا: محمد جواد مبارز mubarizjawad@gmail.com

نوبت چاپ: اول

سال: میزان ۱۳۹۶ هـ ش

تعداد: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۱۰۰ افغانی

تقدیم به همهٔ آنانی که در پاسداری از زبان زیبای فارسی از هیچ  
کوششی دریغ نکردند،  
و به همهٔ آنانی که در تعلیم و تربیت تلاش کردند، به‌ویژه به پدر و مادر  
مهربانم که در این راه از جان مایه گذاشتند.

مؤلف/تابستان ۱۳۹۶

## سپاسگزاری

دوستان عزیز، همیشه عادت دارم، در کتاب‌هایم از عزیزانی که در نگارش، تصحیح و جمع‌آوری مواد برای اثرهایم به من کمک کرده‌اند، تشکر و سپاسگزاری کنم تا خوانندگان از اهمیت نقش آن‌ها آگاه شوند. بنابراین، جا دارد تقدیر کنم از:

### پدر و مادر بزرگوارم

همکاران مهربانم که تا توانستند مشغله‌های کاری و فکری من را کم کردند، تا بتوانم با خیالی آسوده‌تر این کتاب را بنویسم و اگر لطف آنها نبود شاید نوشتن این کتاب مدت‌ها به طول می‌انجامید.

### جناب آقای امیر مصطفی

که هیچ‌وقت از راهنمایی‌های بی دریغ‌شان برای بنده دریغ نکردند. ایشان نویسنده کتاب "شیک" و مدیر وب سایت [www.AmirMostafa.com](http://www.AmirMostafa.com) هستند.

### ممتاز خان امین

برادر عزیز و همکار خستگی ناپذیرم که در تمام مراحل این کتاب همراهم بود، والبته غلط‌های نوشتاری من را تصحیح کرد.

### ...مدیر مسئول انتشارات حامد رسالت

که در سریع‌ترین زمان ممکن کتاب را چاپ کردند، و پیگیری‌های لازم را برای انتشار کتاب انجام دادند، و به آراستگی و زیبایی هرچه تمام‌تر، این کتاب را به طبع رساندند.

## پیشگفتار

به نام خداوند دریای نور خدایی\*\*\* که دارد به هر جا حضور  
سپاس خداوند(ج) را که انسان را به بهترین شکل آفرید و برایش  
جذابیت عنایت فرمود. خداوند(ج) را سپاسگزارم که برایم صحت عنایت  
فرمود تا تتبع و نگارش این کتاب " جذابیت و تأثیرگذاری در ارتباطات" را  
به پایان برسانم.

درود خدمت شما خواننده گرامی و ارجمند، به شما تبریک می گویم  
به خاطر قدمی که برای رشد و پیشرفت خودتان برداشتید. شما جزو 20  
درصد از افراد موفق جامعه هستید که برای رشد و پیشرفت خودشان حاضر  
اند دست به کارهای کوچک یا بزرگی بزنند. خیلی ها حتی به خودشان  
زحمت نمی دهند اولین قدم را که می تواند فقط تهیه یک کتاب باشد بردارند.  
مطمین باشید با اجرای تمرین ها، پشتکار، صبر و موردهای که در این کتاب  
ذکر شده می توانید به یک شخص دوست داشتنی و حرفه ای تبدیل شوید و  
پله های ترقی را یکی پس از دیگری طی کنید. در هر جای این کتاب پرسشی  
یا ابهامی داشتید می توانید با ایمیل مستقیم بنده به نشانی  
[Rasoolkhan.amin@gmail.com](mailto:Rasoolkhan.amin@gmail.com) در ارتباط باشید.

ضمن اینکه مطالعه این کتاب را به تمامی عزیزانی که نسبت به زبان زیبای  
فارسی عشق می ورزند، توصیه می کنیم، از همه شما می خواهیم که برای  
تکمیل این کتاب، هرگونه نظر و پیشنهاد خود را به نشانی بالا ارایه فرمایید.

بامهر

رسول خان امین

اسد ۱۳۹۶





## فهرست مندرجات

۱	..... مقدمه
۳	..... فصل اول
۳	..... مهارت‌های تأثیر گذاری
۴	..... چکیده
۵	..... مهارت‌های تأثیر گذاری
۶	..... چگونه سخن را آغاز کنیم؟
۸	..... روش‌های نفوذ بر دیگران
۱۱	..... شناسایی تمایلات اساسی دیگران
۱۳	..... فصل دوم
۱۳	..... اهمیت ارتباطات غیر کلامی
۱۷	..... فصل سوم
۱۷	..... هم عقیده کردن ناآشنایان با خود
۱۸	..... چگونه دیگران را در جهت اهداف خویش هدایت کنیم:
۲۱	..... فصل چهارم
۲۱	..... گوش دادن در ارتباطات
۲۲	..... گوش دادن
۲۳	..... پرسش اول: چرا گوش نمی‌دهیم؟
۲۵	..... پرسش دوم: برای گوش دادن مؤثر چه بکنیم؟
۲۶	..... مراحل گوش دادن
۲۸	..... افرادی که فعالانه گوش می‌دهند، بدین شکل عمل می‌کنند:
۲۹	..... هفت تکنیک برای مهارت در دقیق شنیدن

۳۱	چگونه به وسیله گوش کردن فرد خشمگین را آرام کنیم؟
۳۳	فصل پنجم
۳۳	جذابیت
۳۴	جذابیت
۳۴	جذبه چیست؟
۳۵	انواع سطوح جذابیت
۳۵	چگونه جذاب باشیم؟
۴۹	فصل ششم
۴۹	جذابیت مردان از نگاه زنان
۵۰	جذابیت مردان از نگاه زنان
۵۵	فصل هفتم
۵۵	جذابیت زنان از نگاه مردان
۵۶	جذابیت زنان از نگاه مردان
۶۱	فصل هشتم
۶۱	۱۰راز جذابیت انسان‌های دوست داشتنی
۶۵	جمع بندی
۶۷	فصل نهم
۶۷	ظاهر و لباس
۶۸	چکیده
۷۰	ظاهر انسان
۷۱	جو کردن یک لباس مناسب و جذاب
۷۱	الماری لباس‌ها و نکته‌های مهم برای خریدن لباس
۷۴	تمیزی و آراسته شدن

۷۹	فصل دهم
۷۹	سخنرانی، مهارتی برای جذابیت و حرفه‌ای شدن
۸۰	چکیده
۸۱	در منزل
۸۱	مهارتِ رانندگی
۸۳	قبل از سخنرانی
۸۴	چند نکته خوب در سخنرانی
۸۶	دام میکروفن
۸۶	هفت راه خوب برای داشتنِ شروع خوب
۸۹	چی بگوییم؟ چی نگوییم؟
۹۰	چگونه متن سخنرانی را فراموش نکنیم؟
۹۶	چگونه تمرین کنیم؟
۹۷	چند راه برای تمرین کردن:
۹۹	پایان سخنرانی
۱۰۱	فصل یازدهم
۱۰۱	ارتباط چشمی، تکیه کلام و تعریف کردن
۱۰۲	تماس چشمی
۱۰۴	مونوتن نباشیم
۱۰۶	تکیه کلام
۱۰۷	تعریف کردن از دیگران
۱۰۹	فصل دوازدهم
۱۰۹	ارتقاء فن بیان و تأثیرگذاری در ارتباطات با تلفون همراه
۱۱۰	چکیده

- ۱۱۲ ..... آیا شما ارتباطات مؤثر را می‌شناسید؟
- ۱۱۳ ..... تلفون همراه یک وسیله خصوصی است
- ۱۱۵ ..... آهنگ‌های پیشواز معرف شخصیت شما هستند
- ۱۱۵ ..... ارسال و دریافت پیامک
- ۱۱۶ ..... اثر بخش کردن گفت‌وگوهای تلفونی
- ۱۱۷ ..... تشکر به جای عذرخواهی
- ۱۱۹ ..... فصل سیزدهم
- ۱۱۹ ..... انتقاد و انتقاد کردن
- ۱۲۰ ..... چطور انتقاد کنیم؟
- ۱۲۴ ..... چطور انتقاد بشنویم؟
- ۱۲۷ ..... مداخله در کار دیگران
- ۱۲۹ ..... فصل چهاردهم
- ۱۲۹ ..... استفاده از پرسش برای جلب توجه
- ۱۳۰ ..... مزایا و منافع پرسش‌های برانگیزاننده:
- ۱۳۲ ..... منابع و ماخذ:

## مقدمه

دوستان عزیز، کاربرد این کتاب چیست؟ در این کتاب قرار است، ابتدا در مورد جذابیت، ظاهر و پوشش نکته‌هایی گفته شود و سپس ویژگی‌های نامطلوب و کسب‌کننده بیانی و رفتاری افراد را با هم مورد بررسی قرار بدهیم و بعد بررسی کنیم که آیا ما هم جزو این افراد هستیم یا نه؟ در ادامه، ویژگی‌های افراد جذاب و دوست‌داشتنی را با هم بررسی کرده و راهکارهایی را برای برطرف کردن کسب‌کننده بودن بیان می‌کنیم و برای اینکه جذاب‌تر و خواستنی‌تر شویم تکنیک‌ها و راهکارهایی به صورت کامل عملی را خدمت‌تان عرض می‌کنم. بعضی از این راهکارها آن قدر ساده هستند که شاید به خودتان بگویید شاید پاسخ ندهد، حالا به طور مثال اگر این تمرین را انجام ندهیم چی می‌شود؟ اما واقعیت این است: تا زمانی که تمرینی را انجام ندادید نمی‌توانید پی ببرید که چی می‌شود، پس برای‌تان پیشنهاد می‌کنم هر تمرینی را، هر چه قدر هم که ساده است انجام بدهید و بعد نتیجه‌اش را ببینید. به قول جیم رآن: کاری که انجام دادنش ساده است انجام ندادنش نیز همان اندازه ساده است!

با عرض حرمت

رسول خان امین خراسانی



# فصل اول

## مهارت‌های تأثیرگذاری

قدرت حقیقی رهبری را نمی‌توان به کسی بخشید. قدرت فقط و فقط نتیجه نفوذ شخصی است. (جان ماکسول)

افراد قوی رمز نفوذ در دیگران را می‌دانند. (انتونی رابینز)

موضوعات شامل این فصل:

- چکیده؛
- مهارت‌های تأثیرگذاری؛
- چگونه سخن آغاز کنیم؟
- روش‌های نفوذ بر دیگران؛
- شناسایی تمایلات اساسی دیگران.

## چکیده

آیا شما می‌توانید در نخستین برخورد با دیگران مطالبی را در ذهن تنظیم کنید و باب سخن را بگشایید. آیا می‌دانید که سخن را باید از کجا آغاز و در کجا ختم کرد؟ و هر یک از موردهای بحث را در کجا و چگونه به کار بُرد؟ شاید هم مایل استید در نخستین برخورد، فرد مقابل را تحت نفوذ و سیطره خود درآورید و احساسات و اعمال وی را جهت نقطه‌نظرهای خود هدایت کنید؛ اما راه و روشی برای رسیدن به این مقصود نمی‌شناسید. در دنیای امروز، تنها مهارت در کار و حرفه، کافی و رهگشا نیست، شما باید بتوانید پیوسته خود را با افراد مختلف همساز و تطبیق کنید و نقطه‌نظرهای خود را به شایستگی به دیگران منتقل نمایید، باید بتوانید در هر محفل و مجلس، با سلاح سخن زره جدایی افراد را بشکافید و آنان را به هم پیوند دهید. به هر حال، از آنجایی که لازمه درک و شناخت و اعتماد، در ایجاد ارتباط درست می‌باشد، ضرورت دارد که مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کرده و از آن در جهت دستیابی به بهترین موقعیت ممکن سود ببرید. برای اینکه با دیگران به مرحله ارتباط مؤثر برسید، نخست باید کانون‌های ماشه‌ای و مراکز ذهن آنان را شناسایی و تحریک کنید. آن‌گاه افکار و احساسات‌شان را در جهت اهداف و مقاصد خویش هدایت نمایید. به بیانی دیگر، برای کنترل دیگران تنها در پرتو به‌کارگیری فنون درست و دقیق می‌توان در طرف مقابل ایجاد انگیزه و جلب محبت کرد و او را به اردوگاه خویش فرا خواند. اصول و تکنیک‌های برشمرده در این فصل رهنمودهای ساده و روشن، عبارت‌های دقیق و راهنمایی‌های عملی به شما نشان می‌دهد که چگونه با دوستان، مخاطبان، و افراد گروه و اعضای یک جمع به مرحله ارتباط مؤثر برسید و بر مقبولیت خویش و جلب اعتماد متقابل بیفزایید و اثر کلام‌تان را افزون‌تر کنید.



## مهارت‌های تأثیرگذاری

یکی از فیلسوفان مشهور می‌گوید: «کسی که بتواند به درستی مقصود خود را به دیگران منتقل کند، موانع موجود را بر سر راه خود محو و زایل ساخته و به آمال و آرزوهایش دست می‌یابد و فردی که از این توانایی محروم است در جاده‌ای متروک گام بر می‌دارد و آرزوهای سازنده خود را به خاکستر مبدل می‌کند». به جرأت می‌توان گفت که هیچ مهارتی به اندازه فنون ارتباطات مؤثر در کسب و کار، زندگی اجتماعی و خانوادگی حایز اهمیت نیست. این تکنیک‌ها به شما می‌آموزد چگونه با استفاده از لغت‌ها و واژه‌های مناسب و شیوه کاربرد آن، شخصیت و موقعیت اجتماعی خویش را تعیین کنید. این نکته را نباید از نظر دور داشت که موفقیت انسان در فعالیت‌ها و اجرای برنامه‌ها تنها در گرو مهارت‌های حرفه‌ای او نیست؛ بلکه به میزان قابل توجهی مدیون توانایی‌های ارتباطی اوست. در حقیقت در فعالیت‌ها و کار و تلاش، علاوه بر آن پیشرفت و کامیابی از آن فردی است که فن مردم‌داری می‌داند و بلد است چگونه با دیگران معامله و رفتار کند. چنین فردی قدرت سازمان‌دادن و اداره کردن دارد و می‌داند چه رابطه‌ای در پیش گیرد تا دیگران برای او از دل و جان کار کنند. دیزرایلی، سیاستمدار مشهور قرن نوزدهم انگلستان، وصف دقیقی از ماهیت این روند دایمی به دست می‌دهد. وی می‌گوید: «انسان تحت سیطره و نفوذ واژه‌ها است». شما تنها با انتخاب چند واژه درست و مناسب می‌توانید بدون توجه به موقعیتی که در آن به سر می‌برید، بر سلیقه همسران در خرید کالا، تأثیر بگذارید و وی را با خود همراه و هم‌صدا کنید، در مقام ارایه پیشنهاد، بر مخالفت‌های مدیران چیره شوید و وی را همراه خود سازید، در موقعیت مدیر، همکاران‌تان را به فعالیت و تحرک وا دارید و فردی را که پایش را از گلیم خود فراتر نهاده، به مسیر درست هدایت کنید و سرانجام در محافل و

مناسبت‌های اجتماعی، یخ‌های بیگانگی را ذوب کرده و با دیگران صمیمی و همدل شوید. ارتباطات و تبادلات انسانی به اظهار واژه‌ها و عبارات محدود نمی‌شود و بسیار فراتر از آن است. به بیانی دیگر، حالت صورت، نُن صدا، حالت چشم‌ها، نحوه ایستادن و حرکت کردن، گاه رساتر و بلیغ‌تر از واژه‌ها، مفاهیم را منتقل می‌کند. بنابراین درک و فهم درست، مستلزم آن است که علایم و نشانه‌های غیرکلامی را نیز کانون توجه قرار داده و به‌درستی آن‌را تفسیر کنید. عکس این قضیه نیز صادق است، یعنی برای آنکه سخنان‌تان هر چه بیشتر در مردم اثر بگذارد، باید موازنه را بین ماده سخن با وضع چهره، حالت چشم، آهنگ صدا و حرکت دست و بدن رعایت کنید. بررسی رفتار و گفتار مردم در طول روز بر این نکته دلالت دارد که حدود ۷۵ تا ۸۰ درصد از اوقات روزانه همه ما به نوعی در معاشرت و آمیزش با دیگران سپری می‌شود. به عبارت ساده‌تر، مصاحبت‌های شخصی، متقاعدکردن، راهنمایی کردن، تقاضا کردن، فرمان دادن، پرسش و پاسخ و کارهایی از این دست، بخش عمده اوقات هر روز ما را به خود اختصاص می‌دهد. هر چه ذهنیات و مکنونات قلبی خویش را دقیق‌تر و روشن‌تر بیان کنیم، در تأثیرگذاری بر دیگران و هدایت رفتار آنان موفق‌تر خواهیم بود. هرگاه مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کنید و هرگاه راه تسلط بر دیگران و هم‌رأی ساختن آنان را بیاموزید، در تمام فعالیت‌های اجتماعی، حرفه‌ای و سیاسی راهبر خواهید بود. اصول ارتباطات در صدر چنین مقصدی است.

### چگونه سخن را آغاز کنیم؟

تلاش نکنید همگان را با هوشیاری خود گیج کنید؛ بلکه با روشنی "بیان" خود افراد را تحت تأثیر قرار دهید. (جان ماکسول)

اگر قصد دارید در روابط و مناسبات اجتماعی ماهر و کارآمد شوید، در مرحله نخست باید بیاموزید که چگونه باب سخن را بگشایید. این نکته را

نباید از یاد بُرد که مطلب فاقد جاذبه نمی‌تواند توجه شنونده را برای مدتی زیاد جلب کند. بنابراین ضرورت دارد که همواره در مقام سخن بر تأثیر کلام خود بیفزایید و عواطف شنوندگان را تهییج کنید و مهم‌تر در کنار آن افراد را به تفکر و تأمل وا دارید. گفت‌وشنودهای متداول بین مردم اغلب با عبارتهای نظیر آنچه در زیر می‌آید آغاز می‌شود: «سلام حال‌تان چطور است؟» که به‌طور معمول با کلمه‌های نظیر: «خوب هستم، تشکر» پاسخ داده می‌شود. سپس درباره وضعیت هوا اظهار نظر می‌گردد: «روز خوبی است، گرم‌تر از روز گذشته، فکر می‌کنم امروز باران خواهد بارید.» آن‌گاه سکوت سنگینی بین دو طرف سایه می‌افکند و سردی محیط به درجه صفر می‌رسد. برای بسط و گسترش سخن باید مطالبی که خوشایند طرف مقابل است و او را مجذوب می‌کند مطرح شود، و آن‌گاه دستاویزی برای ادامه سخن در اختیار وی قرار گیرد. یکی از شیوه‌های دستیابی به این مقصود، یافتن نیکی و جنبه‌های خوب در دیگران است. از آن‌جا که احساس و آرزوی مهم‌بودن و عظمت یکی از نیرومندترین غرایز بشر است؛ هرگاه بکوشیم خصایل ویژه‌ای در مخاطب خود بیابیم و آن‌را صادقانه بستاایم، او از صحبت با ما مسرور و به آن علاقمند می‌شود و به ادامه سخن دعوت می‌گردد. تبسم، دلنشین، دست‌دادن صمیمانه و شیرین زبانی، تنها زمانی در جذب مخاطب مؤثر است، که قبل از هر چیز به‌طور دقیق از خواسته و نیازش با خبر شوید. برای این منظور باید با پرسش و گفت‌وگو به دنیای درون او وارد شوید، نیازهای واقعی‌اش را کشف کنید و مراکز محرکه ذهن او را شناسایی نمایید و آن‌گاه به‌جای توجه به توقعاتی که از طرف مقابل دارید، ذهن‌تان را به آنچه می‌توانید برای او انجام دهید متمرکز کنید. شناسایی مراکز تحریک‌پذیر ذهن فرد مقابل به شما مجال می‌دهد تا به‌طور دقیق از رفتار و گفتار او سر درآورده و درنهایت گفت‌وگو را در جهت مطلوب و مورد نظر خود هدایت

کنید. شما برای رؤیت ذهنی یا درونی دیگران که آمیزه‌ای از احساس، اندیشه و هیجان و عاطفه‌ها، باورها و کنش‌هاست به داکتر یا روان‌پزشک نیاز ندارید؛ بلکه می‌توانید با کاربست چند تکنیک ساده به آن دست یابید.

## روش‌های نفوذ بر دیگران

در این بخش برآنیم تا برخی نیازمندی‌های واقعی و اساسی روحی را بشناسیم و اصول و قواعد تحریک‌پذیری ذهن را مرور و بررسی کنیم. انسان پس از پشت سر گذاشتن دوران کودکی، پیمودن ایام بلوغ و رسیدن به سرحد تکلیف و نوجوانی، به‌طور طبیعی تمایلات گوناگون در ضمیرش شکفته می‌شود و آن‌گاه با شور و هیجان در راه ارضاء تمایلات نفسانی و خواهش‌های درونی خویش فعالیت و جنب و جوش می‌کند. این خواهش‌های فطری و تمنیات طبیعی، نیروی محرکه آدمی در شئون مختلف زندگی است. در حقیقت این تمایلات است که انسان را در جلب لذایذ و یا رفع موانع به سعی و کوشش وادار می‌دارد و محیط زندگی او را گرم می‌کند. از سوی دیگر خواهش‌ها و تمایلات نفسانی انسان، انگیزه از چهارده نقطه تحریک‌پذیر و ماشه‌ای ذهن است، از آنجایی که قدرت کشش تمایلات درونی در افراد مختلف یک‌سان و مساوی نیست، با شناخت تمایلات و نیازهای غالب و مسلط افراد و تلاش هر چه بیشتر برای ارضای نقاط تحریک‌پذیر، نیروی محرک عظیمی را برای کنترل و هدایت آنان در اختیار خواهید داشت. این تکنیک در تأثیرگذاری و نفوذ بر دیگران تأثیر به‌سزایی دارد. از آنجایی که انسان برای ارضای نیازها و تمایلات عمده و اساسی خویش سخن می‌گوید و یا دست به عمل می‌زند، بنابراین آگاهی از علل و انگیزه رفتار و گفتار دیگران، ما را در درک و فهم آنان به میزان قابل توجهی یاری می‌کند. بعضی محرک‌ها، مادی و برخی معنوی است که باید

در طول زندگی در پی آن رفت و رموز آن را آموخت. نیازهای جسمانی انسان بیشتر شامل غذا، نوشیدنی‌ها، لباس، خواب، مسکن و وظایف عادی بدن است که برای وجود بقاء حیات مادی وی لازم و گریزناپذیر می‌باشد. هرگاه تمایلات مادی انسان به افراط بگراید و به حرص و طمع تبدیل گردد، می‌تواند به عنوان محرکی نیرومند مورد استفاده قرار گیرد. طمع، یعنی خواسته‌ای که از نیاز فراتر رفته است، و به ما حکم می‌کند که خانه‌ای بزرگ‌تر از نیاز خود بطلبیم، موتر قیمت‌تری را جست‌وجو کنیم و لباس بهتر و غذای دلچسب‌تری را انتظار داشته باشیم. بنابراین پول که عطش انسان را به دستیابی به این مظاهر مادی فرو می‌نشانند، می‌تواند به عنوان عامل محرک و برانگیزاننده خارجی به کار رود. به همین سبب است که طمع آدمی را دائماً به سمت مال اندوزی و تلاش برای کسب مال بیش از نیاز سوق می‌دهد و حتی همه حد و مرزهای اخلاقی و انسانی را هم در می‌نوردد. به بیان دیگر، هرگاه نیازهای اساسی انسان به عطشی سوزان تبدیل شود و خواهش‌های نفسانی در ضمیرش جنبش کند، سراسر وجودش میدان تاخت‌وتاز این تمایلات قرار می‌گیرد و شرایط مناسب برای تاثیرگذاری و نفوذ بر او فراهم می‌شود. در نتیجه می‌توان با شناخت خواهش‌های فطری مسلط بر ذهن افراد و ارضای این نیازها، آنان را با خود همراه و هم عقیده کرد و در نهایت کنترل اعمال و رفتارشان را در دست گرفت. از سوی دیگر نیازهای روانی، همانند نیاز به قدرت، تأیید و تحسین، احترام و تکریم، آزادی، احساس مهم‌بودن و عظمت، ممکن است نیازهای مادی را تحت‌الشعاع قرار دهد و از تاثیر آن بکاهد. در زیر به چهارده نقطه تحریک‌پذیر ذهن که معرف نیازهای عمده و اساسی انسان است، اشاره می‌کنیم. ارضای این نقاط تحریک‌پذیر برای متقاعدکردن و ایجاد حالت پذیرندگی در افراد لازم و ضروری است.

۱- حس توانایی فردی و سلطه جویی؛

- ۲- آرزوی اهمیت یافتن و بزرگ شمرده شدن؛
- ۳- موفقیت مالی، پول و تمام چیزهایی که با پول قابل تبادل است؛
- ۴- مورد قدردانی قرار گرفتن؛
- ۵- تأیید و پذیرش در محافل اجتماعی؛
- ۶- آرزوی موفق شدن، نیاز به برتری و پیشی گرفتن از همه؛
- ۷- تعلق به اصل و تبار و یا گروهی شاخص؛
- ۸- قدرت خلق سخن و یا جذابیت کلام؛
- ۹- انجام و یا تحقق کاری ارزشمند؛
- ۱۰- تجربه اندوزی؛
- ۱۱- آزادی و خلوت گزینی؛
- ۱۲- حس ارزشمندی نفس، بزرگی و احترام به خود؛
- ۱۳- عشق و محبت در تمام اشکال ممکن؛
- ۱۴- امنیت عاطفی.

دین از جانب خداوند(ج) با ارایه الگوها و ارسال شریعت و وضع قوانین اخلاقی و حقوقی و تعیین ارزش‌های برتر و سازگار با فطرت آدمی، درصدد جهت دهی و به کمال رساندن آدمی با ارضای درست این نیازهاست. آدمی را از عزت و اقتدار و ارزشمندی و محبت به امور زوال پذیر؛ متوجه مرکز و نقطه‌ای می‌کند که به دلیل جاودانگی و مظهر خیر، کمال و عشق محض و خالص، شایسته دل سپردن است. این نکته نیز شایان توجه است که انسان تنها وقتی به مرتبه کامل خشنودی و رضایت‌مندی می‌رسد که تمام نیازهای اساسی او به‌طور کامل اقیاع شود.

## شناسایی تمایلات اساسی دیگران

به‌طور کلی انسان به‌طور ارادی و غیر ارادی جدوجهد مداوم می‌کند، تا به گونه‌ای تمایلات عمده و اساسی خود را برآورده سازد. عجز و ناتوانی او در تأمین هر یک از این نیازها، ابزاری برای کنترل و هدایتش در اختیار دیگران قرار می‌دهد. لازم به ذکر است که نیازها و تمایلات امری ثابت و پا برجاست. یعنی: به سادگی با تغییر موقعیت‌ها و عوامل محیطی می‌تواند در معرض تغییر قرار گیرد. بنابراین ضرورت دارد که نیازها و تمایلات کنونی مخاطب خویش را به‌طور دقیق شناسایی کنید تا در ایجاد ارتباط درست توفیق یابید. برای این منظور بایستی رفتار و گفتار او را کانون توجه قرار داده و نکته‌های را حس کنید که پیش از این حس نمی‌کردید. اگر طرف مقابل میل و رغبتی به گفت‌وگو نشان نداده، با حس بیان و سخنان دل‌پذیر بکوشید این قفل بسته و ناگشوده را باز کرده و علایم و نشانه‌های لازم را به‌دست آورید. رعایت رهنمودهای زیر یاری‌تان می‌کند تا برای تأثیرگذاری بر مخاطب خویش، عمیق‌ترین تمایلات او را شناسایی کنید.

- ۱- صمیمانه و خالصانه به او علاقه نشان دهید و به مسایلیش توجه کنید؛
- ۲- شنونده خوبی باشید، ببینید که مخاطب‌تان به چه نکته‌های تأکید می‌کند و از ذکر چه مطالبی می‌گریزد، فراموش نکنید که حوصله و شکیبایی از جمله ویژگی‌های عمده یک شنونده خوب است؛
- ۳- با طرح پرسشی مناسب فرد را تشویق کنید که درباره‌ی خود سخن بگوید؛
- ۴- به خواسته‌های او توجه کنید و همواره درباره‌ی نکته‌های مورد علاقه‌اش سخن بگویید؛
- ۵- اهمیت او را صادقانه برایش محسوس کنید و به این ترتیب، یکی از نیازهای فطری وی را اکتان نمایید. برای دریافت پاسخ دقیق، به هر

یک از پرسش‌های خویش از کلمه‌های «چه، چرا، چه وقت، چگونه، چگونه، چگونه» استفاده کنید. این نکته را از یاد نبرید که مخاطب شما، صرف‌نظر از میزان قدر و منزلت، درآمد و یا موفقیتش، خود را مهم‌ترین موضوع در تمام جهان حس می‌کند. او دوست دارد که از قدر و منزلت و موفقیتش در زندگی از او پرسیده شود. همان‌گونه که ملاحظه نمودید، برای مصاحبت با دیگران به جز گفت‌وشنود درباره وضعیت تندرستی و یا آب و هوا می‌توان درباره نکته‌های ارزشمند نیز سخن را پی‌گرفت. درعین حال این نکته را چراغ راه خود قرار دهید که تنها با آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای مخاطب می‌توان مسیر سخن را در جهت مطلوب خود هدایت کرد و تنها با توسل به گفت‌وگو، به‌خصوص طرح پرسش‌های مناسب، آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای طرف مقابل امکان‌پذیر است.



## فصل دوم

### اهمیت ارتباطات غیر کلامی

جسم و جان آدمی به‌طور طبیعی با هم متحداند، حالت‌های روح در بدن مؤثر است و حالت‌های بدن نیز در روح اثر می‌گذارد؛ برای مثال: به‌هنگام خشنودی و شادی روح، بدن به‌طور خودکار حالت شادی و سرور به خود می‌گیرد و چهره بشاش و لب‌ها متبسم می‌گردد. از این‌رو شما می‌توانید از طریق زبان رفتار (طرز قیافه، لحن بیان، ژست‌ها،...) از احساسات، عواطف و هیجانات دیگران نسبت به خود و یا هر کس دیگر با خبر شوید و یا از آن برای قبولاندن نقطه‌نظرهای خود به دیگران سود ببرید. بعضی علایم زبان رفتار از قبیل ترش‌رویی که حاکی از خشم و عدم رضایت است و لبخند که بر شادمانی دلالت می‌کند، برای همگان روشن و واضح است. در این بخش از کتاب تکنیک‌هایی را برای انعکاس قدرت شخصیت خود می‌آموزید. همچنین مجال می‌یابید که در محیط کار و نیز در محافل اجتماعی، با بهره‌گیری از علایم غیر شفاهی، از حالت‌ها و احساسات نهانی دیگران نسبت به خود با خبر شوید.

از آنجایی که ترکیب فیزیکی، به‌خصوص حالت چهره منعکس‌کننده منش درونی است، می‌توان با تقلید از حالت‌ها و حرکت‌ها افرادی که از اعتماد به نفس برخوردارند، این صفت برجسته را در خود تقویت کرد؛ برای مثال: ایستادن و راه رفتن با قامتی افراشته (سر رو به بالا و سینه به طرف پیش)

حالت‌های روانی افراد برخوردار از اعتماد به نفس را در ذهن و روان شما پدید می‌آورد و تکرار این حالت‌ها و حرکات‌ها، اعتماد به نفس و ابراز وجود را در جوهر ذات شما مستقر می‌سازد. شما می‌توانید در اوضاع و شرایط بد و ناگوار، بدون اظهار کوچک‌ترین واژه، تنها با طرز نگاه خود وضعیت را تحت کنترل درآورید؛ برای مثال: می‌توانید با قیافه عبوس و چهره تلخ و رخسار خشمگین مراتب نارضایتی خود را اعلام کنید و افراد را به رعایت نظم و ترتیب متوجه سازید. وقتی با حالت‌ها و حرکت، اعتماد به نفس خویش را به نمایش می‌گذارید، مردم برای دریافت توصیه و رهنمود، به‌طور غیر ارادی دست نیاز به سوی‌تان دراز می‌کنند، به‌طوری که گویی رهبر زاده شده‌اید. برای اینکه از افکار و احساسات نهانی و مکتوم دیگران سر درآورید، باید حالت‌ها و حرکات‌های آنان را به درستی تفسیر کنید. پیش از اینکه تکنیک‌هایی را دربارهٔ تعبیر و تفسیر زبان رفتار بیاموزید، ضرورت دارد که نقش زبان رفتار را درک کنید و تأثیر آن‌را در ارتباطات همه روزه خود حس نمایید. به‌طور کلی ارتباطات غیر شفاهی کمتر تحت تأثیر خدعه و نیرنگ قرار می‌گیرد. در حقیقت افراد فریبکار با توسل به واژه‌ها و عبارات‌ها راحت‌تر می‌توانند خود را متقی و درستکار جلوه دهند و از راه مکر و ریا به تمنیات ناروای خود دست یابند. به عکس اغفال مردم با استفاده از حالت چهره، لحن بیان، طرز نگاه امری دشوار و مستلزم مهارت و تجربه فراوان است. به‌همین دلیل برخی اوقات، افراد به رغم اینکه قصد دارند چیزی را از ما کتمان کنند، مراقب حالت چهره، لحن بیان و سایر علائم رفتاری خود نیستند و به اصطلاح بند را به آب می‌دهند. بنابراین آگاهی از علائم و نشانه‌های زبان رفتار به ما مجال می‌دهد تا صرف‌نظر از واژه‌ها و عبارات‌های که افراد بر زبان جاری می‌کنند، از احساسات و هیجانات آنان سر درآوریم و از آنچه در درون‌شان می‌گذرد با خبر گردیم. هم‌چنین آشنایی و توجه به این علائم به افرادی که بنا به مقتضیات اضطراری باید احساسات و هیجانات خود را مخفی

کنند، کمک می‌کند تا حالت‌ها و حرکت‌های خود را با آنچه می‌گویند، هماهنگ نمایند. وقتی فردی با شما سخن می‌گوید، نخست به چهره‌اش بنگرید و ببینید که آیا طرز قیافه‌اش با آنچه می‌گوید جور و سازگار است. آنگاه به لحن بیانش توجه کنید و ببینید که آیا پیام نهفته‌ای در آن وجود دارد و درنهایت واژه‌ها و عبارات‌های او را کانون توجه قرار دهید. به این ترتیب ممکن است زخم زبان و کنایه‌ای که با لحنی دوستانه و محبت‌آمیز بیان می‌شود شوخی و مزاح تفسیر شود.

