



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مهارت‌های تأثیرگذاری بر دیگران

آیا شما می‌توانید در نخستین برخورد با دیگران مطالبی را در ذهن تنظیم کنید و باب سخن را بگشایید. آیا می‌دانید که سخن را باید از کجا آغاز و در کجا ختم کرد و هر یک از موارد مورد بحث را در کجا و چگونه به کار برد. شاید هم مایلید در نخستین برخورد، فرد مقابل را تحت نفوذ و سیطره خود در آورید و احساسات و اعمال وی را در جهت نقطه نظرهای خود هدایت کنید، اما روشی برای رسیدن به این مقصود نمی‌شناسید.

در دنیای امروز، تنها مهارت در کار و حرفه کافی و رهگشا نیست، شما باید بتوانید پیوسته خود را با افراد مختلف همساز و تطبیق کنید و نقطه نظرهای خود را به شایستگی به دیگران منتقل نمایید، باید بتوانید در هر محفل و مجلس، با سلاح سخن زره جدایی افراد را بشکافید و آنان را به هم پیوند دهید.

به هر حال از آنجایی که بیشتر اوقات روز شما به گفت و شنود می‌گذرد، ضرورت دارد که مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کرده و از آن در جهت دستیابی به بهترین موقعیت ممکن سود ببرید.

برای اینکه با دیگران به مرحله ارتباط موثر برسید، نخست باید کانون‌های ماشه‌ای و مراکز ذهن آنان را شناسایی و تحریک کنید. آنگاه افکار و احساساتشان را در جهت اهداف و مقاصد خویش هدایت نمایید. به بیانی دیگر برای کنترل دیگران از زور و فشار کاری ساخته نیست بلکه تنها در پرتوی به کارگیری فنون درست و دقیق می‌توان در طرف مقابل ایجاد انگیزه و جلب محبت کرد و او را به اردوگاه خویش فراخواند.

اصول و تکنیک‌های برشمرده در این نوشتار تنها به دنیای کسب و کار محدود نمی‌شود بلکه رهنمودهای ساده و روشن، عبارت‌های دقیق، راهنمایی‌های عملی و مثال‌های فراوان آن به شما نشان می‌دهد که چگونه با دوستان، مشتریان و اعضای خانواده به مرحله ارتباط موثر برسید و بر مقبولیت خویش در افکار عمومی و جامعه بیفزایید و اثر کلامتان را افزون‌تر کنید.

چگونه بر دیگران تأثیر بگذاریم

سالها پیش، جرج هربرت پالمر، فیلسوف مشهور آمریکایی گفت: "کسی که بتواند به درستی مقصود خود را به دیگران منتقل کند، موانع موجود را بر سر راه خود محو و زایل ساخته و به آمال و آرزوهایش دست می‌یابد و فردی که از این توانایی محروم است در

● محمد رضا آل یاسین
● جیمز وان فلیت
● منبع: راهنمای کسب قدرت و نفوذ در دیگران



جاده ای متروک گام برمی دارد و آرزوهای سازنده خود را به خاکستر مبدل می کند.

به جرات می توان گفت که هیچ مهارتی به اندازه فنون ارتباطات موثر در کسب و کار، زندگی اجتماعی و خانوادگی حائز اهمیت نیست. این تکنیک ها به شما می آموزد که چگونه با استفاده از لغات و واژه های مناسب و

شیوه کار برد آن، شخصیت و موقعیت اجتماعی خویش را تعیین کنید. این نکته را نباید از نظر دور داشت که موقعیت اجتماعی خویش را تعیین کنید. این نکته را نباید از نظر دور داشت که موفقیت انسان در کسب و کار تنها در گروی مهارت های حرفه ای او نیست بلکه به میزان قابل توجهی مدیون توانایی های ارتباطی او است. در حقیقت در دنیای کسب و کار، در شرایط یکسان، پیشرفت و کامیابی از آن فردی است که فن مردم داری می داند و بلد است چگونه با دیگران معامله و رفتار کند. چنین فردی قدرت سازمان دادن و اداره کردن دارد و می داند چه رابطه ای در پیش گیرد تا دیگران برای او از دل و جان کار کنند. طبیعی است افرادی که از این توانایی ها محرومند، باید تمام عمر با زندگی بخور و نمیر کنار بیایند و بر رویاها و آرزوهایش خط بطلان بکشند.

