

۱۱ قانون جذابیت ارتباطی

نویسنده: میشل لدرمن
برگردان: بهزاد رحمتی



۱۱ قانون جذابیت ارتباطی

نویسنده: میشل لدرمن

برگردان: بهزاد رحمتی



سرشناسه: لدرمن، میچل تیلیس، ۱۹۷۱ - م. Lederman, Michelle Tillis

عنوان و نام پدیدآور: ۱۱ قانون جذابیت ارتباطی / نویسنده میشل لدرمن؛

برگردان بهزاد رحمتی

مشخصات نشر: تهران: فرهنگ و دانش، ۱۳۹۲.

مشخصات ظاهری: ۱۷۶ ص.؛ ۵/۱۴ × ۵/۲۱ س م.

شابک: ۹۷۸ - ۹۶۴ - ۵۸۷۴ - ۷۳ - ۳

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا.

یادداشت: عنوان اصلی: - The ۱۱ laws of likability: relationship networking

Because people do business with people they like, ۲۰۱۲

عنوان گسترده: یازده قانون جذابیت ارتباطی.

موضوع: شبکه‌های کسب و کار - جنبه‌های روانشناسی

موضوع: اتحادهای استراتژیکی (بازرگانی)

موضوع: شبکه‌های اجتماعی - جنبه‌های روانشناسی

موضوع: روابط بین اشخاص

شناسه افزوده: رحمتی، بهزاد، ۱۳۴۲ - ، مترجم.

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۲ ل ۴ الف / ۶۹ HD

رده‌بندی دیویی: ۱۳/۶۵۰

شماره کتابشناسی ملی: ۳۴۱۰۰۴۲

از آنجا که به علت موقعیت حرفه‌ای هرگز از اهمیت هنر ارتباطی در حوزه، زندگی شخصی و حوزه کاری غافل نبوده‌ام و ذهن مشغولی به این مسئله بسترهای بویایی‌های کلی‌ام را در زندگی موجب شده است بدین علت باید صادقانه اعتراف کنم که در این رابطه تا اندازه‌ی خودخواه و یک بعدی‌نگر بودم بدین معنی که براین پندار بودم که در این رابطه (برقرار ساختن رابطه با دیگران) به پایه و مایه و اس و اساس این هنر زندگی بخش آراسته هستم. چه در غیر این صورت در مراکز آموزشی مهمی چون دانشگاه نیویورک و برخی از مجامع و مراکز مهم دیگر در نقش یک مدرس و استاد هنر ارتباطی در برابر دانشجویان و هنرآموزان این هنر زندگی بخش ظاهر نمی‌شدم.

همانطور که در فوق بدان اشاره شد مطالعات دامنه‌دارم در این زمینه مرا دستخوش این توهم کرده بود که من استاد و خیره تام و تمام این هنر هستم تا اینکه یک تجربه دوران‌ساز نه تنها در عرض چند دقیقه ارکان این ذهنیت پوشالی، بسته و یک بعدی‌نگرم را متلاشی کرد بلکه این واقعه در این کلاس درس اساساً مسیر زندگی و حرفه‌ام را دگرگون کرد. به هر شکل، تا پیش از مواجهه با این اتفاق دوران ساز باید اعتراف کنم که شالوده و جوهر هنر ارتباطی‌ام را «هدف و مقصود» ارتباط تشکیل می‌داد بدین معنی که در هر مکان و زمانی که فرصت موعظه در این رابطه فراهم می‌شد، پیوسته این اصل جاودانی را به مخاطب القا می‌کردم که فرد جهت برقرار ساختن ارتباطی کارساز، باید هدفمندانه و مقصود بنیادانه به طرف مقابلش نزدیک شود چون امروزه نه مردم امکان از دست دادن وقت ارزشمندشان را دارند و نه اینکه حال و حوصله حرفه‌ای صد تا یک غاز و خاله زنی را، بله، متأسفانه من نیز تا این لحظه دوران‌ساز «واعظی غیرمتعظ» در این رابطه نبودم بدین معنی که خودم نیز این اصل و وعظ را در زندگی شخصی و کاریم تا این لحظه به مرحله اجرا می‌گذاشتم.

اما آنچه که درباره این اتفاق دوران ساز و تعیین کننده قابل ذکر است این است که یک روز در دانشگاه نیویورک درباره هنر ارتباطات سازمانی برای دانشجویان دانشکده اقتصاد سخنرانی می‌کردم که در این روز، این سؤال را ناخواسته متوجه حاضرین در کلاس کرده و آن این بود که از آنها پرسیدم که هدف اصلی‌ام در این نیم سال تحصیلی چیست؟ لحظاتی از طرح این پرسش نگذشته بود که به یکباره متوجه شدم مرد جوانی خنده‌کنان دستش را بلند کرده و از من اجازه پاسخگویی گرفته و جواب سؤال فوق را اینگونه داد: هدف اصلی‌تان در این نیم سال تحصیلی این است که خودتان را در دل ماها به هر طریق ممکن جا کنید. به زبان ساده‌تر، هدف شما این است که ما شما را دوست داشته باشیم.

به محض شنیدن این پاسخ از طرف این دانشجوی جوان به یکباره دستخوش ناراحتی و برآشفتنگی شده و در حالی که تلاش می‌کردم این احساسم را کنترل کنم به تندی به وی گفتم که به هیچ وجه هدفم در این کلاس چرب‌زبانی و خودشیرینی برای شماها نیست چون نیازی به این کار ندارم. اکنون ممکن است این پرسش برای خواننده مطرح شود که چرا من با تندی و خشم کنترل شده با این دانشجوی جوان دانشکده اقتصاد برخورد کردم؟ پاسخ این است که دستکم تا این لحظه و اتفاق دوران‌ساز، خودشکنی، خودشیرینی و چرب‌زبانی یک فرد را یک ویژگی منفی شخصیتی تلقی کرده و براین پندار بودم که آدم‌های ناخودپذیر، نیازمند و عاری از اصالت در تعامل با دیگران متوسل به چرب‌زبانی و خودشکنی و خود کوچک‌سازی می‌شوند. بله، این پاسخ تند از این ذهنیت بی‌اساس نشأت گرفته بود اما بعدها هر یار که درباره این اتفاق فکر می‌کردم از بابت این واکنش خود را سرزنش می‌کردم. اما خوشبختانه حاصل این تجربه تنها خودسرزنشگری نبوده بلکه همانطور که پیشتر یادآور شدم این تجربه مسیر زندگی حرفه‌ایم را به شکلی مثبت کاملاً دگرگون کرد چون هر باری که پیرامون این پاسخ موجز و نغز این دانشجوی جوان اندیشه می‌کردم بیشتر به اصل جذابیت شخصیتی و ارتباطی باورمند می‌شدم. بدین معنی که فرد باید از شخصیتی جذاب برخوردار باشد تا بدین وسیله بتواند ارتباط سازنده و ماندگاری را با دیگران برقرار سازد.

واقعیت این است که در شرایط دشوار و نفس‌گیر کنونی به مفهوم واقعی کلمه حیات و ممات و بقا و فنای فرد در گروهی هنر ارتباطی است بدین معنی که اگر فرد از این مهارت برخوردار باشد نه تنها می‌تواند به حیاتش امیدوار باشد بلکه می‌تواند از بسیاری از برخوردهای ناخوشایند و لذات زندگی بهره‌مند شود و فرد محروم از این هنر در این شرایط سخت و دشوار شانس برای ابراز وجود ندارد. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که فرد چگونه می‌تواند با مسلح شدن به این هنر مسیر زندگی و کامیابی را برای خود هموار سازد؟ همانطور که در فوق بدان اشاره شد من نیز تا پیش از مواجهه با این تجربه دوران‌ساز به مثل اکثر کارشناسان حوزه ارتباطی براین پندار بودم که فرد جهت موفقیت در حوزه کسب و کار و به طور کلی زندگی باید حسابگرانه، هدفمندانه و کام‌گیرانه به طرف مورد نظرش نزدیک شود تا بدین وسیله بتواند به مقصودش از این ارتباط به ویژه در حوزه کاری نایل شود. این در حالی است که این راهکار امروزه در حوزه ارتباطات از هیچ پایه و اساسی برخوردار نیست چون فرد با شخصی طرح ارتباط و دوستی می‌بندد که از وی خوشش بیاید. به زبان ساده‌تر، فرد رابطه‌جو باید از شخصیتی جذاب، گیرا و دوست‌داشتنی برخوردار باشد و این جذابیت شخصیتی سازگاری چندانی با حسابگری، هدفمندی و برنامه‌ریزی ندارد. چون امروزه در بسیاری از موارد، گزینش و انتخاب افراد گزینشی احساسی، غریزی، کوکی و آنی است. علت این مسئله این است که امروزه مردم به علت خستگی و فرسودگی جسمی و روحی حال و حوصله تفکر و همه‌جانبه‌اندیشی ندارند چون اندیشه‌ورزی و سنجشگری سبب خستگی بیشتر روح و روان می‌شود لذا بدین علت است که در بسیاری از موارد، گزینش براساس احساسی و آنی است بدین معنی که اگر فرد از طرف مقابلش خوشش بیاید با وی وارد گفت و گو و ارتباط شده و اگر فرد از روش و منش طرف مقابلش خوشش نیاید بسادگی او را از خود می‌رانند. چون امروزه فرد بندرت با عقلانیت و حسابگری یا طرف‌مورد

روش و منش طرف مقابلش خوشش نیاید بسادگی او را از خود می‌رانند. چون امروزه فرد بندرت با عقلائیت و حسابگری با طرف مورد نظرش وارد تعامل می‌شود. اکنون ممکن است این پرسش توسط خواننده مطرح شود که چرا این رفتار و گرایش در بین مردم فراگیر است؟ واقعیت این است که لازمه‌های بقای انسان به دو دسته اولیه و ثانویه تقسیم‌بندی می‌شود و چون فرد در صورت محرومیت از نیازهای زیستی اولیه شانس برای بقا ندارد. بدین علت فرد جهت ادامه حیاتش چاره‌ای جز دسترسی به نیازهای گریزناپذیری چون آب، غذا، هوا و غیره ندارد و چون حس حرمت نفس و خودارزشمندانگاری در زمره نیازهای اولیه زیستی انسان قرار می‌گیرد بدین علت دسترسی به این لازمه حیات نیز برای فرد گریزناپذیر می‌شود. لذا بدین علت است که فرد به سادگی جذب و جلب یک شخصیت جذاب و گیرا و به اصطلاح دوست‌داشتنی می‌شود چون این شخص جذاب (به اصطلاح مجیزگو و چرب زبان) این لازمه زیستی (حس خودارزشمندانگاری) را به واسطه هنر و فراست ریشه‌دارش در اختیار ولی نعمت بالقوه‌اش قرار می‌دهد و چون در این نوع تعامل، طرفین رابطه با بده و بستان‌های ظریف هر کدام به خواسته مورد نظرشان نایل می‌شود لذا بدین واسطه این آشنایی می‌تواند به دوستی و نزدیکی پایدار منجر شود و چون خودافزایی، ناشی از هم‌افزایی می‌شود بنابراین فرد می‌تواند با آراسته شدن به لازمه‌های یک شخصیت جذاب و گیرا، بدین وسیله از امکانات دیگران جهت پیشبرد اهداف مادی و معنویش استفاده کند. جان کلام اینکه فرد جهت کسب دوستی و همکاری دیگران در حوزه کاری، چاره‌ای جز این ندارد که از یک شخصیت جذاب و آهن‌ربایی برخوردار باشد و بهره‌مندی از این برگ برنده و اهرم کارساز در گروهی این است که فرد زندگی طلب، مسلح و مجهز به یازده قانون مطرح‌شده در این کتاب باشد. تا بدین وسیله بتواند پیروزی‌اش را در این شرایط پراشوب و دشوار تضمین کند.

بخش اول

لازمه‌های پیش از گفت‌وگو

از زمانی که کودکی بیش نبودیم پدرم پیوسته این عبارت را که «دنیا به مثل یک آینه» است را در گوش من و خواهرم زمزمه کرده و در عین حال از ما می‌خواست که با تکرار کردن این عبارت آن را ملکه ذهن‌مان سازیم. واقعیت این است که اگرچه من در آن زمان متوجه منظور عبارت فوق نمی‌شدم با این همه خواسته پدرم را اجابت می‌کردم تا اینکه یک روز پدرم مرا در برابر یک آینه گرفته و از من خواست که در برابر آن لبخند بزنم که حاصل این کارم مواجهه با دخترکی خندان در توی آینه بود. پس از اینکار پدرم از من خواست که به جای تبسم در برابر آینه با حالتی خشمگین و برآشفته ظاهر شوم که آینه نیز در یک چشم برهم زدن همین حالت را به سوی من بازتاب داد. پس از انجام این عمل، پدرم روی به من کرده و گفت که آیا اکنون متوجه منظورم از عبارت فوق شده‌ام؟ پاسخ من به سؤال پدرم یک «بله‌ی محکم و طنین‌انداز» بود. بله، از این لحظه به بعد بود که کاملاً متوجه مقصود پدرم شده بودم و اکنون به سادگی مفهوم زبان‌زدهایی چون کاسه به جایی رود که باز آرد قدح و فرد آن چیزی را درو می‌کند که پیشاپیش بذر آن را کاشته است را درک می‌کنم.

به هر شکل، اگرچه من از زمان خردسالی نیز با کارکرد طبیعی دنیا آشنا بودم با این همه ایمانم به این اصل در دوره تحصیلات عالی‌ام هرچه بیشتر راسخ‌تر می‌شد. بدین معنی که اکنون تردیدی نداشتم که دنیا و محیط پیرامون شخص چیزی جز بازتاب دقیق درونداشته‌ها و ذهنیات و حرکات و سکناات فرد نیست. به زبان ساده‌تر، این نوع تفکر و رفتار شخص است که چگونگی تعاملاتش را با دیگران را رقم می‌زند و از آنجا که در این رابطه حرف اول و آخر را اصالت و خودواقعی شخص می‌زند لذا در این بخش خوانندگان با اصولی آشنا می‌شوند تا بدین وسیله هرچه بیشتر به «خودواقعی خویش» جان ببخشند. چون همانطور که گفته شد شرط اصلی تسخیر قلوب دیگران این است که فرد یک شخصیت جذاب و دوست‌داشتنی را در معرض دید دیگران قرار دهد و چون خودواقعی و پیامد آن برخورداری از یک شخصیت جذاب و آهن‌ربایی، هیچ میانه‌ای با ظاهرسازی و رلبازی کردن ندارد و چون توانایی و کارآمدی در هر حوزه‌ای در گروهی خودشناسی است بدین علت در ابتدا فرد باید ویژگی‌های جذاب و مثبت شخصیت خود را بشناسد و چهار قانون این بخش، فرد را در این راستا یاریگر می‌شود.

اصالت و یکپارچگی شخصیت

پیش از آنکه کم و کیف این لازمه پویایی ارتباطی را برای خوانندگان تشریح کنیم لازم می‌بینم که به منظور بسترسازی در ابتدا مورد مثالی فرد دردمند و ناخودپذیری چون ساموئل^[۱] از نظر گذرانده شود. داستان از این قرار است که ساموئل به لحاظ شغلی یکی از مدیران میانی یک موزه معروف در شهر نیویورک است و وظیفه‌اش در این پست تازه این است که با همکاری گروهی از مدیران دیگر هرچه بیشتر موزه را در رسیدن به اهدافش یاریگر شوند. برای مثال از آنجا که موزه جهت گسترش فعالیت‌های فرهنگی‌اش نیاز به جذب اسپانسرهای مالی دارد وظیفه ساموئل این است که در این جلسات و همایش‌ها با برخورداری ظریف و هوشمندانه‌اش هرچه بیشتر حاضرین این محافل و جلسات را تشویق به کمک مادی کند. به زبان ساده‌تر، ساموئل می‌بایست آراسته به ظرایف ارتباطی و رفتاری باشد. اما از آنجا که خود ساموئل بهتر از هر کس دیگری می‌دانست که از این زاویه مواجه با نارسایی‌های فراوان است بدین علت درصدد آن بود که به هر طریق ممکن براین نارسایی ارتباطی غلبه کند لذا بدین علت بود که در سمینار یک روزهم که مربوط به هنر خودابزارگری بود حضور به هم رسانده بود تا شاید بدین وسیله بتواند براین مشکلش غلبه کند. واقعیت این است که اگرچه ساموئل در این جلسه پیوسته در حالت نت‌برداری بود با این همه به شدت از حرف زدن خودداری می‌کرد تا اینکه بالاخره پس از پایان جلسه، او با دست پاچگی به من نزدیک شده و ضمن بیان این مشکلش در عین حال غم‌گینانه به اطلاع‌رساند که قصد استعفا از کار کنونی‌اش دارد چون به باور او ادامه کارش در این پست تازه نه تنها کمکی به پیشبرد اهداف فرهنگی موزه نمی‌کند بلکه برعکس، به عنوان مانعی بزرگ در این راستا عمل می‌کند. این در حالی بود که خودش به شدت آدمی لطیف‌الحال و هنردوست بود. به هر شکل او در تلاش‌های مذبحانه‌اش از من می‌خواست که آیا به طریقی می‌توانم او را از شر این مشکل خلاصی بخشیم؟ در پاسخ به این درخواستش به اطلاع‌رساندم که باید به طور عملی و عینی شاهد و ناظر حرکات و سکناش در این مجالس و محافل باشم. ساموئل با این پیشنهاد موافقت کرده و از من خواست که جهت ارزیابی رفتارش در یک شب مشخص در این مکان حضور بهم برسانم. من طبق قرار قبلی رأس ساعت مشخصی در این جلسه حاضر شده و مشغول زیر ذرهبین قرار دادن نحوه تعامل ساموئل با مدعوین و اسپانسرهای بالقوه شدم. چند لحظه‌ای از حضورم در این سالن نگذشته بود که به یکباره صدای گوش خراش قهقهه‌های بلند توجه‌ام را به خود جلب کرده و من با شنیدن این صدای نابهت‌تجار، با چشم گرداندن به اطراف سالن به سرعت درصدد شناسایی منبع این صدای نکره برآمدم که در کمال ناباوری متوجه شدم که منبع و منشای این صدای نکره و گوش‌خراش خود ساموئل است. در حالی که کاملاً غرقه در حیرت و شگفتی بودم با این حال باز هم درصدد رصد و پایش روش و منش و حرکات و سکناش در این مدیر جوان در این سالن برآمدم که برای یکبار دیگر نیز ساموئل دسته گلی دیگر به آب داده و آن اینکه ضمن آنکه جزئیات برخی از آثار و اشیای فرهنگی را برای تعدادی از حاضرین تشریح می‌کرد همزمان اقدام به چشمک زدن به من نیز می‌کرد تو گویی که ساموئل هنرپیشه‌ای تمام عیار است.

همانطور که این مورد مثالی نشان می‌دهد افرادی چون ساموئل نمی‌توانند ارتباطی پایدار و سازنده را با دیگران شکل دهند. علت این مسئله این است که این اشخاص نمی‌توانند حس خودارزشمندانگاری دیگران را ارضاء کنند زیرا نمود این نیاز روانشناختی مستلزم این است که فرد عشق و علاقه و محبت را از جانب طرف مقابلش احساس کند تا بدین وسیله بتواند به لازمه‌های خودباوری و خودپذیری دسترسی داشته باشد. و این لازمه روانی با این کیفیت ارتباطی هرگز در دسترس فرد قرار نمی‌گیرد چون فردی که به خودش عشق نمی‌ورزد چگونه می‌تواند این عشق و علاقه را به طرف ارتباطیش اهدا کند. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که چرا اشخاصی چون ساموئل از این امتیاز زندگی بخش محروم هستند؟ پاسخ این است که متأسفانه این اشخاص عاری از لازمه‌های اصالت نفس، استحکام و یکپارچگی شخصیت هستند چه در غیر این صورت در تعامل با مردم متوسل به تظاهر، ظاهرسازی و نقش بازی کردن نمی‌شدند. لذا بدین علت است که فرد در هر شرایطی جهت برخورداری از این هنر پاسداری باید از لازمه‌های فردیت، یگانگی و منحصر به فرد بودنش پاسداری کند.

چرا خود واقعی، نقش مهمی را در ارتباطات شخص ایفا می‌کند؟

یکی از لازمه‌های شکل دهی ارتباط با دیگران این است که فرد به اشکال مختلف حس خودپذیری، خودباوری و عزت نفس طرف‌های ارتباطی‌اش تقویت کند. روشن است که این مهم پیش از هر چیزی نیاز به این دارد که فرد رابطه‌جو پیش از هر چیزی سمبل و مظهر کامل خودپذیری باشد و خودپذیری نیز به هیچ وجه با تظاهر کردن و نقش‌نمایی سازگاری ندارد لذا بدین علت است که فرد در تعامل با دیگران باید تا سرحد امکان خودواقعی‌اش را وارد این معادله و موقعیت کند چون شکل دهی ارتباط پیش از هر چیزی نیاز به جلب اعتماد فرد غیبه دارد و از آنجا که فیلم بازی کردن و ظاهرسازی اعتماد به نفس فرد را متزلزل می‌کند کاستی این مهم سبب می‌شود که فرد اعتماد طرف مقابلش را جلب کند و فقدان این مهم در رابطه بدین معنی است که فرد انگیزه‌های برای نزدیک شدن به فرد رابطه‌جو را از دست می‌دهد. چون در هر ارتباط و تعاملی طرفین معادله باید دستکم به خواسته‌های اولیه خود نایل شوند و چون هدف فرد از نزدیک شدن به دیگری این است که از طریق همکاری و همراهی طرف مورد نظرش، بدین وسیله از امکانات او جهت پیشبرد اهداف

شخصی خود استفاده کند. این هدف فی‌نفسه هدفی مشروع، مقبول و معقول است مشروط بر آنکه فرد رابطه‌جو انتظارات طرف مقابلش را نیز برآورده کند و چون در بسیاری از موارد فرد خودگشایی و تجربه کردن تخلیه هیجانی و احساس سبکباری را با این خواسته فرد رابطه‌جو تاخت زده و معاوضه می‌کند متأسفانه ظاهرسازی و نقش‌نمایی این خواسته فرد را تأمین نمی‌کند. چون فرد از طریق ظاهرسازی نمی‌تواند به واسطه سفره دل گشایی، احساس سبکباری را تجربه کند. چون اساساً به فرد رابطه‌جو اعتماد ندارد و این مشکل ناشی از خودناپذیری و نقش بازی کردن و ظاهرسازی فرد رابطه‌جو می‌شود لذا بدین علت است که فرد جهت شکل‌دهی ارتباطی سازنده با دیگران چاره‌ای جز این ندارد که دست یاری خواهش را به سوی خود واقعی، اصالت، فردیت، یگانگی و یکپارچگی شخصیتش دراز کند. اکنون ممکن است این پرسش برای خواننده مطرح شود که اساساً چرا خود آشکارسازی و سفره دل‌گشایی، فرد غریبه را به فرد رابطه‌جو و هدفمند جلب کرده و نزدیک می‌کند؟ واقعیت این است که مردمان این دوره و زمانه کم و بیش از اوضاع و احوال حاکم بر دنیا گله‌مند بوده و براین باورند که دنیا آنطور که بایسته و شایسته بوده است مزد همکاری، سازگاری و مساعی آنها را نداده است. از طرف دیگر، شرایط زیستی در این دوره و زمانه به گونه‌ای است که اکثر مردم درگیر استرس و اضطراب بوده و این مسئله بهداشت روحیشان را متزلزل کرده است با توجه به اشارات گذرای فوق، اکنون به سادگی متوجه اهمیت دسترسی به یک گوش، شنوا و پذیرا می‌شویم. چون در صورت دسترسی فرد به این نوع گوش فرد می‌تواند از طریق خودآشکارسازی و سفره دل‌گشایی، بدین‌وسیله هم حس حرمت نفسش را تقویت کند و هم اینکه از این طریق تخلیه هیجانی را تجربه کرده و پیامد آن لوازم بهداشت روانیش را تقویت کند. اما همانطور که گفته شد فراهم شدن این شرایط برای فرد غریبه پیش از هر چیزی نیاز به این دارد که فرد به شخص رابطه‌جو اعتماد داشته باشد و اعتماد کارساز نیز ناشی از صداقت، روراستی، یک رنگی و یگانگی ظاهر و باطن می‌شود چون همانطور که مشهور است به واقع صداقت و روراستی در هر موقعیتی بهترین تدبیر است پس هرگز از لازمه‌های به نمایش گذاشتن خود واقعی‌تان در ارتباطات تازه غافل نشوید.

رمز و راز اصالت و شرافت نفس چیست؟

همانطور که گفته شد مردم به طور ذاتی گرایش به انتخاب احساسی، غریزی و آنی دارند بدین معنی که مردم واکنش‌های غریزی و تجربی را به واکنش سنجیده و مطالعه شده ترجیح می‌دهند. زیرا آدمی قربات و سازگاری بیشتری با مغز اولیه دارد تا مغز ثانویه. زیرا مغز اولیه و بدوی، قدیمی و اصیل بوده که از ویژگی‌های بارز این مغز می‌توان به گزینش احساسی و غریزی اشاره کرد. این در حالی است که مغز ثانویه (متعالی) در اثر گذشت زمان شکل گرفته و این مغز معمولاً در موقعیت‌های پیچیده اقدام به نقش آفرینی می‌کند و چون این موقعیت‌ها سبب تحمیل فشار بیشتر به مغز می‌شود بدین علت فرد ترجیح می‌دهد که تا سرحد امکان در تعاملاتش با مردم از مغز ثانویه (متعالی و متاخر) استفاده نکند. چون فعالیت این بخش از مغز به معنی عذاب ذهنی بیشتر برای فرد است و یک فرد نرمال تا سرحد امکان تلاش می‌کند که از به بازی گرفتن این مغز خودداری کند لذا بدین علت است که گفته می‌شود مردم به طور ذاتی گرایش به واکنش طبیعی و احساسی دارند. اکنون ممکن است این پرسش برای خواننده مطرح شود که اساساً کارکرد بخش‌های مختلف دستگاه ذهن و مغز آدمی چه ارتباطی به تعامل فرد با دیگران دارد؟ پاسخ این است که مردم ترجیح می‌دهند که در تعامل با اشخاص از مغز بدوی، اولیه و قدیمی‌شان استفاده کنند و چون این نوع مغز نمی‌تواند تظاهر و نقش بازی کردن طرف ارتباطی فرد را رمزگشایی کند در این شرایط فرد چاره‌ای جز این ندارد که از بخش پیچیده دستگاه مغزش جهت ارزیابی شخصیت و ماهیت طرف ارتباطی استفاده کند و این چیزی است که فرد به طور ذاتی از آن نفرت دارد. زیرا فرد علاقه‌ای به خسته و فرسوده کردن مغزش ندارد لذا بدین علت است که فرد نمی‌تواند با آدم متظاهر و غیرواقعی برقرار کند و چون خودآفرینی و خودشکوفایی فرد در گروهی هم‌افزایی است این اصل مسلم کامیابی، فرد را به سوی آشنایی و رابطه‌جویی سوق می‌دهد، لذا براساس این ضرورت فرد باید در تعاملش با مردم کاملاً طبیعی و اصیل باشد. به زبان ساده‌تر، رفتار فرد باید کوکی، عاری از تفکر، خودجوش و در یک کلام کودک‌سانانه باشد. چون هیچ سانسور و تمارضی در روش و منش کودکان به چشم نمی‌خورد بلکه، راز و رمز اصیل و واقعی بودن این است که فرد در تعامل با مردم به هیچ وجه متفکرانه رفتار نکند.

درسی بزرگ از دوران دانشجویی‌ام

خوب می‌دانیم که در دوران تحصیل، دانشجویان به ویژه سال اولی‌ها براساس علاقه، ترجیحات و اشتراکات مادی، فرهنگی، فکری و غیره به دسته‌ها و گروه‌های مختلف تقسیم می‌شوند کلاس رشته تجارت ما نیز از این قاعده کلی مستثنا نبود بدین معنی که دانشجویان کلاس ما نیز به گروه‌های دوستی کوچک و بزرگ چندی تقسیم می‌شد که از بین این گروه‌های هم‌مشرک دو گروه موسوم به دسته بوستن^[۲] و گروه دوستی بروکلین^[۳] به سردستگی پسر جوانی بنام دینو^[۴] بیشتر توجه‌ام را به خود جلب می‌کرد. اما این دو گروه شاخص این کلاس تفاوتی بنیادین با یکدیگر داشتند. چون گروه دوستی بوستن با ویژگی‌هایی چون کلاس و تشخیص، تمکن مالی، برخورد با قدرت و نفوذ در محافل بالا و به طور کلی مبادی آداب و فرهنگ بودن تعریف و تبیین می‌شد و این در حالی بود که از ویژگی‌های بارز گروه دینو (بروکلین) می‌توان به پرشر و شوری، راحت‌الحالی و به اصطلاح بی‌کلاسی و جنوب شهری، شوخی‌های

گرفته و در یک کلام بی‌کلاسی و بی‌تشخصی بود. با توجه به توصیف فوق، اکنون می‌دانیم که گروه بوستون آدمهایی مهذب، مرفه، بانفوذ و با کلاس و فرهیخته بوده و آدمهای بروکلینی، آدمهایی راحت، متوسط‌الحال، نابرخوردار از قدرت اجتماعی و در یک کلام آدمهایی خاکی و افتاده حال هستند. واقعیت این است که من به هر دو گروه گرایش داشتم چون هر دو گروه، به گرمی از عضویت من در گروهشان استقبال می‌کردند و من با ظرافت و تدبیر در طی سال اول تحصیلیم در این دانشکده از دوستی و همراهی هر دو گروه برخوردار بودم. با این همه به گروه دینو وابستگی و گرایش عاطفی بیشتری داشتم. این در حالی بود که به نفع دنیا و آخرتم بود که بیشتر با گروه مهذب و پر قدرت و متمکن بوستون برخورد و قاطعی شوم چون از طریق امکانات این گروه می‌توانستم جای پای محکمی در دنیای کسب و کار برای خودم دست و پا کنم اما واقعیت این است که برخورد با اعضای این گروه برخوردی سازگارانه و ظاهر سازانه بود چون زمانی که در بین این جماعت بودم به طور خودکار چاره‌ای جز این نداشتم که بخش برون‌گرایانه و هیجان طلب را سانسور کنم. چون این گروه آدمهایی عصا قورت داده بودند لذا بدین علت ذاتاً تمایلی به قاطعی شدن با این اشخاص نداشتم و این در حالی بود که شخصیت من با گروه دینو از هم‌خوانی و قرابت بیشتری برخوردار بود لذا بدین علت بود که به این گروه بیشتر نزدیک بوده و برمی‌خوردم. باری، درسی که از این داستان واقعی قابل استخراج است این است که برد و پیروزی با دل‌گرایی است نه به الزام باوری و حسابگری. چون باید و الزام‌گرایی جلوی رشد و خلاقیت طبیعی فرد را می‌گیرد.

لذا بدین علت است که به خوانندگان این کتاب توصیه می‌کنیم که اصالت و اولویت را به دل‌خواسته‌هایشان بدهند نه به بایدها و الزامات بیرونی و عقل‌بنیاد. چون اگرچه قصد من از دم‌خور شدن با گروه دینو صرفاً بال پرواز دادن به خود واقعی‌ام بود با این همه زمانی که یک سال بعد، ناخواسته از کارم بیکار شدم و به قصد احوال‌پرسی با دینو تماس گرفتم حاصل این تماس بی‌منظورم نه تنها شافل شدنم در ظرف یک هفته بود بلکه هنوز هم که هنوز است برخی از موکلین و ارباب رجویان حرفه‌ایم از طرف گروه دینو به من ارجاع می‌شوند. این در حالی است که قصدم از جوشیدن با این گروه، تنها موافقت با دل‌خواسته‌هایم بوده است. بله، درس بزرگی که از این تجربه قابل استخراج است این است که فرد باید اصالت و اولویت را به کودک درونش بدهد نه اینکه جهت پیشبرد اهدافش در تعامل با مردم متوسل به ظاهر سازی، ریاکاری و نقش‌نمایی شود.

امتیاز درون‌گرایی در برابر برون‌گرایی

نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش فرد زندگی طلب در این دنیای فردگرایانه باشد این است که هر جعفر بر ابعاد و دامنه دوستی و آشنایی و ارتباطی فرد افزوده شود به همان نسبت نیز بیشتر لازمه‌های بهداشت روانی فرد تقویت می‌شود و از آنجا که برون‌گراها به طور ذاتی آدمهایی پرتحرک، خودپذیر، پرشر و شور، جمع‌گرا و دوست‌باور هستند ظاهر امر نشان می‌دهد که افراد برون‌گرا در قیاس با درون‌گراها، آدمهایی شادتر و موفق‌تر هستند. این برداشت و ذهنیت در بسیاری از موارد درست است چون امروزه در خودشکوفایی فرد این رابطه است که مهم است نه ضابطه و قابلیت. اکنون این پرسش مطرح می‌شود که چگونه می‌توان موفقیت آدم‌های برون‌گرا را دستکم به طور نسبی توجیه کرده و توضیح داد؟ پاسخ این است که آدم‌هایی برون‌گرا واقعی‌تر از آدم‌های درون‌گرا هستند. علت این ویژگی ریشه‌دار این است که این اشخاص به علت ارتباطات گسترده‌شان اساساً فرصتی برای ظاهر سازی و نقش‌بازی کردن ندارند. لذا بدین علت این اشخاص ساده‌تر دوستی دیگران را کسب می‌کنند. این در حالی است که آدم‌های درون‌گرا به علت فقدان اعتماد به نفس، گوشه‌گیری، خجالتی بودن و به طور کلی فقدان مهارت‌های ارتباطی نمی‌توانند دایره دوستان و آشنایانشان را گسترش دهند. این در حالی است که این اشخاص از این زاویه از یک برگ برنده کارساز برخوردار بوده و آن نیز ویژگی گوش‌سپاری و خاموشی ساختاری در تعامل شان با اشخاص است بدین معنی که این اشخاص از آنجا که در این موقعیت‌ها معمولاً شنونده هستند این ویژگی سبب می‌شود که طرف مقابلشان بیشتر گوینده باشد تا شنونده و چون حرف زدن به طور ذاتی با دو امتیاز ویژه یعنی تخلیه هیجانی و تقویت حس خودارزشمندانگاری فرد ناطق همراه است و چون شنونده این موهبت را در اختیار فرد ناطق قرار داده است بدین علت گوینده این لطفش را به حساب شنونده گذاشته و بدین علت باطناً مایل است که این لطف فرد شنونده (درون‌گرا) را جبران کند لذا بدین علت است که متمایل به دوستی با شنونده شده و پس از شکل دادن ارتباط جهت جبران این لطف شنونده (گوش‌سپاری) همه امکانات خود را به پای اهداف مادی و معنوی فرد درون‌گرا می‌ریزد. بله، آدم‌های درون‌گرا در حوزه ارتباطی از این برگ برنده برخوردار بوده و می‌توانند با دل‌خوش کردن به این اهرم به مثل برون‌گراها از ارتباطات گسترده برخوردار شده و پیامد آن نیز از دنیا و زندگی کام بگیرند. چون امروزه دنیا به صورت بیمارگونه‌ای فردگرا شده است. این در حالی است که پاسداری از بهداشت روانی در گروهی برخوردار از دوستانی کافی است.

