

ریچاردسون، جری / Richardson, Jerry

شهیدی، عزت‌الملوک، ۱۳۴۹ - مترجم / گل‌محمدی، سعید، ۱۳۶۳ - مترجم
معجزه ارتباط و ان ال پی: چگونه در هر موقعیتی به قدرت شخصی دست یابیم / نوشته جری ریچاردسون؛ ترجمه
گیتی شهیدی، سعید گل‌محمدی.

تهران: نسل نواندیش، ۱۳۹۶.

۲۰۰ ص: ۱۴ × ۲۱ س.م.

۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۸۱۴-۳

عنوان اصلی: The magic of rapport : how you can gain personal power in any situation
، 1987.

چگونه در هر موقعیتی به قدرت شخصی دست یابیم.

ارتباط بین اشخاص / Interpersonal communication

اقتناع (روان‌شناسی) / Persuasion Psychology

موفقیت / Success

۹۸/۲

۱۳۹۶ ۹۴۰۴۳۷BF

۴۸۲۱۹۶۴

معجزه ارتباط و ان ال پی

نویسنده: جری ریچاردسون

ترجمه: گیتی شهیدی - سعید گل‌محمدی

ویراستار: حمیده رستمی

صفحه‌آرا: زهرا شعبانی

طراح جلد: ندا ایمنی

ناشر: نسل نواندیش

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول

سال چاپ: ۱۳۹۶

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۶-۸۱۴-۳

ISBN: 978-964-236-814-3

کتاب‌های مورد نیاز خود را از فروشگاه انتشارات نسل نواندیش تهیه فرمایید.

نشانی فروشگاه نسل نواندیش: میدان ولیعصر - ابتدای کریمخان - پلاک ۳۰۸

تلفن: ۹ - ۸۸۹۴۲۲۴۷

www.naslenowandish.com

info@naslenowandish.com



NasleNowAndish

انتشارات نسل نواندیش

<https://telegram.me/naslenowandish>

فهرست

۱۳.....	مقدمه‌ای بر چاپ دوم این کتاب
۱۷.....	درباره نویسنده
۱۹.....	مقدمه
۲۰.....	تمایز فوری بر هر موقعیتی
۲۰.....	کسب اعتماد و اعتبار
۲۱.....	آمادگی از قدرت یا پیشنهاد برای رسیدن به خواسته‌تان
۲۱.....	بیان افکار، عقاید، تا از راه‌هایی عملاً مقاومت ناپذیر
۲۱.....	غلبه بر ناوشت سرف مقابل به گونه‌ای مؤثر و بی‌دردسر
۲۱.....	واداشتن دیگران با شما
۲۱.....	واداشتن دیگران به درک منظر شما به‌طور شفاف
۲۲.....	پرهیز از سلطه‌پذیری
۲۲.....	یادداشتی درباره برنامه‌ریزی عصبی - کلامی (ان ال پی)
۲۳.....	مروری اجمالی بر این کتاب
۲۴.....	جنبه‌های نظری
۲۷.....	آیا این سلطه‌جویی و عوام‌فریبی نیست؟
۲۹.....	بخش اول. تفاهم چیست و چگونه به دست می‌آید؟
۳۰.....	تفاهم چیست؟
۳۱.....	قانون راه‌حل‌های متنوع
۳۴.....	تفاهم: همگامی
۳۵.....	دوست دارم، زیرا شبیه من هستی
۳۶.....	همخوانی با روحیه دیگران
۴۱.....	زبان بدن
۴۲.....	چگونه با زبان بدن سخن بگوییم
۴۷.....	چگونه به زبان فرد مقابل سخن بگوییم
۵۴.....	همگامی با باورها و عقاید
۵۷.....	تنفس هماهنگ
۵۹.....	گام بعدی: هدایت و رهبری