دیز رائیلی، سیاستمدار مشهور قرن نوزدهم انگلستان، و صف دقیقی از ماهیت این روند دایمی به دست می دهد. وی می گوید: "انسان تحت سیطره و نفوذ کلمات است."

شما تنها با انتخاب چند کلمه درست و مناسب می توانید، بدون توجه به موقعیتی که در آن به سر می برید، بر سلیقه همسرتان، در خرید اتومبیل، تاثیر بگذارید و وی را با خود هم رای و هم صدا کنید، در مقام ارایه پیشنهاد، بر مخالفت های مدیرتان چیره شوید و وی را همراه خود سازید، در موقعیت مدیر، کارکنانتان را به فعالیت و تحرک وادارید و فردی را که پایش را از گلیم خود فراتر نهاده، به مسیر درست هدایت کنید و سرانجام در محافل و مناسبت های اجتماعی، بیخ های بیگانگی را ذوب کرده و با دیگران صمیمی شوید.

ارتباطات و تبدلات انسانی به اظهار لغات و عبارات محدود نمی شود و بسیار فراتر از آن است. به بیانی دیگر حالت صورت، تن صدا، حالت چشم ها، نحوه ایستادن و حرکت کردن، گاه رساتر و بلیغ تر از کلمات مفاهیم را منتقل می کند.

بنابراین درک و فهم درست مستلزم آن است که علایم و نشانه های غیر کلامی را نیز کانون توجه قرار داده و به درستی آن را تفسیر کنید. عکس این قضیه نیز صادق است، یعنی برای آنکه سخنانتان هر چه بیشتر در مردم اثر بگذارد، باید موازنه را بین ماده سخن با وضع چهره، حالت چشم، آهنگ صدا و حرکت دست و بدن رعایت کنید.

مرور و بررسی رفتار و گفتار مردم در طول روز بر این نکته دلالت دارد که حدود ۷۵ تا ۸۰ درصد اوقات روزانه همه ما به نوعی در معاشرت و آمیزش با دیگران سپری می‌شود. به عبارت ساده‌تر مصاحبت‌های شخصی، متقاعد کردن، راهنمایی کردن، تقاضا کردن، فرمان دادن، پرسش و پاسخ و کارهایی از این دست، بخش عمده اوقات هر روز ما را به خود اختصاص می‌دهد. هر چه ذهنیات و مکنونات قلبی خویش را دقیق‌تر و روشن‌تر بیان کنیم، در تاثیرگذاری بر دیگران و هدایت رفتار آنان موفق‌تر خواهیم بود.

روانشناسان پس از تحقیق و تفحص فراوان پیرامون دلایل عمده رمز و راز موفقیت افراد بارز و شاخص به این نتیجه رسیده‌اند که این کسان جملگی در بهره‌گیری از فوت و فن ارتباطات موثر مهارت کامل داشته و می‌توانند با توسل به آهنگ گرم، حسن بیان و سخنان دلپذیر، مردم را به خویش متوجه ساخته و دل‌های آنان را مجذوب خود کنند. افزودن بر این محققان دریافته‌اند که توانایی افراد کامیاب در کسب و جذب پول و درآمد به میزان قابل توجهی به مهارت‌های ارتباطی آنان متکی است. در حقیقت این کسان در برخورد با هر کس، راه دل او را پیدا کرده و با بیان الفاظی مناسب وی را پیرو و هم عقیده خود می‌نمایند.

هر گاه شما مهارت‌های ارتباطی خود را تقویت کنید و بیاموزید که چگونه با بیان الفاظی مناسب و دلچسب دیگران را جذب نمایید و در همه افراد اثر جالب بگذارید، در هر مجلس و محفل نقل مجلس می‌شوید، به طوری که پس از مصاحبت با یک گروه، به جمع دیگری می‌پیوندید؛ چنان با آنان اخت و صمیمی می‌شوید که احساس می‌کنید در کنار اعضای خانواده تان به سر می‌برید.

