

نویسنده: باب برگ

مترجم: نگار عربلو

تبدیل دشمن

به دوست

چگونه دیگران را با خودمان همراه کنیم

www.ketab.ir

burg, Bob

برگ، باب

تبدیل دشمن به دوست: چگونه دیگران را با خودمان همراه کنیم
نویسنده باب برگ؛ مترجم نگار عربلو.
تهران: ازدهای طلایی، ۱۴۰۱.

ISBN: 978-622-7950-32-8

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا.

adversaries into allies

عنوان اصلی:

۱. تأثیر (روان‌شناسی)

۲. اقناع (روان‌شناسی)

۳. روابط بین اشخاص / ارتباط بین اشخاص

عربلو، نگار، ۱۳۶۸-، مترجم

۱۵۳/۸۵۲

BF ۷۷۴

۱۴۰۱

۸۷۴۴۶۵۷

کتابخانه ملی ایران

www.ketab.ir

تبدیل دشمن به دوست

چگونه دیگران را با خودمان همراه کنیم

نویسنده: باب برگ

مترجم: نگار عربلو

ویراستار: مریم رفیعی

صفحه‌آرا: فریبا علیجانی

انتشارات: ازدهای طلایی

نوبت چاپ: اول، تاریخ چاپ: ۱۴۰۱

تیراژ: ۳۰۰ جلد، قیمت: ۱۲۰۰۰۰ تومان

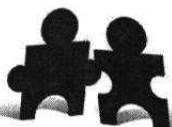
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۹۵۰-۳۲-۸

کلیه حقوق محفوظ است.

مرکز پخش: ۶۶۴۰۴۵۳۲



انتشارات ازدهای طلایی



فهرست

۹	سخن ناشر.....
۱۱	مقدمه.....
بخش اول: اصول پنج‌گانه‌ی اوج نفوذ / ۱۷	
۲۳	فصل ۱: اصول پنج‌گانه.....
۳۴	فصل ۲: مسئله چیزی (خیل) بیشتر از فقط خوب بودن است.....
۳۶	فصل ۳: متقاعد کردن در مقابل به بازی گرفتن.....
بخش دوم: احساسات خود را کنترل کنید / ۴۳	
۴۵	فصل ۴: پاسخ دادن در مقابل واکنش نشان دادن.....
۴۸	فصل ۵: به‌طور مؤثر حملات کلافه را کنترل کنید.....
۵۲	فصل ۶: تنظیمات پیش‌فرض خود را روی آرامش قرار دهید.....
۶۰	فصل ۷: غلبه بر خشم.....
۶۵	فصل ۸: قدرت متقاعدکننده‌ی عدم وابستگی مثبت.....
۶۷	فصل ۹: قبل از صحبت کردن فکر کنید.....
۷۰	فصل ۱۰: توافق بر سر عدم توافق.....
۷۲	فصل ۱۱: سرچشمه را در نظر بگیرید.....
بخش سوم: تعارض نظام‌های اعتقادی را درک کنید / ۷۵	
۷۹	فصل ۱۲: نظام‌های اعتقادی – مسئله و راه‌حل.....
۸۳	فصل ۱۳: «تعریف شما از ... چیست؟».....
۸۵	فصل ۱۴: مسئولیت ارتباط را بپذیرید.....
۸۸	فصل ۱۵: اهمیت آگاهی هوشیار.....

- فصل ۱۶: جنبه‌ی شخصی دارد یا نه؟ از کجا می‌دانید؟ ۹۰
- فصل ۱۷: زبان‌های عاشقانه از گربه‌ام لیرت ۹۴
- فصل ۱۸: اول، مسئله را بدانید، سپس کلمات را انتخاب کنید ۹۶
- فصل ۱۹: پاسخ؟ براساس چه اطلاعات؟ ۹۸
- فصل ۲۰: واقعیات ادراک برابری با نتیجه‌گیری‌های متفاوت ۱۰۰
- فصل ۲۱: باورهای غیرمفید خود را به باورهای ثمربخش‌تر تغییر دهید ۱۰۲

بخش چهارم: نفس آن‌ها را تصدیق کنید / ۱۰۳

- فصل ۲۲: کیسه را خجالت‌زده یا شرم‌زده نکنید ۱۰۶
- فصل ۲۳: قانع باشید نه وکیل ۱۱۱
- فصل ۲۴: اصل توافق ۱۱۳
- فصل ۲۵: بازسازی نفس ۱۱۶
- فصل ۲۶: قدرت یادداشت‌های دست‌نویس ۱۲۱
- فصل ۲۷: تحسین - یک کلید قدرتمند برای تحت نفوذ قرار دادن ۱۲۳
- فصل ۲۸: آیا به دنبال ناسازگاری هستید؟ ۱۲۵
- فصل ۲۹: از فردی که از او تعریف نمی‌شود تعریف و تحسین کنید ۱۲۸
- فصل ۳۰: آیا هنگام انجام کاری درست مورد توجه واقع شده‌اید؟ ۱۳۰
- فصل ۳۱: «بازت معنونه»! ۱۳۲

