



## خلاصه کتاب آیین دوست‌یابی

آیا برای پیدا کردن دوست خیلی تلاش می‌کنید؟ یا خیلی با دیگران بحث می‌کنید اما نمی‌توانید آن‌ها را با خود هم‌فکر کنید؟ آیا فکر می‌کنید روابطتان با همکاران و مشتریان می‌تواند بهتر شود؟ راه دوری نروید. راهنمای قطعی غلبه بر این مشکلات همین‌جا است. در خلاصه کتاب آیین دوست‌یابی به مهم‌ترین فن‌های ارائه‌شده در کتاب آیین دوست‌یابی **دیل کارنگی** در حوزه بهبود فردی می‌پردازیم. با استفاده از این فن‌های ساده و محکم، به فردی دوست‌داشتنی‌تر، قدرتمندتر، موثرتر، حرفه‌ای‌تر و یک رهبر تمام‌عیار تبدیل می‌شوید.

## اگر می‌خواهید دیگران دوستان داشته باشند، از آن‌ها انتقاد نکنید

باب هوور، خلبان معروف و مسئول آزمایش هواپیماها داشت از یک نمایش هوایی در سن‌دیگو برمی‌گشت که ناگهان هر دو موتورش خاموش شد. او با تکنیک‌های

فوق‌العاده توانست هواپیما را به زمین بنشانند و جان سرنشینان را نجات دهد، اما متأسفانه هواپیما به شدت آسیب دید.

دلیل خاموش شدن وحشتناک موتورها این بود که مسئول سوخت، هواپیمای ملخی جنگ جهانی دوم را به اشتباه با سوخت هواپیمای جت پر کرده بود.

هوور بعد از بازگشت به فرودگاه سراغ مکانیکی رفت که این اشتباه را مرتکب شده بود. مرد جوان به شدت اشک می‌ریخت و فکر می‌کرد هوور چقدر به خاطر ازدست‌دادن هواپیمای گران‌قیمتش و خطری که جان سه سرنشین را تهدید کرده عصبانی است.

آیا هوور سرش داد کشید؟ ناسزا گفت؟ از او انتقاد کرد؟

اصلاً. هوور گفت چون می‌خواهد مطمئن شود که او از این ماجرا درس گرفته، ترجیح می‌دهد هواپیمای روز بعد را هم او آماده پرواز کند.

شاید دلیل بخشندگی هوور این بود که چیزی را می‌دانست که بی. اف اسکینر، روانشناس معروف، مدت‌ها پیش کشف کرده بود: حیواناتی که در ازای رفتار خوب پاداش می‌گیرند، یادگیریشان بهتر از حیواناتی است که به خاطر رفتار بد تنبیه می‌شوند.

همین موضوع درباره افراد هم مصداق دارد: انتقاد از افراد آن‌ها را تشویق به تغییر رفتار نمی‌کند، زیرا احساسات زودگذر اولین محرک آن‌ها است و برای واکنش اولیه خود دلیل موجهی ندارند؛ بنابراین، شخصی که از او انتقاد می‌کنید، واقعا به حرفتان گوش نمی‌دهد. فقط احساس می‌کنند مورد حمله قرار گرفته و رفتار تهاجمی متقابل، طبیعی‌ترین واکنش او است.

پس درحالی‌که شاید انتقاد از دیگران به شما کمک کند خشمتان را ابراز کنید، در طولانی‌مدت باعث کاهش علاقه آن‌ها به شما می‌شود.

خیلی از افراد موفق این عادت را در خود پرورش داده‌اند که هرگز مستقیم از دیگران انتقاد نکنند. مثلاً بنجامین فرانکلین ادعا می‌کرد که راز موفقیتش «بدگویی نکردن از

دیگران» است.

آبراهام لینکلن هم این درس را به خوبی فراگرفت. او عادت داشت در حضور دیگران از مخالفانش انتقاد کند، تا اینکه یک روز انتقادش شخصی را به شدت رنجاند تا حدی که او را به دوئل با شمشیر دعوت کرد! آن‌ها در آخرین لحظه از دوئل منصرف شدند و از آن‌پس لینکلن از انتقاد آشکار از دیگران دست برداشت. حتی در دوران جنگ داخلی آمریکا جمله‌ای معروف به افرادی گفت که با لحنی بسیار بد درباره جنوبی‌ها حرف می‌زدند: «از آن‌ها انتقاد نکنید؛ آن‌ها همان کاری را انجام می‌دهند که قطعاً ما هم در شرایط مشابه انجام می‌دادیم.»

انتقاد از دیگران آسان است، اما برای درک افراد و بخشیدن آن‌ها به خاطر اشتباهات و کاستی‌هایشان باید شخصیت فوق‌العاده‌ای داشته باشید.

پس اگر می‌خواهید دیگران دوستتان داشته باشند، به دلیل کارهایشان فکر کنید، کاستی‌هایشان را بپذیرید و این قانون را برای خود بگذارید که هرگز مستقیم از کسی انتقاد نکنید.