هر گاه راه تسلط بر دیگران و همراهی ساختن آنان را بیاموزید، در تمام فعالیت‌های اجتماعی، حرفه‌ای، سیاسی رهرو و راهبر خواهید بود. با پیروی از رهنمودهای این کتاب شیوه معاشرت و آمیزش با مردم را در موقعیت‌های گوناگون آموخته و در برخورد با اعضای خانواده، همکاران، احتمالاً بروز هرگونه سوء تفاهم و مباحثه را مرتفع ساخته و صمیمیت و همدلی را بر روابط خویش حاکم خواهید کرد.

چگونه سخن آغاز کنیم

اگر قصد دارید در روابط و مناسبات اجتماعی ماهر و کارآمد شوید، در وهله‌ی نخست باید بیاموزید که چگونه باب سخن بگشایید. این نکته را نباید از یاد برد که مطالب فاقد جاذبه نمی‌تواند توجه شنونده را برای مدتی زیاد جلب کند. بنابراین ضرورت دارد که همواره در مقام سخن بر تاثیر کلام خود بی‌افزایید و عواطف شنوندگان را تهیج کنید.



گفت و شنودهای متداول بین مردم اغلب با عبارای نظیر آنچه در زیر می آید آغاز می شود:

"سلام، حال شما چطور است؟" که به طور معمول با کلماتی نظیر: "خوب هستم و متشکرم" پاسخ داده میشود. سپس درباره وضعیت هوا اظهار نظر می گردد: "روز خوبی است. گرمتر از روز گذشته، فکر میکنم امروز باران خواهد آمد" آنگاه سکوت سنگینی بین دو طرف سایه می افکند و سردی محیط به درجه صفر میرسد.

برای بسط و گسترش سخن باید مطالبی که خوش آیند طرف مقابل است و او را مجذوب می کند مطرح شود و آنگاه دستاویزی برای ادامه سخن در اختیار وی قرار گیرد. یکی از شیوه های دستیابی به این مقصود، یافتن نیکی و جنبه های خوب در دیگران است. از آنجایی که احساس و آرزوی مهم بودن و عظمت یکی از نیرومندترین غرایز بشر است. هر گاه بکوشیم خصایل ویژه ای در مخاطب خود بیابیم و آن را صادقانه بستاایم، او از صحبت مامسرور و به آن علاقه مند می شود و به ادامه سخن دعوت می شود. اجازه دهید ماجرای را برایتان تعریف کنم: چندی پیش یک ژاکت چرمی ورزشی خریداری و هفته گذشته آن را به تن کردم و به اتفاق همسرم برای صرف شام به رستورانی رفتم، خانم پیشخدمت نزد ما آمد و قبل از گرفتن سفارش غذا گفت: "خدای من، چه ژاکت زیبایی، این بهترین ژاکت چرمی است که تا به حال دیده ام!" او با ذکر این گفتار شیرین و دلچسپ بر من تاثیر نیکویی گذاشت و در دل من نسبت به خود مهری به وجود آورد. چرا که سلیقه مرا در انتخاب این ژاکت ستود و با اظهار چند کلمه ناقابل غریزه بزرگ شمرده شدن را در وجودم ارضا کرد و خود نیز با دریافت انعام بیشتر از این رهگذر سود برد.

از سوی دیگر تبسم دلنشین، دست دادن صمیمانه و شیرین زبانی، تنها زمانی در جذب مخاطب موثر است که قبل از هر چیز دقیقا از خواسته و نیازش با خبر شوید. برای این منظور باید با پرسش و گفتگو به دنیای درون او وارد شوید، نیازهای واقعی را کشف کنید و مراکز محرکه ذهن او را شناسایی نمایید و آنگاه به جای توجه به توقعاتی که از طرف مقابل دارید، ذهنتان را به آنچه می توانید برای او انجام دهید متمرکز کنید. شناسایی مراکز تحریک پذیر ذهن فرد مقابل به شما مجال می دهد تا دقیقا از رفتار و گفتار او سر در آورده و نهایتا گفتگو را در جهت مزایا و منافع خود هدایت کنید. شما برای رویت دنیای ذهنی یا درونی دیگران که آمیزه ای از احساس، اندیشه و هیجان و عاطفه ها، باورها و کنش هاست به پزشک، روانپزشک و یا روانکار نیاز ندارید، بلکه می توانید این نیازها و تمایلات را با پیروی از چند فوت و فن ساده که بدان اشاره خواهیم کرد کشف کنید.