اگر شما هنوز هم به اهمیت زبان رفتار پی نبرده‌اید، بد نیست بدانید که ۹۰ درصد مفهوم هر پیام به‌طور غیرشفاهی منتقل می‌شود. بنابراین نه تنها شیوه استفاده از زبان رفتار؛ بلکه تفسیر زبان غیرشفاهی افراد نیز از اهمیت بنیادی برخوردار است. شما می‌توانید با رشد و گسترش بعضی حالت‌ها و حرکت‌ها از قبیل نگاه محکم و تزلزل ناپذیر، لحن بیانی که حاکی از اعتماد به نفس کامل است و حضوری استوار و محکم که بر مقام و موقعیت شما دلالت کند، شخصیتی نیرومند از خود به نمایش گذارید. اگر اعتماد به نفس را در خود رشد و توسعه دهید و همواره به گونه‌ای رفتار کنید که پنداری شکست و ناکامی غیرممکن است، اطرافیان از توانایی‌های شما نیرو می‌گیرند. به هر حال، شما باید با توسل به وضعیت ظاهر و طرز رفتارتان اقتدار و توانایی‌های خود را به نمایش گذارید و با کنترل لحن بیان و حالت‌ها و حرکت‌ها، نفوذ پایداری را بر افراد اعمال کنید. رعایت رهنمودهای زیر شما را در رسیدن به این مقصود یاری می‌کند:

- ۱- ویژگی‌های فردی مخاطب خود را به‌طور دقیق بشناسید. آگاهی از نقاط ضعف و قوت افراد، زمینه را برای تأثیرگذاری بر آنان فراهم می‌کند؛
- ۲- با توسل به چشمان خود، قلمروی نفوذ فرد دیگر را محدود کنید. یک مدیر مقتدر با چشمان با نفوذش کارکنان را وا می‌دارد که در برابر او نگاه‌شان را به پایین متوجه ساخته، گاه مخفیانه سر را بالا آورده و به

مدیرشان بنگرند. توصیه می‌شود که برای مقاومت در برابر نگاه با نفوذ زبردستان، هرگز به‌طور مستقیم به چشمان او نگاه نکنید؛ بلکه نگاه خود را به وسط پیشانی و کمی بالاتر از ابروانش متمرکز سازید. اگر چشمان خود را به این نقطه بدوزید، هیچ‌کس نمی‌تواند با نگاه شما را تحت تأثیر قرار دهد؛

۳- گرچه به هنگام گفت‌وگوی تلفونی نمی‌توانید با توسل به حرکت‌های دست و یا حالت نگاه، شخصیت نیرومند خود را آشکار سازید؛ با وجود این دستیابی به این مقصود با استفاده از واژه‌ها و لحن بیان مناسب میسر است. هرگز هنگام پاسخ‌گویی به تلفون، به عنوان خود اشاره نکنید. استفاده از عناوینی نظیر دکتر، پرستار، پروفیسور، گواه براین نکته است که شخصیت شما بدون عنوان ناقص و بی‌اثر است؛

۴- هیچ‌گاه از واژه‌های نظیر «بلی صاحب» استفاده نکنید. به‌کارگیری این واژه‌ها نه تنها بیانگر ادب و احترام نیست؛ بلکه به‌طور غیر ارادی افراد را در مرتبه بالاتری از شما قرار می‌دهد و بر سلطه‌پذیری و فرمانبرداری شما دلالت می‌کند. رعایت احترام و ادب با مردم مستلزم آن نیست که شما تحت سیطره و نفوذ آنان قرار گیرید. هم‌چنین اظهار واژه‌های (بلی) و یا (نخیر) در مقابل پاسخ به پرسش، اطلاعات ناچیزی را در اختیار طرف مقابل قرار می‌دهد و بی‌ادبی محض تلقی می‌شود. اگر مخاطب شما از عنوانی برخوردار است، این عنوان را تنها در پاسخ‌های کوتاه به زبان آورید. به این ترتیب به جای ابراز واژه‌های نظیر «بلی صاحب» که حاکی از سلطه‌پذیری شماست، از عبارت‌های مؤدبانه نظیر: «بلی آقای داکتر» و یا «نخیر جناب» استفاده می‌کنید. این نکته را فراموش نکنید که تعبیر و تفسیر درست زبان رفتار (لحن بیان، حالت چشمان، ژست‌ها و...) و واکنش مناسب نسبت به آن از شما یک شخصیت نیرومند می‌سازد.

## فصل سوم

### هم عقیده کردن ناآشنایان با خود

سخن رابطه بین انسان‌ها و حافظ زندگی اجتماعی آنان است. سخن حصار جدایی افراد را فرو می‌ریزد و انسان‌ها را با هم متفق می‌کند؛ افزون بر این آدمی را به جایگاهی که ویژه اوست می‌نشانند و دوستان یک‌دل و صمیمی را برای وی فراهم می‌سازد. در این فصل قصد داریم درباره اهمیت نخستین برخورد صحبت کنیم و ببینیم که چگونه می‌توان با ناآشنایان بر روی یک طول موج ارتباط برقرار کرد. نخستین برخورد شما با افراد، تأثیری ژرف و عمیق در نهادشان به جای می‌گذارد و واکنش آنان را برای مدتی طولانی در قبال شما تعیین می‌کند. هرگاه در اولین برخورد با رفتاری نامطلوب قدر و منزلت خود را از دست بدهید، چه بسا اصلاح این تأثیر ناگوار یک ماه و حتی یک سال به درازا بینجامد و شاید هم تغییر و ترمیم دیدگاه و نقطه نظر طرف مقابل هرگز میسر نشود. به هر حال، اظهار چند واژه در نخستین برخورد، از چند هزار واژه‌ای که در آینده به زبان می‌رانید مؤثرتر است. به عبارت ساده‌تر، مردم پیوسته چهره شما را در قالب تصویری ماندگار که از نخستین برخورد در ذهن‌شان نقش بسته مشاهده می‌کنند و بر این اساس واکنش نشان می‌دهند. بنابراین هرگاه نخستین برخوردها تلخ و گزنده باشد، رفتار و گفتار مخاطب، اگر نگوییم برای همیشه، برای مدت مدیدی از این تلخی متأثر خواهد شد.

## چگونه دیگران را در جهت اهداف خویش هدایت کنیم:

در این بخش به تکنیک‌هایی اشاره می‌کنیم که با پیروی از آن می‌توانید دیگران را با خود همراه و هم‌افق کنید و رفتارشان را در جهت اهداف و مقاصد خویش هدایت نمایید.

۱- **اهمیت افراد را در نزدشان محسوس کنید:** عبدالکرام امین، یکی از کاکاهایم چنان با ناآشنایان گرم صحبت می‌شود که گویی سالیان سال است با ایشان معاشرت و آمیزش دارد. برای اینکه از فوت و فن کارش سر درآورم، رفتارش را برای مدتی زیر نظر گرفتم. حدس بزنید که او چگونه سر صحبت را باز می‌کرد و راز پنهانش در تأثیرگذاری بر ناآشنایان چه بود؟ عبدالکرام امین با هوشیاری، رفتاری در خور تحسین در مخاطب خود می‌جست و آن‌گاه با تعریف و تمجید از این خصلت نیکو، احساس و آرزوی مهم‌بودن و عظمت را که یکی از اساسی‌ترین خواهش‌های فطری بشر است، در او ارضاء می‌کرد. او به گونه‌ای در تحسین و ترغیب مبالغه می‌نمود که طرف مقابل احساس می‌کرد که یکی از مهم‌ترین مردمان سیاره خاکی است؛ برای مثال: برای بازکردن سر صحبت با یک استاد دانشگاه می‌گفت: «من تا به حال از گفت‌وگو با شخص فرهیخته‌ای نظیر شما بهره‌مند نبوده‌ام. ممکن است به اختصار دربارهٔ تحصیلات و تخصص خود صحبت کنید؟» تردیدی نیست که برای این قبیل عبارات نمی‌توان محدودیتی قایل شد. به هر حال، انسان در جوهر، تشنه حیثیت و بزرگی شخصیت است و هرکس بر این نقطه ضعف تأثیر بگذارد، می‌تواند با او کنار بیاید و محبوب وی واقع شود. بنابراین برای اینکه دیگران را با خود هم‌رأی و هم‌صدا کنید، تنها کافی است که با توجه به موقعیت و منزلت مخاطب خویش، بر یکی از خصوصیات مثبت و شاخص وی تأکید کرده و غریزه بزرگی و عظمت را که چون آتشی سوزان از عمق وجودش زبانه می‌کشد اقناع نمایید. با پیروی از این روش به‌طور قطع می‌توانید هر ناآشنایی را به گفت‌وگو وا دارید و در او تأثیر بگذارید.

۲- **فرمانده یا فرمانبردار:** وقتی دو نفر برای اولین بار با هم روبه‌رو می‌شوند، در مقام سخن، یکی از آنان رهبر و هدایت‌گر می‌شود و فرد مقابل،

تابع و پیرو. در زندگی به این واقعیت پی برده‌ایم که در یک جمع دو یا چند نفره، هرکس توقع دارد که دیگری سخن آغاز کند و هدایت‌گر گفت‌وگو شود. توجه به این نکته به شما مجال می‌دهد که با باز کردن سر صحبت در هر کجا، ستاره فعالیت‌های اجتماعی و نقل محافل و مجالس شوید. به علاوه با پیروی از این تکنیک، بی‌گمان می‌توانید بر افکار، احساسات و اعمال دیگران نفوذ کرده و آنان را در جهت اهداف و مقاصد مورد نظر هدایت کنید. سپس با اتخاذ نگرشی مثبت و با این فرض که دیگران به‌طور قطع از سخنان شما پیروی خواهند کرد، آغازگر سخن باشید و یقین بدانید که در نود و پنج درصد موارد، کسان دیگر با شما همراه می‌شوند و از رهنمودهای‌تان فرمانبرداری می‌کنند. چنانچه گفتیم آرزوی اهمیت یافتن و بزرگ شمرده شدن یکی از عمیق‌ترین تمایلات نفسانی بشر است. پس برای اینکه در نخستین برخورد با هرکس، او را مجذوب خود کنید، تنها کافی است که ویژگی قابل توجهی را در وی یافته و آن را صادقانه بستابید. به اعتقاد روان‌شناسان حس مهم شمرده شدن یکی از دو نیروی محرکه‌ای است که می‌تواند تحرک و فعالیت چشمگیری را در دیگران پدید آورد و آنان را در جهت اهداف شما هدایت کند. چنان که گفتیم هرگاه بکوشید برتری ویژه‌ای را در ناآشنایان بیابید و سپس از آنان راهنمایی بجوید؛ حس ابهت و عظمت را در نهادشان برانگیخته و ایشان را با تمام تاب و توان‌شان به‌سوی خود جلب خواهید کرد. بد نیست در این‌جا به چند عبارت کلیدی که می‌تواند برتری ناآشنایان را برای‌شان محسوس کند؛ اشاره کنیم:

- یقین دارم که در زمینه.....، از اطلاعات فراوانی برخوردار هستید، ممکن است تقاضا کنم از بابت..... مرا یاری کنید.
- تردیدی ندارم که در رشته..... ماهر و کار کشته‌اید، ممکن است مرا در زمینه..... راهنمایی کنید.
- شما که در رشته..... صاحب نظر هستید، چه توصیه‌ای برای من دارید؟
- نقطه نظر‌تان در زمینه..... برایم ارزشمند است. تقاضا می‌کنم مرا از توصیه‌های خود بی‌نصیب نکنید.

➤ شما که در این رشته مهارت دارید، ممکن است فوت و فن آنرا نشانم دهید.

**۳- اشاره به نام، حرفه و سرگرمی:** در اینجا سه روش مطمئن به شما نشان داده می‌شود که چگونه می‌توان بیگانه‌ها را از لاک‌شان بیرون آورد و به‌سوی خود جذب کرد؛ اما نخست باید نکته‌ای را چون چراغی فرا راه‌تان قرار دهید: برای واداشتن غریبه‌ها به سخن گفتن و همسازی و انطباق با شما، دقت خود را به علایق و تمایلات آنان معطوف کنید.

**نخستین:** از شیوه‌های آشکار و مؤثر برای مقبول واقع شدن در نزد ناآشنایان آن است که نام‌شان را بدانیم و اهمیت آنرا برای‌شان محسوس کنیم. می‌گویند: ناپلئون با وجود گرفتاری فراوان، نام غالب افرادی را که با او برخورد می‌کردند در نظر داشت. هرگاه نام کسی را درست نمی‌شنید بی‌درنگ املا و تلفظ درست آنرا می‌پرسید.

**دومین:** شیوه قطعی جذب ناآشنایان واداشتن آنان به سخن گفتن درباره کسب و کارشان است. برای این منظور تنها کافی است با ذکر عبارتی نظیر: «من همیشه به شغل شما علاقه‌مند بوده‌ام؛ ممکن است اطلاعاتی دراین خصوص در اختیارم بگذارید؟» سر صحبت را با آنان باز کنید. با طرح این پرسش می‌توان بیگانه‌ها را بیش از یک ساعت به سخن گفتن وادار کرد.

**سومین:** شیوه قطعی جذب بیگانه‌ها به‌خصوص جوانان، واداشتن آنان به سخن گفتن درباره سرگرمی‌های‌شان است. غالب آنان اوقات بیکاری خود را به کاری سرگرم‌کننده و تفریحی نظیر بایسکیل سواری، ماهی‌گیری، ورزش و گردش به همراه دوستان اختصاص می‌دهند و جالب اینکه اغلب در کارهای تفریحی و سرگرمی‌های‌شان ماهر و کارآمدتر اند تا شغل و پیشه اصلی خویش. با تمرین و به‌کارگیری این تکنیک‌ها، به‌زودی حس می‌کنید که ترس از سخن آغاز کردن با غریبه‌ها در وجودتان محو و زایل شده است؛ از اعتماد به نفس لازم برخوردار استید و در گفت‌وگو با ناآشنایان احساس آرامش و آسودگی می‌کنید. فراموش نکنید که بیگانه، دوستی است که شما تا به حال او را ملاقات نکرده‌اید.



## فصل چارم

### گوش دادن در ارتباطات

سخن گفتن یک نیاز است، ولی گوش دادن هنر است. (گوته)

لازمه قضاوت، شکیبایی به هنگام شنیدن، اندیشیدن به هنگام گفتن، بینش به هنگام رسیدگی و بی طرفی به هنگام قضاوت است. (سقراط)

#### موضوعات شامل این فصل:

- گوش دادن؛
- مراحل گوش دادن؛
- چرا گوش نمی دهیم؟
- برای گوش دادن مؤثر چه بکنیم؟
- هفت تکنیک برای مهارت در دقیق شنیدن؛
- چگونه به وسیله گوش کردن فرد خشمگین را آرام کنیم.

## گوش دادن

«گوش دادن پیش نیاز ارتباط کلامی مؤثر است»، «گوش دادن یکی از دشوارترین رفتارهایی است که انسان بدان احتیاج دارد» و... این‌ها جمله‌های است که در بیشتر کتاب‌های روان‌شناسی، مشاوره و راهنمایی، و ارتباطات می‌توان یافت. آیا تا به حال به این مطلب توجه داشته‌اید که گوش دادن یک مهارت است و در ارتباطات نقش مهمی دارد؟ از روی مهربانی به این پژوهش توجه کنید: رانکین، یکی از پژوهشگران پیشگام علم ارتباطات، در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیده است، که حدود 70 درصد از زمان بیداری نمونه‌های آماری او در ارتباطات می‌گذرد. از این زمان، بخش‌هایی به گوش دادن، سخن گفتن، خواندن و نوشتن می‌گذرد که نسبت هر یک از آن‌ها، به درصد، به قرار ذیل است:

۱. گوش دادن 45 درصد؛

۲. سخن گفتن 32 درصد؛

۳. خواندن 15 درصد؛

۴. نوشتن 11 درصد.

با توجه به این ارقام می‌توان دریافت که بخش عمده‌ای از زمان ارتباطی انسان‌ها به «گوش دادن» می‌گذرد. با این وجود، هنوز بسیاری از انسان‌ها «گوش دادن مؤثر» را یک مهارت نمی‌دانند؛ بلکه آن‌را مساوی با «شنیدن» می‌پندارند. درحالی که «گوش دادن» عملی ارادی است که نیاز به دقت و توجه دارد؛ اما «شنیدن» عملی غیرارادی است که به دقت نیاز ندارد. اگر شما در یک پژوهش ساده از اطرافیان خود پرسید که "آیا خوب گوش می‌دهید؟" بیشتر قریب به اتفاق قاطعانه پاسخ می‌دهند: "بلی" و حتی قایل‌اند همه آنچه را که طرف مقابل می‌گوید، می‌گیرند؛ اما متأسفانه پژوهش‌های متعددی عکس این را نشان می‌دهند. این پژوهش‌ها بر این

واقعیت تلخ استوارند که بیشتر ما گوش دهندگان خوبی نیستیم؛ بلکه در اصل گوش شنوایی نداریم.

به همین دلیل در این فصل درصددیم به صورت کوتاه به این دو پرسش

پاسخ دهیم:

(۱) چرا گوش نمی دهیم؟

(۲) برای گوش دادن مؤثر چه بکنیم؟

### پرسش اول: چرا گوش نمی دهیم؟

بی شک در زندگی برای تان اتفاق افتاده و یا با این گلایه همسر تان مواجه شده اید که: «تو هیچ گاه به حرف من گوش نمی کنی»، «اگر گوش کرده بودی متوجه خواسته من شده بودی و...» یا آیا تا به حال به این سخنان توجه کرده اید، یا حتی به این گلایه ها هم گوش نمی دهید؟ برای پاسخ به این پرسش برآنیم به برخی از عوامل که موجب می شود شما به سخن دیگران گوش ندهید اشاره ای کوتاه نماییم:

۱. **مشغله ذهنی:** داشتن مشغله ذهنی، یکی از عوامل گوش ندادن به سخن شخص مقابل است. بارها برای مان پیش آمده که ذهن، درگیر یک مطلب علمی یا مشکلی است، در این زمان اگر ما مورد خطاب کسی واقع شویم، بیشتر یا متوجه نمی شویم، و یا اینکه در صد دقت و گوش کردن ما بسیار پایین می آید.

۲. **بی رغبتی:** بی رغبتی نیز موجب گوش نکردن می شود. البته این بی

رغبتی نیز عوامل متفاوتی دارد از جمله:

۱. تنفر از ظاهر و قیافه شخص گوینده؛

۲. تنفر از صدای فرد؛

۳. دایمی بودن محرک؛

۴. یک نواختی صدای سخنران؛

۵. استفاده از کلمه‌ها و واژه‌های نامأنوس؛

۶. بی‌علاقگی به موضوع بحث یا گوینده آن.

این عوامل موجب می‌شود انسان رغبتی به گوینده و سخنان او نداشته باشد و در نتیجه، فرایند گوش دهی به پایین‌ترین حد خود برسد.

۳. **عدم تمرکز:** از جمله دلایل گوش ندادن، عدم توانایی در ایجاد تمرکز است. یکی از امتیازات صنف‌ها و استادان موفق این است که درس را به گونه‌ای ارائه دهند که تمام حواس پنج‌گانه انسان درگیر درس شود. این روش امتیازات فراوانی دارد که از جمله آن‌ها ایجاد تمرکز در شاگردان است و اگر شاگرد نتواند هنگام درس، حواس پنج‌گانه خود را متوجه صنف کند و از تمام این عوامل برای یادگیری استفاده کند، تمرکز در صنف به شدت پایین آمده و بالتبع میزان گوش دهی شاگردان هم افت پیدا می‌کند.

۴. **توجه به آینده:** گاهی اتفاق افتاده که شما پس از گوینده قرار است سخنرانی کنید یا نیمه پایانی صنف، نوبت کنفرانس شماست و... در تمام این مدت چون شما قرار است بحث‌تان را تا لحظاتی دیگر ارائه دهید، مدام به سخنان خود و نحوهٔ مباحث‌تان می‌اندیشید و دیگر توجهی به سخنان دیگران ندارید. که این عدم توجه باعث می‌شود فرایند گوش دهی شما بسیار پایین آمده و یا حتی به صفر برسد.

۵. **پیش‌داوری‌های غلط:** بعضی مواقع ما نسبت به اشخاص پیش‌داوری‌هایی داریم. این پیش‌داوری‌ها، گاهی منجر به عدم توجه به سخنان آن‌ها می‌شود؛ به گونه‌ای مثال: وقتی ما با سخنرانی شخصی مواجه می‌شویم، به این دلیل که او بیشتر حرف سیاسی می‌زند یا سخنان او تکراری است و یا اینکه این حرف‌ها از خودش نیست، به سخنان او گوش نمی‌دهیم، درحالی که تمام این‌ها پیش‌داوری است. شاید این شخص در این جلسه، سخن غیرسیاسی و جدید بزند. این پیش‌داوری علاوه بر اشخاص، ممکن است در

موضوعات هم اتفاق بیفتد.

۶. **عدم ارزیابی در حین گوش دادن:** گاهی اتفاق می‌افتد پیش از آنکه طرف مقابل حرف‌هایش را تمام کند، هم‌زمان به بررسی و ارزیابی سخنان گوینده پرداخته و یا پاسخ‌های مان را طرح‌ریزی و طرح‌های مان را مرور می‌کنیم و سپس تصمیم می‌گیریم. این عمل، باعث وارد آمدن خلل در فرایند گوش دهی می‌شود.

### **پرسش دوم: برای گوش دادن مؤثر چه بکنیم؟**

گوش دادن فرایندی فعال محسوب می‌شود که نیازمند تلاشی متمرکز است. روان‌شناسان روش‌هایی برای اصلاح گوش کردن متمرکز پیشنهاد کرده‌اند. برخی از آن‌ها عبارتند از:

۱- **هدف را مشخص کنید:** در هر کاری تا هدف‌تان مشخص نباشد فعالیت‌ها بیشتر مطلوب نیست و انسان دچار نوعی سرخوردگی می‌شود. در فرایند گوش دادن هم باید مشخص کنید که درمیان سخن گوینده به دنبال چه هستید و چه مطلبی را می‌خواهید بفهمید. در این صورت است که هدف، مشعل راه می‌شود، و شما برای رسیدن به هدف‌تان نسبت به مطالب گوینده دقیق می‌شوید.

۲- **از بین بردن عوامل مزاحم:** گاهی بعضی عوامل مانند: محیط، سر و صدا، تهویه و درجه حرارت، و نوع نشستن باعث می‌شود که حواس انسان پرت شده، تمرکز از بین برود. ما باید با شناسایی این عوامل و از بین بردن آن‌ها باعث ایجاد تمرکز شویم. البته گاهی اتفاق می‌افتد که نمی‌توان این عوامل را از بین برد، در این صورت باید با یک‌تعداد فعالیت‌ها باعث کم شدن این گونه مزاحمت‌ها شویم.

۳- **عدم پیش‌داوری:** ما نباید هیچ‌گونه قضاوتی نسبت به سخن

گوینده، پیش از ارایه مطالبش داشته باشیم؛ زیرا بسیاری از مواقع، فرض‌ها و احتمالات ما اشتباه است. گاهی گوینده در آغاز ضعیف نمایان می‌شود؛ اما در ادامه به مباحث مهمی اشاره می‌کند.

۴- **نوشتن:** نوشتن مطالب گوینده، باعث می‌شود که انسان به تمام جوانب سخن گوینده توجه کند؛ اما باید توجه داشت که برای بعضی، یادداشت‌برداری مزاحم گوش دادن است، که این‌گونه افراد باید از یادداشت‌برداری بپرهیزند.

۵- **نگاه مستقیم:** گوش‌دهنده هنگام گوش دادن باید به گوینده نگاه کند. حرکت لب‌ها و تماس چشم و نحوه تغییر وضع صورت و دست‌های گوینده در ایجاد ارتباط با گوش‌دهنده تأثیر به‌سزایی دارد.

۶- **سوال کردن:** گوش‌دهنده در مواقع ضروری از گوینده سوال کند؛ بدین معنا که اگر گوش‌دهنده متوجه گفتار گوینده نمی‌شود و نکته‌های مبهمی در شنیده‌ها وجود دارد، به زودی با سوال کردن، آن‌ها را رفع کند. با برطرف کردن ابهام، فرایند گوش کردن ادامه مباحث تسهیل می‌شود. پس سعی کنید آنچه را که گفته می‌شود بفهمید.

## مراحل گوش دادن

۱. **دریافت:** در این مرحله، پیام فرد سخنگو را از طریق حس شنوایی و بینایی دریافت می‌کنیم. همان‌قدر که حس شنوایی در دریافت پیام مهم است، بینایی هم مهم است. به عبارت دیگر، ما با چشم‌های خودمان می‌شنویم و چشم‌های ما در دریافت جنبه‌های غیر کلامی پیام به ما کمک می‌کنند. به همین خاطر بهتر است که صحبت‌های حساس و مهم به صورت حضوری انجام شود.

۲. **پردازش:** وقتی که پیام طرف مقابل را دریافت کردیم، ذهن ما به

تفکر، تحلیل و ارزیابی پیام می‌پردازد تا به آن معنا ببخشد.

۳. **پاسخ‌گویی:** در این مرحله شنونده به شیوه‌های مختلف کلامی و غیرکلامی به گوینده اعلام می‌کند که پیام را دریافت و درک کرده است. به احتمال خیلی زیاد ما هم در صحبت‌های مان با افرادی روبه‌رو شدیم که فقط حرف خودشان را می‌زنند و بدون اینکه بخواهند حرف‌های طرف مقابل‌شان را به درستی گوش بدهند و تجزیه و تحلیل کنند، فقط و فقط عقاید خودشان را بازگو می‌کنند و در آخر هم حرف‌های‌شان به جروبحث‌های بدون نتیجه ختم می‌شود؛ اما در گفت‌وگوهای موفق، هر شخص درگیر در گفت‌وگو به نوبت در نقش سخنگو و شنونده قرار می‌گیرد. در اینجا به جای اینکه هر فرد بدون فکر کردن به حرف‌های طرف مقابل، فقط حرف خودش را بزند، طرفین بیشتر سعی می‌کنند تا با دیدگاه‌های یک‌دیگر آشنا شوند و بعد از تجزیه و تحلیل صحبت‌های هم، به یک نتیجه خوب و تفاهم دو طرفه برسند.

**افرادی که فعالانه گوش نمی‌دهند، بدین شکل عمل می‌کنند:**

- با بی میلی و بی علافگی نگاه می‌کنند؛
- موقع شنیدن، بی حس و حال هستند؛
- وقتی ازشان پرسشی می‌پرسیم بی علاقه و بدون انرژی پاسخ می‌دهند؛
- در طول صحبت ساکت هستند؛
- موضوع صحبت را عوض می‌کنند؛
- حالت تدافعی به خودشان می‌گیرند؛
- واکنش‌های شدید احساسی نشان می‌دهند.

## افرادی که فعالانه گوش می‌دهند، بدین شکل عمل می‌کنند:

- ارتباط چشمی مداوم با گوینده؛
  - بدون قضاوت کردن و با دقت به پیام گوینده گوش بدهیم و سپس در صورت لزوم با طرح پرسش‌هایی، از درستی دریافتِ پیام مطمئن شویم تا به دام تصورات و فرضیه پردازی‌های نادرست نیفتیم؛
  - برقراری نگاه‌های پرشور و علاقه‌مند و صادقانه با گوینده؛
  - تکان دادن سر به نشانه دریافت و درک صحیح پیام (همان کاری که در دوران مکتب وقتی معلم به ما نگاه می‌کرد انجام می‌دادیم)؛
  - پرهیز از توصیه و نصیحت: تا زمانی که کسی از ما نظری نخواست و خواستار مشورت نشده، نصیحت کردن ممنوع؛
  - پرسیدن پرسش‌های مرتبط با صحبت‌های طرف مقابل؛
  - نگاهی نگران هنگام شنیدن پیام‌های جدی؛
  - صبورانه گوش بدهیم: خیلی قشنگ‌تر و حرفه‌ای‌تر است که وسط حرف کسی حرف نزنیم. صبوری را تمرین کنیم؛
  - اگر قسمتی از حرف‌های سخنگو را متوجه نشدیم، ازش پرسش بپرسیم؛
  - احترام طرف مقابل را حفظ کنیم. فعالانه گوش دادن بدون تلاش برای برقراری روابطی احترام‌آمیز، بی نتیجه است.
- در آخر، جمع‌بندی و تکرار موردهای که درک کرده‌ایم. در گوش دادن، ما تصور می‌کنیم که منظور گوینده را درک کرده‌ایم، اما در گوش دادنِ فعالانه ما یقین داریم که منظور گوینده را درک کرده‌ایم.
- هنگامی که در حال شنیدن صحبت‌های طرف مقابل هستیم علاوه بر رفتارهای غیرکلامی بهتر است رفتارهای کلامی نیز داشته باشیم تا به فرد مقابل بگوییم: "من مشتاق شنیدن صحبت‌های شما هستم، به حرف‌هایت



گوش می‌دهم، ادامه بدهید."

برخی از رفتارهای کلامی مناسب عبارتند از:

- بلی
- درست است
- بسیار عالی
- می‌فهمم
- همین‌طور است
- صحیح می‌فرمایید
- دقیقاً
- واقعاً؟!
- چه خوب
- چه جالب
- عالی است
- بسیار عالی
- و...

لحن صدای ما باید صادقانه و مهربان و به دور از قضاوت باشد. باید

دقت داشته باشیم که لحن ما

طعنه‌آمیز، خشونت‌آمیز یا تمسخرآمیز نباشد.

### هفت تکنیک برای مهارت در دقیق شنیدن

۱- با تمام وجود سخنان مخاطب را کانون توجه قرار دهید: دست کم به‌طور موقت، تمام علایق، مشغله‌های فکری و مسایل خود را کنار بگذارید و به‌طور کامل توجه‌تان را به سخنان طرف مقابل معطوف کنید. هم‌چنین هنگام شنیدن تا حد ممکن، هوش و حواس و هشیاری خود را به خدمت فرا خوانید. دقیق شنیدن موجب تشدید ضربان قلب، تسریع گردش

خون و افزایش دمای بدن می‌شود. از این‌رو توجه دقیق به سخنان طرف مقابل به غایت دشوار و مستلزم کار و فعالیت جدی است.

۲- به‌طور مستقیم به طرف مقابل نگاه کنید و با واژه‌های زیبا و تشویق‌کننده و چهره‌ای شاد به سخنان او گوش کنید: تماس چشمی ثابت، طرز قیافه هوشیارانه و پر معنا و کمی خم شدن به طرف گوینده جملگی بر توجه دقیق و عمیق شنونده دلالت دارد. برعکس، بازی کردن با اشیای روی میز و یا دست زدن به ریش و بروت و یا انگشت به دهن بردن و کارهایی از این دست حاکی از بی‌توجهی اوست.

۳- هنگام گوش کردن، در مقابل حواس پرتی و آشفتگی خاطر مقاومت کنید: اگر در اتاق کارتان سرگرم گفت‌و شنود هستید، برای مدتی پاسخ‌گوی موبایل‌تان نباشید و یا کسی را به حضور نپذیرید.

۴- هنگام گوش کردن به سخنان طرف مقابل در کمال شکیبایی بنشینید و مادام که سخنانش پایان نپذیرفته، لب به سخن ننگشاید: این نکته را از یاد نبرید که عدم انطباق نقطه‌نظرهای شما و افراد گروه به‌طور اجباری بدان معنا نیست که حق به جانب شماست. هنگامی که نقطه‌نظرها بدون توجه به سلسله مراتب و شئون افراد با هم درآمیزد، شگفتی‌ها پدید آورده و آثاری می‌آفریند که قلب‌ها را به تصرف درآورده و دیدگان را به‌سوی خود معطوف می‌کند.

۵- به نقطه نظرهای خوب افراد، پیرامون انجام درست اعمال و وظایف، در کاهش تنش‌ها و اضطراب‌ها ارج نهید و از آن سود ببرید: شنونده خوب همواره ایده‌ها، مفاهیم و اصول را کانون توجه قرار داده و شنونده ضعیف پیوسته در نکته‌های جزئی و پیش‌پا افتاده و یا حاشیه مطالب گم می‌شود.

۶- به طرز بیان نه؛ بلکه به معنا و مفاهیم مطلب‌ها توجه کنید: شما

در مقام مخاطب، بدون توجه به طرز بیان و شیوه گفتاری، تنها به مقصود و مفهومی که گوینده در پی تبادل آن است توجه کنید.

۷- برای درک کامل سخن گوینده به آهنگ و لحن کلامش توجه کنید: گاه معنای واژه‌ها با مفهوم لحن بیان به‌هیچ وجه همخوانی ندارد. توجه به حالت‌ها و حرکت‌های از قبیل طرز قیافه، ژست‌ها و حالت چشم‌ها نقاب بی‌تفاوتی را از چهره بر می‌کشد، هیجانات مدفون، خشم فروخورده و میل پنهانی را برملا می‌کند. کوتاه سخن آن که برای اینکه شنونده خوبی باشید باید به‌همان اندازه که از گوش‌های‌تان استفاده می‌کنید، از چشم‌های‌تان نیز بهره ببرید.

### چگونه به‌وسیله گوش کردن فرد خشمگین را آرام کنیم؟

بد نیست این تکنیک را از زبان لوید فلمنت، استاد بلندآوازه مدیریت و بازرگانی بشنوید: وقتی کارمندی خشمگین به دفترم قدم گذارد و شکوه و گلایه سر می‌دهد، با او به گونه‌ای رفتار می‌کنم که پنداری رییس کل و یا یکی از سهام‌داران عمده شرکت است. در دفعه نخست، او را در جای راحت و مناسبی می‌نشانم، یک گیللاس قهوه تقدیمش می‌کنم و خلاصه به قسم مختلف اسباب آرامش وی را فراهم می‌سازم. پس از اینکه آرام گرفت و احساسات تند و گزنده‌اش تسکین یافت، از وی تقاضا می‌کنم که ماجرا را به تفصیل برایم توضیح دهد. آن‌گاه بدون اینکه واژه‌ای بر زبانم جاری کنم و یا رشته سخنش را قطع کنم، به‌دقت به همه چیز گوش می‌سپارم. زیرا نیک می‌دانم که گوش کردن به سخنان فرد خشمگین و توجه به قضایا از دیدگاه او، بیش از هر چیز دیگر او را یاری می‌کند تا بر واکنش‌های عاطفی و هیجانات خود مسلط شده و به آرامش باطنی دست یابد. وقتی سخنانش به پایان رسید، به وی خاطر نشان می‌کنم که احساساتش را به خوبی درک

نموده‌ام و اگر من هم به‌جای او بودم، همین احساسات و هیجانات را تجربه می‌کردم. به این ترتیب، تنها با گوش کردن به سخنانش و اشاره به این نکته که از احساساتش به‌طور کامل باخبرم، خشم و غضب وی را فرو می‌نشانم و به او مجال می‌دهم که به نوعی تخلیه هیجانی که از دیرباز در اعماق ضمیر خود بر هم انباشته دست بزند. بدین‌سان او که نخست مرا در مقابل خود می‌دید و حالت دفاعی به خود گرفته بود، اینک حس می‌کند که در کنارش هستم و کسی برای جر و بحث و نزاع وجود ندارد. در مرحله بعد، از او می‌پرسم که برای حل و فصل مسایلیش چه کاری از دستم ساخته است و چه تقاضایی از من دارد. او به‌طور معمول از این طرز برخوردیکه می‌خورد، و از اینکه از نقطه نظر او به قضایا نگریستم، مراتب سپاسگزاری خود را اعلام می‌کند. بیشتر اوقات تقاضای افراد از آنچه من پیش‌بینی می‌کردم کمتر است. از این رو وقتی تسهیلاتی را برای کسی فراهم می‌کنم؛ او به شدت تحت تأثیر سخاوت و بخشندگی من قرار گرفته، احساسات و هیجانات منفی خویش را ظاهر می‌کند و خشنود از این که مسؤول بالا دست احساساتش را به خوبی درک کرده و با آن سهیم شده دفتر را ترک می‌نماید. این تخلیه هیجانی سبب می‌شود که او پوسته‌اش را بشکافد، سر بیرون آورد و فارغ از هرگونه رنج روانی با جدیت و حرارت هر چه تمام‌تر وظیفه‌اش را انجام دهد.