- ۶۰..... چگونه وضعیت تفاهم را بررسی کنیم
- ۶۲..... چه زمانی همگام نشویم
- ۶۴..... همگامی و ارتباط کتبی
- ۶۵..... نتایج همگامی
- ۶۷..... همگامی از منظری دیگر
- ۶۸..... تنوع موضوع
- ۶۹..... تفاهم با خود
- ۷۰..... گفتاری دیونی منفی - آن را متوقف کنید و از نو بسازید
- ۷۵..... رسان خودانگاره منفی: الگوی تغییر جهت
- ۷۶..... تاثیر احساسات منفی به خودتان: از ساختن تکیه‌گاه و سپس نابودی آن‌ها
- ۷۸..... خلاصه
- ۷۹..... تمرینات پیشنهادی
- ۸۳..... بخش دوم. هنر ارتباط شفاهی
- ۸۴..... شناخت روش درک و استنتاج
- ۸۸..... دیدن، شنیدن و احساس کردن یعنی برکردن
- ۸۹..... چگونه شیوه درک دیگران را تشخیص دهیم
- ۹۰..... چگونه دیگران را به درک و تفاهم ترغیب کنیم
- ۹۵..... کلمات را به تصویر بکشید
- ۹۹..... سراپا گوش بودن
- ۱۰۲..... کشف معانی پنهانی
- ۱۰۶..... خلاصه
- ۱۰۷..... تمرینات پیشنهادی
- ۱۰۹..... بخش سوم. هنر متقاعدسازی
- ۱۱۰..... چگونه به خواسته خود برسیم
- ۱۱۱..... چگونه عقیده‌ای خوب را بیان کنیم
- ۱۱۲..... شناسایی راهبردهای تصمیم‌گیری
- ۱۱۹..... نظرات خود را طوری بیان کنید که با آن مخالفت نشود
- ۱۲۶..... شناسایی راهبردهای تصمیم‌گیری: تنوع موضوع
- ۱۲۸..... این فرآیند را به چالش بکشید
- ۱۳۱..... الگوبرداری از دیگران

۱۳۵	همگامی در آینده.....
۱۳۵	تکیه کردن یا تداعی: منبع ناخودآگاه قدرتمند.....
۱۳۹	چگونه به خاطرات تکیه کنیم.....
۱۴۰	چگونه به پاسخ‌های دلخواه برسیم.....
۱۴۱	چگونه پاسخ‌های خاص را تداعی کنید.....
۱۴۴	پیشنهادهای غیرمستقیم و پنهانی.....
۱۴۶	سؤال‌ها و دستورهای پنهانی و غیرمستقیم.....
۱۴۸	گفتم را چگونه مدیریت کنیم.....
۱۵۱	
۱۵۱	تمرینات پیشنهادی.....
۱۵۳	بخش چهارم: یوه برخورد با مخالفت و مقاومت
۱۵۴	مقاومت چیست و چرا آن برخورد کنیم.....
۱۵۸	مقاومت در برابر.....
۱۶۰	زندگی مسابقه نیست.....
۱۶۳	افراد را به صحبت تشویق کنید.....
۱۶۷	استفاده خلاقانه از سردرگمی و آشفتگی.....
۱۶۹	مقابله با اعتراض‌ها.....
۱۷۶	مقابله و برخورد با تیپ شخصیتی مقاوم.....
۱۸۲	هنر تغییر دیدگاه دیگران.....
۱۸۵	چگونه دیدگاه دیگران را تغییر دهیم.....
۱۸۷	خلع سلاح افراد خشمگین و عصبانی.....
۱۹۰	خلاصه.....
۱۹۱	تمرینات پیشنهادی.....
۱۹۳	کلام آخر.....

