

فهرست

۱۲ ۱. به موفقیت خود ایمان داشته باشید
۲۶ ۲. با عذر تراشی یا بیماری شکست پذیری مقابله کنید
۴۸ ۳. به خود اطمینان کنید و ترس را از میان ببرید
۷۲ ۴. چگونه بزرگ بیندیشیم
۹۴ ۵. چگونه به تفکر و تخیل خلاق دست یابیم
۱۱۹ ۶. شخصیت شما تابع اندیشه‌های شماست
۱۳۸ ۷. بر محیط اطراف خود مسلط شوید، درجه یک باشید
۱۵۷ ۸. از نگرش‌های خود حامیان سرسختی بسازید
۱۸۳ ۹. مردم را دوست داشته باشید
۲۰۲ ۱۰. حرکت را به صورت عادت در آورید
۲۲۵ ۱۱. چگونه از شکست پیروزی بسازیم
۲۴۲ ۱۲. هدف‌ها را محملی برای تعالی خود قرار دهید
۲۶۶ ۱۳. رهبران چگونه می‌اندیشند

تقديم به پدر عزيزم

و با تشكر از آقاى ابوتراب سهراب

مقدمه

این کتاب چه می‌گوید؟ چرا یک به تمام عیار را درباره جادوی فکر بزرگ (بزرگ اندیشی) آغاز کرده‌ایم؟ امسال ۱۴۰۰ جلد کتاب سایت منتشر خواهد شد. چرا یک جلد بیشتر؟ هدف از تدوین این کتاب چیست؟

اجازه بدهید کمی توضیح بدهم. چندین سال پیش در جلسه مدیران فروش یکی از شرکت‌ها شاهد موضوع فوق العاده تکان‌دهنده‌ای بودم، رئیس بخش بازاریابی شرکت با حالتی هیجان‌زده در انتظار آغاز سخنرانی خود بود، می‌خواست نکته مهمی را تفهیم کند. در کنار او در جایگاه سخنرانی، موفق‌ترین نماینده شرکت با ظاهری عادی، این نماینده توانسته درآمد حاصل از فروش خود را در سال قبل به حدود ۲۵ هزار دلار برساند، در حالی که درآمد سایر نمایندگان به طور متوسط حدود پنج هزار دلار بود.

رئیس بخش بازاریابی اعضای گروه را با چنین جملاتی مورد خطاب قرار داد: از شما می‌خواهم نگاه دقیقی به هری بیندازید. به او نگاه کنید و بگویید هری چه خصوصیتی دارد که شما ندارید؟ هری توانسته است درآمد خود را به پنج برابر درآمد شما برساند، ولی آیا ۵ برابر هم از شما باهوش‌تر است؟ مسلماً نه، بر اساس تست‌هایی که از ارزیابی کارمندان خود در دست داریم و من آن‌ها را بررسی کرده‌ام هوش هری نسبت به سایر همکارانش در حد متوسطی است.

آیا هری ۵ برابر بیشتر از شما کار کرده است؟ نه، گزارش‌ها که چنین چیزی را نشان نمی‌دهند. راستش را بخواهید هری از اکثر شما بیشتر در مرخصی بوده است. آیا منطقه کار هری بهتر است؟ دوباره باید تاکید کنم که نه، آمار نشان می‌دهد که وضعیت همه مناطق کمابیش یکسان است، هری تحصیلات بالاتری دارد؟ سالم‌تر است؟ باز هم نه، هری کاملاً یک آدم معمولی است. البته به استثنای یک چیز.

معاون مدیرکل گفت: تفاوتی که بین هری و سایر شما وجود دارد این است که ۵ مرتبه بزرگ‌تر از شما می‌اندیشد.

او در ادامه سخنانش نشان داد که موفقیت افراد بیش از آن که به میزان هوش آن‌ها بستگی داشته باشد به میزان تفکر آن‌ها وابسته است.

این سخنان چنان نیرویی داشت که در ذهن من ماندگار شد. هر چه بیشتر فکر کردم، هر چه با افراد بیشتری صحبت کردم و عوامل موثر در موفقیت را ژرف‌تر کاویدم، موضوع واضح چي شد شواهد زنده و حقیقی یکی پس از دیگری گواهی می‌دادند که میزان پول در حساب‌های بانکی، میزان خوشحالی و میزان خشنودی از زندگی، به میزان تفکر شخص بستگی دارد، در بزرگ اندیشی افسونی نهفته است.

اگر بزرگ اندیشی موفقیت‌آمیز است چرا همه افراد این‌گونه فکر نمی‌کنند؟ من بارها در پاسخ این پرسش گفته‌ام و این کتاب نیز به همین منظور نوشته شده است، که همه ما بیش از آن که خود متوجه باشیم، محصول تفکرات پیرامون خویش هستیم. متأسفانه بیشتر این تفکرات خورد و ناچیز است، نه بزرگ. محیطی که شما را در بر گرفته است می‌خواهد شما را مغلوب کند، می‌خواهد شما را تا خیابان‌های پست شهرتان پایین بکشد. هر روز دارید به طعنه می‌شنوید؛ رئیس قبیله زیاد داریم، سرخپوست به قدر کافی نیست. به عبارتی می‌خواهند بفهمانند که میزهای ریاست بسیار کم است و همه می‌خواهند رئیس بشوند، فعلاً الان به همین میز کارمندی کوچکی که داری قانع باش.

این نظریه رئیس قبیله‌ها خیلی زیادند با واقعیت همخوانی ندارد. مدیران مشاغل همان‌گونه که به من گفته‌اند، به شما نیز می‌گویند که مشکل واقعی انبوه سرخپوستانی است که به تعداد کافی رئیس قبیله ندارند.

این محیط حقارت بار چیزهای دیگری هم می‌گوید: مثلاً سعی دارد به شما القا کند که هر چه پیش آید خوش آید. سرنوشته تو به دست خودت رقم نمی‌خورد بلکه این تقدیر است که حرف آخر را می‌زند، پس رویاهایت را فراموش کن. آن خانه مرفه را هم همین‌طور، کالج مخصوصی که برای بچه‌هایت می‌خواستی و خلاصه زندگی بهتر را از یاد ببر، تن به قضا بسپار، بنشین و در انتظار مرگ باش.

و چه کسی این جمله را ننشیده است که برای دستیابی به موفقیت نباید بهای گزافی پرداخت، که باید روح زندگی خانوادگی، وجدان، همه ارزش‌های خود را بفروشیم تا به جایی برسیم، اما حقیقت آن است که موفقیت خرجی بر نمی‌دارد. بلکه هر قدم که به پیش برداشته شود بهره‌ای نیز می‌بخشد.

از جمله دیگر القائات این محیط به ما آن است که رقابت بر سر مدارج عالی بیش از اندازه زیاد است، ولی آیا واقعاً چنین است؟ مدیر یک اداره کاریابی به من گفت: که تعداد متقاضیانی که می‌خواهند با درآمد ۴ هزار دلار در سال استخدام شوند، ۵۰ و گاهی ۲۵۰ برابر تعداد متقاضیانی است که در جستجوی شغل‌هایی با درآمد ۲۰ هزار دلار در سال هستند. این ارقام به ما می‌گوید که رقابت بر سر شغل‌های سطح پایین دست کم ۵۰ برابر بیشتر از رقابت بر سر شغل‌های سطح بالاست. محل بیشتر شغل‌های سطح بالا در خیابان‌های کوچک و کم رفت و آمد است، آن‌جا میزهای خالی بسیاری در انتظار آدم‌هایی چون شما لحظه‌شماری می‌کنند. آدم‌هایی که پروای بزرگ اندیشی ندارند.