## فصل پنجم

### جذائیت

همه جا سادگی و بی ریایی جذاب است و تزویر نفرت انگیز.  
(آرتور شوپنهاور)

تنها تفاوت کسی که زیبا به نظر می‌رسد. کسی که جذاب نیست، در نوع  
پیش‌داوری ما است. هیچ‌کس روی این کره زشت نیست، مردم تصمیم  
می‌گیرند برخی چیزها را زشت بپندارند. (وین دایر)

موضوعات شامل این فصل:

- جذائیت؛
- جذبه چیست؟
- انواع سطوح جذائیت؛
- چگونه جذاب باشیم؟

## جذابیت

بعضی از انسان‌ها از بدو تولد ژن محبوبیت دارند و بدون اینکه کار خاصی انجام دهند، خودبه‌خود دوست‌داشتنی هستند؛ اما بقیه هم می‌توانند برای خودشان جذبه داشته باشند. فارغ از اینکه افراد از نظر کلی چه قسم شخصیتی دارند، روش‌هایی وجود دارد که هر کس با به کارگیری و کاربست هر یک از آن‌ها می‌تواند به فردی دلچسپ‌تر، قابل اطمینان‌تر و بانفوذتری تبدیل شوند. بنابراین جذبه و جذابیت چیزی نیست که فرد هنگام تولد از مادرش به ارث ببرد؛ بلکه اکتسابی است یعنی همان‌طور که گفته شد؛ فرد با بهره‌گیری و کاربست راهکارهای به‌طور عملی می‌تواند به فردی جذاب تبدیل شود.

## جذبه چیست؟

بعضی وقت‌ها آدم‌ها در یک نگاه عاشق می‌شوند. شاید به‌خاطر اینکه شما با تصویری که از زن یا مرد رؤیایی، در ذهن‌شان دارند، مطابقت دارید؛ یا شاید به‌خاطر خصوصیات ظاهری‌تان؛ یا به‌خاطر اینکه در شرایط خاصی شما را دیده‌اند و... بعضی وقت‌ها نیز یک روند خیلی طولانی باید بگذرد تا کسی به شما علاقه‌مند شود. طرف مقابل شما هر طور که عاشق شما شده باشد، شما می‌توانید عشق او را نسبت به خودتان، هم سوزان‌تر کنید و هم برایش جذاب‌تر شوید؛ اما حالا برویم سراغ اصل مطلب یعنی تعریف جذبه: "توانایی و قابلیت است که بعضی از افراد برای ایجاد رابطه‌ی دوستانه‌تر برخوردارند و باعث می‌شود دیگران در حضور آن‌ها احساس بی‌نظیری داشته باشند." جذبه یک خصوصیت و مهارت شخصیتی است که می‌توانید با انجام تکنیک‌های ارایه شده، به آن دست یابید.

## انواع سطوح جذابیت

جذابیت دولایه (سطح) دارد: لایه‌ی اول سطحی‌تر است و به خصوصیات ظاهری شما بر می‌گردد؛ اما لایه‌ی دوم که عمیق‌تر است، به رفتارها، طرز تفکر و درونیات شما بر می‌گردد. شما برای اینکه جذاب‌تر شوید باید روی هر دولایه کار کنید یعنی هم بر روی زیبایی و تناسب اندام‌تان و هم بر روی خلق‌وخو و رفتارتان.

لایه‌ی اول تأثیر آنی‌تر و وسیع‌تری دارد درحالی‌که لایه‌ی دوم تأثیر ماندگارتر و عمیق‌تری دارد. به همین دلیل است که اگر می‌خواهید خیلی زود دیگران را مجذوب خود کنید، باید بر روی زیبایی ظاهری‌تان کار کنید.

## چگونه جذاب باشیم؟

فریبندگی یعنی اینکه بتوانید دیگران را به‌سوی خود جذب کنید. این خصلت اخلاقی به مرور زمان بدست می‌آید، از آنجایی که هر یک از افراد در زمان تولد با میزان مختلفی جذابیت پا به این دنیا می‌گذارند می‌توان گفت که درصد بسیار زیادی از جذابیت اکتسابی است و با کمی تمرین به راحتی قابل دسترسی خواهد بود. هر چه بیشتر تلاش کنید، موفق‌تر خواهید بود. تلاش و توجه تمام و کمال به نیازها و خواست‌های دیگران می‌تواند به شما این اطمینان را بدهد که به یک فرد جذاب تبدیل شده‌اید.

در این قسمت شما را با راهکارهایی به قسم کامل عملی آشنا می‌کنم که با انجام و کاربست هر کدام از آنها، بتوانید بر جذابیت خود بیفزایید.

**۱- با اعتماد به نفس باشید:** این مهم‌ترین راز جذابیت در تمام دنیا است. برای اینکه با اعتماد به نفس باشید، باید خودتان را قبول داشته باشید و برای اینکه خودتان را قبول داشته باشید، باید آدم قابل قبولی باشید. اگر احساس می‌کنید که زیاد خودتان را قبول ندارید، نگاهی بیندازید و ببینید که چرا این حس را دارید؟ اگر اخلاق خوبی ندارید، تغییر خصوصیات

اخلاقی نیز ممکن است (اگرچه کار سختی است)؛ اما زمان می‌برد ولی ارزشش را دارد چون یکی از عوامل تأثیرگذار در جذابیت است. اخلاق بدتان را با کمک دیگران پیدا کنید و آن‌ها را تغییر دهید. یک تغییر کوچک، مساوی است با یک تحول بزرگ در رابطه‌ی شما. هم‌چنین می‌توانید تمام دستاوردهایی را که در زندگی‌تان به‌دست آوردید، بر روی کاغذ نوشته و آن‌را بر روی دیوار اتاق‌تان بچسبانید تا با دیدن آن‌ها انرژی مضاعفی بگیرید. از واژه‌های تأکیدی نیز استفاده کنید. با این کار با ناخودآگاه‌تان حرف می‌زنید و به تدریج می‌توانید ذهنیت و رفتار خود را تغییر دهید.

**۲- در ابراز احساسات، سخاوت داشته باشید:** هیچ‌یک از افراد از آدم‌هایی که برای ابراز احساسات جان‌شان می‌برآید، خوش‌شان نمی‌آید. مطمئن باشید (دوست یا همسران) برای پی بردن به آنچه که در دل شماست، اگر مجبور باشند به‌طور مدام اصرار و التماس کنند و شما در ابراز احساسات ناز کنید، خیلی زود فرسوده می‌شوید و دیگر جذبه‌ی سابق را نخواهید داشت. شاید آدم‌هایی که دَور خودشان یک قلعه با دیوار بلند کشیده‌اند، بعضی وقت‌ها جذاب و دست نیافتنی به نظر بیایند؛ اما بدون تردید در یک رابطه‌ی صمیمانه‌ی طولانی مدت، در واقع خسته کننده می‌شوند. گاهی خوب است که برای بیگانه‌ها این‌طور باشید نه برای [دوست یا همسران] احساسات از جمله چیزهایی است که هر چه بیشتر به دیگران بدهید، نه تنها کم نمی‌شود؛ بلکه بیشتر و بیشتر هم می‌شود. بنابراین از ابراز احساسات به دوست یا همسران نترسید (چه احساسات خوب و چه احساسات بد!) صمیمیت با اشتراک گذاشتن احساسات ایجاد می‌شود پس برای ایجاد و حتی حفظ رابطه‌ی دوستانه، از ابراز احساسات نترسید.

**۳- راحت باشید:** سختگیری‌ها، رسمی بازی‌ها، تعارفات و پنهان‌کاری‌ها به تدریج جذابیت شما را کاهش می‌دهند و در درازمدت نیز باعث قطع رابطه می‌شود. کسانی‌که تازه ازدواج می‌کنند، در ابتدا هرگز راحت



نیستند، به طوریکه از لفظ «شما» استفاده می‌کنند [البته استفاده از این لفظ در جمع و برای احترام گذاشتن به همسر، بسیار رفتار پسندیده‌ای می‌باشد] که البته زمان کار خود را خواهد کرد و رفته رفته راحتی بین شما برقرار می‌شود. البته شما نیز باید در این امر، فعالانه تلاش کنید و راه‌حلهایی را موبه‌مواجرأ کنید تا بر این امر هر چه زودتر فایق آید.

**۴- خیال‌پرداز باشید:** هیچ‌چیز به اندازه‌ی همراهی با یک آدم خیال‌پرداز و امیدوار به آینده، به آدم روحیه نمی‌دهد. زیاد واقع‌گرا بودن در اصل جذاب نیست؛ زیرا در این صورت، چنین فردی این‌طور به نظر می‌رسد که زندگی خشک و بی‌هیجانی داشته باشد. البته منظورم این نیست که خیال‌بافی کنید که در این صورت نه تنها به خواسته‌ی خود نزدیک‌تر نمی‌شوید؛ بلکه باعث می‌شود که اطرافیان‌تان از شما دوری‌گزینند. منظورم این است که خیال‌پردازی‌هایی کنید که به واقعیت نزدیک و با آن رابطه داشته باشد. در واقع خیال‌پردازی‌ای منطقی داشته باشید. این قسم هم جذاب‌تر می‌شوید و هم زندگی بهتری خواهید داشت و هم رابطه‌ی دوستانه‌ی با دوام‌تری با دوست یا همسر‌تان خواهید داشت. همان‌طور که تأکید کردم؛ خیال‌بافی و خیال‌پردازی باهم فرق اساسی دارند. خیال‌بافی هیچ اساس و منطقی در ورای آن وجود ندارد در حالیکه در پشت خیال‌پردازی یک ماجرای منطقی و اساسی وجود دارد؛ به‌طور مثال: وقتی کودکان موتوری لاری را می‌بینند، وقتی می‌خواهند آن‌را برای مادر خود توصیف کنند، می‌گویند: "در بین راه موتوری دیدم که هزارتا تیر داشت" شاید این گفته‌ی کودکان از طرف مادران دروغ تلقی شود؛ ولی روان‌شناسان به تازگی اثبات کرده‌اند که این گفته‌های کودکان یک نوع خیال‌پردازی محسوب می‌شود که در آینده نیز بر میزان هوش و قدرت تکلم و ... تأثیر می‌گذارد.

**۵- خوش‌تیپ باشید:** همه‌ی ما از افراد خوش‌تیپ بیشتر خوش‌مان می‌آید بنابراین برای اینکه جذاب شوید، باید شیک باشید و لباس‌های شیک

هم بپوشید. پوشیدن لباس شیک هرگز به این معنی نیست که لباس‌های گران‌قیمت بخرید و یا لباس‌های مُد شده را بپوشید؛ بلکه منظور من این است که به دنبال لباس‌هایی باشید که به تن شما می‌آید و هم‌چنین برانزده‌ی شخصیت شماست. همان‌طور که اشاره کردم؛ شیک بودن به هیچ‌وجه به معنای زیاد خرج کردن نیست؛ بلکه به این معنی است که لباس‌هایی را انتخاب کنیم که به ما می‌آید نه مُد است و یا گران‌قیمت و یا برند بخصوصی. دوست عزیزم، در این مورد در فصل ظاهر به تفصیل بحث کردیم.

**۶- تناسب‌اندام:** تناسب‌اندام هم یک عامل بسیار مؤثر در جذابیت می‌باشد. اگر نگاهی به اطراف داشته باشید، خواهید دید که افراد زیادی بر روی این عامل سرمایه‌گذاری زیادی می‌کنند؛ زیرا به این نتیجه رسیدند که تناسب‌اندام رابطه‌ی مستقیمی با جذابیت دارد. ذکر این نکته نیز ضروری است که علاوه بر وجود رابطه‌ی مستقیم بین تناسب‌اندام و جذابیت، رابطه‌ی غیرمستقیم نیز بین آن‌ها حاکم است. چگونه؟ تناسب‌اندام یکی از گام‌های مهم و اصلی رسیدن به اعتماد به نفس می‌باشد و از طرفی اعتماد به نفس نیز رابطه‌ی مستقیمی با جذابیت دارد بنابراین تناسب‌اندام با تأثیر گذاشتن بر روی اعتماد به نفس، به‌طور غیرمستقیم نیز (علاوه بر اینکه به‌طور مستقیم نیز بر آن تأثیر می‌گذارد) بر جذابیت تأثیر دارد. پس بیجا نیست که افراد بر روی تناسب‌اندام خود سرمایه‌گذاری کرده و به طرق مختلف در پی ایجاد و حفظ آن هستند.

**۷- سکوت کنید:** "سکوت" مهم‌ترین وجه جذبه است. معنی سکوت این است که در جمع به صحبت‌های دیگران گوش بسپارید و کلام‌شان را قطع نکنید. لازمه‌ی کاریزماتیک بودن این است که به سایر افراد نشان بدهیم تمام حواس‌مان به آن‌هاست؛ اما اگر موقعی که دیگران صحبت می‌کنند وسط حرف‌شان حرف بزنید، معنی‌اش این است که قصد خودنمایی دارید. مثل همیشه، بهترین حالت برقراری تعادل است. در واقع خصلتی که هنر سکوت

آنرا بزرگ‌نمایی می‌کند این است که به یاد داشته باشید اگر می‌خواهید درحقیقت جذبه داشته باشید اول باید این را یاد بگیرید که شما همیشه مرکز توجهات نیستید. معنی جذبه یا کاریزما این نیست که خودتان را با حال‌تر از بقیه جلوه دهید. راز تناقض گونه‌ی جذبه این است که افراد نباید به اثبات بهتر بودن خودشان از بقیه بپردازند، درعوض باید کاری کنند که سایرین در مورد خودشان حس بهتری داشته باشند. جذبه‌ی واقعی آن است که وقتی اشخاص از پیش شما می‌روند احساس کنند فرد مهم‌تری هستید. یک آدم معمولی اول از همه خودش را دوست دارد و علاقه دارد که درباره خودش صحبت کند. اما یک آدم دوست‌داشتنی و کاریزماتیک به افراد اجازه می‌دهد درباره خودشان صحبت کنند. ویژگی که افراد دوست‌داشتنی انجام می‌دهند این است که روحیه‌ی مثبت گرایانه‌ای دارند، منیت را کنار می‌گذارند و با سکوت‌شان به طرف مقابل توجه می‌کنند! به تک‌تک واژه‌های که از دهن طرف مقابل خارج می‌شود توجه کنید. تصور کنید که یک فلم تماشا می‌کنید یا یک کتاب می‌خوانید و آهسته آهسته با شخصیت اصلی داستان آشنا می‌شوید. تمام هوش و هواس‌تان را به نقش اصلی بدهید. درعین حال، موقعی که دیالوگ‌های او را می‌شنوید پارازیت نیندازید. ممکن است که این کار به نظر منفعلانه بیاید که فقط یک نفر حرف بزند و شما فقط گوش کنید؛ اما اگر لای هر نفس کشیدن طرف شما بخواهید جوابیه‌ای برای او صادر کنید و یا هنوز خاطره‌ی طرف تمام نشده شروع کنید ماجرای خودتان را تعریف کنید به طرف مقابل این حس دست می‌دهد که گوش‌های شما دیکوری است و فقط منتظر استید تا صدای او قطع شود تا خودتان حرف بزنید.

۸- **خوش صحبت باشید:** افراد با جذبه بلد اند که چگونه با مردم صحبت کنند. آن‌ها می‌دانند که چطور یک بحث را شروع کنند، به آن مسیر بدهند و طوری صحبت کنند که به سایرین احساس آرامش بدهند. اگر این چیزها را بلد نیستید، باید تمرین کنید. کسی هم نمی‌گوید کسب مهارت

در این زمینه کار آسانی است اما اگر شجاعتش را داشته باشید که از دیوار ذهنی خود عبور کنید و خود را در این زمینه ارتقاء دهید، بعداً پاداشش را خواهید گرفت. اوایلش کمی به شما سخت خواهد گذشت، اما بهتر شدن همیشه از طریق سخت گذراندن حاصل می‌شود. اگر نمی‌دانید که چطور یک گفت‌وگو را آغاز کنید، خلاقیت به خرج دهید. اول به این بیندیشید که دوست دارید درباره چه چیزهایی صحبت کنید و از صحبت کردن درباره چه مسایلی بدتان می‌آید. اگر چیزی باشد که شما از صحبت کردن درباره آن معذب شوید، شاید این مطلب آن‌های دیگر را هم معذب می‌کند. نکته‌ی دیگری که باعث می‌شود شما آدم خوش صحبتی به نظر برسید این است که به جای اینکه زور بزنید خود را فرد باهوشی نشان دهید، سعی کنید آدم مهربانی باشید. اگر در گفت‌وگوهای روزمره‌تان با مردم مهربان باشید به فرد با جذبه‌ای تبدیل می‌شوید. افراد خوش صحبت بلد اند که چطور خود و هم صحبت‌های‌شان را داخل یک قایق بنشانند. این قسم افراد وسط گفت‌وگو از تجربه‌های‌شان می‌گویند و لای صحبت‌های‌شان داستان می‌گویند و با تعریف کردن فکاهی در جای مناسب، رنگ و لعابی به حرف‌های‌شان می‌دهند تا به شما گوش‌زد کنند خوش صحبتی فراتر از اطلاع‌رسانی خشک و خالی است. به کارگیری جوک و شوخ‌طبعی در حین صحبت کردن مهارت خاصی را می‌طلبد. اگر قصد دارید ماجرای خنده‌داری را برای کسی تعریف کنید بهتر است، علاوه بر اینکه آن‌را بدون مین کردن بیان می‌کنید، ربطی هم به سر و پای بحث داشته باشد. در کل برخورداری از حس شوخ‌طبعی می‌تواند شما را به فرد محبوبی در جمع تبدیل کند به شرط آنکه ظرافت‌های استفاده از آن‌را رعایت کنید. آخرین مورد در خوش صحبت بودن این است که پرسش پرسید. کسی که صحبت می‌کند دوست دارد که سایرین گوش به حرف‌هایش بسپارند.

۹- ارتباط چشمی را تقویت کنید: بعضی وقت‌ها یک چشم در چشم شدن کوتاه بهتر از یک ساعت حرف زدن است. برقراری ارتباط چشمی مناسب به این معنی است که شما به حرف طرف مقابل گوش می‌دهید و برای او اهمیت قایل هستید و او را فرد محترمی می‌دانید. از بالا به پایین نگاه کردن یا چرخاندن مداوم سر در هنگام صحبت کردن طرف مقابل نشانگر این است که ما علاقه‌ای به صحبت کردن با آن فرد نداریم و هوش و هواس ما به جای دیگری است. با این حال، تمرین ارتباط چشمی مبحث دو و دو تا چهارتایی نیست. ارتباط چشمی زیاد می‌تواند دفع کننده باشد و از آن طرف کمش هم خوب نیست. اگر می‌خواهید به اندازه مناسب ارتباط چشمی برقرار کنید باید جلدی تمرین کنید؛ اما ارتباط چشمی فقط به زمان آن بستگی ندارد. نحوه‌ی چشم در چشم شدن هم مهم است. اگر می‌ترسید که درحین نگاه کردن به چشم طرف، مثل آدم‌های روانی به نظر برسید، فکری برای این قضیه بکنید. برای نمونه می‌توانید به رنگ چشم افرادی که روبه‌روی تان قرار دارند دقت کنید و از این قضیه برای خودتان عادت‌ی بسازید. دوست عزیز من، در فصل سخنرانی در مورد تماس چشمی به گونه‌ای کامل بحث شده است.

۱۰- زبان بدن را به کار بیندازید: آدم‌های با جذبه احساسات‌شان را به چندین شیوه بروز می‌دهند. استفاده از بدن برای تأکید کردن در مورد موضوعات مختلف، یکی از این شیوه‌هاست. فکر کنم با من موافق باشید که اگر کسی مثل چوب خشک بایستد و بدون هیچ حرکتی بخواهد چیزی را برای تان بگوید به دقیقه‌ی دوم نکشیده حوصله‌تان تمام می‌شود. اگر می‌خواهید زبان بدن خود را تقویت کنید از لبخند زدن شروع کنید. آدم‌هایی که دایم لبخند بر لبان‌شان است بیشتر از کسانی که چهره‌ای خشک و ترش دارند به دل می‌نشینند. مردم از آدم‌هایی که موقع حرف زدن خیلی پر شور و نشاط هستند خوش‌شان می‌آید. البته حرکتهای بدن باید متناسب با موضوع بحث باشد؛ به حیث مثال: در یک جلسه کاری کسی نمی‌آید با بالا گرفتن

دست‌ها و چرخاندن کمرش هم‌زمان با قهقهه زدن، چرخه‌ی عرضه و تقاضا را نمایش دهد. این کار را کاسبی انجام می‌دهد که کالایی را خریده و انبار کرده و حالا قیمت دالر افزایش یافته است. بعضی مواقع حرکت‌های بدن به‌جای اینکه باعث خیر شوند بانی شر می‌شوند. فردی دارد صحبت می‌کند و شما درحال سر تکان دادن مبنی بر تأیید حرف‌هایش هستید، اما اگر بیش از حد سر تکان بدهید فکر می‌کند که مسخره‌اش می‌کنید. فرد مقابل این صحنه را می‌بیند و یاد آن گودیگک تزئینی که مردم روی سوچبورد موتورشان می‌گذرانند می‌افتد و دیگر دل و دماغی برای حرف زدن برایش باقی نمی‌ماند. بد نیست که از دوستان‌تان دراین زمینه مشورت بگیرید که اگر هر یک از حرکت‌های‌تان مانند همین سر تکان دادن بیش از حد توهین‌آمیز به نظر می‌رسد، دیگر آن‌را اجراء نکنید.

**۱۱- طرز ایستادن خود را تصحیح کنید:** اگر شرایط بدنی شما در حد مطلوب قرار داشته باشد، گویای این مطلب است که یک فرد با اعتماد به نفس بالا هستید، حتی اگر از درون‌تان هم یک چنین احساسی نداشته باشید. در زمان راه رفتن باید محکم و ثابت قدم بردارید. کمرتان به‌طور کامل صاف باشد، و شانه‌ها به سمت عقب گرایش داشته باشند. شاید در ابتدا زمانیکه یک چنین وضعیتی را تمرین می‌کنید برای‌تان قدری عجیب و دشوار باشد؛ اما پس از سپری شدن چند روز به آن عادت پیدا می‌کنید. اگر احساس می‌کنید که به یک‌باره نمی‌توانید عضلات صورت خود را رها کنید، می‌توانید این کار را از شانه‌های خود شروع کنید، اگر از جای اصلی خود بالاتر آمده باشند، نشان‌دهنده این مطلب هستند که شما قدری عصبی هستید. آن‌ها را به سر جای خودشان بازگردانید، ژست عمومی بدن خود را تصحیح کنید، نفس عمیقی بکشید و لبخند بزنید.

**۱۲- ماهیچه‌های صورت را رها کنید:** سعی کنید ماهیچه‌های صورت‌تان را رها کنید تا صورت، حالت طبیعی و دلپذیر خود را داشته باشد.

با این چهره می‌توانید رو به دنیا کنید و به همگان بگویید که از هیچ چیز نمی‌هراسید.

**۱۳- ارتباط برقرار کنید:** هنگامیکه با فرد دیگری روبه‌رو می‌شوید، با چشم‌های خود با او ارتباط برقرار کنید، سرتان را به نشانه تأیید تکان دهید، لبخند بزنید و شادی خود را به او انتقال دهید. هرگز نگران واکنش فرد مقابل نباشید و البته درعین حال باید به یاد داشته باشید که در این کار زیاده روی نکنید.

**۱۴- نام افراد را به خاطر بسپارید:** زمانیکه برای اولین بار کسی را ملاقات می‌کنید سعی کنید که نام او را به خاطر بسپارید. این کار برای خیلی از افراد دشوار است. زمانیکه نام‌شان را می‌گویند، آن‌را چندین مرتبه با خود تکرار کنید تا نام‌شان در ذهن‌تان باقی بماند و سپس نام خود را نیز به آن‌ها بگویید؛ به عنوان مثال: سلام کامران من مریم هستم. زمانی هم که با آن‌ها خداحافظی می‌کنید، باز هم سعی کنید چند مرتبه دیگر نام آن‌ها را تکرار کنید تا به‌طور کامل در ذهن‌تان باقی بماند. هر چقدر بیشتر نام آن‌ها را تکرار کنید، بیشتر به یادتان می‌ماند و طرف مقابل هم احساس می‌کند که او را بیشتر دوست می‌دارید و احتمال این امر که با شما بیشتر ارتباط بگیرد افزایش پیدا می‌کند.

**۱۵- به دیگران علاقه‌مند باشید:** اگر شما یکی از دوست‌های قدیمی‌تان را ملاقات کردید، به عنوان مثال: یک همکار، هم‌صنفی، دوست یکی از دوستان و ... در مورد خانواده و علاقه‌مندی‌های جدید آن‌ها پرسش‌هایی مطرح کنید. نام افراد نزدیک به آن‌ها را بپرسید و نام آن‌ها را به خاطر بسپارید. مطرح کردن یک چنین مسایلی، موضوعات جدیدی برای صحبت کردن در اختیار شما قرار می‌دهد و آن‌وقت مجبور نیستید که تنها در مورد کار و صنف‌های درسی با هم صحبت کنید. می‌توانید تا حدودی در مورد خودتان نیز صحبت کنید. در تمام طول بحث خودتان را علاقه‌مند نشان دهید و نشان دهید که تمایل دارید به گفت‌وگوی خود با او ادامه دهید.

**۱۶- گفت‌وگو در مورد موضوعات مناسب:** باید در مورد موضوعاتی

صحبت کنید که طرف مقابل به آن‌ها علاقه دارد، حتی اگر خودتان هم علاقه شدید به آن‌ها نداشتید، باز هم این کار را ادامه دهید. به عنوان مثال: اگر در یک جمع ورزشی قرار گرفتید، در مورد بازی دیشب یا گولزدن تیمی که به تازگی وارد لیگ شده صحبت کنید. اگر با کسانی هستید که به سرگرمی‌های مختلفی علاقه‌مند هستند، می‌توانید در مورد سرگرمی‌های مورد علاقه آن‌ها از جمله ماهی‌گیری، کوهنوردی، و سینما صحبت کنید. هیچ‌کس از شما انتظار ندارد که در تمام زمینه‌ها یک متخصص باشید، باید به آن‌ها بگویید که فقط به دلیل علایق شخصی است که تمایل دارید در مورد موضوعات مختلف با دیگران به بحث و گفت‌وگو بنشینید. ذهن خود را باز کنید، اجازه دهید تا دیگران توضیحات لازم در مورد موضوعات مختلف را برای شما بازگو کنند. صادق باشید و به آن‌ها بگویید که دانش‌تان در مورد برخی چیزها محدود است و بدتان نمی‌آید که چیزهای بیشتری در مورد آن مبحث یاد بگیرید.

**۱۷- به جای غیبت کردن دیگران را تکریم کنید:** اگر در جمعی در حال صحبت کردن هستید که همه افراد به نحوی در مورد یک شخص به‌خصوص در حال غیبت کردن هستند، بد نیست شما چیزی در مورد آن بگویید که دوست می‌دارید. گفتن چیزهایی که در دیگران دوست می‌دارید می‌تواند ۱۰۰٪ شما را تبدیل به یک فرد جذاب کند. درعین حال با این کار می‌توانید حس اعتماد دیگران را نیز به خود جلب کنید. همه اطرافیان به این نتیجه می‌رسند که شما هیچ وقت ایده‌ی بدی نسبت به دیگران ندارید. همه به این نتیجه می‌رسند که آبروی‌شان در دست شما محفوظ خواهد بود.

**۱۸- دروغ نگویند:** شاید به دلایلی دروغ بگویید؛ اما مدارک و شواهدی وجود دارد که بر خلاف گفته‌های شماست. اگر به مریم بگویید که عاطفه را دوست دارید و به نسیم بگویید که عاطفه را دوست ندارید، مطمئن باشید که مریم و نسیم با هم صحبت می‌کنند، حرف‌های شما را با هم در میان می‌گذارند، و با این کار اعتبارتان را نزد آن‌ها از دست خواهید داد، و از آن به



بعد هم دیگر هیچ کس حرف‌های شما را باور نخواهد کرد.

**۱۹- با صداقت از دیگران تعریف و تمجید کنید:** این کار به‌ویژه در ارتقای عزت نفس دیگران نقش مهمی را بازی می‌کند. چیزهایی که خوش‌تان می‌آید را انتخاب کنید و در هر شرایطی به آن‌ها اشاره داشته باشید. اگر از کاری و یا از کسی خوش‌تان می‌آید راهی برای بیان آن پیدا کنید و بی‌درنگ به آن اشاره کنید. اگر برای انجام این کار بیش از اندازه صبر کنید، ممکن است حرف‌های شما قدری ریاکارانه جلوه کنند. زمانیکه احساس می‌کنید با تشویق‌های خود می‌توانید زمینه پیشرفت را برای آن‌ها فراهم آورید، حتماً این کار را انجام دهید و از آن‌ها تعریف کنید. اگر احساس می‌کنید که چیزی در مورد فردی تغییر پیدا کرده است؛ به عنوان مثال: مدل موی، طرز لباس پوشیدن و... به آن توجه کنید و چیزی را که در مورد آن خوش‌تان آمده، به زبان بیاورید. اگر به‌طور مستقیم پرسشی می‌پرسید، با خوش‌رویی آن‌را بیان کنید و سپس پرسش خود را با یک تعریف بجا به پایان برسانید. میزان جذابیتی که می‌توانید بدست آورید، به میزان خلاقیت شما در تحسین کردن دیگران بستگی دارد. تعریف‌ها و تحسین‌های خود را با لحنی قاطع؛ اما درعین حال شاعرانه بیان کنید. هیچ اشکالی ندارد که چند قطعه از قبل آماده شده را در ذهن داشته باشید تا در زمان تحسین کردن از فردی بیان کنید؛ اما افراد جذاب کسانی هستند که بتوانند در همان لحظه چیزی را ابداع کنند و نوآوری به خرج دهند. اگر ذهن شما خلاقیت داشته باشد و همیشه ابداع و نوآوری کنید، دیگر نگران تکرار مکررات هم نخواهید شد. گاهی اوقات مجبور می‌شوید عقایدی را بیان کنید که شاید کمتر اتفاق می‌افتد دیگران نظر مثبتی نسبت به آن داشته باشند. در چنین شرایطی می‌توانید این کار را با قدری شوخی بیامیزید. شوخی و خنده مانند قاشق پُر از شکری هستند که به بیمار کمک می‌کنند دارو را راحت‌تر فرو ببرد.

**۲۰- در پذیرش تعریف و تمجید مهربان باشید:** این فکر را که برخی از تعریف و تمجیدها هدف خاصی را در پس خود دارند را از ذهن بیرون کنید. در قبول هر نوع تعریف و تمجیدی پر حرارت و علاقه‌مند ظاهر شوید. خیلی بیشتر از گفتن یک خیلی ممنون ساده پیش بروید و آنرا با جمله‌های نظیر: خوشحالم که خوش آمد و یا خیلی مهربانی که به این مورد اشاره کردی همراه کنید. این عبارت‌ها خودشان می‌توانند به عنوان نوعی تعریف و تمجید در پاسخ تعریف‌های فرد مقابل به‌شمار روند. درعین حال باید دقت داشته باشید که برداشت بدی از تعریف‌های دیگران نکنید؛ به عنوان مثال: اگر کسی به قصد تعریف از شما گفت: نمی‌دانی چقدر دلم می‌خواست که من هم به اندازه تو ... بودم شما نباید در پاسخ او بگویید من در اصل این چنین خصوصیتی را نداشته و ندارم و احساس می‌کنم که برداشت شما در این مورد غلط بوده و قضاوت نادرستی داشتید.

**۲۱- تُن صدای خود را کنترل کنید:** یکی از نکته‌های ضروری که باید همواره به‌خاطر داشته باشید، ماهیت صحبت کردن است. برخی از افراد هستند که در درون خود احساس ناامنی می‌کنند و به راحتی نمی‌توانند تعریف و تشکر دیگران را بپذیرا شوند. در مورد یک چنین افرادی بیشتر باید دقت کنید و روان و سلیس با آن‌ها صحبت کنید. اگر تمایل داشتید به آن‌ها بگویید که امروز زیبا شده‌اید تُن صدای تان باید همان‌طوری باشد که می‌گویید: امروز روز زیبایی است. هر گونه تغییر در تن صدا و نحوه بیان کردن آن، این شک را در آن‌ها به‌وجود می‌آورد که گفته‌های شما از سر صدق و درستی نیست. می‌توانید برای تمرین، صدای خود را روی نوار ضبط کنید و چند مرتبه آنرا گوش کنید تا متوجه هرگونه تغییری شوید. از خودتان سوال کنید که صدای شما نشان می‌دهد که از روی صداقت صحبت می‌کنید؟ تا زاینکه به یک عبارت خالصانه و صادقانه نرسیده‌اید، به ضبط کردن صدای خود ادامه دهید. دوست عزیز من، در فصل سخنوری درباره مونوتن بودن اشاره شده است.

**۲۲- همیشه خون سرد باقی بمانید:** قصد شما خوشحال کردن دیگران است و نباید به این موضوع فکر کنید که ممکن است آن‌ها در قبال شما چه واکنشی نشان داده و چه خیال بافی‌هایی در ذهن خود انجام دهند. اگر این کار را انجام دهید، آن وقت تمام تأثیر این کار بر روی صورت شما نمایان خواهد شد، و تبدیل به فردی می‌شوید که فقط در پی راضی کردن اطرافیانش است. کسی که نیازهای شخصی‌اش را زیر پا می‌گذارد تا دیگران دوستش بدارند. باید همیشه به‌خاطر داشته باشید که مردم آن‌قدر کارهای متنوع دارند که نمی‌توانند همواره به شما فکر کنند. بیشتر اوقات در مورد خودشان و کارهایی که باید انجام دهند، فکر می‌کنند.

**۲۳- همدلی یکی از ملزومات بی چون و چرای جذابیت است:** باید بدانید که چه چیزهای اطرافیان‌تان را خوشحال می‌کنند و چه مواردی موجبات ناراحتی آن‌ها را فراهم می‌آورند، آن وقت می‌توانید بهترین انتخاب را در مورد آن‌ها داشته باشید.

