



آموزش

چگونه نا آشنایان را با خود هم عقیده کنیم؟

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

# چگونه ناآشنایان را با خود هم عقیده کنیم؟

## فرمانده یا فرمانبردار

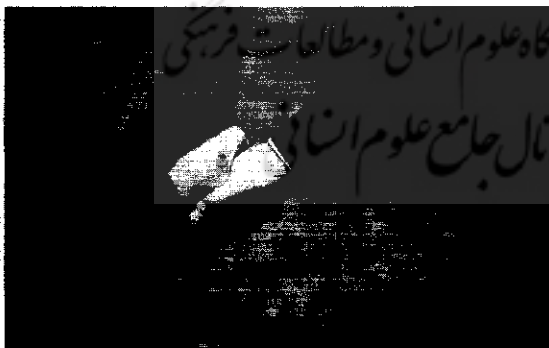
وقتی دو نفر برای اولین بار با هم روبه‌رو می‌شوند، در مقام سخن، یکی از آنان رهبر و هدایتگر می‌شود و فرد مقابل تابع و پیرو. من در زندگی به این واقعیت پی برده‌ام که در یک جمع دو یا چند نفره، هر کس توقع دارد که دیگری سخن آغاز کند و هدایتگر گفت و گو شود. توجه به این نکته به شما مجال می‌دهد که با باز کردن سر صحبت در هر کجا، ستاره‌ فعالیت‌های اجتماعی و نقل محافل و مجالس شوید. به علاوه با پیروی از این تکنیک سحر آمیز، بی‌گمان می‌توانید بر افکار، احساسات و اعمال دیگران نفوذ کرده و آنان را در جهت اهداف و مقاصد خود هدایت کنید. سپس با اتخاذ نگرشی مثبت و با این فرض که دیگران به طور قطع از سخنان شما پیروی خواهند کرد. آغازگر سخن باشید و یقین بدانید که در نود و پنج درصد موارد، کسان دیگر سر به اطاعت شما می‌نهند و از رهنمودهایتان فرمانبرداری می‌کنند. ذکر ماجرای زیر صدق گفتار مرا ثابت می‌کند:

چند سال پیش، در فصل زمستان، هنگام رانندگی در یک بزرگراه با سانحه رانندگی وحشتناکی، که در جریان آن چند اتومبیل به هم اصابت کرده و دچار آسیب جدی شده بودند، مواجه شدم. اتومبیل‌های زیادی در کنار جاده ایستاده و مردم سرگرم مشاهده این حادثه بودند. با وجود این هیچ‌کس به فکر رفع مسایل و کمک به مصدومان نبود. تا این که ناگهان اتومبیلی توقف کرد، مردی از آن خارج شد، به وضعیت ناهنجار حادثه‌نگاهی انداخت و بی‌درنگ دست به کار شد. او نخست سرنشینان اتومبیل‌های تصادفی را بررسی و کنترل کرد و دریافت که تنها مصدوم این حادثه یک بانو است که در ناحیه صورت دچار بریدگی عمیق شده، یکی از بازوایش شکسته و دچار شوک شدید شده است. آنگاه او ستون فقرات بانوی مصدوم را بررسی کرد تا در صورت آسیب دیدگی، از حرکت او جلوگیری کند. سپس به سراغ افرادی که صرخابر حادثه نظارت می‌کردند رفت و با بیان مطالب زیر هر یک را به انجام کاری گماشت:

"شما دو نفر به خانه‌ای در این حوالی بروید و از طریق تلفن، پلیس و بهداشتی منطقه را در جریان امور قرار دهید. شما دو نفر هم به هر نحو ممکن، پتو و تخته و امکانات اولیه را فراهم کنید تا پس از بستن بازوی مصدوم، او را به خانه‌ای در این حوالی منتقل کنیم و از گزند سرمای سخت زمستان مصون نگه داریم. دو نفر از شما به بخش جنوبی و دو نفر دیگر به بخش شمالی جاده بروید و با مطلع کردن رانندگانی که از راه می‌رسند، وضعیت ترافیک را گزارش کنید. ما در شرایطی نیستیم که بتوانیم تصادف دیگری را شاهد باشیم. از بقیه شما هم تقاضا می‌کنم این محل را ترک کنید؛ همین حالا." به هر حال این وضعیت ناگوار با دخالت مردی که پیشقدم شد و کنترل امور را به دست گرفت سرو سامان یافت و نظم و ترتیب

جایگزین گنجی و سردرگمی شد. پس هرگاه با تصمیمی جسورانه مسوولیتی را بپذیرید و قاطعانه به رتق و فتق امور بپردازید، دیگران خاضعانه و با چشم بسته سر به اطاعت شما می‌نهند و به دیده پیشرو و رهبر به شما می‌نگرند. تصویری که از خود دارید، یعنی شیوه نگرش و احساسی که به خویشتان دارید و ارزشی که بر خود می‌نهدید موقعیت اجتماعی شما را تعیین می‌کند. اگر هوשמندی، اقتدار و منزلت را از خود دریغ کنید، چگونه انتظار دارید که دیگران این موهبت‌ها را به شما ارزانی دارند. رای و نظر مردم نسبت به شما از دیدگاهی که نسبت به خودتان