## **اگر می‌خواهید دیگران کاری برایتان انجام دهند، مراتب قدردانی خود را مدام به آن‌ها ابراز کنید و باعث شوید احساس مهم بودن کنند**

در کتاب آیین دوست‌یابی توضیح داده شده که یکی از قوی‌ترین محرک‌های رفتار انسان تمایل او به تحسین‌شدن از جانب دیگران است. همه ما دوست داریم تعریف و تمجید دیگران را بشنویم و به ما بگویند که کارمان عالی است.

حتی بعضی‌ها ادعا می‌کنند که علاقه بشر به مهم بودن اساس تمدن است. اشتیاق ما به تایید و تشویق باعث می‌شود که از مرتفع‌ترین کوه‌ها صعود کنیم، رمان‌های فوق‌العاده بنویسیم و شرکت‌های چند میلیون دلاری تاسیس کنیم. هیچ‌کس نیست که علاقه‌ای به مهم بودن و تایید شدن نداشته باشد.

اما برای نشان دادن قدردانی خود از فردی حتما لازم نیست او را با عنوانی خاص و جذاب صدا بزنید. استفاده از عبارات ساده‌ای مثل «متشکرم» و «متاسفم» و تقدیر واقعی و صمیمانه از او کافی است.

اصلا چاپلوسی نکنید، زیرا افراد فوراً متوجه منظور واقعیتان می‌شوند. در عوض، یک لحظه به خودتان فکر نکنید و بر ویژگی‌های مثبت شخص مقابل تمرکز کنید.

همچنین کاری کنید که شخص مقابل احساس مهم بودن کند. مانند رالف والدو امرسون فکر کنید که می‌گفت: «هر شخصی که ملاقات می‌کنم، از جهاتی از من برتر است.» پس همیشه می‌توانید چیزی از دیگران یاد بگیرید و از ویژگی‌های خاصشان تقدیر کنید.

یا به این قانون طلایی توجه کنید: «با دیگران طوری رفتار کنید که دوست دارید با شما رفتار کنند.»

پس دفعه بعدی که یک کارگر خدماتی خسته، بی‌حوصله و نادیده گرفته شده را دیدید، سعی کنید با کمی تقدیر و تعریف روزش را بسازید. مثلاً یک‌بار دلیل کارنگی می‌خواست یک کارمند خسته پست را خوشحال کند و به او گفت: «کاش موهای منم مثل شما پرپشت بود.» به خاطر این تعریف غیرمنتظره ناگهان برقی از شادی بر چهره کارمند نشست و گفتگوی دل‌نشینی با هم داشتند.

اگر در صحبت‌هایتان از تعریف‌های کوچکی مشابه این استفاده کنید، از واکنش مثبت افراد شگفت‌زده می‌شوید؛ زیرا نیاز و علاقه‌شان به شناخته شدن را تغذیه کرده‌اید. در این صورت خیلی زود به شخصی تبدیل می‌شوید که دیگران دوستش دارند و از کار با او لذت می‌برند. بهتر از همه اینکه اثری مثبت بر زندگی اطرافیان می‌گذارید.

**اگر می‌خواهید در نگاه اول اثری مثبت بر دیگران بگذارید،**

## لبخند بزنید

روزی یک دلال سهام در نیویورک بنام ویلیام بی. استین‌هارت تصمیم گرفت به نصایح دلیل کارنگی عمل کرده و روشی جدید را امتحان کند. او که به بداخلاقی و عبوسی معروف بود و در زندگی کاری و شخصی خود به ندرت لبخند می‌زد، یک روز صبح در آینه با خودش صحبت کرد و به خودش قول داد که بیشتر لبخند بزند.

در ابتدای روز با لبخند به همسرش سلام کرد، سپس با دربان ساختمان، صندوقدار غرفه‌ای در مترو، تاجران بورس و همکارانش در اداره با لبخند سلام و احوالپرسی کرد.

نتیجه چه بود؟

آن‌ها هم به او لبخند می‌زدند. استین‌هارت گفت که در دو ماه اول پس از شروع این روش شادی خانواده‌اش از کل سال گذشته بیشتر بوده است. همچنین فهمید کنار آمدن با شکایات و مشکلات محل کار با این روش آسان‌تر می‌شود. درآمدش هم به شدت افزایش یافت و در مدت کوتاهی به مردی ثروتمندتر و شادتر تبدیل شد. همان‌طور که این داستان نشان داد، اثر یک لبخند تا بی‌نهایت ادامه دارد.

اگر کسی که تازه او را دیده‌ایم به ما لبخند بزند، ناخودآگاه از او خوشمان می‌آید. مثلاً لبخند یک کودک باعث می‌شود فوراً گرما و مهری درونمان احساس کنیم؛ همان‌طور که وقتی می‌بینیم سگی به خاطر خوشحالی زیاد از دیدن ما دمش را تکان می‌دهد، چنین احساسی پیدا می‌کنیم.

پس اگر می‌خواهید کسی فوراً از شما خوشش بیاید، با لبخند نشان دهید که شما هم از دیدنش خوشحال هستید. وقتی ببینند چقدر از دیدنشان خوشحال شده‌اید، چاره‌ای ندارند جز اینکه آن‌ها هم از دیدنتان خوشحال شوند.