با توجه به آنچه که تاکنون در این کتاب گفته شده است اکنون خوب می‌دانیم که هدف از جذاب و پرکشش سازی شخصیت این است که فرد بدین وسیله بتواند دوستی و حمایت دیگران را به سوی خود جلب کرده و بدین وسیله بتواند با استفاده از امکانات دیگران پیوسته در مسیر کامیابی و کامروایی سیر کند. چون در حوزه ارتباطات شغلی، اصل غالب و حاکم و بلامنازع اصل هم‌افزایی است بدین معنی که فرد تنها از طریق همراهی و سازگاری با دیگران است که می‌تواند به هدفش برسد. اما خوب می‌دانیم که جذابیت نمایی در گروهی جذاب یعنی **بسیار** معنی که فرد باید طرف مقابلش را نیز جذاب و جاذب بیابد تا بدین وسیله بسویش متمایل شود متأسفانه فرد از این زاویه با موقعیت‌هایی مواجه می‌شود که نه تنها شرکای کاری (اعضای تیمش) را جذاب نمی‌یابد بلکه در عین حال از روش و منش‌شان

متفکر است. سؤال این است که در این موقعیت‌های حرفه‌ای، چگونه فرد می‌تواند لازمه‌های سازگاری و همراهی خود را تقویت کند؟ همانطور که گفته شد فرد جهت برقرار کردن ارتباط با طرف مقابلش پیش از هر چیزی نیاز به شخصیت برانگیزاننده دارد و این در حالی است که فرضاً همکار شخص به جای جذابیت از ویژگی‌های دفع‌کننده برخوردار است. روشن است که فرد در این شرایط در یک موقعیت غیرکاری می‌تواند به سان طاعون از چنین اشخاصی فرار کند اما این راهکار در محیط کاری امکان‌پذیر نیست. در این شرایط بهترین راه برخورد با این مشکل این است که فرد شخصیت منفی و دافع این فرد را تبدیل به شخصیتی خنثی کند چه در غیر این صورت نمی‌تواند خود واقعی را در این تعامل دخالت دهد. پرسش این است که در این موقعیت چگونه می‌توان نفرت و بی‌زاری را مهار کرد؟ واقعیت این است که از آنجا که بیش از ۷۰٪ کیفیات ارتباطی فرد را عوامل غیرکلامی تشکیل می‌دهد و چون فرد کنترلی بر رفتارها و گویایی‌های ارتباطی غیرکلامی ندارد بدین علت سازگاری با یک همکار ناسازطلب می‌کند فرد پیش از هر چیزی نارسایی‌های ارتباط غیرکلامی را اصلاح کند و این امر مستلزم این است که فرد توجهات خود را معطوف به ویژگی‌های مثبت این شخص کند تا بدین وسیله بتواند ویژگی‌های رفتاری منفی او را تحت‌الشعاع قرار داده و به حاشیه براند و از آنجا که فرد یک سره آکنده از ویژگی‌های منفی نیست بدین علت هر فردی جذابیت‌های شخصیتی خاص خودش را دارد و بدین وسیله فرد می‌تواند بهتر با همکار دفع‌کننده‌اش سازگار شود.

جان کلام اینکه در حوزه ارتباطی، برد و کارآیی با خودواقعی و اصالت و شرافت نفس است. چون اولاً ترجیح مردم این است که در این موقعیت از مغز بدوی و اولیه‌شان استفاده کنند چون مردم به علت خستگی فراگیر از سبک و سنگین و ارزیابی کردن موقعیت‌ها گریزان هستند و در ثانی ریاکاری و تظاهر بیش از پیش، انرژی و توان فرد رابطه‌جو را فرسایش می‌دهد. چون در رفتارهای ظاهرسازانه فرد چاره‌ای جز این ندارد که بخشی از هوش و حواسش را به این امر اختصاص دهد که این مسئله نه تنها گفت‌وگو و ارتباط را بی‌روح می‌کند بلکه از آنجا که آدم ریاکار عاری از حافظه است این مسئله سبب می‌شود که تعامل فرد متظاهر و هنرپیشه هر چه بیشتر مکانیکی و بی‌روح شود پس تا سرحد امکان از اصالت، شرافت نفس، صداقت و یکرنگی‌تان پاسداری کنید.

فصل دوم

تصویر ذهنی

نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش فرد زندگی‌طلب باشد این است که خودنگاره (تصویر ذهنی) فرد هسته اصلی شخصیت و فردیت شخص را تشکیل داده و از آنجا که خودنگاره همه ابعاد و حوزه‌های زندگی فرد را تحت تأثیر چگونگی خود قرار می‌دهد فرضاً در چگونگی تحول‌پذیری و حرکت به جلوی فرد نقش‌آفرین است بدین علت می‌توان گفت که این خودنگاره مثبت است که بسترساز شادکامی و پویایی فرد می‌شود.

جویس برادرز^[۵] (روانشناس)

در فرایند کار حرفه‌ایم، در مقطعی از زمان به کار مربی‌گری کارایی نیز اشتغال داشته‌ام بدین معنی که با ارزیابی سوابق و مهارت‌های شغلی کارجویان این اشخاص را به شغل مناسب‌شان راهنمایی می‌کردم. از بین مراجعین بی‌شمار به نظر من مورد سندی^[۶] یک مورد استثنایی و گویا به ویژه در رابطه با اشخاصی است که پس از یک دوره دور بودن از محیط کار به دلایل گوناگون مجدداً درصدد بازبازی موقعیت حرفه‌ای خود هستند. روشن است که وجه مشترک این اشخاص چیزی جز فقدان اعتماد به نفس و یأس و ترس نمی‌تواند باشد لذا بدین علت است که به باور من سندی نماد کامل این دسته از اشخاص است.

باری، اما آنچه که درباره این زن کارجو می‌توان گفت این است که سندی زنی پنهان و چند ساله بوده و در عین حال زنی جذاب و شیک‌پوش بوده و از تحصیلات دانشگاهی برخوردار بود با این همه در بیست سال اخیر به کلی از محیط‌های کاری بدور بوده است و اکنون نیز از سر فشار مادی درصدد کاربایی برآمده است چون تا پیش از آنکه شوهرش کارش را به علت رکود اقتصادی از دست بدهد سندی به همراه اعضای خانواده‌اش که شامل چهار فرزند نیز می‌شد در یک شهر کوچک واقع در غرب میانی ایالات متحده زندگی می‌کرد، اما از آنجا که اکنون ادامه زندگی به علت مشکلات مادی برایشان ممکن نبود بدین علت سندی به من مراجعه کرده بود تا شاید یاریگر او در این هدفش باشم. متأسفانه همه شواهد و ظواهر نشان می‌داد که این راهکار سندی چیزی جز یک دست و پا زدن مذبحانه نمی‌تواند باشد چون هیچ نشانه‌ای از خودباوری و اعتماد به نفس در این زن به چشم نمی‌خورد از جمله این نشانه‌های گویای فقدان اعتماد به نفس، می‌توان به کز کردن سندی در گوشه‌های از دفتر کارم و ارائه شرمرویان رزومه و سابقه کاریش به من اشاره کرد.

همانطور که گفتم سندی نماد کامل یک زن ناخودباور به ویژه از زاویه کار حرفه‌ای بود چون تا پیش از اجازه من بر روی صندلی نشسته و پس از نشستن بر روی صندلی نیز چنان خود را جمع و میچاله کرده بود که می‌توانست جای بیشتری را اشغال کند به علاوه این زن درگیر

نارسایی‌های ارتباط غیرکلامی نیز بود چون نه تنها در جریان گفتگو به چشمان نگاه نمی‌کرد بلکه با تن صدایی آرام و ناسموم نیز صحبت می‌کرد در یک کلام همه ظواهر سندی حکایت از این داشت که این زن از زاویه حرفه‌ای هیچ ارزشی برای خودش قایل نیست. این در حالی بود که او پیش از بچه‌دار شدن در یک شرکت غیرانتفاعی به‌عنوان یک هماهنگ کننده خدمات کاملاً موفق بوده و در عین حال در مقطع زمانی دوری از محیط کار حرفه‌ای و درآمدزا نیز مهارت‌های مدیریتی این زن غیرقابل انکار بوده است چون او در این فاصله زمانی در انجمن اولیا و مدرسه نیز در این پست (مدیریت) ایفای نقش کرده است و این مهارتش را در محیط خانواده‌اش نیز اعمال کرده است با این همه اگرچه من تلاش می‌کردم که با بزرگ کردن این مهارت خودباوری از دست رفته سندی را احیاء کنم با این همه نگرش منفی او ریشه‌دارتر از آنی بود که من بتوانم موجب تغییرش شوم.

همانطور که در ابتدای این فصل گفته شد این چگونگی خودانگاره (تصویر ذهنی) فرد است که چگونگی سرنوشت و موقعیت فرد را در این دنیا رقم می‌زند به زبان ساده‌تر، این برداشت و تلقی فرد است که واقعیتش را رقم می‌زند بنابراین اگر خواهان تسخیر کامیابی و کارروایی هستید چاره‌ای جز این ندارید که محتویات و باورهای خودباوری سوز را از ذهن‌تان بیرون برانید. خوشبختانه این هدف بسادگی قابل تحقق است چون ذهن نیمه هوشیار آدمی از ماهیتی شکل‌پذیر و خمیرسان برخوردار است. بنابراین اگر توانمندی‌های خود را به این ذهن القا کنید در آن صورت در این بخش از ذهن جا برای افکار منفی تنگ می‌شود.

باید به فردیت و یگانگی خود عشق بورزید

در این اوضاع و احوال نفس‌گیر و تنازع بقا فرد جهت بیرون کشیدن گلیشم از آب و ایستادن بر روی دو پای خود چاره‌ای جز این ندارد که از امکانات و مساعدت و همراهی دیگران به عنوان نردبان ترقی استفاده کند دستیابی به این امکان پیش از هر چیزی در گروی این است که فرد دوستی و نظر مساعد دیگران را به خود جلب کند و از آنجا که این معادله و معامله دو طرف دارد و چون بی‌مایه نیز، فطیر است بدین علت فرد باید در این تعامل دانگ و سهمش را نیز بر روی میز بگذارد. به بیان ساده‌تر، فرد باید لطف و مرحمت احتمالی ولی نعمتش را بی‌پاسخ نگذارد. واقعیت این است که اگرچه در یک رابطه می‌توان لطف طرف ارتباطی را به اشکال مختلف جبران کرد. اما کارآمدترین شیوه جبران در این موقعیت مهرورزی و عشق‌نمایی به فرد هدف (ولی نعمت) است. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که چگونه فرد می‌تواند از این اهرم کارساز برخوردار شود؟ واقعیت این است که تا مادامی که فرد با گوشت و پوستش این موهبت (مهر و محبت) را تجربه نکرده باشد هرگز نمی‌تواند این موهبت را در دسترس طرف ارتباطیش قرار دهد با این حساب روشن است که فرد جهت بالا رفتن از نردبان ترقی پیش از هر چیزی باید کلیت، تمامیت و فردیت خود را به رسمیت شناخته و بدین وسیله عشق و علاقه و خودپذیری را در وجودش جاری و ساری سازد. پرسش این است که چگونه فرد می‌تواند عشق و خودباوری را در وجودش نمایان سازد؟ همانطور که گفته شد این چگونگی ذهنیت و برداشت فرد از خودش است که واقعیت او را رقم می‌زند و از آنجا که باورهای منفی خودانگاره فرد را بیمار می‌کند فرد جهت پویایی و بالندگی چاره‌ای جز این ندارد که خودباوری را در ذهنش ریشه‌دار سازد و این مهم نیز از طریق بزرگ جلوه دادن دستاوردها و موفقیت‌های ریز و درشت فرد در طول زندگی بسادگی قابل تحقق است. به علاوه فرد می‌تواند این نوع عشق را از کنار فردیت، یگانگی، منحصر به فرد بودن و در یک کلام انسان بودنش کسب کند. بله، فرد جهت تور کردن دیگران و فتح دل‌هایشان چاره‌ای جز این ندارد که دوستدار و عاشق خودش باشد. چون ماهیت احساسات به گونه‌ای است که ذاتاً مسری است به زبان ساده‌تر، احساسات مثبت و منفی به یک نسبت بین طرفین مبادله می‌شود.

کارکردهای خودباوری چیست؟

از آنجا که خودباوری از جنس احساس است و چون احساس نیز به طور ذاتی مسری است بنابراین افرادی چون سندی جهت نیل به مقصود و بازگشت به محیط کار، پیش از هر چیزی باید نماد کامل خودباوری باشند. چون این احساس و ویژگی شخصیتی بسادگی در برابر چشمان تیزبین یک کارفرما عریان می‌شود. همانطور که گفته شد در یک رابطه، طرفین ارتباط باید به مقصود خود از این رابطه نایل شوند برای مثال کارفرما جهت تصاحب مهارت حرفه‌ای کارجو به وی حقوق پرداخت می‌کند چه در غیر این صورت اساساً ضرورتی ندارد که فرد را به خدمت بگیرد لذا بدین علت است که خودباوری باید از سرتاسر وجود فرد فوران کند. اکنون پرسش دیگری که در این رابطه مطرح می‌شود این است که آیا چگونگی این ویژگی می‌تواند ارادی باشد؟ پاسخ متأسفانه مثبت است بدین معنی که برخی از اشخاص به طور ارادی خود را درگیر فقدان اعتماد به نفس می‌کنند تا بدین وسیله مجبور نشوند که از حوزه آرامش خود (وضع کنونی) خارج شوند چون ماهیت آدمی به گونه‌ای است که ذاتاً از تجارب و موقعیت‌های جدید و ناآشنا می‌ترسد و چون خودباوری تازه می‌تواند موقعیت پیشین فرد را متزلزل کند بدین علت فرد به طور ارادی دست کمک به سوی ناخودباوری دراز می‌کند تا بدین وسیله بتواند اسلحه تسلیم شرایط کنونی را فراهم آورد. و این واقعیت بار دیگر ثابت می‌کند که این چگونگی ذهنیات و ذهن داشته‌های فرد است که چگونگی زندگی و یا پویایی او را رقم می‌زند و از آنجا که چگونگی این مهم به طور مطلق تابع القائات و تزریقات ذهنی است بدین علت نه تنها فرد از طریق القائات مثبت صرف پیوسته می‌تواند به این مهم در ذهنش جان ببخشد بلکه همانطور که گفته شد فرد با

بزرگ کردن دستاوردهای ریز و درشتش در زندگی نیز می‌تواند به این هسته و کانون اصلی شخصیت خود جان ببخشد. همینطور، فرد می‌تواند ویژگی‌ها و توانایی‌های مثبت خود را از زبان دوست و دشمن خود نیز جویا شود تا بدین وسیله هرچه بیشتر توانایی‌های شخصی و حرفه‌ایش را به رسمیت بشناسد. پرسش این است که چرا اساساً فرد بخت برگشته درگیر خودانگاره زندگی سوز می‌شود؟ واقعیت این است که شش سال اول زندگی فرد نقش تعیین کننده‌ای در پویایی و بالندگی فرد ایفا می‌کند. بدین معنی که از آنجا که فرد در سنین خردسالی موجودی وابسته و شکل‌پذیر است این چگونگی محیط خانواده‌اش است که در این رابطه تعیین کننده است. به زبان ساده‌تر، اگر کودک از والدینی نرمال و عاشق برخوردار باشد به یمن برخورداری از این موهبت تبدیل به موجودی خودپذیر و خوشبین شده و اگر برعکس کودک بخت برگشته درگیر والدین و خانواده‌ای بیمار و گسیخته باشد در آن صورت حرف زدن از خودپذیری سخنی عبث و گزاف خواهد بود و این واقعیت بار دیگر ثابت می‌کند که این مفهوم امری القایی و اکتسابی است بنابراین فرد جهت درمان شخصیت بیمارش بسادگی می‌تواند از طریق القائات و تزریقات ذهنی مثبت، از خود آموخته‌زدایی کند.

با خود مهربانانه صحبت کنید

با توجه به آنچه که در این فصل گفته شده است اکنون خوب می‌دانیم که چگونگی خودانگاره و تصویر ذهنی فرد نقش مهمی را در خودسازی و یا خودسوزی فرد ایفا کند چون احساسات و باورهای آدمی بی‌مه‌ار و بی‌حفاظ است بدین معنی که طرفهای ارتباطی فرد بسادگی از برخورد و رفتار فرد متوجه چگونگی احساس فرد می‌شوند و چون احساسات منفی افراد را از پیرامون شخص می‌راند بدین علت فرد باید سمبل و نماد خودباوری باشد چون واقعیت تابع باور است. به هر شکل، آنچه که علم روانشناسی به آن مهر تأیید می‌زند این است که آدمی در نهایت همانی می‌شود که آنگونه می‌اندیشد بنابراین جهت تسخیر کامیابی و همای سعادت چاره‌ای جز این ندارید که باورهایی چون من می‌توانم و من آدم قابل‌هستم را جایگزین پندارهایی چون نمی‌توانم و من چیزی برای عرضه کردن ندارم و غیره کنید تا بدین وسیله به تدریج خودباوری و خودانگاره‌تان تقویت شود. یکی از راهکارهای نیل به این مهم این است که فرد بر روی توقیفات کوچک و بزرگش در طی هفته یا ماه متمرکز شود تا با برجسته کردن این موفقیت‌ها بدین وسیله از یورش و تعرض افکار منفی به ذهنش جلوگیری کند.

در این راستا (تقویت خودباوری) از نظر گذراندن تجربه شخصی‌ام نیز می‌تواند برای خواننده این کتاب راهگشا و تأمل‌برانگیز باشد داستان از این قرار است قصدم این بود که چند سال پیش کتاب حاضر را در دسترس عموم قرار دهم اما هر باری که در آستانه شروع این پروژه بزرگ واقع می‌شدم ذهنیات و باورهای منفی‌ام مرا از شروع این کار بازمی‌داشت و این در حالی بود که به اعتراف دوست و دشمن من کسی هستم که سرشار از اعتماد به نفس بوده و خودم نیز به این نگرش اطرافیانم مهر تأیید می‌زنم با این همه در طی سالهای گذشته، پندارهایی چون انسجام بخشیدن به مباحث این کتاب دشوار است و یا اینکه این عنوان و موضوع نمی‌تواند برای خریدار بالقوه جذاب باشد از شروع نگارش این کتاب سرباز می‌زدم تا اینکه بالاخره مصمم شدم که هر روز در برابر آینه جهت تزریق خودباوری به خودم بدین وسیله از لوٹ وجود افکار منفی و مزاحم در اعماق ذهنم خلاصی یابم و پیامد آن در نهایت کتاب حاضر را به زیور طبع بیارایم و تجارب شخصی‌ام در این زمینه مرا به این باور رسانده است که فرد از طریق راهکارهایی چون بهترین دوست خود بودن و ترسیم یک تصویر مثبت در ذهنش و گرامیداشت دستاوردهای کوچک، بتدریج می‌تواند خودباوری را جایگزین منفی‌اندیشی کند.

یار غار خودتان باشید

همه ما در طول زندگی‌مان با این موقعیت مواجه بوده‌ایم، در حالی که خودمان غرقه در یأس و احساس ناتوانی و نومیدی و درماندگی بوده‌ایم زمانی که بهترین دوست‌مان در نزد ما شروع به سر دادن غم‌نامه می‌کند، فرضاً می‌گوید که من آدمی بدشانس، بدبخت، درمانده و بی‌بو و خاصیت هستم شما جهت قوت قلب بخشیدن و تزریق خودباوری و امیدواری به دوست‌تان تلاش می‌کنید که به طریقه‌های مختلف این ذهنیت و نگرش منفی بهترین دوست‌تان را عوض کرده و به جای آن باورهای پیشبرنده را در ذهنش بکارید اکنون سئوالی که مطرح می‌شود این است که از این راهکارتن (دلنداری دادن به یک دوست) چه درسی قابل استخراج است؟ این برخورد شما نشان می‌دهد که شما به کارایی و اثربخشی این راهکار ایمان دارید و می‌توانید از این راهکار جادویی جهت خلاصی از شر افکار و ذهنیات زندگی‌سوزتان استفاده کنید. همانطور که گفته شد ذهن آدمی از ماهیتی کودک‌سان، دهن‌بین و خمیرسان برخوردار است و چون اقدام و عمل و چگونگی امر واقع شده تابع چگونگی افکار و اندیشه است و چون بسیاری از اقدامات، اعمال و گزینش‌های آدمی احساسی، غریزی و ناخودآگاه است و چون کارکرد ناهوشیاری و ضمیر ناخودآگاه غریزی، کوکی و مکانیکی است. لذا به واسطه این مکانیسم اندیشه و عمل دستگاه ذهن آدمی است که باورهای فرد تبدیل به واقعیات ملموس و عینی می‌شود، باری، یکی از راه‌های بیرون راندن افکار منفی سوز از ذهن‌تان این است که بهترین دوست خود بوده و در موقعیت‌های دلسرد کننده، خود باوریتان را با تزریقات و القائات مثبت بخرسبید سازید. بدین منظور همیشه از راهکارهای زیر استفاده کنید:

الف: همیشه ذهن‌تان را متوجه نیمه پر لیوان سازید نه نیمه خالی. برای مثال زمانی که مواجه با یک پروژه کاری دشوار می‌شوید به جای اینکه درگیر افکاری چون پیشرفتم در این پروژه کند و زمانبر است و تداوم این کار چیزی جز اتلاف وقت و فرسودگی جسمی و روحی نیست، ذهن‌تان را سرشار از باورهایی چون ظرافت کار و دقت نظر در رابطه سازید.

ب: در هر حالتی برای افعال و جملات اقدام محور اولویت و ارجحیت قایل شوید: برای مثال بجای جمله درصدد یافتن کاری جهت مشغول شدن هستیم ذهنتان را در معرض عبارتی بدین مضمون قرار دهید: در رابطه با نوع کارم در حال برنامه‌ریزی و اندیشه‌ورزی هستیم.

پ: ذهن‌تان را بر روی توانایی‌تان متمرکز کنید نه بر روی ناتوانی: برای مثال به جای ذهن مشغول شدن با پندارهایی چون از آنجا که تاکنون انجام چنین کاری را تجربه نکرده‌ام به نظر من موفقیت در این کار دور از دسترس می‌نماید، ذهن‌تان را درگیر باورهایی از نوع زیر کنید: از آنجا که بالاخره پس از مدت زمان قابل توجهی انجام یک پروژه تازه و بکر به عهده‌ام گذاشته شده است این فرصت طلایی حالم را به طور مثبت دگرگون کرده است. چون تازگی کار برایم جذاب و هیجان‌انگیز است و چون برگ‌های برنده چندی نیز در آستین دارم بدین علت مطمئن هستم که از پس انجام این وظیفه به نحوی شایسته برخوایم آمد.

ت: و بالاخره در برابر موانع و مشکلات پیشروی هدف نه تنها پا پس نکشیده و عقب‌نشینی نکنید بلکه برعکس نقطه ضعف را تبدیل به نقطه قوت کنید: برای مثال به جای اینکه خودم را درگیر این نگرش کنم که این کتاب کوفتی ده سال آرزگار روح و روان و جسم و جانم را به چالش کشیده است. باید باوری چون از آنجا که می‌بایست مباحث و مطالب مستدل و با استحکامی را در این کتاب مطرح می‌کردم. بدین علت من پیش از نگارش این کتاب اقدام به مطالعه و جمع‌آوری مطالب لازمه از منابع معتبر کرده‌ام تا بدین وسیله هرچه بیشتر کتاب حاضر را مستدل و تأمل برانگیز سازم.

همانطور که ملاحظه می‌شود راهکارهای فوق در یک روح و ویژگی مشترک بوده و آن نیز چیزی جز تزریق روحیه و ذهنیت خودباورانه نیست پس نیل به این مهم از هر طریقی جایز و پسندیده است.

لازم به ذکر است که یویایی، سرزندگی و جذابیت تنها منحصر و محدود به افکار سازنده نبوده بلکه شخصیت ظاهری فرد نیز باید جذاب و آراسته و چشم‌نواز و گیرا باشد تا بدین وسیله هرچه بیشتر شخصیت فرد جاذب و آهن‌رباگون شود. پس با ظرافت و کاردانی در موقعیت‌های مختلف لباس مناسبی را به تن داشته باشید. در یک کلام این ظاهر و باطن جذاب است که افراد را متمایل به دوستی و ارتباط با فرد می‌کند.

نکات مهم این فصل:

۱. فرد پیش از آنکه از افراد غریبه انتظار دوستی و نظر مساعد داشته باشد باید نسبت به خودش مهربان و مهرورز باشد. به زبان ساده‌تر، اول از همه خودش را دوست داشته باشد.
۲. ادراک و باور چیزی جز واقعیت نمی‌تواند باشد: همان طور که درک و برداشت شما از دیگران بدل به واقعیت می‌شود برداشت شخصی‌تان از خود نیز از چنین کارکردی برخوردار است.
۳. در هیچ شرایطی از تقویت لازمه‌های خودباوری‌تان غافل نشوید. به زبان ساده‌تر، در برابر یورش افکار منفی به ذهن‌تان، دست یاری خواهتان را به سوی افکار مثبت و دستاوردهای کوچک و بزرگ زندگی‌تان دراز کنید.
۴. از طریق چشم دل و تجسم به هدف‌تان جان ببخشید: جهت تسخیر هدف‌تان پیشاپیش این هدف را در پیش چشم خود به صورت تحقق یافته تجسم کنید تا بدین وسیله جهت نیل به مقصود از اهرم‌های پیش برنده‌ای برخوردار شوید.

فصل سوم

قانون ادراک

آدمی نه تنها از قدرت درک دنیا برخوردار است بلکه در عین حال می‌تواند در صورت اراده کردن نوع برداشتش را نیز دگرگون سازد به زبان ساده‌تر: تغییر مسایل و اشیاء تابع چگونگی نگاه فرد به مسئله‌ای خاص است.

زمانی که در دوره تحصیلات عالی در رشته تجارت تحصیل می‌کردم دختری بنام اریکا^[۸] به خوشه و دسته ما تعلق داشت. این دختر اگرچه گاهگاهی در دسته و جمع ما حضور می‌یافت با این همه در این شرایط نیز سعی می‌کرد که به دورش حصار بکشد. بدین معنی که اساساً اهل قاطی شدن و برخوردن با دیگران نبود به علاوه اریکا سعی می‌کرد که حتی الامکان از میان جمع بگریزد من جهت ایام شدن با وی چند بار از در دوستی و آشنایی بیشتر با وی در آمدم که این تلاش من نیز به کرات با ناکامی مواجه می‌شد که این سرخوردگی‌ها نیز در نهایت مرا به این باور رساند که اساساً قید دوستی با این دختر مغرور و خودخواه بر زنم چون نشانه‌های بسیاری این برداشتم از شخصیت او را تأیید می‌کرد به زبان ساده‌تر ویژگی‌ها و موقعیت اریکا به گونه‌ای بود که او را تافته‌ای جدا بافته از دیگران می‌کرد چون اولاً اریکا از ظاهر و فیزیکی چشم‌نواز و گیرا برخوردار بوده و در ثانی این زن به شدت آدمی با هوش بود چون تا پیش از تحصیل در این رشته او در یک شرکت معتبر یک سر حسابدار بود. گذشته از امتیازات فوق، همه شواهد حاکی از این بود که اریکا به خانواده‌ای بسیار ثروتمند تعلق دارد و این در حالی بود که نه تنها من از جنابیت فیزیکی او برخوردار نبودم بلکه در عین حال از زاویه توان مادی نیز کهنکشان‌ها با اریکا فاصله داشتم و بدین علت بود که این زن را با صفاتی چون خودخواه، از دماغ فیل افتاده، عصا قورت داده، نودولت و نوکیسه و ویژگی‌هایی از این دست، یکبار برای همیشه تکلیف خودم را با این دختر نجوش، خودگرا و به اصطلاح از دماغ فیل افتاده روشن کرده و پیامد آن خودم را از دردسرهای ارتباط با وی رهایی بخشیدم.

باری، با توجه به اشارات و توصیفات فوق اریکا کسی است که دستکم از زاویه دید من به کلاس و طبقه از ما بهتران و نوکیسه‌ها تعلق دارد و از آنجا که من هیچ قرابت و شباهتی با این شخص ندارم بنابراین طبیعی است که جهت پاسداری از عزت نفس خود بسان طاعون از این شخص فرار کنم. واقعیت این است که اگرچه فرد در موقعیت‌های غیرالزامی می‌تواند به اختیار خودش راهکار «دوری و دوستی» را اتخاذ کرده و بدین وسیله خود را از شر ارتباط با این اشخاص رهایی بخشد اما متأسفانه این راهکار در هر شرایطی نمی‌تواند کارساز باشد برای مثال فرد نمی‌تواند بسادگی از شر بد شخصیتی همکارش در یک اداره فرار کند متأسفانه من نیز نمی‌توانستم از شر هم‌کناری و هم‌نشینی با اریکا فرار کنم. چون بازی سرنوشت ما را علیرغم میل باطنی‌ام هم‌سفر و هم‌نشین و هم‌سقف کرده بود. داستان از این قرار است که در این سال تحصیلی در مقطع زمانی تعطیلات بهاره دانشکده، مقامات مسئول ترتیب یک سفر دسته جمعی را به کشور جامائیکا داده بودند من تنها در صورتی می‌توانستم از پس تأمین هزینه‌های این سفر دور و دراز برآیم که بتوانم ۱۴ بلیت را به اعضای خوشه‌ام بفروشم. به زبان ساده‌تر، من می‌بایست با هر ترفند و شگرد و تبلیغی که بود دوستانم را مجاب به خرید بلیت می‌کردم. به هر شکل، زمانی که انجام این کار را عهده‌دار شدم اولین کسی که اقدام به پرداخت هزینه سفرش را کرد کسی جز اریکا نبود و من با زبان بازی و تشویق و ترغیب بالاخره موفق به فروش ۱۴ بلیت شدم که از بین این ۱۴ مسافر ۱۰ نفر پسر و چهار نفر دختر بودند این بدین معنی بود که من و اریکا به اتفاق دو دختر دیگر در طی تعطیلات می‌بایست در زیر یک سقف زندگی کرده و بخوابیم. اکنون این پرسش مطرح می‌شود که چگونه هم‌کناری من با اریکا می‌تواند با انتظاراتم از این سفر هم‌خوانی داشته باشد؟

باری، غرض از نقل و بازگویی تجربه فوق این است که در بسیاری از موارد این برداشت و نگاه یک سویه و بی‌پشتوانه است که فرد را نسبت به یک مسئله و یا یک شخص به برداشتی خاص می‌رساند با این حساب روشن است که در صورت تغییر زاویه دید، برداشت فرد از مسئله نیز به موازات این نگاه متفاوت تغییر می‌کند و چون ارزیابی درست شخصیت دیگران پیش از هر چیزی در گروی خودشناسی است در این فصل در این راستا فرد با چگونگی شکل‌گیری ادراک و برداشت شخصی آشنا می‌شود تا با تسلط به این مهارت به برداشت کارآمدی از شخصیت و موقعیت دیگران نایل شود.

برداشت و ارزیابی شما چگونه شکل می‌گیرد؟

همانطور که مورد مثالی اریکا نشان می‌دهد من بدون هیچ مدرک و سند قابل استنادی و تنها براساس حدس و گمان و با توجه به روش و منش این زن، اریکا را در کلاس آدم‌های پرفیس و افاده و مغرور دسته‌بندی کرده بودم واقعیت این است که برداشت‌های اولیه نه تنها بسادگی قابل دگرگونی نیست بلکه ذات آدمی به گونه‌ای است که در زمانی هرچه کوتاه‌تر فرضاً در عرض چند ثانیه تا چند دقیقه به برداشت مورد نظرش از فرد غریبه می‌رسد. لذا بدین علت است که صاحب نظران موکداً به زندگی طلبان و ارتباط جویان توصیه می‌کنند که در موقعیت‌های ارتباطی تازه مراقب چگونگی اثرگذاریشان بر روی فرد غریبه باشند چون همانطور که گفته شد برداشت و ذهنیت اولیه افراد از اشخاص غریبه به سادگی دگرگون نمی‌شود. چون سرشت آدمی به گونه‌ای است که متمایل به پیشگویی کام‌بخش است و این نوع تعصب و خودخواهی سبب می‌شود که فرد به سختی نظر اولیه‌اش را نسبت به فرد غریبه عوض کند. پس با توجه به این واقعیت به شدت مراقب کردار و گفتار تان در آشنایی‌های اولیه باشید. اما آنچه که درباره سفر خاطره برانگیزمان در تعطیلات بهاره دانشکده به کشور جامائیکا قابل ذکر است اینکه همانطور که در جریان هستید با توجه به هم‌کناری و هم‌سقفی من با اریکا نه تنها متوقع یک تجربه خاطره‌برانگیز نبودم بلکه همیشه ذهن مشغول این مسئله بودم که چگونه با دندن بر روی جگر گذاشتن فرد خودخواه، چون اریکا را تحمل کنم. اما خوشبختانه در این مکان توریستی، تجربه عملی ما با ذهنیت و پیش‌انگاشته‌هایم از شخصیت این فرد، با آسمان یا هم فرق داشت چون در طی روز در این مکان نه تنها به اتفاق هم مشغول بلم سواری در دریاچه‌های کم عمق می‌شدیم بلکه زمانی که باران سیل‌آسای ناگهانی بلم‌مان را بر روی آب دریاچه سرنگون می‌کرد ما یکدیگر را تنگ در آغوش گرفته و هم‌زمان فارغ‌البالاانه شلیک خنده را سر داده و از این تجربه بدیع لذت می‌بردیم. همینطور این تجارب مشترک

دلچسب هرچه بیشتر من و اریکا را به هم نزدیک کرده به گونه‌ای که در این مکان دورافتاده دوست گرمابه و گلستان یکدیگر بوده و حاصل این اخت و قاطی شدن نیز این بود که نه تنها من اریکا را ذاتاً زنی خجالتی و شرمرو بیایم بلکه متقابلاً نیز از تجربه سفره دل‌گشایی برخوردار شده و پیامد آن به شناخت بیشتری از یکدیگر نایل شویم جان کلام اینکه این سفر نه تنها شخصیت تازه و واقعی اریکا را به من نمایاند بلکه دوستی من با او سبب شد که لذت این سفر نیز دو چندان شود. همانطور که این مورد مثالی نشان می‌دهد اگرچه اشخاص در برخوردهای اولیه به برداشت‌های خاص خود نسبت به افراد غریبه می‌رسند با این همه این برداشت‌ها در هر حالتی اساسمند و وحی منزل نیست پس در تعاملات با افراد غریبه مراقب این یکسویه‌نگری رایج نیز باشید. در این فصل عوامل نقش آفرین در برداشت نادرست از نظر خواننده گذرانده می‌شود.

سازگاری با تیپ‌های شخصیتی متفاوت

از آنجایی که در شکل‌گیری شخصیت نهایی فرد عوامل و کیفیات بسیاری از جمله کیفیات سرشتی و تربیتی نقش آفرین است این عوامل گوناگون نقش آفرین در شخصیت آدمی سبب می‌شود که فرد تبدیل به موجودی یگانه و منحصر به فرد شود که این ویژگی ذاتی آدم‌ها موجب می‌شود که هر فرد به طور متفاوتی اتخاذ تصمیم کرده و به مسئله از زاویه شخصی نگریسته و با مسایل گوناگون برخوردهای متفاوتی داشته باشد. لذا براساس این واقعیت است که شناخت دقیق شخصیت و ماهیت دیگران دشوار بوده و فرد را درگیر کج فهمی و سوء برداشت می‌کند. از طرف دیگر، از آنجا که توانایی ناشی از آگاهی می‌شود و چون غیرشناسی در گروهی خودشناسی است فرد جهت تقویت هنر ارتباطی و سازگارانهاش باید حتی‌الامکان درکی درست از روش و منش و شخصیت خود داشته باشد چون خودشناسی فرد را از تعارض و ستیز در امان نگه داشته و مانع از هرز رفتن توان و قدرت فرد می‌شود گذشته از این خودشناسی سبب می‌شود که فرد به راز و رمزهای غریبه شناسی نیز مسلط شود به هر شکل، از آنجا که تجارب شخصی و کیفیات پرورشی و سرشتی آدم‌ها را از یکدیگر متمایز می‌سازد و این تفاوت ساختاری سبب تفاوت در ترجیح و گرایش فرد می‌شود. بدین علت فرد در جریان تعامل با دیگری نه تنها باید این مسئله را به رسمیت بشناسد بلکه باید به علایق و ترجیحات دیگران نیز احترام بگذارد چه در غیر این صورت دستخوش سوء برداشت از شخصیت دیگران شده و این کج‌فهمی و ارزیابی نادرست سبب می‌شود که فرد از شکل دادن یک ارتباط ماندگار محروم می‌شود. پس جهت نیل به ارتباطی سازنده در ابتدا به درک کارآمدی از شخصیت طرف مقابل خود نایل شوید.