اصول و قواعدی که شالوده کتاب جادوی بزرگ اندیشی را تشکیل می‌دهد از منابع عالی و اصیل و نیز بهترین و بزرگترین مغزهای متفکری که تاکنون بر کره خاک زیسته‌اند برگرفته شده است. بزرگانی مانند داوود نبی که گفت: «هر کس آن چیزی است که در زمین می‌پندارد» و یا امرسون که گفت: «مردان بزرگ کسانی هستند که می‌دانند اندیشه‌ها در جهان حکم می‌راند» متفکرینی چون میلتون که در بهشت گمشده نوشت: «ذهن بر تخت خود نشسته است و می‌تواند در درون خود بهشتی از جهنم، و جهنمی از بهشت برپا کند» و ادراک‌های محیرالعقولی نظیر شکسپیر که معتقد بود: «چیزی به نام خیر و شر وجود ندارد و این مفاهیم ساخته ذهن است.»

شاید پرسید معیار سنجش ما چیست؟ از کجا بدانیم اندیشمندان بزرگ به خطا نرفته‌اند؟ پرسش به جایی است. گواه این مدعا زندگی برگزیدگانی است که در میان ما هستند و با دستیابی به موفقیت و تحقق بخشیدن به آرزوهای خود و چهره‌های شادمان ثابت می‌کنند، بزرگ اندیشی به راستی جادو می‌کند.

روش‌های ساده‌ای که در این کتاب ارائه کردیم، آراء و نظریات نسنجیده‌ای نیست که جنبه شخصی و فردی داشته باشد، همه این‌ها نقطه نظرات اثبات شده‌ای است که هماهنگ با مقتضیات زندگی تنظیم شده است. تمامی روش‌ها، و راه حل‌های ارائه شده برای عموم افراد قابل اجرا و نتیجه بخش است.

این که شما در حال مطالعه این صفحه هستید نشان می‌دهد به موفقیت بزرگی دلبسته‌اید، می‌خواهید خواسته‌های خود را جامه عمل بپوشانید. از یک سطح خوب در زندگی برخوردار شوید، می‌خواهید زندگی چهره خویش را به شما نشان دهد، علاقمندی به کسب موفقیت قابلیت فوق العاده‌ای است،

شما حس خوب دیگری نیز دارید، این که چنین کتابی را به دست گرفته اید نشان می‌دهد که از هوش لازم برای جستجوی وسیله‌ای که شما را به مقصد برساند برخوردارید. ما برای ساختن هر چیز مانند اتومبیل و موشک نیازمند وسایل هستیم، بسیاری از مردم در کوشش برای ساختن یک زندگی موفق فراموش می‌کنند وسایلی برای وصول به هدف آن‌ها وجود دارد ولی شما فراموش نکرده‌اید، پس می‌توان گفت که از دو شرط اساسی برای درک فایده‌های حقیقی این کتاب برخوردار هستید. اشتیاق برای موفقیت بیشتر و هوشی که وسیله مناسب را برای کمک به درک آن اشتیاق انتخاب کند.

بزرگ بیندیشید تا بزرگ زندگی کنید، بزرگی زندگی در خوشحالی و کار، کامیابی است. بزرگی در درآمد، بزرگی در تعداد آشنایان و بزرگی در احترام. وعده و وعید کافی است.

از همین حالا شروع کنید، کشف کنید که چگونه تفکر شما برایتان جادوگری می‌کند. با این فکر از فیلسوف بزرگ دیزرائیلی آغاز کنید: «زندگی کوتاه‌تر از آن است که دست کم گرفته شود».

کارهایی که این کتاب برای شما انجام می‌دهد

در تمام فصل‌های این کتاب ده ها نظریه علمی و عملی، تکنیک و قاعده کلی وجود دارد که به شما امکان می‌دهد نیروی عظیم بزرگ اندیشی را در خود تقویت کنید. در سایه چنین قدرتی، موفقیت، شادکامی و خشنودی را که همیشه در جستجوی آن بوده‌اید به دست می‌آورید. هر یک از تکنیک‌ها را با مددگیری از تجارب و شواهد زندگی افراد و ترسیم حالات واقعی آن‌ها به گونه‌ای قابل فهم ارائه کنیم. خواننده نه تنها در

می‌یابد که چه باید بکند، بلکه از همه مهم‌تر کشف می‌کند که چگونه هر قاعده کلی را در موقعیت‌های عملی و در رویارویی با مشکلات به کار ببندد. پس این‌جا کارهایی را که این کتاب برایتان انجام می‌دهد ملاحظه می‌کنید و امکان می‌یابید که:

با الهام از نیروی ایمان، خود را به سوی موفقیت سوق دهید.

به پیروزی خود ایمان پیدا کنید و آن را به چنگ آورید.

بی‌اعتقادی و نیروی ویرانگر حاصل از آن را نابود کنید.

از بزرگ اندیشی نتایجی بزرگ بگیرید.

ذهن خویش را وادارید تا افکار مثبت ایجاد کند.

قدرت ایمان را در خود تقویت کنید.

یک برنامه موفقیت آمیز و جدی طرح کنید.

خود را در برابر آفت عذر تراشی واکسینه کنید. آفتی که عامل شکست است.

رمز و رازهایی را که در دیدگاه شما نسبت به تندرستی وجود دارد در یابید.

برای رهایی از بهانه‌های مربوط به فقدان تندرستی ۴ گام مثبت بردارید.

کشف کنید که چرا هوش به تنهایی در برابر تفکر ارزشی ندارد.

از ذهن خود برای اندیشیدن استفاده کنید نه برای انبار کردن اطلاعات.

سه شیوه آسان برای رهایی از بهانه‌های فقدان هوش را یاد بگیرید.

بر مشکل سن غلبه کنید و «خیلی پیر» یا «خیلی جوان» بودن بهانه‌های مربوط به نداشتن شانس را به کنار نهید و اقبال نیک را به سوی خود بکشانید.

از تکنیک اقدام برای رهایی از ترس و ایجاد اطمینان استفاده کنید.

حافظه خود را به گونه‌ای به کار گیرید که میزان اطمینانتان را افزایش دهد.

بر ترس خود از دیگران غلبه کنید.

با گوش سپردن به ندای وجدان اعتماد به نفس خود را افزایش دهید.

با اعتماد به نفس عمل کنید تا بتوانید با اعتماد به نفس بیندیشید.

روش‌های پنجگانه غلبه بر ترس را به کار ببندید.

دریابید که میزان موفقیت شما با وسعت تفکرتان نسبت مستقیم دارد.

ابعاد حقیقی خود را بسنجید و ارزش‌های خود را بشناسید، بزرگ بیندیشید.

با یاری این چهار مرحله‌ی خاص دامنه بزرگ اندیشی خود را بگسترانید.

با تجسم ایده آل‌های خود، اندیشه خود را گسترش دهید.

برای مردم و خودتان و هر آنچه وجود دارد ارزش قائل شوید.