انگار این مزیت چندان کافی نبوده، زیرا روان‌شناسان یک اثر مثبت دیگر هم برای لبخند زدن کشف کرده‌اند: به نظر می‌رسد ارتباط بین احساسات مثبت و لبخند اصلاً یک‌طرفه نیست و لبخند آگاهانه می‌تواند باعث برانگیختن احساسات مثبت شود، درست همان‌طور که احساسات مثبت می‌تواند لبخند را بر لب‌تان بنشانند.

به بیان دیگر، اگرچه لبخند زدن هزینه‌ای ندارد، اما می‌توانید از آن برای روحیه بخشیدن به خودتان و دیگران استفاده کنید. چه معامله پرسودی!

اگر دوست دارید بیشتر لبخند بزنید، اما حسش را ندارید، خودتان را مجبور به این کار کنید: سوت بزنید، آواز بخوانید یا آهنگی را برای خودتان زمزمه کنید. طوری رفتار کنید انگار از قبل خوشحالید و می‌بینید که خیلی زود خوشحال‌تر می‌شوید.

## شیرین‌ترین صدا برای هر شخص نام خودش است

جیم فارلی پدرش را در ده سالگی از دست داد. او که بزرگ‌ترین پسر خانواده بود، به کار در یک کارگاه آجرپزی مشغول شد تا بدهی‌های خانواده را بپردازد. جیم که تحصیلات خاصی نداشت در ۴۶ سالگی رئیس سازمان پست ایالات متحده و رئیس حزب دموکرات شد.

پس راز موفقیتش چه بود؟

فارلی خیلی زود متوجه شد که مردم به اسم خودشان بیشتر از هر اسم دیگری اهمیت می‌دهند. به خاطر سپردن اسم هر فرد، مطمئن‌ترین و قوی‌ترین روش برای به‌دست‌آوردن دل او است و فارلی در این کار استاد شد. وقتی دلیل کارنگی از او پرسید آیا واقعیت دارد که اسم کوچک ۱۰ هزار نفر را حفظ است، فارلی اشتباهش را تصحیح کرد و گفت که اسم کوچک ۵۰ هزار نفر را حفظ است!

تئودور روزولت هم به همین دلیل میان کارمندانش محبوب بود، زیرا همه را به اسم کوچک صدا می‌کرد. همچنین عمداً زمانی را به شنیدن سخنانشان اختصاص می‌داد و سعی می‌کرد حرف‌های همه را به خاطر بسپارد و در صحبت‌های بعدی به آن اشاره کند. با انجام این کار، قدردانی خودش را به دیگران نشان می‌داد و در ازای آن چیزهای فراوانی دریافت می‌کرد.

پس برای اینکه دل کسی را به‌دست آورید، نامش را به خاطر بسپارید و هنگام گفتگو مدام از آن استفاده کنید.

چطور؟

خوب، ناپلئون سوم، امپراتور فرانسه افتخارش این بود که با تکنیک زیر می‌تواند اسم هر شخصی که ملاقات می‌کند را به خاطر بسپارد:

وقتی هنگام گفتگو اولین بار اسم فرد را شنیدید، آن را به خاطر بسپارید و از فرد بخواهید آن را تکرار کند یا در صورت لزوم هجی کند. بعد آن را چند بار برای فرد تکرار کنید تا در ذهن‌تان این نام را به او نسبت دهید. سپس، وقتی تنها شدید نامش را بنویسید تا بهتر در حافظه‌تان بماند.

سعی کنید هرگز نام افراد را فراموش نکنید. دلیل کارنگی عادت دارد تاریخ تولد افرادی که ملاقات می‌کند را پیدا کند و روز تولد برایشان نامه بفرستد یا در تلگرام به آنها تبریک بگوید. می‌توانید تصور کنید که دریافت‌کننده نامه چه احساس خوبی پیدا می‌کند، به خصوص اگر دلیل تنها کسی باشد که تاریخ تولد او را یادش مانده است.

## **اگر می‌خواهید دیگران به شما علاقه پیدا کنند، شنونده خوبی باشید که واقعا به دیگران علاقه‌مند است**

یک‌بار دلیل کارنگی در یک مهمانی شام در نیویورک شرکت کرد و آنجا با یک گیاه‌شناس آشنا شد. او که پیش از آن هرگز گیاه‌شناسی را از نزدیک ندیده بود، ساعت‌ها به حرف‌هایش گوش کرد و از توضیحاتش درباره گیاهان عجیب و غریب و آزمایشات روی آن‌ها شگفت‌زده شد. بعدا گیاه‌شناس به میزبان مراسم گفت که دلیل کارنگی «هم‌صحبت جذابی» است.

اما نکته این است که دلیل کارنگی تقریبا یک کلمه حرف هم نزد و فقط شنونده‌ای خوب و علاقه‌مند بود.

پس نتیجه می‌گیریم راز علاقه‌مند کردن دیگران به خودتان این است که به آن‌ها علاقه نشان دهید.

همه ما عاشق شنوندگان خوب هستیم، به خصوص وقتی ما را تشویق می‌کنند از خودمان بگوییم.

اما دلیلش چیست؟

شرکت تلفن نیویورک مطالعه‌ای درباره واژگانی که در گفتگوهای تلفنی بیش از همه تکرار می‌شوند، انجام داد. می‌توانید حدس بزنید چه کلمه‌ای در جایگاه اول قرار گرفت؟

«من...»