مراقب نگرش یک‌بعدیتان باشید

متأسفانه همانطور که گفته شد نه تنها برداشت اولیه به سرعت شکل می‌گیرد بلکه در عین حال این برداشت و برآورد و ارزیابی اولیه از شخصیت یک فرد غریبه با سرسختی و سماجتی هرچه تمامتر نیز تداوم می‌یابد. علت این مسئله این است که آدمی به طور ذاتی متمایل به پیش‌گویی کام‌بخش است. به زبان ساده‌تر، فرد تنگ‌نظرانه و متعصبانه از پیشگویی‌اش دفاع می‌کند. نکته دیگری که در رابطه با این سوء برداشت‌ها و کج‌فهمی‌ها باید بدان توجه داشت این است که این مسئله امری دو طرفه است. بدین معنی که سوء برداشت فرد از ماهیت طرف ارتباطی به طور خودکار بر روی برداشت طرف مقابل نیز اثر می‌گذارد چون همانطور که پدرم می‌گوید دنیا و اشخاص بسان آینه بوده و هر حرکت و نظر فرد را به سوی خودش بازتاب می‌دهد در این رابطه بازگشت به ارتباط من با اریکا در مقطع زمانی پیش از سفر باز هم گره‌گشا است. واقعیت این است که من تا پیش از هم سفر و هم سفره شدن با اریکا، خودجوشی، کناره‌گیری و در خود فرورفتگی این زن جذاب و برخوردار را حمل بر غرور، تکبر و رفتارهای از ما بهترانه او می‌کردم و این برداشت غلط اولیه‌ام از شخصیت این زن گوشه‌گیر و نجسب مرا وامی‌داشت که متقابلاً با وی رفتاری سرد و سرسنگینه داشته باشم که این امر هرچه بیشتر به کج‌فهمی‌های دو سویه ما دامن می‌زد و این در حالی بود که بعدها فهمیدم که گوشه‌گیری و جمع‌گریزی این زن برخوردار ناشی از شخصیت شرمرویه و ناخودپذیرانه‌اش می‌شود. بله، سوء برداشت اولیه یک جاده دو طرفه بوده و فرد جهت بهره‌مندی از فرصت‌هایش باید به شدت در برابر گرایش قطری کلاسه‌بندی اولیه پرهیز کنند. لازم به ذکر است که همه صاحب‌نظران علوم رفتاری به اثرگذاری و تأثیرپذیری اولیه مهر تأیید زده با این همه هنوز به روشنی علت این گرایش آدمی روشن نشده است. با توجه به این واقعیت توصیه‌ام به سعادت‌طلبان این است که با سرسختی هرچه تمامتر در برابر این گرایش طبیعی‌شان مقاومت کنند. چون برداشت اولیه نه تنها به دشواری تغییر می‌کند بلکه اساساً برداشت نادرست به صورت خودکار سبب از دست رفتن فرصت و شانس ارتباط می‌شود.

در همین راستا از نظر گذراندن مورد گویای دو مدیر جوان بنام لیزا و سارا نیز درس‌آموز است داستان از این قرار است که لیزا نه تنها مدیری سی و چند ساله است بلکه در عین حال در کلاس مهارت‌های ارتباطی‌ام نیز حضور می‌رساند یک روز این زن خودخواسته و به میل خود لب به گلایه از ارتباطش با همکارش سارا در محیط کار گشوده و دلخوری او عمدتاً حول محور خودگرایی، سردی و نجسبی رفتار منسرسس سارا می‌چرخید و این برداشت اولیه او را به این باور رسانده بود که سارا آدمی بیس و بدعنی است.

باری... برداشت اولیه سبب شد که لیزا از گپ و گفت‌وگو با سارا بگریزد تا اینکه یک روز به منظور خرید از فروشگاه‌های محله لیزا از خانه خارج شده و از آنجا که او و سارا در یک محله زندگی می‌کردند به طور اتفاقی سارا را در خیابان دیده و این دو همکار در این

برخورد اتفاقی به مدت ۱۵ دقیقه با یکدیگر صحبت می‌کنند که شناخت حاصله متقابل از این گفت‌وگوی ۱۵ دقیقه‌ای به مراتب بیشتر از یک سالی بود که در یک اداره کار می‌کردند به هر شکل در این گفتگوی اتفاقی کاشف به عمل آمد که در محیط خانه سارا درگیر یک پسر بچه نوپایی است که درگیر مشکلات جسمی بوده و کار در بیرون از منزل نیز شرایط را برای سارا دشوار کرده است. اطلاع اتفاقی از این مسئله سبب شد که نه تنها لیزا به درک بهتری از همکاری‌اش نایل شود بلکه در محیط کار نیز تا سرحد امکان وظایفش را سبک‌تر کند. بله، همان طور که این مورد مثالی نشان می‌دهد، فرد در هیچ حالتی نباید به طور مطلق برای برداشت اولیه‌اش اصالت قایل شده و براین اساس شخصیت اشخاص را دست‌بندی کند. چون ارزیابی نادرست، اشخاص را به ناحق راهی بایگانی کرده و پیامد آن فرد بسته‌اندیش و یک سوپه نگر را نیز از داشتن یک ارتباط ثمربخش محروم می‌کند.

ارتباط ناهم‌خوان

نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش رابطه‌جویان باشد این است که هر چقدر ارتباط و تعامل طبیعی‌تر باشد به همان نسبت شانس شکل‌گیری رابطه بیشتر شده و یک تعامل نرمال باید حاوی سه مؤلفه کاملاً هم‌خوان باشد بدین معنی که در جریان ارتباط با طرف مقابل باید کلام، تن صدا و حرکات بدن گوینده کاملاً با هم سازگار و هم‌خوان باشد چه در غیر این صورت طرف مقابل فرد ناطق را یک فرد اصیل و صادق نمی‌یابد. در این راستا بازگویی یکی از تجارب شخصی‌ام بهتر منظورم را از ناسازگاری مؤلفه‌های ارتباطی روشن می‌سازد. داستان از این قرار است که چند سال پیش یک شرکت موفق تأمین مالی و سرمایه‌گذار از مهارت حرفه‌ایم استفاده کرده تا بدین وسیله مدیران مسئول استخدام شرکت را مسلط به راز و رمز مصاحبه استخدامی کارآمد سازد. در این کلاس مدیر میانه سالی بنام گری^[۹] بود که به شدت از نارسایی ارتباطی رنج می‌برد و از آنجا که نقش مهمی را در فرایند استخدام پرستل جدید شرکت ایفا می‌کرد بدین علت چاره‌ای جز این نداشتیم که به این مهارت آموز توجه ویژه‌ای داشته باشیم. به هر شکل، در جلسات آموزشی خصوصی من ضمن اشاره و تأکید بر روی اصول ارتباطی در عین حال از راهکار آموزشی تعویض نقش نیز استفاده می‌کردیم بدین معنی که گری در نقش متقاضی استخدام ظاهر شده و من در نقش مسئول گزینش ظاهر می‌شدم. گری در این نقش‌ها جهت تشویق به استخدامش نه تنها از موقعیت شرکت تعریف می‌کرد بلکه در عین حال به صورت طوطی‌وار نیز بدون آنکه چشمانش را در چشمم قفل کند اقدام به خواندن متن از پیش آماده شده می‌کرد که این مسئله هرچه بیشتر نارسایی‌های ارتباطی‌اش را آشکار می‌کرد. روشن است که با این تعامل اگر من به جای مسئول استخدام شرکت بودم هرگز به کاندیدایی چون گری مهر تأیید نمی‌زدم. چون حرکاتش نمی‌توانست معرف صداقت و اصالتش باشد.

همه چیز بستگی به کیفیت تن تان دارد

از زمانی که کودکی بیش نبودم مادرم پیوسته این جمله را در گوشم زمزمه می‌کرد این نوع کلام و سخنت نیست که مهم است بلکه مهم چگونگی ادای کلمات است. بله، من پیش از آنکه با کارهای بزرگ صاحب نظران از جمله روانشناس معروفی چون آلبرت مخرابیان آشنا شوم پیشاپیش از اهمیت سازگاری و هم‌خوانی اجزای بیان و ارتباط آشنا بودم. به هر شکل، مخرابیان در اثر معروفش موسوم به پیام خاموش، میزان نقش اجزا و اضلاع گفتگو را با فرمول زیر بیان کرده است: در یک گفتگوی رودرو سهم اثرگذاری کلمات صرف تنها ۷٪ و سهم تن کلام ۳۸٪ و سهم بیانگری‌های صورت و اندام‌های بدن ۵۵٪ است. همانطور که نسبت‌های فوق در این معادله نشان می‌دهد مهمترین مؤلفه مرتبط با جذابیت ارتباطی فرد، ارتباطات غیر کلامی (زبان بدن) است به زبان ساده‌تر تا مادامی که تن صدا و حرکات بدن فرد با کلامش سازگاری نداشته باشد فرد هرگز نمی‌تواند طرف مقابلش را تحت تأثیر قرار داده و او را با خواسته‌اش همسو سازد در این رابطه پسر نوجوانی را در پیش چشم خود مجسم کنید که پدرش از وی می‌خواهد که دیگر کار خاصی را تکرار نکند. حالت بدنی این نوجوان در این تعامل و گفت‌وگو بدین شکل است که اگرچه ظاهراً موافقتش را با این خواسته پدرش اعلام می‌کند با این همه حالات بدنش هرگز این حرفش را تأیید نمی‌کند چون این نوجوان در این موقعیت فرضی دست‌هایش را بر روی سینه‌اش جمع کرده و در عین حال چشمش را به سقف اتاق دوخته است. بله، ارتباط اصیل و موفق در گروهی این است که حرکات بدن پشتوانه کلام فرد بوده و تا مادامی که این حالات هم‌خوان با کلام فرد نباشد فرد نمی‌تواند در برابر طرف مقابلش به شکل آدمی اصیل و صادق و روراست جلوه‌گر شود. چون گویایی‌ها و اثربخشی‌های زبان بدن و تن صدا به مراتب بیشتر از سخن خشک و خالی است.

تسلط به حرکات بدن

با توجه به آنچه که در فوق بدان اشاره شد در ارتباطات رودررو، نقش بیانگری‌ها و گویایی‌های اندام‌های بدن به مراتب بیشتر از کلام صرف است. و از آنجا که جهت اثرگذاری بیشتر حالات بدن باید همخوان با کلام فرد باشد در زیر به راهکارهایی اشاره می‌شود تا بدین وسیله فرد هرچه بیشتر برای ابزار ارتباطی مسلط شود:

۱. حرکات تن را رصد کرده و مورد پایش قرار دهید: از آنجا که در هر حوزه‌ای توانایی و پویایی ناشی از آگاهی می‌شود این اصل مسلم در مورد تن حرکات شناسی نیز صدق می‌کند. بدین منظور با تهیه ویدیو از حرکات و حالات بدنتان در جریان گفتگو بدون تعصب و جانبداری مشغول مطالعه و واریسی حرکات تن شوید تا بدین وسیله تا سرحد امکان موفق به حذف عادات و حرکات بازدارنده‌تان در جریان گفتگو شوید برای مثال در این رابطه باید به مسایلی از نوع زیر توجه کنید: آیا خندان هستید یا شانه‌های وارفته‌ای را به نمایش می‌گذارید؟ آیا حواستان به صحبت طرف مقابل است یا چهره عبوس و بق کرده‌ای را به نمایش می‌گذارید؟ آیا مشغول بازی کردن یا انگشتن و یا اشیای داخل جیب‌تان شده و بدین واسطه صداهای نکره‌ای را موجب می‌شوید؟ آیا با انگشت و یا موی سر تان ور می‌روید؟ بله، شما در این نوع فیلم‌های گویا و صادق باید به مسایلی از نوع فوق توجه کرده و تا سرحد امکان نیز این رفتارهای دفع کننده و پس زننده را از خود دور کنید چون رفتارهایی از نوع فوق آشکارا بیانگر اضطراب، بی‌حوصلگی و عدم همراهی و همسویی شما یا ناطق است و این رفتارها شما را از چشم طرف مقابل می‌اندازد.

۲. به هنر تن حرکت‌خوانی مسلط شوید: تسلط به این مهارت مستلزم این است که اولاً ذهن مشغول این مسئله شده و در ثانی از هر فرصتی جهت تفسیر و تعبیر حرکات بدنی اشخاص پیرامونتان استفاده کرده و در عین حال گویایی‌های جذاب مردم را در خود ریشه‌دار سازید به زبان ساده‌تر، شما باید از حرکات بدنی جذاب مردم تقلید کنید. امتیاز این راهکار در این است که حساسیت فرد را در این راستا تقویت می‌کند. در یک کلام فرد از طریق سرمایه‌گذاری باید به این هنر پیشبرنده مسلط شود. برای مثال رفتارهای غیر کلامی زیر برای موفقیت گفتگو غیرقابل چشم‌پوشی است:

الف: تماس چشمی: از کارکردهای اصلی این نوع ارتباط می‌توان به خودباوری و ابراز علاقه فرد اشاره کرد. بدین معنی که فرد یا نگریستن به چشم طرف مقابل بدین وسیله هم‌خودباوری و هم علاقه‌مندیش را به رخ طرف مقابل می‌کشد با این همه تماس چشمی کارآمد با زل زدن فرق دارد از جمله امتیازات این رفتار این است که چشم دوزی یک وقفه زمانی سه تا ۵ ثانیه‌ای را در جریان گفت‌وگو برای فرد فراهم می‌کند تا بدین وسیله انسجام بیشتری به مطالبش بدهد. به هر شکل، از آنجا که تماس چشمی نقش مهمی در پیشبرد ارتباط دارد بدین علت پیشاپیش در حالی که تصور می‌کنید که در حال صحبت کردن با مافوق‌تان هستید این مهارت را در برابر آینه تمرین کنید.

ب: استفاده از مکث‌های بجا: از امتیازات مکث‌های به موقع می‌توان به اعتماد به نفس، اندیشه‌ورزی و تسلط به محیط گفت و گو و ارائه یک مطلب منجسم اشاره کرد. لازم به ذکر است که پس از مکث جهت از سرگیری دوباره سخن بهتر است که به عبارات کلیدی ادا شده توسط طرف مقابل اشاره شود فرضاً سخنران می‌تواند بگوید که آنچه که از اظهارات شما دستگیرم می‌شود این است که....

پ: گویایی قد و قامت فرد: همانطور که در بالا بدان اشاره شد فرو افتادگی شانه و تن و بدنی وارفته و خمیده آشکارا بیانگر عدم اعتماد به نفس و عدم علاقه فرد به گفتگو است لذا بدین علت است که در جریان گفت باید تا سرحد امکان سر و شانه‌تان را صاف کرده و به مفهوم واقعی کلمه آنها را برافرازید. حقیقت این است که اندازه قدم ۴ فوت (با) و ۱۰ اینچ است و این در حالی است که اکثر حاضرین در جلسات سخنرانی‌ام مرا قد بلندتر از اندازه واقعی‌ام ارزیابی می‌کنند. علت این مسئله این است که زمانی که پشت تریبون قرار می‌گیرم تصور می‌کنم که رشته نخ‌ی سرم را به سقف سالن سخنرانی متصل می‌کند. بله، شما جهت خودپذیری و ابراز وجود باید تا سرحد امکان سر و شانه‌هایتان را بالا بگیرید.

ت: نحوه بیان: اگر به صورت مصنوعی درصدد ارائه یک نطق آتشین و کوبنده باشید بدون تردید این رفتار سبب دلزدگی مخاطب می‌شود. چون در این حالت کلام‌تان به صورت خودکار مصنوعی، مکانیکی و بیروح می‌شود به هر شکل برای اینکه هرچه بیشتر نحوه بیانتان جاذب و گیرا باشد اولاً شمرده حرف بزنید نه قلنبه سلنبه. ثانیاً از وقفه پرکن‌هایی چون اوه، هوم و غیره پرهیز کرده و بالاخره در پایان سخن با بالا بردن تن صدایتان پرسشی را نیز متوجه مخاطب نکنید.

نقش تردیدزدگی

با توجه به آنچه که در فوق بدان اشاره شد برای اینکه از کلامی نافذ و جاذب برخوردار باشید باید حالات بدنتان و زبان اشاره هم‌خوان با بیانتان باشد. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که چرا زبان بدن فرد با زبان کلامی فرد سازگاری ندارد؟ خوب می‌دانیم که تنها در صورتی کلام در دل مخاطب می‌نشیند که منشا و منبع آن دل ناطق باشد. بله، علت ناسازگاری اجزای ارتباط این است که سخن فرد در صورتی که موارد عاری از مغز، جوهر و پیام است بنابراین یک راه هماهنگ‌سازی مولفه‌های ارتباط این است که فرد نه تنها کلماتش را هوشمندانه برگزیند بلکه در عین حال این کلام باید حامل پیام و نکته‌ای نیز باشد.

پیامتان باید امیدآفرین باشد

خوب می‌دانیم که حرکت و رفتار ناشی از احساس می‌شود بنابراین راه دیگر کارآمدسازی این ابزار (حرکات بدنی) این است که فرد در آستانه ارتباط از حالی خوب و نشاط برانگیز برخوردار باشد چون همانطور که گفته شد احساسات آدمی از ویژگی سرایت کنندگی برخوردار است. اما از آنجا که فرد در هر شرایطی بر احساس خود مسلط نیست یک راه پایش احساسات این است که نه تنها فرد کلام پیامش را هوشمندانه انتخاب کند بلکه در عین حال به مفهوم واقعی کلمه در زمان حال زندگی کند نه در عالم هیروت و خواب و خیال، چون زیستن در زمان حال به طور خودکار هوشیاری فرد را تقویت می‌کند.

راه دیگر جذب مخاطب به سوی خود این است که فرد هوشمندانه و با ظرافت دست یاری خواهش را به سوی حس خودارزشمندانگاری (عزت نفس) مخاطبش دراز کند بدین شکل که مدتی را صرف متمرکز شدن بر روی ویژگی‌های مثبت طرف مورد نظرش کند تا بدین وسیله بتواند ویژگی‌هایی را شناسایی کرده و سپس با ظرافت و در موقع مناسب این ویژگی‌ها را به مخاطبش یادآور شود. به زبان ساده‌تر فرد باید هوشمندانه و آگاهانه از روش و منش مخاطبش تعریف کند و شخصیت او را بستاید.

آگاهانه افراد را تحت تأثیر قرار دهید

از آنجا که افراد جهت حرکت به جلو به شما نزدیک می‌شوند بنابراین باید تا سرحد امکان در همین ابتدای کار در راستای این خواسته‌شان حرکت کنید. بدین منظور باید سرشار از خودباوری باشید چون احساسات مسری است پس هرگز از لازمه‌های ارتباطی زیر غافل نشوید:

الف: سخن‌تان را با نکات و عبارات مثبت شروع کنید.

ب: ضمن آنکه باید کلمات را آگاهانه انتخاب کنید در عین حال این کلمات و افعال باید عمل و اقدام محور باشد.

پ: در جریان سخن بر روی توانایی‌های شخصی‌تان متمرکز شده و در این راستا هوشمندانه از ضمیر فاعلی من استفاده کنید.

ت: و دست آخر اینکه در جریان سخن خطر و تهدید را به شکل یک فرصت طلایی جلوه دهید.

مراقب لازمه‌های بیرونی ارتباط نیز باشید

اگرچه نوع لباس فرد نمی‌تواند معرف شخصیت و ماهیت او باشد. با این همه در این شرایط زیستی مسخ شدگی و هویت باختگی، آدم‌های این دوره و زمانه همانطور که همه ما می‌دانیم عقل مردم به چشم‌شان است بدین معنی که افراد از روی ظاهر شخص راجع به شخصیت او داوری می‌کنند. پس برطبق سلیقه هر گروه و هر جلسه‌ای لباس بپوشید. در این رابطه ذکر تجربه شخصی‌ام می‌تواند تأمل‌انگیز باشد. داستان از این قرار است که چندی پیش در یک سمینار آموزشی یک هفته‌ای به عنوان مدرس این مهارت در پست تربیون انجام وظیفه می‌کردم که به یکباره چشمم در بین حاضرین به زن میان سالی افتاد که نه تنها خود را در یک کت مشکی ضخیم پیچیده بود بلکه در عین حال شال گردنش نیز هرچه بیشتر چهره‌اش را تیره و عبوس می‌کرد که به محض دیدنش در این لباس به یکباره درباره این زن به این باور رسیدم که باید ذاتاً آدمی عبوس، خودجوش و نجسب باشد اما به محض اینکه مشغول تدریس شدم به یکباره متوجه شدم که این زن کتیش را از تن درآورده و تنها به یک تی‌شرت براق و نارنجی ملبس است که دیدن او با این پوشش ناخواسته لبخندی را بر روی لبم نشانده که او نیز متقابلاً به تبسم من پاسخ داد و این لبخند و این لباس بسادگی برداشت اولیه‌ام را از این زن دگرگون کرد. پس جهت تحت تأثیر قرار دادن مخاطب خود آگاهانه لباس بپوشید.

مراقب آداب فرهنگ‌های متفاوت باشید

از آنجا که توانایی ناشی از آگاهی می‌شود و چون در تعامل با افراد نقش ارتباطات غیرکلامی به مراتب بیشتر از ارتباط کلامی است و چون فرهنگ‌های مختلف چون ژاپن و کشورهای عرب خلیج فارس، فرهنگ ارتباطی خاص خود را دارند بنابراین جهت پرهیز از اشتباه در تعامل با این اشخاص همیشه مراقب فرهنگ ریشه‌دارشان باشید برای مثال در بین کشورهای غربی فشردن محکم دست و ارتباط چشمی با افراد به‌های ارتباط موفق است. این در حالی است که این رفتارها در میان مردم ژاپن نه تنها رایج نیست بلکه برعکس نشانه بی‌ادبانه و بی‌ساختی است. پس زمانی که با مشتریان و شرکای ژاپنی تعامل می‌کنید به شدت مراقب این رفتارهایتان بوده و در عین حال همیشه در برابر افراد مافوق و بالادست خود خم شده و با به زیر انداختن چشمانتان بدین وسیله به وی ادای احترام کنید. جان کلام

نکات مهم این فصل

برای اینکه هر چه بیشتر به مطالب این فصل مسلط شوید قدری بیشتر بر روی نکات کلیدی زیر دقیق شوید:

۱. برداشت و ادراک چیزی جز واقعیت نیست. بدین معنی که ادراک شما از دیگری واقعیت او در نزد شما بوده و عکس این مسئله نیز صادق است.
۲. یادتان باشد که اثرگذاری مثبت اولیه به مراتب ساده‌تر از عوض کردن یک تأثیر منفی در طی زمان است.
۳. از آنجا که ارزیابی‌های اولیه طرف‌های ارتباطی در همان ثانیه‌های اول آشنایی شکل می‌گیرد بدین علت تا سرحد امکان خود واقعی‌تان را در معرض دید قرار دهید.
۴. ارتباط موثر با اطرافیان در گروهی این است که نه تنها فرد به هنر خودشناسی مسلط باشد بلکه شناختی نسبی نیز از انواع شخصیت‌های طرف‌های ارتباطی خود داشته باشد.
۵. از آنجا که بسیاری از ارزیابی‌های اولیه غریزی و احساسی است بدین علت از پای فشردن به این مسئله خودداری کنید.
۶. یادتان باشد که جلب و جذب طرف مورد نظر در گروهی این است که سه مولفه ارتباط یعنی نوع کلام، لحن سخن و زبان، بدن کاملاً با هم سازگار و هم‌خوان باشند.
۷. و بالاخره از لازمه‌های هنر ارتباطی چون زبان شیرین و تحسین‌آمیز، حرکت آفرینی، قوت قلب بخشی و تجسم هدف محور نیز غافل نشوید.

فصل چهارم

قانون انرژی

انرژی انسان متناسب با مقاومتی است که با آن مواجه می‌شود.

ویلیام هنریت^[۱۰]

داستان از این قرار است که چند سال پیش من در استخدام مردی بنام ریک^[۱۱] بودم که این مرد در گوشه ای از دانشگاه اقدام به راهاندازی یک مرکز مشاوره کارایی برای دانشجویان دوره لیسانس کرده بود و رئیس این مرکز کارگاهی را در اختیارم قرار داده و ما پس از اتمام تدریس گاهگاهی در دفترش دور هم جمع شده و اقدام به ارزیابی فعالیت‌های کارایی‌مان می‌کردیم. ما در این جلسات گاه و بیگاه مشغول بازخورد‌های مهارت‌آموزی مصاحبه محورمان شده و شواهد حکایت از این داشت که ما می‌توانیم به آینده این فعالیت امیدوار باشیم. در یکی از این جلسات ارزیابی محورانه من و ریک در حالی که از حاصل آموزش‌مان راضی بودیم. به یکباره متوجه شدم که حال ریک به طور منفی دگرگون شده و آثار خشم و اضطراب در وجود ریک نمایان می‌شود که این تحول ناگهانی ریک اسباب ناراحتی و ترسم را فراهم آورد چون این دگرگونی آنی مرا درگیر این پندار کرده بود که شاید من ناخواسته در گرماگرم صحبت‌مان چیزی گفته‌ام که اسباب ناراحتی ریک شده‌ام. باری پس از لحظاتی تردید بالاخره جرأت‌م را یک کاسه کرده و از وی علت دگرگون شدن حالش را جويا شدم او در ابتدا جهت آسوده کردن خیالم به اطلاع‌م رساند که منقلب شدنش هیچ ارتباطی به گفت‌وگویی ما نداشته بلکه مربوط به دانشجویی می‌شود که در جلسات مهارت‌آموزی خصوصی او حاضر شده و تاکنون موفق نشده که در یک مصاحبه کارایی موفق شود که او گناه این ناکامیش را به گردن اصول مهارت‌آموزی من می‌اندازد و چون این دانشجوی سرخورده بسان یک خوک زخمی و عصبانی پا به دفترم می‌گذارد بدین علت باید اعتراف کنم که این ترس از رویارویی مجدد با این دانشجوی عصبانی است که به یکباره حالم را دگرگون کرده است. با دیدن این حال زارش به یکباره جهت کمک به ریک هراسان به یکباره فکر بکری به خاطرم خطور کرده و آن این بود که از ریک پرسیدم که آیا می‌تواند در حال حاضر ذهنش را متوجه کارآموزی کند که نه تنها ریک از دیدنش در دفترش خوشحال می‌شود بلکه این کارآموز در حوزه کارایی نیز موفق شده است. خوشبختانه ریک در طی این مدت با موارد موفق نیز مواجه بوده است لذا بدین علت مجسم کردن این شخص کار دشواری برای ریک نبود. به هر شکل به عنوان آخرین راهکار مهار این مشکل از ریک **نیابت** که در حالی که روش و منش و دستاوردهای این کارآموز موفق را در ذهنش مجسم می‌کند به استقبال این کارآموز ناراحت **شکر** برود. به هر شکل، از آنجا که ریک راه بهتری جهت مواجهه با این مشکل نداشت از سر ناچاری دست کمکش را به سوی راهکارم دراز کرده و با مجسم کردن این تجربه موفق به استقبال فرد ناراضی رفت که حاصل این جلسه به اعتراف ریک

نتیجه‌ای مافوق تصور برای ریک و من بود چون این ذهنیت نه تنها از ابعاد ناراحتی این کارآموز در این جلسه کاسته بود بلکه در جلسات بعدیشان، این تعارض و ستیز تبدیل به یک دوستی پایدار شده بود. تجارب ارتباطی شخصی‌ام حاکی از این است که در جریان گفت‌وگو، طرف مقابلم نیرویی را به سوی من گسیل می‌کند که این نیرو به طور خودکار بر روی حس و عمل اثر می‌گذارد و شناخت و مهار این انرژی ارسالی می‌تواند لازمه‌های جذابیت ارتباطی فرد را تقویت کند.

از قدرت ارتباطی انرژی به درستی استفاده کنید

نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش رابطه جویان باشد این است که انرژی از جنس هیجان بوده و این ماهیت و ویژگی بدین معنی است که انرژی طرفین در یک رابطه به مثل احساس مسری و قابل مبادله است. بنابراین جهت تحت تأثیر قرار دادن طرف مقابل خود از این اهرم نیز در راستای اهداف خودآگاهانه استفاده کنید. چون در اوج مشکلات و ناملایمات نیز فرد می‌تواند انرژی مثبت را وارد معادله و گفت‌وگو کند به هر شکل برای اینکه به درک بهتری از کارکرد قانون انرژی نایل شوید لازم است در ابتدا به سه سؤال زیر پاسخ دهید:

الف: در حال حاضر و اکنون انرژی‌تان کجاست؟

ب: همینطور، انرژی طرف مقابلتان نیز در کجا واقع است؟

پ: و بالاخره دانش انرژی محورتان چقدر بوده و تا چه اندازه به انتظارات انرژی بنیاد ارتباط واقف هستید؟

در حال حاضر انرژی ارتباطی‌تان چگونه است؟

لازم به ذکر است که انرژی ارتباطی چیزی جز حال و هوای احساسی نبوده و من در این مبحث ترجیح می‌دهم که از کیفیت روحی و احساسی استفاده کنم. همانطور که گفته شد به جلو بردن رابطه مستلزم این است که سه لازمه این مهم یعنی نوع کلام، نحوه و لحن بیان و زبان غیر کلامی کاملاً یا یکدیگر هم‌خوان باشد تا نتیجه بهتری از رابطه حاصل شود. واقعیت این است که اگرچه حال و هوای روحی فرد دستکم به طور دقیق و ملموس برای مخاطب روشن نیست اما فرد هرگز نمی‌تواند احساس منفی‌اش را مثل ریک نسبت به کارآموز پرخاشگر و ناراضی از چشم‌پرس او پنهان کند. پرسش این است که چرا ریک از پس این کار بر نمی‌آید؟ پاسخ این است که اولاً محرک و خاستگاه رفتار، ذهنیت و نگرش بوده و در ثانی ریک کنترلی بر روی حرکات بدن و گویایی‌های آن ندارد. لذا بدین علت است که در یک رابطه فرد باید مراقب سیگنال‌های ارسالی‌اش باشد. همینطور به واسطه ارتباط نگرش با عمل است که انرژی مثبت به طور خودکار دانشجوی پرخاشگر را مستعد آشتی و آرامش می‌کند.

واقعیت این است که ریک با برخورد‌های پیشینش اساساً توجه‌ای به نکته و گفته مشهور آلبرت انیشتین بدین مضمون نکرده است: احمق و ابله کسی است که با تکرار کاری به دنبال کسب نتیجه‌های متفاوت از این عمل تکراریش باشد. و چون ریک در مواجهه با این دانشجو به طور مکرر انرژی منفی را به سوی او ارسال می‌کرده است بنابراین نباید متوقع تغییر برخورد طرف ارتباطی‌اش باشد. از طرف دیگر فرد جهت کسب اعتماد به نفس از این زاویه می‌تواند از طریق اندیشه‌ورزی دست یاری خواهش را به سوی تجارب موفق پیشینش دراز کند.

سیگنال‌های طرف مقابل نیز باید مورد پایش قرار گیرد

ارتباط موفق نه تنها در گروهی شناخت سیگنال‌های ارسالی است بلکه فرد باید انرژی بازتابی طرف مقابلش را نیز به درستی مورد ارزیابی قرار دهد و منشای این انرژی نیز زبان بدن، لحن کلام و آهنگ سخن است. با این همه فرد در هر حالتی نیز نمی‌تواند به درستی سیگنال‌های ارسالی را تجزیه و تحلیل کند برای مثال اگرچه چشمان به زیر افکنده شده و دستان به دور سینه جمع شده در بسیاری از موارد نشانه بی‌حوصلگی و بی‌علاقگی فرد به ادامه گفت‌وگو است با این همه این برداشت در هر موقعیتی صدق نمی‌کند برای مثال این حالت ممکن است معرف تامل و اندیشه‌ورزی باشد که در این حالت فرد جهت ارزیابی درست سیگنال‌های ارسالی باید دست کمکش را به سوی پرسش‌هایی از نوع زیر دراز کند:

الف: آیا نکته‌ای هست که نیاز به موشکافی و بحث و بررسی بیشتر داشته باشد؟

ب: تا آنجا که مطالب خاصی ذهن‌تان را به خود مشغول کرده است؟

پ: آیا به نظر شما موضوع بحث عاری از ایراد و ابهام است؟

انرژی ارتباطی قدرتمند است

برای اینکه این مفهوم (قدرتمندی انرژی ارتباطی) هرچه بیشتر برای خواننده روشن شود، بهتر است که مورد مثالی زن و شوهری بنام شیلا و چارلز از نظر گذرانده شود داستان از این قرار است که این زن و شوهر باید رأس زمان مشخصی خود را به یک مهمانی برسانند که در مکانی دور از محل زندگیشان برگزار می‌شود بدین علت این زن و شوهر با وسیله شخصی خود که زن راننده‌اش است راهی مقصد مورد نظرشان می‌شوند اما از آنجا که شیلا مسیرهای مستقیم منتهی شونده به محل برگزاری مهمانی را نمی‌شناسد بدین علت در خیابان‌های مسیر گم می‌شود و این در حالی است که رسیدن به موقع برای زن بسیار مهم است و چون این گم‌شدگی شیلا را درگیر اتلاف وقت می‌کند، این مسئله به دستپاچگی و آشفتگی زن دامن زده و حاصل آن نیز تاب خوردن بیهوده به دور خود می‌شود. به هر شکل از آنجا که از این بابت هر دم بر دامنه اضطراب شیلا افزوده می‌شود این انرژی منفی به شکل منفی چارلز را تحت تأثیر قرار داده و سبب می‌شود که گناه این تأخیر را خشم‌گینانه به گردن زنش بیندازد که حاصل آن نه تنها تأخیر مسلم است بلکه زن و شوهر نیز درگیر مشاجره‌های کلافه‌کننده می‌شوند. همانطور که این پیامد احتمالی نشان می‌دهد این انرژی منفی زن بوده است که با تسری اضطراب به شوهرش کار بدینجا کشانده است.

از سوی دیگر شکل دیگر این تعامل می‌تواند این باشد که در این موقعیت مرد درصدد کاستن از ابعاد اضطراب زنش برآید بدین منظور چارلز روی به زنش کرده و به وی می‌گوید که نباید تا این اندازه خود را از بابت این تأخیر ناراحت کند چون این مسئله برای کسی اهمیت ندارد، واقعیت این است که اگرچه مرد با این برخورد قصد آرام کردن زنش را دارد با این همه این برخورد نیز مقصود زن را برآورده نمی‌کند چون اگرچه ممکن است حاضرین در این مهمانی اهمیتی به این مسئله ندهند با این همه این موضوع دستکم برای خود شیلا مهم است لذا بدین علت است که می‌تواند برخورد شوهرش را حمل بر بی‌تفاوتی و حتی بی‌ملاحظگی کند. برای مثال ممکن است زن این برخورد شوهرش را اینطور تفسیر کند که او (زن) در این موقعیت دستخوش یک رفتار غیرمنطقی شده است، همانطور که ملاحظه می‌شود نمود این انرژی ارتباطی نیز می‌تواند به تنش‌های طرفین دامن بزند.

همینطور، شکل سوم این تعامل می‌تواند به شکل زیر باشد: برای اینکه مرد از ابعاد اضطراب زنش بکاهد و در عین حال به شکل بخشی از راه حل مشکل کنونی جلوه‌گر شود می‌تواند با این نگرش با این موضوع برخورد کند. اگرچه با توجه به شناختی که از تو دارم به خوبی از عمق ناراحتی تو آگاه هستم با این همه یک راه مهار دستپاچگی این است که با میزبان تماس گرفته و بدین وسیله هم تأخیرمان را به اطلاعش برسانیم و هم اینکه مسیر درست رسیدن به مقصد را از وی جویا شویم. واقعیت این است که نمود این نوع انرژی ارتباطی در تعامل سبب مهار نگرش و ذهنیت منفی طرف مقابل می‌شود اگرچه به طور کامل سبب رفع نگرانش نمی‌شود. به هر شکل از آنجا که در این برخورد مرد در هیأت و موقعیت بخشی از راه حل ظاهر می‌شود بدین علت می‌تواند ارتباط و تعامل سازنده‌تری با زنش داشته باشد. باری، همانطور که این مورد مثالی نشان می‌دهد، انرژی ارتباطی از قدرتی تعیین‌کننده برخوردار است.