پس از حدود سی سال مطالعه و تحقیق پیرامون روانشناسی کاربردی به این توانایی

نایل شده ام که با چند کلمه گفتگو با هر فرد، نیازهای باطنی وی را بهتر از خود او تشخیص دهم و خود را با او همساز و تطبیق کنم. تجربیات من و تمرین های این فصل، شما را در آفرینش این توانایی یاری خواهد کرد.

روش چهار ده گانه نفوذ بر دیگران

در این بخش بر آنیم تا نیازمندی های واقعی و اساسی روح را بشناسیم و اصول و قواعد تحریک پذیری ذهن را مرور و بررسی کنیم.

انسان پس از پشت سر گذاشتن دوران کودکی، پیمودن ایام بلوغ و رسیدن به سرحد تکلیف و نوجوانی، به طور طبیعی تمایلات گوناگونی در ضمیرش شکفته می شود و آنگاه با شور و هیجان در راه ارضا تمایلات نفسانی و خواهش های فطری و تمنیات طبیعی، نیروی محرکه آدمی در شئون مختلف زندگی است. در حقیقت این تمایلات است که انسان را در جلب لذائد و یا دفع موانع به سعی و کوشش وامی دارد و محیط زندگی او را گرم می کند.

از سوی دیگر خواهش ها و تمایلات نفسانی انسان انگیزه از چهارده نقطه تحریک پذیر و ماشه ای ذهن است. از آنجایی که قدرت کشش تمایلات درونی در افراد مختلف یکسان و مساوی نیست، با شناخت تمایلات و نیازهای غالب و مسلط افراد و تلاش هر چه بیشتر برای ارضا نقاط تحریک پذیر، نیروی محرکه عظیمی را برای کنترل و هدایت آنان در اختیار خواهید داشت. این تکنیک در تاثیر گذاری و نفوذ بر دیگران به راستی جادو می کند.

از آنجایی که انسان برای ارضا نیازها و تمایلات عمده و اساسی خویش سخن می گوید و یاد دست به عمل می زند؛ لذا آگاهی از علل و انگیزه رفتار و گفتار دیگران، ما را در درک و فهم آنان به میزان قابل توجهی یاری می کند. بعضی محرک ها کاملاً مادی و برخی دیگر اکتسابی است که باید در طول زندگی در پی آن رفت و رموز و دقایق آن را آموخت. نیازهای جسمانی انسان غالباً شامل غذا، نوشیدنی ها، لباس، خواب، مسکن و وظایف عادی بدن است که برای وجود و بقای حیات مادی وی لازم و گریز ناپذیر است. هرگاه تمایلات مادی انسان به افراط بگراید و به حرص و طمع تبدیل شود، می تواند به عنوان محرکی نیرومند مورد استفاده قرار گیرد. طمع، یعنی خواسته ای که از نیاز فراتر رفته است، به ما حکم می کند که خانه ای بزرگتر از نیاز خود بطلبیم، اتومبیل گرانبهاتری را جستجو کنیم و لباس بهتر و غذاهای دلچسب تری را انتظار داشته باشیم. بنابراین پول که عطش انسان را برای دستیابی به این مظاهر مادی فرو می نشاند، میتواند به عنوان عامل محرک و برانگیزاننده وی به کار رود.



به بیانی دیگر هر گاه نیازهای اساسی انسان به عطشی سوزان تبدیل شود و خواهش های نفسانی در ضمیرش جنبش کند، سراسر وجودش میدان تاخت و تاز این تمایلات قرار می گیرد و شرایط مناسب برای تاثیر گذاری و نفوذ بر او فراهم می شود. در نتیجه می توان با شناخت خواهش های فطری مسلط بر ذهن افراد و ارضا این نیازها، آنان را پیرو و هم عقیده خود کرد و نهایتاً کنترل اعمال و رفتارشان را در دست گرفت.