**۲۴- از بحث وجدل پرهیزید:** حتی اگر نیمی از افراد با شما موافق باشند، باز هم شما نمی‌توانید جذابیت ۱۰۰٪ پیدا کنید. چیزهایی که بر زبان می‌آورید باید برای تمام افراد خوش‌آیند باشند. زمانی که احساس کردید دل‌تان می‌خواهد در یک بحث شرکت کنید، از خودتان پرسید که: آیا در واقع لازم است که در همین لحظه، نظر خودم را مطرح کنم؟ اگر احساس می‌کنید که هیچ‌گونه الزامی در این کار وجود ندارد، بنابراین قدری بذله‌گویی کنید و مطرح کردن نظر خود را بگذارید برای یک وقت دیگر.

**۲۵- هیچ‌گاه به فکاهی‌هایی که خودتان تعریف می‌کنید، نخندید:** این کار سیمای قشنگی ندارد. می‌توانید لبخند بزنید؛ همین کفایت می‌کند، هرگز هم ناراحت نشوید اگر هیچ‌کس به آن نخندید. گاهی اوقات افراد متوجه فکاهی نمی‌شوند. این امر باید برای خود آن‌ها ناراحت‌کننده باشد که متوجه منظور شما نشده‌اند. هدف شما فقط خوشحال کردن آن‌ها بوده است.

**۲۶- هیچ‌گاه در مورد مسایل مختلف توضیح بیش از اندازه ندهید:**  
 چون فقط ارزش گفته‌های خود را از بین می‌برید. این کار نشان‌دهنده این مطلب است که شما از اعتماد به نفس پایینی برخوردار هستید و به سختی می‌توانید باور کنید که دیگران حرف‌های شما را متوجه شده‌اند. هم‌چنین ممکن است این سوء تفاهم را نیز ایجاد کند که شما به مخاطبان خود اعتماد ندارید و تصور می‌کنید که آن‌ها متوجه منظورتان نمی‌شوند و خودتان قصد دارید به جای آن‌ها تصمیم بگیرید. زمانیکه نکته‌های غیر ضروری را از گفته‌های خود حذف می‌کنید، مردم با اشتیاق بیشتر به حرف‌های شما گوش می‌دهند. با این کار ممکن است که برای کسب اطلاعات بیشتر نیز وارد بحث شده و پرسش‌هایی را مطرح کنند.

**۲۷- تقلید جایز است:** شنیده‌اید که می‌گویند مؤمن آینه‌ی مؤمن است؟ در راستای تلاش برای با جذب شدن گاهی اوقات لازم است که بعضی از افراد را الگو قرار دهید. سعی کنید جذابیت‌های افراد مختلف را برای خودتان مصادره کنید. البته لازم نیست با تمام افکار و عقاید فرد مقابل موافق باشید. فقط از بخشی از حرکت‌ها و سکنت‌ها برای ارتقاء وجوه خارجی شخصیت خود استفاده کنید.

**یادداشت:** برخی از افراد هستند که مقوله تکبر و جذابیت را اشتباه می‌گیرند. درحقیقت باید دانست که تکبر نقطه مقابل جذابیت است. جذابیت حس رضایت دیگران را بر می‌انگیزد، اما تکبر فقط می‌خواهد حس رضایت فردی را برانگیزاند. تکبر افرادی را جذب می‌کند که در وجود خود ناامنی‌هایی دارند؛ اما جذابیت توانایی جذب تمام افراد را دارد.

## فصل ششم

### جذابیت مردان از نگاه زنان

آدم‌های حقیر، انسان‌های والا را دیوانه می‌پندارند. چرا که این انسان‌ها سرشت نامعقول‌تری داشته و به سمت چیزهای استثنایی جذب می‌شوند؛ چیزهای که هیچ جذابیتی برای بسیاری از مردم ندارند. (نیچه)

#### موضوعات شامل این فصل:

- جذابیت مردان از نگاه زنان؛
- بامزه باشید؛
- با او موافق باشید؛
- تناسب‌اندام؛
- در اشتباهات شجاع باشید؛
- ظاهری آراسته داشته باشید؛
- تصمیم خود را به سرعت نگیرید؛
- در تعریف کردن بخیل نباشید؛
- سکوت را ترجیح دهید؛
- وقتی همسران سر شما داد می‌زند؛
- نرم و ملایم صحبت کنید؛
- ارزشمندتر بودن وقت در مقابل پول؛
- محترم باشید؛
- من عاشق تو هستم؛
- زیاد شوخی نکنید.
- کاری به تناسب‌اندام همسران نداشته باشید؛
- حامی او باشید؛
- فقط گوش دهنده‌ی حرف او نباشید، هنرمند باشید؛

## جذابیت مردان از نگاه زنان

فاکتورهای جذابیت مردان از نگاه زنانشان؛ در این فصل شما را با فاکتورهایی آشنا می‌کنم که می‌تواند مردان را یک گام به جذابیت نزدیک‌تر کند. البته این راهکارها فقط مختص مردها نیست؛ بلکه خانم‌ها نیز می‌توانند برخی از آن‌ها را برای خودشان به‌کار بگیرند و در زندگی زناشویی خود از آن‌ها بهره‌گیرند؛ این فاکتورها قرار ذیل‌اند:

۱- **با او موافق باشید:** هر کاری که دوست دارید انجام دهید؛ ولی وقتی زن‌تان به شما اعتراض کرد و خطای شما را دید، معذرت‌خواهی کنید. این را بدانید که خانم‌ها خیلی کم فراموش می‌کنند بنابراین ماجرا را کش ندهید و همان موقع با عذرخواهی، قضیه را فیصله دهید. اگر دقت کرده باشید بسیاری از دعوای زناشویی از همین "عدم معذرت‌خواهی" شروع می‌شود.

۲- **در اشتباهات شجاع باشید:** مرد واقعی کسی نیست که اشتباه نمی‌کند؛ بلکه کسی است که آن‌قدر شجاعت دارد که اشتباهات خود را با فروتنی بپذیرد. مطمئن باشید که راه خطایی نمی‌روید و به یاد داشته باشید که در یک رابطه‌ی دوطرفه، هیچ‌وقت یک نفر مقصر نیست و دیگری به‌طور کامل بی‌گناه؛ ولی اگر همسرتان مقصر باشد، باز هم معذرت‌خواهی شما، مفید خواهد بود چون او هم به اشتباهش پی می‌برد و هم‌چنین در اعماق قلب خود، به شجاعت و مهربانی شما افتخار خواهد کرد.

۳- **تصمیم خود را به سرعت نگیرید:** کمتر زنی پیدا می‌شود که این‌گونه پرسش‌ها را نپرسد "برای مهمانی فردا شب چه بپوشم؟" یا "برای چاشت چه چیزی درست کنم؟" باید بدانید که هرگز از این پاسخ‌ها استفاده نکنید (هرچه

دوست داری بپوش) یا (درست کن) برای اینکه پاسخ این گونه پرسش‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است و با چنین پاسخ‌هایی ناراحت می‌شوند.

**۴- در تعریف کردن بخیل نباشید:** از رفتار و کارهایی که همسرتان می‌کند، تعریف و تمجید کنید. برای این کار لازم نیست که گردن‌بند طلا بخرید! فقط کافی است کمی فکر کنید و کارهایی را به یادآورید که او تا به حال انجام داده است و شما بی توجه بوده‌اید؛ به گونه‌ای مثال: اگر هرروز صبح زود، از خواب بیدار می‌شود تا برای شما و فرزندان صبحانه آماده کند، می‌توانید بگویید: "عزیزم! از اینکه با تو ازدواج کرده‌ام خیلی خوشحالم" مطمئن باشید که اگر همسرتان بفهمد چقدر قدرتان زحمت‌شان هستید، برای دفعات بعد بسیار پرنرژی و با عشق بیشتر به شما لطف می‌کند.

**۵- وقتی همسرتان سر شما داد می‌زند:** درست است که شما مرد خانواده هستید و احترام لازم دارید؛ ولی این را نیز به‌خاطر بسپارید که همسر شما یک زن می‌باشد و با تمام حساسیت‌ها و ظرافت‌های روحی یک زن، گاهی فشارهای روحی زندگی، مشکل‌ها اقتصادی، جروبحث با شما، تربیت بچه‌ها و... او را آن‌قدر تحت فشار می‌گذارد که نیاز به کیسه بوکس دارد بنابراین اجازه دهید سر شما داد بزند و خود را تخلیه کند و شما نیز هیچ کاری نکنید و فقط آرام باشید. این داد زدن بیش از چند دقیقه طول نمی‌کشد و درنهایت نیز از شما معذرت‌خواهی می‌کند و از اینکه شوهری به این خوبی دارد که او را درک می‌کند، به شما می‌بالد.

**۶- ارزشمندتر بودن وقت در مقابل پول:** آیا تا به حال شده که به خانه بیاید و ببینید زن‌تان سرش درد می‌کند؟ دراین حالت شما چه پیشنهادی می‌کنید؟ شک ندارم که می‌گویید تابلیت بخور و یا تابلیت را برای او می‌آورید و یا در بهترین حالت به او می‌گویید که بریم پیش دکتر! ولی این را بدانید که در چنین حالت‌های، همسرتان به تابلیت و دکتر نیازی ندارد؛ بلکه

فقط کافی است، وقت بیشتری را در اختیار وی بگذارید و بیشتر به او محبت کنید. شک نکنید بعد از مدتی سردرداش خوب خواهد شد.

**۷- من عاشق تو هستم:** اگر می‌خواهید یک عمر در کنار همسرتان زندگی خوشبختانه‌ای داشته باشید، یاد بگیرید که هر لحظه با رفتارتان نشان دهید که دوستش دارید و عاشق وی هستید. این‌را بدانید که محبتی که فقط در قلب بماند و در گفتار و عمل نشان داده نشود، فایده‌ای ندارد؛ بنابراین هر از چند گاهی با زبان به او بگویید که عاشق وی هستید و از اینکه با وی ازدواج کرده‌اید، خوشحال هستید.

**۸- کاری به تناسب اندام همسرتان نداشته باشید:** اگر چه تناسب اندام یکی از راه‌های بسیار سریع برای جذاب شدن می‌باشد؛ ولی نباید به برنامه‌های همسرتان برای جذاب شدن دخالت کنید و فقط شما باید کارهایی که در این راستا از شما درخواست می‌کند، انجام دهید. مثل دادن پول برای خرید ژل لاغری، تهیه‌ی صنف‌های ورزشی و... پس به او نگویید چه بخورد و چه نخورد/موی خود را چه رنگی کند/لباس چه رنگی بپوشد و...البته این را نیز مدنظر داشته باشید که اگر همسرتان از شما نظر خواست بی شک نظرتان را اعلام کنید.

**۹- حامی او باشید:** هیچ‌وقت سعی نکنید که تمام اطرافیان‌تان را تحت کنترل خود در بیاورید. این کار از نظر زنان، زشت‌ترین کار محسوب می‌شود زیرا در آنان احساس عدم امنیت به وجود می‌آورد.

**۱۰- فقط گوش دهنده‌ی حرف او نباشید:** همه از اینکه کسی با دقت به سخنان‌شان گوش دهد، لذت می‌برند. زنان از اینکه مردان علاوه بر گوش دادن، با آن‌ها تعامل برقرار کرده و پاسخ هم می‌دهند؛ لذت می‌برند؛ ولی از طرفی تنها سر تکان دادن و آها گفتن کافی نیست. وارد بحث شوید، به‌ویژه اگر علاقه‌ای به بحث مورد نظر ندارید چون این کار به زن می‌فهماند



که برای شما مهم است.

**۱۱- هنرمند باشید:** یک مرد برای اظهار عشق و علاقه اغلب از خلاقیت خود باید استفاده کند. برای مثال: برای همسرش شعر بسراید، نقاشی می کشد و خلاصه کارهایی می کند که هیچ مردی تا به حال آنرا انجام نداده است.

**۱۲- بامزه باشید:** برخی از مردان در خانه به گونه ای هستند که هر وقت ستون خانه به حرف آمد، آن ها نیز به حرف می آیند. به هیچ وجه این طور نباشید و همان طور که در ابراز احساسات نباید بخیل باشید؛ در حرف زدن نیز نباید بخیل بود. تعریف یک فکاهی، داستان عاشقانه و از این قبیل کارها می تواند منجر به جذابیت شما در نزد همسرتان شود.

**۱۳- تناسب اندام:** مطالعات نشان می دهد افرادی که از جذابیت جسمانی برخوردار هستند، به احتمال بیشتری به عنوان دوست یا معشوق انتخاب می شوند؛ زیرا دوست داشتنی تر، اجتماعی تر، شادتر، احساسی تر و همچنین لایق تر به نظر می رسند.

**۱۴- ظاهری آراسته داشته باشید:** تمیز و مرتب باشید؛ هماهنگی و پاکیزگی شما، ناخودآگاه شما را جذب می کند. برخی افراد بر اساس تصویری اشتباه، برای جذاب شدن به زحمت زیادی می افتند و خود را به شکل های عجیب و غریبی درست می کنند؛ غافل از اینکه آن ها هیچ جذابیتی را برای خودشان به ارمغان نیاورده و همه ی این کارها، کار بیهوده ای بوده است. مهم ترین مسئله در این قسمت این است که مرتب و هماهنگ و درعین حال ساده باشید. نامرتب بودن، حتی حرف های قشنگ و مثبت شما را نیز خراب می کند.

**۱۵- سکوت را ترجیح دهید:** بیشتر افراد به اشتباه برای اینکه جذاب تر شوند، بیشتر سروصدا می کنند و با صحبت کردن زیاد و بیجا، به بیراهه می روند. سکوت یک تأثیر ذهنی و روانی بسیار قوی دارد. در سکوت، فرد

در پیرامون خود خلأ ایجاد می‌کند و هرخلأیی، جذابیت را سبب می‌شود؛ بنابراین آن‌هایی که بیشتر صحبت می‌کنند و کمتر می‌شنوند؛ از جذابیت خود می‌کاهند. حالآنکه سکوت و گوش دادن بیشتر شما را عاقل‌تر و قابل اطمینان‌تر جلوه می‌دهد و این زمینه‌ی مساعدی برای صمیمیت بیشتر و درنهایت جذابیت است.

**۱۶- نرم و ملایم صحبت کنید:** هنگامیکه نرم و ملایم صحبت می‌کنید، افراد را جذب خود می‌کنید و به راحتی می‌توانید بر روی آن‌ها تأثیر بگذارید. آدم‌های خشن و زودجوش، افراد مناسبی برای اطمینان کردن نیستند.

**۱۷- محترم باشید:** بی‌احترامی چه به خود و چه به دیگران، باعث کاهش جذابیت شما می‌شود. شما هم باید در ظاهر آراسته باشید و هم در باطن وارسته. افراد مؤدب و متین و محترم، بدون تردید جذاب‌ترند و این جذابیت از درون آن‌ها موج می‌زند.

**۱۸- زیاد شوخی نکنید:** ولی بسیار لبخند بزنید. شوخی فراوان از انرژی ذهنی و جذابیت شما می‌کاهد چرا که شوخی فراوان به تدریج، مرزهای لازم بین افراد را از بین می‌برد. متبسم باشید که تبسم به چهره‌ی شما جذابیت عمیقی می‌بخشد. درتبسم؛ سنگینی، متانت و همچنین جذابیت است.

## فصل هفتم

### جذابیت زنان از نگاه مردان

به سبب جذابیت زن، نه؛ بلکه به سبب منشی که دارد در باره‌ی او داوری کنید. (پرموداباترا)

#### موضوعات شامل این فصل:

- جذابیت زنان از نگاه مردان؛
- خنده‌رو باشید؛
- زیبایی ظاهری؛
- گوش شنوا داشتن؛
- نوع پوشش؛
- واکنش متقابل؛
- زیبایی درونی: مهربان و دلسوز باشید؛
- خوش صحبت باشید؛
- پاکدامن و نجیب باشید؛
- از نظر مردان، در زن باید
- مهر و محبت؛
- علایم زیر وجود داشته
- انعطاف‌پذیر، باگذشت و فروتن باشید؛
- باشد.
- خوش‌بینی؛
- اضافه کردن اطلاعات در زمینه‌های مختلف؛
- در برابر همسر خود مطیع باشید؛
- احساس خوب به خود داشته باشید؛
- در اولویت بودن احساسات؛

## جذابیت زنان از نگاه مردان

فاکتورهای جذابیت زنان از نگاه مردان‌شان؛ ما در جامعه‌ای زندگی می‌کنیم که بیشتر نگاه‌ها بر روی خانم‌های جذاب‌تر است. تمامی تبلیغات تلویزیونی، فلم‌ها، مجله‌ها و... برای جلب توجه، از چهره‌ی زیبا و جذاب استفاده می‌کنند. هرروز شاهد زنان و مردهایی هستیم که در بیمارستان‌ها که با عمل جراحی، دوست دارند خود را زیباتر جلوه بدهند تا به جذابیت برسند. متأسفانه جامعه آن‌قدر بر روی زیبایی‌های جسمی تمرکز کرده است که معیارهای دیگر از قبیل دینداری، انسانیت، شرافت، احساس و... نادیده گرفته شده است.

۱- **زیبایی ظاهری:** زیبایی ظاهری یکی از دلایل جذابیت زن‌ها می‌باشد. همان‌طور که پیش‌تر گفتیم؛ جذابیتی که از طریق ظاهر به‌وجود می‌آید، تأثیری سریع و بسیار فوری‌تر از سایر روش‌های افزایش جذابیت دارد. گرچه زیبایی شرط کافی برای جذابیت نیست؛ ولی همه‌ی ما پیش‌آینه می‌ایستیم و بر برتری‌ها و کمبودهای ظاهری خود کنکاش کرده و همواره این پرسش را در ذهن خود مرور می‌کنیم که آیا من آن‌قدر جذاب هستم که همسرم هرگز با دیدن من سیر نشود؟ و... بنابراین بی‌دلیل نیست که دستیابی به زیبایی ظاهری، اولین هدف خانم‌ها محسوب می‌شود.

۲- **نوع پوشش:** نوع پوشش در خانم‌ها بسیار مهم و ضروری است. متأسفانه امروزه بیشتر مردم تصور می‌کنند، که حتماً باید تنها طبق مُدل‌های عجیب و غریب و تبلیغاتی که در سریال‌ها، مجله‌ها و تلویزیون اند لباس بپوشند؛ درحالی‌که این‌طور نیست. یک زن با پوشیدن لباس‌های زنانه و ظریف که مطابق فرهنگ، آداب، و رسوم اصیل خود ما هم باشد، بسیار نزد مردم جذاب‌تر جلوه می‌کند. درست است که جذابیت اندام یک زن، مرد را به‌سوی خود می‌کشاند؛ ولی این نکته را هم در نظر داشته باشید که یک زن با

پوشیدن لباس‌های نیمه عریان و... در جامعه ما، ممکن است مورد سوء برداشت و گرایش‌های زشت از طرف عده‌ای مواجه شوند. به‌همین دلیل است که می‌گویند: "پوشش، نشانه‌ی شخصیت یک خانم است".

**یادداشت:** برای یک زن مسلمان واجب است که در این زمینه میانه‌روی کند و از خودآرایی و زیاده‌روی در آرایش کردن به‌ویژه هنگام خارج شدن از منزل خودداری نمایند.

**۳- زیبایی درونی:** برتری رفتار و زیبایی درونی برای یک زن به‌همان میزان زیبایی ظاهری وی، مهم است. فقط این‌طور نباشد که به جسم و ظاهر خود برسید؛ بلکه به هر دو به یک میزان رسیدگی کنید.

**۴- مهربان و دلسوز باشید:** حقیقت این است که بیشتر مردان جذب مهربانی، فروتنی و تفکرات عالی یک زن می‌شوند و همواره این‌گونه خانم‌ها از ارزش و جایگاه ویژه‌ای در ذهن همه‌ی افراد برخوردارند، مهربانی و دلسوزی باعث شکوه و احترام می‌شود.

**۵- پاکدامن و نجیب باشید:** پاکدامنی و نجابت را در تمام اوقات زندگی خود چه در کلام و چه در رفتار، شکوفا کنید.

**۶- مهر و محبت:** برای بیشتر زن‌ها باورکردنی نیست که مرد برای ارضای نیازهای عاطفی به مهر و محبت او نیاز دارند بنابراین کاری نکنید که همسرتان خیر ارضای نیاز عاطفی را بخورد. پس تا می‌توانید مهر و محبت کنید؛ که با محبت، خارها گل می‌شود.

**۷- انعطاف‌پذیر، باگذشت و فروتن باشید:** هیچ مردی نمی‌تواند از یک زن با این خصوصیات دست بکشد. شک نکنید اگر این صفات‌ها را همراه با مهر و محبت در خود پیورانید، زندگی خود را یک عمر بیمه کرده‌اید. همان‌طور که در قسمت خصوصیات مردانه ذکر شد، تشکر کردن از یک مرد هم احساسی بسیار با ارزش را در وی ایجاد می‌کند که پیامد آن را

همسرش نیز مشاهده خواهد کرد. زنانی که مراتب تشکر و سپاس خود را ابراز می‌دارند، در روابط زناشویی، موفقیت بیشتری دارند.

**۸- خوش بینی:** نسبت به مسایل بدبین نباشید و با دید منفی به مسایل نگاه نکنید. با این کار تمام ارزش‌های خود را نزد دیگران به تدریج از دست خواهید داد.

**۹- اضافه کردن اطلاعات در زمینه‌های مختلف:** در زمینه‌های مختلف از جمله "گسترش روابط اجتماعی، یافت توانایی‌های بالقوه، روان‌شناسی، تربیت کودک، تلاش برای تکامل، تلاش برای رشد رفتارهای معنوی، مسایل روز مثل زیبایی و جذابیت و... " مطالعه کنید و آن‌ها را به زندگی شخصی خود به کار ببندید. همین که شما این کتاب را می‌خوانید، پس یک نشانه‌ی مثبتی است که در این راه قدم برداشته‌اید.

**۱۰- در برابر همسر خود مطیع باشید:** برخی این ویژگی را نشانه‌ی ضعف در زنان می‌دانند این بدین معنی نیست که زن هیچ‌گونه اظهار نظر و نقشی در خانواده ندارد، حقیقت این است که هر مرد عاقلی، قدر چنین همسری را می‌داند و با تمام وجود به او عشق می‌ورزد. تسلیم‌پذیری در همسر نه تنها نشانه‌ی ضعف نیست؛ بلکه نشان مقاومت نفس و برتری نسبت به هرگونه خشونت دو مهم‌تر از همه، اطاعت از دستورات خداوند(ج) است.

**۱۱- احساس خوب به خود داشته باشید:** در این راه حل، زن‌ها باید احساسات منفی را که خودشان دارند، بشناسند و رفته رفته آن‌ها را از ضمیر ناخودآگاه خود حذف کنند و یا تغییر دهند زیرا این احساسات منفی باعث می‌شود که با همسر و یا جنس مخالف رابطه‌ی خوبی نداشته باشند و هم‌چنین نسبت به مسایل پیرامون خود، هیچ خوش‌بینی‌ای ندارند و همین یعنی کاهش جذابیت. برخی از این احساسات که باعث بی‌ارزشی می‌شود، عبارت‌اند از: احساس بی‌ارزشی، احمق بودن، محبوب نبودن، زشت بودن و ...

**۱۲- در اولویت بودن احساسات:** اگر حرف‌های زنان آمیخته با احساسات باشد، باعث می‌شود عمیقاً در قلب یک مرد نفوذ کند؛ بنابراین با داشتن احساسات و به کار بردن آن، زنان برای تسخیر قلب همسرشان، به تلاش زیادی نیاز ندارند.

**۱۳- خنده‌رو باشید:** همهی مردم دوست دارند که بتوانند یک زن را بخندانند. هر مردی وقتی زنی را می‌خنداند، احساس فوق‌العاده‌ای به او دست می‌دهد ولی هرگاه نتواند زنی را بخنداند (علی‌رغم تلاشی که انجام داده)، احساس بدی می‌کند. در این اصل یک نکته نهفته است و آن این است که زنان جذاب «خیلی جدی» نیستند، شاید به همین دلیل است که اسلام زنان و مردان نامحرم را از شوخی با یکدیگر، بر حذر می‌دارد تا با ایجاد محدودیت بین آنها، از علاقه‌ی عاطفی نامحرمان به هم جلوگیری کند.

**۱۴- گوش شنوا داشتن:** مردان نمی‌خواهند که زنان حرف‌های‌شان را بشنوند؛ بلکه می‌خواهند که حرف‌های‌شان را گوش دهند. (همانند زنان که دوست دارند وقتی با همسرشان صحبت می‌کنند، با آنها تعامل داشته باشند). شنیدن یک عمل انفعالی است در حالیکه گوش دادن یک عمل فعال و آگاهانه است. همین فعلاً که این کتاب را می‌خوانید، ممکن است صدایی از بیرون به گوش شما برسد؛ در این حالت شما آن صدا را شنیده‌اید "نه گوش داده‌اید" گوش دادن به حرف همسر نشان می‌دهد که برایش ارزش قایل هستید و برای شما مهم است.

**۱۵- واکنش متقابل:** وقتی کسی را مورد محبت قرار می‌دهید، او نیز علاقه‌مند به ابراز محبت است. وقتی به کسی عشق می‌ورزید، طرف مقابل نیز تمایل شدیدی به عشق ورزیدن پیدا می‌کند (این یک ویژگی ذاتی است پس نگران نباشید). این یک قانون ساده؛ ولی به‌طور کامل اثبات شده می‌باشد که باعث می‌شود؛ چه رفتارهای خوب و چه رفتارهای بدی که از ما سر

می‌زند، از طرف مقابل نیز همان‌گونه رفتارها تکرار شود. پس چه بهتر است که ما رفتارهای خوب را نسبت به همسرمان انجام دهیم تا او نیز با آرایه‌ی رفتار خوب، مقابله به مثل کند.

**۱۶- خوش صحبت باشید:** اگر نمی‌دانید که چگونه رفتار کنید و گو را آغاز کنید، شما را دعوت می‌کنم که کتاب فن بیان و مهارت‌های سخنرانی را که من نوشته‌ام مطالعه نمایید.

**یادداشت:** دوست عزیز برای معلومات بیشتر فصل سخنرانی را که در همین کتاب است مطالعه نمایید.

### ۱۷- از نظر مردان، در زن باید علایم زیر وجود داشته باشد:

- متدین، دین‌دار، مسلمان؛
  - بانرژی، انعطاف‌پذیر، پوست هموار و شفاف؛
  - فقدان بیماری، کمر باریک‌تر از بدن؛
  - عدم وجود چین و چروک، لکه‌های روی پوست، دندان‌های ناسالم.
- این‌ها ویژگی‌هایی است که اغلب مردان انتظار دارند، زنان ایده‌آل‌شان به آن مجهز باشند. البته این طرز تفکر در مردهای مختلف، متفاوت است؛ اما باید توجه داشت که در جذابیت یک زن، برخی از این ویژگی‌ها (مثل پوست شفاف، عدم وجود چین و چروک، عدم وجود بخار بر روی صورت، بدن بدون مو و...) تأثیرگذار است.



## فصل هشتم

### ۱۰ راز جذابیت انسان‌های دوست داشتنی

برخی از انسان‌ها با وجود عدم بهره‌مندی از بعضی چیزها مثل پول، چهره‌ی زیبا و یا ارتباطات اجتماعی گسترده، همیشه انرژی و اعتماد به نفس خاصی دارند. حتی شکاک‌ترین انسان‌ها هم نمی‌توانند در برابر این شخصیت‌های جذاب مقاومت کنند و از خود ترش‌رویی نشان دهند. اینگونه آدم‌ها در هر محفلی می‌درخشند؛ همان‌هایی که برای کمک، راهنمایی و مصاحبت، اولین گزینه‌ی هر کسی خواهند بود.

شخصیت آن‌ها به گونه‌ای است که همه را به این پرسش وا می‌دارد: «او چه چیزی دارد که من ندارم؟ چه چیزی او را تا این حد جذاب می‌کند؟» اما واقعاً تفاوت آن‌ها با دیگران چیست؟ احساس ارزشمند بودن آن‌ها از درون‌شان نشأت می‌گیرد. اینگونه افراد هیچ‌گاه به دنبال تأیید دیگران نیستند، چون آنقدر اعتماد به نفس دارند که آن‌را در خودشان پیدا می‌کنند. عادات خاصی وجود دارند، که شخصیت‌های جذاب و با اعتماد به نفسی مثل این برای حفظ دیدگاه سازنده‌ی خود به‌صورت روزانه به‌کار می‌بندند. برخورداری از چنین اعتماد به نفسی زاییده‌ی شانس نیست. پس وقت آن فرا رسیده است عادات اینگونه افراد را مطالعه کنید؛ بلکه بتوانید از آن‌ها به نفع خود بهره ببرید و اعتماد به نفس و جذابیت بیشتری برای خود خلق کنید.

۱- رفتار محترمانه با «همه»: مخاطب آن‌ها چه بزرگ‌ترین مشتری‌شان باشد و چه گارسون رستوران، رفتارشان همیشه و بدون استثنا مؤدبانه و محترمانه خواهد بود. شخصیت‌های دوست داشتنی این را به خوبی درک می‌کنند که هر چقدر هم با فرد مقابل خود رفتار محترمانه‌ای داشته باشند، اگر در مقابل او با شخص دیگری غیر مؤدبانه رفتار کنند، ارزش رفتار مؤدبانه‌ی خود را نیز از بین خواهند برد.

۲- پیروی از قانون پلاتینی: قانون طلایی «با دیگران همانگونه رفتار کن که دوست داری دیگران با تو رفتار کنند.» یک مشکل اساسی دارد: این قانون فرض را بر این می‌گذارد که همه دوست دارند یک قسم با آن‌ها برخورد شود و این اصل را نادیده می‌گیرد که هر کسی ممکن است با چیزهای کاملاً متفاوتی خوشحال شود. یک نفر از شناخته شدن در میان جمع خوشش می‌آید، در حالی که یک نفر دیگر از اینکه در مرکز توجه قرار بگیرد متنفر است؛ اما قانون پلاتینی می‌گوید: «با هر کسی آنگونه رفتار کن که خودش دوست دارد.» و به این ترتیب این مشکل را برطرف می‌کند. انسان‌های جذاب و دوست داشتنی در «خواندن» خواسته‌های دیگران مهارت بسیار زیادی دارند و رفتار خود را طوری تنظیم می‌کنند که باعث خوشایند آن‌ها شود و به آن‌ها احساس راحتی بیشتری ببخشد.

۳- عدم استفاده از گفت‌وگوهای کوتاه: استفاده‌ی صرف از گفت‌وگوهای کوتاه تضمین شده‌ترین راه برای جلوگیری از برقراری ارتباط حسی در مکالمه است. شما وقتی مثل آدم آهنی با دیگران برخورد کنید، مغز آن‌ها را روی حالت ناوبری اتوماتیک قرار خواهید داد و این باعث می‌شود کسی با شما احساس نزدیکی نکند. افراد دوست داشتنی با مخاطب خود ارتباط برقرار می‌کنند و حتی در گفت‌وگوهای روزمره و کوتاه نیز عمیق می‌شوند. علاقه‌ی ذاتی آن‌ها به دیگران باعث می‌شود به راحتی پرسش‌های

خوبی بپرسند و آنچه در پاسخ می‌شنوند را به دیگر جنبه‌های مهم زندگی گوینده ارتباط دهند.

**۴- تمرکز روی آدم‌ها، بیش از هر چیز دیگر:** انسان‌های جذاب و خوش برخورد علاقه‌ای ذاتی و واقعی به انسان‌های اطراف خود دارند. در نتیجه، بیشتر از خودشان به فکر دیگران هستند. این گونه افراد زیاد به این فکر نمی‌کنند که چقدر مورد علاقه‌ی دیگران هستند، چون تمرکزشان تمام مدت روی اطرافیان‌شان است. به همین دلیل است که به نظر نمی‌رسد تلاشی برای جذاب بودن انجام دهند. برای اینکه این عادت آن‌ها را بتوانید برای خود به کار بگیرید، سعی کنید از موبایل‌های هوشمندتان فاصله بگیرید و روی اطرافیان‌تان متمرکز شوید. تمرکزتان را روی صحبت‌های آن‌ها نگه دارید، نه پاسخی که به آن‌ها می‌خواهید بدهید. وقتی کسی چیزی در مورد خودش به شما می‌گوید، حرفش را با پرسش مناسبی همراه کنید، به گونه‌ای که بتواند سفره‌ی دلش را بیشتر برای شما باز کند.

**۵- اجتناب از تلاش بیش از حد برای اثبات خود به دیگران:**

انسان‌های دوست‌داشتنی مکالمات و گفت‌وگوهای خود با دیگران را با داستان‌هایی از هوش و موفقیت‌های خود پر نمی‌کنند. اینگونه نیست که در برابر چنین میلی مقاومت کنند، این میل اساساً در ذهن آن‌ها شکل نمی‌گیرد. آن‌ها به خوبی می‌دانند کسانی که سخت تلاش می‌کنند محبت دیگران را متوجه خود کنند، احساس بدی در اطرافیان خود به وجود می‌آورند.

**۶- درک تفاوت میان حقیقت و نظرات شخصی:** اینگونه افراد با

متانت و آرامش خاصی به مسایل بحث برانگیز و موضوعات حساس می‌پردازند. آن‌ها از ابراز عقیده ابایی ندارند، اما این را کاملاً روشن می‌کنند که چیزهایی که می‌گویند صرفاً نظرات‌شان است، نه حقیقت محض. موضوع بحث از گرمایش جهانی گرفته تا سیاست، برنامه‌ی واکسیناسیون و یا تغذیه،

هرچه که باشد، آن‌ها این را می‌دانند که انسان‌های زیادی وجود دارند که به همان اندازه در این مورد می‌فهمند و درعین حال ممکن است موضوع را متفاوت ببینند.

**۷- اجتناب از نقش بازی کردن:** این دسته از انسان‌ها خود واقعی‌شان هستند. لازم نیست کسی برای اینکه شخصیت واقعی آن‌ها را بشناسد و یا حرکت بعدی‌شان را پیش‌بینی کند تلاش خاصی انجام دهد. آن‌ها به خوبی می‌دانند هیچ‌کس از آدم‌هایی با رفتار مصنوعی خوشش نمی‌آید. هر کسی به سمت افرادی که شخصیت حقیقی خود را به نمایش می‌گذارند جذب می‌شود، چون با علم به این موضوع می‌توانند به آن‌ها اعتماد کنند. وقتی ندانید طرف مقابل شما واقعاً کیست و چه نیاتی دارد، به راحتی ممکن است از او فاصله بگیرید.

**۸- یکرنگی:** همه از کسانی که انسجام درونی بالایی دارند خوش‌شان می‌آید، چون حرف و عمل‌شان یکی است، به همین سادگی. یکرنگی مفهوم ساده‌ای است؛ اما به کارگیری آن در عمل دشوار می‌شود. انسان‌های جذاب و دوست‌داشتنی برای اینکه همیشه از این ویژگی بهره‌مند باشند از بدگویی پشت سر دیگران اجتناب می‌کنند، و همیشه کار درست را انجام می‌دهند؛ حتی اگر به نفع‌شان نباشد.

**۹- داشتن لبخند بر لب:** انسان‌ها به صورت طبیعی و ناخودآگاه از زبان بدن مخاطب خود تقلید می‌کنند. اگر می‌خواهید دیگران حس خوبی نسبت به شما داشته باشند هنگام صحبت کردن به آن‌ها لبخند بزنید. به این ترتیب آن‌ها نیز به صورت ناخودآگاه لبخند شما را با لبخند پاسخ می‌دهند و این باعث می‌شود احساس خوبی پیدا کنید.