با نیروی منفی در همان سطحی که هست برخورد کنید

شما در مواجهه با نیروی مقاومت دیگران تنها از چهار راهکار زیر برخوردارید:

الف: به آتش درگیری و کشمکش دامن بزنید: از آنجا که این واکنش یک پاسخ غریزی و احساسی است بدین علت اتخاذ این راهکار بسیار آسان است چون نیازی به همه جانبه اندیشی ندارد اما مشکل این نوع برخورد این است که دامن زدن به آتش سبب تشدید کشمکش و رویارویی دو طرف دعوا می‌شود پس تا سرحد امکان از این نوع برخورد احساسی خودداری کنید.

ب: بی‌اهمیت جلوه دادن انرژی منفی: فرض می‌کنیم که شما با همکاری مواجه می‌شوید که بر سر یک موضوع کاری چنان به برآشفستگی و خشم خود دامن زده است که بیم آن می‌رود هر آن سکنه کرده و راهی دیار باقی شود زمانی که شما با این حالت مواجه می‌شوید جهت کاستن از ابعاد ناراحتی و خشم همکاران درصدد بی‌اهمیت جلوه دادن مسئله‌ای برمی‌آید که به علت آن همکاران چنین حال و روزی را برای خودش رقم زده است واقعیت این است که اگرچه حسن نیت شما در این موقعیت کاملاً آشکار است با این همه به نظر می‌رسد که این برخورد شما کمکی به فروکش کردن التهابات همکاران نمی‌کند چون او این موضع شما را حمل بر هیجان‌ناپی و رفتارهای افراطی و هیستریک خود تلقی کرده و بدین علت دستخوش سوءتفاهم می‌شود.

پ: دور نگه داشتن خود از انرژی منفی: از آنجا که احساس و انرژی ارتباطی به طور ذاتی سرکش و زبانه کش است در این موقعیت به نفع فرد است که خود را از این دایره آتش دور نگه دارد. واقعیت این است که اگرچه این راهکار، راهکاری قابل اعتنا است با این همه این امکان همیشه در دسترس فرد نیست، برای مثال اگر فرد در یک موقعیت ارتباطی در برابر شرایط دشوار از موقعیت فرار کند، این نوع پایش کشیدن و دور ماندن از مهلکه می‌تواند برای طرف مقابل آزارنده و ناراحت‌کننده باشد اما اگر هدف از کنار کشیدن و پایش کشیدن، بلکه فراهم کردن شرایط برای فرو کاستن از ابعاد انرژی‌های منفی باشد این نگرش می‌تواند در آینده یاریگر فرد در مواجهه با مشکل شود.

ت: و بالاخره با سطحی مشابه انرژی منفی طرف ارتباطی تان با وی برخورد کنید: از آنجا که ارتباط خوب در گروهی درک حال و حالت روحی طرف مقابل است بنابراین بهترین شیوه برخورد با انرژی منفی طرف مقابل این است که با انرژی تقریباً برابر (قدری بالاتر یا پایین‌تر از انرژی ارسالی طرف مقابل) با سیگنال‌های دریافتی برخورد کنید تا بدین وسیله بهتر بتوانید انرژی منفی طرف مقابل را هدایت کرده و کانالیزه کنید روشن است که این مهارت و هوشیاری نیاز به هنر تن حرکت خوانی دارد در این رابطه بازگشت به مثال قبلی بهتر منظورمان را از واکنش هم سطح و به موقع روشن می‌کند. همانطور که گفته شد شما با همکاری مواجه می‌شوید که بر سر یک موضوع کاری به شدت ناراحت و خشمگین است در این موقعیت بهترین راه کاهش ابعاد این برآشفتگی این است که به جای اینکه به وی بگویید که این موضوع نیاز به این همه جار و جنجال و خودخوری ندارد. باید به عباراتی از نوع زیر متوسل شوید تا بدین وسیله از غلیان انرژی منفی او پیشگیری کنید. مثلاً می‌توانید بگویید که تصور انجام این کار برایم دشوار بوده و یا حتی تصور واقع شدن این اتفاق به واقع برای من دشوار است بله، با این برخورد به طرف مقابل نشان می‌دهید که خشم و ناراحتی او را درک می‌کنید.

تا چه اندازه انرژی ارتباطی تان را می‌شناسید

از آنجا که توانایی در هر زمینه‌ای ناشی از آگاهی می‌شود این واقعیت در مورد آگاهی از سطح انرژی شخصی نیز صدق می‌کند چون تا مادامی که فرد به طور کارآمد شناخت درستی از انرژی ارتباطی نداشته باشد هرگز نمی‌تواند با دوستان و آشنایانش از ارتباطی سازنده و پایدار برخوردار باشد.

به هر شکل، سطح انرژی ارتباطی فرد تابع شخصیت انحصاری فرد بوده و از آنجا که شخصیت حاصل برهم کنش عوامل سرشتی و پرورشی است لذا بدین علت است که هر فردی از شخصیتی یگانه و منحصر به فرد برخوردار است. و از آنجا که بهره‌مندی از ارتباطات خوب پیش از هر چیزی نیاز به خودشناسی دارد فرد سعادت‌طلب باید جهت تعدیل و تنظیم سطح انرژی ارتباطی خود پیش از هر چیزی از چگونگی آن آگاه شود تا بدین وسیله آگاهانه بتواند میزان و اندازه آن را در روابط مختلف تنظیم و تعدیل کند. در این راستا موارد مثالی زیر بهتر منظورمان را از دانش انرژی محور روشن می‌کند. مری یکی از دوستان نزدیک من است که به لحاظ حرفه‌ای یک خبرنگار است. لذا به واسطه این ضرورت شغلی، حس و ویژگی کنجکاوی و پرسشگری در این زن بسیار نمایان است. از آنجا که این ویژگی در شخصیت این زن کاملاً برجسته است بنابراین طبیعی است که مری در ارتباطات مختلف این میزان از انرژی ارتباطی را وارد معادله کند و این رفتار نیز برخاسته از شخصیت این زن است و این در حالی است که طرفهای ارتباطی این زن ویژگی پرسش‌گرانه و کنجکاوی نمایانه مری را فضولی بی‌جا و سرک کشیدن در زندگی خصوصی دیگران تلقی می‌کنند این در حالی است که مری برای پندار است که وارد کردن این میزان از انرژی ارتباطی در رابطه نشانه خونگرمی و خوش مشربی او است. واقعیت این است که تا مادامی که مری نتواند انرژی ارتباطی را در ارتباطات گوناگون تعدیل و تنظیم کننده هرگز نمی‌تواند از روابطی سازنده و پایدار برخوردار باشد.

در این رابطه مورد مثالی کارولین نیز تأمل برانگیز است. داستان از این قرار است که دستکم در برداشت اولیه می‌توان در رابطه با این زن به این یقین رسید که کارولین نماد بارز یک زن معتمد به نفس، خودکفا و خودبسنده و متکی به نفس است چون کیفیت و سطح انرژی ارتباطی این زن به گونه‌ای است که این باور را در ذهن طرف‌های ارتباطی می‌نشانند. چون نه تنها برونگرایی و خوش‌مشربی در شخصیت این زن موج می‌زند بلکه این زن به گونه‌ای رفتار و وانمود می‌کند که می‌تواند در هر شرایطی سنگ صبور و مرجع قابل اتکا و در یک کلام لنگرگاه حمایت عاطفی و مادی از دوستانش در شرایط دشوار زندگی باشد. بله، کارولین در ارتباطاتش تصویر این نوع زن را در معرض دید طرف‌های ارتباطی قرار می‌دهد. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که آیا ارائه خوداتکایی و خودبستگی به نفع‌زانی از این دست است؟ پاسخ قاطعانه منفی است چون براساس آنچه که از تجارب کارولین برمی‌آید این ویژگی در بسیاری از موارد موجب سرخوردگی شده است برای مثال از آنجا که کارولین از شخصیتی یاریگرانه و دلسوزانه برخوردار است این ویژگی سبب می‌شود که در موقعیت‌های سخت به یاری دوستانش شتافته و از آنها به هر طریق ممکن دستگیری و دلجویی کند. روشن است که خود کارولین نیز متوقع است که زمانی که خودش درگیر مشکل می‌شود دوستانش نیز به یاری و کمک او بشتابند و چون در این موقعیت‌ها این نوع همدلی و همدردی را تجربه نمی‌کند بدین علت از ارتباطات گوناگونش سرخورده می‌شود اکنون این پرسش مطرح می‌شود که چرا در هنگامه مشکلات، دوستان کارولین به یاری و کمک او نمی‌شتابند؟ علت این یأس و محرومیت کارولین این است که با رفتارهای متکی به نفسانه‌اش به دوستانش نشان داده است که آدمی توانا و قدرتمند بوده و می‌تواند به راحتی از پس هر مشکلی به تنهایی برآید لذا بدین علت است که در این موقعیت از همدلی و همدردی مورد نظرش برخوردار نمی‌شود. لذا به علت واقعیاتی از این دست است که فرد باید انرژی مناسب و به قاعده‌ای را جهت نیل به روابط خوب وارد معادله کند.

در این رابطه مورد مثالی کارولین نیز تأمل برانگیز است. داستان از این قرار است که دستکم در برداشت اولیه می‌توان در رابطه با این زن به این یقین رسید که کارولین نماد بارز یک زن معتمد به نفس، خودکفا و خودبسنده و متکی به نفس است چون کیفیت و سطح انرژی ارتباطی این زن به گونه‌ای است که این باور را در ذهن طرف‌های ارتباطی می‌نشانند. چون نه تنها برون‌گرایی و خوش‌مشربی در شخصیت این زن موج می‌زند بلکه این زن به گونه‌ای رفتار و وانمود می‌کند که می‌تواند در هر شرایطی سنگ صبور و مرجع قابل اتکا و در یک کلام لنگرگاه حمایت عاطفی و مادی از دوستانش در شرایط دشوار زندگی باشد. به، کارولین در ارتباطاتش تصویر این نوع زن را در معرض دید طرف‌های ارتباطی قرار می‌دهد. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که آیا ارائه خودانگیزی و خودبستگی به نفع زمانی از این دست است؟ پاسخ قاطعانه منفی است چون براساس آنچه که از تجارب کارولین برمی‌آید این ویژگی در بسیاری از موارد موجب سرخوردگی‌ها شده است برای مثال از آنجا که کارولین از شخصیتی یاریگرانه و دلسوزانه برخوردار است این ویژگی سبب می‌شود که در موقعیت‌های سخت به یاری دوستانش شتافته و از آنها به هر طریق ممکن دستگیری و دلجویی کند. روشن است که خود کارولین نیز متوقع است که زمانی که خودش درگیر مشکل می‌شود دوستانش نیز به یاری و کمک او بشتابند و چون در این موقعیت‌ها این نوع همدلی و همدردی را تجربه نمی‌کند بدین علت از ارتباطات گوناگونش سرخورده می‌شود اکنون این پرسش مطرح می‌شود که چرا در هنگامه مشکلات، دوستان کارولین به یاری و کمک او نمی‌شتابند؟ علت این یأس و محرومیت کارولین این است که با رفتارهای متکی به نفسانه‌اش به دوستانش نشان داده است که آدمی توانا و قدرتمند بوده و می‌تواند به راحتی از پس هر مشکلی به تنهایی برآید لذا بدین علت است که در این موقعیت از همدلی و همدردی مورد نظرش برخوردار نمی‌شود. لذا به علت واقعیاتی از این دست است که فرد باید انرژی مناسب و به قاعده‌ای را جهت نیل به روابط خوب وارد معادله کند.

نحوه آگاهی از سطح انرژی شخصی

از آنجا که موفقیت در هر حوزه‌ای حاصل آگاهی است و شناخت کافی از سطح انرژی طبیعی به پویایی ارتباطات فرد کمک می‌کند. در این راستا می‌توانید دست نیازتان را به سوی آشنایانی دراز کنید که شما را از این زاویه به خوبی می‌شناسند. بدین منظور اولاً باید این درخواست را حداقل با پنج نفر در میان گذاشته و در ثانی پرسش‌های خودشناسانه زیر بهتر است متوجه اشخاصی شود که با آنها از رابطه‌ای خوب برخوردارید. به باید پرسش‌هایی از نوع زیر را با آشنایانتان مطرح کنید:

الف: زمانی که ناراحت و برآشفته هستید دوست دارید که با این حالت روحی‌تان چگونه برخورد کنم؟ همینطور دوست دارید که برخوردم با ناراحتی و شادی تو چگونه باشد؟

ب: به طور کلی از نظر تو من از چه خلق و خویی برخوردارم؟

پ: در چند کلمه، شخصیتم را چگونه توصیف می‌کنی؟

ت: نظرت راجع به واکنش‌م در برابر موقعیت‌های دشوار چیست؟

ج: و بالاخره به نظر تو من چه نوع دوست و یا همکاری برایم هستم؟

باری، پس از طرح پرسش‌هایی از نوع فوق اولاً به دنبال ویژگی‌های مشترک در بین پاسخ‌های فوق متمرکز شوید و در ثانی تفاوت‌های رفتاری خود را در حوزه‌های چون کار، ارتباطات اجتماعی و محیط خانواده مورد توجه قرار دهید تا بدین وسیله به شناخت بهتری از روش و منش خود در موقعیت‌های متفاوت نایل شوید.

شناخت ما از انرژی ارتباطی دیگران تا چه اندازه است؟

لازمه برخورداری از رابطه‌ای پویا و بالنده این است که نه تنها فرد به درک درستی از انرژی ارتباطی نایل شود بلکه شناخت کافی نیز از انرژی ارتباطی طرف مقابلش داشته باشد چون سازگاری و تطابق انرژی در رابطه منجر به توقعات انرژی بنیاد در رابطه می‌شود. و چون هرگونه برآورد نادرست و اشتباه این مسئله ممکن است فرد را درگیر سرخوردگی‌های ارتباطی کند بدین علت فرد باید به ارزیابی درستی از انرژی ارتباطی طرف مقابلش نایل شود. در واقع می‌توان گفت که این نوع شناخت و آگاهی از انرژی ارتباطی طرفین شباهت آشکاری به پویایی رابطه زن و مرد دارد. بدین معنی که همانطور که در یک رابطه زناشویی، فرد نمی‌تواند تنها از طریق خودشناسی توقع یک رابطه سازنده با جنس مخالف را داشته باشد این ضرورت در مورد انرژی‌های متقابل ارتباطی نیز صدق می‌کند چون همانطور که گفته شد نیروهای سازگار و تقریباً هم سطح به طور خودکار در فرد تولید توقعات انرژی بنیاد در رابطه می‌کند و چون عدم شناخت درست این مسئله ممکن است فرد را درگیر سرخوردگی کند بنابراین جهت نیل به رابطه‌ای سازنده از سطح انرژی ارتباطی طرف مقابل نیز آگاهی

نکات مهم قانون انرژی ارتباطی

۱. نکته مهمی که باید بدان توجه داشت این است که انرژی ذاتاً مسری است بدین معنی که چگونگی سطح انرژی در بین طرفین رابطه مبادله می‌شود.
۲. منشاء و منبع انرژی ارتباطی کارساز اصالت و واقعیت فرد است. نه عرضه داشت ساختگی و مصنوعی انرژی در رابطه.
۳. شناخت سطح انرژی موجود و نقش آفرین سبب می‌شود که نه تنها فرد بدین وسیله بنا به ضرورت موقعیت از سطح انرژی شخصی‌اش بکاهد و یا آن را افزایش دهد بلکه این آگاهی سبب می‌شود که فرد به فراخور انرژی دریافتی، سطح انرژی ارسالی‌اش را نیز تعدیل و تنظیم کند.
۴. و بالاخره با شناخت و کنترل انرژی ارتباطی تان از این مولفه در موقعیت‌های مناسب جهت شکل دهی روابطی سازنده و ثمربخش استفاده کنید.

بخش دوم

از هر فرصتی جهت گشودن باب صحبت و گفت‌وگو

با اشخاص غریبه استفاده کنید

چند سال پیش من به اتفاق تنی چند از کارشناسان و همکارانم در سایر حوزه‌های آموزشی وابسته (مربی‌گری و مشاوره ارتباطی و تجاری و کسب و کار محور) به یک همایش دعوت شده بودیم که در این میزگرد یک روزه زنی بهنام النا نیز حضور داشت. از آنجا که در این میزگرد النا درست در برابر من نشسته بود بدین علت تنها ابزار ارتباطی‌ام با این زن ارتباط چشمی بود. واقعیت این است که اگرچه رشته کاری و حرفه‌ای النا علیرغم شباهت و قرابت به حرفه من مربوط به حوزه متفاوتی می‌شد با این همه چون در جریان بحث و تبادل نظر نقطه نظرات این زن مسن و در عین حال غریبه را در این رابطه تأمل برانگیز یافتم بدین علت زمانی که جلسه برای دقایقی جهت استراحت دچار وقفه شد و مدعوین در سالن مشغول صرف نوشیدنی و تمدد اعصاب بودند من از این فرصت استفاده کرده و علیرغم شرایط متفاوتمان به منظور صحبت کردن با النا به وی نزدیک شدم. لازم به ذکر است که النا نه تنها زنی مسن (بالای شصت سال) بود بلکه در عین حال هم به تازگی به این محله آمده بود و هم اینکه بی‌فرزند بود همینطور، حوزه حرفه‌ای او نیز با من تفاوت داشت با این همه از حرفه‌اش برمی‌آمد که به کار مشاوره و آموزش هنرآموزان در حوزه کسب و کار علاقه آشکاری دارد و این در حالی بود که در این مقطع زمانی مدیران و هنرآموزان بسیاری جهت آموختن این مهارت‌ها (مدیریت، ارتباطات کاری، روابط عمومی و غیره) به من مراجعه می‌کردند و از آنجا که دسترسی من به مربیان و مشاورین حرفه‌ای محدود بود پس از پایان جلسه قرار شد که من با این زن مسن در تماس باشم و هنرآموزانم را به وی ارجاع دهم. به هر شکل، غرض از ذکر این تجربه این است که فلسفه شخصی‌ام را در این رابطه به خواننده یادآور شده و آن این است که در هر فرصت مناسبی که به شما دست می‌دهد از این فرصت طلایی و استثنایی استفاده کرده و بی‌دلیل و با دلیل سر صحبت با غریبه‌ها را باز کنید چون در صورت تسلط از مهارت‌های ارتباطی می‌توانید بدین وسیله به دایره آشنایان و دوستان خود افزوده و بدین وسیله از موقعیت و امکانات آنان جهت پیشبرد اهداف مادی و معنوی خود استفاده کنید. برای مثال هم اکنون من نه تنها از ارتباطی مستحکم با النا به واسطه حس کنجکاویم برخوردار هستم بلکه از کنار این آشنایی به علت ارجاع و احاله متقابل هنرآموز به سود مادی سرشاری نیز دست یافته‌ام. پس به علت این بازتاب‌های دلچسب است که جهت برقراری رابطه با افراد غریبه بهتر است که در گشودن باب گفت‌وگو و اختلاط پیشقدم شوید. به هر شکل، خوانندگان در این بخش از کتاب اصول جذابیت ارتباطی با مفاهیم و مباحثی چون کنجکاوی نمایی، گوش‌سپاری، وجوه مشترک یابی و برانگیزش حس خوب و دلچسب آشنا می‌شوند تا بدین وسیله بتوانند هرچه بیشتر بر قدرت آهن‌ربایی شخصیت خود افزوده و پیامد آن به مفهوم واقعی کلمه در ابعاد مادی و معنوی همای سعادت و بهروزی را در آغوش بفرشند.

قانون کنجکاوی

خوشبختانه آدمی نباید دغدغه فنا و زوال حس کنجکاوی را داشته باشد چون این ویژگی به طور ذاتی در آدمی پویا و نامیرا است با این همه نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش آدم‌های پویا و بالنده باشد این است که جهت جان بخشیدن به این حس زندگی بخش هرگز نباید از پرسش و طرح سوال غافل شوند.

آلبرت انیشتین

از آنجا که من و سارا در صف خرید نوشیدنی از یک بوفه در کنار هم بودیم و چون این صف به کندی به جلو می‌رفت بدین علت جهت سرگرم ساختن مان شروع به گپ زدن کرده و زمانی که سارا متوجه شد که من به طور حرفه‌ای یک مشاور و مربی در حوزه کسب و کار و فعالیت‌های اقتصادی هستم این مسئله هرچه بیشتر به کنجکاوی دامن می‌زد چون خودش نیز در آستانه راهاندازی یک شرکت مجازی بود. باری در گرماگرم این گفت‌وگو و اختلاط بودیم که به یکباره شوهرش به ما نزدیک شده و به زنش گفت که وقت رفتن فرارسیده است و چون به نظر می‌رسید که هنوز کنجکاوی و روحیه پرسشگرانه سارا سیراب نشده این زن از من خواست که آیا این امکان برایم وجود دارد که ساعتی را جهت صرف نهار و یا قهوه در هفته آینده به هم‌نشینی و هم‌کناری با وی اختصاص دهم. من بی‌اختیار با این درخواستش موافقت کرده و زمانی که سارا از کنارم دور شد تازه متوجه کار اشتباهم می‌شدم چون در هفته آینده هزار و یک کار ریز و درشت را می‌بایست مورد رسیدگی قرار می‌دادم که این مسئله آزاد کردن وقت و انجام یک قرار تازه را برایم دشوار می‌کرد به هر شکل از آنجا که قول ملاقات را به وی داده بودم اکنون دیگر خود سرزنشگری فایده‌ای نداشته و چاره‌ای جز این نداشتم که به قولم به این زن کاملاً غریبه عمل کنم. به هر شکل، سرانجام هفته کاری پرمشغله‌ام فرارسیده و سارا با تماس گرفتن با من ترتیب یک قرار جهت صرف نهار در یک رستوران را داد. زمانی که در رستوران دور یک میز نشستیم بودیم از آنجا که هیچ شناخت و موضوع گفت‌وگویی با این زن نداشتم بدین علت جهت شروع گفت‌وگو دست نیازم را به سوی پرسش‌های یاریگر و حس کنجکاویم دراز کردم تا بدین وسیله بتوانم براین سکوت و بی‌دستاویزی غلبه کنیم. به هر شکل، با طرح سئوالات سرانجام کاشف به عمل آمد که علت اصلی تمایل این زن به این هم‌کناری این است که در آستانه راهاندازی یک شرکت مجازی بوده و چون در جریان گپ اولیه ما متوجه شده است که من به طور حرفه‌ای یک مربی و مشاور هستم بدین علت مایل است اطلاعاتی را در این زمینه کسب کند و من نیز با آگاهی از این هدف او، در جریان گفت‌وگو به لازمه‌های اینکار اشاره می‌کردم همینطور، پرسش‌هایم مرا به این آگاهی رساند که سارا پیشتر در حوزه‌هایی چون مدیریت و تدریس در کارگاه‌های آموزشی نوجوانان و تدریس در مدارس غیرانتفاعی و غیره فعال بوده است. باری آنچه که درباره این تجربه آشنایی، ارتباطی و کاری قابل ذکر است این که نه تنها کنجکاوی حرکت آفرین ما منجر به شکل‌گیری رابطه‌ای پایدار شد بلکه در عین حال این رابطه و آشنایی تاکنون در حوزه کاری کمک قابل توجهی به ما کرده است. پس با توجه به این مورد مثالی جهت باز کردن سر صحبت با یک فرد غریبه هرگز از کنجکاوی نمایی در رابطه با شغل، زندگی خانوادگی، علایق و غیره فرد غریبه غافل نشوید.

صحبت را با کنجکاوی آغاز کنید

پیش از آنکه بر روی این لازمه خودشکوفایی و بالندگی (صحبت کردن با غریبه‌ها) متمرکز شوم لازم است این پرسش را متوجه خواننده کنم که اساساً چرا فرد باید با یک غریبه آشنا شود؟ و چرا بسیاری از مردم از انجام این کار خودداری می‌کنند؟ از آنجا که انسان به طور ذاتی و ماهوی موجودی ارتباطی و اجتماعی است بنابراین جهت پویایی چاره‌ای جز این ندارد که با دیگران ارتباط برقرار کند چون فرد جهت بالا رفتن از نردبان پیشرفت باید از امکانات و مساعدت‌های دیگران استفاده کند چون خودش به تنهایی از همه لوازم پیشرفت و ترقی برخوردار نیست. اکنون ممکن است این پرسش مطرح شود که چرا اساساً یک فرد غریبه باید از اقدامات آشنایی و ارتباط جویانه فرد استقبال کند. به زبان دیگر آیا این کار (آشنایی جویی) به معنی تعرض به حریم شخصی اشخاص نیست؟ نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش فرد رابطه‌جو باشد این است که همانطور که شکل دهی رابطه برای فرد هدفمند مفید است این نتیجه برای فرد غریبه نیز مطلوب است. اکنون پرسش دیگری که مطرح می‌شود این است که اساساً چرا فرد غریبه از این ابتکار عمل فرد کنجکاو استقبال می‌کند؟ مطالعات دامنه‌دار انجام شده در این رابطه حاکی از این است که انسان‌ها به طور ذاتی حرف زدن و خودگشایی را دوست دارند. علت این گرایش این است که اولاً حرف زدن فرد غریبه سبب تقویت حس حرمت نفس او شده و در ثانی فرد بدین وسیله یک نوع تخلیه و سبکباری احساسی را تجربه می‌کند. لذا بدین علت است که افراد عاشق حرف زدن و ارتباط برقرار ساختن هستند. اما همانطور که گفته شد انجام این کار (باز کردن سر صحبت با اشخاص غریبه) برای بسیاری از مردم به دلایلی چون خود مضحکه کردن، چیزی برای گفتن نداشتن، مشغله زندگی و غیره دشوار است. بله، برخی از افراد براین پندارند که افزودن یک دوست به جمع دوستانشان سبب تشکر آنها و تعهداتشان می‌شود. به باور من استدلال‌هایی از این دست جهت توجیه گوشه‌گیری از هیچ اساسی برخوردار نیست چون از آنجا که در این رابطه ابتکار عمل در دست خود شخص است بدین علت فرد هیچ الزامی ندارد که یک آشنایی ساده را تبدیل را

به دوستی کند. به علاوه این نوع نزدیکی اساساً مبتنی بر ارضای حس کنجکاوی فرد است. از طرف دیگر از آنجا که تعریف و تحسین به جا از قدرت جذب کنندگی بیشتری برخوردار است و چون فرد اطلاع چندانی از موقعیت یک فرد غریبه ندارد بدین علت در این شرایط فرد جهت گفت و شنود باید دست یاری خواهش را به سوی پرسش‌های مرتبط با کارهای ذوقی، علایق ورزشی، تعطیلات خانوادگی و به طور کلی مسایل عمومی دراز کند.

کنجکاوی ارتباط آفرین است

در رابطه با پذیرش دعوت به هم‌نشینی سارا باید صادقانه اعتراف کنیم که من در پذیرش این دعوت کاملاً بدون انگیزه نبوده و چون در همان گفت‌وگوی کوتاه متوجه شده بودم که سارا در آستانه دایر کردن و راه‌اندازی فعالیت تازه‌ای است بدین علت مشاوره دادن به وی محرک اصلی پذیرش دعوت به نهارش بود. واقعیت این است که در این هم‌نشینی اگرچه سارا جهت راه‌اندازی فعالیت کاری تازه‌اش از تجارب حرفه‌ایم استفاده می‌کرد با این همه از آنجایی که جاه‌طلبی و گسترش دامنه فعالیت‌هایمان در هر جفت‌مان موج می‌زد باید اعتراف کنیم که دستاوردهای مادیم در این هم‌نشینی محسوساً بیشتر از سارا بود چون سارا پیشتر در حوزه‌هایی فعالیت می‌کرد که من اکنون در آستانه آغاز کردن فعالیت‌هایم در این حوزه بودم و آن نیز تدریس در کارگاه‌های آموزشی نوجوانان بود و سارا در این زمینه از تجربه و اطلاعات خوبی برخوردار بود. به هر شکل، حاصل این جلسه این بود که کاشف به عمل آمد که من و سارا در حوزه کاری از اشتراکات و اهداف مشترکی برخوردار بوده و این اشتراکات حرفه‌ای می‌تواند پایه و اساسی برای ارتباطی پایدار باشد.

کنجکاوی پرسش بنیاد است

همانطور که گفته شد شما جهت آشنا شدن با یک غریبه باید حس کنجکاویتان را فعال ساخته و این حس نیز وابسته به طرح پرسش‌های هدفمند است. مقصود از پرسش هدفمند این است که اولاً جریان گفت و شنود کماکان تداوم داشته باشد و در ثانی پاسخ‌های فرد روشنگر واقعیت و شخصیت فرد باشد چون غرض از این نزدیکی این است که با شناسایی نقاط مشترک بدین وسیله ارزش افزوده‌مان را تقویت کنیم. روشن است که نیل به این هدف نیاز به پاسخ‌های توضیحی و تشریحی دارد نه جواب‌های تک کلمه‌ای. لازم به ذکر است که در این راستا نوع پرسش مهم نبوده بلکه هدف خود آشکارسازی فرد است.

همانطور که گفته شد ما به طور هدفمند به یک فرد غریبه نزدیک شده و هدف اصلی ما از این آشنایی جویی این است که از موقعیت فرد رمزگشایی کنیم تا بدین وسیله بتوانیم بر روی اشتراکاتی انگشت بگذاریم که کار کردن بر روی این اشتراکات سبب خودافزایی دو سویه و متقابل ما می‌شود روشن است که در تحقق این هدف پرسش‌های تک پاسخی چون بله و خیر نمی‌تواند موجب رمزگشایی از فرد غریبه شود به زبان ساده‌تر، باید جهت نیل به این مقصود از پرسش‌های باز پاسخ و تشریحی استفاده شود. به بیان دیگر پرسش‌ها باید با استفاده از کلماتی چون چی، چگونه، چطور و چرا طرح شود. برای مثال به جای اینکه از مخاطب‌تان بپرسید که آیا از زندگی کردن در شهر آتلانتا لذت می‌برد باید از وی بپرسید که آن کدام ویژگی این شهر است که زندگی را در این شهر جذاب می‌سازد. همینطور به جای استفاده از این پرسش که آیا مخاطب این قطعه فروش ماشین‌آلات را تأیید می‌کند باید از این پرسش جایگزین استفاده شود: چگونه قرارداد با این شرکت سازنده قطعات سبب افزایش میزان بهره‌وری کارخانه و کارگزاران شده است؟

از پرسش‌های کلی استفاده کنید

واقعیت این است که جان بخشیدن به گفت و گو با شخصی که کاملاً غریبه است و فرد هیچ گونه شناختی از او ندارد. دشوارتر از حالتی است که این مسئله موقعیت بنیاد باشد با این همه فرد در این موقعیت نیز می‌تواند سبب سرعت گرفتن چرخ گفت‌وگو شود. روشن است که در جهت شروع در ابتدا باید از پرسش‌های عمومی و شخصی که در زیر از نظر خواننده می‌گذرد استفاده شود. واقعیت این است که اگرچه این پرسش‌ها کلیشه‌ای و قالبی می‌نمایند با این همه فرد جهت شروع گفت‌وگو چاره‌ای جز استفاده از پرسش‌های کلیشه‌ای ندارد چون از دل این پاسخ‌های کلیشه‌ای نیز فرد می‌تواند به سرنخ‌های گره‌گشایی دست یابد تا بدین وسیله بتواند از ماهیت و موقعیت فرد رمزگشایی کند. چون غرض از این آشنایی بیش از هر چیزی خودافزایی است روشن است که خودافزایی نیز وابسته به اصل هم‌افزایی است پس باید ارزش افزوده متقابل تقویت شود.

در زمینه‌های پرسش‌های یخ شکن ارتباط اشاره می‌شود:

شما چه کار می کنید؟

اگرچه این پرسش آغازین نیز در زمره سئوالات کلیشه‌ای است اما حسن این پرسش این است که پرسشی که نه ناشدنی است امتیاز دیگر این پرسش این است که فرد بدین وسیله با یک تیر دو نشان را می‌زند بدین معنی که هم از کار حرفه‌ای مخاطب آگاه می‌شود و هم اینکه از سرگرمی‌های ذوقی فرد آگاه می‌شود. از طرف دیگر طرح این پرسش در هر شرایطی پیش‌برنده نیست برای مثال ممکن است فرد در حال حاضر یا بیکار و یا بازنشسته باشد که در این حالت فرد باید پرسش خود را این گونه تکمیل کند: در چه حوزه‌ای فعال بوده و با اینکه فعالیت کاریتان در آینده چه خواهد بود؟ به هر شکل از آنجا که هدف اصل این آشنایی خودآزمایی حرفه‌ای است فرد باید پس از طرح پرسش به دقت به پاسخ فرد گوش دهد تا بدین وسیله احتمالاً پرسش‌های آینده را مرتبط با حوزه کاریش کند تا از کنار این آشنایی کمکی به موقعیت شغلی خود کند. لازم به ذکر است که اگر فرد غریبه متقابلاً همین پرسش را متوجه رابطه‌جو کند فرد باید بپرسد که آیا منظور شما از زاویه شغلی است یا اوقات فراغت؟

همینطور از پرسش‌های یخ‌شکنانه دیگر می‌توان به سئوالات مرتبط با شرایط آب و هوایی اشاره کرد فرضاً می‌توان از مخاطب پرسید که نظرتان درباره موج گرما، هوای استخوان‌سوز و طوفان‌های بی‌سابقه چیست؟ واقعیت این است که اگرچه این پرسش عمدتاً کارکرد اختلاطی دارد با این همه در حالات خاص این پرسش می‌تواند منتهی به اثرات آب و هوا بر روی راندمان و بازدهی کاری فرد شود. همینطور از دیگر گفت‌وگو‌گشاهای موثر می‌توان به پرسش آیا شما بچه دارید اشاره کرد. اگر پاسخ فرد به این پرسش مثبت باشد در آن صورت تداوم گفت‌وگو به علت مسایل بیشمار قابل بحث امری مسلم بوده و در صورتی که پاسخ فرد به این سؤال منفی باشد می‌توانید به پاسخ‌های خنثی و شوخ طبعانه‌ای چون در حال حاضر در طی شب خواب راحتی را تجربه می‌کنید و یا دلم برای تعطیلات بدون بچه در زمان تجرد تنگ شده است متوسل شوید.

نظر آنها را جویا شوید

برای اینکه گفت‌وگویی پا بگیرد فرد رابطه‌جو باید موضوعاتی را پیش بکشد که خودش علاقمند به بحث کردن در این زمینه‌ها است چون هدف از گفت‌وگو همانطور که از اسمش برمی‌آید گفتن و شنیدن است نه سخنرانی یک طرفه، پس جهت استارت زدن گفت‌وگو نظر غریبه‌ها را درباره موضوعاتی چون سیاست، دنیای اقتصاد، ورزش، دنیای هنر و غیره جویا شوید. در اینجا لازم است به یک نکته مهم اشاره شود و آن این است که در این موقعیت‌ها چون هدف کسب دوستی طرف مقابل است فرد به مفهوم واقعی کلمه باید آدمی سیاستمدار و محافظه‌کار باشد بدین معنی که در صورت تعارض و مخالفت با نقطه نظرات غریبه نباید دیدگاه‌هایش را به طور عریان و زمخت به گوش طرف ارتباطی برساند. به زبان ساده‌تر، در این موقعیت‌ها فرد باید متوجه پند مادران به فرزندانشان با این مضمون باشد: اگر توان بر زبان راندن خویبه‌های دیگران را نداری، تا سرحد امکان ساکت و خاموش بمان.