انسان‌ها همیشه دوست دارند درباره خودشان حرف بزنند. به همین دلیل وقتی با شخصی مواجه می‌شویم که او هم چنین علاقه‌ای دارد، خوشحال می‌شویم.

اگر می‌خواهید در نظر دیگران دوست‌داشتنی‌تر و جذاب‌تر باشید، کمتر حرف بزنید و بیشتر گوش کنید. از دیگران درباره خودشان بپرسید و آن‌ها را تشویق کنید به تفصیل درباره خودشان حرف بزنند.

برعکسش هم این است که اکثر افراد آن‌قدر به حرف بعدی خود فکر می‌کنند که تقریباً اصلاً به حرف‌های طرف مقابل گوش نمی‌دهند.

گوش دادن واقعی به این معنی است که آگاهانه تلاش می‌کنید همه توجهتان را به شخص مقابل معطوف کنید. مزایای این کار فراوان است.

مثلاً زیگموند فروید به‌خاطر مهارت گوش دادنش معروف بود. او استاد این بود که به دیگران نشان دهد حرف‌هایشان برایش خیلی جالب است و در نتیجه آن‌ها هم احساس راحتی می‌کردند که حتی خصوصی‌ترین احساسات و تجربه‌هایشان را با او در میان بگذارند.

از طرف دیگر، اگر زیاده‌ازحد درباره خودتان حرف بزنید، به حرف‌های دیگران گوش ندهید و مدام مزاحم حرف زدنشان بشوید، فوراً محبوبیتتان را از دست می‌دهید، زیرا این رفتار نشانه خودخواهی است.

پس گوش دادن را تمرین کنید. از شخص مقابل درباره موفقیت‌هایش سوال کنید تا بتواند از چیزی که واقعا به آن علاقه دارد، صحبت کند. آن وقت از ارتباط عمیقی که بینتان به وجود می‌آید، شگفت‌زده خواهید شد.

## درباره چیزهایی که برای دیگران مهم است، صحبت کنید

آیا توت‌فرنگی دوست دارید؟ احتمالا.

اما اگر قرار باشد به ماهیگیری بروید، سر قلابتان به جای طعمه، توت‌فرنگی می‌زنید؟ البته که نه. زیرا آنچه شما دوست دارید در ماهیگیری به کار نمی‌آید، بلکه آنچه ماهی دوست دارد مهم است.

به همین ترتیب، اگر می‌خواهید کسی کاری برایتان انجام دهد، بهتر است از زاویه دید او به موضوع نگاه کنید و ببینید چطور می‌توانید او را به انجام کار ترغیب کنید. مثلا یک‌بار دلیل کارنگی سالن همایش‌های هتلی را برای بیست جلسه سخنرانی رزرو کرده بود که ناگهان به او اطلاع دادند هزینه اجاره سالن سه برابر شده است.

او با آگاهی از اینکه باید به خواسته‌های مدیر هتل هم توجه کند، نامه‌ای به او نوشت و سود و ضررهایی که هتل با این افزایش قیمت متحمل می‌شود را گوشزد کرد. مثلا گفت: «با این افزایش قیمت، سالن همایش‌ها برای رویدادهای دیگر خالی می‌شود، زیرا من توان مالی پرداخت این قیمت را ندارم؛ اما از طرف دیگر تبلیغ رایگانی که با سخنرانی‌های من به دست می‌آورد را از دست خواهید داد.»

در نتیجه این نامه، هتل در برنامه‌اش تجدیدنظر کرد و قیمت را فقط ۵۰ درصد افزایش داد.

یک نکته مهم دیگر برای جذب دیگران، دانا و مطلع بودن و صحبت درباره مواردی است که برای آن‌ها مهم است.

روزی مردی بنام ادوارد ال. چلیف به کمک نیاز داشت. او قرار بود مجمع پيشاهنگان

جوان را به اروپا ببرد و می‌خواست از رئیس یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های آمریکا بخواهد که هزینه یکی از شرکت‌کننده‌ها را بپردازد.

چلیف پیش از جلسه با رئیس شنیده بود که او یک چک سفید امضای چند میلیون دلاری دارد و خیلی به آن افتخار می‌کند. او با این اطلاعات به ملاقات رئیس رفت، اما به جای مطرح کردن درخواستش، درباره چک از او پرسید: «آیا حقیقت دارد که شما چنین چکی دارید؟ آیا می‌توانم آن را ببینم؟» و خوشحال بود که می‌تواند به پیشاهنگ‌های جوان بگوید یک چک میلیون دلاری را از نزدیک دیده است. رئیس شرکت با خوشحالی سوالش را تایید کرده و داستان چک را برایش تعریف کرد. سپس وقتی چلیف هدفش از ملاقات را به رئیس گفت، او فوراً پذیرفت که نه تنها هزینه سفر ۱ نفر بلکه هزینه سفر ۵ نفر را متقبل شود و خودش شخصا به پاریس بیاید و همه‌جا شهر را به پیشاهنگ‌های جوان نشان دهد.

همان‌طور که می‌بینید، مردم عاشق افرادی هستند که درباره علایق آن‌ها مثلا کارشان، سرگرمی‌هایشان یا چک‌های میلیارد دلاریشان حرف می‌زنند.