مقدمه‌ای بر چاپ دوم این کتاب

دنیا از زمان چاپ اول این کتاب شاهد تغییرات بسیاری بوده است. شاید مهم‌ترین تغییرات تکامل ارتباط الکترونیکی و توسعه اینترنت باشد. با اینکه زمینه ارتباط تغییر کرده، اصول ارتباط به قوت خود باقی است. به نظر می‌رسد ارتباط بین‌فردی همانند محصولات فناوری در چرخه‌های زندگی یکسان نیست نه مدام کوتاه‌تر و کمتر می‌شود.

ارتباط بین‌فردی هنوز است. آنچه در بیست سال پیش درست بود، امروز هم درست است و در بیست یا حتی دویست سال آینده هم درست خواهد بود. انسان‌ها زیاد تغییر نکرده‌اند. هوشمند عده‌ای می‌گویند در عصر اینترنت ما در هدف‌گذاری خود کوتاه‌تر شده‌ایم و نسبت به هم کمتر صبور هستیم.

علاوه بر ارتباط الکترونیکی و بازرگانی، ترس به تطبیقی موجب کوچک‌تر شدن سازمان‌ها شده است. عده‌ای می‌گویند بهتر است به جای کوچک‌تر شدن بگوییم: «اندازه سازمان‌ها مناسب شده است.» از هر کلمه‌ای که استفاده شود، در هر صورت از کارمندان انتظار می‌رود کار بیشتر درآمد کمتری داشته باشند. یکی از رایج‌ترین تغییرات در سازمان‌هایی که به‌تازگی در آن‌ها کار کرده‌ام این است که میزان تقاضا افزایش و منابع کاهش داشته است. سازمان‌ها مدام سودآورتر شده‌اند، اما

شرایط کار نامساعدتر. در این دنیای کار پرتقاضا و کمبود پیشنهاد کار، باید با ارتباط کوتاه‌تر نتایج بیشتری به وجود آورد.

این تغییر از نیاز به مهارت‌های ارتباطی بیشتر سخن می‌گوید. مهارت‌های ارتباطی خوب باعث می‌شود افراد در زمان کمتری کارها را انجام دهند. وقتی همه مهارت‌های بین‌فردی بهتری داشته باشند، ارتباط محکم‌تر و تبادل نظر بیشتر است. درواقع مهارت‌های بین‌فردی عاملی حاسمی برای موفقیت در تمام جنبه‌های زندگی است. از زمان انتشار کتاب معجزه ارتباط و ان.ال.پی یکی از جالب‌ترین تحقیقات در زمینه ارتباط بین‌فردی را روان‌شناسی به نام دانیل گولمن^۱ ارائه داده که مفهوم «هوش هیجانی» را بیان کرده است. هوش هیجانی - یا سواد هیجانی که گولمن این اصطلاح را ترویج می‌دهد - به اهمیت مدیریت خود و مهارت‌های بین‌فردی در تعیین موفقیت، حرفه‌ای و شخصی مربوط می‌شود. در کتاب گولمن نکات بی‌شماری ذکر شده است که از نظریه اصلی این کتاب حمایت می‌کند؛ یعنی، به‌طور کلی موفقیت در زندگی به چگونگی ارتباط و رفتار ما با خود و دیگران مربوط است، نه توانایی‌های فکری یا شناختی. منظورم این نیست که توانایی شناختی مهم نیست، بلکه به آن اندازه که باور دارید اهمیت ندارد. این برای کسانی که با عارضه «ماگ» ممتاز آشنا هستند، عجیب نیست؛ یعنی فرد ممکن است در مدرسه دانش‌آموز خوبی باشد اما در زندگی شکست بخورد. این دو موقعیت به مجموعه مهارت‌های جداگانه‌ای نیاز دارند. هوش هیجانی و جادوی تفاهم، مهارت‌های بین‌فردی را در مقایسه با توانایی شناختی به عنوان عامل تعیین‌کننده در موفقیت

شخصی و حرفه‌ای در اولویت قرار می‌دهد. در هوش هیجانی، گولمن نیز بر اهمیت مهارت‌های درون‌فردی تأکید دارد. من در چاپ اول کتاب معجزه ارتباط و ان‌ال‌پی از دیدگاه مهارت‌های درون‌فردی به موفقیت نگاه کردم. در این چاپ بخشی را با عنوان تفاهم با خود به کتاب اضافه کرده‌ام که به همان مسائل درون‌فردی مورد نظر گولمن می‌پردازد.