نظرشان راجع به تغییر سیاست خارجی دولت چیست؟

همانطور که گفته شد غرض از طرح پرسش‌های هدفمند این است که اولاً به شناخت بهتری از طرف مقابل نایل شویم و در ثانی با عریان کردن اشتراکات بدین وسیله بتوانیم به آشنایی مان عمق ببخشیم و از آنجا که مباحث و مسایل سیاسی به علت التهاب آفرینی و داغ و حساس بودن در حالات خاص می‌تواند طرفین گفت‌وگو را در دو قطب مخالف جای داده و بدین وسیله اسباب رویارویی شان را فراهم آورد ویژگی این نوع بحث (سیاسی) طلب می‌کند که فرد هوشیاری لازم را از خود به نمایش بگذارد چون بحث‌های سیاسی در اکثر موارد داغ و التهاب آفرین است اما این نوع بحث حاوی یک امتیاز بزرگ است و آن این است که به طور شفاف‌تری ماهیت طرفین را آشکار می‌سازد لذا بدین علت است که گفته می‌شود که بحث کردن درباره مسایل سیاسی با یک فرد غریبه تفاوت چندانی با وارد شدن به یک میدان مین‌گذاری شده ندارد اما این خطر خوبی خالی از امتیاز نبوده و آن این است که اولاً مباحث سیاسی به طور خودکار اسباب تداوم گفت‌وگو را فراهم کرده و در ثانی این نوع بحث در بسیاری از موارد آشنایی‌های اولیه را تبدیل به دوستی می‌کند. با این همه چون این بحث در برخی از مواقع افراد را کاملاً قطبی می‌کند در این حالت جهت خاموش کردن آتش و حرارت این بحث فرد باید با ظرایف و راهکاری چون نقطه نظرات شما نیاز به تأمل بیشتری دارد بدین وسیله از التهاب و برافروختگی طرف مقابلش بکاهد.

نظر شخصی‌های فرضی

همانطور که گفته شد هر چقدر گفت‌وگویی آشنایی محور از عمق و غنای بیشتری برخوردار باشد به همان نسبت نیز خودگشایی و خودآشکارسازی فرد غریبه بیشتر در دسترس فرد پرسشگر قرار می‌گیرد از طرف دیگر خوب می‌دانیم که ارتباطات نتیجه‌بخش باید تا

نظرخواهی‌های فرضی

همانطور که گفته شد هر چقدر گفت‌وگوی آشنایی محور از عمق و غنای بیشتری برخوردار باشد به همان نسبت نیز خودگشایی و خودآشکارسازی فرد غریبه بیشتر در دسترس فرد پرسشگر قرار می‌گیرد: از طرف دیگر خوب می‌دانیم که ارتباطات نتیجه‌بخش باید تا سرحد امکان به دور از پاسخ‌های سردستی و مکانیکی باشد. لذا بدین علت است که باید به دنبال سخنان پرمغزتر بود و تجربه نشان می‌دهد که این هدف بهتر از طریق پرسش‌های فرضی حاصل می‌شود. لازم به ذکر است که فرد در آشنایی‌های اتفاقی نمی‌تواند از همان ابتدا به سراغ این سئوالات فرضی برود. به زبان ساده‌تر، این سئوالات پیامد سئوالات رایج اولیه قابل طرح است. به هر شکل، از آنجا که پرسش‌های فرضی نیاز به تامل و تدبیر بیشتر دارد اولاً این پاسخ‌ها به طور ذاتی توصیحی و توصیفی بوده و در ثانی بهتر از سایر انواع سئوالات نگرش ناپیدای سخنگو را برای فرد روشن می‌سازد. به هر شکل، از نمونه‌های پرسش‌های فرضی می‌توان به موارد مثالی زیر اشاره کرد:

۱. اگر در رابطه با گرفتن ترفیع شغلی گوی سبقت را از نزدیکترین دوست‌تان برآید. با این موقعیت چگونه برخورد می‌کنید؟

۲. اگر شما به جای مدیر عامل شرکت‌تان بودید در آن صورت با این موضوع خاص چه برخوردی می‌کردی؟

۳. اگر بلیت‌تان در مسابقه بخت آزمایی برنده می‌شد اقدام اول‌تان پس از این اتفاق مبارک چه می‌بود؟

واقعیت این است که اگرچه قدرت عمق بخشی پرسش‌های خاص فوق انکارناپذیر است با اینحال این پرسش‌ها باید کاملاً هوشمندانه طرح شود چون این پرسش‌ها می‌توانند به صورت بالقوه توهین آمیز باشد لذا بدین علت است که جهت تأمین ایمنی در ابتدا باید پرسش‌های مقدماتی از نوع زیر مطرح شود:

الف: آیا می‌توانم نظرتان راجع به موضوعی خاص جویا شوم؟

ب: از آنجا که در حال حاضر درگیر مسئله پیچیده‌ای هستم آیا در این رابطه می‌توانم با طرح پرسشی دست نیازم را به سوی شما دراز کنم؟

بله، فرد می‌تواند با اتخاذ تمهیداتی از نوع فوق بدین وسیله از تندی و تیزی پرسش‌های فرضی بکاهد.

بدنبال راهنمایی مخاطب باشید

نتایج بررسی‌های انجام شده حاکی از این است که هر چقدر حس خودپذیری و خودارزشمندانگاری فرد تحریک و تقویت شود به همان نسبت نیز بیشتر فرد متمایل به سوی فرد می‌شود و این حس نیز از طریق پاسخدهی تقویت می‌شود. به هر شکل، راه دیگر گشودن باب گفتگو این است که اطلاعات خاصی را از اشخاص غریبه جویا شویم فرضاً از آنها بپرسیم که آیا می‌توانند ما را به بهترین رستوران و هتل نزدیک به این نقطه راهنمایی کنند؟ همینطور، از آنها بپرسیم که گزینه ترجیحی‌شان کدام است؟ به هر شکل، پرسشهایی از این دست نیز می‌تواند جرقه‌ای برای ارتباطی تازه باشد.

غریبه‌ها را بستاید

همانطور که گفته شد هر چقدر حس خودارزشمندانگاری فرد تحریک شود به همان نسبت نیز گرایش و تمایل فرد به شخص تسخین‌کننده افزایش می‌یابد مشروط بر آنکه این تعریف و تحسین کاملاً به دور از چاپلوسی و رفتارهای طمع‌ورزانه باشد. چون چاپلوسی نه تنها فرد را به هدفش رهنمون نمی‌شود بلکه برعکس سبب رنجش و آزردهی فرد می‌شود. چون چاپلوسی تفاوتی با ریاکاری و کیسه‌دوزی ندارد. این در حالی است که منشای تعریف و تحسین صادقانه احترام قلبی فرد نسبت به ویژگی‌ها و داشته‌های طرف‌های ارتباطی است. به هر شکل، از آنجا که غریبه ستایی به جا سبب تقویت حرمت نفس غریبه می‌شود و چون شما با این کار (ستودن) لطف بزرگی را در حقش روا می‌دارید بدین علت طبیعی است که فرد غریبه به دنبال فرصتی است تا این لطف بزرگ شما را جبران کند. لذا بدین علت است که پیشاپیش اعتماد و حسن نظرش را دو دستی به شما تقدیم می‌کند. لازم به ذکر است که گره‌گشایی و حرکت آفرینی تحسین محور تنها منحصر و محدود به داشته‌های متعالی چون همت، پشتکار، شرافت نفس، ارزش‌گرایی و احترام برانگیزهایی از این دست نشده بلکه هرگونه وسیله پیش‌پاافتاده‌ای چون کراوات و یا گردنبند شکیل و چشم‌نواز و غیره نیز می‌تواند فرد را به سوی هدفش رهنمون شود مشروط بر آنکه این تعریف به جا و توجیه پذیر باشد. یکبار من پس از تعریف از گردنبند یک زن از وی پرسیدم که این گردنبند چشم‌نواز را از کجا خریده است پاسخش به این سئوالم، کشور ایرلند بود که این پاسخ به طور خودکار ما را درگیر بحثی طولانی در رابطه با فرهنگ، آب و هوا، استقلال سیاسی و برخی از ویژگی‌های این کشور کرد. بله، تعریف‌های منطقی نیز بن‌بست شکن و یخ‌گشا است.

راه دیگر گشودن باب آشنایی با افراد غریبه این است که فرد دست کمکش را به سوی پرسشهایی که مرتبط با رخداد‌های مختلف است دراز کنید. از جمله این وقایع قابل بحث می‌توان به اجراهای هنری، فیلم‌های جنجالی و غیرمترعارف و اخبار پرسروصدای وسایل ارتباط جمعی چون حادثه‌های دلخراش، پرواز موفقیت‌آمیز کاوشگرهای فضایی و کسب مقام در یک رشته ورزشی بین‌المللی طرفدار و غیره اشاره کرد. به هر شکل، از آنجا که در این راستا (جلب دوستی و آشنایی طرف مقابل) به مفهوم واقعی عبارت، هدف، وسیله را توجیه می‌کند فرد جهت تحقق این هدفش باید در چهارچوب ادب و احترام و ظرافت از هر پرسش وصل‌کننده و یخ‌گشایی استفاده تا بدین وسیله به هر طریق ممکن سبب استارت خوردن گفت‌وگو و آشنایی شود چون کامیابی حاصل رفتارهای برون‌گرایانه و ارتباطات هدف‌محورانه است.

واقعیت این است که اگرچه طرح هر پرسشی در این راستا فی‌نفسه جلو برنده است. با این همه نباید انتظار معجزه از این پرسش‌های معمولی را داشت بدین معنی که با این پرسش‌های سردستی نمی‌توان از فرد غریبه رمزگشایی کرد. چون شناخت بهتر طرف مقابل در گروهی این است که فرد گفتگویی عمیق و طولانی را با طرف مقابل تجربه کند که این هدف در برخی از مواقع محقق نمی‌شود در این شرایط فرد جهت عمق بخشیدن به گفت‌وگو و رازگشایی از موقعیت کاری طرف مقابل، باید دست یاری خواهش را به سوی پرسش‌های کاوشی (عمق بخش به بحث) دراز کند که این نوع پرسش خود به سه نوع پرسش توضیحی، استدلالی و تعمیم‌بخشانه تقسیم‌بندی می‌شود و هدف از طرح این پرسش‌ها این است که ولأجلوی خاموشی و توقف گفت‌وگو گرفته شود و در ثانی فرد به شناخت بیشتری از طرف مقابلش نایل شود. باری همانطور که گفته شد از آنجا که ارتباط حاصل کنجکاوی نمایی است و کنجکاوی نیز حول محور و مدار پرسش و کاوشگری می‌چرخد بنابراین برای شکل دادن ارتباطات تازه از رفتاری جویا و پویا برخوردار باشید.

نکات مهم این فصل

۱. قانون کنجکاوی را می‌توان با یک عبارت کوتاه تعریف کرد و آن نیز این است که کنجکاوی نمایی رابطه‌ساز است.
۲. فرایند دوست‌یابی را با جان بخشیدن به حس کنجکاویتان آغاز کنید.
۳. از آنجا که جهت شکل‌دهی یک دوستی و همکاری پایدار باید پیش از هر چیزی مقدمات این هدف فراهم شود پس به هنر پرسشگری مسلط شوید.
۴. یادتان باشد که پرسشگری رابطه‌ساز با بازپرسی و بازجویی آزارنده و تعرضی از زمین تا آسمان تفاوت دارد.
۵. اگرچه کارکرد زبانزد توانایی حاصل آگاهی است در هر حوزه‌ای درست است با این همه در این رابطه فرد باید مراقب گوگل و اینترنت‌زدگی باشد بدین معنی که از همه جزئیات موقعیت حرفه‌ای طرف ارتباطیش از طریق اینترنت آگاه نشود چون این نوع کسب اطلاع از طرف مقابل سبب بی‌روح و مکانیکی شدن گفت‌وگوی زنده و رودررو می‌شود.

فصل ششم

قانون گوش‌سپاری (هنر گوش دادن)

یک گوش سپارنده خوب نه تنها محبوب قلب‌ها است بلکه به واسطه این ویژگی غبطه‌برانگیزش در طی زمان پیوسته به دانش و آگاهی‌هایش نیز می‌افزاید.

ویلسون میزتر [۱۲]

تام به لحاظ حرفه‌ای در حال حاضر یکی از شرکای یک آژانس تبلیغاتی است که کارش تهیه آگهی برای مشتریان و تبلیغ محصول تولیدیشان است. لازم به ذکر است که تام در گذشته به عنوان یک هنرآموز در کلاس مهارت مدیریتی من نامنویسی کرده بود. به هر شکل، چندی پیش جهت یک دیدار کاری به دیدن این فرد رفته و پس از پایان کارم نیز دقایقی را به حرفهای پراکنده اختصاص دادیم که در نهایت از دل این حرفهای پراکنده تجربه‌ای از طرف تام، نقل شد که شنیدن آن برای خواننده این کتاب نیز می‌تواند تأمل برانگیز باشد. داستان از این قرار است که تام در حال حاضر در آژانس تبلیغاتی خود مسئولیت مربی‌گری دو همکار تازه‌اش بنام گری [۱۳] و

اتان [۱۴] را به عهده دارد. از آنجا که این دو همکار جوان تازه همکاری با این موسسه را شروع کرده‌اند بدین علت تا مسلط شدن به این

باری، ادامه داستان تام بدین شکل است که یک روز یک مشتری به دفتر کار این هنرآموزان مراجعه کرده و از آنها می‌خواهد که درباره یک نوشیدنی تازه و فرح بخش یک فیلم تبلیغاتی بسازند. از آنجا که گری یک پیش زمینه ورزشکارانه دارد با شنیدن واژه فرش (تازه، نو و روح‌بخش) از زبان مشتری و آگهی دهنده فوراً به این برداشت می‌رسد که منظور مشتری از این واژه دسترسی به فیلمی است که نمایشگر خانواده‌ای است که در یک محیط طبیعی در حال پیک نیک کردن بوده و نوشیدن این نوشیدنی نیز به حال خوش‌شان دامن می‌زند. از طرف دیگر از آنجا که اتاق از نوجوانی تاکنون طرفدار پروپا قرص موسیقی راک بوده است. زمانی که واژه فرش (FRESH) (نو، تازه و بدیع) را از زبان مشتری می‌شنود فوراً به این برداشت می‌رسد که منظور مشتری از این کلمه تولید فیلمی از جوانان مدرن و سنت شکن است که در حال لذت بردن از این نوشیدنی تازه هستند. همانطور که ملاحظه می‌شود گری واتان برداشت خاص خود را در این رابطه از مشتری داشته و زمانی که برداشت خود را به اطلاع تام می‌رساند به سرعت با جواب رد مربی‌شان مواجه می‌شوند. زیرا تام بر این باور است که اساساً منظور مشتری از کلمه فرش از زمین تا آسمان با برداشت‌های همکارانش تفاوت دارد چون ایده‌های پیشنهادی گری واتان ایده ای کار و دستمالی شده است. این در حالی است که مشتری خواهان یک فیلم تبلیغاتی پویا و بدیع برای محصولش است به هر شکل، زمانی که تام با استدلال‌هایی از نوع فوق پیشنهاد و برداشت همکارانش را رد می‌کند از آنها می‌خواهد که در دفعه بعدی که با مشتری دیدار می‌کنند با دقت به حرفها و خواسته‌اش گوش دهند تا بدین وسیله بتوانند دقیقاً منظور مشتری را درک و تأمین کنند نه اینکه خیالات و پندارهای خود را به مشتری قالب کنند. به هر شکل از آنجا که به نظر می‌رسید که این هنرآموزان دروسشان را به خوبی آموخته‌اند زمانی که فرصت دیگری برایشان فراهم می‌شود این اشخاص نه تنها شش دانگ حواسشان را متوجه اظهارات مشتری می‌کنند بلکه با طرح سئوالات مرتبط نیز سعی می‌کنند که هرگونه ابهام و کج فهمی و برداشت نادرست را برطرف کنند.

باری، همانطور که این مورد مثالی نشان می‌دهد از آنجا که مردم حساسیت ویژه‌ای نسبت به حرمت نفس خود دارند و چون کج فهمی و برداشت نادرست این مولفه شخصیتی مهم را خدشه‌دار می‌کند بدین علت فرد جهت برقرارسازی رابطه با طرف مقابلش باید دقیقاً به اظهاراتش گوش دهد تا بدین وسیله مرتکب یک رفتار دفع کننده نشود. بدین منظور فرد سعادت طلب باید بداند که مهارت گوش سپاری پیشبرنده یک فعالیت سردستی و انفعالی نبوده بلکه نیاز به سرمایه‌گذاری و تمرکز حواس دارد تا بدین وسیله فرد بتواند از دام برداشت‌ها و ذهن یافته‌های شخصی رهایی یابد.

امتیازات فهم و درک درست

ذات و ماهیت آدمی به گونه‌ای است که اهمیت ویژه‌ای برای مفهوم عزت نفس و حس خودارزشمندانگاری قایل است که لازمه حیات و پویایی این حس از طریق تجربه کردن حرمت و احترام تأمین می‌شود. روشن است که عرضه داشت این مهم به مخاطب (طرفه ارتباطی) در گروهی این است که فرد به دقت متوجه اظهارات و نقطه نظرات فرد شود چه در غیر این صورت فرد به این باور می‌رسد که شنونده حرمت شخصیت او را نگه نداشته است. متأسفانه این مشکل زمانی گریبانگیر شخص می‌شود که فرد این رفتار را به شکل مکانیکی و بی‌حالانه انجام دهد و این در حالی است که همانطور که گفته شد مهارت گوش دادن کارآمد نیاز به سرمایه‌گذاری و تعاملی فعال دارد. به هر شکل، همانطور که گوش دادن بی‌حالانه و منفعلانه رفتاری آزارنده و دفع کننده است. بهره‌مندی از این هنر نیز از امتیازات بیشماری از جمله دستاوردهای زیر برخوردار است:

الف: گوش سپاری خوب نه تنها اعتمادآفرین است بلکه نقش موثری را نیز در ارزیابی درست نیازهای طرف مقابل ایفا می‌کند.

ب: این هنر بسترساز شناسایی علایق و اشتراکات می‌شود.

پ: همینطور فرد با این اهرم می‌تواند خود را با احساسات و ترجیحات طرف مقابل هماهنگ سازد.

ت: از سایر ویژگی‌های این مهارت رابطه آفرین می‌توان به تعارض زدایی، رفع سوءتفاهمات و رفع ذهن مشغولی‌های ناپیدا اشاره کرد.

سطوح مختلف گوش دادن

این مهارت رابطه ساز به سه سطح درونی، بیرونی و شهودی (فراحسی) تقسیم می‌شود و از آنجایی که توانایی حاصل آگاهی است جهت بهره‌مندی بیشتر خواننده از این مهارت زندگی‌بخش در زیر چگونگی کارکرد این سطوح مختلف از نظر خواننده می‌گذرد تا بدین وسیله هم کیفیت ارتباطی کنونیش را مورد ارزیابی قرار دهد و هم اینکه بتواند برحسب نیاز و ضرورت ارتباطی جای این سطوح را با هم عوض کند.

الف: گوش دادن درونی:

در شرایط نوسان‌ناپذیر و درازی‌ها و درازی‌ها، اگرچه به اظهارات طرف مقابلش گوش می‌دهد یا این همه جهت برقرارسازی ارتباط این شنیده‌ها را از صافی تجارب و نقطه نظرات شخصی می‌گذراند. واقعیت این است که از آنجا که این فرایند، مهارتی اساسی و بدوی و در عین حال

این نوع ارتباط روشن می کند فرض می کنیم که دوستتان می گوید که او رنگ آبی این طرح را دوست دارد. اگر پاسخ شما در این حالت اعلام موافقت و یا اعلام مخالفت با نظر دوستتان باشد. در آن صورت باید گفت که شما از سطح درونی با اظهارات دوستتان ارتباط برقرار ساخته اید.

همانطور که گفته شد بسیاری از مردم با این سطح ارتباطی با طرف مقابل خود ارتباط برقرار می سازند چون اولاً این تعامل سازنده بوده و در ثانی از امتیازات چندی نیز برخوردار است اولین امتیاز گوش دادن درونی این است که فرد بدین وسیله می تواند نقاط و ترجیح مشترک دو طرف را از دل این ارتباط بیرون کشیده و در ثانی با طرف مقابلش به یک نوع همدلی و هم فهمی نایل شود. این ویژگی ارتباطی سبب می شود که فرد از موهبت خودآشکار سازی (سفره دل گشایی) برخوردار شود که این رفتار به نوبه خود سبب خودآشکار سازی طرف مقابل می شود که پیامد آن نمود اعتماد متقابل در رابطه است. همانطور که ملاحظه می شود برقراری ارتباط از این سطح سبب می شود که با آشکار شدن اشتراکات و ترجیحات، طرفین به همدلی و همسویی نایل شده و پیامد آن اعتماد متقابل را در ارتباط جاری و ساری سازند اما نکته مهمی که در این رابطه همواره باید آویزه گوش فرد سعادت طلب (برخوردار از مهارت گوش سپاری) باشد این است که اگرچه جان گرفتن اعتماد سبب پویایی رابطه می شود اما نکته مهمی که در رابطه با این مهارت همواره باید آویزه گوش هنرآموز (شنونده خوب) باشد این است که مردم به طور ذاتی حرف زدن را دوست دارند چون اولاً متکلم وحده بودن (نطق یک طرفه) به طور خودکار سبب تقویت حس خودارزشمندانگاریشان شده و در ثانی مردم از طریق حرف زدن (سفره دل گشایی) در این شرایط نفس گیر زیستی نوعی تخلیه و سبکباری روانی را تجربه می کنند و چون این تجارب دلچسب است بدین علت اگرچه ارتباط از این سطح (گوش سپاری درونی) فرصت خودگشایی را به یک نسبت در اختیار طرفین قرار می دهد با این همه یک شنونده خوب همیشه باید به این وسوسه و خواسته اش افسار بزند چون هدف از گوش سپاری تسخیر دل و روح طرف مقابل است گذشته از این، شنونده خوب کسی است که برحسب ضرورت از سطوح مختلف مهارت شنیداری استفاده می کند.

ب: گوش سپاری بیرونی:

در این تکنیک ارتباطی اگرچه فرد به اظهارات طرف مقابلش گوش می دهد اما برخلاف سطح اول، این اظهارات را با شناخت شخصی اش از طرف مقابل مورد سنجش و ارزیابی قرار می دهد و پیامد آن پاسخ طرف مقابلش را می دهد. برای مثال اگر دوستتان بگوید که او عاشق رنگ آبی است، اگر از این سطح با دوستتان وارد تعامل شوید در آن صورت پاسختان چیزی با رنگ و بوی اظهارات زیر خواهد بود: من نیز در این رابطه با شما هم نظر هستم و یا اینکه دلیل علاقهات به رنگ آبی چیست؟ اکنون ممکن است این پرسش برای خواننده مطرح شود که اساساً چگونه نقش آفرینی این تکنیک (گوش سپاری بیرونی) می تواند به پیشبرد اهداف ارتباطی کمک کند؟ پاسخ این است که در یک رابطه، گوش سپاری بیرونی سبب فعال شدن اهرم ارتباطی ابزار کنجکاوی می شود که این ویژگی نیز فرد را به سوی طرح سوالات کاوشی (کنکاشگرانه) و تداوم بخش ارتباط سوق می دهد با این همه شنونده خوب فردی است که در این موقعیت به راحتی بتواند جای تکنیک های این هنر را با هم عوض کند.

پ: گوش سپاری شهودی (فراحسی و ادراکی): مقصود از ارتباط فراحسی این است که در این ارتباط فرد تنها به اظهارات صرف گوینده بسنده نکرده بلکه جهت درک بهتر طرف مقابلش توجه اش را معطوف به گویایی ها و بیانگری های غیر کلامی چون تن صدا، حرکات اندام های بدن و حالت فیزیکی می کند. برای مثال زمانی که فرد می شنود که دوستش عبارت دوست داشتن رنگ آبی را بر زبان می آورد و در صورتی که ارتباطی فرد با تن صدایی آرام این ادعا را بر زبان می آورد. شنونده در این موقعیت با استفاده از این تکنیک ارتباطی (گوش سپاری شهودی) باید روی به طرف مقابل کرده و به وی بگوید که به نظر می رسد که رنگی آبی، رنگ آرامش بخش است اینطور نیست؟ از آنجا که این پرسش مورد تایید گوینده است بدین علت در این رابطه لازمه های تفاهم تقویت می شود.

در این راستا ذکر یک تجربه شخصی بهتر منظورم را از کارآمدی این تکنیک ارتباطی روشن می سازید. داستان از این قرار است که زمانی که دانشجوی رشته مربی گری و مشاوره بودم. هنرآموزان این مهارت با تشکیل گروه های سه نفره آموخته های کلاس را به صورت عملی تمرین کرده و من با دو دختر دیگر یعنی مری و النا هم گروه بودیم که در یکی از این جلسات تمرینی، مری در نقش یک فرد دغدغه مند ظاهر شده و النا نیز در نقش مشاور نقش آفرینی کرده و من نیز به عنوان یک هنرآموز به تعامل این دو نظارت می کردم. موضوع بحث این جلسه نیز مسئله بچه دار شدن مری بود. داستان از این قرار است که مری باطناً تمایل به بچه دار شدن دارد. این در حالی است که در این رابطه ذهن مشغول مخالفت شوهرش است با این همه این خواسته مری صرفاً براساس اظهارات کلامی قابل شناسایی نیست چون مری این ذهن مشغولش را اینطور برای مشاور تشریح می کند: واقعیت این است که در حال حاضر هنوز هم شوهرم تحصیلات عالی اش را به پایان نبرده و من نیز در فکر دایر کردن یک کسب و کار تازه برای خودم هستم تا بدین وسیله کمکی به بودجه خانواده بکنم اما آنچه که مایه نگرانی ام می شود این است که من اکنون زنی سی و چند ساله هستم و هرگونه وقت کشی در این رابطه می تواند سبب فرصت سوزی شود.

النا با شنیدن این اظهارات مری روی به وی کرده و گفت: آنچه که از حرفهای تو برداشت می کنم این است که خودت مایل به بچه دار شدن هستی اما از آنجایی که نگران مخالفت شوهرت هستی خودت نیز این واقعیت را نادیده می گیری. مری با شنیدن این نظر مشاور کاملاً متعجب شده و از وی پرسید که چگونه متوجه این حقیقت شده است؟ النا در پاسخ گفت که اگرچه تو این واقعیت را به صورت آشکار بیان نکردی اما از لحن کلامت متوجه شدم که تو کاملاً با این مهم موافق هستی. پس بهتر است که دل خواستهات را به گوش

شوهرسانی چون دودلی و تردیدزدگی تو را به جایی نمی برد. مری به توصیه مشاورش (النا) گوش کرده و با در میان گذاشتن این خواسته‌اش با شوهرش، در کمال تعجب با موافقت او روبرو شده و حاصل این موافقت نیز حاصله شدن مری در ظرف دو ماه بود. همانطور که این مورد مثالی نشان می‌دهد النا با ظرافت و تیزی و ادراک فراحسی و شهودی بر روی دل خواسته مری انگشت گذاشته و اما نکته مهمی که باید بدان توجه داشت این است که در این موقعیت انکای صرف به برداشت شخصی نمی‌تواند کارساز و پیشبرنده باشد به زبان ساده‌تر، شما در این موقعیت باید مثل النا تأییدیه گوینده را کسب کرده و النا در این موقعیت مثالی با ابزارهایی چون حدسم این است که... و پرسش تأیید جویانه موفق به انگشت گذاشت بر روی دلخواسته مری شده است با توجه به این واقعیت فرد جهت برقراری ارتباط هرگز نباید به تفاسیر و تعبیر شخصی از حرکات و زبان ناپیدای طرف مقابلش بسنده کند.

لازمه‌های تسلط به این مهارت

الف: دوری از لجاجت و یک بعدی‌نگری: یکی از علل محرومیت از این ابزار ارتباطی این است که افرادی چون گری واتان بر این پندارند که از قدرت ذهن خوانی برخوردارند و این در حالی است که انسان‌ها به علت تجارب متفاوت با یکدیگر تفاوت دارند. همانطور که در صفحه آغازین این فصل روشن شد علت برداشت اشتباه گری واتان از مفهوم واژه فرش (نو و تازه و بدیع) این بود که این آگهی چی‌ها جهت فهم معانی گوناگون این واژه تنها به فرهنگ لغات و دیکسیونر محدود خودبسنده کرده بودند این در حالی است که فرهنگ و بستر برای این واژه دستکم ۱۵ معنی متفاوت برشمرده است. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که اساساً چرا فرد درگیر این برداشت نادرست می‌شود؟ در این رابطه عوامل چندی نقش‌آفرین هستند که از جمله آنها می‌توان به گوش دادن مکانیکی و واکنش غریزی و خود همه چیزدان انگاری اشاره کرد. واقعیت این است که غره شدگی حاصل از کسب تجارب و اطلاعات گوناگون نیز در این رابطه نقش مهمی را ایفا می‌کند بدین معنی که از آنجا که فرد بر این پندار است که به قدرت تشخیص خطاناپذیری به واسطه دانسته‌ها و تجارب گوناگونش در زندگی نایل شده است بنابراین به واسطه این توانایی و داشته‌ها می‌تواند پیشاپیش ذهن طرف مقابلش را بخواند. این در حالی است که این پندار از هیچ اساسی برخوردار نیست. بنابراین جهت گریز از کج فهمی در این موقعیت‌ها پیوسته این پرسش را متوجه ذهن‌تان سازید که چگونه می‌توان به شکل متفاوتی این موقعیت را تفسیر و تعبیر کرده به عبارت دیگر، فرد باید واقع‌نگری را جایگزین خیالی‌بافی سازد.

ب: با چشم‌تان به طرف مقابل گوش دهید: این مهارت تنها منحصر به گوش نشده بلکه تسلط به این مهارت در گروهی این است که فرد دست یاری خواهش را به سوی اندامی چون چشم نیز دراز کند چون همانطور که در فوق بدان اشاره شد یکی از لازمه‌های این مهارت شنوایی شهودی است و از آنجا که گویایی زبان غیر کلامی (حرکات بدن) به مراتب بیشتر از کلام صرف است بنابراین جهت فهم طرف مقابلتان باید حتی‌الامکان در این موقعیت از چشمانی نافذ و تیزبین نیز برخوردار بود چون این چشم است که تمایلات ناآشکار طرف مقابل را به موقع تشخیص داده و بدین وسیله از اشتباه و لغزش فرد جلوگیری می‌کند. برای مثال فرض بر این است که با مشتری‌تان دور یک میز نشسته‌اید و مدتی را به گوش سپردن به نقطه نظرات یکدیگر اختصاص داده‌اید و این جلسه به نقطه‌ای می‌رسد که مشتری شما مشغول جمع و جور کردن وسایلش می‌شود و چون این حرکت آشکارا بیانگر پایان این جلسه از زاویه دید مشتری است اگر شما به این حرکت گویایی این مشتری مثالی توجه نکنید آیا باز هم می‌توانید مدعی شوید که اوقات پیشبرنده‌ای را با این فرد مثالی تجربه کرده‌اید؟ پاسخ منفی است لذا براساس این واقعیات است که همواره باید با پشتوانه و همراهی چشم‌تان به طرف مقابلتان گوش بسپارید.

پ: از سیطنت و موش دوانی افکار سرگردانتان جلوگیری کنید: با توجه به آنچه که در این فصل گفته شده است اکنون می‌دانیم که فرد به دو شکل مریبی و نامربی و محسوس و نامحسوس با طرف مقابلش ارتباط برقرار می‌سازد و از آنجا که نقش آفرینی عوامل و کیفیات نامحسوس در شکل دهی ارتباط به مراتب بیشتر از تعاملات کلامی و مریبی است بدین علت فرد باید تا سرحد امکان زبان بدنش را در این موقعیت همسو و هم‌خوان با ارتباط کلامیش سازد و چون در هر شرایطی فرد نمی‌تواند افسار افکار مزاحم و سرگردانش را در دست داشته باشد چون ذهن مشغولی با این نوع یورش‌ها، سبب ارسال سیگنال‌های منفی به سوی گوینده می‌شود بدین علت فرد باید تا سرحد امکان از موش دوانی این افکار ناخواسته و ناپهنگام جلوگیری کند. پرسش این است که چگونه می‌توان از شر این یورش ناگهانی خلاصی یافت؟ تجارب شخصی‌ام در این رابطه مرا به این باور رسانده است که اگر فرد به جای مقابله و رانش افکار ناپهنگام از ذهنش آنها را مورد تأیید قرار دهد بدین وسیله نه تنها می‌تواند با ایجاد یک وقفه ذهنی از لجاجت و سماجت افکار مزاحم بکاهد بلکه بدین وسیله به اطلاع طرف مقابلش می‌رساند که تفرقه حواسش عمدی نبوده و حرکات ناهم‌خوان بدنش ارادی نبوده است بنابراین نباید این اشارات را حمل را بر بی‌توجهی و بی‌علاقگی فرد کند. از طرف دیگر فرد جهت غلبه بر این مشکل نه تنها کاملاً دست و پا بسته نیست بلکه با یادداشت کردن افکار آنی بدین وسیله هم می‌تواند از فراموش شدنشان جلوگیری کند و هم اینکه از سرسختی و لجاجت آنها بکاهد. با این همه همانطور که گفته شد حواس‌پرتهی فرد عمدتاً ناشی از مهارت شنیداری ناراسا می‌شود چون همانطور که گفته شد شنیدن فعال، شنیدن منفعلانه تفاوت داشته و نیاز به صرف انرژی و تمرکز حواس دارد. بله افکار مزاحم کمتر در گوش دادن فعالانه ایجاد می‌شوند و مزاحمت می‌کنند پس با تجهیز به لازمه‌های این مهارت بدین وسیله برای همیشه نیز از موش دوانی این نوع افکار خلاصی یابید.

ت: تا سرحد امکان به لازمه های این مهارت آراسته شوید: از آنجا که در هر زمینه‌ای پویایی و بالندگی حاصل آگاهی است بدین علت جهت تسلط به این ابزار زندگی‌ساز (هنر گوش دادن) به هیچ وجه از الزامات زیر غافل نشوید:

۱. تا سرحد امکان از زمان تکلم خود کاسته و در عوض در این موقعیت با طرف مقابل‌تان تماس چشمی داشته باشید.
 ۲. با تمرکز بر روی ناطق، حتی‌الامکان با پرسش‌های مرتبط سخنران را بر سر شوق آورید.
 ۳. به منظور اکتشاف فرصت و موقعیت در هنگام گوش سپاری چشم‌تان را نیز به خدمت نگیرید.
 ۴. در این موقعیت با توضیحات جنبی، اتفاق و اشتراک فکرتان را هرچه بیشتر برجسته سارید.
- از سوی دیگر گوش سپاری کارآمد مستلزم این است که فرد به شدت از رفتارهای زیر پرهیز کند:
۱. از رفتارهای بیقرانه پرهیز کرده و در عین حال به هیچ وجه رشته کلام سخنران را قطع نکنید.
 ۲. در این موقعیت نه تنها خود را مشغول کار دیگری نکنید بلکه به شدت نیز از داوری ذهنی پرهیز کنید.
 ۳. همنطور نه تنها حرف و ایده در دهان ناطق نگذارید بلکه اساساً از شکل‌دهی عقیده و نظر خودداری کنید.
 ۴. مراقب ویژگی‌های دفعی بدن‌تان چون رفتار و مواضع پرخاشگرانه و مخالفت‌ورزانه نیز باشید.
- به علاوه از تعصب‌ورزی و بسته اندیشی در این رابطه خودداری کنید.