به حرفه‌ی خود به شکلی بزرگ اندیشانه بنگرید.

ذهن خود را با مسائلی فراتر از امور جزئی مشغول کنید و روی مسائل مهم تمرکز داشته باشید.

خود را بیازمایید، دریابید که بزرگ اندیش‌تر از آنید که خود تصور می‌کنید.

از تفکر خلاق برای یافتن راه‌های بهتر و تازه‌تر برای انجام کارها استفاده کنید.

با ایمان داشتن به این که می‌توان کارها را انجام داد نیروی خلاق را تقویت کنید.

با اندیشه‌های دست و پاگیر و متحجر مبارزه کنید.

با استفاده از نیروی خلاق بهتر و بیشتر کار کنید.

با تقویت گوش و هوش خود از سه کلیدی برای پرورش خلاقیت استفاده کنید.

تفکر خود را گسترش دهید و ذهن خود را به فعالیت وا دارید.

ایده‌ها و آرمان‌های خود را که محصول تفکر شما هستند تحقق بخشید.

ظاهر خود را بیارایید زیرا کمک می‌کند افکار آراسته‌تری داشته باشید.

فکر کنید دارید کار مهمی انجام می‌دهید تا آدم با اهمیتی شوید.

شخصیت خود را بر اساس شعار سازنده «خود را دست کم نگیرید» بنا کنید.

افکار خود را تعالی بخشید.

مانند انسان‌های بزرگ منش بیندیشید.

محیط پیرامون خود را به سوی خود تغییر دهید.

نگذارید آدم‌های کوچک سد راه ایده آل‌های بزرگ شما شوند.

بر محیط کار خود مسلط شوید.

در اوقات فراغت به خود استراحت فکری کامل دهید.

سموم فکری را از محیط خود دور کنید.

سعی کنید که همه کارها را به نحو احسن انجام دهید.

دیدگاهی را برگزینید که شما را سریع‌تر به خواسته‌هایتان برساند.

سر شوق بیاید، فعال شوید.

نیروی را که در اشتیاق وجود دارد تقویت کنید.

احساس کنید مهم هستید.

سیاست «اولویت در ارائه خدمات» را برای کسب درآمد بیشتر اتخاذ کنید.

با خوشبینی نسبت به مردم، توجه و حمایت آنان را به سوی خود جلب کنید.

خود را روشن بخش زندگی دیگران کنید تا دوست داشتنی تر شوید.

برای ایجاد رفاقت پیش قدم شوید.

در مردم «جز خوبی ندیدن» فنی است که باید در آن مهارت یابید.

سعی کنید که شنونده خوبی باشید تا دوستان جدید پیدا کنید.

بزرگ بیندیشید تا زمانی که اوضاع بر وفق مرادتان نیست عادت کنید.

اقدام را جایگزین تعلل کنید و صبر کنید تا شرایط کاملاً مهیا شود.

برای تحقق بخشیدن به ایده‌های خود تصمیم قطعی بگیرید.

از اقدام به عمل برای برطرف کردن ترس و به دست آوردن اطمینان استفاده کنید.

با عملکرد ذهن خود آشنا شوید.

اهمیت واژه الان را درک کنید.

عادت کنید که بلند و قاطع حرف بزنید تا احساس قدرت کنید.

به ابتکار که نوع خاصی از عمل است روی آورید.

کشف کنید که شکست چیزی جز یک حالت خاص ذهنی نیست.

از هر مانعی که بر سر راهتان قرار می‌گیرد درسی بگیرید.

از نیروی سازنده انتقاد از خویش بهره ببرید.

از پشتکار و آزمایش نتایج مثبتی بگیرید.

به مدد تمرکز بر جنبه‌های مثبت با هر چیز با ناامیدی مبارزه کنید.

هدف و مقصد کاملاً مشخصی را برای زندگی خودتان تعیین کنید.

برای ۱۰ سال آینده خود هدف و نقشه معینی طرح کنید.

از پنج عاملی که موفقیت را نابود می‌کند دوری کنید.

با تعیین اهداف مشخص نیروی خود را چند برابر کنید.

اهدافی را برگزینید که موفقیت و شادکامی شما را تضمین کند.

با بهره‌گیری از خود سازی ۳۰ روزه به اهداف خود نائل آیید.

برای داشتن آینده ثمربخش روی خودتان سرمایه‌گذاری کنید.

چهار اصل رهبری را یاد بگیرید.

نیروی خود را برای تبادل نظر با افرادی که می‌خواهید آن‌ها را تحت تاثیر قرار دهید افزایش دهید.

از نگرش انسان بودن برای کسب موفقیت استفاده کنید.

به پیشرفت بیندیشید، به پیشرفت ایمان داشته باشید، برای پیشرفت بکوشید.

خود را بسنجید تا ببینید آیا ترقی خواهانه فکر می‌کنید یا خیر.

از قدرت تفکر بی نظیر خود بهره‌مند شوید.

در بحرانی‌ترین لحظات زندگی از جادوی بزرگ اندیشی استفاده کنید.

به موفقیت خود ایمان داشته باشید

موفقیت به مفهوم برخورداری از بسیاری مواحب است؛ از جمله رفاه در زندگی، خانه مناسب، استفاده از تعطیلات، مسافرت، جدیدترین امکانات، امنیت مالی و بهره‌مند ساختن فرزندان از بیشترین امتیازها. موفقیت یعنی کسب احترام، بزرگی و عزت در محیط کار و در عرصه اجتماع. موفقیت یعنی آزادی، رهایی از نگرانی سرخوردگی و شکست، موفقیت یعنی احترام به خویش، دیدن آن‌که از زندگی پیوسته شادمان‌تر و رضایت‌بخش‌تر می‌شود و می‌توان برای آن‌هایی که مسئولیت‌شان بر دوش ماست کاری کرد.

موفقیت یعنی پیروزی.

موفقیت با کامیابی هدف زندگی است.

هر انسانی خواهان موفقیت بوده و طالب بهترین چیزهایی است که روزگار می‌تواند به او بدهد، هیچ‌کس از حرکات لاک‌پشتی و زندگی متوسط خشنود نیست، هیچ‌کس دوست ندارد احساس حقارت کند.

در این جمله کتاب مقدس که می‌گوید: «ایمان قادر است کوه را از جا بر کند» نشانه‌ای از یک حکمت عملی و زندگی ساز به چشم می‌خورد. اگر به راستی ایمان داشته باشید که می‌توانید کوهی را از جای خود حرکت دهید در این کار موفق خواهید شد. بسیاری از مردم فاقد چنین اعتقادی هستند و در نتیجه توان حرکت دادن کوه‌ها را ندارند.

شاید گاهی این جملات را شنیده باشید که «احمقانه است فکر کنیم کوهی را تنها با گفتن: ای کوه حرکت کن» می‌توان حرکت داد، این غیرممکن است. کسانی که این‌گونه می‌اندیشند ایمان را با آرزو اشتباه می‌گیرند. آن‌ها درست می‌گویند، زیرا با آرزو کردن نمی‌توان کوهی را از جا حرکت داد، آرزوی صرف نمی‌تواند شما را

در سوئیت مدیران شرکت‌های بزرگ یا در یک خانه پنج خوابه با سه حمام و یا در ردیف صاحبان درآمد‌های کلان قرار داد. نمی‌توانید به صرف آرزو به مقام رهبری برسید.