نکته‌ای بگویم درباره عنوان فرعی این کتاب، چگونه در هر موقعیتی به قدرت شخصی دست یابیم؛ من قدرت شخصی را توانایی ترغیب دیگران به انجام دادن کارها به میل و خواست خودشان می‌دانم، نه به اجبار. از نظر من قدرت شخصی قدرت پست و مقام فرق دارد؛ زیرا توانایی نفوذ شما بر دیگران از استانداردهای پست، مقامتان در سلسله مراتب سازمانی یا توانایی اعطا یا سلب پاداش سرچشمه می‌گیرد. با نفوذ و قدرت شخصی می‌توانید دیگران را وادار کنید به‌داخواه خود کارهایی را انجام دهند. وقتی قدرت شما از پست و مقام سرچشمه گرفته باشد، می‌توانید دیگران را وادارید که به‌اجبار کاری انجام دهند. سلسله مراتب این شرایط به ترتیب زیر است:



نکته مهمی که باید به خاطر بسپارید این است که در هنگام سقوط، پایین رفتن آسان تر از بالا آمدن است. اگر به پیشنهادم گوش ندهید، کافی است از شما خواهش کنم کاری انجام دهید. اگر نتیجه نداد، شما را تشویق و ترغیب می‌کنم. در مقابل، وقتی (بر فرض اگر قدرت داشتم) دستور بدهم، اگر از من اطاعت نشود، محال است شما را تشویق کنم یا از شما بیشتر خواهش کنم. شما را به پیامدهای ناخوشایند تهدید می‌کنم. اگر باز هم دستور مرا اجرا نکنید، مجبورم به زور و اجبار متوسل شوم. به طور کلی، این شانس نیروی فیزیکی نمی‌شود، بلکه اقتداری پشت این دستور است که دیگران و ادارات را کند برای وادار کردن شما از اجبار استفاده کنند. به عنوان مثال اگر من شما باشم، دستور می‌دهم کاری را انجام دهید. اگر از دستور من اطاعت نکنید، شما را به پیامدهای خطرناکی مثل از دست دادن شغل، تهدید کنم. اگر باز سرپیچی کنید، اختیار دارم شما را اخراج کنم و به مأمور اجرا تلفن می‌زنم تا دستور مرا در مورد شما اجرا کند. طبق تجارب من، استفاده از قدرت و مقام حتی اگر دارای آن باشید، به استفاده از قدرت شخصی ترجیح داده نمی‌شود. بهتر است مردم را به همکاری دعوت کنید، نه اجبار در انجام دادن کار. و اینجاست که جادوی تفاهم وارد می‌شود و در هر موقعیتی قدرت و نفوذ شخصی ایجاد می‌کند.

مقدمه

این کتاب برای کمک به موفقیت بیشتر شما در تعامل با کسانی طراحی شده است که با آن‌ها کار یا زندگی می‌کنید. این کتاب مناسب کسانی است که موفقیت حرفه‌ای یا رضایت شخصی آن‌ها به توانایی‌شان در تأثیرگذاری بر دیگران بستگی دارد. این کتاب حاوی روش‌ها و راهبردهایی است که شما را به حاکم استراتژی از مشتری، رئیس، دوست یا همسران می‌رساند.