● ترجمه: محمد رضا آل یاسین  
● جمیزوان فیلت



دارید منبعث می‌شود. اگر خود را حقیر شمردید و توانایی‌های خود را به هیچ‌گیری، تردیدی نباید داشت که دیگران هم شما را کوچک و حقیر خواهند شمرد. به عکس هر گاه طرز فکر و صلاحیت خود را بلند مرتبه انگارید و رفتاری حاکی از اقتدار و توانمندی اختیار کنید، کسان دیگر بر شایستگی و اقتدارتان مهر تایید زده و رفتاری مناسب با گرانبیگی شما در پیش خواهند گرفت. اگر تصور کنید که اختیار شما تابع دیگران است و یا اختیار دیگران در دست شما، در هر دو حالت حق به جانب شماست. بنا بر این به هوش باشید که در گفت و گوها و مذاکرات با گشودن باب سخن نقطه نظرهای دیگران را در جهت اهداف خود هدایت کنید. چرا که با اندکی غفلت، فرصت از کف می‌دهید و به جای فرمانده باید فرمانبردار شوید.

### دستیابی به خدمات بیشتر و ارزنده تر

آیا مایلید پس از مراجعه به رستوران، فروشگاه، اداره و یا هر جای دیگر خدمات بهتری بستانید و یا به فوریت به کارتان رسیدگی شود؟

چنانچه گفتیم آرزوی اهمیت یافتن و بزرگ شمردن یکی از عمیق ترین تمایلات نفسانی بشر است. پس برای این که در نخستین برخورد با هر کس، او را مجذوب و مقتون خود کنید، تنها کافی است که ویژگی قابل توجهی را در وی یافته و آن را صادقانه بستانید. به اعتقاد روان شناسان حس مهم شمردن شدن یکی از دو نیروی محرکه ای است که می‌تواند تحرک و فعالیت چشمگیری را در دیگران پدید آورد و آنان را در جهت اهداف شما هدایت کند. مثالی می‌زنیم:

هر وقت من برای صرف غذا به رستورانی می‌روم، با گفتاری شیرین و صمیمانه از پیشخدمت تعریف و تمجید می‌کنم. چند روز پیش که برای صرف شام به رستورانی رفتم، پیشخدمت فهرست غذا را در اختیارم گذاشت. چهره عبوس و گرفته اش نشان می‌داد که از حالت روحی مناسبی برخوردار نیست، با وجود این تصمیم گرفتم وضعیت روحیش را در گرون کنم. به او گفتم: "چه بو و رایحه دل انگیزی از شما به مشام می‌رسد، این بوی خوش می‌تواند نشاط جوانی را در پیرامون زنده کند." پیشخدمت ناگهان تبسمی کرد؛ به طوری که گویی اشعه خورشید ابرهای تیره را گشود و رخسار وی را روشن ساخت. او با اظهار تشکر گفت: "این سخن شیرین ترین کلامی است که تا به امروز شنیده‌ام." آنگاه در تمام مدت چون پروانه ای گرد من چرخید و در سرویس دهی به من از هیچ کوششی فروگذار نکرد. او در حین صرف غذا، بارها نزد آمد، فنجان قهوه ام را پر کرد و آمادگیش را برای ارایه خدمات بیشتر اعلام نمود. تمام این لطف و مهربانی تنها به این سبب بود که من با چند کلمه ساده و ناقابل او را تحسین کردم و احساس مهم بودن و عظمت را در نهادش برانگیختم. ماجرای دیگری را برایتان تعریف می‌کنم:

چندی پیش من و همسرم به رستوران افسانه‌ای فلامینگو در شهر لاس وگاس رفتیم و به جمع مشتریانی که در صف طولانی ایستاده بودند پیوستیم. مهماندار رستوران که مسوول راهنمایی و نشان دادن مشتریان بود در طول صف پایین و بالامی رفت و مشتریان را نظاره می‌کرد. او کت و شلوار قشنگی به تن کرده بود و با موهای آراسته و زیباییش نظر هر کسی را به سوی خود جلب می‌نمود. وقتی از کنار من گذشت، صدایش کردم و گفتم: "ای کاش من هم کیسویی مثل کیسوان شما داشتم." او با شنیدن این عبارت تبسم کرد، به سویم آمد و با من گرم گفت و گو شد. آن گاه به من چشمک زد و گفت: "شما پیشاپیش میز جلو را رزرو کرده‌اید، دلیلی ندارد که در صف بایستید، بفرمایید جلو، من میزتان را نشانقتان خواهم داد."

