

چگونه دیگران را متقاعد کنیم؟

با گفتن و نوشتن

رابرت ویکر

مترجم: مژگان قشقایی پور

با مقدمه‌ی دکتر حسین پورآقاسی



انتشارات همداد

۱۳۸۷

سرشناسه:	ویکار، رابرت - Vicar, Robert
عنوان و نام پدیدآور:	چگونه دیگران را متقاعد کنیم؟ با گفتن و نوشتن / رابرت ویکر؛ مترجم
موضوعات - نشر:	مژگان قشقایی پور.
موضوعات - ظاهری:	تهران: همداد؛ افراز؛ امید فرزندگان، ۱۳۸۷.
شابک:	۹۷۸-۹۶۴-۸۰۵۱-۳۸-۴
یادداشت:	۱۸۴ ص.
یادداشت:	فیا
یادداشت:	عنوان اصلی: How to speak and write persuasively, 1994.
موضوع:	کسب و کار -- ارتباط.
موضوع:	ارتباط گفتاری.
شناسه افزوده:	قشقایی پور، مژگان، ۱۳۵۸ - مترجم.
رده بندی دیویی:	۶۵۸/۴۵
رده بندی کنگره:	۱۳۸۶ ج ۸ و HF۵۷۱۸
شماره کتابشناسی ملی:	۱۱۴۸۲۱۰

انتشارات همداد * انتشارات افراز * انتشارات امید فرزندگان

مراکز پخش: تهران

بزرگراه ارتش، خ نخل، روبروی دانشگاه پیام نور، مجتمع مینا، پلاک ۱۵، واحد ۷ و ۸، تلفن: ۲۲۴۵۸۸۸۲

خ فلسطین جنوبی، خیابان وحید نظری، پلاک ۴، واحد ۵، تلفن: ۶۶۹۷۷۱۶۶

شهرک قدس، خ توحید اول، شماره ۱۰۲، ژنگ دوم، تلفن: ۸۸۰۹۴۸۸۰

چگونه دیگران را متقاعد کنیم؟ با گفتن و نوشتن

رابرت ویکر - مژگان قشقایی پور

نوبت چاپ: اول/ ۱۳۸۷

شمارگان: ۲۲۰۰ نسخه

آرایش صفحات و طراحی جلد: آتلیه افراز/ ۱۵۸۵/ ۶۶۴۰

قیمت: ۲۸۰۰ تومان

همه حقوق محفوظ است.

فهرست

مقدمه.....	۴
مقدماتی در زمینه تحصیلات و کار مؤلف.....	۶
پیشگفتار.....	۷
فصل ۱: چگونه نحوه صحیح صحبت کردن را یاد بگیریم.....	۱۱
فصل ۲: تلفظ صحیح و آهنگ جملات خاص را یاد بگیرید.....	۲۲
فصل ۳: چگونه کلمات جدید را یاد بگیریم؟.....	۴۴
فصل ۴: عقایدتان را با ارائه دلیل و منطق بیان کنید.....	۵۸
فصل ۵: چگونه با دیگران صحبت کنیم؟.....	۶۹
فصل ۶: چگونه انضباط را در روابط کاری و تجاری برقرار سازیم؟... ..	۹۰
فصل ۷: با مهارت‌های تان ارتباط برقرار کنید.....	۱۰۳
فصل ۸: در حضور جمع صحبت کنید.....	۱۱۷
فصل ۹: تکنیک‌های لازم برای گفت‌وگوی تلفنی را یاد بگیرید.....	۱۳۸
فصل ۱۰: سخنرانی خوب را از طریق خوب نوشتن ارائه دهید.....	۱۵۲
فصل ۱۱: از بروز خطاهای عمومی جلوگیری کنید.....	۱۶۹
فصل ۱۲: اعتماد به نفس خود را افزایش دهید.....	۱۷۷

خاطر من هست چند سال پیش که عده‌ای از دانشجویان به قصد تحصیلات تکمیلی جلای وطن می‌کردند و عازم دیار فرنگ بودند، به مناسبتی نزد حقیر آمدند و در خصوص تمهیدات این سفر و زاد و توشه‌ی راه و «بایدها و نبایدها» به گفت‌وگو پرداختند. گپی خودمانی بین ما صورت گرفت که خالی از لطف و بحث‌های خردمندانه و شفاف‌فکری هم نبود.