اما با ایمان می‌توانید کوهی را جابجا کنید. اگر ایمان داشته باشید که موفق می‌شوید حتماً موفق خواهید شد. نیروی ایمان نه چیزی سحر انگیز است و نه اسرار آمیز، ایمان به این شکل عمل می‌کند: اعتقاد به این که من از عهده این کار بر می‌آیم، قدرت، مهارت و انرژی لازم را برای موفقیت در اختیارمان می‌گذارد هرگاه باور داشته باشیم که می‌توانیم کاری را انجام دهیم روش انجام دادن آن کار پیدا می‌شود. همه روزه در سراسر جهان جوانانی در پست‌های جدید مشغول به کار می‌شوند. هر یک از آن‌ها آرزو می‌کنند که روزی بتوانند به نقطه اوج کار خود دست یابند اما بیشترین جوانان فاقد ایمانی هستند که آن‌ها را به سوی مراتب عالی رهنمون گردد. و از این رو هرگز به نقطه اوج کار خود نمی‌رسد. اعتقاد آن‌ها به این که فتح قله‌های پیروزی ناممکن است باعث می‌شود که نتوانند پله‌هایی را که به اوج موفقیت می‌انجامد کشف کنند. رفتار چنین افرادی از سطح رفتار آدم‌های متوسط فراتر نمی‌رود.

اما شمار اندکی از این جوانان به موفقیت خویش ایمان کامل دارند. آن‌ها با این نگرش به کار خود روی می‌آورند که باید پله‌های ترقی را یکی پس از دیگری طی کنند و بدین گونه به یاری ایمان خود به نقطه اوج می‌رسند. این جوانان با اعتقاد به پیروزی و این که دستیابی به موفقیت ناممکن نیست، رفتار مدیرانشان را مطالعه و مشاهده می‌کنند و در نتیجه یاد می‌گیرند که افراد موفق چگونه با افراد برخورد کرده و در شرایط دشوار تصمیم می‌گیرند. آن‌ها با تعامل در نگرش‌های افراد موفق سرانجام درمی‌یابند که کلید انجام کارها همیشه به سوی انسانی می‌آید که ایمان دارد و می‌تواند کاری را به انجام برساند.

مرد جوانی از آشنایان دو سال پیش تصمیم به گشایش دفتر نمایندگی فروش خانه‌های متحرک (کاروان) گرفت. بسیاری به او نصیحت کردند که نباید و نمی‌تواند چنین کاری را انجام دهد. او کمتر از ۳ هزار دلار پس انداز داشت در حالی که به او گفته بودند حداقل سرمایه برای شروع کار چندین برابر این مبلغ است.

یکی از افراد طرف مشورت به او گفته بود: خودت می‌توانی ببینی که در این کار دست زیاد است، به علاوه دشواری اداره چنین کاری به کنار، تجربه عملی تو در فروش منزل متحرک چقدر است؟ اما این مرد جوان به خودش و توانش در موفقیت ایمان داشت و بدون هیچ بحثی پذیرفت که سرمایه کافی در اختیار ندارد، رقابت فشرده است و فاقد تجربه کافی است.

با وجود این معتقد بود: شواهد موجود نشان می‌دهد که صنعت خانه‌های متحرک در حال گسترش است و از همه مهم‌تر این که روحیه خود را از نظر رقابت سنجیده است و می‌داند که بیشتر از هر کس دیگر در این شهر می‌تواند در کار خرید و فروش کاروان موفقیت به دست آورد و می‌گفت می‌دانم مشکلات فراوان است، ولی تردید ندارم که پله‌های ترقی را به سرعت طی خواهم کرد. و تردید هم نکرد برای جور کردن سرمایه به مشکل اندکی برخورد، اعتقاد راسخ به این که در شغل جدید موفق خواهد شد، توانست اعتماد دو نفر از سرمایه‌گذاران را جلب کند. با سلاح ایمان غیرممکن را، ممکن کرد. با یکی از تولیدکنندگان کاروان که حاضر شده بود بدون پیش پرداخت تولیداتش را بفروشد وارد کار شد.

سال قبل بیش از یک میلیون دلار فروش داشت و معتقد بود سال آینده قادر است فروش را به بیش از دو میلیون دلار برساند. ایمان راسخ ذهن را به سمت یافتن راه‌ها و وسایل و چگونگی‌ها سوق می‌دهد. ایمان شما به توانستن، اعتقاد دیگران را نیز به سوی شما جلب می‌کند. بسیاری عامل ایمان را چنان جدی نمی‌گیرند ولی خوشبختانه این قاعده شامل همه نمی‌شود، چند هفته پیش دوست کارمندی که در یک بخش دولتی راهسازی مشغول به کار است، ماجرای جالبی را برایم تعریف کرد که بی‌شباهت به تکان دادن کوه نبود.

او گفت: ماه گذشته از طرف اداره به تعدادی از شرکت‌های مهندسی اطلاع دادیم که قصد داریم طراحی و ساخت ۸ پل را که در دستور کار اتوبان سازی ما قرار دارد واگذار کنیم. هزینه ساخت پل‌ها ۵ میلیون دلار برآورد شده بود و شرکت طرف قرارداد مبلغ ۲۰۰ هزار دلار برای طراحی و اجرای طرح‌های خود دریافت می‌کرد.

من ۲۱ شرکت مهندسی را جهت مناقصه دعوت کردم. ۴ شرکت عمده فوراً تصمیم گرفتند که قیمت‌های خود را تسلیم کنند. ۱۷ شرکت دیگر کوچک‌تر بودند. و هر یک دو الی هفت هفتم مهندس در استخدام داشتند. سنگینی پروژه باعث شد که تقریباً همه آن‌ها از شرکت در مناقصه منصرف شوند، آن‌ها پس از بررسی طرح در حالی که سرشان را به نشانه تردید و ناتوانی تکان می‌دادند اعلام می‌کردند این طرح برای ما خیلی بزرگ است، دوست داشتیم آن را به دست بگیریم ولی حتی به امتحانش هم نمی‌ارزد.

اما یکی از همین شرکت‌های کوچک، شرکتی با سه مهندس اعلام کرد که طرح را اجرا خواهد کرد. آن‌ها خیلی زود پیشنهاد خود را مطرح کردند و پروژه را تحویل گرفتند. کسانی که به توان خود ایمان داشته باشند می‌توانند کوه را جا به جا کنند و کسانی که به آن ایمان نداشته باشند نمی‌توانند. ایمان نیروی توانستن را به وجود می‌آورد.

ایمان در عصر حاضر می‌تواند کارهای عظیم‌تر از جا به جایی کوه‌ها انجام دهد. اصلی‌ترین عامل در حقیقت، عامل اساسی در دستیابی ما به فضا این باور بود که فضا را می‌توان تسخیر کرد. بدون اعتقاد راسخ و خلل ناپذیر به توانایی فتح فضا، دانشمندان ما شهامت، علاقه و شوری برای اقدام نداشتند. ایمان به این که سرطان قابل علاج است در نهایت به یافتن راهی برای درمان سرطان خواهد انجامید. هم اکنون گفتگو بر سر ساختن تونلی در زیر دریای مانس است، که کشور انگلیس را به قاره اروپا متصل کند. این که این تونل ساخته خواهد شد یا نه بر ایمان همان مردمانی متکی است که قرار است آن را بسازند.