از سوی دیگر نیازهای روانی یعنی نیاز به قدرت، تایید و تحسین، احترام و تکریم، آزادی، احساس مهم بودن و عظمت ممکن است نیازهای مادی را تحت شعاع قرار دهد و از تاثیر آن بکاهد. صفحات تاریخ مملو از شواهد و قرائنی است که نشان می دهد مردان بزرگ و شاخص بی وقفه می کوشیدند عظمت و اهمیت خود را آشکار کرده و احترام و تحسین توده مردم را برای خود بخرند.

در زیر به چهار ده نقطه تحریک پذیر ذهن که معرف نیازهای عمده و اساسی انسان است اشاره می کنیم. ارضاء این نقاط تحریک پذیر برای متقاعد کردن و ایجاد پذیرندگی در افراد لازم و ضروری است.

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

نیازهای اول و دوم یعنی حس سلطه جویی و آرزوی اهمیت یافتن و بزرگ شمردن نسبت به سایر نیازها از نیروی محرکه بیشتری برخوردار است. این نکته نیز شایان توجه است که انسان تنها وقتی به مرتبه ی کامل خشنودی و رضامندی می رسد که تمام نیازهای اساسی او به طور کامل اکتان شود. چنانچه گفتیم هر اندیشه، هر کلام و هر اقدامی که از آدمی صادر می شود، به طور قطع در جهت تحقق یکی از نیازهای اساسی

اوست. همه می دانیم که آنچه در نظریک فرد اهمیت دارد، در نظر فرد دیگر به همان اندازه مهم نیست. در نتیجه تحریک پذیری مناطق ذهن، در اوضاع و شرایط مختلف و نیز در افراد گوناگون، یکسان نمی باشد. بنابراین برای اینکه در ذهن فرد نفوذ کنید و تفکر و احساسات، اعمال و واکنش هایش را به دلخواه تغییر شکل دهید و او را با خود موافق و هم عقیده کنید، نخست می بایستی، با توجه به چارچوب ذهنی و تمایلات وی، نقاط ماشه ای و تحریک پذیر ذهنش را کشف کرده و بین مقصود خود و نیازهای او ارتباط برقرار کنید.

شناسایی تمایلات اساسی دیگران

به طور کلی انسان به طور غیر ارادی مدام جد و جهد می کند تا به گونه ای تمایلات عمده و اساسی خود را بر آورده سازد. عجز و ناتوانی او در تامین هر یک از این نیازها، ابزاری را برای کنترل و هدایتش در اختیار دیگران قرار می دهد. به عکس و فور و فراوانی هر یک از این تمایلات، ابزار کنترل کننده را برای نفوذ بر او از اختیار دیگران خارج می سازد. جا دارد در این مقام به این نکته اشاره کنیم که نیازها و تمایلات انسان ثابت و پابرجا نیست؛ یعنی به سادگی ممکن و متحمل است که خواسته هر کس در امروز، با آنچه او در ماه و حتی هفته گذشته آرزو می کرد متفاوت باشد. پس ضرورت دارد که نیازها و تمایلات کنونی مخاطب خویش را به طور دقیق بر آورد کنید. برای این منظور می بایستی رفتار و گفتار او را کانون توجه قرار داده و چون یک کار آگاه در پی یافتن علایم و سرنخهایی باشید، چیزهایی را بشنوید که قبلاً نمی شنیدید و نکاتی را حس کنید که پیش از این حس نمی کردید. اگر طرف مقابل میل و رغبتی به گفتگو نشان نداد، با حسن بیان و سخنان دلپذیر بکوشید این قفل بسته و ناگشوده را باز کرده و علایم و نشانه های لازم را به دست آورید. رعایت رهنمودهای زیر یاریتان می کند تا برای تاثیر گذاری بر مخاطب خویش، عمیق ترین تمایلات نفسانی وی را شناسایی کنید:

۱. صمیمانه و خالصانه به او علاقه نشان دهید و به مسایلیش توجه کنید.
۲. شنونده خوبی باشید؛ ببینید که مخاطبتان به چه نکاتی تاکید می کند و از ذکر چه مطالبی می گریزد. فراموش نکنید که حوصله و شکیبایی از جمله ویژگی های عمده یک شنونده خوب است.

۳. با طرح پرسشی مناسب فرد را تشویق کنید که درباره خود سخن بگوید.