بر گوش سپاری هنرمندانه و بردبارانه چه امتیازاتی مترتب است؟

به کرات به خواننده این کتاب یادآور شده‌ایم که جهت تصاحب و تصرف لذات و مواهب زندگی به ویژه اگر فردی باشد که از قطار کامروایی جا مانده است و مایل است که با سوار شدن بر کول دیگران از این خوان گسترده لقمه نان و رفاهی به کف آورد چاره‌ای جز این ندارد که به مردم نزدیک شده و با آنها ارتباط برقرار سازد. چون انسان مفلس و عقب افتاده در این دنیای بی‌حساب و کتاب و بی‌رحم تنها با تکیه بر توانایی‌های شخصی‌اش چون پشتکار، سخت‌کوشی، هدف‌گذاری و جان‌کندن‌هایی از این دست نمی‌تواند مثل آدم‌های برخوردار، ثروتمند و متمکن از لذات زندگی برخوردار شود. چون این دنیا به هیچ‌وه بر محور و مدار عدالت و قابلیت نمی‌چرخد. برای مثال یک آدم مفلس و فقیرزاده چگونه می‌تواند با فردی از زاویه مادی رقابت کرده و مسابقه بدهد که متعلق به خانواده‌ای ثروتمند بوده و از سرخوش اقبالی صرف به سان اختاپوس بر کوهی از دلار و جواهرات گرانبها چنگ انداخته است. روشن است که با این شرایط فرد نمی‌تواند به گرد پای یک ثروتمند زاده برسد چه برسد به آنکه با وی وارد مسابقه‌ای خودابرازگرایانه شود به هر شکل، از آنجا که از زاویه کام‌گیری از زندگی و تضمین سعادت دنیوی و اخروی دنیای حاضر تابع هیچ حساب و کتاب و ضابطه و قاعده‌ای نیست بدین علت فرد جهت تسخیر لذات زندگی (میلیاردر شدن) باید از هر ابزاری که در اختیارش است جهت رسیدن به این مقصود استفاده کند. به زبان ساده‌تر، در این شرایط بی‌حساب و کتاب فرد باید برگ برنده شخصی خود را رو کند تا بدین وسیله بتواند گلیمش را از آب کشیده و بر روی پاهای خود بایستد. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که چگونه فرد می‌تواند بدون دردسر و بدون آنکه متحمل زحمت شود به این هدف (تسخیر کامیابی و کامروایی) نایل شود؟ پاسخ این است که فرد باید قلوب افراد برخوردار و ثروتمند تسخیر کند تا بدین وسیله می‌تواند با نزدیک شدن به آنها از امکانات آنان جهت پیشبرد اهداف شخصی‌اش استفاده کند. پرسش این است که چگونه می‌توان قلب دیگران را صید کرد؟ پاسخ این است که فرد با تسلط به لازمه‌های هنر گوش دادن به سادگی آب خوردن می‌تواند به این مقصودش نایل شود. اکنون سئوالی که مطرح می‌شود این است که قدرت جادویی و آهن‌ریایی گوش سپاری در چه چیزی نهفته است؟ پاسخ این است که مردم دربردار و سرآسیمه به دنبال دستیابی به یک گوش شنوا و بردبار و پذیرا هستند تا بدین وسیله بتوانند با بیرون ریختن دل داشته‌ها و درونیات خود بدین وسیله سبکباری و تخلیه هیجانی را تجربه کنند. چون مردم براین باورند که دنیا آن‌طور که بایسته و شایسته بوده است مزد و پاداش کافی را به تلاش‌های سازگارانه و دنیا‌سازانه را به آنها نداده است. به علاوه مطالعات انجام شده حکایت از این دارد که انسان به طور ذاتی عاشق صحبت کردن است چون این رفتار خودپذیری و احساس به خودکفایی فرد را تقویت می‌کند لذا به عللی از این دست است که یک گوش شنوای خشک و خالی به همین سادگی می‌تواند قلوب دیگران را تسخیر کرده و با شکل دادن ارتباطی پایدار بدین وسیله از امکانات و مساعدت‌های دوستان تازه‌اش جهت پیشبرد اهداف مادی و معنویش استفاده کند. پس هرگز از این مولفه مهم جذاب ساز شخصیتی غافل نشوید.

نکات مهم فصل

۱. درک و فهم طرف مقابل هیچ راهی جز گوش دادن ظریف و هنرمندانه ندارد.
۲. اگر خواهان درک طرف مقابلمان هستیم در ابتدا باید این امتیاز را به طرف مقابلمان پیشکش کنیم.

۳. گوش سپاری هنرمندانه مستلزم تسلط فرد به تکنیک‌های این مههم یعنی گوش سپاری درونی، بیرونی و شهودی (فراحسی) است که جزئیات این تکنیک‌ها در همین فصل مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

۴. تسلط به این هنر مستلزم رعایت یکسری باید‌ها و نبایدها است که از جمله الزامات می‌توان به چشم‌دوایی، پرسشگری، بازاندیشی و هیجان‌گریزی اشاره کرده و از جمله نبایدها می‌توان به عدم قطع رشته کلام ناطق، عدم پیش‌داوری، و عدم نمایش رفتارهای بیقرارانه زننده و دفع‌کننده اشاره کرد.

۵. از آنجا که تسلط به این هنر در گروه سرمایه‌گذاری و ذهن‌مشغولی‌های سازنده و تمرین و ممارست است بنابراین در هر نقطه‌ای که از نردبان ترقی و پیشرفت هستید هرگز از کارگشایی‌های اعجاب‌آور این هنر غافل نشوید.

فصل هفتم

قانون شباهت

بخش بزرگی از لازمه‌های جذاب و پویاساز دوستی در محترم شمردن اختلافات طرفین نهفته است و نه در سرخوشی و سرمستی حاصله از اشتراکات و علایق مشترک.

جیمز فردریکس [۱۵]

پس از اخذ لیسانس در رشته بازرگانی در اوایل فرایند کار حرفه‌ایم در یکی از شرکت‌های نایبه یک بانک بزرگ که کارش ابداع تولید ماشین‌های تازه و مدرن کردن دستگاه‌های مورد نیاز بانک‌ها بود فعال شدم و وظیفه من در این پست این بود که کار هماهنگی با شرکت‌های خریدار بالقوه این دستگاه‌های نورا انجام دهم. یکی از طرف‌های اصلی تعاملات کاریم با مدیر عامل یک شرکت خریدار ثابت قدم بود که مدیر عامل آن مرد سی و چند ساله‌ای به نام ماتئو بود. به زبان ساده‌تر، ما جهت انجام این معامله می‌بایست پیش از هر چیزی با هم به توافق می‌رسیدیم. این در حالی بود که همه شواهد در ابتدای کار حکایت از این داشت که این پروژه مشترک کاری راه به جایی نخواهد برد چون ماتئو نه تنها مردی سی و چند ساله بود بلکه فردی مهاجر بوده و این مهاجرن به شدت نسبت به فرهنگ، زبان، قومیت و مذهب خود متعصب بوده و در عین حال از زوایایی چون وضعیت تاهل، نگرش به فرزندپروری، کارهای ذوقی و سطح تحصیلات نیز با هم تفاوت داشتیم. این در حالی بود که من نه تنها یک لیسانس بی‌تجربه بودم بلکه در این مقطع زمانی همه هم و غم من کار و تفریح بود.

همانطور که ملاحظه می‌شود همه این اختلافات حکایت از این داشت که شانس به سرانجام رسیدن این پروژه مشترک بسیار ناچیز است چون چطور ممکن است که با این سطح و حجم اختلافات شخصیتی بتوان به هم‌فهمی و هم‌زبانی نایل شد؟ خوشبختانه این هدف در نهایت رنگ واقعیت به خود گرفته و علت اصلی آن نیز این بود که ما در حوزه کاری از اشتراکات قابل‌اتکایی برخوردار بودیم. برای مثال هر جفت‌مان از مهارت مشکل‌گشایی، ذهنیت باز نسبت به مسایل خلق‌الساعه، سبک مشترک مدیریتی و حفظ روحیه شاد در محیط کار برخورداریم که این اشتراکات در حوزه کار حرفه‌ای به سادگی اختلافات فاحش شخصیتی‌مان را بی‌رنگ کرده و به حاشیه راند به طوری که نه تنها ماتئو مرا در شرکت خودش استخدام کرد بلکه در اوایل فرایند کاریم به مثل یک مربی و مشاور شخصی گام به گام مرا در کار حرفه‌ایم راهنمایی کرده و صادقانه اعتراف می‌کنم که ماتئو در خود شکوفایی‌ام در حوزه کاری نقش مهمی ایفا کرده است اکنون پرسشی که مطرح می‌شود که چرا علیرغم این تفاوت‌ها من و ماتئو به هم‌سویی، سازگاری و هم‌فهمی نایل شده‌ایم؟ به باور من علت اخت و ایام شدنمان این بوده است که هر جفت‌مان بر روی اشتراکات محدودمان سرمایه‌گذاری عمده‌ای را انجام داده‌ایم به زبان ساده‌تر، علت پاسداشت اشتراکات در حجم اندک و محدودشان بوده است.

قطع نظر از اشتراکات واقعی محدود من و ماتئو اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که آیا همیشه اشتراکات و ترجیحات مشترک سبب نزدیکی و دوستی دو فرد می‌شود؟ جهت پاسخ به این پرسش لازم است به طور گذرا به یک ویژگی ساختاری آدمی اشاره کرده و آن این است که شخصیت آدمی به گونه‌ای است که به طور خودکار از تجارب و موقعیت‌های تازه می‌ترسد. لذا بدین علت است که فرد به سختی از تغییرات و تحولات بنیادین استقبال می‌کند. به عبارت بهتر فرد دوست دارد که همیشه در چهارچوب حوزه امنیت روانی خود حرکت کند و چون اشتراکات و ارزش‌ها و نگرش مشترک با طرف مقابل در فرد رابطه‌جو تولید آرامش روانی می‌کند لذا بدین علت است که [redacted] به استرساز دوستی دو طرف می‌شود. همین‌طور، دقیقاً به همین علت است که فرد تا سرحد امکان تلاش می‌کند که نه تنها با [redacted] تاخوری و رستوران ثابت برود بلکه حتی الامکان نیز غذای ثابتی را سفارش دهد، چون این تجربه در بلندمدت در این شخص متالی یک نوع راحتی و آرامش روانی ایجاد کرده است. بله، اشتراکات و ارزش‌های مشترک بدین علت دو فرد را بهم نزدیک می‌کند.

مردم متمایل به هم تیپ‌های خود هستند

با توجه به آنچه که در فوق بدان اشاره شد انسان به طور ذاتی و طبیعی تجارب آشنا را به تجارب ناآشنا ترجیح می‌دهد بنابراین یکی از علل جذب دو طرف به یکدیگر همین هم‌تجربگی است. از طرف دیگر خوب می‌دانیم که یکی از لازمه‌های برخورداری از شخصیت سالم و پویا این است که فرد خودش را دوست داشته باشد و به شخصیت و هویت و فردیت خود احترام بگذارد براساس این ضرورت طبیعی است که در صورت مشاهده شدن این شخصیت در طرف مقابل فرد خود به خود به سوی طرف مقابل کشیده می‌شود. لذا براساس این واقعیت است که می‌توان گفت که در رابطه با نزدیکی دو طرف ضرب‌المثل کبوتر با کبوتر، باز با باز، کند هم جنس با هم جنس پرواز صدق می‌کند.

نکته دیگر قابل ذکر در این رابطه این است که اشتراکات محسوس از مزایای دیگری نیز برخوردار است که از جمله آنها می‌توان به تجربه کردن سبکباری هیجانی از طریق سفره دلگشایی اشاره کرد چون در این ارتباطات به علت ترجیحات مشترک، اعتماد متقابل ساده‌تر پدیدار می‌شود با این همه نکته‌ای که باید بدان توجه داشت این است که در هر شرایطی ویژگی‌ها و علایق مشترک (هم شخصیتی) سبب نزدیکی دو فرد به هم نمی‌شود و این حالت در شرایطی پدیدار می‌شود که فرد ویژگی‌هایی را در طرف مقابلش بیاید که با وی مشترک بوده و در عین حال این ویژگی‌ها چیزهایی باشد که خودش از آنها نفرت دارد. در این حالت نه تنها اشتراکات سبب جذب دو نفر نمی‌شود بلکه تبدیل به عاملی دفع کننده و پس زننده می‌شود با این همه براساس استدلال فوق در بسیاری از موارد علایق و ترجیحات مشترک سبب جذب دو طرف به هم می‌شود.

چرا باید بر روی مشترکات سرمایه‌گذاری کرد؟

نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش فرد سعادت طلب و رابطه‌جو باشد این است که کسب اعتماد و حسن نظر طرف مقابل نقش مهمی را در شکل‌گیری ارتباطی پایدار ایفا می‌کند. چون اعتماد فرد را از خطرات و دردسره‌های ارتباطات تازه در امان نگه داشته و در عین حال بهره‌مندی از این امتیاز بزرگ سبب می‌شود که فرد بیهوده وقت و سرمایه‌اش را تلف نکند. در این رابطه ذکر مثالی بهتر مقصودمان را از معاملات ارجاعی و اعتماد بنیاد روشن می‌کند. واقعیت این است که فردی که به کار ازاد اشتغال دارد. بخش بزرگ آرامش روانی خود را از قبل معاملات تکراری و ارجاعی کسب می‌کند تا ارتباطات تازه، چون ارتباط کاری تازه هم مستلزم اتلاف وقت است و هم اینکه با تنش و تلاطم روحی همراه است و از آنجا که ارتباطات پایدار اعم از کاری و اجتماعی مبتنی بر اعتماد است و چون اعتماد از هم تجربگی و هم فهمی حاصل می‌شود و چون این ویژگی برخاسته از علایق و ترجیحات مشترک است لذا بدین علت است که بزرگ کردن اشتراکات در بسیاری از موارد منجر به ارتباطاتی ماندگار می‌شود چون امروزه بسیاری از تعاملات ما مبتنی بر اعتماد بازتابی و زنجیره‌ای است. بدین معنی که ما براساس توصیه دوستان و آشنایمان است که به یک پزشک خاصی مراجعه کرده و یا جنس مان را از تولید کننده خاصی خریداری می‌کنیم. بله، اعتماد به واسطه این کار کردها از قدرت تسهیل کننده خارق‌العاده‌ای در حوزه‌های ارتباطی گوناگون برخوردار است و این مهم پیش از هر چیزی برخاسته از گرایشات مشترک است.

متمرکز شدن بر روی مشترکات

با توجه به اشارات فوق اکنون خوب می‌دانیم که برجسته شدن مشترکات محرکی برای نزدیکی دو فرد به هم می‌شود و به واسطه آشنایی و دوستی است که فرد به سرعت از نردبان ترقی بالا می‌رود بنابراین یکی از عوامل تسریع کننده ارتباط این است که فرد بر روی مشترکاتی چون تجارب و تحصیلات مشترک و مشابه، تشابه و تجارب کاری، عقاید و باورهای مشترک و غیره در طرف مقابلش انگشت بگذارد. در این راستا راهکارهای زیر نیز تأمل برانگیز است:

الف: من هم همینطور!:

واقعیت این است که فرد تنها در صورتی می‌تواند از ارتباطات تازه‌اش سود ببرد که کاملاً آگاهانه و با چشمان گشوده وارد این آشنایی‌ها شود اما از آنجا که فرد تازه شباهت آشکاری به یک هندوانه سرسته دارد بدین علت فرد نمی‌تواند براساس ظاهر شخص درباره ذات و شخصیت او داوری کند. بنابراین در ابتدا باید شخصیت فرد را بر روی سطح آورد و عریان کردن این مهم نیز در گروهی خودگشایی بوده و خودگشایی نیز حاصل اعتماد است. و اعتماد نیز ناشی از تجارب و علایق مشترک می‌شود. پس باید به طریقی بر روی مشترکات احتمالی انگشت گذاشت. پرسش این است که این مهم چگونه باید از یک غریبه بیرون کشیده شود؟ پاسخ این است که در این موقعیت فرد همیشه دست یاری خواهش را به سوی یک سری پرسش‌های به اصطلاح کلیشه‌ای و رایج چون در کدام مدرسه درس می‌خوانی؟ کجا کار می‌کنی؟ و غیره دراز کند تا بدین وسیله در صورت بهره‌مندی از تجاربی مشابه با احساس و هیجانی نافذ عبارت «من نیز همینطور» را بر زبان آورد تا بدین وسیله این هیجانش را در دل طرف مقابلش رسوخ داده و پیامد آن با اشتیاقش گوینده را بر سر شوق آورد و پیامد آن به شناخت بیشتری به دوست بالقوه‌اش نایل شود چون هم تجربگی سبب رو

شدن دست فرد می‌شود. پس یکی از راه‌های کشف اشتراکات می‌تواند توسل به عبارت فوق باشد.

ب: تجارب مشترک رابطه ساز است؛ زمانی که فرد مواجه با یک ضایعه روحی می‌شود یکی از راه‌های مهم کاستن از ابعاد این ضایعه این است که فرد به عضویت گروه همدرد و هم تجربه درآید تا بدین طریق دریابد که در ابتدای به این درد و ضایعه تنها نیست و واقعیت این است که هم تجربگی به طور خودکار سبب آرامش روانی فرد شده و در عین حال با فراهم کردن بستر خودگشایی (باز کردن سفره دل) بدین وسیله اسباب تخلیه روانی فرد را فراهم می‌آورد. همینطور هم تجربگی آشنایانی را در دسترس فرد قرار می‌دهد که این مسئله نیز در موارد بحرانی سبب قوت قلب فرد می‌شود. در یک کلام هم تجربگی و هم سرنوشتی بسادگی رابطه را به جلو می‌رانند. لازم به ذکر است که این کارکرد مطلوب تنها منحصر به هم تجربگی عمیق و عاطفی نشده بلکه تجربه بسیار پیش یا افتاده‌ای چون آموختن مهارت رانندگی نیز می‌تواند دو طرف را به یکدیگر نزدیک کند که در این رابطه تنها وظیفه فرد این است که حس کنج‌کاویش را فعال سازد در این رابطه ذکر تجربه شخصی‌ام بهتر منظورم را از کارکرد هم تجربگی روشن می‌کند. داستان از این قرار است که یک روز جهت رفتن به مرکز شهر در ایستگاه اتوبوس به انتظار نشسته بودم که به یکباره متوجه حضور یک زن در کنارم شدم و چون قصد ما پر کردن این زمان انتظار بود بدین علت سر صحبت را با زن کنار دستی‌ام باز کردم که در اوایل کار متوجه شدم که دختر این زن با پسر هم سن است.

با آگاهی از این مطلب از این زن که اسمش تری بود پرسیدم که دخترش به کدام مدرسه می‌رود. پاسخش به این سؤال حاکی از این بود که نه تنها دخترش با پسر هم مدرسه‌ای است بلکه در یک کلاس درس خوانده و در عین حال با هم دوست نیز هستند. باری، من و تری در ایستگاه اتوبوس با این مضامین گرم گفت‌وگو و اختلاط بودیم که به یکباره اتوبوس را پیش پایمان یافته و از آنجا که هر جفت‌مان خواهان تداوم این گپ و اختلاط بودیم بدین علت در دو صندلی خالی عقب اتوبوس نشسته و زمان این سفر درون شهری را به حرف زدن از هر دری اختصاص داریم که حاصلش آشکار شدن بی‌کاری فعلی تری و به دنبال یافتن کاری جدید توسط او بود و از آنجا که من در مقطعی از فرایند کار حرفه‌ایم به مشاوره کاریابی نیز اشتغال داشتم بدین علت با ارزیابی مهارت‌های شغلی تری درصدم آن برآمدم که به وی کمک کنم. چون تری صادقانه اعتراف کرده بود که از آنجا که در زمان خردسالی به یک خانواده تک‌والدی و تک سرپرستی تعلق داشته است بدین علت همیشه پول و امکانات مادی در خانواده‌اش کمیاب بوده و بدین علت در بزرگسالی به هیچ وجه دوباره مایل نیست گرفتار فقر و تنگدستی شود لذا بدین علت بود که با جان و دل مایل به کمک کردن به این زن در حوزه کاری بودم. به هر شکل، این آشنایی اتفاقی در ایستگاه اتوبوس در نهایت نه تنها منجر به همکاری حرفه‌ای ما در حوزه کاری شد بلکه لازمه‌های یک دوستی پایدار را نیز برای من و پسر هم فراهم آورد چون ما به تناوب ترتیب هم بازی شدن بچه‌هایمان را در منزل یکدیگر فراهم کرده و در عین حال چون تری در نهایت در حوزه مشاوره کاریابی شاغل شده بود بدین علت تجارب حرفه‌ایمان را نیز با یکدیگر مبادله می‌کردیم.

به هر شکل قطع نظر از مورد استثنایی فوق آنچه که تردیدناپذیر است اینکه علایق، اهداف، رسالت و جنبش باوری مشترک نقش مهمی را در پویایی آشنایی و ارتباط ایفا می‌کند. برای مثال باورهای مشترک مذهبی و سیاسی می‌تواند به طور آشکاری پیوند دو فرد را مستحکم کند. پس جهت شکل‌دهی دوستی با طرف مورد نظرتان باید به هر طریق ممکن از جمله پرسشگری و کنج‌کاوی این اهداف را کشف کنید. حقیقت این است که در مکان‌هایی چون کلیسا و به طور کلی اماکن مذهبی و گروه‌هایی‌های سیاسی و غیره فرد می‌تواند از اهداف و انگیزه‌های طرف مقابلش آگاه شود اما این امتیاز در هر شرایطی در اختیار فرد قرار نمی‌گیرد در این حالت فرد جهت کشف علایق و اهداف مشترک باید دست یاری خواهش را به سوی پرسش‌های مثالی زیر دراز کند:

۱. از آنجا که تازه به این محله نقل مکان کرده‌ایم، آیا ممکن است مرا به یک معبد و کلیسای نزدیک راهنمایی کنید؟
۲. از آنجا که عاشق فعالیت‌های داوطلبانه هستم، آیا ممکن است آدرس یک مرکز این چنانی را در اختیارم بگذارید؟
۳. در حال حاضر عازم مکانی به منظور دادن اعانه هستم آیا مایلید همراه من شوید؟
۴. آیا شما موافق اقدامات اخیر رئیس جمهور و یا فرماندار هستید؟

بررسی‌های انجام شده در این زمینه حکایت از این دارد که اعتقادات مذهبی و سیاسی در نزد بسیاری از مردم موضوعاتی مهم و التهاب آمیز است که این ویژگی این موضوعات امکان بحث و تبادل نظر بسیار عمیق‌تری را برای فرد رابطه جو فراهم می‌آورد اما از آنجا که این موضوعات به طور ذاتی داغ و التهاب آمیز است این ویژگی این موضوعات طلب می‌کند که فرد با ظرافت از پیامدهای مخرب این نوع بحث‌ها جلوگیری کند.

این کار را از خودتان شروع کنید.

واقعیت این است که هر چقدر فرد بیشتر به لازمه‌های برقراری ارتباط آراسته باشد به همان نسبت نیز شانس و احتمال تحقق هدفش را افزایش می‌دهد و چون غریبه شناسی در گروهی خودشناسی است براساس این واقعیت به جای اینکه فرد رابطه جو به انتظار آشکار شدن

علاقه و اهداف مشترک با فرد غریبه بنشیند بهتر است که در این موقعیت کار را از خودش شروع کند بدین معنی که در طول زندگی بر روی تجربی انگشت بگذارد که برایش مهم و جذاب و خاطره برانگیز بوده‌اند. از جمله این تجارب قابل اعتنا می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. تجارب آموزشی چون حضور در تلاش‌های مهارت آموزی، شغل محور و یا حضور در موسسات تربیتی و اعتقادی.
۲. تجارب باشگاهی چون عضویت در انجمن اخوت، جلسات مناظره، شرکت در مراسم کتاب سال، عضویت در دولت دانش‌آموزی و ارتباطات هم‌کلاسی محور.
۳. فعالیت‌های داوطلبانه چون انجام مسابقات ورزشی به منظور جمع‌آوری اعانه برای موسسات خیریه و افراد فقیر و بی‌سریناه.
۴. تجارب خاطره برانگیز تعطیلات محور. در این رابطه بهتر است که فرد ذهن مشغول پرسشهایی از نوع زیر شود:

الف: ماه عسلتان را در کجا گذرانده‌اید؟

ب: آیا در تعطیلات با قایق موتوری مشغول گشت و گذار بوده‌اید؟ و بالاخره خاطره برانگیزترین سفر خانوادگی و دسته جمعی‌تان کدام مسافرت بوده است؟

۵. فعالیت‌های ورزشی و متفرقه: آیا در دوران مدرسه عضو یک رشته ورزشی حرفه‌ای بوده‌اید؟ آیا هم اکنون در یکی از رشته‌های ورزشی به طور حرفه‌ای فعال هستید؟ شما چگونه فرزندان را برای بازیهای حرفه‌ای آماده می‌کنید؟
۶. گرایش‌ها و فعالیت‌های هدف و رسالت محور: در این بخش از مقوله تجربه‌کاوی، فرض بر این است که به یکباره به ثروت قابل توجهی دست یافته‌اید سؤال این است که آیا شما این پول را به یک بنیاد مذهبی، سازمان خیریه، یک حزب سیاسی، و یک بنیاد فعال در حوزه زیست محیطی و غیره اختصاص می‌دهید؟

باری از آنجا که غریبه شناسی حاصل خودشناسی است فرد با کاویدن این تجارب نه تنها حساسیت و گوش به زنگی تجربه کاویش را تقویت می‌کند بلکه در عین حال اساساً پیشاپیش هم تجربگی مهم را نیز مورد شناسایی قرار می‌دهد تا بدین وسیله آگاهانه به دنبال اکتشاف تجارب مشترک در طرف مقابلش باشد.

رفتارهای آینه‌وار گویا است

نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش رابطه‌جویان باشد این است که این تنها هم‌تجربگی و هم‌هدفی نیست که دو طرف را به هم نزدیک می‌کند. بلکه رفتارهای آینه‌وار و انعکاسی نیز در این رابطه شاخصی مهم است. در این رابطه رفتار انعکاسی خواهرم آوریل^[۱۶] آشکارا گویا است واقعیت این است که به باور آشنا و غریبه من و خواهرم در مقام مقایسه از شخصیتی کاملاً متفاوت برخوردار هستیم اما از آنجا که علاقه ما به یکدیگر کاملاً محسوس است بدین علت زمانی که هم‌کنار و هم‌اتاق می‌شویم من به طور ناخودآگاه و غیرارادی متوسل به رفتارهایی می‌شوم که کاملاً هم‌خوان با رفتارهای خواهرم است به زبان ساده‌تر، من در این هم‌کناری دقیقاً رفتارهای خواهرم را به سویس منعکس می‌کنم که گویی چیزی جز یک آینه نیستیم. این در حالی است که من در شرایط متفاوت و در تعامل با افراد غریبه، رفتارهای متفاوتی از خودم بروز می‌دهم که نشانگر نزدیکی احساسیم با آنها نیست.

واقعیت این است که این تجربه تنها منحصر به رابطه من با خواهرم نشده بلکه من به کرات این آزمایش را در مورد دانش‌آموزان دوران ابتدایی و راهنمایی نیز به مرحله اجرا گذاشته و به نتیجه مشابهی دست یافته‌ام بدین شکل که از دانش‌آموزانم خواسته‌ام که دوست احتمالی خود را از بین هم‌کلاسی‌های خود برگزیده و با این دوست بالقوه درباره یک تجربه مشترک و یا یک موضوع احساسی بکر صحبت کنند. پس از آرایش و زوج‌سازی دانش‌آموزان بدین شکل و با این معیار من به مدت ده دقیقه این زوج‌ها را به حال خود واگذاشته و سپس در حوالی این وقفه به یکباره به فضای سالن بازمی‌گشتم تا به طور ناگهانی چگونگی ارتباط و تعاملشان را تحت نظر بگیرم صادقانه اعتراف می‌کنم که نتیجه این آزمایش در بسیاری از موارد اسباب شگفتی‌ام را فراهم کرده‌است بدین معنی که زوج‌های دوست در بسیاری از موارد با حالات و پوزیسیون‌های بدنی یکسان با یکدیگر وارد گفتگو می‌شدند برای مثال ممکن است که یک فرد در حالت درازکش و در حالی که سرش را بر روی دستش تکیه داده است با طرف مقابل صحبت کرده و زوج دیگر در حالی که به دیوار سالن تکیه داده‌اند مبادرت به اینکار کنند. جان کلام اینکه براساس نتایج حاصله از این آزمون افرادی که به طور طبیعی متمایل به یکدیگر هستند در تعاملات کلامی خود در بسیاری از موارد ناخوسته از خود رفتارهای آینه‌واری را به نمایش می‌گذارند و این مسئله را من به کرات در تعاملاتم با ماتیو تجربه کرده‌ام. نکته دیگر قابل ذکر در این رابطه این است که در بسیاری از موارد رفتارهای آینه‌وار فرد به طور غریبی پدیدار می‌شود اما این بدین معنی نیست که این رفتارهای هم‌خوان نمی‌تواند ارادی و آگاهانه باشد.

جان کلام اینکه، هم‌خوانی رفتارها و زبان بدن شاخص مهمی در ارزیابی چگونگی نزدیکی فرد به طرف مقابل بوده و فرد رابطه‌جو می‌تواند با استفاده از این اهرم تا سرحد امکان ارتباطش را به جلو سوق دهد بدین معنی که به طور ارادی در جریان گفتگو حرکات و

نکات مهم این فصل

۱. معنی و مفهوم قانون شباهت در مفهوم ضرب‌المثلی کیوتر با کیوتر، باز با باز، کند همجنس با هم جنس پرواز خلاصه می‌شود.
۲. مردم به طور ذاتی گرایش به منابع و مراجع معتبر و محترم و معتمد دارند. بنابراین یکی از راه‌های اتصال به طرف مقابلتان این است که از اعتمادی بازتابی برخوردار شوید بدین معنی که برای خود معرف محترمی را دست و پا کنید چون اعتماد نقش مهمی را در شکل دهی ارتباطات تازه بازی می‌کند.
۳. در این راستا دست یاری خواهان را به سوی حلقه‌های متصل سازنده دراز کنید بدین معنی که بر روی تجارب و علایق مشترک سرمایه‌گذاری کنید.
۴. زمانی که جذب و جلب یک گفتگو شده و این مکالمه را جذاب می‌یابید. افسار خود کنترل‌گریتان را رها سازید تا بدین وسیله از بازتاب سازنده حرکات غیرارادی بدن‌تان برخوردار شوید مشروط بر آنکه این حالت و پوزسیون‌ها بازتابی و آینه‌وار باشد.
۵. هرگز در برابر اختلافات ظاهراً عمیق دستخوش یاس نشوید چون در بسیاری از موارد اشتراکات ناچیز بسان دری گرانبها عمل کرده و به واسطه این قدرت بی‌بدیل سبب به حاشیه رانده شدن اختلافات به اصطلاح بنیادین می‌شود.

فصل هشتم

قانون حافظه خلقی (حالت روحی)

نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش رابطه جویان باشد این است که هیچ چیزی به اندازه تسری دادن حال بد سبب اشتعال و زیانه کشیدن این نوع خلق (حال بد) نمی‌شود.

بیل واترسن^[۱۷]

در دوران دانشکده دستکم در ابتدای کار من دوست نزدیکی بنام الین^[۱۸] داشتم که به مفهوم واقعی کلمه سمبل و نماد یک دوستی تمام و کمال بود چون الین نه تنها پیوسته خالم را رصد می‌کرد تا مبادا در دام کج خلقی بیفتم بلکه به معنی واقعی کلمه، زمانی که ناخوش می‌شدم فرضاً سرما می‌خوردم او با هر جان‌کندنی که بود برایم سوپ می‌آورد تا خالم بهتر شود. به علاوه همیشه سنگ صبوری نیز برای گلابه‌ها و دل‌تنگی‌هایم بود. در یک کلام همانطور که گفتیم این هم خواب‌گاهیم نماد یک دوست واقعی بود و این نوع دوستی باوریش سبب شده بود که در این رابطه درگیر الزاماتی سفت و سخت شود بدین معنی که همانطور که او از الزامات دوستی قصور نمی‌کرد از همه دوستانش از جمله من می‌خواست که من نیز دقیقاً مثل او به این الزامات سفت و سخت پایبند باشم چه در غیر این صورت نمی‌توانم برایش یک دوست واقعی باشم. حقیقت آن است که من در آن مقطع زمانی همه توش و توانم را صرف تحقق انتظارت دوستی محورانه الین می‌کردم با این همه باز هم از این زاویه موفق به کسب نمره‌ای قابل قبول نمی‌شدم برای مثال اگر الین از من می‌خواست که در یک روز مشخص رأس ساعت معین باید به وی زنگ بزنم می‌بایست بدون هیچ گونه قصوری این کار را انجام می‌دادم چه در غیر این صورت از دایره دوستانش خارج می‌شدم. به هر شکل نگرش الین نسبت به دوستی ناظر به الزامات و رفتارهایی از این دست بود که از آنجا که من به دور از این نوع نگاه به دوستی هستم بدین علت علیرغم تلاش‌های صادقانه‌ام بکرات از بابت قصورهای این چنانی مورد سرزنش الین واقع می‌شدم که بتدریج این رابطه به نقطه‌ای رسید که هر باری که به یاد الین می‌افتادم به طور ناخواسته درگیر گرفتگی و انقباض عضلات گردن و دردهای حاصله از دل‌پیچه می‌شدم. بله، این نوع تعریف الین از دوستی به طور خودکار مرا درگیر عوارضی از نوع فوق می‌کرد و از آنجا که این عوارض بازتابی خیال برطرف شدن را نداشتند بدین علت در نهایت از سردرماندگی تصمیم گرفتم که عطای این رابطه را به لغایش ببخشم و بدین وسیله از یورش دردهای فوق نیز در امان باشم.

بارها در تجربیاتی که ذکر تجربه فوق این است که این واقعیت را به خواننده یادآور شوم که حافظه خلقی و احساسی مقید و محدود به زمان مکانی بوده و این تجربه برای مدت‌ها در ذهن فرد حک می‌شود. بنابراین اگر خواهان جذابیت ارتباطی هستید باید تا سرحد امکان حافظه احساسی دلپذیر و مثبتی را در ذهن طرف‌های ارتباطی خود حک کنید. چون اگرچه اکنون چند سال است که از زمان

این خاطره‌سازی و احساس آفرینی است

که مهم است نه اظهارات صرف

این تجربه که در رابطه با فردی خاص دستخوش احساسی مثبت شویم به هیچ وجه نمی‌تواند تجربه‌ای غریب باشد چون همه ماها گاهگاهی مواجه با این تجربه می‌شویم. اما نکته عجیب در رابطه با این خاطره یا احساس مثبت این است که ما در رابطه با شخصی که این احساس را در ما موجب شده چیزی جز این احساس را به یاد نمی‌آوریم بدین معنی که نه کلماتش در ذهن ما جایگیر شده است و نه اینکه حالات و ادا و اطوارش. این واقعیت نشان می‌دهد که این کیفیات احساس خاطره برانگیزتان است که مهم است نه کلماتی که در موقعیتی خاص بر زبان می‌آورید. لذا بدین علت است که احساس مثبت شما در رابطه با یک همکار شوخ طبع و بذله‌گو و در عین حال خنگ و بی‌مایه‌تان به مراتب بیشتر از یک همکار عقل کل نمایی است که بی‌موقع و با موقع در محل کار درصدد به رخ کشیدن توانایی‌های کاریش برمی‌آید. بله، در تعاملات این احساس برانگیزی است که مهم است نه کلمات زیبا. زیرا بررسی‌های انجام شده حکایت از این دارد که خاطرات تنها به واسطه داده‌های حسی در ذهن به رمز درنیامده بلکه خاطره خلقی و احساسی نیز به همراه داده‌های حسی در ذهن ضبط و ثبت می‌شود لذا براساس این واقعیت است که زمانی که ذهن ما اقدام به مرور خاطره‌ای می‌کنند پیامد آن احساس مرتبطه‌اش نیز توسط ما تجربه می‌شود. لذا براساس این واقعیت است که در جذابیت شخصی نقش چگونگی احساس آفرینی لازمه‌ای مهم و اقبال اعتنا است.