**۱۰- عشق به زندگی:** انسان‌های با اعتماد به نفس و دوست‌داشتنی مثبت و پر از اشتیاق هستند. هیچ‌گاه از زندگی خسته نمی‌شوند چون آن‌را

یک اتفاق فوق‌العاده می‌بینند و آنقدر با اشتیاق به زندگی نگاه می‌کنند که دیگران نیز دوست دارند بخشی از این اشتیاق باشند. نه اینکه هیچ مشکلی در زندگی خود نداشته باشند؛ اما به مشکلات به عنوان موانعی موقتی نگاه می‌کنند، نه سرنوشت غیر قابل تغییر. وقتی مشکلی پیش می‌آید آن‌ها به خودشان یادآور می‌شوند روزهای بد می‌گذرند، و به این امید ادامه می‌دهند که روز بعد یا هفته یا ماه بعد اوضاع بهتر خواهد بود.

### جمع بندی

انسان‌های دوست‌داشتنی تنها ویژگی‌ها و عادت‌های دوست‌داشتنی خاصی در خود پرورش داده‌اند که هر کس دیگری نیز می‌تواند در خود پرورش دهد. آن‌ها بیش از آنکه به فکر خودشان باشند به فکر دیگران هستند و کاری می‌کنند دیگران نیز احساس دوست‌داشته شدن، مورد احترام بودن، درک شدن و دیده شدن پیدا کنند. به یاد داشته باشید: هرچه بیشتر روی دیگران تمرکز کنید، دوست‌داشتنی‌تر خواهید بود.



## فصل نهم

### ظاهر و لباس

یکی از ارزش‌های مومن نزد خداوند(ج) این است، که لباسش پاکیزه باشد و به کم راضی شود. (حضرت محمد (ص))

یک لبخند ساده، بسیار بهتر از یک لباس گران قیمت است. (پرمودا باترا)

#### موضوعات شامل این فصل:

- چکیده؛
- ظاهر انسان؛
- جور کردن یک لباس مناسب و جذاب؛
- الماری لباس‌ها و نکته‌های برای خرید لباس؛
- تمیزی و آراسته شدن؛
- نکته‌های در مورد پوشش و آراستگی خانم‌ها؛
- نکته‌های در مورد پوشش و آراستگی آقایان.

## چکیده

درست است که شیک‌پوشی و خوش‌لباسی نشان می‌دهد که ما به خودمان و دیگران احترام می‌گذاریم، اما فقط این چیزها به تنهایی موفقیت ما را تضمین نمی‌کند. علاوه بر این‌ها باید در طرز صحبت کردن مان و نوع رفتارمان با افراد هم حرفه‌ای باشیم.

جذابیت و دوست‌داشتنی بودن چیزی فراتر از زیباییِ ظاهر هست؛ شاید کسی صورت زیبایی نداشته باشد؛ اما بسیار جذاب و دوست‌داشتنی باشد یا می‌تواند بسیار زیبا و جذاب باشد؛ اما در اصل جذابیت بیانی، رفتاری و باطنی نداشته باشد. ما کوشش می‌کنیم تا لباس خوبی بخریم، تا خوب به نظر بیاییم. تمام موردهای ظاهری را رعایت می‌کنیم تا جذاب‌تر و دوست‌داشتنی‌تر به نظر برسیم؛ اما به‌طور معمول فراموش می‌کنیم که این نوع جذابیت‌ها به‌طور کامل ظاهری و گذرا هستند و همواره چیزی که باعث می‌شود، ما بیشتر و طولانی‌تر جذاب و دوست‌داشتنی بمانیم، آن چیزی هست که از ما به عنوان بیان و رفتار بروز داده می‌شود. نکته حایز اهمیت این است که این نوع ارتباط ما با دیگران هست که می‌تواند به ظاهر ما اعتبار ببخشد. حتماً خیلی‌ها را دیدیم که ظاهر بسیار زیبا و جذابی دارند و ما سریع جذب ظاهرشان می‌شویم و پیش خودمان می‌گوییم عجب آدم باحال و دوست‌داشتنی‌ای هست؛ اما وقتی که با آن‌ها ارتباط می‌گیریم، تازه متوجه می‌شویم، نه این آدم در اصل آن قسم که فکر می‌کردیم نیست و حتی این آدم را یک لحظه هم نمی‌شود تحمل کرد. به یاد داشته باشید که مؤدب بودن و داشتن رفتارهای شیک و حرفه‌ای فقط برای مهمانی‌های رسمی و با سویه یا ملاقات‌های کاری مهم نیست.

لطف نموده به این پرسش‌ها در دل‌تان پاسخ بدهید: آیا دوست دارید کسی با شما بی تفاوت و بی ادبانه رفتار کند؟



با اطرافیان مان همان طوری که دوست داریم با ما رفتار شود، رفتار کنیم. قطعاً، برای اینکه رفتارهای خوبی داشته باشیم باید هر روز و هر ساعت تمرین کنیم. به شما یک مژده می‌دهم، از آن‌جا که جذاب شدن و آرایه رفتارهای حرفه‌ای، یک مهارت محسوب می‌شود، اصلاً لازم نیست که سال‌های سال این مهارت‌ها را تمرین کنیم. برای تان قول می‌دهم تنها بعد از گذشت چند ماه چنانچه این مواردی که خدمت‌تان عرض می‌کنم را انجام بدهید و در کارهای روزانه خودتان عملی کنید، رفتار و بیان‌تان شیک و حرفه‌ای، می‌شود؛ یعنی دیگر لازم نیست که انرژی صرف کنیم و فکر کنیم که من حالا در این موقعیت باید چی کار کنم.

برای شروع انجام رفتارهای شیک و محترمانه، می‌توانیم از خانه و اطرافیان خودمان استفاده کنیم، مثل پدر، مادر، فرزند، خواهر و برادر و یا اگر هم فعلاً دور از خانه هستیم می‌توانیم این رفتارها را با اطرافیان خودمان تمرین کنیم. ممکن است فعلاً یک کمی نگران باشید چون قرار است که ما به فرد شیک و حرفه‌ای تبدیل شویم و احتمال دارد که اطرافیان از تغییر رفتار ما کمی شوکه شوند. حق را به شما می‌دهیم، در زندگی‌های روزمره‌ای که داریم، نسبت به افرادی که بیش‌تر با آن‌ها در ارتباط هستیم و احساس راحتی می‌کنیم آن‌قدر آن احترامات و رفتارهای خوب را از خودمان بروز نمی‌دهیم و یا شاید هم کمی برای‌شان بی‌احترامی کنیم. خود من هم زمانی با اطرافیانم همین‌طور بودم، پس نگران نباشید، با کمی تمرین و صرف وقت، همه چیز در مسیر مثبت قرار می‌گیرد و عالی می‌شود.

این کار علاوه بر رشد رفتارهای خوب ما، باعث می‌شود در خانواده روابط بهتر، صمیمی‌تر و اثر بخش‌تری داشته باشیم، در نتیجه، آرامش و رضایتی هم از خودمان و خانواده خودمان خواهیم داشت. دوستی داشتم که برایم می‌گفت اگر می‌خواهی واقعاً ادب و نزاکت کسی

را بینی و پیبری که چه قسم آدم است، بین آیا با زیردست‌هایش، با گارسون رستوران، با همسایه خود خوب رفتار می‌کند؟ اگر خوب رفتار می‌کند پس آدم خوب و با نزاکتی است، اگر نه، پس دارد پیش شما و یا بالادست‌هایش نقش بازی می‌کند.

شک نکنیم کسی که با افراد زیر دست خودش خیلی محترمانه صحبت می‌کند، این شخص دارای اعتماد به نفس و عزت نفس بسیار بالا است و گر نه همه می‌توانند بدون احترام با افراد زیردست خودشان صحبت کنند. رفتار ما نشانگر شخصیت ماست، درست است که ساختن یک شخصیت خوب و جذاب و قابل اعتماد کمی زمان می‌برد، اما رفتارهای کوچکی که آن‌ها را انجام می‌دهیم به تدریج باعث ساخته شدن این شخصیت می‌شود. رفتارهای خوب و زیبا هیچ چیز پیچیده‌ای ندارند. رفتارمان باید آن قدر خالص باشد که بدون اینکه بخوایم فکر کنیم و یا خیلی مصنوعی به نظر برسد رفتار کنیم. این کار هم جزء تمرین کردن و پشتکار چیز دیگری نیاز ندارد. برای اولین تأثیرگذاری روی افراد، فرصت دومی وجود ندارد مردم در اولین ثانیه‌ها و دقائق ملاقات با ما، ما را مورد قضاوت قرار می‌دهند و در واقع، ظاهر، بیان و رفتار ما، شکل‌دهنده تصویری کلی از شخصیت و توانایی‌های ما است.

## ظاهر انسان

ذهن انسان‌ها، افراد را در 3 تا 7 ثانیه اول ملاقات، بر اساس ظاهر قضاوت می‌کند و برچسب می‌زند.

ما حتی اگر هم نخواهیم اشخاصی را که (برای بار اول) می‌بینیم قضاوت کنیم و برای‌شان برچسب بزنیم، باز هم مغز ما به صورت کاملاً ناخودآگاه و خودکار، این کار را انجام می‌دهد و طرف مقابل را در همان اولین نگاه بر

اساس ظاهری که دارد مورد قضاوتِ خودش قرار می‌دهد. همه ما آدم‌ها دوست داریم جذاب و دوست‌داشتنی باشیم. تمایل به دوست داشته شدن و مورد توجه قرار گرفتن در وجود همه ما هست و اگر کسی این ویژگی را نداشته باشد؛ باید کمی در مورد خودش شک کند. حتماً شما هم دوست دارید بدانید که چطور می‌شود ظاهری جذاب، زیبا و قابل اعتماد داشته باشیم و یا بهتر است چه نوع لباسی را به تن داشته باشیم تا در لحظه‌ای که (برای اولین بار) با کسی ملاقات می‌کنیم، اگر آن شخص ما را مورد قضاوت خودش قرار داد، بتوانیم قضاوتِ خوبی از خودمان در ذهنش حک کنیم.

### جور کردن یک لباس مناسب و جذاب

هر نوع لباسی که به تن می‌کنیم، می‌تواند به همان وضوح کلمه‌هایی که صحبت می‌کنیم، با دیگران ارتباط برقرار کند و در مخاطب تأثیر بگذارد. قبل از هر چیز سعی کنیم لباسی که به تن می‌کنیم مناسبِ خودمان باشد، یعنی از بهترین جنس ممکن که توانایی خرید آن را داریم باشد. بنابراین اگر امکانش را داریم از کالاهای اجناس با کیفیت استفاده کنیم. بعد از کیفیت، چیزی که در خریدن و به تن داشتن لباس اهمیت دارد، زیبایی، خوش‌دوخت بودن، رنگ و طرح و به اصطلاح به تن نشستن آن لباس است، و در این میان آنچه که اهمیت ندارد، مارک یا همان برند، و خریدن از فروشگاه فلان و ... یک همچون موارد است.

### الماری لباس‌ها و نکته‌های مهم برای خریدن لباس

هر چند وقت یک‌بار آلماری لباس به یک خانه تکانی نیاز دارد. بهتر است که این خانه تکانی را برای انتها یا شروع هر فصل انجام بدهیم. برای اینکه مطمئن باشیم چه لباسی را نگه داریم و کدام را دور بریزیم، بهتر است موردهای زیر را مدنظر قرار بدیم:

- اگر وزن پیدا کردیم، مطمئن شویم که لباس‌ها در تن مان کش نمی‌آید یا احتمال پاره‌گی‌اش نباشد؛
- اگر چاق شدیم شکم خودمان را داخل نبریم و جمع نکنیم، چون با این کار فقط خودمان را گول زدیم و ممکن است در طول روز که آن لباس را پوشیدیم به مشکلات فراوانی بر بخورید؛
- اگر لاغرتر شدیم، وزن کم کردیم و لباس مان به تن مان آویزونه و به اصطلاح لباس در تن ما گریه می‌کند، می‌توانیم لباس‌های مان را پیش خیاط ببریم تا جورش کنند، (البته بستگی به لباس دارد، اگر فرم، مدل یا ترکیب لباس را خراب نمی‌کند این کار را انجام بدهیم)؛
- لباس‌هایی که داریم را از لحاظ طرح و مدل هم بررسی کنیم. لباس‌هایی که واقعاً از مُد افتاده‌اند را کنار بگذاریم و دیگر از شان استفاده نکنیم؛
- در مورد رنگ هم همین تجدیدنظر را در کنار گذاشتن لباس‌های مان بکنیم؛
- لباس‌هایی که در الماری قرار می‌دهیم، همیشه اتو شده و آماده پوشیدن باشد؛
- لباس‌ها را منظم در کُوت‌بند آویزون کنیم و پشت سر هم و مرتب در الماری قرار بدهیم تا به راحتی در دسترس باشند؛
- کفش‌های مان را همیشه تمیز نگه داریم. اگر رنگ‌خور استند همیشه آن‌ها را بُرس کنیم. و اگر کفش‌های کرم‌چ می‌پوشیم سعی کنیم همیشه پاک و تمیز باشند، چون اگر ظاهرمان عالی باشد و لباس تمیز و شیک پوشیده باشیم اما کفش مان تمیز نباشد، شاید به نظر خودمان نیاید؛ اما مطمئن باشید که کُل پوشش و ظاهرمان را زیر سوال می‌برد؛
- اگر دوست نداریم که زیاد به خرید برویم، بهتر است فقط دوبار

در سال خرید کنیم، یکی برای فصل بهار و تابستان و یکبار هم برای فصل پاییز و زمستان؛

➤ بنا به سلیقه‌مان، لباس‌های ساده، خوش‌دوخت را که تا چند سال دوام خواهند داشت را انتخاب کنیم؛

➤ لباس‌های جدیدمان را می‌توانیم با لباس‌هایی که قبلاً داشتیم ست و یک‌دست کنیم؛

➤ لباس‌هایی را انتخاب کنیم که طرح و رنگ‌شان مناسب ما باشند. برای مثال، عموماً رنگ‌های تیره و خط‌های ساده برای اشخاص چاق، یا خط‌های عمودی برای افراد قد کوتاه مناسب‌تر هستند، یا رنگ‌های روشن بیشتر به پوست سبزه و تیره می‌آید و رنگ‌های تیره به کسانی که پوست روشنی دارند؛

➤ اگر لباسی را می‌خواهیم برای محل کارمان به تن کنیم، تا آن‌جا که ممکن است از طرح‌ها، مدل‌ها و رنگ‌های غیرعادی یا بهتر است بگوییم جلف انتخاب نکنیم؛

➤ اگر دقیقاً نمی‌دانیم که چه نوع لباسی را برای محل کارمان انتخاب کنیم، بهتر است به طرز پوشش همکاران موفق و یا رییس‌مان دقت کنیم و از آن‌ها الگو بگیریم؛

➤ اگر در مهمانی‌های دوستانه و معمولی شرکت می‌کنیم، لباس‌های پلوخوری‌مان را که خیلی شیک یا پر زرق و برق هستند نپوشیم، ممکن است که از طرف دوستان‌مان احساس شود که داریم به آن‌ها فخر می‌فروشیم؛

➤ در مهمانی‌ها و مراسم رسمی، پوشیدن لباس‌های رسمی الزامی است، اگر این کار را نکنیم مهمانان و یا دیگر افراد حاضر در آن جمع این تصور را دارند که ما ارزش کمی برای آن برنامه و افرادی که در آن‌جا

حضور دارند قابل هستیم و همین طور احترام کمی برای خودمان می‌گذاریم؛

➤ هیچ وقت تصویری از چیزی که نیستیم را نشان ندهیم، تظاهر نکنیم، نقش بازی نکنیم، تمام تلاش مان را انجام بدهیم که بهترین تصویر ممکن از خودمان را ارایه بدهیم و همواره خودمان باشیم و سیمایی غیر واقعی از خودمان ارایه نکنیم؛

➤ رنگ‌های تیره حس قدرت و رنگ‌های روشن حس دوستی را منتقل می‌کند. رنگ‌های سیاه، خاکستری و سرمه‌ای رنگ‌های رسمی و رنگ‌های قهوه‌ای و خاکی و کرمی به طور معمول غیر رسمی تر هستند.

### تمیزی و آراسته شدن

اگر نکته‌های زیر را به کار می‌بریم، پس مَهرِ تأییدی روی کارهای مان هست:

➤ سعی کنیم روزانه به حمام بریم و شاور بگیریم؛  
 ➤ بعد از خوردن هر وعده غذا، دندان‌های مان را مسواک بزنیم، یا اگر برای مان امکانش نیست، برای تازه کردن بوی دهن مان از ساجق‌های خوشبوکننده نعنائی استفاده کنیم؛

➤ نسبت به عطرهایی که استفاده می‌کنیم حساس و دقیق باشیم؛  
 ➤ بوی عطر ما نباید قبل از ما وارد مکانی شود یا بعد از اینکه آن جا را ترک کردیم هنوز در آن جا باقی بماند؛

➤ از آن جا که بعد از یک مدت، استفاده از عطرها بوی آن‌ها برای ما عادی می‌شود، پس به مقدار کم استفاده کنیم. شاید بوی عطری برای ما خوشایند باشد، اما برای شخصِ دیگر نه و ممکن است که از بویِ عطر ما اذیت شوند؛

➤ موهای چرب و به هم چسبیده اصلاً ظاهر خوب و آراسته‌ای ندارند،

- بهرتر است که موهای مان را با شامپوهای مناسب بشوریم، تا طراوت و ظاهر طبیعی خودشان را حفظ کنند؛
- گرفتن ناخن یا آرایش کردن در محل‌های عمومی اصلاً خوب نیست. هیچ‌کس دوست ندارد ما را در این حالت‌ها ببیند. بهتر است قبل از اینکه از خانه خارج شویم این کارها را انجام بدهیم؛
  - در یک کلام می‌شود گفت، درست لباس پوشیدن آراستگی و زیبایی، یعنی احترام گذاشتن به خود و دیگران.

### نکته‌های در مورد پوشش و آراستگی خانم‌ها

- دقت کنیم لباس‌های مان کاملاً مناسب و اندازه باشد: لباسی که خیلی بزرگ، خیلی کوچک، خیلی کوتاه یا خیلی بلند باشد زیبا نیست؛
- مناسب با نوع بدن مان لباس بپوشیم: حتماً تا حالا متوجه شدیم که چه سبک لباسی با بدن ما جور و هماهنگ است و بعضی از لباس‌ها اصلاً به ما نمی‌آید، بهتر است اگر برای این کار مشکل داریم حتماً از یک فروشنده با تجربه یا یکی از دوستان شیک پوش مان مشورت بگیریم؛
- رنگ‌هایی که به ما می‌آید را پیدا کنیم: با وجود اینکه قانون قطعی در این مورد وجود ندارد که چه رنگی به کی بیشتر می‌آید، اما باید بدانیم و کشف کنیم چه رنگ‌هایی بیشتر برازنده ماست؛
- کفش‌های ما حرف می‌زنند و با افراد ارتباط برقرار می‌کنند و از ما به دیگران چیزهای زیادی می‌گویند و حسی را به سایرین منتقل می‌کنند. کفشی را انتخاب کنیم که ساده باشد و درعین‌وقت راحت بودن به انواع لباس‌های مان هم همخوانی داشته باشد. کوری بوت مان را در اندازه کوتاه یا متوسط نگه داریم. برای محل کار کفش‌هایی بپوشیم که انگشت‌های پای ما را می‌پوشانند. کفش‌های رسمی ساده کوری کوتاه یا بوت‌های بی‌بند بهترین آن‌ها هستند؛

- اگر برای مهمانی می‌خواهید بوتی را انتخاب کنید، بوت‌های کوری بلند هم گزینه خوبی است؛ اما، اگر قدام خیلی بلند است، پوشیدن بوت‌های کوری بلند ده سانتی به جای جذاب‌تر نشان دادن ما، برعکس عمل می‌کنند؛
- از زیورآلات استفاده کنیم، اما در حد اعتدال. هر چقدر ظریف‌تر و شیک‌تر بهتر. از زیورآلات به گونه‌ای ساده و به دور از خودنمایی استفاده کنیم. گوشواره‌های زیبا و شاید یک گردن‌بند واقعاً یک لباس و صاحبش را زیباتر نشان می‌دهد؛
- لباسی که انتخاب می‌کنیم هر چقدر زنانه‌تر باشد بهتر است. (یعنی لباسی به سبک مردانه نباشد)؛
- بهتر است که آرایش غلیظی نداشته باشید؛
- ناخن‌های دست‌تان را در اندازه‌های معقول نگه دارید و آن‌ها را مرتب سوهان کنید؛
- اگر موهای‌تان را رنگ می‌کنید، چه برای زیباتر کردن چهره خودتان و چه برای پوشاندن موهای سفید، از رنگی استفاده کنید که با رنگ صورت‌تان هماهنگ باشد و کارهای خیلی عجیب و غریب روی رنگ موهای‌تان انجام ندهید. هدف بهتر به نظر آمدن است نه خودنمایی.

### نکته‌هایی در مورد پوشش و آراستگی آقایان

- مراقب باشیم، لباس پوشیدن ما به معنی سرمایه‌گذاری روی حرفه و زندگی مان هست؛
- لباس‌های جداگانه‌ای مانند یخن‌قاق و پتلون‌هایی که می‌توانیم آن‌ها را به آسانی با همدیگر جور کنیم، انتخاب کنیم. با این کار می‌توانیم، چند دست لباس متفاوت داشته باشیم؛
- رنگ‌هایی را انتخاب کنیم که بیشتر برای مان مناسب باشد؛



- لباس‌های خیلی گشاد به اندازه لباس‌های خیلی تنگ، زننده هستند؛
- برای خرید پیراهن، مطمئن شویم به اندازه کافی آستین‌هایش خیلی بلند یا کوتاه نباشد؛
- هیچ‌وقت با پیراهن آستین کوتاه، از نکتایی استفاده نکنیم اما اگر لباس سازمانی شغلی ما به این شکل است، پوشیدن این لباس مشکلی ندارد؛ اما اگر می‌خواهیم یک تصویر حرفه‌ای از خودمان بجا بگذاریم، بهتر است از پوشیدن پیراهن آستین کوتاه خودداری کنیم؛
- آستین یخن‌قاق ما بهتر است به اندازه دو تا سه انگشت از کورتی مان بیرون باشد؛
- حتماً برای پیدا کردن لباس اندازه و مناسب خودمان وقت بگذاریم و سر فرصت و با نهایت حوصله این کار را بکنیم؛
- وقتی دریشی به تن داریم، هنگام ایستادن دکمه بالایی کورتی مان را ببندیم و زمانی که روی چوکی می‌نشینیم دکمه‌هایش را باز کنیم؛
- نکتایی باید تا خط کمر بند پایین بیاید. این موضوع واقعاً اجباری است و هیچ‌چیزی در موردش پذیرفته نیست. اگر نکتایی از اندازه معمول‌اش کوتاه‌تر باشد، ما را یک فرد ناآگاه و کودن نشان می‌دهد؛
- در لباس‌های رسمی، بلندی پتلون باید جوراب‌های مان را بپوشاند و روی بوت بیاید؛
- جراب‌های مان هم باید آن‌قدر بلند باشند که وقتی پاهای مان را روی هم می‌اندازیم، ساق پاهای مان دیده نشود؛
- رنگ جراب هم باید هم‌رنگ پتلون باشد و به‌هیچ‌عنوان وقتی تیپ رسمی داریم؛ به‌طور مثال: اگر یک دریشی سیاه به تن داریم از جراب‌های سفید استفاده نکنیم؛
- کمر بند و بوت مان را با هم هماهنگ کنیم. بهتر است هنگام پوشیدن

- لباس‌های رسمی کمربند و بوت‌مان یک‌رنگ باشند؛
- اگر دریشی می‌پوشیم بهتر است بوت‌های بنددار به پا کنیم؛
  - یک ساعتِ خوب، چیزی بیشتر از زمان را نشان می‌دهد؛
  - در کل، لباسی که می‌پوشیم باید به ما بیاید و کاملاً در آن راحت باشیم؛
  - برای داشتن پوستی سالم، مرتب صورت خودمان را بشوییم و اگر پوست خشکی داریم از کریم‌های مرطوب‌کننده استفاده کنیم؛
  - موهای مان را اصلاح شده و تمیز نگه داریم. بهتر است اندازه‌اش کوتاه باشد و یا در اندازه‌ای معقول موهای مان را بلند کنیم، مگر اینکه از عهده رسیدگی برایش بریاییم؛
  - ناخن‌های تان را حتماً کوتاه نگه دارید، داشتن ناخن‌های بلند برای یک مرد بسیار زشت است.

## فصل دهم

### سخنرانی، مهارتی برای جذابیت و حرفه‌ای شدن

مطالعه، انسان را کامل می‌کند، سخنرانی به او حضور ذهن و سرعت انتقال می‌دهد؛ اما نوشتن، انسان را دقیق می‌کند. (فرانسیس بیکن)

این انسان‌ها که همواره مرا در بر می‌گیرند، ارواحی هستند که مرا نمی‌شناسند و روزبه‌روز با همنشینی و شیوه‌ی سخنوری خود وانمود می‌کنند که مرا می‌شناسند. (فرناندو پساوا)

#### موضوعات شامل این فصل:

- چکیده؟
- چه بگوییم، چه نگوییم؟
- در منزل؟
- چگونه متن سخنرانی را فراموش نکنیم؟
- مهارتِ رانندگی؟
- پایان سخنرانی؟
- قبل از سخنرانی؟
- چگونه تمرین کنیم؟
- آماده بودن؟
- چند نکته خوب در سخنرانی؟
- دام میکروفن؟
- هفت راه خوب برای داشتنِ شروع خوب؟

## چکیده

عوامل و مهارت‌های زیادی هستند که برای بهبود یک کسب‌وکار و هم‌چنین رشد فردی لازم اند. مهارت سخنرانی کردن در جمع و تأثیرگذاری روی مخاطبان هم یکی از مهم‌ترین و ضروری‌ترین آن‌هاست. اگر بخواهیم یک ویژگی و یک مهارت مشترک را در بین قدرتمندترین و تأثیرگذارترین افراد جهان نام ببریم، سخنرانی کردن و تأثیرگذار بودن سخنرانی این افراد هست؛ به طور مثال: استیو جابز، هیتلر، مهاتما گاندی و... و همین‌طور اگر کمی روی افراد سطح بالای هر سازمان نگاهی بیندازیم، متوجه می‌شویم مدیران هر سازمان هم از این مهارت بی‌بهره نیستند. فرض کنیم ده نفر دارای تخصص عالی در یک رشته هستند و قرار باشد از این ده نفر، شخصی به عنوان مدیر انتخاب شود، بدون شک شخصی انتخاب می‌شود که توانایی سخنگویی و سخنرانی بهتری داشته باشد. وقتی نام "سخنرانی" به میان می‌آید ممکن است خیلی از ماها فکر کنیم که باید بریم پشت تریبون و به همراه سلابد برای 100 نفر یا بیشتر صحبت کنیم. یا شاید به خودمان بگوییم: من که هیچ وقت و هیچ‌جا سخنرانی ندارم و اگر هم یک هم‌چنین موردی برایم پیش بیاید یک قسمی حلش می‌کنم؛ اما چیزی که ما بیش‌تر با آن در طول روز سروکار داریم صحبت کردن‌های روزانه، کاری و حرفه‌ای هست. در واقع ما در این زمان‌ها هم در حال سخنرانی هستیم، در حال تأثیر گذاشتن روی مخاطب، متقاعد کردنش و یا هر چیز دیگر که هدف ما از صحبت یا سخنرانی باشد. ما زمانی که سخنرانی می‌کنیم و سخنرانی حرفه‌ای ارایه می‌دهیم، بدون شک درهای جدیدی برای ما و پیشرفت ما باز خواهند شد. در واقع این روابط ما با دیگر افراد و هم‌چنین اعتبار ما هست که می‌تواند ما را بالا بکشانند. از یک فرد ثروتمند پرسیدند: اگر ما همین حالا تمام دارایی‌های شما را بگیریم و درجایی شما را حبس کنیم، آیا باز هم می‌توانید به این ثروت برسید؟ ایشان گفتند که بلی، فقط کافی است به من یک تلفون

بدهید. برای شروع یک سخنرانی؛ بد نیست بدانیم که بیشتر سخنران‌های حرفه‌ای دنیا، اولش خوب نبودند، افتضاح بودند. اگر ترسی در مورد سخنرانی وجود دارد، بهتر است که کاری با آن نداشته باشیم، در واقع این ترس همیشه و در هر زمان و برای هر کس وجود دارد، چه سخنرانان تازه‌کار، چه سخنرانان حرفه‌ای. در یکی کم و در یکی زیاد. اگر این ترس را نداشته باشیم باید شک کنیم. وجود این ترس در ما الزامی است، اگر ترس در وجود ما نبود سخنرانی، سخنرانی نمی‌شد. (دوست عزیز، برای مدیریت ترس‌تان می‌توانید کتاب "ترس از سخنرانی" را که من نوشته‌ام مطالعه نمایید.) بنابراین برای ابتدا فقط باید شروع کنیم. یک جمله خیلی زیبا هست که می‌گوید: برای شروع کردن نباید عالی باشید، برای عالی بودن باید شروع کنید. از هر فرصتی برای سخنرانی استفاده کنیم، منظور این نیست که خیلی پُر حرف باشیم و هر جا می‌رویم بقیه از دست صحبت‌های ما عاصی شوند و بگویند باز این آمد. به قول هیتلر: سخن هر چه کوتاه‌تر به هدف نزدیک‌تر.

## در منزل

به‌کار بردن عبارات‌های ساده و مؤدبانه در منزل، به داشتن خانه‌ای امن و بدون استرس و به دور از مشاجرات روزمره خیلی کمک می‌کند. وقتی از جمله‌های مؤدبانه استفاده می‌کنید حساست به خرج ندهید. یک تعداد از آدم‌ها هستند که گویی وقتی از کسی تعریف می‌کنند مثل اینکه از گوشت تن‌شان می‌کنند! یا دارن پول نقد را از جیب‌شان بر می‌دارند! رفتار مؤدبانه، مثل خمیازه و یا حتی مثل یک ویروس سرایت کننده است.

## مهارت رانندگی

خوش‌بختانه سخنرانی هم یک مهارت است، مثل مهارت رانندگی است در کنار یک مربی و دانستن یک تعداد موردها و اصول سخنرانی فقط باید تمرین کنیم، تمرین کنیم و تمرین کنیم. این یک واقعیت است که سخنرانی

کردن و یا داشتن فن بیان قوی یک شبه به وجود نمی‌آید و برای اینکه بتوانیم با دیگران ارتباط مؤثرتری برقرار کنیم باید پشتکار داشته باشیم و روزانه کارها و تمرین‌های زیادی را انجام بدهیم. آن‌قدر این تمرین‌ها را انجام بدهیم که جزیی از وجود ما شود و بتوانیم به راحتی در هر جا و هر موقعیتی که هستیم خوب صحبت کنیم.

برای یاد گرفتن هر مهارتی پنج مرحله وجود دارد:

۱. نمی‌دانیم که نمی‌دانیم؛
  ۲. می‌دانیم که نمی‌دانیم؛
  ۳. می‌دانیم اما نمی‌توانیم؛
  ۴. می‌توانیم اما ناشیانه؛
  ۵. با تمرین می‌توانیم و بعد حرفه‌ای انجامش می‌دهیم. خیلی پیچیده شد نه، خودم هم یک لحظه گیج شدم.
- ۱- نمی‌دانیم که نمی‌دانیم: زمانی که ندانیم چیزی را نمی‌دانیم بنابراین هیچ چیز نمی‌دانیم؛ یعنی به آن ضعف‌مان پی نبردیم که بخواهیم برطرفش کنیم.
- ۲- می‌دانیم که نمی‌دانیم: در این مرحله متوجه شدیم که چیزی را باید بدانیم اما نمی‌دانیم.
- ۳- می‌دانیم اما نمی‌توانیم: در اینجا می‌دانیم باید چی کار کنیم و علمش را پیدا کردیم، اما هنوز نمی‌توانیم انجامش بدهیم.
- ۴- می‌توانیم اما ناشیانه: در این مرحله می‌توانیم انجامش بدهیم؛ اما خیلی ناشیانه.
- ۵- می‌توانیم و حرفه‌ای انجامش می‌دهیم: به خودمان و کسانی که توانستند تا این مرحله برسند تبریک می‌گوییم، ما توانستیم با تمرین و پشتکار به مهارتی که می‌خواستیم برسیم.

## قبل از سخنرانی

موردهای را که قبل از ارایه یک سخنرانی باید تمرین و آماده کنیم، می‌شود به بخش‌های زیر تقسیم‌بندی کرد:

۱. تعیین موضوع و هدف: از این سخنرانی که در آخر مخاطب باید چه حسی بگیرد یا چه کاری را انجام دهد. از این سخنرانی چه نتیجه‌ای انتظار داریم، آیا قرار است در این سخنرانی موضوعی را اطلاع‌رسانی کنیم، کالا یا خدماتی را بفروشیم، اشخاصی را متقاعد کنیم یا هر چیز دیگر؟
۲. آماده کردن محتویات ارایه برای مخاطبان: باید بدانیم که چه چیزی برای مخاطب ما مهم است؟
۳. آگاهی از این که مخاطبان من در زمان سخنرانی چه کسانی و با چه سطح اطلاعات هستند: چه سن و جنسیتی دارند، چه فرهنگی دارند و انتظاراتشان از این سخنرانی چیست؟
۴. کار کردن و فکر کردن در مورد محتوای سخنرانی که چطور ساده‌سازی شده باشد؛
۵. پیش‌بینی اینکه مخاطبان چه پرسش‌های احتمالی را از ما خواهند پرسید؛
۶. تمرین کردن روی زبان‌بدن، برای این کار می‌توانیم از خودمان ویدیو بگیریم یا اینکه پیش آینه بایستیم و شروع به سخنرانی کنیم؛
۷. تمرین و اجرای شبیه‌سازی شده برای سخنرانی و هم‌چنین ضبط صدای خودمان. گوش دادن به صدای خودمان و اصلاح موردهای که لازم است؛
۸. تمرین برای جاهایی که لازم است صدای مان را بالا و پایین ببریم؛
۹. تمرین طنز در سخنرانی.