ایمان به کسب نتایج عالی یک نیروی محرکه است. نیرویی است که همه شاهکارهای ادبی و کشفیات علمی قائم به اوست. اعتقاد به پیروزی پشتمانه کلیه حرفه‌ها، کلیساها و سازمان‌های سیاسی موفق است. اعتقاد به پیروزی، بخشی اصلی و بسیار ضروری از سرشت انسان‌های موفق است. به موفقیت خود ایمان داشته باشید و یقین بدانید که حتماً موفق خواهید شد. سال‌ها به افرادی که در فعالیت‌های گوناگون خود ناموفق بودند گفتگو کرده‌اند. دلایل و توجیهات بسیاری در مورد عدم موفقیت آن‌ها شنیده‌ام. هرچه گفتگو با این افراد جلوتر می‌رود حقیقتی آشکارتر می‌شود. از زبان آن‌ها چنین جملاتی شنیده می‌شود: «راستش را بخواهید خودم

می دانستم عملی نیست» یا حتی «پیش از آن که شروع به کار کنم بیم آن را را داشتم» و یا وقتی «کارها بر وفق مراد پیش رفت چندان تعجب نکردم» طرز فکر «امتحان می کنم ولی می دانم عملی نیست» نتیجه ای جز ناکامی به بار نمی آورد.

بی اعتقادی یک نیروی مخرب است. فکری که ایمانش را از دست داده یا گرفتار شک شده است پی دلایلی می گردد تا دلیل خود را توجیه کند. مسبب بسیاری از شکست ها، بی اعتقادی، عدم اطمینان، گرایش ناخودآگاه به شکستن، نداشتن رغبت چندان به پیروزی است. کافی است تردید به خود راه دهید تا شکست بخورد و به پیروزی بیندیشید تا موفق شوید. چندی پیش یک رمان نویس جوان درباره رویاهای نویسندگیش با من حرف می زد، گفتگوی ما به یکی از رمان نویسان بلند آوازه کشیده شد و گفت: «اوه نویسنده فوق العاده ای است، من حتی به گرد پایش هم نمی رسم» نظر او یک باره مرا مایوس کرد، زیرا نویسنده مورد نظر را می شناختم. آن نویسنده نه هوش فوق العاده ای داشت و نه خلاقیت فوق العاده. در این زمینه دیگر یک فرد فوق العاده نبود، مگر در داشتن اعتماد به نفس. آن نویسنده معتقد بود که در زمره بهترین ها است. به همین دلیل به بهترین وجه کارش را انجام می داد و می نوشت.

احترام گذاشتن به چهره های پیش رو خوب است، همینطور آموختن از آن ها و مطالعه شخصیت و شیوه زندگی شان، اما ستایش کردن، هرگز! باور کنید بیشتر از آن ها هم می توان رفت و فراتر از آن ها کسانی که خود را در رده دوم می بینند، زندگی و کارشان نیز در رده دوم باقی می ماند.

حال قضیه را از این جنبه ببینید: باورها، شکل دهنده و تنظیم کننده رفتار انسان ها هستند. یک آدم میانه حال و متوسط را در نظر آورید، معتقد است که ارزش چندان ندارد، بنابراین سهم اندکی هم نصیبش می شود. بر آن است که از عهده انجام کارهای بزرگ بر نمی آید، و کار بزرگی هم انجام نمی دهد، معتقد است که شخص مهمی نیست، جای پای این احساس را در کلیه کارهای خود بر جای می گذارد. بی اعتقادی به خودش در طرز صحبت کردن، راه رفتن و سایر اعمالش نمود پیدا می کند. اگر تنظیم کننده درونی اش را رو به رشد تنظیم

نکند به تدریج از نظر خویش می‌افتد و از آن‌جا که دیگران نیز همان جنبه‌هایی را در ما می‌بینند که ما در خود می‌بینیم، از نظر اطرافیانش هم می‌افتد.

حال به آن سمت دیگر، به آدمی که حرکتی رو به جلو دارد نظر می‌اندازیم. کسی که معتقد است بیش از این‌ها می‌ارزد، سهم بیشتری می‌برد. او معتقد است که می‌تواند وظایف دشوار و سنگینی را بر عهده گیرد و می‌تواند آن‌چه انجام می‌دهد، رفتاری که اجازه می‌دهد مردم با او داشته باشند، شخصیت، افکار و نقطه نظرهايش همه و همه نمایانگر این حقیقت است که آدم زنجیره‌ای است و برای خودش احترام قائل است. هر انسانی محصول افکار خویش است. باید بزرگ اندیش بود و باورها و اندیشه‌ها را رو به رشد تنظیم کرد. با اعتقاد راسخ به موفقیت، موانع را به کناری زد. باید بزرگ اندیشید و بزرگ شد.

چند سال پیش در پایان یک جلسه سخنرانی که خطاب به گروهی از صاحبان صنایع و مدیران دیترویت ایراد کردم، مرد جوانی نزد من آمد خودش را معرفی کرد و گفت از سخنان شما خیلی استفاده کردم، چند دقیقه فرصت دارید تا از این تجربه شخصی با شما صحبت کنم؟ چند دقیقه بعد ما در یک کافه فنادی کوچک در انتظار قهوه نشسته بودیم. او این‌طور شروع کرد: تجربه شخصی من شباهت زیادی به صحبت‌های امروز شما دارد که فرمودید: نگذارید فکرتان علیه شما به کار افتد، در عوض کوشش کنید که آن را به خدمت خود بگیرید. من هرگز به کسی نگفتم که چطور خودم را از یک زندگی بخور نمیر، بالا کشیدم اما اکنون دوست دارم درباره آن با شما صحبت کنم.

من در پاسخ گفتم: از شنیدن آن خوشحال خواهم شد.

«تا همین پنج سال پیش، یک تراشکار ساده بودم، سخت کار می‌کردم و خانواده‌ام را به دشواری اداره می‌کردم. زندگی ساده و شرافتمندانه داشتیم، ولی از یک زندگی ایده آل خیلی فاصله داشت. خانه من خیلی محقر و کوچک بود و پولمان به هیچ جا نمی‌رسید. همسرم که زن فداکاری است شکایتی نداشت ولی می‌شد فهمید پیش از آن‌که از سرنوشتش راضی باشد در برابر آن تسلیم است. هرچه می‌گذشت قلباً احساس ناراضی‌تری می‌کردم و وقتی قصور خودم را در برابر همسر و دو فرزند می‌دیدم روحیه‌ام آشفته می‌شد.»

مرد جوان ادامه داد: اما امروز اوضاعمان به کلی فرق کرده است. خانه نو، قشنگی در یک قطعه زمین ۱۰۰۰ متری داریم و کلبه کوچکی در چند صد مایلی شمال همین منطقه دیگر برای تامین آینده بچه‌ها، درگیری فکری نداریم و همسرم از خرج کردن پول برای خودش احساس گناه نمی‌کند. تابستان آینده خیال داریم به اروپا سفر کنیم و خلاصه به معنای واقعی کلمه داریم زندگی میکنیم.