گریز از ایجاد یک حال و خاطره بد

نکته مهمی که در این رابطه باید بدان توجه داشت این است که خاطره و یا احساس خوب یا بد ناشی از رفتارهای فرد شده و چون جذابیت شخصیتی در گروی خاطره خوش آفرینی است بدین علت فرد نباید مرتکب رفتارهای ناسازگار با این مهم شده و تسلط به این هنر مستلزم این است که فرد احساس منفی خود را با رفتارهای طرف مقابلش مقایسه کرده و مورد ارزیابی قرار دهد. برای مثال اگر فرد در جریان گفت‌وگو متوجه می‌شود که طرف مقابلش در گرماگرم بحث اقدام به پاسخ دادن به تلفن همراهش می‌کند و یا اینکه طرف مقابلش به جای نگرستن به چشمانش، چشمش را متوجه زمین کند. اگر این رفتارها برای شما توهین‌آمیز باشد مطمئن باشید که این نوع رفتارهای شما نیز در طرف مقابل تولید خاطره‌ای خوش و ماندگار نمی‌کند به زبان ساده‌تر، شما هرگز نمی‌توانید از یک شخصیت جاذب و آهن‌ربایی برخوردار باشید.

حال و هوای ارتباط را مفرح سازید

نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش رابطه جویان باشد این است که در بسیاری از موارد به میزان قابل توجهی خاطره و احساس خوب و مثبت برخاسته از سایر جذابیت‌های ارتباطی است که تاکنون در این کتاب مورد بحث و بررسی قرار گرفته است از جمله این لازمه‌های موثر می‌توان به کلمات سنجیده، زبان بدن گیرا و انرژی ارتباطی اشاره کرد که در زیر به طور گذرا به این عوامل احساس آفرین اشاره می‌شود.

کلمات را آگاهانه و هوشمندانه انتخاب کنید

آدم نکته‌دان، مردمدار و موقعیت‌شناس و مسلح به هنر ارتباطی کسی است که اگرچه کلماتش در شکل‌دهی ارتباط از نقش قابل توجهی برخوردار نیست اما از آنجا که در این موقعیت هدف اصلی فرد جان دادن به رابطه است بدین علت باید گفت که فرد در این راستا باید باورمند به زبانزد هدف، وسیله را توجیه می‌کند باشد بدین معنی که از نقش آفرینی کلمات نیز غافل نشود. نکته دیگری که باید بدان توجه داشت این است که احساس آدمی از ویژگی سرایت‌کنندگی برخوردار است لذا بدین علت است که فرد در جریان بازگویی مطالب منفی **بیربیبی** از طریق هوشمندی و گزینش کلمات تا سرحد امکان از بار منفی آنها بکاهد. در این رابطه مثال زیر بهتر منظورمان را از حساسیت‌نمایی و هوشمندی کلمه محور روشن می‌کند. فرض بر این است که ناطق مایل است مطلبی به این مضمون را که در زمان خردسالی کودکی آسانی نداشته است را به گوش مخاطب برساند و تصمیم می‌گیرد که این خبر را به دو شکل، در خردسالی از

راحت‌ترین تجربه برخوردار نبوده است و یا دوران خردسالی دشواری را از سر گذرانده‌ام را به گوش مخاطب برساند. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که کدام یک از جملات فوق از بار معنایی منفی کمتری برخوردار است؟ روشن است که گزینه اول از بار منفی کمتری برخوردار است چون شنونده با شنیدن این جمله به این برداشت می‌رسد که اگرچه دوران خردسالی مطلوب ناطق نبوده است با این همه تلقی فاجعه نیز از این مقطع زمانی برداشتی نادرست خواهد بود. این در حالی است که جمله دوم یعنی، کودکی دشواری را از سر گذرانده‌ام آشکارا بیانگر یأس و نوسیدی فرد از این مقطع زمانی است. بله، زمانی که در مکالمات رابطه محور سخن از کلمات سنجیده به میان می‌آید مقصود اتخاذ ظرایف و هوشیاری از نوع فوق است چون هدف اثرگذاری مثبت است.

همه چیز بستگی به حرکات تن تان دارد

تن حرکت‌شناس برجسته‌ای چون آلبرت مچرایان بر این باور است که به میزان بیش از ۵۰٪ احساس خوب مخاطب تابع گویایی‌ها و بیانگری‌های اندام‌های بدن ناطق است. پس اگر خواهان نمایش خودواقعی خویش برای مخاطب هستید تا سرحد امکان زبان بدنتان را با زبان کلامی هم‌خوان سازید. واقعیت این است که اگرچه ملل مختلف در این رابطه فرهنگ و ترجیحات خاص خود را داشته و ارتباط با اقوام مختلف نیاز به قوم‌شناسی انحصاری دارد با این همه الزامات زیر باید در زبان ایما و اشاره‌ایتن (زبان بدن) کاملاً نمایان باشد:

الف: امتیازات مترتب بر تماس چشمی پیوسته: مطالعات مختلف صورت گرفته در این رابطه حکایت از این دارد که تماس چشمی نرمال

در جریان گفت‌وگو سبب آزاد شدن هورمون شادی بخشی چون آندورفین^[۱۹] در مغز ناطق شده و در عین حال زنتش قلبش را نیز افزایش می‌دهد. همینطور تماس چشمی نرمال فرد را به این باور می‌رساند که اولاً مطالب مهمی را بر زبان آورده است و در ثانی مورد احترام مخاطب و شنونده است. بله، تماس چشمی نرمال با چنین امتیازاتی همراه است با این همه تماس سازنده با زل زدن تفاوت دارد.

ب: امتیازات تبسم: از ویژگی‌هایی برجسته لیخند می‌توان به روراستی، بی‌ریایی، قابل اعتماد بودن و راحت‌الحالی مخاطب اشاره کرد. روشن است که این امتیازات می‌تواند برای ناطق جذاب باشد چون عرضه داشت اعتماد بدین معنی است که نه تنها فرد می‌تواند بدون هیچ سانسوری نقطه نظرانش را بر زبان آورد بلکه بدین وسیله خودپذیری بیشتری را نیز تجربه کند که حاصل آن نزدیکی احساسی با طرف مقابل است پس تا سرحد امکان به این ویژگی یخ‌شکن آراسته شوید.

پ: تکان دادن به جای سر: امتیاز این ابزار ارتباطی این است که بدین طریق فرد جهت تأیید اظهارات ناطق نیاز به زبان راندن کلمه و عبارتی نداشته و این امتیاز مانع از قطع جریان سخن ناطق می‌شود. لازم به ذکر است که براساس نتایج حاصله از بررسی‌های مختلف نتیجه حاصله حاکی از این است که مردان جهت تأیید اظهارات طرف مقابل خود متوسل به این رفتار می‌شوند. این در حالی است که زنان با این حرکت به ناطق می‌فهمانند که به دقت مشغول گوش دادن به اظهارات ناطق هستند. به هر شکل از آنجا که استفاده درست از این ابزار ارتباطی می‌تواند گفت‌وگو را روحمند سازد بدین علت فرد باید هوشمندانه متوسل به این حرکت شود.

ت: توجه به فضای شخصی: این اصطلاح دلالت بر فاصله فیزیکی فرد از ناطق داشته و این ویژگی مطلوب گفت‌وگو بیش از هر چیزی تابع سبک ارتباطی و فرهنگ و باورهای فرهنگی ناطق است. با این همه فاصله کوتاه‌تر نشانه نزدیکی احساسی مخاطب و فاصله بیشتر حاکی از عدم هم‌زبانی است با این همه این لازمه پویاساز ارتباط تابع شخصیت و فردیت و قومیت فرد مورد نظر است.

مراقب احساساتان باشید

از آنجا که احساس آدمی از ویژگی سرایت‌کنندگی برخوردار است برای اینکه خاطره خوبی را در ذهن طرف مقابلتان بنشانید باید با وی به طور مثبت تعامل داشته باشید لازم به ذکر است که زمانی که سخن از احساس مثبت به میان می‌آید مقصودمان به هیچ وجه یک روحیه و حالت روحی شاد و خوشدلانه به طور مصنوعی نیست. بله بدین معنی است که فرد با نگرش و ذهنیتی مثبت و خوش بینانه با طرف مقابلش وارد ارتباط شود با این همه این حال و نگرش در هر شرایطی برای فرد میسر نیست که در این حالت فرد باید از طریق الزامات خویشتن‌پایی و خودکنترلگری احساسی جهت نیل به این مقصود ذهنش را متوجه تجربه و موقعیتی در گذشته کند که بسادگی بتواند این روحیه خوش بینانه را در وی پدیدار سازد چون هدف حک کردن یک تجربه و خاطره خوب در ذهن مخاطب است چون همانطور که گفته شد حافظه احساسی محسوساً مانا تر و ماندگارتر از تعاملات کلامی است.

حافظه احساسی تحسین بنیاد

نتایج حاصله از مطالعات دامنه‌دار حکایت از این دارد که مردم به طور ذاتی حرف زدن را دوست دارند چون برای عمل مردم امتیازات چندی مترتب است که از جمله آنها می‌توان به خودپذیری و خودارزشمندانگاری، تخلیه احساسی، احساس قدرت (مرجع بودن) و

شایستگی اشاره کرد. روشن است که فرد در صورت مواجهه با این شرایط به طور خودکار نه تنها خاطره‌ای خوش را تجربه می‌کند بلکه عزت نفس توفنده را تجربه می‌کند و چون این تجربه حس ارزشمندی را غلغلک می‌دهد و چون این احساس دلپذیر را مدیون و مرهون تعاملش با شما است لذا جهت جبران این لطف بزرگ برای شما از انجام هیچ کاری دریغ نمی‌کند. پس نه تنها با ظرافت به احساس کفایت فرد دامن بزنید بلکه تا سرحد امکان نقطه نظرات و ترجیحاتش را جویا شوید.

هرگز از بیان دل داشته‌هایتان غافل نشوید

خوب می‌دانیم که گفت‌وگو تنها منحصر و محدود به کلمات صرف نشده بلکه زبان ظریف و نامرئی بدن نیز نه تنها در کیفیت این امر نقش آفرین است بلکه احساس آفرینی و برداشت سازی آن به مراتب بیشتر از کلمات صرف است. لذا بدین علت است که فرد در جریان گوش دادن به اظهارات ناطق باید حتی‌الامکان مراقب حرکات بدنش باشد و چون این حرکات به شکل غیرارادی پدیدار شده و تابع افکار و ذهنیات فرد است، بدین علت تثنت و تفرقه حواس شنونده می‌تواند بر روی این حرکات اثر سوء برجای بگذارد که ما در فصل مربوط به هنر گوش سپاری از فرد خواستیم که در این مواقع با قطع رشته کلام ناطق، گسیختگی فکریش را به اطلاع ناطق برساند تا بدین وسیله هم از یورش افکار مزاحم به ذهنش جلوگیری کند و هم اینکه بدین وسیله اهمیت درک اظهارات ناطق را دو چندان ساخته و پیامد آن حس ارزشمندانگاریش را دو چندان کند.

واقعیت این است که از چنین مکانیسمی می‌توان برای شکل‌دهی یک خاطره مثبت دو سویه نیز استفاده کرد در این راستا ذکر یک تجربه شخصی بهتر مقصودم را از خاطره آفرینی مثبت روشن می‌سازد داستان از این قرار است که در مقطعی از فرایند اشتغال حرفه‌ایم من با زنی به نام لوری همکار بودم. واقعیت این است که اگرچه من با لوری نزدیک و صمیمی نبودم با این همه صادقانه و خالصانه من شهامت و روحیه شاد و برخوردار دلبانه این زن را در برابر ناملایمات زندگی می‌ستودم. این در حالی بود که لوری از سرطان بدخیم سینه رنج می‌برد. همانطور که گفتیم من اگرچه در دل قدرت، شهامت و روحیه زندگی گرایانه این زن دردمند را می‌ستودم با این همه به علت ذهنیات خودساخته‌ام از بیان و عریان کردن دل داشته‌هایم خودداری می‌کردم تا اینکه بالاخره جرأت‌م را یک کاسه کرده و در حالی که احساس شرمساری می‌کردم با زبانی الکن به اطلاع این زن رساندم که من صادقانه روحیه شاد، سرزندگی و شهامتش را در این شرایط می‌ستایم و اکثراً لوری به این حرفم به قرار زیر بود: واقعیت این است که اگرچه بیماری سرطان او را از مواهب ارزشمند زندگی محروم کرده است با این همه این بیماری کشنده مواهب و هدایایی را نیز در اختیارش گذاشته است که از جمله آنها همین تمجید و تحسین و ستایش صادقانه‌ام است. واکنش لوری اگرچه حس کوچکی‌ام را به طور قیاسی به رخم کشید با این همه خاطره خوبی از وی را در ذهنم ماندگار ساخت. باری، لوری چندی بعد از این تجربه جان به جان آفرین تسلیم کرده و این عاقبت و سرانجام هرچه بیشتر به این باورم عمق بخشید که فرد باید بدون آنکه فرصت از دست برود دل داشته‌های تحسین بنیادش را جهت شکل‌دهی یک خاطره خوب به گوش طرف مقابلش برساند.

لازم به ذکر است که احساس آفرینی تنها منحصر به تجارب و موقعیت‌های بزرگ از نوع فوق نبوده بلکه فرد در تعاملات روزمره‌اش نیز باید چنین احساسی را در دل طرف‌های ارتباطی خود پدیدار سازد برای مثال اگر راننده اتوبوسی متوجه تلاش من جهت سوار شدن به اتوبوس شده و به جای ترک ایستگاه منتظر سوار شدنم شود من باید جهت شکل‌دهی یک احساس مثبت مراتب تشکر خالصانه و عمیقم را در چشم و گوش رس این راننده مثالی قرار دهم و این تجربه خوب به هیچ وجه سازگار با یک تشکر خشک و خالی و مکانیکی نیست به زبان دیگر، من جهت نمایش قدر دانیم اولاً باید ضمن چشم دوختن به چشمان راننده کلمه متشکرم را بر زبان آورم و در ثانی باید به اطلاعش برسانم که با این کارش مرا از مکافات و درگیری‌های بسیاری در این روز به یادماندنی نجات داده است. بله، احساسات مثبت و خاطره‌های خوب از برخوردارهایی از این دست حاصل می‌شود به زبان ساده‌تر، فرد باید دل داشته‌های مثبت و در عین حال قابل بیانش را بلادرنگ مثل موارد مثالی فوق بر زبان آورد تا بدین وسیله قلب طرف مقابلش را تسخیر کند.

صادقانه از آشنایان و غریبه‌ها تعریف کنید

نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش رابطه جویان باشد این است که تقویت حس ارزشمندی سبب تقویت لازمه‌های بهداشت روحی شده و حاصل آن احساس مثبتی است که بین طرفین مبادله می‌شود گذشته از این تحسین گرایایی و هوشیاری این چنانی سبب می‌شود که خود فرد تحسین کننده و ستاینده نیز ذهن مشغول ویژگی‌های مثبت شود به هر شکل، آنچه که تردیدناپذیر است این است که تعریف و تمجید کردن از ویژگی‌ها و توانایی‌ها افراد سبب پدیدار شدن احساس مثبت در این اشخاص می‌شود، مشروط بر آنکه این تحسین، ما صادقانه و خالصانه باشد. نکته دیگر قابل توجه در این رابطه این است که این نوع تعریف هیچ ارتباطی به بزرگی و کوچکی ویژگی‌ها نداشته بلکه معیار مهم در این موقعیت صداقت است. بنابراین زمانی که متوجه می‌شوید که یک سخنران به راحتی از پس یک مهمان‌نوازی در سالن برمی‌آید و یا اینکه همکاری با مهارتی تحسین برانگیز بالاخره یک مشتری سخت‌گیر را به پای معامله و قرارداد می‌کشاند باید این ویژگی‌ها مورد تحسین و ستایش واقع شوند چون این رفتار شما سبب شکل‌گیری احساس مثبت در فرد شده و

نظر افراد قابل‌تحسین را جویا شوید

با توجه به آنچه که تاکنون در این کتاب گفته شده است ابراز علاقه و کنجکاوی به طور خودکار سبب به جلو رانده شدن ارتباط شده و برای اینکه این ارتباط اولیه به سطح بالاتری یعنی پیوند ارتقاء یابد لازم است که فرد در رابطه با مسایل مختلف از افراد محترم، کاردان و صاحب نظر، دیدگاه‌های کارشناسی‌شان را جویا شود تا بدین وسیله باز هم دست رابطه جویش را به سوی حس خودارزشمندی طرف مقابلش دراز کند. چون فردی که نظر کارشناسی می‌دهد به طور خودکار به این یقین می‌رسد که در این رابطه از صلاحیت و شایستگی لازم برخوردار است. ممکن است برخی از رابطه‌جویان به این راهکار به دیده منفی بنگرند بدین معنی که این برخورد و تعامل را آسیب‌پذیرانه و فرودستانه تلقی کنند که این برداشت‌شان نیز فی‌نفسه به پویایی ارتباط کمک می‌کند چون برخورد آسیب‌پذیرانه (نیازمندانه) آشکارا بدین معنی است که فرد از ویژگی‌های جذابی چون صداقت و بی‌ریایی برخوردار است که این ویژگی سبب نمود اعتماد در رابطه شده و اعتماد نیز فرد مقتدر و محترم را به سوی خودگشایی سوق داده و خودگشایی (باز کردن سفره دل) نیز فرد رابطه‌جو را به شناخت بهتری از طرف مقابلش راهنمون می‌شود.

در اینجا لازم است در این رابطه به یک نکته مهم اشاره کرده و آن این است که راهنمایی‌طلبی و به طور کلی یاری‌طلبی به هیچ وجه یک ارتباط و تعامل یک طرفه و سوه‌استفاده‌گرانه و فزون خواهانه (انگل‌وارانه) نیست چون شما در این موقعیت پیش از گرفتن چیزی از طرف مقتدر و محترم خود پیشاپیش سهم او از این معامله (داد و ستد) را به وی پرداخت کرده و آن نیز ارزانی داشتن حس ارزشمندی و خودباوری و خودپذیری به شخص است اگرچه فرد یاری‌طلب در بسیاری از موارد پس از رسیدن به مقصودش درصدد جبران این لطف فرد برتر ارتباط برمی‌آید. در این راستا به یاور من ذکر یک تجربه شخصی بهتر خواننده را با کارکرد و کارسازی راهنمایی‌طلبی آشنا می‌سازد.

داستان از این قرار است که همیشه از زمان خردسالی این آرزو را در ذهنم می‌پروراندم که در بزرگسالی به طریقی تدریس در دانشگاه را تجربه کنم اگرچه گاهی این هدف را رویایی دور و دراز می‌انگاشتم لذا بدین علت بود که هیچ‌گاه تصور نمی‌کردم که این آرزویم روزی رنگ واقعیت به خود بگیرد اما به نظر می‌رسید که من در آن زمان از قدرت سحرآمیز ذهن جویا و پویا غافل بوده‌ام. باری، داستان از این قرار است که یک روز پس از پایان یک همایش علمی در میز غذاخوری با زنی بنام سارا آشنا شدم که این زن در رشته بازرگانی استادیار دانشگاه نیویورک بود. پس از آگاهی از این سمت و عنوان او چنان غرقه در ستایش و تحسین موقعیت و مقام این استادیار شدم که به یکباره آرزویم شروع به سرکشی و عصیانگری کرد که این حالت روحی مرا بر آن داشت که بی‌اختیار این آرزوی دیرپایم را به اطلاع این زن برسانم که او نیز پس از رویت اشتیاق سوزانم نه تنها راهنمایی‌های لازم جهت نیل به این سمت را در اختیارم گذاشت بلکه توصیه و معرفی نامه‌ای را ضمیمه این راهنمایی‌ها کرده و با مسلح کردنم به آگاهی لازم مرا راهی هیات‌گزینش اساتید و استادیاران این دانشگاه کرد که حاصل این کار و ذهن جویای من احراز این مقام توسط من تنها در یک فاصله زمانی کوتاه یعنی نیم سال دوم سال تحصیلی جاری بود. بله، ذهن پویا و جویا از چنین کارکردی برخوردار است.

به موقع به گفت‌وگو پایان دهید

پایان به موقع مکالمه مهارتی است که همه از آن برخوردار نیستند. این در حالی است که این مهارت نقش مهمی را در شکل دادن احساس مثبت ایفا می‌کند. واقعیت این است که قطع زودهنگام مکالمه و یا کش دادن آن به یک نسبت سبب دلخوری طرف مقابل می‌شود چون فرد قطع زودهنگام را حمل بر بی‌احترامی کرد و به درازا کشاندن مکالمه نیز سبب تعرض به وقت طرف ارتباطی‌تان می‌شود لذا بدین علت است که فرد باید این مهارت را در خود درونی سازد و راه استفاده از این اهرم پیشبرنده ارتباطی این است که فرد از قدرت خواندن ذهن طرف مقابل برخوردار باشد با این همه توصیه من به رابطه‌جویان در این ارتباط این است که قدری زودتر از زمان لازم به مکالمه پایان دهند تا بدین وسیله فرد را مشتاق تعاملات و گفت‌وگوهای بعدی سازند به زبان ساده‌تر فرد باید در این موقعیت احساساتی از نوع زیر را در طرف مقابل برانگیزاند:

الف) بدانید که این گفت‌وگو تجربه‌ای خارق‌العاده برای من بوده است بدین علت مشتاقانه چشم به راه فرارسیدن فرصتی دیگر هستم.
ب) متأسفانه این گفت‌وگو این بود که فرصت ارائه طریق و راهنمایی را برایم فراهم کرده و من بدین واسطه نه تنها در حد توانم به طرف مقابل کمک کرده‌ام بلکه در عین حال حس خودباوریم نیز تقویت شده است و این احساس هم‌ارز دردی گرانبها از برای من است.

پ: همیتطور باید به سایر جذابیت‌های بیشمار این گفت‌وگو اشاره کنم که از جمله آنها می‌توان به تماس چشمی و نحوه دست دادن محکم و مشارکت فعال در مکالمه اشاره کرد. همانطور که گفته شد پایان مطلوب این است که فرد طرف مقابلش را برای گفت‌وگوی بعدی مشتاق سازد اما از آنجا که در هر شرایطی فرد نمی‌تواند بر روی زمان مناسب انگشت بگذارد در این موقعیت فرد باید از طریق راهکارهای زیر این انتخاب را از آن طرف مقابلش سازد:

۱. وارد کردن نفر سوم به گفت‌وگو: یک راه پایان دادن به گفت‌وگوی اولیه این است که فرد شخص آزاد دیگری را وارد بحث‌شان کند تا بدین وسیله هم موضوع گفت‌وگو گسترش یابد و هم اینکه فرصت رهایی را برای طرف اولشن فراهم آورد.
۲. راه دیگر پایان دادن به گفت‌وگو این است که فرد دست یاری خواهش را به سوی عبارت آیا یک نوشیدنی می‌خوری دراز کند.
۳. و بالاخره عباراتی چون من بدین سو می‌روم و یا دوست داری به دیگران ملحق شویم می‌تواند محترمانه به گفت‌گو پایان دهد.

لازم به ذکر است که قطع نظر از اشارات کلامی فوق فرد جهت پایان بردن گفت‌وگو می‌تواند از زبان بدنش استفاده کند که از جمله آنها می‌توان به جمع‌وجور کردن وسایل مختلف، گرفتن وضعیت خروج، پوشیدن کت و پالتو و دست دادن اشاره کرد. اما مطلب مهمی که در این مقطع باید مورد توجه فرد باشد این است که پیش از قطع ارتباط اولاً باید احساس مثبت در طرف مقابل پدیدار شده و در ثانی ارتباط باید دنباله‌دار باشد روشن است که این مهم پیش از هر چیزی نیاز به اثرگذاری مثبت دارد. لازم به ذکر است که کارکرد خاطره خوب (احساس برانگیزی مثبت) تنها منحصر به ارتباطات انسانی نبوده بلکه در حوزه کسب و کار نیز فرد با شرکت‌ها و بنگاه‌هایی وارد معامله می‌شود که خاطره‌های خوب از این تعامل دارد. چون در بسیاری از موارد گزینش انسان غریزی و احساسی است پس در حوزه‌های کاری نیز تجربه‌ای دلچسب را در ذهن مشتریان و کارفرمایان بنشانید چون احساس مثبت منجر به معاملات مکرر شده و معاملات تکراری و ارجاعی نیز از به هدر رفتن وقت و انرژی مشتری جوانه جلوگیری می‌کند.

نکات مهم این فصل

۱. نکته مهمی که همواره باید آویزه گوش سعادت طلبان و ترقی جویان باشد این است که قدرت کارسازی احساس (خاطره آفرینی) به مراتب بیشتر از کلام خشک و خالی است چون آدمی کلام و محتوای آن را فراموش می‌کند اما هرگز احساس مرتبط با کلام را فراموش نمی‌کند.
۲. یادتان باشد که محتوای سخن‌تان در قیاس با چگونگی بیان سخن‌تان از ارزش کمتری برخوردار است به عبارت دیگر این نحوه بیان سخن است که مهم است.
۳. جهت تسخیر قلوب غریبه‌ها دست یاری خواهان را بر روی هوشمندی کلامی (سخنان سنجیده)، زبان بدن گویا و انرژی مناسب ارتباطی دراز کنید.
۴. جهت جان بخشیدن به ارتباط دست یاری خواهان را به سوی راهکارهای کارسازی چون ستودن، قدردانی کردن و راهنمایی خواستن دراز کنید چون هر سه راهکار فوق سبب تقویت حس خودباوری و حس ارزشمندی فرد غریبه می‌شود و چون این نیاز یک نیاز اساسی و روانشناختی است بدین علت فرد متمایل به جبران این لطف بزرگ شما می‌شود.
۵. و دست آخر اینکه از هنر به پایان بردن به موقع گفت‌وگو برخوردار شوید چون این مهارت از تعرض به وقت دیگران جلوگیری می‌کند.

بخش سوم

لازمه‌های رابطه‌سازی

فصل نهم

لازمه‌های رابطه‌سازی

فصل نهم

قانون آشنایی

عبارت مشهور و زیانزد (دوری و دوستی) در حوزه سیاست از هیچ معنا و مفهومی برخوردار نیست. چون دستکم در این حوزه آشنایی منجر به کسب آرا می‌شود.

پل لازار فلد^[۲۰]

آشنایی‌ام با مارک از سر ضرورت و نیاز کاری بود چون من می‌بایست در عرض دو هفته برای یک مشتری مهم یک برنامه آموزشی طراحی کنم و از آنجا که در این مقطع زمانی پیشاپیش درگیر یک پروژه کاری دیگر بودم بدین علت دربردار به دنبال یک مشاوره بودم که بتواند یاریگر در طراحی این برنامه آموزشی فوری شود. بدین منظور پس از جستجوهای لازمه سرانجام به توصیه و تایید همکارانم به شخصی به نام مارک رسیدم. به هر شکل، پس از گفت‌وگوهای اولیه سرانجام جهت انجام این پروژه مارک را استخدام کرده و همزمان با پیوستن به لیست ایمیل مارک هر هفته از گفته‌های مشهور انگیزه بخش و حرکت آفرین مارک برخوردار می‌شدم.

واقعیت این است که پس از اتمام این پروژه کاری، در طی ماه‌های آینده من ارتباطی مستقیم با مارک نداشتم اما اسم مارک به خوبی در ذهنم نقش بسته بود چون در طی یک سالی که از زمان آشنایی‌مان سپری می‌شد در هر جمع کاری که حضور می‌یافتم، مارک چهره‌های شناخته شده برای مرتبطین حرفه‌ایم بود. به هر شکل پس از گذشت یک سال از زمان آشنایی‌ام با مارک به طور اتفاقی از طرف او ای میلی را دریافت کردم که حاوی این پیام بود که اسم من در روزنامه نیویورک تایمز درج شده است و چون اولین بار این او بود که این خبر را به اطلاعم رساند بدین علت قلباً و عمیقاً شاکر و قدردان این زحمتش بودم. از طرف دیگر از آنجا که در اوج دوران کاریم بودم بدین علت زمانی که مشتریانم طالب مشاورینی تازه می‌شدند من به سرعت مهارت و تخصص مارک را به این مشتریان یادآور می‌شدم. باری غرض از ذکر این تجربه کاریم این است که اگر چه من و مارک با هم ارتباطی مستقیم نداریم با این همه به طور ذهنی با هم در ارتباط هستیم چون هر باری که در شبکه‌هایی چون (CNN) و (NPK) ظاهر می‌شوم اولین کسی که این حضور را به من یادآور می‌شود مارک است. بله، من شخصاً ارتباط کاری مداومی با مارک ندارم اما او با استفاده از خلاقیت‌های ارتباطی نام و یاد خودش را برای همیشه در ذهنم جاودانه کرده است.

چرا آشنایی ذهنی و فیزیکی کارساز است؟

واقعیت این است که ماهیت روانشناختی آدمی به گونه‌ای است که از تجارب و موقعیت‌های ناآشنا می‌ترسد. لذا بدین علت است که آدمی به سادگی روی خوش به تغییر و تحول و نوگرایی نمی‌دهد. همینطور به همین دلیل است که فعالین حوزه کسب و کار تا سرحد امکان تلاش می‌کنند که ارتباط خود را با مشتریان قدیمی حفظ کنند. چون اولاً دست و پا کردن یک مشتری تازه کاری طاقت فرسا و انرژی‌بر است و در ثانی هیچ ضمانتی وجود ندارد که این مشتری تازه به خوبی مشتری قدیمی باشد لذا براساس واقعیتی از این دست است که آشنایی ذهنی و فیزیکی (هم‌کناری) جهت شکل دادن ارتباط کاری نقش مهمی را ایفا می‌کند همینطور براساس همین کارکرد است که ما به سعادت‌طلبان توصیه می‌کنیم که پس از تجربه کردن گفت‌وگو با شرکای کاری بالقوه‌شان تا سرحد امکان به تماس خود با این اشخاص به هر طریق ممکن تداوم بخشند چون تداوم ارتباط مولفه آشنایی را در رابطه تقویت کرده و برجستگی این مولفه نیز در نهایت با جان بخشیدن به اعتماد سبب می‌شود که ترس نوگرایانه فرد زایل شود که پیامد آن نمودار شدن یک آشنایی و دوستی تازه است. پس اگر خواهان ارتباطی پایدار با فرد مورد نظرتان هستید تا سرحد امکان حضورتان را برای او محسوس و ملموس سازید چون آشنایی و هم‌کناری اعتمادآفرین است.

مردم دوستدار آشناها و دانسته‌های خود هستند

چندی پیش من در یک همایش حضور داشتم که در بین مدعوین چشمم به مهمانی افتاد که در برجسب نامش نام و نشان شرکتی آشنا به چشم خورده و من با رویت این آرم فوراً از طریق بلاکبری نام شرکت را پیدا کرده و چون من با یکی از شرکای این شرکت آشنا بودم با علم به این موضوع خوشحال و با اعتماد به نفس به سوی این مرد شتافته و درصدد معرفی خود برآمدم و چون با واکنش سرد این مرد مواجه شدم بدین علت زیاد پیگیر این مسئله نشده و با یک خداحافظی دوستانه از کنارش دور شدم. با این همه پس از پایان همایش ای [نام] پیش ارسال کرده و متقابلاً پاسخ کوتاهی از طرف او دریافت کردم.

تقریباً پس از گذشت شش هفته از برخورد اولمان دوباره در یک همایش دیگر توسط یک آشنای مشترک به یکدیگر معرفی شدیم. اما

این بار نیز این مرد آنطور که باید و شاید بود از آشنایی و نزدیکی مان استقبال نکرد. با این همه مرا به خوبی به یاد داشت. به هر شکل، این ماجرا برای مدتی بدین سان تداوم داشت تا اینکه بالاخره یخ ارتباطی این مرد شروع به ذوب شدن کرده و او اکنون در همایش‌ها نه تنها از هم‌کناری با من استقبال می‌کرد بلکه در این راستا نیز پیشقدم می‌شد. این تجربه واقعی نشان می‌دهد که چگونه آشنایی و هم‌کناری می‌تواند اعتمادآفرین باشد و این در حالی بود که حتی یک دوست مشترک نیز نمی‌توانست ما را تا این اندازه بهم نزدیک کند. همینطور، براساس همین کارکرد است که آگهی نویس‌ها و شرکت‌های تبلیغاتی کالاها و محصولات خود را به خریداران قالب می‌کنند چون تبلیغ پیوسته یک کالا مشتری را به این باور می‌رساند که این کالا باید از کیفیت و مرغوبیت لازم برخوردار باشد. چه در غیر این صورت تا این اندازه در گوش‌رس مردم نمی‌بود. بله، دوستی و ارتباط پایدار حاصل آشنایی است.

۸۵ درصد ارتباطات کاری آشنایی بنیاد است

اگرچه مهارت و توانایی حرفه‌ای نقش مهمی را در اشتغال رضایت بخش ایفا می‌کند، اما از آنجا که امروزه اشتغال معنا و مفهوم و ویژگی سابقش را از دست داده است بدین معنی که امروزه دستیابی به یک شغل دائمی بسیار دشوار شده است بدین علت فرد جهت حفظ موقعیت حرفه‌ایش در بازار کار چاره‌ای جز این ندارد که از جذابیت شخصیتی برخوردار باشد چون امروزه دستیابی به شغل از طرف یک معرف و آشنا میسر است و آشنایی با اشخاص مهم و گره‌گشا مستلزم این است که فرد تا سرحد امکان ارتباطش را با این فرد متنفذ حفظ کند و نیل به این مقصود نیز درگروی این است که فرد از یک شخصیت جذاب برخوردار باشد و شخصیت جذاب نیز در گروی این است که فرد پیوسته اهمیت و ارزش ولی نعمتش را به رخش بکشد. این هدف نیز از طریق تبریک سالروز تولدش، حضور در کنار وی در همایش‌های مختلف، جلب حسن نظر او و راهکارهایی از این دست میسر است. جان کلام اینکه فرد برای تسخیر سعادت دنیوی و اخروی چاره‌ای جز این ندارد که در این شرایط تنازع بقا تا سرحد امکان دایره آشنایان و دوستان خود را گسترش دهد. لازم به ذکر است که امروزه تداوم آشنایی و ارتباط از طریق ابزارها و تکنولوژی‌های ارتباطی امروزی چون اینترنت، تبلت، موبایل و بسیاری از ابزارهای دیگر بسادگی میسر بوده و این ابزارها کار فرد را در برانگیزش احساس مثبت و خاطره‌ای خوب ساده کرده‌اند مشروط بر آنکه فرد جهت نزدیک شدن به شخص مورد نظرش از ظرایف روانشناختی استفاده کند.

لازمه‌های روانشناختی دوستی

همانطور که گفته شد امروزه با پیشرفت مافوق تصور ابزارهای ارتباطی و شبکه‌های اجتماعی افراد نه تنها می‌توانند به آشنایی‌های خود تداوم بخشند بلکه به صورت تصاعدی نیز بر دایره آشنایان و دوستان خود بیفزایند اما از آنجا که دوستی‌های واقعی مبتنی بر ظرایف ارتباطی و روانشناختی است بدین علت در ادامه این فصل با جزئیات بیشتری به لازمه‌های دوستی پرداخته می‌شود.

الف: الزامات دوست‌یابی: فرد جهت شکل‌دهی آشنایی و دوستی باید آراسته به لازمه‌های زیر باشد:

۱. در این راستا فرد باید ابتکار عمل را در دست گرفته و جهت نزدیک شدن به دیگران پیشقدم شود.
۲. همانطور که تاکنون در این کتاب مورد تأکید قرار گرفته است فرد جهت برخورداری از دوستی دیگران در این رابطه باید از حسن نیت مطلق برخوردار باشد.
۳. کسب همراهی و همدلی دیگران در گروی این است که فرد به طرح‌های ارتباطی احترام بگذارد.
۴. شرط دیگر با گرفتن دوستی این است که هدف‌جو به فردیت طرف مقابلش احترام بگذارد.

چون از طریق احترام به فردیت و یگانگی است که این ارتباط می‌تواند اسباب هم‌افزایی طرفین را فراهم کرده و حاصل آن نیز تداوم دوستی و ارتباط باشد.