یکی از فرازهای به قول خودشان «نمکین» گفت‌وگوی ما که سخت تعجب آن دوستان و رهروان وادی دانش و معرفت را برانگیخته بود سفارشی بود که به آنان درخصوص پاسداری از زبان و فرهنگ خودشان، که ممکن بود در دیار غربت «تعمداً» یا «غفلتاً» مورد هجوم و تاخت‌وتاز قرار گیرد، نمودم.

نکته‌ی دیگری که در همین راستا برایشان گفتم که گویی ضربه‌ی نهایی را به سکوت و خویشتن‌داری آنان وارد کرد آن بود که آنان را به «خوب فهمیدن»، «خوب بیان کردن» و «خوب نوشتن» فراخواندم. به آنان سفارش کردم که ضمن آن که دانش و بینش خود را توسعه می‌دهند باید آیین «فهم»، «گوش» و «نگارش» خود را بازسازی کنند. باید بتوانند پیوسته ارتباط کلامی، غیرکلامی و نوشتاری مؤثر برقرار کنند و این کلید موفقیت آنان در آینده است. همان چیزی که امروزه تحت نام «مهارت‌های ارتباطی» در همه‌جای جهان از آن یاد می‌شود. آنها نسبت به این موضوع ناباور و شگفت‌زده بودند و با این خاطره وطن را ترک کردند. چند سال گذشت و پس از مراجعت از آن سفر سنگین علمی بود که روزی از روزها به قصد تجدید دیدار و تشکیل محفل انس، به نزد من آمدند. اولین نکته‌ای که بر زبانشان جاری شد، همان چیزی بود که ابتدا موجب تعجبشان شده بود. آنها دریافته بودند که تا چه حد به مهارت‌های ارتباطی نیاز داشته‌اند و تا چه میزان این فنون در سرنوشت آنها نقش داشته است.

امروزه اهمیت دانش ارتباطات بر هیچ کس پوشیده نیست. کسی را نمی‌توانید پیدا کنید که به آن نیازمند نباشد. افراد در همه‌ی رده‌های شغلی به آن می‌پردازند. زمانی که کاستی‌ها، ضعف‌ها و سوء تفاهم‌ها را بررسی می‌کنید، می‌بینید که بیشتر آنها ریشه در همین بخش دارد.

یک ارتباط خوب از «درست فهمیدن» آغاز می‌شود. کلید برقراری یک ارتباط اثربخش و منطقی «فهم درست» است که مولوی از حسرت آن جان‌به‌لب شده است و می‌گوید: «مردم اندر حسرت فهم درست!» حل مشکلات به «درک کردن» و «فهمیدن» نیاز دارد. کلید برقراری یک ارتباط خوب «فهم درست» است.

کتاب آقای رابرت ویکار تحت نام «چگونه با خواندن و نوشتن دیگران را متقاعد کنیم» به فرازهای متنوعی از همین موضوع می‌پردازد. او که سابقه و یدی طولی در بازاریابی و فروش دارد و عمری را در این وادی با رویارویی با افراد و شخصیت‌های گوناگون سپری کرده، با زبانی گویا سعی در رمزگشایی و تشریح نکات ظریف مرتبط با چگونگی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران کرده است، همچنین او اهمیت «درست و خوب نوشتن» را نیز از نظر دور نداشته است.

یکی از ویژگی‌های مهم این کتاب آن است که در راستای متقاعد کردن دیگران در خلال گفت‌وگو و محاوره‌های روزانه بیشتر به توسعه‌ی مهارت‌های ارتباطی لازم برای این کار، مانند «خوب گوش کردن»، «درست بیان کردن» و «نوشتن به‌طور مؤثر» توجه شده و ابعاد گوناگون آن مورد نقد و نظر قرار گرفته است.

مقدماتی در زمینه تحصیلات و کار مؤلف

نویسنده این کتاب، رابرت ویکر، تحصیلاتش را در دانشگاه استونی هرست، واقع در لنکشایر به پایان رساند و به عنوان افسر در نیروی هوایی کانادا مشغول به کار شد.