پرسیدم چطور به اینجا رسیده‌اید؟

او گفت: «به یاری همین جمله که شما امروز به زبان آوردید. تحت اختیار درآوردن نیروی ایمان. پنج سال پیش در مورد کاری در یک کارگاه تراشکاری در این‌جا، دیترویت، چیزهایی شنیدم. آن موقع در کلیولند زندگی می‌کردیم، تصمیم گرفتم کار را بررسی کنم و از بابت آن بتوانم پول بیشتری در آورم، بعد از ظهر یک روز یکشنبه به این‌جا وارد شدم. مصاحبه روز دوشنبه بود، بعد از شام به اتاق خودم در هتل برگشتم، ناراحت بودم از خودم بدم می‌آمد. از ذهنم گذشت که چرا باید یک آدم معمولی، بیچاره باشم؟ چرا باید برای به دست آوردن کاری که فقط کمی بهتر است اینقدر دست و پا بزنم؟

تا امروز نمی‌دانم چه چیز مرا واداشت که یک برگه کاغذ سر برگردار هتل را بردارم و اسم پنج نفر از آشنایان قدیمی که از نظر مادی و امکانات شغلی جلوتر از من بودند روی آن بنویسم. برابر از آن و نفر از آن‌ها همسایگان قبلی ما بودند که به محله‌های بهتری رفته بودند، دو نفر دیگر اشخاصی بودند که زمانی برایشان کار می‌کردم و نفر پنجم برادر زنم بود. بعد دوباره نمی‌دانم چه چیز من را به این کار واداشت که از خودم بپرسم این پنج نفر علاوه بر شغل بهتر که من ندارم چه امتیازات دیگری دارند؟ از نظر هوش خودم را با آن‌ها سنجیدم، اما حقیقتاً نتوانستم نخبگی یا نبوغ خاصی در آن‌ها ببینم. انصافاً هم از لحاظ تحصیلات یا درستی و امانتداری یا عادات شخصی بالاتر از من نبودند.

نهایتاً به یک عامل موفقیت دیگر که خیلی هم ورد زبان‌هاست رسیدم. ابتکار و خلاقیت این‌جا بود که در کمال ناراحتی مجبور شدم بپذیرم که در رتبه بندی خود از این لحاظ خیلی پایین‌تر از آن‌ها بودم. ساعت سه بعد از نیمه شب بود ولی جرقه‌هایی ذهنم را ناباورانه روشن کرده بود. برای اولین بار نقطه ضعف خودم را می‌دیدم.

دریافتم که همیشه سد راه خودم شدم. آن قدر درون خود را کاویدم تا این که فهمیدم فقدان قوه ابتکار در من به دلیل آن است که هیچ وقت به ارزش‌های وجودی خودم ایمان نداشته‌ام.

بقیه آن شب فقط نشستم و فکر کردم که چگونه از وقتی یادم می‌آید اعتماد به نفس نداشتم و همیشه از فکرم علیه خودم استفاده می‌کردم، در حالی که می‌توانستم از آن به سود خود استفاده کنم. من خودم را دست‌کم گرفته بودم، متوجه شدم که در همه کارهایم جای پای خود کم بینی پیدا است. بعد متوجه این نکته شدم که تا زمانی که به خودم ایمان نداشته باشم هیچ کس نمی‌تواند به من اعتقاد پیدا کند، همان وقت تصمیم گرفتم که دیگر خودم را دست‌کم نگیرم.

صبح روز بعد با اعتمادی عمیق در جلسه مصاحبه حاضر بودم و آن را برای اولین بار امتحان کردم. پیش از آن واقعه، آرزو می‌کردم که بتوانم همه جرات خودم را جمع کرده و ۷۵۰ هزار دلار بیشتر از درآمد فعلی‌ام را برای شروع پیشنهاد کنم، اما در آن لحظه پس از پی بردن به ارزش‌های خودم پیشنهادم را به ۳۵۰۰ دلار رساندم و موفق شدم. علت موفقیت من شاید آن بود که پس از آن شب طولانی که به درون کاوی گذراندم چیزهایی در خودم یافتم که اعتماد به نفسم را صد چندان کرده بود.

دو سال پس از گرفتن آن کار دیگر مرا به عنوان آدمی می‌شناختند که می‌تواند به راحتی معامله جور کند. در مدتی هم که شرکت سیاستش را محدود کرده بود کار من بهتر شد، زیرا یکی از بهترین واسطه‌های معامله در آن زمینه بودم. کمی بعد از آن که مدیریت شرکت تغییر کرده حقوق من افزایش یافت و قرار شد بخشی از جنس‌ها را به عنوان پاداش در کار معاملات برای خودم بردارم. به خود ایمان بیاورید تا اتفاقات خوبی رخ دهد. ذهن شما یک کارگاه فکر است، کارگاهی فعال که هر روز افکار فراوان تولید می‌کند.

تولید در این کارگاه ذهنی تحت نظر دو نفر سرکارگر صورت می‌گیرد که یکی از آن‌ها را آقای کامیاب و دیگری را آقای ناکام می‌نامیم. آقای کامیاب در کار تولید ذهنیات مثبت است. تخصص و تولید دلایلی بر واجد صلاحیت بودن موفقیت و توانایی شماست. سرکارگر دیگر آقای ناکام، افکار منفی و تحقیر آمیز می‌سازد در توجیه ناتوانی‌ها و نارسایی‌های شما خبره است. شعار تخصصی او شکست می‌خورید است.

هر دو این حضرات آقای کامیاب و آقای ناکام بسیار فرمانبردارند. فوراً سر پست خود حاضر می‌شوند و به کوچک‌ترین اشاره‌ای به جنبش و فعالیت در می‌آیند. هرگاه اشاره مثبت باشد، آقای کامیاب قدم پیش می‌گذارد و مشغول کار می‌شود و هرگاه اشاره منفی باشد سر و کله آقای ناکام پیدا می‌شود. برای آن که ببینید هر یک از این دو چگونه برایتان کار می‌کند این تمرین را انجام دهید.

به خود بگویید امروز روز کسل‌کننده‌ای است، همین یک اشاره آقای ناکام را و می‌دارد که با مشتی شواهد و مدارک برای تایید حرف شما وارد صحنه شود و به شما می‌گوید: «که هوا خیلی گرم است یا سوز بدی می‌آید، امروز کار و بار کساد است، فروش افت خواهد کرد، مردم همه عصبی و دیوانه شده‌اند، ممکن است ناخوش شوید، زنتان چشم غره‌های بدی می‌رود» آقای ناکام می‌تواند در کمتر از چند ثانیه زیر پایتان را خالی کند. امروز روز بدی است، پیش از آن که به خود بیاید تبدیل می‌شود به عجب روز گندی است.

اما حالا به خودتان بگویید امروز چه روز خوبی است، آقای کامیاب فوراً اشاره را در می‌آورد و مشغول می‌شود به شما می‌گوید: «امروز معرکه است، هوا فرحبخش است، زنده بودن هم نعمتی است، امروز می‌توانید چند کار عقب مانده را جلو بیندازید»، و با حرف‌هایش تمام آن روز را پر انرژی و سرخوش باشید.