یک مثال دیگر مربوط به تئودور روزولت است؛ هرگاه قرار بود شخص جدیدی را ملاقات کند، درباره همه علاقه‌مندی‌های او مطالعه می‌کرد و بعد به جلسه می‌رفت. او فهمیده بود تنها راه محبوب شدن در نظر دیگران صحبت درباره چیزهایی است که برایشان ارزشمند است.

اما اگر از علاقه‌مندی‌های شخص مقابل اطلاع ندارید، یادتان باشد همه افراد به یک موضوع علاقه‌مند هستند: به خودشان. بنجامین دی‌زرائیلی می‌گوید: «با افراد درباره خودشان صحبت کنید تا ساعت‌ها به حرفتان گوش دهند.»

## از هر بحثی اجتناب کنید چون باعث موفقیت نمی‌شود

یک بار مردی بنام پاتریک جی. اوهایر در کلاس‌های دیل کارنگی شرکت کرد. او فروشنده شرکت تولید کامیون وایت‌تراک بود و تمایل زیادی به بحث‌و‌جدل داشت.

به علاوه، از دعوا هم لذت می‌برد. اگر مشتری اهانتی به کامیون‌ها می‌کرد، اوهایر فوراً با او دعوا می‌کرد و با رضایت تمام در این جدل پیروز می‌شد، اما موضوع این بود که برخلاف این «پیروزی‌های ظاهری»، مشتریان هرگز کامیون‌هایش را نمی‌خریدند.

همان‌طور که می‌بینید بحث و جدل با فرد مقابل بیهوده است. اگر ببازید، همه بحث را باخته‌اید و اگر ببرید شخص مقابل به خاطر جریحه‌دار شدن غرورش از شما متنفر می‌شود. در نتیجه واقعا برنده نشده‌اید.

از هر ده بحث، نه تایی آن باعث می‌شود که شخص مقابل بیش‌ازپیش بر مواضع خود اصرار کند.

بنابراین، تنها راه حل این است که مانع شروع چنین بحث‌هایی شویم.

پس دفعه بعدی که شخصی با ایده‌هایتان مخالفت کرد، حرفتان را پیگیری نکرده و بحث را شروع نکنید، بلکه مخالفتش را به‌عنوان نکته‌ای مثبت که چشم‌اندازی تازه پیش روی شما می‌گستراند، بپذیرید. در کل، اگر دو نفر همیشه با هم توافق داشته باشند، قطعاً یکی از آن‌ها حرف دلش را نمی‌زند و از ابراز عقیده صرف‌نظر کرده است.

به علاوه، همیشه به نخستین واکنشی که در شما به وجود می‌آید، بی‌اعتماد باشید، زیرا معمولاً یک واکنش دفاعی غریزی است و اعتباری ندارد. هر کاری که می‌کنید، فقط خشمتان را کنترل کنید.

بدون مقاومت یا اعتراض، به سخنان شخص مقابل گوش دهید و قول دهید که فوراً حرف‌هایش را بررسی می‌کنید. سعی کنید موارد مورد توافقتان را پیدا کرده و درباره آن‌ها صحبت کنید و درعین حال اگر اشتباهی مرتکب شده‌اید، به آن اعتراف کنید. با این کار حالت تدافعی شخص مقابل را کاهش می‌دهید.

سپس از شخص مخالف تشکر کنید. به هر حال می‌توانید او را دوستی بدانید که اهمیت زیادی به موضوع می‌دهد و می‌خواهد برای رسیدن به نتیجه درست به شما کمک کند.

در آخر به او پیشنهاد دهید که بعداً دوباره با هم ملاقات کنید و در این میان هر دو

بیشتر به موضوع فکر کنید. در این فاصله از خودتان بپرسید که آیا حق با طرف مخالف است و آیا نوع واکنشتان شما را به نتیجه دلخواه می‌رساند یا خیر. با توجه به این نکات می‌توانید از بحث‌های بیهوده اجتناب کنید.

حتی پاتریک اوهایر هم یاد گرفت که از بحث وجدل بیهوده اجتناب کند و دفعه بعدی که یک مشتری به او گفت کامیون‌های برند دیگری را ترجیح می‌دهد، اوهایر فقط حرفش را تایید کرد. جالب است که این رفتار او بحث کردن را برای مشتری سخت کرد و صحبت‌هایشان به سمت مزایای کامیون‌های اوهایر رفت. در نتیجه، اوهایر به فروشنده درخشان کامیون‌های برند وایت‌تراک تبدیل شد.

## هیچ وقت به دیگران نگوئید اشتباه می‌کنند، زیرا فقط از شما متنفر می‌شوند

وقتی بنجامین فرانکلین مرد جوانی بود، به خودرایی معروف بود و به همه مخالفانش، حمله لفظی می‌کرد. یک بار دوستی او را کنار کشید و گفت همه دوستانش قصد دارند به خاطر این رفتار ترکش کنند.

فرانکلین با وجود بی‌پروایی و غرور جوانی آن قدر باهوش بود که به حرف دوستش گوش داد و این عادت را در خودش پرورش داد که هرگز آشکارا با دیگران مخالفت نکند. همچنین تصمیم گرفت واژگانی مانند «قطعا» و «بدون شک» را از دایره لغاتش حذف کند، زیرا فکر می‌کرد بیش از حد خشن هستند و بی‌انعطافی گوینده را نشان می‌دهند. در عوض از عباراتی مانند این استفاده می‌کرد: «متقاعد شدم که...» یا «تصور می‌کنم که...»