پس از بازگشت به انگلیس، کارش را در زمینه بازاریابی و فروش آغاز کرد و به مدت ۲۳ سال با شرکت تیلور وودرو، به عنوان مدیر فروش همکاری نمود و در آنجا، کنترل کار و آموزش نیروی فروش را به عهده گرفت. او تجربه فراوانی در زمینه فروش و کنترل کارهای مربوط به آن کسب کرده است و با کسب تجارت ارزنده در زمینه فروش توانست به مقابله با بسیاری از مشکلات بپردازد. به هر حال، با روبه رو شدن در فراز و نشیب های بی شمار، به یک کارشناس فروش فوق العاده مبدل شد.

رابرت ویکر، اکنون مدیریت شرکت خصوصی اش را به عهده دارد و با نوشتن در زمینه فروش، به آموزش شرکت های صنعتی وابسته و فروشندگان جوان می پردازد.

او همچنین کتاب های دیگری تحت عنوان «جستجوی مشتری»، «ترقی در مدیریت» و «اولین بخش از فروش» را در انتشارات کوگان پیچ به چاپ رسانده است.

پیشگفتار

این کتاب، برخلاف خیلی از کتاب‌های دیگر در مورد گفت‌وگو در موقعیت‌های خاص صحبت نمی‌کند. شاید، برخی نکات ارائه شده در این کتاب دشوار باشند اما نحوهٔ صحیح صحبت کردن را در هر شرایط یا موقعیتی آموزش می‌دهد. در این کتاب از نحوهٔ متقاعد ساختن دیگران صحبت می‌شود و همچنین به شما یاد می‌دهد که چگونه با دیگران ارتباط برقرار کنید که توسط آنها پذیرفته شوید. شما با اجرای روش‌های عرضه‌شده، مهارت‌هایی را که در مدرسه کسب کرده‌اید گسترش می‌دهید و با نکاتی آشنا می‌شوید که شاید خیلی از افراد در کار و حتی زندگی روزانه‌شان نتوانسته‌اند از آنها استفاده کنند و خصوصیات خود را طوری بروز دهند تا اینکه دیگران را متقاعد سازند.

قوانین ارائه شده در این کتاب، دقیقاً مشابه با همان قوانین عمومی هستند که بسیاری از شما با آنها آشنا هستید و اغلب در ایجاد رابطه با دیگران از آن قوانین استفاده می‌کنید. در واقع، سبک قدیمی صحبت کردن که در آن هرکس مطابق با میل خودش سخن می‌گفت از میان رفته و روش‌های جدید جایگزین شده‌اند. به طوری که نمونه‌ای از این سبک جدید صحبت کردن را در رسانه‌ها می‌شنویم.

«گفت‌وگو» فقط صحبت کردن نیست؛ «نوشتن» فقط در کنار هم قرار دادن کلمات نیست. هر دوی آنها (گفت‌وگو و نوشتن) قسمتی از یک ارتباط‌اند که بین دو یا چند نفر برقرار می‌شود. بین افرادی که جملاتی برای گسترش روابطشان بیان کنند تا یکدیگر را متقاعد سازند. هر کدام به طریقی با کلمات بازی می‌کنند تا جمله‌ای را بر زبان آورند اما

آنچه که در این میان مورد توجه قرار می‌گیرد، توانایی افراد در بازی با کلمات است که میل و رغبت را در گوش دادن به صحبت‌های یکدیگر افزایش می‌دهند.

ما به روش‌های مختلف با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنیم؛ گاهی از راه ابراز عقیده، گاهی از طریق متقاعد ساختن دیگران، گاهی با حرکت چشم و گاهی هم با حرکات بدنی. حتی بستن درب با صدای بلند هم نوعی ارتباط است (البته از نوع منفی آن). بستن درب معمولاً به وسیله کودکان صورت می‌گیرد. وقتی که آنها به اهدافشان نمی‌رسند و پاسخی برخلاف آنچه که انتظار دارند از کسی دریافت می‌کنند، به دلیل اینکه نمی‌توانند این مسأله را تحمل کنند، خشم خود را از این راه نشان می‌دهند.