به همان طریق آقای ناکام می‌تواند به شما نشان دهد چرا نشد به فلانی جنس بفروشید، کامیاب نشان می‌دهد که چگونه می‌توانید آن را بفروشید. آقای ناکام متقاعدتان می‌کند که شکست می‌خورید در حالی که آقای کامیاب نشان می‌دهد چرا و چگونه پیروز خواهید شد؟ آقای ناکام در یک چشم به هم زدن پاپوشی برای فلان شخص درست می‌کند، در حالی که آقای کامیاب دلایل بیشتری می‌آورد مبنی بر این که چرا همان شخص دوست داشتنی است؟

چنانچه به یکی از این دو، کار بیشتری ارجاع کنید، او را قوی‌تر خواهید کرد. اگر آقای ناکام مسئول انجام کار بیشتری شود تعداد پرسنل هم اضافه می‌کند و جای بیشتری را در ذهن شما به خود اختصاص می‌دهد. در نهایت تمام بخش تولید فکر را تحت نظارت خود می‌گیرد و به مجموعه افکار شما ماهیتی منفی می‌دهد.

کار عاقلانه آن است که آقای ناکام را اخراج کنید، زیرا نیازی به آن نداریم. چرا باید کسی دائماً در گوشتان بخواند نمی‌توانید، عرضه‌اش را ندارید، شکست می‌خورید و از این جور چیزها. آقای ناکام شما را در رفتن به جایی که می‌خواهید بروید یاری نمی‌کند. آقای کامیاب را تمام وقت به کار بگیرید، هر زمان فکری وارد ذهنتان می‌شود از آقای کامیاب بخواهید به آن مشغول شود، نشان می‌دهد که چگونه موفق خواهید شد.

همه شواهد حاکی از آن است که در همه زمینه‌ها نیاز روز افزون به افراد نخبه احساس می‌شود. افرادی که از همه نظر دارای توانایی‌های عالی هستند، کسانی که بزرگان آینده خواهند بود. اکنون به مرحله بلوغ رسیده‌اند یا به زودی خواهند رسید و یکی از آن‌ها شما هستید. اگر ضمانت شود که در آینده نزدیک دوران بازسازی و رشد همه جانبه در یک مملکت آغاز می‌شود شرایط جدید الزامات موفقیت‌های شخصی افراد را تضمین خواهد کرد. اما تنها یک نظر اجمالی نشان می‌دهد که از بین میلیون‌ها نفر از افرادی که برای بهبود زندگی خود تلاش می‌کنند، گروه کوچکی به موفقیت می‌رسد. علیرغم موفقیت‌های روزافزونی که در دو دهه اخیر به وجود آمده است، نوع اکثریت مردم در همان حد متعارف دست و پا می‌زند و در دوره بازسازی آتی نیز بیشتر افراد همچنان گرفتار ترس، نگرانی از عدم کفایت، ناتوانی در تحقق بخشیدن به خواسته‌هایشان و احساس عدم اعتماد به نفس خواهند بود. نتیجه آن است که تلاش آن‌ها نتایج محدودی به بار خواهد آورد و نتایج محدود، شادمانی محدود به همراه خواهد داشت.

آنان که فرصت را تبدیل به ثروت می‌کنند (اجازه بدهید بگوییم که معتقدم شما نیز یکی از این دسته هستید چه در غیر این صورت، به اقبال خود چشم دوختی و زحمت خواندن این کتاب را به خود نمی‌دادی) افراد فهیمی هستند که یاد می‌گیرند چگونه به خود قوت قلب دهند و برای نیل به پیروزی تلاش کنند. قدم به درون بگذارید، دروازه‌های پیروزی گشاده‌تر از هر زمان دیگر است. هم اکنون خود را در شمار افراد منتخب قرار دهید که می‌خواهند از روزگار کام ستانند. اینجا نخستین ایستگاه موفقیت است، ولی ایستگاه مهمی است. ایستگاه اول ایمان داشتن به توانایی‌های خویش است، به موفقیت خود ایمان داشته باشید.

چگونه بر نیروی ایمان خود بیافزاییم؟

در اینجا سه روش برای تقویت نیروی ایمان آورده شده است:

الف) به پیروزی بیندیشید، هرگز به شکست فکر نکنید. در همه جا، سر کار و حتی منزل افکار نویدبخش را جایگزین افکار یاس آور کنید. وقتی با وضعیت دشواری روبرو می شوید به خود بگویید «موفق خواهم شد» و نه «احتمالاً شکست می خورم» وقتی با کسی رقابت می کنید فکر کنید «من در ردیف بهترین ها هستم» و مقابل آن نیستم که وقتی فرصتی به شما روی می آورد فکر کنید «می توانم انجام دهم و نه «نمی توانم» اجازه دهید روند افکارتان تحت نفوذ شعار پیروز خواهم شد، تفکری که حول موفقیت چرخ زند باعث می شود که ذهن نقشه های موفقیت آمیزی طرح کند. شکست مدارانه بودن اندیشه ها، ذهن را به سوی شکست رهنمود می شود.

ب) دائماً به خود گوشزد کنید که از آن چه تصور می کنید بهتر هستید. مردم موفق به هیچ وجه خارق العاده نیستند. موفقیت مستلزم هوش برتر نیست، هیچ رمز و رازی ندارد و به بخت و اقبال هم متکی نیست، افراد موفق آدم های معمولی هستند که از اعتماد به نفس و ایمان بیشتری برخوردارند، هرگز خود را دست کم نگیرید.

پ) بزرگان دیش باشید. میزان موفقیت شما را میزان بینش شما تعیین می کند. اگر اهداف کوچک را مد نظر قرار دهید باید در انتظار نتایج کوچک هم باشید. اهداف بلند را در نظر آورید تا به موفقیت های بزرگ دست یابید. و این نکته را هم فراموش نکنید؛ بیشتر ایده ها و نقشه های بزرگ آسان تر از ایده ها و نقشه های کوچک نباشند، دشوارتر از آن ها خواهند بود.

آقای رالف جی کردینر، رئیس هیئت مدیره شرکت جنرال الکتریک در یک کنفرانس مربوط به مدیریت اعلام کرد: «ما از همه کسانی که می خواهند به مقام مدیریت برسند تعهد می خواهیم که بر مبنای آن یک برنامه شخصی را در جهت خودسازی دنبال کنند، هیچ کس به افراد دستور خودسازی نمی دهد افراد چه در امور

مربوط به خود درجا بزنند و چه پیشرفت کنند، طبق تمایل و انتخاب خویش عمل کردند. این مسئله‌ای است که زمان، کار و ایثار می‌طلبد، هیچ کس نمی‌تواند آن را برای شما انجام دهد.»

توصیه‌های آقای کوردینر روشن و عملی است. بر اساس آن زندگی کنید، شخصی که به مدارج عالی در مدیریت بازرگانی، تجارت، مهندسی، امور مذهبی، نویسندگی، هنرپیشگی و یا هر رشته دیگر دست می‌یابد به طور جدی و دائمی از یک برنامه خودسازی و رشد پیروی کرده است. یک برنامه آموزشی که دقیقاً محتوای این کتاب را تشکیل می‌دهد. باید هدف را دنبال کند، اول هدف را تعیین کند، چه باید کرد؟ دوم روشی را پیشنهاد کند، چگونه باید آن را انجام داد؟ و سوم در عمل مفید افتد. یعنی نتیجه دهد.