ب: دوستی محتاج علائق و رسالت مشترک است؛ و اقیقت این است که الزامات دوستی با معنی و مفهوم ضرب‌المثل کبوتر با کبوتر باز با باز، کند هم‌جنس با هم‌جنس پرواز سازگاری محسوسی دارد بدین معنی که دو فرد جهت شکل‌دهی ارتباط و دوستی باید پیش از هر چیزی علائق و اهداف مشترکی داشته باشند. بنابراین اگر در امر دوستی به باورهای اعتقادی و مذهبی اهمیت داده و برایش اولویت قابل‌هستید باید تا سرحد امکان دوستان خود را در بین حاضرین مراسم مذهبی انتخاب کرده و اگر باورمند به آموزه‌ها و فعالیت‌های سیاسی هستید باید در این اجتماعات حضور بهم برسانید چون معمولاً اشخاص هم‌مشرک با هم نشست و برخاست می‌کنند. با این همه هنر دوست‌یابی به هیچ وجه مقید به شخصیت، کیش، آئین و ماهیتی خاص و مشخص نیست.

پ: آشنایی آشنایی استفاده کنید: همانطور که گفته شد آشنایی و هم‌کناری سبب خروج فرد از حوزه امن و آرامشش می‌شود. بنابراین شما باید در مکان‌هایی ظاهر شوید که می‌توانید با هدف‌تان هم‌کنار و هم‌سقف شده و در این مکان جهت آشنا و دوست شدن به طرف شخص هدف لیختند گشوده و به وی سلام دهید. روشن است که پس از این نوع ارتباط باید خود را معرفی کرده و

ت: ارتباط شما در ابتدا باید غیررسمی و دوستانه باشد: از آنجا که ممکن است فرد به این پندار برسد که هدفتان از نزدیکی به وی هدفمندانه است و این ذهنیت می‌تواند مانع از گام برداشتن فرد به سوی شما باشد بدین علت در ابتدای کار باید با دوست بالقوه‌تان به طور غیررسمی، محاوره‌ای، و خوش و بش کنانه ارتباط برقرار کرده و در ابتدای کار این نزدیکی باید گپ و اختلاط بنیادانه باشد تا بدین وسیله برداشت‌های اولیه فرد برطرف شود.

ج: برای بیان هدفتان از سئوالات قراردادی و به اصطلاح کلیشه‌ای استفاده کنید: هدف از طرح سئوالات قراردادی این است که اولاً فرد بدین وسیله علاقه ارتباطی و شناختی خود را به نمایش می‌گذارد و در ثانی این پرسش‌ها سبب خودگشایی دوست و آشنای بالقوه می‌شود:

۱. اکنون برای چند وقت است که در این کارخانه شاغل هستید؟

۲. چند وقت است که در این محله زندگی می‌کنید؟

۳. پیش از آمدن به این محله قبلاً کجا زندگی می‌کردید؟ شما چگونه به حرفه کنونی‌تان راغب شده‌اید؟ در این محله،

اوقات فراغت‌تان را چگونه می‌گذرانید؟

لازم به ذکر است که کارکرد دیگر سئوالات قراردادی فوق این است که رابطه‌جو می‌تواند بر روی علایق و گرایش‌های مشترک انگشت بگذارد.

ج: با ظرافت رشته‌های ارتباط و آشنایی را تقویت کنید: همانطور که گفته شد آشنایی و هم‌کناری هم‌زمان سبب بی‌رنگ شدن ترس ذاتی و پدیدار شدن اعتماد تسهیل کننده می‌شود. پس جهت شکل‌دهی دوستی شما نمی‌توانید غافل از این مهم باشید. اما از آنجا که هدف از اینکار به جلو هل دادن آشنایی است بدین علت فرد رابطه‌جو باید تا سرحد امکان نه تنها لوازم نمود خودباوری و عزت نفس طرف ارتباطیش را فراهم آورد بلکه با هوشمندی نیز فرد را به سوی دادن اطلاعات کلیدی سوق دهد. سؤال این است که رابطه‌جو چگونه می‌تواند به این اهداف پیشبرنده نایل شود؟ پاسخ این است که فرد باید به‌سان یک ضبط صوت تا سرحد امکان حرف‌ها و نکات مهم اظهارات فرد را در برخورد‌های اولیه ثبت و ضبط کرده و در جلسات بعدی با ظرافت این نکات و اشارات را به فرد یادآور شود تا بدین وسیله به دوست و یا شکار بالقوه‌اش بفهماند که نه تنها به دوستی با وی اهمیت می‌دهد بلکه در عین حال بدین وسیله سبب تقویت حس ارزشمندی فرد شود چون زمانی که فرد درمی‌یابد که حرف‌های قبلی او را یادداشت کرده‌اید به طور خودکار به این باور می‌رسد که اظهاراتش را مهم تلقی کرده‌اید امتیاز دیگر این نت‌برداری و به خاطر سپاری این است که فرد می‌تواند بحث آتی خود را مبتنی بر این اطلاعات سازد.

ج: آشنایتان را به صرف یک نوشیدنی و خوراکی دعوت کنید: ارائه این پیشنهاد آشکارا حکایت از این دارد که شما به آشنای تازه‌تان علاقمند بوده و مایل هستید که هرچه بیشتر او را بشناسید به ویژه اگر این پیشنهاد بعد از مهم جلوه دادن اظهارات اتفاقی طرف مورد نظر صورت بپذیرد، شواهد حاکی از این است که افراد معمولاً به این پیشنهاد جواب رد نمی‌دهند که در این صورت شما می‌توانید در ضمن صرف یک نوشیدنی و یا خوراکی به گفت‌وگویی هدف محورتان هرچه بیشتر عمق بخشیده و بدین طریق به لازمه‌های غریبه شناسی بیشتری دست یابید.

خ: از طریق گفت‌وگو بر روی یک علاقه و یا یک فعالیت ذوقی مشترک انگشت بگذارید: از آنجا که فرد باید از طریق هم‌کناری کافی در نهایت به هدف دوستی محورانه‌اش نایل شود امتیاز دیگر گپ و اختلاط این است که رابطه‌جو می‌تواند از فعالیت‌های ذوقی و سرگرمی محورانه طرف مقابلش آگاه شده و از آنجا که فرد خودش نیز به انجام فعالیت‌های ذوقی خاص علاقمند است بدین علت می‌تواند از طریق انجام یک فعالیت مشترک مورد علاقه طرفین، بدین وسیله هم‌کناری و هم‌صحبتی بیشتری را با آشنای بالقوه‌اش تجربه کند. برای مثال این علایق و فعالیت‌های ذوقی می‌تواند پیاده‌روی، دوچرخه‌سواری، حضور در کلاس‌های مهارت آموزی، بازدید از یک موزه، رفتن به باغ وحش و غیره باشد.

د: در حفظ تماس‌تان به معنی واقعی کلمه کوشا باشید: همانطور که در فوق بدان اشاره شد فرد می‌تواند با طراحی یک فعالیت مشترک بدین وسیله هم‌کناری و هم‌صحبتی بیشتری را با فرد مورد نظرش تجربه کند. اما نکته مهمی که در این رابطه همواره باید آویزه گوش فرد رابطه‌جو باشد این است که این توقعات هرگز نباید یک طرفه باشد به زبان دیگر شما نیز باید تا سرحد امکان به درخواست‌ها و ترجیحات ارتباطی طرف مقابلتان توجه کنید چه در غیر این صورت، فرد به تدریج به این باور می‌رسد که شما آن طور که وانمود می‌کنید مشتاق هم‌صحبتی و هم‌کناری با وی نیستید بنابراین اگر دوست و آشنای بالقوه‌تان از طریق انجام یک فعالیت مشترک از شما دعوت به عمل می‌آورد حتی الامکان یا این خواسته‌اش همراه شوید.

ذ: **تازه پیشنهادی آشنای تازه‌تان روی خوش نشان دهید:** از آنجا که دوستی یک طرفه معنا و مفهومی ندارد بدین علت برای این **تازه‌ها** با **دوست‌تان** را به دوست‌تان ثابت کنید باید در تجارب تازه با وی سهیم شوید. برای مثال باید با دوستانتان نشست و برخاست داشته و یا دستکم به طور ظاهری با علایق غذایی او همراه شوید. امتیاز این رفتار و ذهنیت در این است که بدین شکل فرد به این باور می‌رسد که اولاً علاقه شما نسبت به وی ریشه‌دار بوده و در ثانی می‌تواند در مواقع ضروری بر روی حمایت و همدلی شما

این باور می‌رسد که اولاً علاقه شما نسبت به وی ریشه‌دار بوده و در ثانی می‌تواند در مواقع ضروری بر روی حمایت و همدلی شما حساب کند پس به ترجیحات دوست‌تان علاقمند شوید.

ر: یادتان باشد که شکل‌گیری دوستی زمانبر است؛ رشد و بالندگی آشنایی و دوستی شباهت آشکاری به رشد یک گیاه دانسته و چون گیاه در اثر گذشت زمان رشد کرده و برومند می‌شود دوستی نیز از چنین ویژگی برخوردار است پس در شکل‌دهی دوستی هرگز عجل و شتابزده نباشید چون دوستی حاصل تجارب و اهداف مشترک بوده و تجارب مشترک نیز نیاز به گذشت زمان کافی دارد. نکته دیگر قابل توجه در این رابطه این است که همیشه باید مراتب رضایت و امتنان خود را از این موهبت ابراز کنید. برای مثال به دوست‌تان بگویید که آشنایی با وی افتخاری بزرگ برایتان بوده و هیچ چیز دیگری نمی‌تواند این موهبت بزرگ را تحت‌الشعاع قرار داده و از ارزش آن بکاهد.

ز: و بالاخره دوستی جهت‌مندگاری نیاز به مفاهمه و بالندگی مستمر و فزاینده دارد؛ واقعیت این است که اگرچه اشتراکات و وجوه مشترک سبب نزدیکی دو فرد به هم می‌شود، اما از آنجا که برجسته و بزرگ کردن این اشتراکات و وجوه مشترک سبب نزدیکی دو فرد به هم می‌شود، اما از آنجا که برجسته و بزرگ کردن این اشتراکات در هر شرایطی ممکن نیست و اساساً شباهت باوری با ذات و ماهیت انسان سازگاری ندارد بدین علت در این فرایند اگرچه فرد باید بر روی اشتراکات متمرکز شود با این همه این تفاوت و اختلاف است که این رابطه را برای طرفین جذاب می‌سازد گذشته از این امتیاز دیگر اختلافات این است که دو طرف هرچه بیشتر قدر دان اشتراکات اندکشان می‌شوند. به هر صورت، غرض از ذکر این مطلب این است که این نکته مهم را به فرد رابطه‌جو یادآور شویم که زیبایی و گیرایی ارتباط در گروهی به رسمیت شناختن تفاوت‌های طرف مقابل است چه در غیر این صورت اولاً رابطه از جذابیت ساقط شده و در ثانی اساساً این توقع (همسانی و انطباق مطلق) با ذات و ماهیت آدمی هم‌خوانی ندارد. چون در این کره گسترده خاکی هیچ دو انسانی یافت نمی‌شود که از هر سو و جهتی کاملاً مشابه و همسان با یکدیگر باشند بنابراین اگر خواهان تداوم آشنایی و دوستی با طرف مقابلتان هستید باید به کلیت و تمامیت، هویت، فردیت و یگانگی دوست‌تان به دیده احترام نگریسته و در عین حال باورمند به اصل هم‌افزایی باشید بدین معنی که دوستی تنها در حالتی پایدار مانده و برومند می‌شود که طرفین در مسیر خودافزایی و خودشکوفایی سیر کرده و در این راستا از امکانات یکدیگر جهت پیشبرد اهداف خودشکوفایانه‌شان استفاده کنند. به هر شکل، به باور من فرد می‌تواند با استفاده از ظرایف مطروحه در این فصل اولاً به آشنایان مورد نظرش دست یافته و در ثانی با اعمال راهکارهای ارائه شده این آشنایی را تبدیل به یک دوستی ماندگار سازد.

نکات مهم فصل

۱. قانون آشنایی مبتنی بر این اصل مسلم است که افراد به طور ذاتی گرایش به تجارب آشنا و آگاهی‌های شخصی دارند. چون براساس یک اصل مسلم روانشناختی، ذات آدمی به گونه‌ای است که از تجارب و موقعیت‌های ناآشنا و تجربه نشده می‌ترسد.
۲. جهت حضور در رادار آشنایی طرف مورد نظرتان این هدف را از طریق مهارت‌های شبکه‌سازی (برقراری ارتباطات کاری)، ارسال کارت‌های تبریک، هم‌کناری و حرمت‌گذاری و تقدیر از دستاوردهای مختلفش محقق سازید.
۳. از آنجا که جان گرفتن آشنایی در گروهی ارتباط مستمر است بدین علت جهت نیل به این مقصود از شبه‌های اجتماعی اینترنت چون فیس بوک، توئیتر و غیره استفاده کنید.
۴. از آنجا که آدمی به طور ذاتی گرایش به صداقت، روراستی و یک دل و یک زبانی دارد بدین علت ارتباطات اینترنتی شما باید مبتنی بر لازمه‌هایی از نوع فوق باشد. چون افراد از ریاکاری، چاپلوسی و نقش‌نمایی بیزارند.

فصل دهم

قانون بخشش و یاریگری

یکی از قوانین زیبای زندگی این است که تا مادامی که فرد به هنر خود یاریگری آراسته نباشد هرگز نمی‌تواند کمک صادقانه و بیشبرنده ای را بداند. اختیار یک فرد غریبه قرار دهد.

داشتیم بدین علت از هر فرصتی که دست می‌داد جهت کسب اطلاعات لازمه استفاده می‌کردم یکی از این فرصت‌های مهم همایشی موسوم به زنان کلمبیایی فعال در حوزه کسب و کار انفرادی بود که من در این همایش یکی از سخنرانان بودم به هر شکل، در این همایش من با زنی به ایمنی^[۲۲] آشنا شدم که این زن نه تنها سمبل اعتماد به نفس و خوداتکایی بود بلکه مظهر صداقت و بی‌ریایی نیز بود. لذا به واسطه این ویژگی‌های جاذب این زن خودساخته بود که مسحور سخنان و تجاربتش شده بودم و شواهد حکایت از این داشت که سایرین نیز در این نوع برداشت با من هم نظر هستیم. به هر شکل، من چنان جذب شخصیت و کاردانی این کارآفرین خودساخته شده بودم که اساساً قید سخنرانی را زده و درصدد بهره‌گیری از این فرصت استثنایی و خداداد برآمدم بدین منظور در وقت نهار با کمال ادب و تواضع به ایمنی نزدیک شده و ضمن تقدیر صادقانه از هنرنمایی او بر روی سن، از وی خواستم که آیا این امکان برایش وجود دارد که قدری مرا در این زمینه راهنمایی کند او به تحسین و تعریفم با رویی گشاده پاسخ داده و به طور ضمنی نیز موافقتش را با درخواستم اعلام کرد و من نیز فرصت طلبانه این فرصت را در هوا قاپیده و ازش پرسیدم که آیا برایش امکان دارد که با صرف یک فنجان قهوه در هفته آینده به برخی از سئوالاتم در این زمینه پاسخ دهد؟ او به جای صرف قهوه یک نهار مفصل را پیشنهاد کرده و این نهار دوران ساز نیز به مدت سه ساعت طول کشید. من در این فاصله زمانی نه تنها به جواب بسیاری از سئوالاتم رسیدم بلکه از اعتماد به نفس بازنمایی نیز برخوردار شدم چون او پیوسته این عبارت کوتاه اعتماد به نفس آفرین را تکرار می‌کرد: فقط در تابلوی شرکتیم عبارت آماده خدمت‌گذاری هستم به چشم می‌خورد نه عبارت و الفاظ قلبه سلبه و خرننگ کن! به هر شکل بی‌ریایی، روراستی و خونگرمی و خوش مشربی این زن کارآفرین به گونه‌ای بود که نه تنها اساساً ذهنیت استفاده فرصت‌طلبانه از این زن را فراموش کرده بودم بلکه اساساً به فکر جبران این لطف و کمک بزرگش نیز نبودم چون در برابر این خوش قلبی او احساس کوچکی می‌کردم با این همه این هم‌صحبتی کوتاه با ایمنی بدون آنکه خودش بداند منجر به تحولی دوران‌ساز در روش و منش من در زندگی شده و آن این است که بدون چشم داشت به دنبال کمک و یاری به دیگران باشم.

با توجه به آنچه که در این کتاب گفته شده است فرد جهت شکل‌دهی ارتباطات گسترده پیش از هر چیزی نیاز به یک شخصیت جذاب و گیرا دارد. مفهوم این شخصیت و فردیت این است که فرد به اصل هم‌افزایی اعتقادی را سخ داشته باشد چون فلسفه اصلی دوستی و نزدیکی این است که طرفین با یک کاسه کردن امکانات و توانایی خود بدین وسیله موجبات ترقی و پیشرفت قزاینده یکدیگر را فراهم آورند لذا بدین علت است که در یک رابطه باید دست بخشنده و دهنده فرد از برجستگی چشمگیری برخوردار باشد اما همانطور که فیلسوف نامداری چون امرسون می‌گوید دست دهش به غیر، بیش از هر چیزی در گروی خود یاریگری و خود مهرورزی است بنابراین تا مادامی که این ویژگی در فرد برجسته نباشد فرد نمی‌تواند جهت شکل‌دهی ارتباط از جذابیت شخصیتی برخوردار باشد. چون غرض از دوستی همیاری و هم‌افزایی است.

چرا کمک و یاریگری گره‌گشا است

در جای جای این کتاب به کرات این مهم را به فرد رابطه‌جو یادآور شده‌ایم که هر چقدر حس ارزشمندی و خودپذیری فرد تقویت شود به همان نسبت نیز فرد بیشتر متمایل به آشنایی و دوستی با فردی می‌شود که این لازمه شخصیت پویای او را تأمین کرده است. همانطور که گفته شد یکی از لازمه‌های برجسته کردن این حس بهره‌مندی از گوش سپاری است چون این مهارت سبب می‌شود که اولاً فرد از طریق خودگشایی تخلیه هیجانی و سبکباری روانی را تجربه کند و در ثانی دادن فرصت صحبت به ناطق سبب می‌شود که حس خودبستگی و خودباوری فرد تقویت شود چون در این تعامل کلامی، ایمنی ناطق است که در مقام و کسوت یک شخص مرجع و مقتدر (صاحب نظر و صاحب رأی) ظاهر می‌شود روشن است که این احساس به طور خودکار حس خودارزشمندی را افزایش می‌دهد و چون فرد این موهبت را به حساب شنونده منظور می‌کند، بنابراین جهت جبران این لطف بزرگش از هیچ کاری از جمله دوستی دریغ نمی‌کند. واقعیت این است که دست دهش، بخشنده و یاریگر نیز از چنین کارکردی برخوردار است. به زبان ساده‌تر فرد یاریگر و بخشنده با این کار نیز سبب افزایش عزت نفس و خودباوری فرد می‌شود چون فرد این کار شما را اینگونه تعبیر می‌کند که او به اندازه کافی مهم بوده و ارزش داشته است که شما را مجاب به یاریگری و مشکل‌گشایی کرده است، بلکه بخشش و کمک در یک ارتباط از چنین کارکردی برخوردار است.

یاریگری تنها منحصر به کمک مستقیم نمی‌شود

واقعیت این است که این ابعاد و گستره ارتباطات فرد است که چگونگی موفقیت و پویایی او را رقم می‌زند. به زبان ساده‌تر، هر چقدر ارتباطاتم آشنایان کاری فرد گسترده باشد به همان نسبت نیز شانس بارور شدن توانایی‌ها و استعدادهای نهفته و بالقوه فرد افزایش می‌یابد. **مثلاً** یک راه ارزش‌افزایی اشخاص این است که شانس و فرصت آشنایی این اشخاص را با همکاران بالقوه شان به ویژه در این شرایط **مهم** یافته فراهم آوریم و سپس به انتظار ثمر دادن این ارتباطات ابتکاری و واسطه‌ای باشیم. **بله**، یک راه ارزش‌افزایی این است که دست آشنایانمان را در دست شرکای کاری واقعی‌شان بگذاریم و این هدف نیز به طریق‌های گوناگونی قابل تحقق است که از

جمله آنها می‌توان به معرفی این اشخاص به آشنایان در صورت تمایلشان اشاره کرد. در این نوع کمک بیش از آنکه فرد شخص مورد نظرش را به دوستان و آشنایانش معرفی کند باید پیشاپیش نظر آنها را در این ارتباط جویا شود. دومین راه ارزش افزایی این است که افراد را به یک میهمانی و یا یک همایش علمی و حرفه‌ای دعوت کنیم. همینطور راه دیگر این نوع ارزش افزایی و خودگستری این است که به اتفاق یکدیگر ترتیب یک گروه هم‌سو و یا یک هم‌نشینی و هم‌کنار مفرح و تنش زدا را بدهیم تا بدین‌وسیله حاضرین ارزیابی بهتری از اشتراکات و ترجیحات و علایق یکدیگر داشته باشند. جان کلام اینکه از آنجا که در این شرایط اسفبار اقتصادی و زیستی، امنیت خاطر مستلزم بودن در میان یک جمع و برخورداری از حمایت افراد بی‌شمار است بدین علت یک راه دستگیری از اشخاص این است که واسطه ارتباطشان با افراد هم هدف شویم تا بدین وسیله اصل هم‌افزایی را در این ارتباط تازه نمودار ساخته و خودمان نیز به انتظار بهره گرفتن و سود بردن از این ارتباطات تازه به شکل بازتابی و غیرمستقیم بنشینیم. چون فرد این لطف بزرگ را مدیون و مرهون خوش‌قلبی‌تان است.

با لطف بی‌دریغ‌تان بر محبوبیت‌تان بیفزایید

شواهد موجود حکایت از این دارد که مردم راحت‌تر مرحمت درخواستی را برآورده می‌کنند تا اینکه خودشان در مقام درخواست کننده باشند به زبان ساده‌تر مردم در طلب کردن لطف و مرحمت با مشکل مواجه بوده، این در حالی است که بسیار راحت‌تر به درخواست‌های دیگران پاسخ مثبت می‌دهند و این واقعیت در مورد توصیه و راهنمایی نیز صدق می‌کند و از آنجا که هر شخصی گنجینه گرانبها و منحصر به فردی از مهارت، دانش، تجربه و جهان بینی شخصی است. و با توجه به آنچه که در بالا بدان اشاره شد سؤال این است که چرا خود شخص نباید در این کار مثبت و زندگی ساز پیشقدم نشود برای مثال چرا فرد دانش و تجربه و آگاهی‌های حرفه‌ایش را در دسترس نیازمندان قرار ندهد؟ لازم به ذکر است که فرد در این موقعیت دستکم باید از موافقت ضمنی نیازمندان برخوردار باشد. بله، فرد باید به طور آزادی و داوطلبانه لطف و مرحمت مختلف‌الشکل خود را در اختیار نیازمندان قرار دهد تا بدین وسیله بدون چشم‌داشت این نوع خوش‌قلبی و نوع‌دوستی را در کل جامعه جاری و ساری سازد چون این نگرش و ذهنیت است که دنیا را مکان بهتری برای زیستن می‌کند. به هر شکل، من به این نگرش از عمق وجودم باورمند بوده و در مقاطع و موقعیت‌های مختلف به طور خودخواسته آشنایانم را از لطف‌های زیر برخوردار کرده‌ام:

۱. به کرات پاسخ سؤالاتی را داده‌ام که مربوط به حوزه کار حرفه‌ایم بوده است.
۲. من به کرات در قیمت‌گذاری محصولات تولیدی آشنایان و همکارانم به آنها کمک کرده‌ام.
۳. من به کرات یک مشتری بالقوه را به یک دوستم معرفی کرده‌ام.
۴. من تجاربم در حوزه کارآفرینی تأمین مالی و برنامه آموزشی حرفه‌ای را در اختیار همکاران علاقمندم گذاشته‌ام.
۵. من فرزندان دوستانم را از چگونگی تدریس در دانشگاه‌های مختلف آگاه کرده‌ام.
۶. من لباس‌ها، اسباب بازی‌ها و کتاب‌های بچه‌هایم را که دیگر مورد استفاده‌شان نبوده است را به بچه‌های نیازمند بخشیده‌ام.
۷. من به کرات یکی از آشنایانم را به عنوان مهمان در مجالس مختلف برده‌ام تا بدین وسیله مقدمات آشنایی او را با سایر حاضرین فراهم کنند.

بله، یاریگری بدون چشم داشت می‌تواند به شکل فوق نیز نمود داشته باشد. لازم به ذکر است که جهت دور ماندن از کج فهمی و سوءتفاهم در این موقعیت‌ها در ابتدا باید موافقت دریافت کنندگان مرحمت کسب شود. باری، همانطور که ملاحظه می‌شود یکی از مولفه‌ها و لازمه‌های بهره‌مندی از یک شخصیت آهن‌ربایی، برخورداری از دستی بخشنده و ذهنیتی یاریگرانه است اما متأسفانه بخشی از مردم نمی‌توانند از بازتاب‌های مثبت این ذهنیت برخوردار باشند چون این اشخاص درگیر ذهنیتی هم‌خوان با این عبارت و زیانزد مشهور هستند که کاسه باید به جایی برود که حاصل آن برگشت یک قدح باشد واقعیت این است که فرد از طرق دهش، بخشش و یاریگری در نهایت به قدح (کاسه بزرگ‌تر) می‌رسد اما از آنجا که این قدح به طور غیرمستقیم به دست فرد بخشنده می‌رسد بدین علت متأسفانه بخش قابل توجهی از مردم درک درستی از زیانزد و ضرب‌المثل فوق ندارند. اکنون پرسشی که مطرح می‌شود این است که فرد چگونه به مزد و پاداش حسن نیت و خوش قلبی نایل می‌شود؟ به کرات در این کتاب به خواننده یادآور شده‌ایم که ماهیت احساس به گونه‌ای است که از خاصیت سرایت‌کنندگی برخوردار است و این کارکرد و ویژگی شامل حال رفتار نیز می‌شود به زبان ساده‌تر باور و رفتار نیز در بین مردم مسری است. اگر فهم و درک این ادعای من برایتان دشوار است فقط کافی است که نگاهی کنجکاوانه به رفتارهای مکانیکی و گوسفندوارانه و هیجان‌بنیادانه مردم از جمله پیروی کورکورانه از یک مد‌فراگیر توجه کنید. بله، رفتار آدمی مسری است لذا براساس این کارکرد رفتار است که من عمیقاً براین باورم که فرد در هر شکلی در نهایت به مزد خوش‌قلبی‌اش نایل می‌شود چو [نام] این رفتار در بین مردم سبب می‌شود که اشخاص به طور غیرآزادی و ناخواسته درصدد کمک کردن به دیگران برآیند. برای مثال [نام] مزد ایمنی را با یک نهار خشک و خالی داده‌ام و هنوز موق به جبران لطف بزرگ این زن کارآفرین نشده‌ام اما کمک صادقانه و بی‌چشم‌داشت ایمنی به من سبب شد که این ویژگی در من ریشه‌دار شود لذا براین اساس و به واسطه این مکانیسم من براین باورم که به طور غیرمستقیم خود را از زیر دین ایمنی رهایی می‌بخشم چون یاریگری در وجود ریشه‌دار شده است. پس به فراخور

باورم که به طور غیرمستقیم خود را از زیر دین ایمنی رهایی می‌بخشم چون یاریگری در وجودم ریشه‌دار شده است. پس به قراخو توانان جهت هم‌افزایی و بهره‌مندی از یک شخصیت جذاب از داد و دهش به نیازمندان غافل نشوید.

قانون یازدهم

سیاست صبر و انتظار (بردباری پیشه کردن)

حکم روایی بر همه چیز و بر همه کس مستلزم این است که فرد پیش از هر چیز از باب و فرمانده انتظاری سرکش و طاقت‌سوز باشد.

جرج ساویل^[۲۳] (سیاستمدار قرن هفدهم)

من در حدود یک سال پیش با آرون^[۲۴] در یک همایش علمی توسط یک آشنای مشترک آشنا شدم آرون مدیر یک شرکت رسانه‌ای بوده و کارش در این پست ارتقای دانش حرفه‌ای پرسنل این مرکز است. همانطور که گفتم اکنون از زمان آشنایی‌ام با این مدیر رسانه قدری بیشتر از یک سال سپری می‌شود که چند روز پیش از طریق ای‌میل از من خواست که مدیریت و سرپرستی یک سری برنامه‌های آموزشی برای شرکتش را به عهده بگیرم لازم به ذکر است که مهارت حرفه‌ایم از طریق یک دانشجوی دانشگاه نیویورک به اطلاع آرون رسیده بود. به هر شکل آرون از من خواسته بود که در این رابطه برنامه و پیشنهادات خودم را ارائه کنم که بعد از ارائه پیشنهادم به شرکتش به اطلاع رساند که در برنامه آموزشی‌ام تجدیدنظر کنم. من نیز پس از لحاظ کردن این تغییرات برنامه آموزشی‌ام را برای این شرکت ارسال کردم که متأسفانه مورد قبول هیأت‌گزینش واقع نشد. لازم به ذکر است که اگرچه طرح و برنامه شخصی‌ام مورد قبول این شرکت واقع نشده بود با این همه از آنجایی که حرفه‌ای این حوزه بودم بدین علت در حد توان و آگاهی‌ام به همه سئوالات مرتبطه آرون از جمله موضوعات آموزشی، قیمت خدمات و شرکت‌های دست‌اندرکار و غیره پاسخ می‌دادم. باری، زمانی که برای بار سوم نیز طرح و پیشنهادم مورد پذیرش این شرکت واقع نشد در این نقطه بود که به کلی قید این قرارداد کاری را زدم. واقعیت این است که اگرچه من شانس کار کردن با این شرکت را بسیار اندک می‌انگاشتم با این همه این شانس اندک همکاری، مانع از این نمی‌شد که من به سئوالات و خرده‌فرمایشات آرون پاسخ ندهم. به هر شکل، در این فاصله زمانی تا زمان انعقاد قرارداد همکاری، نه تنها من بردبارانه و بدون چشم‌داشت به درخواست‌های کاری آرون پاسخ می‌دادم بلکه در طی این مدت بلند سه پیشنهاد تجدیدنظر شده من نیز با پاسخ منفی هیأت‌گزینش مواجه شده و تنها این برنامه آموزشی اصلاح شده هفتم من بود که بالاخره موفق به باطل کردن این طلسم شده و من موفق به همکاری با این شرکت شدم.

واقعیت این است که اگرچه بردباری و صبرپیشه کردن یک فضیلت تلقی می‌شود با این همه متأسفانه من بهره‌چندانی از این ویژگی زندگی‌بخش نبرده‌ام و مواردی از نوع فوق در مورد من بسیار نادر و انگشت‌شمار است. به هر شکل، همانطور که مورد مثالی فوق نشان می‌دهد، فرد در رابطه با نقد کردن سود بالقوه آشنایی‌ها و ارتباطات باید بردبار و صبور باشد تا این میوه کاملاً برای چیدن و خوردن آماده باشد. نکته دیگر قابل توجه در رابطه با این مورد مثالی این است که من در این فاصله زمانی بدون آنکه سرخورده و مأیوس شوم در حد توانم به زنده نگه داشتن ارتباط کمک کرده‌ام چه در غیر این صورت، موفق به کسب این مسئولیت کاری و آموزشی نمی‌شدم که هنوزم که هنوز است جسته و گریخته ادامه دارد. بله، سیاست صبر و انتظار در بسیاری از موارد منجر به نقد شدن و تحقق یافتن سود بالقوه می‌شود و دستیابی به این سود مستلزم این است که فرد با ظرافت و هوشمندی مانع از قطع ارتباط به‌طور کامل شود.

بردباری در نهایت ثمربخش است

واقعیت این است که اگر از هر زاویه‌ای به این لازمه یویایی ارتباط نگریسته شود فرد به این نتیجه می‌رسد که بردباری و صبوری پیشه کردن در هر شکلی ثمربخش است. برای مثال در یک رابطه اگرچه طرف بردبار و بخشنده ارتباط به سرعت مزد خوبی‌های خود را دریافت نمی‌کند، با این همه فرد خود گذر و یاریگر در نهایت به پاداش‌های حقه‌اش نایل می‌شود چون اولاً بردباری، بخشندگی و خودگذری این الگوی رفتاری را در ذهن طرف مقابل نهادینه کرده و در ثانی فراغت از توقع‌مندی سبب می‌شود که فرد بدین وسیله ذهنش را از فشارهای مرتبط با عدم تحقق زود هنگام انتظارات به جای ارتباط محورانه‌اش رهایی بخشد. بله، من نیز در رابطه با دوست [نام حذف شده] ارتباطات به نگرش رایج (کاسه به جایی رود که بازگردد قدح) باورمند بوده و براین باورم که سوءاستفاده‌های یک طرفه می‌تواند خودآنگاره و خودپذیری فرد بردبار و بخشنده بازدارنده باشد و این مشکل عمدتاً ناشی از کم‌تحملی مرتبط با اقدامات متقابل حاصل می‌شود که در این حالت فرد باید با چشم‌پوشی موقت از انتظارات ارتباطی، بدین وسیله این فاصله زمانی را برای خود

نکته دیگر قابل توجه در رابطه با بردباری و صبوری پیشه کردن این است که فرد جهت نیل به مقصود (شکل‌دهی دوستی) باید از موضعی خودبسنده و خودکفایانه با طرف مقابلش تعامل داشته باشد لذا به واسطه این لازمه دوستی است که بردباری در این فرایند نقش مهمی را ایفا می‌کند زیرا شتابزدگی و عجل بودن، بدین معنی است که فرد از شخصیتی وابسته، نیازمند و نارسا برخوردار است که این امر سبب خویشتن‌پایی بیشتر طرف مقابل و بازنگری در رابطه می‌شود. جان کلام اینکه، بردباری و صبر پیشه کردن نقش مهمی را در پا گرفتن دوستی ایفا می‌کند لذا به واسطه اهمیت چشمگیر این مولفه جذابیت ارتباطی است که به عنوان آخرین لازمه از نظر سعادت طلبان و رابطه‌جویان گذرانده می‌شود. چون شکل دهی دوستی نیاز به شناسایی تشابهات و اشتراکات، جان بخشیدن به اعتماد متقابل و آفرینش آشنایی دارد که فراهم کردن ملزوماتی از این دست در گروه بردبار بودن و صبرپیشه کردن رابطه محور است. پس جهت تسخیر دوستی پایدار و زندگی‌بخش صبور و بردبار باشید. چون دوستی و روابط پایدار نه تنها لوازم بهداشت روحی فرد را تقویت می‌کند بلکه به واسطه جذابیت ارتباطی و شخصیت آهن‌ربایی، فرد به طور خودکار از امتیازات اصل هم‌افزایی در حوزه فعالیت‌های حرفه‌ای برخوردار شده و می‌تواند از طریق ارزش بخشی از امکانات و مساعدت‌های مادی و معنوی آشنایان و دوستان خود (شرکای کاری) در راستای خودافزایی و خودبارورسازی استفاده کرده و بدین وسیله هرچه بیشتر از لذات و برخورداری‌های مادی و معنوی برخوردار شود. پس با تأمل و تدبر درباره این لازمه‌های یک شخصیت جذاب و ریشه‌دار کردن آنها در روش و منششان، بدین وسیله دنیا را به سهم خویش مکان بهتری برای زیست و تعاملات انسانی سازید.

[۱]. SAMUEL

[۲]. BOSTON

[۳]. BROOKLYN

[۴]. DINO

[۵]. Joyce Brothers

[۶]. sandy

[۷]. TOM ROBINS

[۸]. ERICA

[۹]. GARY

[۱۰]. WILIAM HAZLIT

[۱۱]. RICK

[۱۲]. WILSON MIZNER

[۱۳]. GERRY

[۱۴]. ETHAN

[۱۵]. JAMES FREDRICKS

[۱۶]. APRIL

[۱۷]. BILL WATERSON

[۱۸]. ELAINE

[۱۹]. ENDORPHIN

[۲۰]. PAUL LAZARSELD

[۲۱]. RALPH WALDO EMERSON

[۲۲]. AMY

[۲۳]. GEORGE SAVILE

[۲۴]. AARON