مطالعه این کتاب و تسلط بر روش‌ها و راهبردهای آن در زمینه‌های زیر به شما کمک می‌کند:

- ☐ تسلط فوری بر هر موقعیتی
- ☐ کسب اعتماد و اعتبار
- ☐ استفاده از قدرت یا پیشنهاد برای رسیدن به خواسته‌تان
- ☐ ارائه افکار و عقایدتان از راه‌هایی عملاً مقاومت‌ناپذیر
- ☐ غلبه بر مقاومت طرف مقابل به گونه‌ای مؤثر و بی‌دردسر
- ☐ واداشتن دیگران به موافقت با شما
- ☐ واداشتن دیگران به درک منظور شما به‌طور شفاف
- ☐ اجتناب از مورد سلطه‌جویی واقع شدن

بیایید تک‌تک این موارد را بررسی کنیم:

تسلط فوری بر هر موقعیتی

اگر وضعیتی را کنترل نکنید، آن وضعیت بر شما مسلط می‌شود. به عنوان مثال، چگونه می‌توانید مسئولیت عده‌ای را که سردرگم یا شاید مرعوب شده‌اند، بر عهده بگیرید؟ بسیاری از مردم در چنین موقعیت‌هایی از شدت ترس فاج می‌شوند. تنها راه مطمئن برای کنترل سریع این وضعیت یا هر وضعیت دیگری، این است که

۱. شرایط غالب بر وضعیت را مشخص کنید.

۲. یا واقعیت را بپذیرید یا با آن مخالفت کنید.

در این کتاب ترفندها را راه‌دهیم، خاصی را می‌آموزید که می‌توانید با به‌کارگیری آن‌ها هر وضعیتی را کنترل کنید یا آن را به هر سمتی که می‌خواهید هدایت کنید.

کسب اعتماد و اعتبار

در چند سال گذشته، کشفیات هیجان‌برانگیز بسیاری در پژوهش‌ها و تجربه‌ها در زمینه علوم اجتماعی و رفتاری به دست آمده است. اطلاعات بیشتری موجود است که چرا کسی دیگر را دوست داریم؛ چرا به یک پیشنهاد به جای «نه» گفتن، جواب مثبت می‌دهیم؛ چگونه به‌گونه‌ای مؤثر با تغییر و مقاومت در مقابل آن برخورد کنیم؛ چگونه از عهده خشم و دشمنی مردم برآییم و چگونه نظرات خود را به‌طور شفاف به دیگران بگوییم تا منظور ما را دقیق متوجه شوند. کتاب معجزه ارتباط و ان.ال.پی

درباره بسیاری از این کشفیات بحث می‌کند تا درک آن را آسان و ساده کند.

استفاده از قدرت یا پیشنهاد برای رسیدن به خواسته‌تان

عده‌ای خیلی راحت دیگران را با خود همسو و هم‌عقیده می‌کنند. شما هم می‌توانید یاد بگیرید که هر زمان بخواهید می‌توانید به راحتی به خواسته خود برسید.

بیان افکار و عقایدتان از راه‌هایی عملاً مقاومت‌ناپذیر

وقتی از شیوه سمبلیسم دیگران بیشتر از خود آن‌ها آگاه باشید، در جایگاهی قدرتمند قرار می‌گیرید و طوری نظرات خود را بیان می‌کنید که کسی نمی‌تواند در مقابل آن مقاومت کند.

غلبه بر مقاومت طرف مقابل با ترفندی مؤثر و بی‌دردسر

وقتی راهش را بلد باشید، غلبه بر مقاومت دیگران، خواه به شکل مخالفت یا اعتراض به پیشنهاد خوب شما باشد و خواه توضیح کلامی به خود شما، کار ساده‌ای است.

واداشتن دیگران به موافقت با شما

روش ساخت الگوی توافق کلامی و غیرکلامی را یاد بگیرید تا دیگران مجبور شوند با شما موافقت کنند.

واداشتن دیگران به درک منظور شما به طور شفاف

راز در اینجا این است که ابتدا شیوه درک و فهم دیگران را درک کنید. بعد قادر خواهید بود طوری نظر بدهید که به خوبی آن را بفهمند.