## آماده بودن

آماده نشدن برای چیزی، آماده شدن برای شکست است. (پروفسور مت مک گری تی)

حتی سخنرانی‌های بداهه هم باید از قبل آماده شوند، چه برسد به سخنرانی‌های رسمی و برنامه‌ریزی شده. اگر برای آماده کردن سخنرانی خودمان از قبل وقت صرف نکرده باشیم، بدون شک سخنرانی خوبی ارائه نخواهیم داد، در وقت سخنرانی از این شاخه به آن شاخه می‌پریم، صحبت‌های تکراری و بی سر و سامان انجام می‌دهیم. امیدوارم بعد از سخنرانی به خودمان نگوئیم که، کاشکی برای طراحی و تمرین سخنرانی‌ام وقت می‌گذاشتم. من به فرصت اعتقاد دارم: هر چه قدر بیشتر تلاش می‌کنم، فرصت برای من بیشتر می‌شود اگر ما برای سخنرانی خودمان از قبل وقت بگذاریم، اعتماد به نفس مان در هنگام سخنرانی خیلی بیشتر می‌شود. قبل از سخنرانی بذری را می‌کاریم و بعد از ارائه سخنرانی آن‌را برداشت می‌کنیم. وقتی از قبل روی سخنرانی‌مان کار کنیم و وقت بگذاریم و راجع به آن فکر کنیم، می‌توانیم خیلی از رفتارها یا پرسش‌های احتمالی مخاطبان را پیش‌بینی کنیم. صحبت‌های منسجم و یکپارچه‌ای داشته باشیم و درکل سخنرانی اثربخشی را ارائه بدهیم.

## چند نکته خوب در سخنرانی

➤ راز یک سخنرانی خوب در آغاز و پایانی خوب است. شروع سخنرانی بهتر است که با یکی یخ‌شکنی انجام شود؛ چون زمانی که سخنرانی می‌خواهد شروع کند محیط سخنرانی فوق‌العاده سنگین است و در پایان سخنرانی هم می‌تواند با یک دعوت به عملی کردن مطالب سخنرانی یا هر چیز دیگر که هدف از سخنرانی بوده و با خلافت انجام شود که در ذهن مخاطب باقی بماند؛



- با استفاده از پرسش پرسیدن، داستان‌گویی و لطیفه‌گویی سطح هوشیاری و توجه مخاطب را در طول سخنرانی افزایش بدهیم؛
- حواس مان به زبان بدن خودمان باشد، به‌ویژه اینکه به‌خاطر هیجان و استرس بالایی که در ابتدای کار ممکن است وجود داشته باشد، بهتر است که یکجا ثابت بایستیم، از یک پا به دگرا کردن نشانه استرس و عدم اعتماد به نفس است؛
- تا آن‌جا که ممکن است در سخنرانی خودمان ساده‌سازی کنیم و از مسایل خیلی پیچیده فاصله بگیریم، مطمئن باشید که پیچیده‌ترین موردها هم قابل ساده‌سازی و تصویرسازی هستند؛
- برای تصویر سازی می‌توانیم از سلایدهایی که کمترین واژه‌ها و مرتبط‌ترین تصویرها را دارند استفاده کنیم؛
- در سلایدهایی مان از آمارها و نمودارهایی که ساده‌سازی شده باشند می‌توانیم استفاده کنیم. تا آن‌جا که ممکن است از اعداد استفاده نکنیم. با کمی خلاقیت می‌توانیم اعداد را به تصاویر تبدیل کنیم؛
- واضح، بلند و رسا صحبت کنیم. حواس مان به سرعت صحبت کردن و بالا و پایین بردن تن صدای مان باشد. متوجه باشیم که ما برای دیوار سخنرانی نمی‌کنیم، باید بتوانیم ارتباط چشمی خوبی با مخاطبان برقرار کنیم. قرار نیست در سخنرانی‌های مان کارهای عجیب و غریبی انجام بدهیم؛
- در سخنرانی در مورد موضوعی که قرار است صحبت شود یک تصویر کلی ارایه بدهیم و بعد وارد جزئیات شویم و این کار را چندین مرتبه تکرار کنیم تا مخاطب با روند سخنرانی آشنا شود و از طرفی یکپارچگی صحبت‌های ما حفظ شود. در اصطلاح به این کار می‌گویند زوم این، زوم اوت.

## دام میکروفن

نمی‌دانم تا حالا با میکروفن تجربه صحبت کردن را داشتید یا نه؛ اما، برای تان پیشنهاد می‌کنم اگر قرار است که جایی با میکروفن صحبت کنید، حتماً از قبل با میکروفن تمرین داشته باشید. من اولین بار که از میکروفن استفاده کردم به دام میکروفن افتادم و کل سخنرانی‌ام را خراب کردم. فکر نمی‌کردم یک وسیله نیم و جیبی بتواند سخنرانی من را خراب کند. البته تا زمان من از میکروفن استفاده نکرده بودم و کسی هم برایم نگفته بود که مواظبش باشم تا به دامش نیفتم. وقتی شروع به صحبت کردم، صدای خودم در گوشم می‌پیچید، صدای خودم را دوبار می‌شنیدم، اصلاً متوجه نمی‌شدم که بُرد صدایم چه قدر است. صدایم را باید بلندتر کنم، همین خوب است یا صدایم خیلی کم است! وقتی با کمی وقفه چند میلی ثانیه‌ای تکرار صدای خودم را می‌شنیدم یک قسمی متعجب شده بودم، نمی‌دانستم چی می‌گویم و چی باید بگویم. بعد از چند دقیقه که گذشت دیگر کلاً، سخنرانی‌ام را خراب کرده بودم. مجبور شدم صحبت‌م را قطع کنم و از سخنران بعدی دعوت کنم تا ادامه برنامه را پیش ببرند. پس پیشنهاد می‌کنم قبل از اینکه دچار چنین بحرانی شوید، تمرین با میکروفن را شروع کنید و صدای با میکروفن را برای خودتان عادی کنید.

## هفت راه خوب برای داشتن شروع خوب

راز یک سخنرانی خوب، در شروع و پایانی خوب است ما کمتر از چند دقیقه فرصت داریم که توجه حاضران را به خودمان جلب کنیم و آن‌ها را به صحبت‌های خودمان علاقه‌مند کنیم. خیلی از سخنران‌ها صحبت‌های اولیه و ثانیه‌های طلایی سخنرانی‌شان را با موردهای تکراری و خسته‌کننده شروع می‌کنند. خوب این خیلی قابل پیش‌بینی و کسب‌کننده است و بهتر است تا آن‌جا که می‌شود از این کار دوری کنیم؛ به گونه‌ای مثال:

برای شروع سخنرانی می‌گویند: "من فلانی هستم و قصد دارم در این چند دقیقه در مورد فلان موضوع صحبت کنم امیدوارم بتوانم موارد خوب، کامل و جامعی را به شما ارایه بدهم، همین‌طور از مسئولین محترم جناب آقای... و جناب آقای... تشکر و قدردانی می‌کنم و ازشان ممنونم که ما را یاری کردند تا توانستیم فلان کار را انجام بدهیم و همان‌طور که مستحضر هستید..."

و همین قسم به صحبت‌های مکرر و خسته‌کننده‌شان ادامه می‌دهند.

هفت راه خوب برای داشتن شروع خوب عبارتند از:

- ۱) داستان جالب تعریف کنیم؛
- ۲) فکاهی بگوییم؛
- ۳) یک فلم کوتاه تأثیرگذار پخش کنیم؛
- ۴) آمار یا واقعیت متحیرکننده‌ای بیان کنیم؛
- ۵) پرسش‌های چالش برانگیز بپرسیم؛
- ۶) از مخاطبان بخواهیم که چیزی را تصور کنند؛
- ۷) از نقل قول‌های تأثیرگذار استفاده کنیم.

۱) داستان جالب تعریف کنیم: بیشتر ما از همان طفلی دوست داشتیم داستان بشنویم، یا همین فعلاً هم خیلی از ما به فلم‌های سینمایی یا سریال‌ها علاقه داریم؛ چون داستان‌وار هستند و دوست داریم بدانیم که چه اتفاقاتی می‌افتد. حتماً تا حالا یک‌بار این تجربه را داشته‌اید که نشستید پای دیدن یک فلم و اصلاً متوجه گذر زمان نشده‌اید، یا در دوران کودکی مان هم همین‌طور، وقتی می‌نشستیم پای داستان‌هایی که برای مان تعریف می‌کردند کنجکاو بودیم که چی می‌شود و گذر زمان اصلاً برای مان معنی نداشت. داستان هم در زمان سخنرانی همین قسم است. وقتی شروع به گفتن یک داستان مهیج، رمزآلود یا خنده‌دار می‌کنیم مخاطب تمام توجهش به داستان جلب شده و میخ‌کوب داستان می‌شود به طوری که خیلی‌ها گذر زمان را متوجه

نمی‌شوند. البته داستان‌گویی یک مهارتِ فوق‌العاده است که هر سخنران باید به عنوان یکی از ابزارهای سخنرانی‌اش ازش بهره‌برد و این موضوع فقط با تمرین کردن و استفاده از تکنیک‌های داستان‌گویی میسر می‌شود.

**۲) فکاهی بگوئیم:** بیان فکاهی و لطیفه در سخنرانی باعث می‌شود که مخاطب شاداب‌تر و سر‌حال‌تر شود. البته حتماً قبل از اینکه در سخنرانی‌تان از شوخ‌طبعی و لطیفه استفاده کنید از این موضوع مطمئن باشید که ضایع نمی‌شوید؛ چون هیچ اطمینانی از این نیست که مخاطب بخواند به لطیفه‌هایی که ما می‌گوییم بخنده و ممکن است که نتیجه عکس داشته باشد. گفتنِ جُک هم مثل داستان‌گویی مهارتِ خاصِ خودش را لازم دارد. هر چه قدر طنزی که استفاده می‌کنیم به موضوع مربوط باشد بهتر مخاطب را جذب می‌کند. البته این نکته‌ای بدیهی است که استفاده از طنز در جلسات خیلی رسمی اصلاً جایز نیست؛ اما در سخنرانی‌های نیمه رسمی، به‌ویژه اگر مخاطبان ما قشر جوان باشند این کار فوق‌العاده مؤثر و جواب مثبت می‌دهد.

**۳) یک فلم کوتاه تأثیرگذار پخش کنیم:** اگر بتوانیم فلم کوتاه تأثیرگذاری مرتبط با موضوع سخنرانی‌مان پخش کنیم واقعاً برای شروع سخنرانی، خیلی مؤثر خواهد بود. زمانی که ما در حال تماشای فلم هستیم چندین حواس به‌طور هم‌زمان درگیر هستند؛ اما زمانی که داستانی را می‌شنویم فقط حسِ شنوایی ما درگیر هست. البته در بحث داستان‌گویی باید بتوانیم آن‌قدر داستان را قدرتمند تعریف کنیم که قابل تصویرسازی در ذهن مخاطب باشد.

**۴) آمار یا واقعیت متحیرکننده‌ای بیان کنیم:** این موضوع واضح است که آمار یا واقعیتی که داریم بیان می‌کنیم باید مرتبط با هدفِ سخنرانی ما باشد. استفاده از آمار و ارقام تکان‌دهنده، می‌تواند روی شروع صحبت‌های ما و جلب توجه حضار به صحبت‌های بعدی‌مان تأثیرگذار باشد.

**۵) از مخاطب پرسش‌های چالش برانگیز پرسیم:** پرسیدن پرسش هم

یکی از قدرتمندترین و یک قسمی هم تکراری‌ترین تکنیک‌ها برای شروع یک سخنرانی خوب است. وقتی از مخاطب پرسشی را می‌پرسیم، ذهن مخاطب درگیر پاسخ پرسش می‌شود و ذهن تا زمانی که به پاسخ نرسد آرام نمی‌شیند. البته در انتخاب پرسش هم باید دقت کنیم که بحث و جدل بین افراد مختلف حاضر در سخنرانی پیش نیاید.

۶) از مخاطبان بخواهیم که چیزی را تصور کنند: وقتی سخنران از مخاطبان می‌خواهد که چیزی را "تصور کنند" همه توجه و حواس حضار به این موضوع جلب می‌شود. "تصور کنید" برای هر کس جمله بی‌انتهایی هست و مخاطبان می‌توانند هر چیزی را که می‌خواهند در مورد آن موضوعی که سخنران گفته برای خودشان تصور کنند؛ بدون اینکه هیچ مرز و محدودیتی داشته باشند. شاید در بعضی از مواقع از مخاطب بخواهیم که چشم‌هایش را ببندد و ازش بخواهیم در مورد چیزی که می‌گوییم فکر کرده و تصورش کند. این موضوع باعث می‌شود که مخاطبان فقط یک شنونده یا تماشاچی در سخنرانی نباشند و خودشان را مخاطبانی فعال در سخنرانی حس کنند.

۷) از نقل قول‌های تأثیرگذار استفاده کنیم: استفاده از نقل قول‌های افراد معروف و تأثیرگذار (البته نقل قولی که مرتبط با موضوع باشد) می‌تواند برای شروع سخنرانی هم گزینه خوبی باشد. خیلی از این نقل قول‌ها به اندازه یک خط هستند؛ اما به اندازه یک کتاب معنی دارند. خیلی از این نقل قول‌ها واقعاً مو به تن آدم سیخ می‌کند و هر کسی را به تفکر فرو می‌برد.

### چی بگوییم؟ چی نگوییم؟

موضوعی که خیلی از سخنرانان با آن درگیر هستند، این است که، چی بگویند یا چی نگویند، چه چیزی را باید نگه دارند و آریه بدهند یا چه چیزی را باید حذف کنند. قطعاً زمان محدود سخنرانی به ما اجازه نمی‌دهد هر چیزی را که می‌دانیم بیان کنیم. حتی اگر هم شود همه چیزهایی را که

می‌دانیم ارایه بدهیم اصلاً کار خوبی نیست که این کار را انجام بدهیم؛ چون مقدار اطلاعاتی که هر فرد می‌تواند به یاد بیارد محدود است و اگر سعی کنیم اطلاعات زیادی را یک‌باره به سر مخاطب بریزیم قطعاً از هدف سخنرانی خودمان دور می‌شویم و مخاطب را گیج می‌کنیم و در آخر، مخاطب هیچ چیزی را به یاد نخواهد آورد. در این قسم موردها ابتدا موضوع اصلی و یا هدف اصلی از سخنرانی را در جایی یادداشت می‌کنیم و سپس محور موضوعاتی که قرار هست ارایه بدهیم، را در یک برگه کوچک به اندازه فلش‌کارت می‌نویسیم تا یک آمادگی ذهنی و بارش فکری از موضوعات برای خودمان داشته باشیم. البته نوشتن در فلش‌کارت اجباری نیست و با هر روشی که راحت هستید می‌توانید ایده‌های موضوعات سخنرانی خودتان را یادداشت کنید؛ چون قرار نیست اتفاقی با این کار بیفتد. بنابراین هر چیزی را که به ذهن‌تان می‌رسد یادداشت کنید. بعد از اتمام این کار، فلش‌کارت‌ها را مرور می‌کنیم و موضوعاتی را که نیاز به گفتن ندارد یا اهمیت کمتری دارد، حذف می‌کنیم. یعنی در این مرحله اولویت‌بندی می‌کنیم که چه موضوعاتی را ارایه بدهیم و به‌صورت یک فلتر عمل می‌کنیم.

سپس متن موضوعاتی را که قرار است ارایه بدهیم، می‌نویسیم و در این مرحله باز هم یک فلترینگ دیگر انجام می‌دهیم و شروع می‌کنیم به خلاصه کردن متن. چندین مرتبه این کار را انجام می‌دهیم تا به محتویات کوتاه، دلخواه و ساده‌سازی شده برسیم.

### چگونه متن سخنرانی را فراموش نکنیم؟

تا چند سال قبل یکی از دغدغه‌های بزرگ من برای یک سخنرانی فراموش کردن متن سخنرانی‌ام بود. می‌ترسیدم به روی سن بروم و چیزهایی را که باید بگویم فراموش کنم و آبرو ریزی شود. البته یکی دو مرتبه هم این موضوع برایم پیش آمد. خیلی ناراحت‌کننده بود؛ اما تجربه خوبی بود. شاید

یکی از اصلی‌ترین دلایل نگرانی شما هم برای اجرای یک سخنرانی فراموش کردن متن سخنرانی باشد؛ اما دیگر نگران این موضوع نباشید. در این سرفصل ۶ تمرین کاربردی را با شما به اشتراک می‌گذارم تا زمانیکه برای اجرای یک سخنرانی آماده می‌شوید، با اعتماد به نفس کامل سخنرانی کنید.

۱- **روخوانی متن سخنرانی:** یکی از مرسوم‌ترین روش‌هایی که در زمان اجرای سخنرانی به کار می‌رود روخوانی از متن سخنرانی هست. روخوانی متن سخنرانی ایرادات و مزایایی دارند که باهم بررسی‌اش می‌کنیم. در رشته مدیریت مبحثی وجود دارد که می‌گوید: " بستگی داره به..." **It depends on** در این جا هم روخوانی از متن بستگی دارد به اینکه ما در کجا و برای چه کسانی در حال سخنرانی هستیم.

به حیث مثال: در یک سخنرانی رسمی حقوقی بین الملل، قطعاً ما باید از روی متن سخنرانی ارایه کنیم تا به قولی یک "واو" جابجا نشود؛ اما در یک سخنرانی عادی می‌توانیم از یک دست نوشته یا حتی یک کاغذ یادداشت کوچک هم استفاده کنیم.

از معایب روخوانی از متن سخنرانی می‌شود به موردهای زیر اشاره کرد:

- به دلیل اینکه سرمان پایین هست، تن صدای مان پایین تر خواهد آمد؛
- نمی‌توانیم با حضاران ارتباط چشمی برقرار کنیم؛
- ممکن است خطی که در حال خواندنش هستیم را گم کنیم و به دردسر بیافتیم؛
- اگر تجربه خواندن از روی متن را نداشته باشیم ممکن است که نتوانیم به درستی حسی را منتقل کنیم از آن جا که هدف از هر سخنرانی جلب توجه مخاطبان و علاقه‌مندی آن‌هاست، سخنرانی ما باید ساده و روان به زبان عامیانه و همه فهم باشد، اگر به این صورت نباشد قطعاً سخنرانی ما خیلی خسته‌کننده می‌شود.

جارلیز اف کسترینگ (بانی رشد شرکت جنرال موتورز) می‌گوید: "به نظر من آنچه من می‌خواهم بگویم خیلی مهم‌تر از آن است که بتواند روی کاغذ بیاید. من ترجیح می‌دهم مطالب را روی فکر شنونده‌ها و روی احساس آن‌ها بنویسم. یک برگ کاغذ نمی‌تواند بین من و آن‌هایی که می‌خواهند تحت تأثیر سخنانم قرار بگیرد حایل شود." روخوانی این حس را به مخاطب می‌دهد که حرف مال ما نیست. بنابراین اگر قرار باشد سخنرانی حساس و مهم به همراه جزییات زیادی ارائه شود، بهترین گزینه استفاده از متن سخنرانی و روخوانی آن است.

**۲- حفظ کردن متن سخنرانی:** برای حفظ کردن متن سخنرانی دیگر نمی‌شود از مبحث "بستگی دارد به..." استفاده کرد؛ چون واقعاً این کار یک اشتباه محض هست که سخنرانی خودمان را بنویسیم و با تمرین و تکرار حفظش کنیم. تفاوتی که در حفظ کردن متن سخنرانی نسبت به روش قبل وجود دارد این است که امکان دارد ارتباط چشمی بین سخنران و مخاطب برقرار شود؛ اما معایب زیادی دارد که استفاده از این روش به هیچ عنوان پیشنهاد نمی‌شود.

با هم این معایب را بررسی می‌کنیم:

- مصنوعی بودن صحبت؛
- فراموش کردن متن؛
- پاره شدن رشته افکار در زمانی که پرسشی پرسیده می‌شود؛
- وقت‌گیر بودن این روش.

از آن‌جا که ما متن سخنرانی را حفظ کردیم بنابراین هر آنچه که بر روی کاغذ نوشته شده، دقیقاً همان در هنگام سخنرانی گفته می‌شود و صحبت ما خیلی کتابی و مصنوعی به نظر می‌رسد و به احتمال خیلی زیاد هم حسی بین مخاطب و سخنران رد و بدل نمی‌شود. امکان اینکه متن فراموش شود بسیار زیاد هست و یا زمانیکه پرسشی پرسیده می‌شود رشته افکار سخنران پاره



می‌شود و هیچ انعطاف‌پذیری در سخنرانی وجود نخواهد داشت. این روش بسیار وقت‌گیر هست، اگر یک همچنین زمانی را می‌خواهیم به حفظ کردن یک سخنرانی اختصاص بدهیم، همان زمان را می‌توانیم به یادگیری اصولی یک سخنرانی اختصاص بدهیم.

**۳- استفاده از برگه دست نوشته:** این روش هم یکی از روش‌های متداولی هست که در کشور ما انجام می‌شود، یعنی موردهای که باید ارائه شود، به صورت تیتروار بر روی یک برگه A4 نوشته می‌شود و برگه در دست یا روی میز سخنران قرار می‌گیرد و هر زمان که سخنران نیاز داشت به سراغ برگه می‌رود. من پیشنهاد می‌کنم اگر از این برگه‌ها استفاده می‌کنید به جای اینکه برگه را در دست بگیرید آن را روی میز بگذارید. استفاده از این روش نسبت به دو روش قبلی خیلی بهتر و حرفه‌ای‌تر هست. از مزایای این روش می‌شود به موردهای زیر اشاره کرد:

- در این روش سخنران ارتباط خوبی با مخاطبانش می‌تواند برقرار کند؛
- سخنران می‌تواند ارتباط چشمی بهتری با حضار داشته باشد؛
- صحبت‌هایی که انجام می‌دهد مصنوعی نیست؛
- سخنران در این روش به احتمال خیلی زیاد می‌تواند به مخاطبان حس را منتقل کند.

البته در این روش باید و باید چندین مرتبه قبل از سخنرانی اصلی، به صورت تمرینی سخنرانی را از اول تا انتها اجرا کرد تا در زمان سخنرانی به مشکلی برنخورد.

**۴- استفاده از فلش کارت:** استفاده از فلش کارت‌ها یا همان کاغذ یادداشت‌های کوچک هم روش خوبی برای ارائه یک سخنرانی خوب است. در این روش، واژه‌های کلیدی را در کاغذهای یادداشت کوچک که معمولاً اندازه‌اش 10×12 هست می‌نویسیم و در زمان سخنرانی هم می‌توانیم این کاغذها را در دستمان بگیریم و هر وقت که نیاز شد به این فلش کارت‌ها

نگاهی بیندازیم. این روش هم دقیقاً مثل روش قبل است با این تفاوت که در روش قبلی بر روی کاغذ A4 جمله‌بندی نوشته می‌شد؛ اما در این روش از کاغذهای کوچک استفاده می‌شود و به جای نوشتن جمله، از کلمه‌های کلیدی هر مطلب استفاده می‌شود. از مزایای این روش، می‌شود به‌قابل دسترس بودن و کلمه‌های کلیدی‌اش اشاره کرد که کار را برای سخنران راحت‌تر می‌کند. می‌توانیم به جای اینکه فلش‌کارت‌ها را در دست‌مان بگیریم در جیب‌مان بگذاریم و هر زمان نیاز بود به آن مراجعه کنیم.

**۵- استفاده از سلایدها:** یکی از جدیدترین روش‌هایی که برای ارائه، در سخنرانی استفاده می‌شود، سلایدها هستند. سلایدها شبیه به دست‌نوشته‌های ما هم عمل می‌کنند؛ به قسم مثال: موضوعی که قرار است ارائه شود، تیتراژ یا زیر عنوان‌هایی که قرار است ارائه شود در همان سلاید وجود دارد که سخنران می‌تواند از آن برای یادآوری موضوعات استفاده کند. خوش‌بختانه در بیشتر سالن‌های کنفرانس دستگاه ویدیو پروژکتور نصب شده است که کار را برای بیشتر سخنران‌ها آسان کرده است. نرم افزارهای زیادی برای ساخت سلایدها وجود دارد که می‌شود از آن استفاده کرد، معروف‌ترین این نرم افزارها، نرم افزار پاورپوینت شرکت مایکروسافت هست که در پکیج آفیس ارائه شده است.

نرم افزارهای ساخت سلاید، به ما اجازه می‌دهند که از تصاویر، نوشته‌ها، فلم، صوت، حرکت‌ها، جلوه‌های تصویری و انیمیشن استفاده کنیم تا بتوانیم سخنرانی و ارائه مطلب بهتر و کامل‌تری را داشته باشیم، البته استفاده از سلایدها در سخنرانی به این منظور نیست که تمام کارها را به عهده سلایدها بگذاریم. خیلی زیاد این صحنه را دیدم که، افراد وقتی از سلاید استفاده می‌کنند نقش خودشان به‌عنوان سخنران، کم‌رنگ شده، در صورتی که استفاده از سلاید باید مکمل سخنران و وسیله‌ای کمکی برای سخنران باشد نه اینکه جای سخنران را بگیرد. یکی از اشتباهات بسیار رایج که در استفاده از

سلایدها به کار می‌رود این است که، متن کامل سخنرانی روی سلایدها نوشته می‌شود و سخنران پشت به مخاطب ایستاد می‌شود و شروع می‌کند به روخوانی از آن. این کار هم شخصیت حرفه‌ای سخنران را زیر سوال می‌برد و هم پشت کردن به مخاطب‌ها باعث بی‌احترامی به آن‌ها می‌شود. من به عنوان یک مدرس سخنرانی، اعتقاد دارم که یک سلاید غیر اصولی و اشتباه، تمام اعتبار یک سخنران را زیر سوال می‌برد و اگر اصول طراحی سلاید را به درستی نمی‌دانیم بهتر است که ازش استفاده نکنیم. (دوست عزیز، برای معلومات بیشتر در این مورد "کتاب مهارت ارائه سیمینار و کنفرانس" را که من تألیف نموده‌ام مطالعه کنید).

#### ۶- استفاده از نقشه ذهنی: یکی از قدرتمندترین و حرفه‌ای‌ترین

ابزارهایی که برای ارایه مطلب می‌توانیم ازش استفاده کنیم، نقشه ذهن (Mind Map) که چیزی شبیه به درختچه حافظه است؛ اما خیلی کامل‌تر و حرفه‌ای‌تر. نقشه ذهنی معمولاً در کاغذهای A4 یا حتی A3 رسم می‌شود، می‌توانیم نقشه ذهنی که رسم کردیم را بر روی پایه نئوت قرار بدهیم و مانند برگه دست‌نوشته ازش استفاده کنیم؛ اما استفاده از نقشه ذهنی فوق‌العاده راحت‌تر و دسترسی به مطالبش هم به‌خاطر اینکه از کلمه‌های کلیدی و به‌همراه عکس است فوق‌العاده سریع‌تر و قابل‌فهم‌تر خواهد بود. مزایای نقشه ذهنی بی‌شمار است؛ شاید به دلیل اینکه هر چیزی که مغز برای به‌یادآوری و سریع‌تر خواندن مطلب نیاز دارد، برآورده می‌کند. در یادداشت‌های خطی، فرد در یک لحظه فقط محدود به یک مفهوم است، زمانی که سخنران شروع به خواندن متنی که به‌صورت خطی نوشته می‌کند، تا پایان تمام شدن خط باید ادامه بدهد تا مفهوم جمله را به درستی متوجه شود؛ اما این کار واقعاً برای سخنران خیلی سخت‌هست. درحقیقت نقشه ذهنی سازمان‌دهنده افکار ما است هست، و از چند بُعد اطلاعات را وارد مغز می‌کند. نقشه ذهنی یک دایره در وسط دارد که موضوع اصلی صحبت ما یا همان هسته مرکزی

سخنرانی ما درنوشته می‌شود و در اطراف این هسته موضوعاتی که قرار است ارائه شود به ترتیب نوشته می‌شوند. به عبارتی، ترسیم نقشه ذهنی، موضوع صحبت را از کل به جزء برای ما مشخص می‌کند و ترتیب را هم به صورت مرتب شده برای ما مشخص می‌کند. استفاده از نقشه ذهنی باعث می‌شود که خیلی راحت‌تر به موضوعاتی که قرار است در سخنرانی ارائه بدهیم دسترسی داشته باشیم. در تحقیقاتی که انجام شده، عکس‌ها و تصویرها خیلی راحت‌تر به یاد آورده می‌شوند و از همین تکنیک هم در نقشه ذهنی استفاده شده است که می‌توانیم با یک نگاه مفهوم مطلب را به یاد بیاوریم. بهتر است که برای ترسیم نقشه ذهنی، هر شاخه را به یک رنگ اختصاص بدهیم تا راحت‌تر شود موضوعات را از هم‌دیگر تشخیص داد و سریع‌تر به آن موضوعی که نیاز داریم برسیم. در ترسیم نقشه ذهنی باید از کلمه‌های کلیدی هر مبحث استفاده کنیم تا هم جای کمتری بگیرد و هم اینکه بتوانیم با قلم درشت‌تر و بزرگ‌تر بنویسیم تا زمانیکه نیاز به خواندنش پیدا کردیم راحت‌تر قابل خواندن باشد.

### چگونه تمرین کنیم؟

می‌دانیم شما هم مثل خیلی از آدمای دیگر که در شهرها زندگی می‌کنند مصروف هستید، وقت ندارید و کلی از وقت‌تان در ترافیک تلف می‌شود. بعضی وقتا حوصله‌تان نمی‌شود که بخواهید تمرین کنید و فقط دانستن یکسری مطالب را کافی می‌دانید، بدون اینکه تمرینی داشته باشید توهم دارید که می‌توانید از پس این کار بر بیایید. خیلی وقت‌ها انتظار داریم وقتی به یک صنف سخنرانی می‌رویم معجزه پیش بیاید و بعد از گذراندن مثلاً چند جلسه، یک سخنران حرفه‌ای از آب در بیاییم. خیلی از ماها فکر می‌کنیم که تمرین کردن یک کار بیهوده و وقت‌گیر است، غافل از اینکه تمرین سخنرانی یکی از ارکان اصلی برای سخنران شدن هست. مثل این می‌ماند که، تیوری تمام کارهایی که برای شنا کردن لازم است را بلد باشیم؛ اما در عرصه عمل

وقتی شیرجه می‌زنیم در حوض، شروع می‌کنیم به دست و پا زدن و تلاش برای جلوگیری از غرق شدن. اگر بخواهیم شناگرِ قابل‌شویم باید قبلش تمرین کنیم، تمرین کنیم و تمرین کنیم.

### چند راه برای تمرین کردن:

- (۱) تمرین به صورتِ ذهنی؛
- (۲) تمرینِ انفرادی؛
- (۳) تمرین پیش آینه؛
- (۴) تمرین همراه با ضبط صدا؛
- (۵) تمرین همراه با فیلم‌برداری؛
- (۶) تمرین در مقابل چند نفر.

۱. **تمرین به صورتِ ذهنی:** در این سبک از تمرین می‌توانیم در ذهنِ خودمان تمام کارهایی که قرار است انجام بدهیم را تصور کنیم، آن‌هم با کوچک‌ترین جزئیات، تک تکِ حرف‌هایی که قرار است بگوییم، مخاطبانی که آمدند را تصور کرده و از اول تا آخرِ صحبت‌هایمان را به صورتِ کاملاً ذهنی برای خودمان تصویرسازی کنیم. این کار را می‌توانیم قبل از تمرین‌هایی دیگر انجام بدهیم تا هر زمانی که خواستیم به صورتِ واقعی تمرین را انجام بدهیم یک تعداد پیش فرض‌هایی از سخنرانی خودمان داشته باشیم.

۲. **تمرینِ انفرادی:** در این تمرین به صورتِ واقعی و عملی تمام کارها و تمام حرف‌هایی که قرار است در یک سخنرانی انجام بدهیم، را اجرا می‌کنیم. به عبارتی، یک سخنرانی را با تمام جزئیاتش از اول تا آخر بدونِ حاضران به مرحله اجرا در می‌آوریم.

۳. **تمرین پیش آینه:** در این تمرین می‌توانیم پیش آینه بایستیم و شروع به سخنرانی کنیم و در آینه زبانِ بدنِ و استایلِ خودمان را موقع

سخنرانی ببینیم.

۴. **تمرین همراه با ضبط صدا:** این تمرین یک پله از تمرین قبلی پیشرفته‌تر هست، یعنی تمام کارهایی را که در مرحله قبل انجام دادیم را در این مرحله هم انجام می‌دهیم، فقط صدای خودمان را ضبط می‌کنیم تا بعد از سخنرانی بشنویم و تجزیه و تحلیل کنیم و همین‌طور نقاط ضعف و قوت خودمان را بشناسیم و بهترش کنیم.

۵. **تمرین همراه با فلم برداری:** در این مرحله هم به‌جای ضبط کردن صدا از خودمان فلم برداری می‌کنیم تا علاوه بر صدایی که حاضران از ما می‌شنوند، تصویری هم که قرار است از ما ببینند، را هم مشاهده کنیم. در این مرحله می‌توانیم روی زبان بدنمان هم تمرکز داشته باشیم و باید و نبایدهای زبان بدن را به کار بگیریم تا بتوانیم سخنرانی اثربخشی داشته باشیم.

۶. **تمرین در مقابل چند نفر:** پیشنهاد می‌کنم این مرحله را و این تمرین را قبل از اینکه چند نفر از اعضای خانواده یا دوستانمان را دعوت کنیم که برای دیدن سخنرانی ما بیایند، به‌صورت انفرادی چندین مرتبه برای خودمان انجام داده باشیم تا یک‌تعداد از نواقص خودمان را برطرف کنیم و بر آنچه که دیگران از ما می‌بینند اشراف داشته باشیم و بعد ازشان دعوت کنیم تا برای دیدن سخنرانی ما تشریف بیاورند. اگر بتوانیم از اشخاصی که قبلاً چندین سال سخنرانی داشته‌اند دعوت کنیم و بتوانیم نقطه نظراتشان را در مورد آرایه سخنرانی خودمان داشته باشیم خیلی بهتر است. در این مرحله هم یک سخنرانی را از اول تا آخر برای مخاطبانمان اجرا می‌کنیم.

**یادداشت:** شاید لازم باشد یک سخنرانی را ده تا بیست مرتبه تمرین کنیم. برای شروع پیشنهاد می‌کنم سخنرانی‌های ۳ تا ۵ دقیقه‌ای را تمرین کنید. در کل این قسمت را بیان کردم تا این نکته را مدنظر داشته باشید، که اگر بخواهید یک شخص حرفه‌ای و تأثیرگذار باشید یکی از مهم‌ترین ابزارها،

سخنرانی در جمع است. پس اگر تمایل دارید جزو افراد موفق و تأثیرگذار باشید، کم کم سخنرانی را شروع کنید.

## پایان سخنرانی

این پایانی سخنرانی ما هست که صحبت‌های ما را تکمیل می‌کند و مخاطب بیشترین جزیاتی که در یک سخنرانی به یاد می‌آورد همین پایان سخنرانی است. پایان سخنرانی هم به اندازه شروع یک سخنرانی اهمیت دارد. زمانی که داریم سخنرانی خودمان را انجام می‌دهیم باید حواس مان به پایان سخنرانی باشد که وقت کم نیاوریم. حتماً فلم‌هایی را دیدید که وقتی تمام شدند اصلاً متوجه نشدیم که آخر فلم چی شد و می‌گوییم عجب فلم بی سروپا. سخنرانی هم به همین شکل است، مخاطب نباید یک چنین حسی برایش پیش بیاید و بگوید که خوب آخرش چی شد.