به هر کجا که مراجعه می‌کنید خواه رستوران یا فروشگاه و یا اداره و شرکت، با قدرت ستایش و نیروی مدح در دل اشخاص نسبت به خود مهربی به وجود آورید و آنان را در جهت عرضه خدمات بیشتر و سریعتر برانگیزید.



## برانگیختن حس برتری دیگران

انسان به حکم غریزه گمان می کند دست کم از یک جهت نسبت به دیگران برتری دارد. از این رو شما می توانید با ارضا این غریزه، هر وقت و در برخورد با هر کس، به طور اختیاری رابطه ای صمیمانه با وی برقرار کنید و او را در جهت انجام خدمات بیشتر و بهتر برانگیزید.

برای این منظور نخست با تحقیق و تفحص ببینید که طرف مقابل در چه زمینه ای تخصص دارد و از چه نوع دانستنی هایی بهره مند است؛ آنگاه از ایشان تقاضا کنید که با نقطه نظرها و رهنمودهای داهیان خویشتن رهرو و راهنمای شما باشد.

روزی را که برای نخستین بار برای خرید اسباب و لوازم ماهیگیری به فروشگاههای مراجعه کردم هیچ گاه فراموش نمی کنم؛ نمی دانستم که باید از کجا و چگونه آغاز کنم. تنها فروشنده مغازه سرش خیلی شلوغ بود و نمی توانست به یاری من بشتابد. قفسه ها را یکی پس از دیگری نظاره می کردم به غرغره ها و قلاویزها می نگریستم اما در انتخاب آنها تردید داشتم. در این گیر و دار متوجه مردی شدم که دلسوزانه رفتارم را زیر نظر داشت. به او نزدیک شدم و پس از عرض سلام گفتم:

- این اولین بار است که برای خرید لوازم ماهیگیری مراجعه می کنم؛ از کم و کیف این وسایل ابداسر رشته ندارم. ممکن است مرا در انتخاب ابزار مناسب و مرغوب یاری کنید؟  
او با خوشرویی به من نزدیک شد و گفت:

- با کمال میل، برای بازگشت به سرکار هنوز یک ساعت وقت دارم؛ کمک به شما موجب مسرت و خوشحالی من است.

- گرچه استفاده از رهنمودهای شما برایم بسیار ارزشمند است. اما یقین دارم که با گرفتن وقت نهارتان اسباب مزاحمت شما را فراهم می سازم.

- نگران نباشید، به هر حال باید چند کیلو وزن کم کنم. در حال حاضر تنها میایم با معرفی اسباب و لوازم ماهیگیری مناسب، مشکل شما را حل نمایم.

آنگاه او درباره تفاوت انواع چوب های ماهیگیری سخن گفت و چوبی را که خودش سال ها از آن استفاده می کرد و در مرغوبیت آن تردید نداشت به من توصیه کرد. سپس قرقره ای را انتخاب کرد و شیوه نصب آن را بر روی چوب ماهیگیری نشانم داد. آنگاه به سراغ نخ، قلاوین، کارد و سایر ابزار و ادوات ماهیگیری رفت، نوع مرغوب آن را برگزید و شیوه نصب و تنظیم آن را به روشنی توصیف نمود. به هر حال او تقریباً یک ساعت از وقتش را به من اختصاص داد. پس از این که خرید وسایل به پایان رسید؛ نگاهی به ساعتش انداخت و گفت: " فکر می کنم که دیگر مشکلی نداشته باشید، متاسفانه باید به سرکارم برگردم. " من هم مراتب سپاسگزاری خود را به او ابراز نمودم و اقرار کردم که بدون یاریش از عهده این کار بر نمی آمدم و از این که وقت نهارش را گرفتیم اظهار تاسف نمودم.

چنانچه گفتم هر گاه بکوشید برتری ویژه ای را در ناآشنایان بیابید و سپس از آنان راهنمایی بجویید؛ حس ابهت و عظمت را در نهادشان برانگیخته و ایشان را با تمام توش و توانشان به سوی خود جلب خواهید کرد. بد نیست در این جا به چند عبارت کلیدی که می تواند برتری ناآشنایان را برایشان محسوس کند اشاره کنیم:

یقین دارم که در زمینه ...، از اطلاعات فراوانی برخوردارید، ممکن است تقاضا کنم از بابت ... مرایاری کنید.

تردید ندارم که در رشته ... ماهر و کار کشته اید، ممکن است مرا در زمینه ... راهنمایی کنید.

شما که در رشته ... صاحب نظرید، چه توصیه ای برای من دارید؟

نقطه نظرتان در زمینه ... برایم ارزشمند است. تقاضا می کنم مرا از توصیه های خود بی نصیب نکنید. شما که در این رشته مهارت دارید، ممکن است فوت و فن آن را نشانم دهید.