پرهیز از سلطه پذیری

از الگوهای رفتاری خود، که اجازه می دهد دیگران بر شما مسلط شوند، آگاه باشید. بدترین راه پرهیز از سلطه پذیری همین است.

یادداشتی درباره برنامه ریزی عصبی - کلامی (ان ال پی)

اگرچه این کتاب درباره ان.ال.پی نیست، بسیاری از روش ها و راهبردهای پیشنهادی آن از ان ال پی گرفته شده است.

در اواسط دهه ۱۹۷۰، ریچارد باندلر^۱ و جان گریندر^۲ با همکاری یکدیگر، به این فناوری میان بر در هنر روان انسان دست یافتند. به عمد از کلمه «میان بر» استفاده می کنم زیرا کلمه ای مناسب است. اولین بار که با ان.ال.پی آشنا شدم، برنامه آموزش فروش با زبان مشتری توضیح می دادم و به دنبال روش های جدیدی در این زمینه بودم. نوشتن که می دانست، دنبال اطلاعات جدید هستم، کتابی با عنوان ساختار زبان نوشتن باندلر و گریندر، را به من معرفی کرد. این کتاب مرا به کارگاهی دربار، هفتوتیزم هدایت کرد که در سان فرانسیسکو برگزار می شد. در آن کارگاه فهمیدم در ابتدا، از ان.ال.پی برای درمان استفاده می کردند و متقاعدکننده ترین روشی بود که تاکنون با آن آشنا شده بودم.

1. Richard Bandler

2. John Grinder

تعاریف مختلفی درباره آن. ال.پی هست که معنی بیشتر آن‌ها برای ایجاد تغییر در دیگران کاربرد دارد. اولین کارورزان ابتدا به کاربردهای درمانی آن. ال.پی علاقه‌مند شدند. درواقع به نظر می‌رسد که اصطلاح «برنامه‌ریزی عصبی - کلامی» کاربردی خاص برای افراد علاقه‌مند به درمان دارد. طبق تجربه من، این اصطلاح کاربرد کمتری در تجارت دارد و از آنجا که اولین مورد استفاده من از فناوری در تجارت بوده است، مایلیم که بر این اسم تأکید کنم و در عوض بر نتایج حاصل از فناوری متمرکز باشم. اگر از این فناوری به‌خوبی استفاده کنیم، بسیار قدرتمند است و من خود را باب آشنایی با آن. ال.پی، مدیون ریچارد باندلر و جان گریندر می‌دانم. وقتی من پرسیدم آن. ال.پی چیست، سعی می‌کنم جواب کاملی به این سؤال بدهم، اما معمولاً موفق نمی‌شوم زیرا آن. ال.پی در مورد روابط انسانی همان معنایی را می‌دهد که آیین هندو در مورد مذهب، یعنی به نظر می‌رسد کلی است و همه چیز را شامل می‌شود. اگر فناوری جدیدی در این افق پدیدار شود، معمولاً فرد آگاه به آن. ال.پی آن را به زبان آن. ال.پی ترجمه می‌کند، که اغلب فناوری جدید در آن. ال.پی را تقویت می‌کند.

آن. ال.پی روشی بسیار کامل و عملی برای ارتباط‌سازی است که سعی می‌کند همه چیز را اصلاح کند. بهترین تعریف درباره آن. ال.پی را سال‌ها پیش از ریچارد باندلر شنیدم: «آن. ال.پی یعنی مطالعه تجربه ذهنی انسان.»

مروری اجمالی بر این کتاب

بخش اول، تفاهم چیست و چگونه به دست می‌آید، توضیح می‌دهد که چطور با دیگران ارتباط برقرار کنید تا بتوانید از قدرت پیشنهاد برای تأثیرگذاری مؤثر در آن‌ها استفاده کنید. همچنین نشان می‌دهد که چطور

با خود به عنوان بُعد مهم قدرت شخصی ارتباط برقرار کنید و آن را حفظ کنید.