به هر حال، خوب یا بد، ما هم به روشی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنیم، در واقع کلماتی را بر زبان می‌آوریم، چه شایسته باشند و چه نامناسب، بیانگر حالت درونی ما نسبت به دیگرانند. اما نکته مهم این است که بدانیم تا وقتی که فردی خشمگین و تندخو باشیم، تا زمانی که نتوانستیم با دیگران ارتباط برقرار کنیم، تا زمانی که تصویر غلطی از نگرش و نحوه برخورد دیگران در ذهنمان شکل دهیم، هیچ‌گاه در کار موفق نخواهیم بود. این برخورد خوب ماست که موفقیت‌مان را در کار و زندگی تضمین می‌کند. همه ما به برقراری ارتباط با یکدیگر نیاز داریم. زیرا همکاری و تعاون است که موجب می‌شود زندگی خوبی را اداره کنیم و از لحاظ شغلی نیز پیشرفت کنیم. بنابراین باید آنقدر تبحر و مهارت داشته باشیم که بتوانیم با صحبت‌های جذاب و دلنشین خود، دیگران را به شنیدن عقاید و دیدگاه‌هایمان تشویق کنیم. طرز صحبت کردن ما باید به گونه‌ای باشد که همان تصویر ذهن‌هایمان را به شنونده

انتقال دهیم؛ به طوری که او به آنچه که گفته‌ایم پی برد و منظورمان را به خوبی درک کند. برای تحقق چنین انتظاری باید بدانیم که چگونه و از چه راهی روابط خود را با دیگران گسترش دهیم.

اگر واقعاً تلاش کنیم، اجرای قوانین کار ساده‌ای خواهد بود. آنچه که موفقیت ما را تضمین می‌کند این است که این نکته مهم را همیشه در نظر داشته باشیم: «کم‌گوی و گزیده‌گوی چون دُر». اگر نکات اصلی و مهم را در چند جمله کوتاه خلاصه کنیم، شنونده فرصت کافی برای توجه و تأمل در گفتارمان را دارد و به دلیل این که می‌داند فرد پرحرفی نیستیم، با میل و رغبت به صحبت‌هایمان گوش می‌دهد. آگاه باشید، یک گفت‌وگوی مؤثر و مفید به سه نکته بستگی دارد:

سخنرانی نباید بی‌هدف باشد. طرفین باید عقایدشان را به خوبی مطرح کنند.

صحبت‌گوینده باید یا آنقدر آشکار و واضح باشد که شنونده به عمق مطلب پی برد.

نحوه صحبت کردن گوینده باید به گونه‌ای باشد که بتواند شنونده را متقاعد سازد.

آری، حتماً نتیجه‌ای که از این سه نکته برداشت کردید، «استفاده از کلمات رنگین، آهنگین، جذاب و اثربخش است». درست حدس زدید؛ استفاده از کلمات اثربخش کمک می‌کند که آنچه قصد دارید بیان کنید را در چند جمله کوتاه خلاصه کنید و جملاتتان را به گونه‌ای بیان کنید که بتوانید خیلی سریع طرف مقابل را متقاعد سازید.

نکته دیگری که در نحوه صحبت کردن شما اثر می‌گذارد، مهارت خوب گوش دادن است اگر شما نقش یک شنونده خوب را بازی کنید، به سخنان افراد عالی‌رتبه یا خوش صحبت توجه کنید، هم نحوه صحیح

صحبت کردن و جمله‌بندی را از آنها فرا می‌گیرد و هم یاد می‌گیرد که چگونه به صحبت دیگران گوش دهید و از چه راهی رابطه خود را با آنها گسترش دهید.

گوش دادن، فقط به معنای شنیدن کلمات نیست، این نوع مهارت را همه ما کسب کرده‌ایم اما آنچه که مهم به نظر می‌رسد این است که کلمات جذاب و رنگین را به گونه‌ای در کنار هم قرار دهیم که به یک جمله متقاعدکننده تبدیل شود.

خصلت ما به گونه‌ای است که خوب صحبت کردن را می‌پسندیم اما هیچ‌گاه سعی نمی‌کنیم خود را بشناسیم و آن طور که می‌پسندیم عمل کنیم. اگر مهارت‌های مفید را یاد بگیریم و هنر ارتباط با دیگران را تمرین کنیم، همیشه در زندگی موفق خواهیم بود.

با توجه به این که توانایی ما در استفاده از زیانمان محدود است و تعداد معدودی هستند که نحوه صحیح صحبت کردن را می‌دانند، این کتاب راهکارهایی را ارائه می‌دهد و نشان می‌دهد که چقدر آسان می‌توان مهارت لازم در برقراری ارتباط و متقاعد کردن افراد را آموخت.

رابرت ویکر