### چهار راه خوب برای داشتن پایانی خوب در سخنرانی:

- ۱) جمع‌بندی و ارایه خلاصه‌ای از مطالبی که ارایه شد؛
- ۲) دعوت به اقدام؛
- ۳) بیان یک پیام به یادماندنی؛
- ۴) پرسش و پاسخ.

۱. جمع‌بندی و ارایه خلاصه‌ای از مطالبی که ارایه شد: با این کار می‌توانیم خیلی خیلی خلاصه و یا به صورت تیتروار نکته‌های مهم و کلیدی را که در طی سخنرانی ارایه دادیم به مخاطب بیان کنیم. با این کار مخاطب می‌تواند یک جمع‌بندی از صحبت‌های ما داشته باشد و برای خودش تجزیه و تحلیل کند.

۲. دعوت به اقدام: هدف ما برای سخنرانی چی بوده؟ به احتمال خیلی زیاد هدف ما از سخنرانی می‌تواند این باشد که حضار را تشویق به

اقدام عملی کرده و یا با خودمان همراه کنیم. هر چیزی که هست در آخر سخنرانی باید یک دعوت به اقدام واضح را از هدفی که داریم بیان کنیم تا مخاطب در آخر سخنرانی روی هوا رها نشود و خودمان هم به هدفی که از سخنرانی قصد داشتیم، برسیم.

۳. **بیان یک پیام به یادماندنی:** می‌توانیم برای پایان سخنرانی یک پیام خوب و به یادماندنی به حضاران بدهیم که مرتبط با موضوع هست. این پیام به یادماندنی می‌تواند هسته اصلی سخنرانی ما و موضوع اصلی سخنرانی مان باشد.

۴. **پرسش و پاسخ:** بعد از جمع‌بندی و ارائه خلاصه‌ای از سخنرانی یا دعوت به اقدام، وقتی را به پرسش و پاسخ اختصاص بدهید. البته ممکن است که این موضوع برای افراد تازه‌کار زیاد جالب نباشد و مخاطب، سخنران را با پرسشی که می‌پرسد به چالش بکشد. بنابراین اگر از این موضوع اطمینان دارید که می‌توانید به پرسش‌ها پاسخ بدهید این کار را انجام بدهید، اگر خیر تا زمانی که تازه‌کار هستید این کار را انجام ندهید. چرا که وقتی ما سخنرانی را با پایانی خوش تمام می‌کنیم چیزی که مخاطب از ما در ذهنش دارد همان پایان خوش است؛ اما اگر پایان سخنرانی ما به چالش کشیده شود قطعاً یادآور موردهایی خوبی از ما نخواهد بود.



## فصل یازدهم

### ارتباط چشمی، تکیه کلام و تعریف کردن

چشم دیگران چشمی است که ما را ورشکست می‌کند. اگر همه غیر از خودم کور بودند، من نه به خانه با شکوه احتیاج داشتم و نه به مبل عالی. (بنجامین فرانکلین)

بهترین مردم کسانی هستند که اگر از آن‌ها تعریف کنید، خجل شوند و چون بد گفتید، سکوت کنند. (جبران خلیل جبران)

#### موضوعات شامل این فصل:

- ارتباط چشمی؛
- کارهای که موقع ارتباط چشمی نباید انجام بدهیم؛
- مونوتن نباشیم؛
- تکیه کلام؛
- تعریف کردن از دیگران.

## تماس چشمی

چشم شما یک دنیاست، تمام وجودت، احساسات، غم و خوشحالی‌ات، خشم و حسرت، دروغ و راستت در آن به وضوح پیداست، چشمان ما به وضوح کلمه‌هایی که صحبت می‌کنیم با مخاطب ارتباط می‌گیرند. مطمئن باشید چشم‌های تان به صحبت‌های شما اعتبار می‌بخشد، انرژی‌ای که از چشم‌های شما به سمت شنونده ساطع می‌شود واقعاً باور نکردنی است. اینکه آیا شنونده حرف‌های شما را باور کند یا نه! برای تان اعتماد کند یا نه! دوست تان داشته باشد یا نه! بیشترش مربوط می‌شود به ارتباط چشمی و حسی که از چشم‌های مان منتقل می‌کنیم و همین‌طور طرز نگاه ما به شنونده یا شنونده‌ها. بنابراین چشم‌های مان را کاملاً باز کرده و به موردهای که در زیر اشاره شده توجه کنیم. کارهای اشتباهی که اکثرمان موقع صحبت کردن انجام می‌دهیم این‌ها

هستند:

- به زمین نگاه می‌کنیم؛
- به آسمان نگاه می‌کنیم؛
- به موبایل مان نگاه می‌کنیم؛
- به اطراف یا پشت سر مخاطب نگاه می‌کنیم.

برای اینکه تأثیرگذاری خوب و بیشتری روی مخاطب داشته باشید بهتر

است از این شیوه‌هایی که معرفی می‌کنم، استفاده کنید:

- نگاهی صادقانه و لبخندی کوچک و دلنشین داشته باشیم؛ شک نکنید وقتی لبخند به لب‌های تان بیاید، صداقت هم در چشمان تان موج می‌زند. اگر باور ندارید همین حالا یک لبخند کوچک بزنید؛
- ارتباط چشمی مداوم برقرار کنیم؛ حتماً زمانی که در حال صحبت کردن هستیم ارتباط چشمی مستمری با فرد مقابل مان بگیریم، شک نکنید که

برقراری ارتباط چشمی مداوم، رمز مؤثر بودن ماست، البته به این معنی نیست که به چشم طرف زل بزنی و نگاه مان را ازش بر نداریم. گه گاه به اطراف نگاه کردن و پلک زدن هم کاملاً طبیعی است. جالب است که بدانیم زمانی که با افراد ارتباط چشمی پیوسته برقرار می‌کنیم، شنونده‌ها بیشتر به ما و صحبت‌های ما جذب می‌شوند و همین موضوع باعث می‌شود تا با دقت بیشتری به پیام ما گوش بدهند؛

➤ ارتباط چشمی خودمان را چه قدر ادامه بدهیم؟ زندگی و تعاملاتش هیچ فورمول از پیش تعیین شده مشخصی ندارد و همین‌طور زمان مشخصی برای برقراری یک ارتباط چشمی وجود ندارد. بنابر این هرچی رابطه ما با فرد مقابل مان راحت‌تر و صمیمی‌تر هست، می‌توانیم ارتباط چشمی مان را طولانی‌تر کنیم (البته دقت کنیم که هیچ‌کدام از طرفین احساس ناراحتی نداشته باشند)؛

➤ دقیقاً کجا را نگاه کنیم؟ دقیقاً به چشم‌های مخاطب یا مخاطبان نگاه کنیم و گه‌گاهی هم به چشم مخالف مخاطب‌تان نگاه کنید. (مثلاً همیشه به چشم سمت راستش نگاه نکنید).

### کارهایی که نباید موقع ارتباط چشمی انجام بدهیم:

➤ خیره شدن و تهدیدآمیز نگاه کردن: این نوع ارتباط چشمی واقعاً تأثیر منفی و مخربی را ایجاد می‌کند و باعث معذب شدن مخاطب می‌شود.

➤ دزدیدن نگاه: یکی از رایج‌ترین اشتباهات ارتباط چشمی که انجام می‌شود و به احتمال خیلی زیاد باعث می‌شود که مخاطب ما اصلاً حواسش به ما نباشد و در خیلی از موارد هم موجب ناراحتی مخاطب می‌شود. البته در بعضی از موارد هم به خاطر پوشانیدن و حیاست که نگاه‌ها دزدیده می‌شود (اگر مخاطب ما یک نفر باشد و صحبت ما رودررو هست، قطعاً این مورد دو طرفه هست؛ اما اگر ما در یک

سمینار یا صنف در حال سخنرانی باشیم و نگاه‌مان را از مخاطب بدزدیم به احتمال خیلی زیاد باعث ناراحتی‌شان می‌شود).

➤ پلک‌زدن سریع: مطمئناً حرکت پلک ما به صورت طبیعی جلب توجه نمی‌کند و کاملاً عادی هست؛ اما اگر سرعت پلک زدن ما بیش از اندازه معمول باشد، باعث جلب توجه مخاطب می‌شود و ممکن است که احساس کند ما به‌خاطر چیزی که می‌خواهیم بگوییم عصبی شدیم.

➤ ارتباط با یک نفر: اگر در جمع، جلسه یا سمیناری هستیم و داریم صحبت می‌کنیم به‌هیچ‌عنوان فقط با یک نفر ارتباط چشمی نگیریم، حتماً به بقیه افراد هم توجه کنیم و با سایرین هم ارتباط بگیریم، در غیر این صورت از چشم مخاطبان دیگر می‌افتیم.

### مونوتن نباشیم

استادان و افراد زیادی را دیدم که دانش و سواد بسیار بالایی دارند، در بهترین دانشگاه‌های دنیا تحصیل کرده‌اند و همه به لحاظ علمی آنان را قبول دارند؛ اما هیچ‌کس حاضر نیست بیشتر از ده دقیقه پای صحبت‌های آن‌ها بشیند. واقعاً چرا کسی حاضر نیست پای صحبت همچین آدم‌های تحصیل کرده و فرهیخته‌ای بشیند؟ جواب این است: به احتمال خیلی زیاد، به خاطر اینکه در بیان و طرز ارایه مطالب و ذهنیت‌شان مشکل دارند.

اولین مسئله در بیان، یک‌نواخت بودن یا مونوتن بودن صداست. فرض کنید من هیچ مکث، تأکید یا حالت لحنی خاصی در صدایم وجود نداشته باشد و صدای کاملاً یک‌نواختی داشته باشم. اگر من این قسم صحبت کنم احتمال می‌دهم که شما ظرف چند ثانیه دیگر کاملاً به خواب برید و یا اگر هم نخواهیم اغراق کنم، حوصله‌تان از صحبت‌های سر می‌رود. عموماً افراد جذاب یک‌نواخت صحبت نمی‌کنند.

حالا از کجا متوجه شویم که ما یک‌نواخت صحبت می‌کنیم یا نه؟ بهترین کار، ضبط صدای خودمان هست. زمانی که درحالت عادی با دوستان مان گفت‌وگو می‌کنیم می‌توانیم صدای مان را ضبط کنیم و بعد بشنویم که چطور صحبت می‌کنیم. با همین تکنیک ساده می‌توانیم متوجه شویم:

➤ آیا یک‌نواخت صحبت می‌کنیم؟

➤ آیا صدای مان فراز و فرود دارد؟

➤ آیا صدای مان را گاهی اوقات کم و زیاد می‌کنیم؟

کافی است که چندین بار به صدای خودمان گوش کنیم و از نوع بیان مان و نقاط ضعف و قوتی که دارد آگاه شویم و بعد سعی کنیم ایراداتش را رفع کنیم. یک بند از همین کتاب را برای خودمان بخوانیم و صدای خودمان را ضبط کنیم و چندین بار با توجه به نکته‌های زیر تکرار کنیم:

➤ وقتی صدای خودمان را گوش می‌دهیم به بالا و پایین رفتن صدا توجه کنیم؛

➤ به لحنی که بیان می‌کنیم توجه کنیم. جمله‌ها را با لحن‌های مختلف بیان کنیم (تعجبی، پرسشی، عصبانی، شاد، دستوری، مهربان، شرطی)؛

➤ روی کلمه‌های مختلف مکث کنیم؛

➤ روی بعضی از کلمه‌ها تأکید کنیم.

به احتمال زیاد شما هم وقتی برای بار اول صدای ضبط شده خودتان را می‌شنوید زیاد از صدای خودتان خوش‌تان نمی‌آید. البته این موضوع طبیعی است. دلیلش هم این است که ما صدای خودمان را از طریق مجموعه می‌شنویم و به خاطر لرزش صدا و پیچیدن صدای مان در مجموعه صدای پُر طنین و نوازش بخشی از خودمان می‌شنویم. البته هیچ جای نگرانی نیست. اگر از صدای خودتان خوش‌تان نمی‌آید باز هم ادامه بدهید، بعد از مدتی به صدای خودتان عادت می‌کنید و این قضیه برای تان عادی می‌شود. اگر چند

مرتبه این تمرین را تکرار کنید قطعاً متوجه تفاوت تمرین اول و تمرینی که بعد از چند روز انجام دادید خواهید شد.

## تکیه کلام

یک نکته بیانی بسیار مهم، مربوط می‌شود به گفتن، یا تکیه کلام‌هایی که داریم.

اِمَمَمَم، در واقع اگر که، اِ اِمَمَم، در واقع بخوادم خدمت‌تان عرض کنم که، ما در واقع می‌خواهیم...

این "اِ اِمَمَم در واقع‌ها" بعد از مدتی ممکن است باعث خنده مخاطب ما شود و همین‌طور باعث می‌شود که اصلاً ما را جدی نگیرند، مخصوصاً اگر برای یک جمع در حال صحبت کردن باشیم واقعاً فاجعه‌بار است.

در زبان انگلیسی به "اِ اِمَمَم"، در واقع "یا کلاً تکیه کلام‌هایی که داریم جایزکن‌ها (Filler) می‌گویند. در حقیقت مغز ما این جایزکن‌ها را می‌سازد تا وقتی کلمه‌ای کم می‌آرد جایش را پر کند تا کلمه و جمله بعدی را بسازد و به عبارتی مغز برای خودش زمان می‌خرد تا کلمه یا جمله بعدی را جفت و جور کند؛ اما خوب تعداد خیلی کمش در صحبت‌های مان اجتناب ناپذیر است اما اگر زیاد تکرار شوند واقعاً مخاطب را ناراحت می‌کند. یکی از راهکاری علمی و کاربردی که برای رفع تکیه کلام‌هایی مانند ا...، در واقع، اصطلاحاً و... وجود دارد، روشی است که از شیوه "روانشناسی شرطی سازی" استفاده می‌کنند. اجازه بدهید یک مثال ساده بزنم، فقط کافی است که من بگویم؛ لیموی ترش!

همین فعلاً دهنم خودم هم آب پُر شد!

این نوعی از شرطی سازی هست که ما وقتی این کلمه ترش و خوشمزه را می‌شنویم، ذهن ما ناخودآگاه دستور می‌دهد که بزاق دهن ترشح شود و آب دهن مان راه می‌افتد.

ما باید به ذهن مان یاد بدهیم، و قتی که ... بگویی جریمه می شوی! همین فعلاً یک کش پول دور میچ دست تان بندازید و هر زمان که ... گفتید، این کش را کمی بکشید و رها کنید تا یک ضربه کوچک به دست تان بخورد، بعد از ۱۰ تا ۲۰ بار، متوجه می شوید که ... از جمله های ما به شدت کم شده و بعد از یک مدت هم تقریباً به صفر می رسد. حالا چرا دیگر ... نمی گیم؟ چون ذهن ما می بیند اگر ... بگویند، تنبیه می شود و ناخودآگاه این مشکل حل می شود. بنابراین اصلاً نیازی نیست سراغ تمرین های عجیب و غریب برویم و یا کارهای خاصی انجام بدهیم. این روش فوق العاده را امتحان کنید و نتایج را هم با ما در میان بگذارید.

### تعریف کردن از دیگران

اگر زیاد از حد از کسی تعریف کنیم، چاپلوس خواهیم بود و اگر کم این کار را انجام دهیم آدم قدرشناسی شناخته می شویم؛ اما افرادی که حرفه ای هستند، اصول و آداب تعریف کردن را به خوبی می دانند و درست و بجا از شان بهره می برند و قسمی از دیگران تعریف نمی کنند که آن تعریف به عنوان تحقیر یا مسخره کردن دیگران تلقی شود. اگر بخواهیم یک فورمول برای تعریف کردن بنویسیم به صورت زیر خواهد شد:

۱. بیان نام شخص؛

۲. بیان تعریف؛

۳. بیان دلیل تعریف؛

۴. تشکر کردن؛

۱. **بیان نام شخص:** نام هر شخص یکی از اولین چیزهایی هست که هر کسی دریافت می کند و در زندگی شخصیش با آن مواجه می شود. نام هر شخص برای خودش مهم ترین چیزی هست که دارد و برای خیلی از ماها حتی

طرز تلفظ و یا املاء صحیح نام ما هم مهم است. زمانی که نام شخصی را بیان می‌کنیم تمام توجه آن شخص به ما جلب می‌شود و احساس نمی‌کند، کلمه‌های که می‌خواهیم بیان کنیم، جمله‌های کلیشه‌ای و ضبط شده‌ای هست که به همه می‌گوییم. بنابراین آوردن نام شخص برای بیان تعریف ضروریست.

**۲. بیان تعریف:** در این مرحله ویژگی یا خصلت خوبی که در طرف مقابل وجود دارد را می‌گوییم. نکته‌ای که در این مرحله وجود دارد این است که تعریف ما باید عاری از دروغ و چاپلوسی باشد و چیزی را بیان کنیم که واقعاً وجود داشته باشد و آن را کاملاً صادقانه بیان کنیم. اگر غیر از این باشد به احتمال زیاد، طرف مقابل، دروغ‌گویی و چاپلوسی ما را متوجه می‌شود.

**۳. بیان دلیل تعریف:** و در آخر دلیل تعریفی که از شما کردیم را برای شخص مقابل بیان می‌کنیم. اگر دلیل و چرایی تعریف‌مان را بیان نکنیم، تعریف ما مثل آن شخص غیر حرفه‌ای می‌شود که دارد از کسی تعریف می‌کند. بنابراین دلیل و چرایی تعریف خودمان را هم بیان می‌کنیم که سوء تفاهم احتمالی به وجود نیاید و همچنین با این کار شخص مقابل متوجه می‌شود که چرا ما یک همچین تعریفی را از شما کردیم و به قول فریدریش نیچه: اگر چرایی یک چیز را بدانید، با چگونگی آن کنار خواهید آمد.

**۴. تشکر کردن:** تشکر کردن باعث می‌شود که ما آدم قدردانی شناخته شویم و همین قدردان بودن موجب می‌شود که ما را بیشتر دوست بدارند. یک مثال با این فرمول:

مثلاً: ما می‌خواهیم از دریشی خوش تیپی یک آقا تعریف کنیم.

**تعریف یک شخص غیر حرفه‌ای:**

لالا خوش تیپ!، مردانه این دریشی‌ها هم هست؟

**تعریف یک شخص حرفه‌ای:**

آقای امین عزیز این دریشی خیلی برای تان می‌زیبد. چون خیلی خوش دوخت است و خیلی قشنگ در تن تان نشسته است.



## فصل دوازدهم

### ارتقاء فن بیان و تأثیرگذاری در ارتباطات با تلفون همراه

یکی از راه‌های برقراری و بهبود ارتباط با افراد، آن است که عبارت از همان فرد شویم. (آبراهام مازلو)

#### موضوعات شامل این فصل:

- چکیده؛
- آیا شما ارتباطات مؤثر را می‌شناسید؟
- تلفون همراه یک وسیله خصوصی است؛
- آهنگ‌های پیشواز از معرف شخصیت شما هستند؛
- ارسال و دریافت پیامک؛
- اثر بخش کردن گفت‌وگوی تلفونی؛
- تشکر به جای عذرخواهی.

## چکیده

شما با مکالمات تلفونی بیشتر به ویژه با افراد صاحب سخن، علاوه بر افزایش اعتماد به نفس موجب ارتقاء فن بیان خود می شوید. افرادی که زیاد با تلفون صحبت می کنند همیشه دامنه لغت های زیادی دارند و ذهن شان آماده است برای ادامه مکالمات با بیان زیبا و جذاب. البته برای مکالمه تلفونی با تلفون همراه افراد شاخص باید نکته های کوچکی را رعایت نمود. این نکته ها همان هایی هستند که همه انجام می دهند. بنابراین آماده شوید برای یک مکالمه مؤثر به هدف گسترش ارتباطات مؤثر و فن بیان مکالمه را شروع کنید. خود را معرفی کنید. واضح صحبت کنید و موقع حرف زدن لبخند بزنید بعضی از افراد معتقد هستند هرگاه تلفون شخصی روشن بود بدان معنی است که آماده پاسخ گویی می باشد. این موضوع صحیح نیست و معمولاً افراد چنانچه در پایان شب و یا صبح خیلی زود، تلفون شان زنگ بزند، فکر شان به دریافت اخبار بد و مصیبت بار معطوف می گردد. یادتان باشد در صورت عدم پاسخ گویی مخاطبان تان از تماس های پی در پی خودداری کنید. چنانچه در پی تماس تلفونی پاسخی دریافت نکردید؛ می توانید بعد از 1 ساعت پیامک (مسج) روان کنید و نتیجه را پیگیری کنید، در همه حال بعد از ساعت 9 شب به بیماران زنگ نزنید مگر اینکه به آن ها قول داده بودید که با آن ها تماس خواهید گرفت. هم چنین این روزها در بیمارستان ها اکثر بیماران با تلفون همراه هستند. در برقراری ارتباط با آن ها رعایت حقوق دیگر بیماران را در نظر داشته باشید و تنها برای احوال پرسشی کوتاه تماس بگیرید. عدم پاسخ گویی به تلفون شما به چه معنی می باشد؟ زود قضاوت نمودن نشان عدم بلوغ فکری افراد است شایسته نیست تا با پاسخ ندادن تلفون همراه، قضاوت های زود هنگام خود را شروع نماییم.

- آیا تا کنون شما گوشی خود را گم نکرده اید؟

- آیا برای چند ساعت بطری گوشی شما بدون شارژ نمانده است؟
- آیا در هنگامی که مشغول عبادت و یا انجام کار مهمی بوده‌اید؛ در گوشی شما زنگ آمده است؟
- آیا تا کنون فراموش نکرده‌اید که پاسخ تلفون دوستان و مخاطبان‌تان را بدهید؟

چنانچه پاسخ شما به پرسش‌های بالا در بعضی موارد صحیح است؛ بدان معنی است که مخاطبان شما هم با این مسایل مواجه می‌شوند. بنابراین دلیلی ندارد تا شما قضاوت‌های خود را بر اساس تصورات خود انجام دهید. یک توصیه جدی و صمیمانه برای شما مخاطبان عزیز داشته باشم و این توصیه می‌تواند زندگی فردی و اجتماعی شما را ارتقاء ببخشد هرگز از روی تصورات خود، سخن نگوئید و تصمیمی نگیرید.

ابتدا خود را معرفی کنید، خیلی واضح صحبت کنید و موقع حرف زدن لبخند بزیند به عنوان تماس گیرنده؛ وظیفه دارید ابتدا خود را معرفی نمایید. چنانچه به هر دلیل مخاطب شما، همان مخاطب مورد نظرتان نیست مکالمه را قطع نکنید؛ بلکه با پوزش خواستن از طرف مقابل و با کمال خضوع مکالمه را به پایان ببرید به عنوان دریافت‌کننده تماس؛ اگر چه وظیفه تماس گیرنده است تا خودش را معرفی نماید؛ ولی در برقراری ارتباط قبل از هر صحبتی شایسته است، شما خود را معرفی نمایید و اطمینان حاصل نمایید که مخاطب، شما را اشتباهی نگرفته باشد. باعث تعجب است! خیلی از افراد و بازاریاب‌ها بعد از اینکه متوجه می‌شوند پاسخ‌دهنده تلفون شخص مورد نظر آن‌ها نیست؛ در بیشتر اوقات حتی بدون خداحافظی قطع می‌کنند. فکر می‌کنم شما هم تجربه دریافت این حرکت ناشایسته را دارید. چه خوب است از حرکت‌های افراد بی کفایت در جهت رشد و ارتقاء استنداردهای رفتاری فردی خویش بهره ببریم توصیه‌ای برای شرکت‌های تبلیغاتی و بازاریاب‌های حرفه‌ای بیشتر مردم از

اینکه شما بدون تشکر از گوش دادن آن‌ها به مکالمه تلفنی پایان می‌دهید ناراضی هستند. مردم از اینکه شما بدون خداحافظی و بعد از اطمینان از اینکه مشتری شما نیستند؛ تلفون را قطع می‌کنید، عصبانی می‌شوند. به بازاریابان خود توصیه کنید مکالمه را با تشکر از دیگران به پایان ببرند در عوض راهکاری را برای این موضوع وجود دارد که اتفاقاً به‌جای عصبانی شدن می‌تواند باعث سرگرمی و خنده مشتریان شما هم شود.

### آیا شما ارتباطات مؤثر را می‌شناسید؟

بسیاری از افراد در دادن شماره همراه و کارت ویزیت خود به دیگران، ارتباطات خود را مؤثر قلمداد می‌کنند. البته که این امر بسیار زیبنده است؛ ولی مهم‌تر از آن پاسخ‌گویی به موقع به مخاطبان است که براننده افتخار و نشان از آداب اجتماعی بالا می‌باشد. عدم پاسخ‌گویی به ارتباط‌های از دست رفته باعث ایجاد کدورت و دلزدگی دوستان و آشنایان خواهد شد و شایسته است حتی اگر امکان برقراری ارتباط را ندارید با ارسال یک پیامک (مسج)، شخص تماس گیرنده را مطلع نمایید، در بعضی اوقات بهتر است به‌جای آنکه آن‌ها را خیلی پشت خط انتظار قرار دهید به آن‌ها بگویید در اسرع وقت با آن‌ها تماس خواهید گرفت. وقتی قول می‌دهید که دوباره با آن‌ها تماس خواهید گرفت سعی کنید به قول خود عمل کنید و تماس مجدد را فراموش نکنید تماس گیرنده موظف به برقراری مجدد ارتباط قطع شده می‌باشد هرگاه در طول مکالمه شما با تلفون همراه، مکالمه شما قطع گردید اجازه دهید شخص تماس گیرنده مجدداً موفق به ایجاد ارتباط گردد. معمولاً تلاش برای برقراری مجدد ارتباط از طرفین باعث اشغال شدن خطوط تلفون می‌گردد و باعث یک حلقه تلاش بیهوده می‌گردد و نهایتاً بعد از تلاش‌های همزمان مجبور به ادای توضیحات اضافی می‌گردد. بنابراین صبرکردن تا برقراری ارتباط بهترین راهکار می‌باشد استفاده از تلفون همراه برای مکالمات

اضطراری استفاده از تلفون همراه برای مکالمات کوتاه، پیشنهاد می‌گردد از اطاله کلام بپرهیزید. مکالمه طولانی با تلفون همراه علاوه بر ایجاد هزینه‌های اضافی و نقض اصول بهره‌وری، باعث اختلالات جسمی و روانی شناخته و ناشناخته می‌گردد که داکتران در این خصوص توصیه‌های زیادی نموده‌اند.

### تلفون همراه یک وسیله خصوصی است

قرض گرفتن تلفون همراه دیگران برای برقراری ارتباط کار پسندیده‌ای نیست و از نظر اصول بهداشتی هم توصیه می‌شود این کار را انجام ندهید. چنانچه در مواقع ضروری این کار را انجام دادید به اندازه کافی اطمینان حاصل نمایید که درخواست شما مورد قبول واقع می‌گردد و تشکر و سپاس ویژه‌ای را قبل و بعد از استفاده از تلفون همراه افراد به عمل آورید. صدای تلفون همراه شما باعث سلب آسایش دیگران خواهد شد در محافل عمومی و در طول مراسم، تلفون همراه خود را بر روی سکوت، تنظیم نمایید. گاهی اوقات در طول مراسم شما با صدای زنگ تلفون همراه دیگران، ناخودآگاه به سمت سوی صدا می‌نگرید. این نگرینت یک نوع اعتراض است که همه ما در خیلی از مکان‌ها انجام داده‌ایم. خوب وقت آن رسیده است تا به حقوق شهروندان احترام بگذاریم و در کاهش الودگی صوتی تلاش نماییم تلفون همراه یک وسیله ارتباطی دو طرفه است ابتدا گوش کنید و بعد پاسخ بگویید چنانچه شما موفق به برقراری ارتباط تلفونی با شخص به خصوصی نشده‌اید؛ احتمالاً شخص مورد نظر با شما تماس خواهد گرفت. در این هنگام بعضی از افراد یکسره و پیوسته به ایراد سخن می‌پردازند. شما از آن دسته افراد نباشید و از به‌کار بردن جمله‌های که می‌تواند باعث سوء تفاهم گردد خودداری نمایید؛ به طور مثال: گفتن بلافاصله این جمله " شما قطع کنید. اجازه دهید من با شما تماس بگیرم." به چه معنی می‌تواند باشد؟ شاید شخص مورد نظر بیاندهد که شما نگران هزینه‌های احتمالی وی هستید؟ خوب، این

برازنده شما نیست که شان مخاطب خود را نادیده بگیرید و وی را از هدف اصلی ارتباط‌گیری، منحرف نمایید هم‌چنین رد کردن تماس به منظور ارتباط‌گیری سریع از جانب شما عمل پسندیده‌ای نیست. شاید شخص تماس گیرنده حامل پیام فوری و مهمی باشد و لازم است به تماس وی پاسخ دهید و چنانچه لازم بود نسبت به ادامه مکالمه تصمیم مناسب بگیرید چنانچه با لحاظ کردن ارادت به سن و مقام مخاطب و یا منصب مخاطب، شما تمایل دارید تا این مکالمه را از جانب خود ادامه دهید می‌توانید با بیان جمله‌های مؤدبانه از طرف مقابل اجازه بگیرید به‌طور مثال:

➤ شما شاید بگویید بسیار سپاسگزارم از پاسخ‌گویی شما.

➤ اجازه بفرمایید بنده تا چند دقیقه دیگر در خدمت شما خواهم بود و

شخصاً تماس خواهم گرفت.

برای مکالمه با تلفون همراه از محیط پیرامون افراد اطلاعات بگیرید شاید شما دوستانی داشته باشید که در ساعات کاری، مشغله فراوانی داشته باشند. شایسته است در ابتدای مکالمه تلفونی و بعد از احوال‌پرسی معمول، از وی در خصوص مدت زمانی که قرار است صحبت نمایید؛ اجازه بگیرید به‌طور مثال: آیا می‌توانم 5 دقیقه از وقت شما را بگیرم؟ آیا زمان مناسبی برای مصاحبه تلفونی در اختیار دارید؟ گاهی افراد با صحبت کردن طولانی و مُمتد اجازه نمی‌دهند تا طرف مقابل موقعیت و شرایط خود را برای ادامه مکالمه، معین نماید و تصورشان این است که دارند تلفون همراه به‌صورت آماده باش 12 ساعت در شبانه روز موظف به پاسخ‌گویی می‌باشد. در صورتی که همه ما می‌دانیم که معمولاً چنان نیست و افراد نسبت به حرفه خود، مشغله‌های خاصی را در بعضی از ساعات شبانه روز دارند و در بعضی از ساعات فراغ بال بیشتری برای پاسخ‌گویی دارند.

## آهنگ‌های پیشواز معرف شخصیت شما هستند

امروز آهنگ‌های زیادی به عنوان آهنگ پیشواز بر روی گوشی‌ها قرار می‌گیرد. جوانان طرفدار این آهنگ‌ها هستند. عده‌ای آهنگ‌های مذهبی و عده‌ای ترانه‌های شاد و معدود افرادی هم آهنگ‌های جاز و پرده اول را انتخاب می‌نمایند. بعضی از افراد هم به نظر می‌رسد با انتخاب آهنگ‌های سیاسی، آرامش زندگی شخصی خود را نیز فدای پست و مقام نموده‌اند، پیشنهاد می‌گردد شما از تم ساده مربوط به بوق کلاسیک تلفون استفاده نمایید. اطمینان می‌دهم به آداب معاشرت اشخاص فرهیخته نزدیک‌تر است.

## ارسال و دریافت پیامک

از ارسال پیامک‌ها (مسج‌های) زیاد خودداری نمایید. اصولاً ارسال پیامک به صورت مزاح و تفریح کار شایسته‌ای نیست. شاید خیلی از جوانان ساعات خوشی را با ارسال و دریافت پیامک برای خویش ایجاد می‌نمایند ولی انسان‌های جدی و هدفمند کمتر وقت با ارزش خود را صرف این نوع تفریح می‌کنند.

افراد با طبقه اجتماعی بالا و صاحب نام و نشان؛ چه کارهایی را با

تلفون همراه انجام نمی‌دهند؟

- با تلفون همراه در جلسات و مراسم و یا در هنگام گفت‌وگو با نزدیکان و خانواده بازی نمی‌کنند؛
- از ارسال پیامک به جز مواقع لزوم و بدون در نظر گرفتن مشغله مخاطبان اقدام نمی‌کنند؛
- از زنگ‌های نا متعارف و زننده و آهنگ‌های پیشواز استفاده نمی‌کنند؛
- برای کسی پیغام مستقیم نمی‌گذارند؛ بلکه از طرف می‌خواهند تا در مورد به خصوصی با آن‌ها تماس بگیرد؛

- وقتی که مشغول جویدن غذا هستند تلفون را پاسخ نمی دهند؛
- وقتی در جلسات و مهمانی‌ها هستند، با تلفون همراه صحبت نمی کنند مگر آنکه مکالمه تلفونی برای یک منظور جمعی باشد؛
- وقتی کسی با آن‌ها تلفنی صحبت می کند هرگز حرف وی را قطع نمی کنند؛
- هرگز با کسی که به آن‌ها زنگ زده است وارد جر و بحث نمی شوند؛
- کاری نمی کنند که طرف پشت خط متوجه شود آن‌ها عجله دارند و یا تمایل به ادامه گفت‌وگو ندارند؛
- تا مطمئن نشوند طرف مقابل مکالمه را قطع کرده است تماس تلفونی را قطع نمی کنند؛
- افراد باهوش هرگز اجازه نمی دهند تا حامل و نقل کننده اخبار بد و مصیبت باشند؛
- این گونه افراد معمولاً شماره تلفون شخص دیگری را برای تماس ضروری سفارش می کنند.

### اثر بخش کردن گفت‌وگوهای تلفونی

در مقام پاسخ‌گویی به تلفون، بسنده کردن به سلام و احوال‌پرسی سرد و خشک و خالی مؤید این نکته است که شما از مصاحبت با فرد مقابل شاد و مسرور نیستید. یک گفت‌وگوی شیرین تلفونی می‌تواند علاقه و محبت دیگران را نسبت به ما برانگیزد. بعضی افراد گفت‌وگوی تلفنی را با الفاظی شیرین و دلچسب آغاز می‌کنند و با لطف و مهربانی، عواطف فرد مقابل را تهییج می‌نمایند. برای مثال: بیان عبارت زیر در آغاز درعین سادگی، گرم و محبت‌آمیز است: «جان، سلام، مدت‌هاست که از تو بی‌خبرم، از اینکه سلامت هستی و صدای زیباییت را می‌شنوم؛ بسیار خرسندم. به من بگو چه



خدمتی از دست من ساخته است.» هم‌چنین ختم کردن سخن با الفاظی شیرین و دلچسب نیز واجد اهمیت فراوان است. به عبارت محبت‌آمیز زیر توجه کنید: «مایه تأسف است که ناگزیرم گفتگویم را با شما خاتمه دهم. اجازه دهید در فرصتی دیگر درباره این موضوع گفت‌وگو کنیم.» به هر حال، با حسن بیان و سخنان دل‌پذیر در آغاز و خاتمه مکالمه تلفونی می‌توان مردم را به خود جلب کرد و دل‌های آنان را مجذوب کرد. تمام لغت‌ها و عبارات‌های شیرین و دل‌پذیری را که در خلال مکالمات تلفونی به‌خصوص در آغاز و خاتمه آن بر زبان جاری می‌کنید؛ باید با هدف اصلی شما که برقراری و استحکام رابطه‌ای مؤثر است هماهنگی کامل داشته و طرف مقابل از مجموع آن دلگرم و خوشحال شود.