۴. به خواسته های او توجه کنید و و همواره درباره نکات مورد علاقه اش سخن بگویید.
۵. اهمیت او را صادقانه برایش محسوس کنید و به این ترتیب یکی از نیازهای فطری وی را اکتفا نمایند. برای دریافت پاسخ دقیق به هر یک از پرسش های خویش از کلمات (چه، چرا، چه وقت، چگونه، چطور) استفاده کنید. این نکته را از یاد نبرید که مخاطب شما، صرف نظر از میزان قدر و منزلت، در آمد و یا موفقیتش، خود را مهم ترین موضوع در تمام جهان حس می کند. او شیفته آن است که از وی بپرسید چگونه از مرحله صفر به موقعیت کنونی دست یافته؛ به چه موقعیت های مالی تاکنون نایل آمده و از چه قدر و منزلتی در جامعه برخوردار است؟

همانگونه که ملاحظه کردید برای مصاحبت با دیگران به جز گفت و درباره وضعیت تندرستی و یا آب و هوای توان درباره نکاتی ارزشمند رشته سخن را پی گرفت. در عین حال این نکته را چراغ راه خود قرار دهید که تنها با آگاهی دقیق از خواسته ها و نیازهای مخاطب می توان مسیر سخن را در جهت منافع خود هدایت کرد و تنها با توسل به گفتگو، به خصوص طرح پرسش های مناسب، آگاهی از خواسته ها و نیازهای طرف مقابل امکان پذیر است.

یک روانشناس با تجربه و شاخص روزی می گفت: "مردم تنها در صدد توافق و سازگاری با دیگران نیستند بلکه مایلند سلطه و اقتدار خویش را نیز به نمایش گذارند." بنا بر این اگر در شناخت و ارضای نیازهای روحی فرد در تردید بسر می برید، نخست بامهم شمردن او، غذای عمده روح و روانش را تامین کنید. آنگاه از خلال گفتار و رفتارش به نیازها و تمایلات، امیدها و آرزوهایش پی ببرید. اگر در اثر بخشی این کار کاملاً مردود و دو دلید و نمی دانید از کجا آغاز کنید، پیشنهاد می کنم به مدت یک هفته، به طور آزمایشی اهمیت افراد را برایشان محسوس کنید و نتایج شگفت انگیز آن را تجربه نمایید.

عبارات زیر یاریتان می کند تا به تحریک حس مهم بودن نا آشنایان سر صحبت را با آنان باز کرده، از سلام و احوالپرسی خشک و خالی پارافراتر گذارده و با آنان انس و الفت بگیرید.

در برخورد با متخصص کامپیوتر: من به کامپیوتر علاقمندم، اما ابدان آن سر در نمی آورم. از آنجایی که می دانم شما از کامپیوتر سر رشته کافی دارید. ممکن است اطلاعاتی را در این زمینه در اختیارم گذارید؟

در برخورد با کارگزار بورس: همواره مایل بوده ام درباره بازار سهام و چگونگی عملکرد آن مطلع شوم، ممکن است درباره اوضاع و شرایط کارتان نکاتی را در اختیارم گذارید؟ عبارت فوق را می توان برای هر کار و حرفه ای به کار برد.

هرگز چنین کفش های زیبایی را ندیده ام؛ ممکن است بگویید این کفش ها از چه چرمی ساخته شده و آن را از کجا خریده اید؟

نام شما بسیار زیبا و دل انگیز است، ممکن است تقاضا کنم ریشه و مفهوم آن را برایم توصیف کنید؟

به تجربه دریافته ام که طرح پرسش متناسب با علاقه مخاطب، مطمئن ترین شیوه برای واداشتن او به سخن گفتن است. بعضی آقایان مصاحبت با بانوان را دشوار می یابند؛ مدام در هول و هراسند که مبادا کلامی اشتباه بر زبان آورند و یا موجب سوء تفاهم شوند. برخی دیگر در معاشرت و مراوده با خانم های مجرد راحت و آسوده نیستند. کارشناسان پس از مصاحبه با یک میلیون نفر از بانوان، متداول ترین موضوع گفت و شنود را در بین آنان به ترتیب زیر شناسایی کردند. خانه و خانواده، تندرستی، شغل، تفریح و پیشرفت، رشد فردی، خرید لباس، لوازم منزل و زیورآلات، مسافرت و سیاحت. همچنین نکاتی که بانوان کمتر مایلند پیرامون آن سخن بگویند عبارت است از: سیاست و ورزش هایی از قبیل فوتبال، بیس بال و گلف.