همان‌طور که می‌بینید وقتی به کسی می‌گویید اشتباه فکر می‌کند، تلویحا به او می‌گویید: «من باهوش‌تر از تو هستم.»

این کار حمله مستقیم به عزت‌نفس او است و قطعا سعی می‌کند آن را تلافی کند، زیرا آشکارا به نظرش بی‌احترامی کرده‌اید.

پس هرگاه خواستید مخالفت خود را با نظر کسی ابراز کنید، از بنجامین فرانکلین درس بگیرید و از عبارات قطعی و غیر منعطف مثل «واضح است که...» یا «قطعا مشکل این است که...» اجتناب کنید. چنین عباراتی این پیام را به مردم می‌دهد که «من باهوش‌تر از شما هستم.» حتی اگر فکر می‌کنید از شخص مقابل باهوش‌تر هستید، هرگز نباید این فکرتان را آشکار کنید.

اگر می‌خواهید شخص مقابل در افکارش تجدیدنظر کند، با رفتار فروتنانه و روشنفکرانه موفق‌تر خواهید بود. مثلا می‌توانید بگویید: «من جور دیگری فکر می‌کردم، اما شاید اشتباه کرده باشم. اغلب اشتباه می‌کنم، پس بیایید دوباره ماجرا را با هم بررسی کنیم.»

اگر مخالفتتان را این‌طور ابراز کنید، احتمال اینکه شخص مقابل فرصت ابراز عقیده به شما ندهد، در مقابل حرفتان مقاومت کند یا از شما متنفر شود خیلی کمتر است. اگر کمی شانس داشته باشید، رفتار ملایم می‌تواند خیلی سریع مخالفان را به همراهان تبدیل کند و بتوانید نظرشان را عوض کنید.

مثلا به ماجرای دیل کارنگی توجه کنید که از یک طراح داخلی خواسته بود چند پرده خاص برای خانه‌اش طراحی کند، اما بعد از انجام کار از دریافت صورتحساب شوکه شد و وقتی قیمت تمام‌شده را به یکی از دوستانش گفت، او تایید کرد که طراح پول گزافی از او گرفته است. دیل کارنگی که احساس می‌کرد فریب خورده، از کار خودش حمایت کرد و گفت که قیمت بالا نشانه کیفیت کار است. اما بعدا وقتی دوست دیگرش به خانه‌اش آمد و بسیار از پرده‌ها تعریف کرد، به او گفت فکر می‌کند پول گزافی پرداخته و از خریدش متاسف است. رویکرد مثبت دوست دوم او را خلع سلاح کرد تا راحت به اشتباهش اعتراف کند.

## هر وقت خودتان اشتباه کردید، فورا اعتراف کنید

یک روز دیل کارنگی سگش رکس را برای پیاده‌روی به فضای سبز نزدیک خانه برد.

رکس دوست داشت آزادانه بدود، پس دلیل هیچ قلاده و پوزه‌بندی برایش نبسته بود. متاسفانه، ناگهان پلیسی سر راهشان سبز شد و قاطعانه به دلیل گفت که کارش غیرقانونی است، اما همین یک‌بار اجازه می‌دهد که بدون پرداخت جریمه سگش را بردارد و برود.

دلیل اطاعت کرد، اما رکس پوزه‌بند را دوست نداشت، در نتیجه کمی بعد دلیل دوباره قلاده و پوزه‌بندش را باز کرد. دوباره همان پلیس جلوی‌شان سبز شد.

این بار حتی قبل از اینکه پلیس چیزی بگوید، دلیل گفت که خیلی، خیلی شرمنده است و می‌داند که رفتار نادرستش جای بخشش ندارد.

قاعدتا، پلیس باید عصبانی می‌شد و قبض جریمه را در دستش می‌گذاشت، اما به‌خاطر اعتراف صادقانه او به جرمش، رفتار دیگری نشان داد و گفت: «می‌دانم این سگ کوچک به کسی آسیب نمی‌زند.» بعد عذرخواهی کارنگی را پذیرفت و اجازه داد او سگش در مسیر محبوبشان قدم بزنند.

حقیقت این است که همه ما اشتباه می‌کنیم. هر وقت اشتباهی می‌کنید و کسی می‌خواهد شما را به‌خاطر آن سرزنش کند، یک راه برای آرام کردن طوفان خشم او وجود دارد: اینکه خودتان به اشتباهتان اعتراف کنید.

این روش خیلی کمک می‌کند، زیرا شخص مقابل قطعا تصمیم گرفته با نقد اشتباه شما عزت‌نفس خودش را تقویت کند، اما وقتی به اشتباهتان اعتراف می‌کنید، شرایط کاملا عوض می‌شود. حالا او دیگر برای داشتن حس برتری به شما حمله نمی‌کند، بلکه وقت آن است که با بخشیدن شما سخاوتش را نشان دهد. این دقیقا همان دلیلی است که باعث شد پلیس با دلیل و سگش مدارا کند.