بخش دوم، هنر ارتباط شفاف، توضیح می‌دهد دیگران چگونه چطور معنی اتفاقات را می‌فهمند تا شما بتوانید عقاید خود را از راه‌هایی قابل درک بیان کنید.

در بخش سوم، هنر متقاعدسازی، یاد می‌گیرید از روش تصمیم‌گیری دیگران سر در بیاورید تا بدانید که دیگران چگونه تصمیم‌گیری می‌کنند تا نظرات خود را به شیوه‌ای مقاومت‌ناپذیر، بیان کنید. این بخش شامل الگوهای آری از راهبردهای مردم برای عالی‌بودن هم هست.

بخش چهارم، شیوه برخورد با مقابله با مقاومت، به شما آموزش می‌دهد بدون نرسش به گه‌نه‌ای مؤثر بر مقاومت مردم غلبه کنید، خواه مقاومت در برابر یک عقیده باشد خواه توهین کلامی و خصمانه.

جنبه‌های نظری

این کتاب درباره ارتباط و چگونگی رسیدن به تفاهم با اطرافیان است. همچنین درباره متقاعد ساختن مردم است؛ آنکه چگونه دیگران را وادار کنید به شما و پیشنهادهای شما پاسخ مناسبی بدهند و به خواسته‌تان عمل کنند.

مطالب این کتاب از اطلاعات مربوط به پیشرفت‌های علمی در زمینه هنرهای ارتباطی و متقاعد کردن دیگران، جمع‌آوری شده است. کتاب معجزه ارتباط و ان.ال.پی به کشفیات در زمینه‌هایی چون هیپنوتیزم،

سایبرنتیک^۱، زبان‌شناسی، روان‌شناسی، روان‌پزشکی، فروش و ارتباطات مدیریتی توجه می‌کند و به شیوه‌ای که مطالعه و کاربرد آن آسان باشد، روش‌ها و راهبردهای قدرتمندی برای به‌دست آوردن حمایت و همکاری دیگران ارائه می‌دهد.

کلمه ارتباط به معنی انتقال، اطلاع‌رسانی، یا در میان گذاشتن اطلاعات، نظرات، پیام‌ها یا علائم است. به‌طور کلی، این کلمه ریشه‌ای آلمانی دارد و از صمیمیت و همدلی سرچشمه گرفته است. در معنای اصلی، ارتباط یعنی سهیم کردن دیگران در تجربه‌های مهم. بنابراین، ارتباط یعنی توزیع و تقسیم اطلاعات یا تجربه بین دو یا چند نفر. فرض بر این است که دو یا چند نفر در حدی با هم در ارتباط هستند که اطلاعات یا تجربه مشترک خود را با هم در میان می‌گذارند. علاوه بر آن، شاید افراد ناآگاهانه در این تجربه سهیم شوند.

بیشتر این کتاب به این موضوع می‌پردازد که مردم اطلاعات را چگونه پردازش می‌کنند و می‌کوشند به جهان هستی معنا ببخشند. همه ما هر روز با سیلی از اطلاعات و پیشنهادها روبه‌رو می‌شویم. میلیون‌ها پیام ارسال و در سطح ناخودآگاه پردازش می‌شوند. ما خودآگاه و ناآگاهانه پاسخ می‌دهیم و اقدام می‌کنیم؛ یعنی غیرارادی و طبق عادت رفتار می‌کنیم. در پاسخ‌های خود به دیگران و دنیای پر از پیام و همچنین تعاملات با آن‌ها، از الگوهایی خاص پیروی می‌کنیم. این الگوها منظم هستند و درس‌های متفاوتی برای اقدام، عمل و پاسخگویی دارند.

۱. مطالعه در مقایسه بین دستگاه عصبی خودکار که مرکب از مغز و اعصاب است با دستگاه الکتریکی و مکانیکی.