بخش پنجم: قاب‌بندی مناسب انجام دهید / ۱۳۳

- فصل ۳۲: انتظارات مثبت اثر بخش است، اما نه به آن دلیل که شما فکر می‌کنید ۱۳۷
- فصل ۳۳: در گفت‌وگوی اول، نفوذ خود را قاب‌بندی کنید ۱۴۲
- فصل ۳۴: گاهی اوقات خوب است اجازه دهید عرق ریختن شما را ببینند ۱۴۵
- فصل ۳۵: محور رنر برگز ۱۴۸
- فصل ۳۶: ارزش جمله‌ی مسیح ۱۵۱
- فصل ۳۷: «چه کمکی از دست من برمی‌آید؟» ۱۵۳
- فصل ۳۸: برای پرنده شدن اول موضع طرف مقابل را استدلال کنید ۱۵۵
- فصل ۳۹: به آن‌ها کمک کنید تا بر راه حل متمرکز شوند ۱۵۸
- فصل ۴۰: از قاب‌بندی منفی خودداری کنید ۱۶۰
- فصل ۴۱: قربانی سوالات دوگانه‌ی ناشی ۱۶۲
- فصل ۴۲: رازهای متقاعدسازی یک بچه‌ی ده‌ساله ۱۶۴
- فصل ۴۳: قاب خود را تغییر دهید تا زندگی خود را تغییر دهید ۱۶۶

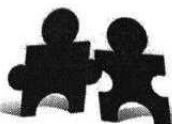
بخش ششم: با درایت و همدلی ارتباط برقرار کنید / ۱۶۹

- فصل ۴۴: درایت - زبان قدرت ۱۷۳

۱۷۷	فصل ۴۵: زیبایی همدلی
۱۸۰	فصل ۴۶: جملات آغازین راه را هموار می‌کنند
۱۸۳	فصل ۴۷: انحراف از طریق طفره رفتن
۱۸۷	فصل ۴۸: سخنان محبت‌آمیز در مورد رقابتان
۱۸۹	فصل ۴۹: درایت برابر با سازش نیست
۱۹۰	فصل ۵۰: بد آن‌ها در پیشته بدید
۱۹۵	فصل ۵۱: چگونه می‌توان با احتیاط و تأثیرگذار نه گفت ؟
۱۹۸	فصل ۵۲: حقوق مرا یا اعمال نکن
۲۰۰	فصل ۵۳: رد یک پیشنهاد درحالی‌که برای پیشنهاد دیگر فضا باقی می‌گذارد
۲۰۳	فصل ۵۴: برخورد با کسی که رشتہ‌ی کلمات را قطع می‌کند
۲۰۷	فصل ۵۵: روش بن فرانکلین برای غلبه بر مردم
۲۰۹	فصل ۵۶: دکتر فرانکلین و درس بزرگ دیگری در زمینہ‌ی ارتباطات
۲۱۲	فصل ۵۷: قوانین زمان‌بندی
۲۱۶	فصل ۵۸: کاری کنید مردم با شما راحت باشند
۲۱۸	فصل ۵۹: مطالبه‌ی طلب به روشی موفق
۲۲۲	فصل ۶۰: لذت گفتن «باعث افتخار من است»
۲۲۴	فصل ۶۱: پیام مناسب را برای مخاطبان خود ارسال کنید
۲۲۷	فصل ۶۲: طلب بخشش
۲۲۹	فصل ۶۳: «مرا تصدیق کن!»
۲۳۲	فصل ۶۴: فقط گوش کنید
۲۳۴	فصل ۶۵: بد یاد داشته باشید که گرازها را بخارنید
۲۳۶	فصل ۶۶: رویکرد پیش از عذرخواهی
۲۳۹	فصل ۶۷: تحت نفوذ قرار دادن بد روشی تحسین‌برانگیز: داستان موفقیت یک از خوانندگان این کتاب

بخش هشتم: شخصیت افراد به‌نهایت بانفوذ / ۲۴۳

۲۴۵	فصل ۶۸: قاطعانه پای اصول خود بایستید
۲۴۶	فصل ۶۹: استاد «خوب سخن گفتن» و نفوذ
۲۵۰	فصل ۷۰: بر نقاط قوت خود تمرکز کنید اما نقاط ضعفتان را نادیده بگیرید
۲۵۲	فصل ۷۱: نادیده گرفتن مشکلات عواقب دارد
۲۵۴	فصل ۷۲: چرا افراد بانفوذ تیم‌های قوی تشکیل می‌دهند
۲۵۶	فصل ۷۳: ثبات - جزء اولیہی اعتماد
۲۵۸	فصل ۷۴: رشد از طریق اشتباهاتتان
۲۵۹	فصل ۷۵: خردملاجی - وقتی با سخنان نشان می‌دهد که اشتباه کرده‌اید
۲۶۲	فصل ۷۶: آیا به‌خواهید یک فرد به‌نهایت بانفوذ باشید؟ کمتر سخن بگویید و بیشتر عمل کنید