### تشر به جای عذرخواهی

گاهی شاید مجبور شوید کسی را که با شما تماس گرفته است، پشت خط انتظار نگهدارید از او برای این کار اجازه بگیرید و از آن‌ها به خاطر پذیرش انتظار تشکر کنید. به طور مثال:

- سلام؛
  - لطفاً اجازه بدهید از تالار کنفرانس خارج شوم؛
  - لطفاً اجازه دهید از چهار راه عبور کنم؛
  - لطفاً اجازه دهید توقف کنم؛
  - لطفاً اجازه بدهید تا گوشی را به رییس بدهم.
- در ادامه شما باید تشکر کنید. نه مانند خیلی از افراد که به اشتباه عذرخواهی می‌کنند از اینکه منتظر ماندید ممنونم.

سلام. بنده در خدمت شما هستم بسیار از تلفون شما خوشحالم.  
سلام. بنده رییس شرکت هستم ... افتخار صحبت با کدام عزیز می‌توانم؟

سلام. بفرمایید.

شما با رعایت این نکته‌های کوچک به عنوان فردی تأثیرگذار با آداب معاشرت بالا به دیگران معرفی می‌شوید. به‌نظر می‌رسد افراد با آداب معاشرت، کمتر عذرخواهی می‌کنند و این بدان معنی است که اول کاری را انجام نمی‌دهند که لازم به عذرخواهی باشد و دوم به‌جای عذرخواهی‌های معمول با ادبیاتی متفاوت، سپاسگزاری می‌کنند. این امر در خصوص سخنرانان حرفه‌ای هم صادق است.

## فصل سیزدهم

### انتقاد و انتقاد کردن

از جاهل انتقاد مکن که دشمنت می‌دارد، و از عاقل انتقاد کن، که دوستت می‌دارد. (حضرت علی رض)

امروزه همه می‌دانند که تحمل انتقاد نشانه بارز فرهنگ است. (نیچه)

آن که می‌تواند، انجام می‌دهد و آن که نمی‌تواند، انتقاد می‌کند.  
(جرج برنارد شاو)

موضوعات شامل این فصل:

- چطور انتقاد کنیم؟
- چطور انتقاد بشنویم؟
- نچسب بودن؛
- مداخله در کار دیگران؛
- راز.

## چطور انتقاد کنیم؟

انتقاد و انتقاد کردن یکی از موضوعاتی هست که وجودش در دنیای امروز ما ضروری است. البته انتقاد کردن هم مثل خیلی از موضوعات دیگر باید در حد اعتدال انجام شود. تصور کنید اگر هیچ انتقادی وجود نداشت، چی می‌شد؟ یا اگر انتقادها خیلی بیش از حد می‌شد. اگر انتقاد وجود نداشته باشد هیچ پیشرفتی هم در هیچ حوزه‌ای به وجود نمی‌آید، و از طرفی هم اگر انتقاد زیادی وجود داشته باشد ممکن است باعث پسرفت آن کار شود، و اگر هم انتقاد و نحوه انتقاد کردن ما صحیح نباشد باز هم ممکن است به آن کار یا طرف مقابل ما لطمه بزند. یک مورد جالب که فکر می‌کنم بیشتر ماها به آن برخوردیم این هست که: خیلی از اطرافیان مان می‌گویند: "من خیلی جنبه انتقاد دارم"، "من خیلی انتقادپذیرم"؛ اما همین افراد زمانی که از شان کوچک‌ترین انتقادی می‌شود خشمگین و عصبانی شده و رفتارهای عجیب و غیرقابل پیش‌بینی را از خودشان نشان می‌دهند. به احتمال خیلی زیاد دلیل این موضوع این باشد که نحوه انتقاد کردن‌ها حرفه‌ای نیست و از طرف مقابل به شکل صحیح و اصولی انتقاد نمی‌شود. متأسفانه بیشتر انتقادهایی که انجام می‌شود جنبه تخریب و ترور شخصیتی انتقادشونده را دارد و به کلی، معنی واقعی نقد را از دست می‌دهد و این به خاطر این است که غالباً افراد، تفاوت بین انتقاد درست و تخریب را نمی‌فهمند و تشخیص نمی‌دهند. همین موضوع باعث شده، انتقاد را چیزی ببینیم که باعث تخریب جایگاه ما می‌شود و در بیش‌تر مواقع هم باعث پرخاش‌گری و بروز رفتارهای عجیب و غیرقابل پیش‌بینی شود؛ اما اگر به صورت صحیح و حرفه‌ای انتقاد انجام شود، واقعاً منجر به نتایج خوب و فوق‌العاده‌ای، هم برای شخص انتقادشونده و هم برای انتقادکننده می‌شود.

**مورد اول:** بهتر است که قبل از انتقاد کردن، این پرسش‌ها را از خودمان بپرسیم تا متوجه شویم چرا ما می‌خواهیم انتقاد کنیم:

- آیا می‌خواهم با انتقاد کردن، توجه جمع را به خودم جلب کنم؟
  - آیا قصد من از انتقاد کردن تخریب شخص مقابل هست؟
  - آیا از شخص مقابل خود ناراحت‌ام که می‌خواهم ازش انتقاد کنم؟
  - آیا می‌خواهم یک پیشنهاد یا انتقاد سازنده‌ای را ارایه بدهم؟
- اگر هدف ما از انتقاد کردن جلب توجه باشد، راه‌های بهتری هم برای جلب توجه در جمع وجود دارد که انجام بدهیم. چون شخصی که در جمع مشغول انتقاد کردن است، به احتمال خیلی زیاد توجه‌ها را به خودش جلب می‌کند، اما به چه قیمتی؟ به شخصی که انتقاد می‌کند به عنوان یک آدم منفی‌نگر نگاه می‌کنند و برایش برچسب بی‌زراکت بودن، غیرحرفه‌ای بودن، غرغری بودن و... می‌زنند. اگر قصد من از انتقاد کردن تخریب شخص مقابل باشد یا اگر از این شخص ناراحت‌ام، بهتر است که انتقادی انجام ندهم، چون در این صورت انتقاد من تبدیل به یک پرخاش‌گری و جروب‌بحث بی‌نتیجه‌ای می‌شود. اگر هدف ما از انتقاد کردن هیچ‌کدام از موردهای بالا نبود و می‌خواستیم که یک پیشنهاد یا انتقاد سازنده‌ای را ارایه بدهیم، مجاز هستیم که انتقاد کنیم، اما نه در جمع.

**مورد دوم:** که باید قبل از انتقاد کردن از خودمان بپرسیم این هست که:

- آیا انتقادی که می‌خواهیم انجام بدهیم اثرگذار هست یا خیر؟
  - اگر انتقادی که قرار است انجام شود اثرگذار نباشد بهتر است که اصلاً بیان نشود. مخصوصاً اگر این انتقاد اثر منفی داشته باشد.
- بنابراین قبل از اینکه از کسی انتقاد کنیم حواسمان به اثراتی که بعد از انتقاد کردن ما به وجود خواهد آمد هم باشد.

مورد سوم: قبل از اینکه انتقاد کنم از خودم بپرسم:

- بعد از اینکه انتقاد کردم دیگران نسبت به من چه حسی دارند؟
  - آیا من را به عنوان یک شخصِ غُرغُری می‌شناسند که همیشه غُر می‌زند و هیچ‌کاری هم انجام نمی‌دهد.
  - یا یک فردِ سازنده و پویا که اگر انتقادی می‌کند قطعاً می‌تواند برای ما سازنده باشد و سکویی برای رشدِ ما شود.
- اگر این سه پرسش را قبل از انتقادکردن از خودمان بپرسیم قطعاً انتقادهایی که انجام می‌دهیم می‌تواند خیلی مؤثرتر باشد. تا این‌جا در مورد فلترنگِ انتقادکردن صحبت کردیم، اما فعلاً در مورد اینکه چگونه انتقاد کنیم؟ مطالبی ارائه می‌شود.

اگر بخواهیم برای انتقادکردن یک فرمول کلی بنویسیم به‌شکل زیر خواهد بود:

۱. از شخصی که می‌خواهیم انتقاد کنیم اجازه بگیریم؛
  ۲. اعلام کنیم که این موضوع نظرِ شخصی من هست؛
  ۳. بیانِ دلیلِ انتقاد؛
  ۴. بیانِ نکته‌های مثبتِ شخصِ انتقادشونده.
- یادداشت: ما با این فرمول می‌توانیم یک انتقادسازنده و حرفه‌ای انجام بدهیم.

۱- از شخصی که می‌خواهیم انتقاد کنیم اجازه بگیریم: آقای X عذر می‌خواهم، من یک نظری راجع به شما دارم، اجازه می‌فرمایید نظرم را خدمت‌تان عرض کنم؟

در این‌جا دو حالت پیش می‌آید: یا شخص می‌گوید: "نه اجازه نمی‌دهم فکر می‌کنم فعلاً زمان مناسبی نباشد." یا اجازه می‌دهد که ما نظرم را بیان کنیم. اگر اجازه بدهد ما نظرم را بیان کنیم: یعنی یک گام مثبت برای بیانِ

انتقادمان برداشتیم و به احتمال زیاد طرف مقابل متوجه شده که انتقاد ما سازنده است.

اما اگر اجازه ندهد نظردان را بیان کنیم: معنی‌اش این است که من لیاقت ندارم توسط شما مورد انتقاد قرار بگیرم. در این حالت اگر ما نظردان را بدون اجازه مطرح می‌کردیم، بدون شک آن شخص پیش ما گارد می‌گرفت و شاید برخورد پرخاشگرانه‌ای با ما انجام می‌داد. پس چه بهتر که ما خودمان را کوچک نکرديم و قبلش اجازه گرفتيم.

۲- اعلام کنیم که این موضوع نظر شخصی من هست: این نقد، نظر شخصی من هست، البته آقای X من جای شما نبودم که بدانم آن لحظه چرا این کار را انجام دادید؛ اما در حالت عادی از شما انتظار عملکرد خیلی بهتری را داشتم.

۳- بیان دلیل انتقاد: متأسفانه بیشتر ما فکر می‌کنیم که باید کامل و بدون نقص باشیم؛ اما این واقعاً یک اشتباه خیلی بزرگ است. ما سال‌به‌سال، ماه‌به‌ماه و روزبه‌روز در حال تغییر کردن و کامل شدن هستیم، بنابراین ما نباید از خودمان و یا هر شخص دیگر توقع داشته باشیم که کامل و بدون نقص باشد و از طرفی هم زمانی که داریم انتقاد می‌کنیم نباید این حس را در طرف مقابل مان به وجود بیاوریم که: "من آدم بی نقصی هستم، تو نقص داری و باید این نقصت را برطرف کنی". ما باید به صورت ناخودآگاه این حس را در طرف مقابل مان ایجاد کنیم که: "آقای X، نه من آدم بی نقصی هستم نه شما"، و این حس را فقط به صورت منطقی و با بیان دلیل می‌توانیم در طرف مقابل ایجاد کنیم. به طور مثال: می‌توانیم بگوییم:

فقط این موضوع را بیان می‌کنم که...

به خاطر اینکه...

اتفاقاً من خودم هم دچار این مشکل بودم، گفتم خدمت شما هم عرض

کنم شاید برای تان جالب باشد.

وقتی که دلیل چیزی را بیان می‌کنیم و اگر بگوییم ما خودمان هم یک چنین تجربه یا مشکلی را داشتیم، طرف مقابل انتقاد ما را راحت‌تر قبول می‌کند و کمتر موضع مخالف می‌گیرد و از طرفی هم متوجه می‌شود که ما انتقاد سازنده‌ای داریم و چه بسا می‌تواند این انتقاد را برای خودش پله ترقی کند.

۴- بیان نکته‌های مثبتِ شخصِ انتقادشونده: زمانی که ما نقاط قوت و مثبتِ شخصِ مقابل مان را برایش یادآوری می‌کنیم، متوجه می‌شود: ما آدمی نیستیم که همیشه غرُ بزیم و منفی‌نگر باشیم و در کنار نکته‌های مثبتِ خوبی که دارد اگر این نکته و نقد کوچک را ازش استفاده کند و به کار ببرد می‌تواند خیلی عملکردِ بهتری داشته باشد.

یادداشت: اگر می‌خواهیم از کسی نقد کنیم بهتر است که این نقد در جمع انجام نشود و به صورت خصوصی و انفرادی به شخصِ مقابل ارایه شود. چون اگر نقد ما در جمع گفته شود طبیعتاً شخصِ مقابل ما می‌خواهد در جمع از خودش دفاع کند و امکان دارد که صحبت‌ها به بحث و جدل کشیده شود.

### چطور انتقاد بشویم؟

اگر ما بتوانیم برخورد خیلی خوبی با نقد شدن داشته باشیم قطعاً می‌توانیم جایگاه خودمان را از لحاظ اجتماعی رشد بدهیم و از طرفی هم وقتی نقدی می‌شنویم برخورد خوبی داشته باشیم طرفِ مقابل از گفتنِ نقدش لذت می‌برد و هم خودمان بدون اینکه ناراحت شویم و اوقات تلخی کنیم آن نقد را می‌شنویم و اگر نقد بجایی بود ازش برای پیشرفتِ خودمان استفاده می‌کنیم.



- اگر بخواهیم برای نقد شنیدن فورمولی بنویسیم به صورت زیر می شود:
۱. بعد از شنیدن نقد تشکر کنیم؛
  ۲. دلیل این نقد را در ذهن خودمان تحلیل کنیم؛
  ۳. اگر دلیل نقد را نتوانستیم حدس بزنیم از خود شخص انتقادکننده می پرسیم؛
  ۴. پاسخ مناسب یا اقدام مناسب انجام می دهیم.
- یک مثال: فرض کنید یکی می آید به من می گوید: "آقای امین شما خیلی در صنف های تان شوخی می کنید و این شوخی های شما خیلی من را ناراحت می کند."

### پاسخ پرخاشگرانه من:

- اگر خوشیت نمی آید دیگر در صنف من نیا.
  - به شما ربطی ندارد که شوخی می کنم یا نه.
  - کسی از شما نظر خواست؟
- وقتی من با این لحن شروع به صحبت کردن می کنم قطعاً نباید انتظار احترام داشته باشم و طبیعتاً، ایشان هم لحنش عوض می شود و از خودش واکنش نشان می دهد.

### پاسخ من با استفاده از فورمول بالا:

دوست عزیز! ممنونم از اینکه این نکته را برای من گفتید و تشکر که برای من وقت گذاشتید و نظرتان را ابراز کردید و به من کمک می کنید تا جایگاه ام ارتقاء پیدا کند، خدمت تان عرض کنم که شوخی کردن باعث بالا رفتن راندمان یادگیری می شود و مطالعات علمی هم کاملاً این موضوع را اثبات کرده که هر چقدر ما در صنف با نشاط تر باشیم می توانیم نتیجه خیلی بهتری بگیریم؛ اما اگر احساس می کنید که نوع شوخی های خاصی هست که

شما را ناراحت می‌کند اگر به من بگویید حتماً سعی می‌کنم که آن‌ها را از لست شوخی‌هایم حذف کنم و باز هم ممنونم از شما دوست عزیز که وقت‌تان را برای من گذاشتید و نظرتان را گفتید.

### انتقاد کردن دو دلیل می‌تواند داشته باشد:

۱. یکی اینکه طرف از سر دلسوزی و به قصد بهبود شرایط از ما انتقاد می‌کند.
  ۲. یا اینکه می‌خواهد خودش را کانون توجه دیگران قرار بدهد، مثل یک بچه وقتی که می‌رویم مهمانی و کسی به او توجه نمی‌کند می‌زند زیر گریه و با زبان بی‌زبانی به ما می‌گوید که به او توجه کنیم. در این شرایط انتقاد کردن هم مثل گریه همان بچه می‌ماند.
- شنیدن انتقاد و درست پاسخ‌دادن به آن، یک هنر است که افراد خیلی کمی این هنر را دارند.

### نچسب بودن

در کل، آدمی که جذاب نباشد و هیچ‌چیزی نداشته باشد که دیگران را به خودش جذب کند به آن می‌گویند نچسب و به اصطلاح می‌گویند آدم دلچسبی نیست. این دلچسب بودن بیشتر از اینکه به ظاهر بستگی داشته به رفتارها و حرف‌هایی که از خودش بروز می‌دهد بر می‌گردد.

چندتا از ویژگی‌های مهم آدم‌های نچسب عبارتند از:

- رفتارهای خیلی خشک و رسمی؛
- بی‌تفاوت بودن نسبت به دیگران؛
- خودخواهی بیش از حد؛
- نداشتن شوخ‌طبعی؛
- شوخی کردن‌های بی‌مزه؛
- و ...

برای اینکه احیاناً خودِ ما هم نجسب نباشیم بهتر است موردهای که در این کتاب ذکر شده را تمرین کنیم و به کار بگیریم.

### مداخله در کار دیگران

فضولی یعنی سرک کشیدن و دخالت در کارِ دیگران، حالا این مداخله می‌تواند به میزان کم باشد یا زیاد. بیشتر افراد دوست ندارند که کسی در کارشان فضولی کند و معمولاً این افراد از آدم‌های فضول دوری می‌کنند و خیلی حواس‌شان را جمع می‌کنند که جایی موقع ندهند. افرادی که همیشه سعی می‌کنند از کارِ دیگران سر در بیاورند و در کارِ دیگران دخالت کنند اصلاً آدم‌های جذاب و حرفه‌ای نیستند؛ برعکس، آدم‌هایی هستند که دیگران از دست‌شان فرار می‌کنند. به هر حال، هر کسی درصدی کنجکاو در وجودش هست؛ اما اگر این کنجکاویش بیش از حد شود تبدیل به فضولی می‌شود که اصلاً خوب نیست و به دور از اخلاق است. یکی از ویژگی‌هایی که آدم‌های مداخله‌گر دارند این است که بعد از مداخله، اسرار افراد را برای دیگران هم بازگو می‌کنند که به هیچ‌وجه خوشایند نیست. آدم‌های حرفه‌ای و جذاب افرادی هستند که می‌شود در هر موردی به آن‌ها اعتماد کرد. اشخاصی هستند که اگر هم متوجه موضوعی شوند خودشان را می‌زنند به آن راه که چیزی متوجه نشدند یا نشنیدند و همین‌طور در جایی هم بازگو نمی‌کنند. اینکه ما آدم رازداری باشیم واقعاً در رشدِ روابطمان با دیگران خیلی می‌تواند مؤثر باشد.

## راز

یک راز زمانی راز است که پیشِ یک نفر (یا نهایتاً پیشِ دو نفر) باشد. قرار نیست ما هر حرفی را به هر شخصی بزنیم. این مورد مخصوصاً در محل کار افراد خیلی خیلی خطرناک می‌شود. وقتی یکی از همکاران خودمان را محرم اسرار می‌دانیم، خیلی راحت می‌تواند به ما ضربه بزند، حالا این ضربه زدن‌ها می‌تواند ناخودآگاه باشد (مثلاً دارد با یکی حرف می‌زند و ناخودآگاه از دهنش آن چیزی که نباید خارج می‌شود). یا ممکن است خیلی خودآگاه و به‌موقع از اطلاعاتی که از ما دارد سوء استفاده کند. بعضی وقت‌ها هم آن موضوعاتی را که نباید با کسی در میان بگذاریم یک‌باره از دهن خودمان می‌برآید. بهتر است موقع حرف‌زدن حواس‌مان را بیشتر جمع کنیم. بعضی از حرف‌هایی که می‌زنیم واقعاً می‌تواند حکم خنجری را داشته باشد که خودمان به پشتِ خودمان می‌زنیم. افراد حرفه‌ای هیچ‌وقت اسرار خودشان را به کسی نمی‌گویند، مگر اینکه آن شخص واقعاً امتحانش را پس داده باشد و شود به آن اطمینان کرد.

## فصل چهاردهم

### استفاده از پرسش برای جلب توجه

با پرسیدن پرسش‌های بسیار می‌توانید ارتباطات خود را پایدار کنید و پایه‌ی دگرگونی‌های درخشانی را در زندگی‌تان بنا نهید. (استیو چندلر)

با استفاده از روش‌هایی از جمله پرسش‌های اقتدارآمیز، حکایت‌های جالب و مثال‌های قوی و نیرومند می‌توان توجه افراد را به خود جلب کرد. به اعتقاد من طرح پرسش‌های کلیدی که مزایا و منافع فوری را نوید می‌دهد، بهترین شیوه برای جلب توجه دیگران است. چند مثال زیر صدق گفتار مرا تأیید می‌کند.

- آیا دوست دارید که همین حالا دستمزد شما افزایش یابد؟
- آیا مایل استید بیست درصد از هزینه‌های جانبی شرکت شما کاهش پیدا کند؟
- آیا می‌خواهید از شر این احساس تلخ و گزنده راحت و آسوده شوید؟ همان‌گونه که ملاحظه می‌کنید با طرح پرسشی که بر مزایا و منافع آنی دلالت می‌کند، می‌توانید توجه مخاطب را به‌سوی خویش معطوف کنید. به علاوه از آنجایی که پاسخ به این‌گونه پرسش‌ها «بلی» است، ذهن و دل شنونده برای پذیرش کلام شما آماده می‌شود.

## مزایا و منافع پرسش‌های برانگیزاننده:

- ۱- به شما مجال می‌دهد که با کنترل گفت‌وگو، مخاطب را در جهت اهداف و مقاصد خویش هدایت کنید و پاسخ مورد نظر را از او بستانید.
- ۲- به توجه و علاقه شنونده دامن می‌زند و او را به گفت‌وگو وامی‌دارد. هر چه طرف مقابل بیشتر سخن بگوید، بیشتر احساسات و درونیات خود را بر ملاء می‌کند و با اشاره به نقاط ضعف و قوت خویش، زمینه مساعدتری را برای نفوذ شما فراهم می‌سازد.
- ۳- افکار شنونده را به تحرک و فعالیت وا داشته، هوشیاریش را فرا خوانده و به شدت او را مشتاق آموختن می‌کند.
- ۴- دیدگاه، افکار و نهانی‌ترین احساسات شنونده را برملاء کرده و نشان می‌دهد که برای ایجاد میل و رغبت در وی، کدام یک از چهارده نقطه محرک و ماشه‌ای ذهن او باید تحریک شود.
- ۵- شنونده تا زمانی به سخنان شما توجه می‌کند که بتواند آن‌را درک کند. طرح پرسش یکی از بهترین روش‌ها برای کسب اطمینان از درک درست شنونده است.
- ۶- به شما مجال می‌دهد که نقطه نظرها و علایق خود را تأکید و پشتیبانی کنید. تکرار، ساده‌ترین شیوه برای تأکید به نکته‌های عمده و کلیدی است. پرسش مکرر درباره نکته‌ای خاص نشان می‌دهد که شما بر آن نقطه نظر تأکید دارید. به علاوه پاسخ‌های شنونده نکته‌های عمده‌ای را که شما بر آن تأکید می‌کنید تقویت و پشتیبانی می‌کند.
- ۷- مخاطب شما از اینکه مورد نظرخواهی قرار گرفته، احساس بزرگواری می‌کند. در نتیجه یکی از تمایلات فطری او که همانا مهم بودن و ارزشمند شمردن است ارضاء می‌شود. وقتی او حس کند که شما به نقطه نظرهایش علاقه‌مند هستید و به آن ارج می‌نهد، او نیز به عقاید شما

علاقمند می‌شود و آن‌را محترم می‌شمرد.

۸- به شنونده کمک می‌کند خواسته‌های واقعی خود را بشناسد تا چنانچه تقاضای شما را با خواسته‌های خودش هماهنگ و متقارن یافت، از گفته‌های تان پیروی کند.

۹- به شما امکان می‌دهد که نقاط ضعف مخاطب‌تان را بشناسید و برای نفوذ در وی از آن استفاده کنید. به مجرد اینکه به آسیب‌پذیرترین ویژگی طرف مقابل پی بردید، تمام نیروی خود را به این ناحیه متمرکز کنید. صرفه جویی پول، عمده‌ترین نقطه ضعف غالب مردم به شمار می‌رود.

**یادداشت:** نخست پرسش‌هایی را مطرح کنید که پاسخ به آن آسان است و شنونده در مقام پاسخ به آن احساس آرامش و آسودگی می‌کند. طبیعی است که مردم علاقه‌مند اند به پرسش‌هایی پاسخ دهند که در صحت آن تردید ندارند. به علاوه پاسخ درست و قاطعانه به هر پرسش از آگاهی آنان حکایت کرده و حس مهم بودن و ارزشمند شمرده شدن را در وجودشان ارضاء می‌نماید. به‌طور کلی ترغیب مشتریان ناآشنا به خرید کالا، بسیار دشوارتر از مشتریانی است که کم و بیش آنان را می‌شناسید. به همین دلیل کمترین تعلل در جذب مشتری ناآشنا به از دست دادن او منجر می‌شود. حتی اصرار بیشتر و تأکید بر مزایای کالا، او را بیشتر فراری می‌دهد. حال آنکه پرسش ساده که پاسخی مثبت را به دنبال دارد، هراس، تزلزل و عصیت مشتری را تسکین می‌دهد، موضع دفاعی وی را به اعتماد و اطمینان تبدیل می‌کند و گفت‌وگویی گرم و دل‌پذیر و ثمربخش را بین دو طرف برقرار می‌سازد.

و من الله توفیق

کابل ۲۶/۱۳۹۶س

ساعت ۲:۳۳ شب

## منابع و ماخذ:

۱. ۷ نکته برای کاریزماتیک بودن - الماسیان
۲. اعتماد به نفس - رسول خان امین
۳. آیین دوست‌یابی - دیل کارنگی
۴. جذابیت از طریق زیبایی و جذابیت - شهاب رزاقی
۵. جعبه ابزار سخنرانی - محمد پیام بهرام پور
۶. چگونه جذاب، و دلربا باشیم؟ - سید جواد مرتضایی
۷. در یک قدمی جذابیت نیست - پریناس سارعی
۸. راه و روش بودن را بشناسید - جذاب شودات کام
۹. شیک - امیر مصطفی
۱۰. فن بیان و مهارت‌های سخنرانی - رسول خان امین
۱۱. قدرت جذب - برایان تریسی
۱۲. هنر سخنرانی حرفه‌ای - رسول خان امین
۱۳. مهارت‌های برقراری روابط - رسول خان امین
۱۴. و غیره...



## زندگی‌نامه رسول خان امین



رسول خان امین  
خراسانی در خزان سال  
۱۳۷۳ خورشیدی در  
شمال کابل به دنیا آمد،  
مکتب را در لیسه حبیبیه  
کابل به پایان رسانید.  
در سال ۱۳۹۱ وارد دانشگاه  
کابل شدند، در سال ۱۳۹۲

شامل رشته زبان و ادبیات پارسی دری در یکی از دانشگاه‌ها شده و دیپلوم در رشته ادبیات را بدست آورد. در سال ۱۳۹۴ از دانشگاه کابل فارغ گردید. موفقیتی که در زمینه اعتماد به نفس، سخنرانی و سخنوری نصیب او شد، وی را به اندیشه و داشت که شاید این شیوه را بتوان در هر زمان، هر جا و هر زمینه، در مورد هر کسی به کار گرفت. ابتدا معتقد شد که برای بدست آوردن موفقیت، در مرحله‌ی اول باید افکار، تصورات، و رفتارهای فردی را که از نظر موفقیت متناسب است دریابیم. بینیم آن فرد چه می‌کند، چه اندازه‌ای مطالعه می‌کند و چگونه کار می‌کند. سپس او را سرمشق قرار دهیم و به همان نتیجه برسیم.

پس از آن معتقد شد که ساختمان مغز و اعصاب افراد (بشر)، کم و بیش به هم شبیه است، پس اگر کسی در نقطه‌ای از دنیا توانسته است کاری بزرگ را به انجام برساند، من هم که دارای مغز و اعصاب مشابه او هستم می‌توانم عیناً همان کار را انجام دهم و به همان نتیجه برسم، به شرط آن که از همان راهی که او رفته است بروم و طرز تفکر و رفتارم شبیه او باشد. او این طرز تلقی را مورد عمل قرار داد و به دیگران نیز توصیه نمود و نتایج را بررسی کرد و به

درستی این عقیده ایمان یافت. در این هنگام سال ۱۳۹۳ به مطالعه عمیق، کتب روان‌شناسی و شرکت در صنف‌های استادان این علم پرداخت و با فنون تازه‌ای از قبیل «راه‌های افزایش اعتماد به نفس، مدیریت زمان و هدف‌گذاری در زندگی، برنامه‌ریزی عصبی - کلامی» و «روش‌های انجام بهینه کارها» آشنا گردید، و چون این شیوه‌ها را در مورد خود و دیگر دانشجویان در دانشگاه به کار گرفت و به نتایج چشمگیری نایل شد، تدریجاً توجه افراد بسیاری به سوی او جلب گردید. در سال ۱۳۹۳ شیوه‌های تازه روان‌شناسی (روش‌های درست مطالعه، تندخوانی، تقویت حافظه و تمرکز حواس و ...) را برای تعدادی از دانش‌آموزان مکتب‌های افغانستان هم حضوری و هم از طریق تلویزیون معارف مورد آزمایش قرار داد و آثار آن در آزمون کانکور ۱۳۹۳ نمایان گردید. پس از آن، مکتب‌ها و دانشگاه‌های خصوصی وی را برای تدریس روش‌های جدید یادگیری به دانشجویان و دانش‌آموزان دعوت کرد. ضمن اجرای این طرح متوجه نقایص آموزشی دانشجویان در زمینه درس خواندن گردید و مدعی شد که می‌تواند زمان برنامه‌های آموزشی مزبور را به نصف تقلیل دهد. مکتب‌ها با وی قرارداد بست تا چنانچه بتواند ادعاهای خود را عملاً به اثبات برساند، دستمزد قابل توجهی به او بدهد. او نه تنها توانست مدت این دوره را به کمتر از نصف برساند؛ بلکه درصد قبولی شرکت‌کنندگان در کانکور را که تا آن زمان به طور متوسط ۶۰٪ بود، به ۱۰۰٪ افزایش داد. به کمک دوستانش موسسه را تأسیس کرد که نامش را «زرگام»، گذاشتند که به منظور کمک به افراد برای رسیدن به موفقیت‌های فردی و حرفه‌ای تأسیس شده است و سالانه صدها نفر را آموزش می‌دهد. امین، سمینارها و سخنرانی‌های متعددی را در شهرستان‌ها و استان‌های مختلف افغانستان عزیز اجراء کرد و برنامه‌های آموزشی فراوان را برای خردسالان، بزرگسالان، عقب افتادگان ذهنی ترتیب

داد، و در سال ۱۳۹۵ بنیاد امین غیر انتفاعی را به وجود آورد که هدفش کمک به دانشجویان، شاگردان، کودکان بی بضاعت و عقب مانده و افراد بی خانمان افغانستان، است.

با شیوه‌های روان درمانی خاص خود، بسیاری از جوانان را از چنگال یأس‌ها، افسردگی‌ها و ترس‌های بی دلیل نجات داد و به شهرها و ولایت‌های متعدد مسافرت کرد و مورد مشورت افرادی از طبقات مختلف نظیر مدیران، صاحبان صنایع و بازرگانان واقع شد و در سمینارهای او گروه‌های بی‌شماری شرکت کردند. از طریق مطبوعات و برنامه‌های هفتگی تلویزیونی به اشاعه افکار و عقاید خود پرداخت. در ضمن، برنامه‌ی «رمز موفقیت در زندگی» او که بخش کوچکی از محتوای سمینارهای او را تشکیل می‌داد و به منظور ایجاد اعتماد به نفس در شرکت کنندگان طرح شده بود توجه مطبوعات و رسانه‌های گروهی را جلب کرد. اجرای سمینارها و برنامه‌های تلویزیونی نامبرده تا این زمان همچنان ادامه دارد و همه‌ی هفته، بینندگان مشتاق، برنامه‌های او را از تلویزیون مشاهده می‌کنند. علاقه‌ی خاص امین به این است تا با کمک به جوانان، افغانستان را جای بهتری برای زیستن بسازد، و به افراد جامعه کمک کند تا سرنوشت خود را به دست گیرند، روابط خود را با افراد جامعه بهتر سازند، به دنبال هدف‌های ارزشمند زندگی خود بروند، بر ناکامی‌های عاطفی یا مالی غلبه کنند و به سهم خود به جامعه و کشور خدمت نمایند.

امین، در سال ۱۳۹۴ در حالی که بیش از ۲۱ سال نداشت، حاصل اندیشه‌ها و تجربه‌های عملی خود را در کتابش به نام «فن بیان و مهارت‌های سخنرانی» به رشته تحریر کشید و در آن رازهای موفقیت خود و بسیاری از افراد موفق را آشکار ساخت. این کتاب در، ۱۳۹۵ عنوان پرفروش‌ترین کتاب را به خود در کابل اختصاص داد. در سال ۱۳۹۵ کتاب دیگری به نام (رهبری)

به‌رشته تحریر در آورد. این کتاب نیز مانند کتاب قبلی به عنوان پرفروش‌ترین کتاب سال انتخاب شد.

رسول خان امین معتقد است: "شما نیز مانند سایر افراد موفق، می‌توانید به‌سوی کامیابی گام بردارید می‌توانید به همه خواسته‌ها و آرزوهای خود در زندگی برسید. می‌توانید پدر یا مادری بهتر، دوستی صمیمی‌تر، همسری شایسته، بازرگانی موفق‌تر، مدیری کاردان‌تر یا قهرمانی نیرومندتر باشید. می‌توانید کلامی نافذ داشته باشید و با اشخاص، فوراً صمیمی شوید. می‌توانید جسمی سالم و اندامی متناسب داشته باشید. می‌توانید به‌کمک پنج کلید طلایی، به ثروت و خوشبختی برسید. می‌توانید ترس، نگرانی، افسردگی و یا هر نوع عادت نامطلوب را از خود دور کنید. می‌توانید با اراده و مصمم باشید و حتی از روی خرمی از آتش به سلامت عبور کنید."

امین از روش‌های گوناگونی برای بالا بردن سطح زندگی خود و دیگران استفاده می‌نماید. اعتقاد او بر این است که فرایند تفکر و ارزیابی چیزی جز پرسش و پاسخ درونی نمی‌باشد. می‌دانیم که نحوه تفکر و ارزیابی ما احساس ما را شکل می‌دهد و با توجه به اینکه یک شخص هر چه هم که عاقل و بالغ باشد بر اساس احساسات خود و نه بر اساس فکر خود عمل می‌کند، پس نوع احساس ما در هر لحظه، رفتار ما را شکل داده و این رفتارها و عادت‌هایی که شاید بسیاری از مواقع متوجه میزان بازدارندگی آن‌ها نیز نمی‌شویم، نهایتاً سرنوشت ما را شکل می‌دهند.