همچنین پس از مصاحبه با یک میلیون نفر از آقایان معلوم شد متداولترین موضوع

گفت و شنود آنان به قرار زیر است: خانه و خانواده، تندرستی، شغل، ترفیع و پیشرفت، رشد فردی، مسافرت و سیاحت، سیاست و ورزش. چنانچه ملاحظه می‌شود گفتگوی رایج بین مردان و زنان کم و بیش مشابه است. نکاتی که آقایان به گفتگو درباره آن راغب نیستند عبارت است از: لباس، مد و خرید.

استفاده از مقاله برای آغاز سخن

هر گاه برای یافتن موضوعی جالب به روزنامه‌ها و مجلات نظری بی‌افکنید به طور قطع نکاتی جالب تر از وضعیت هوا، تندرستی و یا سیاست برای گفتگو خواهید یافت. برای اینکه به بهترین شیوه ممکن شخصیت خود را در افکار عمومی جلوه‌گر سازید، باید درباره مطالب مورد بحث به قدر کافی احاطه داشته باشید و بتوانید در القا کلام و توضیح مسایل، مخاطب را از هدف خود آگاه سازید، اگر این منظور تحقق نیابد، کلامتان لغو و بیهوده تلقی گردیده و منزلت شما در نزد مخاطب به تباهی کشیده می‌شود. به بیانی دیگر عنان زبان از دست دادن و بی حساب سخن گفتن اغلب مضر و خطرناک واقع می‌شود و مفاسد زیادی به بار می‌آورد و حتی خصومت و کینه طرف مقابل را بر می‌انگیزد.

اثر بخش کردن گفتگوهای تلفنی

در مقام پاسخگویی به تلفن، بسنده کردن به سلام و احوالپرسی سرد و خشک و خالی موید این نکته است که شما از مصاحبت با فرد مقابل شاد و مسرور نیستید. یک مکالمه و گفت و گوی شیرین تلفنی می‌تواند علاقه و محبت دیگران را نسبت به ما برانگیزد. بعضی افراد گفتگوی تلفنی را با الفاظی شیرین و دلچسب آغاز می‌کنند و با لطف و مهربانی، عواطف فرد مقابل را تهیج می‌نمایند. برای مثال بیان زیر در آغاز مکالمه تلفنی در عین سادگی، گرم و محبت آمیز است:

"جان، سلام، مدت‌هاست که از تویی خبرم، از اینکه سلامت هستی و صدای خوبت را می‌شنویم بسیار خرسندم. به من بگو چه خدمتی از دست من ساخته است."

همچنین ختم کردن سخن با الفاظی شیرین و دلچسب نیز واجد اهمیت فراوان است. به عبارت محبت آمیز زیر توجه کنید:

"جرج، مایه تأسف است که ناگزیرم گفتگویم را با تو خاتمه دهم. منشی ام در کنار در ایستاده و با ترش رویی به من چشم دوخته است. اجازه دهید در فرصتی دیگر درباره این موضوع گفتگو کنیم."

به هر حال با حسن بیان و سخنان دلپذیر در آغاز خاتمه مکالمه تلفنی می‌توان مردم را به خویشتن متوجه ساخت و دل‌های آنان را مجذوب خود کرد. تمام لغات و عبارات شیرین و دلپذیری را که در خلال مکالمات تلفنی (بخصوص در آغاز و خاتمه آن) بر زبان جاری می‌کنید باید با هدف اصلی شما که برقراری و استحکام رابطه‌ای موثر است هماهنگی کامل داشته و طرف مقابل از مجموع آن دلگرم و خوشحال شود.

در شماره ۲۲ ماهنامه در تلاش خواهیم بود تا به معرفی شیوه‌هایی که می‌توان به بهره‌گیری از آن ناآشنایان را با خود هم عقیده کنیم، پردازیم.