پس دفعه بعدی که فهمیدید اشتباه کردید، با جرات به آن اعتراف کنید. با این کار نتیجه بهتری می‌گیرید و خواهید دید که این کار بهتر از دفاع از خودتان در برابر سرزنش‌های شخص مقابل است.

## برای متقاعد کردن شخص مقابل، گفتگویی دوستانه را آغاز کرده و تا می‌توانید از او پاسخ «بله» بگیرید

در سال ۱۹۱۵، جان دی. راکفلر جونیور یکی از منفورترین مردان کلرادو بود. معدنچیان شرکت سوخت و آهن کلرادو که در کنترل راکفلر بود، دو سال بود که برای دریافت حقوق بیشتر اعتصاب می‌کردند، اما نتیجه این اقدامشان بسیار غم‌انگیز بود: سربازان زیادی به معدن آمدند و آن‌ها را به گلوله بستند.

پس وقتی راکفلر مجبور به صحبت با نمایندگان اعتصابگران شد، در برابر افرادی که تا چند روز پیش خواستار اعدامش بودند، در موضع ضعف بود.

او استراتژی ساده‌ای انتخاب کرد: «وارد شدن از در دوستی که رنگی تازه به حرف‌هایش داد.» او به نمایندگان گفت که چقدر از دیدنشان خوشحال و مفتخر است و آن روز یکی از مهم‌ترین روزهای زندگی‌اش است. همچنین آن‌ها را دوستانه عزیزی خواند که علایق مشترکی با آن‌ها دارد.

نتیجه چه شد؟

معدنچی‌ها بدون کلامی اضافه درباره اضافه‌حقوقی که آن‌قدر خشمگینانه برایش مبارزه کرده بودند، سر کارشان برگشتند.

این مثال نشان می‌دهد که رفتار دوستانه می‌تواند خیلی بیشتر از خشونت و دعوا نظر افراد را عوض کند، پس هرگاه خواستید به چیزی برسید، رفتار دوستانه داشته باشید.

یک تکنیک مهم دیگر برای متقاعد کردن افراد، جلب موافقت و گرفتن «بله» از آن‌ها از ابتدای راه است.

اول بر نکاتی تاکید کنید که درباره آن‌ها با شخص مقابل توافق دارید و سوالاتی از او بپرسید که پاسخ اکثرشان مثبت باشد. بعد از این همه پاسخ مثبت، دیگر مخالفت با شما برایش دشوار می‌شود.

از طرف دیگر، نباید اجازه ابراز پاسخ منفی به طرف مقابل بدهید، زیرا اگر چنین پاسخی بدهد دیگر تمایلی به تغییر آن و کوتاه آمدن از موضعش نخواهد داشت.

برای فروشندگان هم، شنیدن پاسخ مثبت بیشتر منجر به فروش بیشتر می‌شود.

به داستان ادی اسنو توجه کنید که اسپانسر بعضی کلاس‌های دیپ‌کارنگی بود. آقای اسنو دوست داشت تیروکمانی از یک مغازه فروش وسایل شکار اجاره کند، اما فروشنده گفت چنین امکانی وجود ندارد، اما سعی کرد در ادامه چند پاسخ مثبت از او بگیرد.

فروشنده: «آیا قبلاً تیروکمان اجاره کرده‌اید؟»

آقای اسنو: «بله»

فروشنده: «احتمالاً ۲۵ تا ۳۰ دلار برای آن پرداخته‌اید؟»

آقای اسنو: «بله»

فروشنده: «ما یک مدل ست تیروکمان ۳۵ دلاری برای فروش داریم. پس می‌توانید با پرداخت ۵ دلار بیشتر از مبلغ اجاره، یک ست برای خودتان بخرید تا دیگر مجبور به اجاره کردن نباشید. منطقی‌تر نیست؟»

آقای اسنو: «بله»

آقای اسنو نه تنها آن ست تیروکمان را خرید، بلکه مشتری دائمی آن فروشگاه شد.

پس دفعه بعدی که خواستید به کسی بگویید اشتباه می‌کند، روشی دوستانه را در پیش بگیرید و سوالات ملایمی از او بپرسید که پاسخ مثبت داشته باشد.

## برای تغییر دادن دیگران، آن‌ها را همواره و سخاوتمندانه تحسین کنید

وقتی ویلیام مک‌کینلی برای پیروزی در انتخابات ریاست‌جمهوری ۱۸۹۶ تلاش می‌کرد،

نویسنده‌ای یک متن سخنرانی برای برنامه تبلیغاتی او نوشت که مک‌کینلی مطمئن بود به شدت مورد انتقاد قرار می‌گیرد. مشکل این بود که نویسنده فکر می‌کرد متنی که نوشته فوق‌العاده است.

مک‌کینلی دوست داشت نویسنده متن را بازنویسی کند، اما نمی‌خواست احساسات او را جریحه‌دار یا ذوقش را کور کند. پس به جای اینکه صحبتش را با انتقاد از متن آغاز کند، نویسنده را تحسین کرد و گفت که متنش فوق‌العاده است و برای خیلی از شرایط عالی است، اما گفت که برای این رویداد خاص به متن متفاوتی نیاز دارد.

نتیجه گفتگوی ملایم این بود که ذوق نویسنده کور نشد، به خانه رفت و با توجه به پیشنهادات مک‌کینلی متن جدیدی نوشت.