سخن ناشر

همه‌ی ما در زندگی شخصی یا کاری‌مان گاهی این خواسته را داشته‌ایم که همکاران یا اعضای خانواده یا دوستانمان برحق بودن اندیشه یا برنامه‌ی ما را درک و کمی به میل و خواسته‌ی ما رفتار کنند. شاید هر بار نتوانسته باشیم در متقاعد ساختن و همراه کردن آن‌ها پیروز شویم و حسرت ایده‌ی از دست رفته و حتی تلاش برباد رفته‌مان را خورده‌ایم و هنوز هم نتوانسته‌ایم راهکار مناسبی را برای پیشگیری از شکستی دوباره پیدا کنیم.

در نشر **اژدهای طلایی** و در مسیر جدیدی که در زمینه‌ی فعالیت خود در حوزه‌ی مدیریت و کسب و کار آغاز کرده‌ایم، مجموعه‌ای کاربردی را متصور شده‌ایم و تلاشمان براین بوده که از زاویه‌های گوناگونی به مدیریت و رهبری و همچنین حوزه‌ی کسب و کار بپردازیم تا شاید بتوانیم از سویی نیازهای مدیران امروز را در برابر مشکلات گوناگونی که با آن روبه‌رو می‌شوند برطرف سازیم و از سوی دیگر به شیوه‌هایی بپردازیم که افراد فعال در حوزه‌ی کسب و کار با اصول و قوانین رفتار حرفه‌ای و آنچه باعث اثرگذاری و موفقیت بیشترشان می‌شود از زاویه‌ای دیگر آشنا شوند. اولین کتاب این مجموعه، **رهبری آسان افراد سخت**، از امکان پذیر کردن ناممکن برایمان گفت، از رهبری افرادی که رهبری را نمی‌پذیرند؛ از کارمندانی که مدیریت بر آن‌ها، هر کدام به نوعی، دور از دسترس به نظر می‌آید. در دومین



عنوان، آموزش و همکاری در محیط‌های نوین کاری، در خصوص شیوه‌ی جدید و به‌روز مربی‌گری در برابر شیوه‌های سنتی‌تر خواندیم. این کتاب آموزش به شیوه‌ی گروهی و شبکه‌ای را معرفی کرد که در آن کارمندان یک شرکت بدون محدودیت با هم در ارتباط هستند و همه‌ی آن‌ها می‌توانند از دانش و تجربه‌ی یکدیگر استفاده کنند و در بند تشریفات دست‌وپاگیر اداری و رتبه‌بندی‌های سازمانی نمی‌مانند. در سومین عنوان این مجموعه، **مشتری شریک شماست**، با مفهوم **شریک‌مشتری** آشنا شدیم و فهمیدیم آنچه در مسیر موفقیت دوسویه‌ی کارگزار و کارفرما - که هدف اصلی نویسنده است - اهمیت دارد یادگیری مهارت‌های نرم - به عنوان ابزار آن هدف - و به کارگیری آن‌هاست.

تبدیل دشمن به دوست را در صورتی می‌توانیم کتابی مرتبط با حوزه‌ی کسب‌وکار به حساب بیاوریم که، به تعبیر نویسنده، هرآنچه در زندگی انجام می‌دهیم را نوعی مذاکره و همچنین نوعی فروش - زمانی که دیگران را ترغیب می‌کنیم ایده‌هایمان را بپذیرند - شاملیم. که همین‌طور هم هست. نویسنده توضیح می‌دهد واژه‌ی دشمن در عنوان کتاب را نه در معنای واقعی آن، که برای اشخاصی استفاده کرده که - جدا از قصد و نیت - مانع رضایت شخصی‌مان هستند. و نویسنده رمز و راز تبدیل این افراد به کسانی که همراهان می‌شوند را در یک چیز می‌داند: بیشنیه‌ی نفوذ و تأثیرگذاری. درس‌های او در تمام کتاب در واقع ابزاری برای رسیدن به این توانایی است که نه با اعمال زور یا قدرت یا تهدید، بلکه با تأثیرگذاری به جا و مناسب بر افراد - به گونه‌ای که آن‌ها نیز احساس خوبی از این همراهی داشته باشند - آن‌ها را هم‌قدم و هم‌مسیر خودمان کنیم.