این داستان درس مهمی در بر دارد: همان‌طور که آرایشگر قبل از اصلاح صورت برای مشتری خمیر ریش می‌زند تا کار را راحت‌تر کند، برای ما هم راحت‌تر است که موارد ناخوشایند را بعد از تحسین شدن بشنویم. هرگاه خواستید رفتار کسی را تغییر دهید، همیشه این موضوع را به یاد داشته باشید.

هرگز از تحسین اولیه غافل نشوید. فرد را تشویق کرده و او را به خاطر موفقیت‌های هرچند کوچک تحسین کنید. این کار انگیزه فرد را بیشتر و انجام تغییر مورد نظر شما را برایش آسان‌تر می‌کند.

حالا به داستان کیت روپر توجه کنید که یک مغازه کپی و پرینت داشت. یک روز متوجه کار فوق‌العاده و باکیفیت یکی از کارمندان جدید شد، اما رفتار آن کارمند خیلی بد بود و روپر داشت به اخراجش فکر می‌کرد.

حالا او نکته‌ای برای تعریف صادقانه از کارمند پیدا کرده بود. پس فقط به او نگفت که کارش عالی بوده، بلکه وارد جزئیات شد و دلیل فوق‌العاده بودن این کار و ارزشش برای شرکت را توضیح داد. اشاره به این جزئیات، تحسین و تمجید را واقعی‌تر و صادقانه‌تر می‌کند.

نتیجه چه بود؟

رفتار مرد جوان کاملا عوض شد و به یکی از ایثارگرتترین و معتمدترین کارمندان تبدیل شد.

همان طور که می بینید، توانایی های افراد با انتقاد، تضعیف و با تشویق شکوفا می شود. پس دفعه بعدی که خواستید رفتار کسی را تغییر دهید، سخاوتمندانه او را تحسین کنید.

## **وقتی می خواهید توجه فرد را به اشتباهاتش جلب کنید، این کار را غیرمستقیم انجام دهید و اول درباره خطاهای خودتان صحبت کنید**

یک روز صبح، چالز شوآب داشت در راهروهای یکی از کارخانه های فولادش قدم می زد که متوجه شد گروهی از کارمندان زیر تابلوی «استعمال دخانیات ممنوع» مشغول سیگار کشیدن هستند.

شوآب به جای اینکه آنها را مستقیما به خاطر تخلفشان سرزنش کند، به هرکدام یک سیگار داد و گفت متشکر می شوم اگر برای کشیدن آنها بیرون بروید. از آنجاکه به جای سرزنش، خیلی خردمندانه به اشتباهشان اشاره کرده بود، آن افراد به شدت تحسینش کردند و عاشقش شدند. شوآب می دانست که اشاره غیرمستقیم به اشتباهات، افراد را برای تغییر روش رام می کند.

پس حتی ایجاد تغییرات نامحسوس در مسئله موردنظر هم کافی است. دفعه بعدی که تصمیم گرفتید حرفتان را با تحسین شخص مقابل شروع کنید و یک دفعه پشیمان شدید و با گفتن: «اما...» انتقاد از او را آغاز کردید، به این فکر کنید که می توانید با کلمه «و...» این انتقاد را ملایم تر کنید.

مثلا به جای اینکه به فرزندتان بگویید: «نمرات خوب است، اما ریاضیات هنوز ضعیف است»، بگویید «نمرات خوب است و اگر تلاشت را در ریاضی هم بیشتر کنی، به زودی در آن هم نمره خوبی می گیری.»

علاوه بر اشاره غیرمستقیم به اشتباهات افراد، اگر بحث را با اشتباهات و خطاهای خودتان آغاز کنید، خواهید دید که افراد حرفتان را بیشتر می‌پذیرند.

مثلاً وقتی کلارنس زره‌سین فهمید که دیوید پسر ۱۵ ساله‌اش سیگار می‌کشد، از او نخواست این کارش را ترک کند. در عوض به او گفت که خودش هم در نوجوانی سیگار کشیدن را آغاز کرده و آنقدر به نیکوتین معتاد شده که باوجود سرفه‌های مزمن و عذاب‌آور نمی‌تواند ترکش کند. نتیجه توضیح دادن درباره اشتباه خودش این بود که دیوید در رفتارش تجدیدنظر کرد و دیگر هرگز سیگار نکشید.

["message\_box text\_color="light]

### **پیام اصلی کتاب آیین دوست‌یابی این است:**

اگر می‌خواهید دوست‌داشتنی باشید، لب‌خند بزنید، به حرف دیگران گوش دهید و اسمشان را به خاطر بسپارید. مردم عاشق تعریف و تمجید هستند، پس بارانی از تحسین بر سرشان ببارید و درباره مسائلی که برایشان مهم است، صحبت کنید. از بحث‌و‌جدل اجتناب کنید و هرگز از دیگران انتقاد نکنید، زیرا کمکی به ادامه راهتان نمی‌کند. اگر می‌خواهید کسی را تغییر دهید، در تعریف از او سخاوتمند باشید و به خاطر هر پیشرفت کوچک تشویقش کنید. آشکارا به اشتباهات خود اعتراف کرده و فقط غیرمستقیم به اشتباهات دیگران اشاره کنید.

[message\_box/]