چه باید کرد؟ در برنامه‌های خودسازی شما بر اساس نگرش‌ها و تکنیک‌های افراد موفق تنظیم می‌شود. این که آنان چگونه امور خود را پیش می‌برند، چگونه موانع را پشت سر می‌گذارند؟ چگونه احترام کسب می‌کنند؟ امتیاز آنان بر دیگران در چیست؟ چگونه فکر می‌کنند؟ چگونه عمل در برنامه رشد و بهسازی فردی شما از یک سلسله دستورالعمل‌های سریع و قابل اجرا تشکیل شده است. آن‌ها را در همه فصل‌های این کتاب می‌یابید. این دستورات کارساز است، آن‌ها را به کار ببندید و نتیجه‌اش را در خودتان ملاحظه کنید.

درباره مهم‌ترین بخش خودسازی، یعنی نتایج باید چکیده وار گفت: «اگر برنامه ارائه شده در این کتاب را به جد به کار ببندید، موفقیت شما را تضمین می‌شود. حتی در مقیاسی که ممکن است در حال حاضر باورنکردنی به نظر برسد، با تجزیه و تحلیل برنامه، بهسازی فردی، می‌توان دریافت که این برنامه یک سلسله نتایج درخشان به دنبال دارد. کسب احترام عمیق‌تر از جانب خانواده، کسب لیاقت و شایستگی در نظر دوستان و همکاران، احساس مفید بودن، اعتبار داشتن، برای خود کسی بودن، درآمد بیشتر و سطح زندگی بالاتر.»

خودسازی شما فرآیندی خودجوش است. کسی بالای سر شما نمی‌ایستد تا بگوید چه باید بکنید و یا چگونه آن را انجام دهید. این کتاب راهنمای شما است، با وجود این فقط خود شما قادر به درک خویش هستید و فقط شما می‌توانید به خودتان دستور انجام این راهنمایی‌ها را بدهید. فقط شما می‌توانید پیشرفت خود را

ارزیابی کنید. در صورت کوچک‌ترین لغزشی فقط شما می‌توانید عمل بهتر را جایگزین کنید. خلاصه آن‌که تصمیم گیرنده نهایی برای کسب موفقیت‌های بیشتر خود شما هستید.

همیشه آزمایشگاه مجهز برای کار و مطالعه در اختیار شما بوده است، این آزمایشگاه محیط پیرامون شماست که از انسان‌های بی‌شمار تشکیل یافته است. در این آزمایشگاه انواع مختلف رفتارهای انسانی یافت می‌شود. هنگامی که در آزمایشگاه شخصی خود به صورت پژوهشگری مشغول کار می‌شوید هیچ محدودیتی در یادگیری نداشته و نخواهید داشت، افزون بر آن هزینه هم بر عهده شما نیست. همینطور اجاره بها یا هرگونه قبض یا بیلان. می‌توانید هر چقدر که دوست دارید به طور مجانی از این آزمایشگاه استفاده کنید، به عنوان محقق در آزمایشگاه خود شما نیز چه کاری را انجام می‌دهید که هر دانشمندی می‌کند؟ مشاهده و آزمایش.

برایتان عجیب نیست که چرا بیشتر مردم در حالی که تمام عمر در حلقه معاشرت دیگر افراد هستند از علت واکنش‌های آن‌ها تا به این حد بی‌اطلاع‌اند؟ بیشتر مردم تماشاگران خوبی نیستند. یکی از مهم‌ترین اهداف این کتاب این است که به شما کمک کند تا در مشاهده رفتار انسانی و تقویت بینش خود به مهارت تمام دست یابید. از خود بپرسید که برای نمونه چرا فلان شخص آن‌قدر موفق شد در حالی که دیگری فقط وقت تلف می‌کند؟

چرا یک نفر دوستان و آشنایان بسیاری دارد در حالی که دیگری تعداد کمی دارد؟ چرا مردم با خوشرویی حرف‌های یک نفر را قبول می‌کنند در حالی که اگر همان حرف‌ها را از زبان شخص دیگری بشنوند کوچک‌ترین اهمیتی به آن نمی‌دهند؟ هنگامی که آزموده شدید از ساده‌ترین کار که مشاهده کردن است درس‌های ارزشمندی خواهید آموخت.

در این‌جا دو پیشنهاد ارائه شده است که به شما کمک می‌کند بینش دقیق و موشکافانه‌ای پیدا کنید. از میان آشنایان و نزدیکان خود الگوی بسیار موفق و الگوی بسیار ناموفق را برای بررسی برگزینید، سپس در حین خواندن کتاب توجه کنید تا چه حد این دو الگوی موفق پیرو اصول ارائه شده هستند. همینطور ملاحظه کنید که چگونه این ارزیابی دو جانبه باعث می‌شود که به کمیت پیروی از این حقایق پی ببرید؟

هر نوع ارتباط با دیگران به شما امکان می‌دهد که اصول موفقیت را در عمل ببینید. بر آن باشید که رعایت این اصول را به صورت عادت در آورید، هر چه بیشتر آن‌ها را تمرین کنید عمل مطلوب، زودتر به صورت یک عادت ثانویه در می‌آید. بیشتر ما دوستانی داریم به پرورش گل و گیاه علاقه مند هستند و بارها از زبان آن می‌شنویم تماشای این گیاهان در حال رشد چه لذتی دارد. ببینید چطور به آب و خاک واکنش نشان می‌دهد. ببینید چقدر از هفته پیش بزرگتر شده‌اند.

بی‌تردید تماشای نتایج همیاری انسان و طبیعت شگفت‌آور است. اما حتی یک دهم لذت و افزونی را که به انسان از مشاهده رشد خود در یک برنامه منظم و خودجوش پرورش فکری دست می‌دهد ندارد. چقدر جالب است که انسان شکوفایی اعتماد به نفس، نفوذ و موفقیت خویش را از امروز تا فردا، از این ماه تا ماه بعد نظاره کند. در این دنیا هیچ چیز، به راستی هیچ چیز رضایت بخش‌تر از آن نیست که بدانی در مسیر موفقیت و سعادت گام برمی‌داریم و فتح، هیچ قله‌ای لذت‌بخش‌تر از دستیابی به جواهر وجود انسانی نیست.

با عذر تراشی یا بیماری شکست پذیری مقابله کنید

اگر می خواهید خود را برای کسب پیروزی آماده کنید باید موضوع مورد مطالعه خود را مردم قرار دهید. برای این کار مردم را به دقت تمام زیر نظر بگیرید تا اصول و قوانین کسب موفقیت را کشف کنید و سپس در زندگی خود به کار بگیرید، حال بهتر است هر چه زودتر دست به کار شوید. در مردم شناسی خود تعمق کنید، در می یابید که افراد ناموفق از یک بیماری فکری که اندیشه های آنان را سرکوب می کند رنج می برند. ما نام عذر تراشی را بر این بیماری می گذاریم. همه افراد ناموفق نوع پیشرفته این بیماری و بیشتر افراد متوسط دست کم نوع خفیف آن را دارند.

در ضمن متوجه خواهید شد که عذر تراشی توجیه کننده تفاوت بین افراد فعال و آن دسته افراد دیگری است که به شکلی رقت انگیز به کار کنونی خود چسبیده و دائم در اضطراب از دست دادن آن هستند، همچنین درخواست یافت که هرچه فرد موفق تر باشد کمتر به عذر و بهانه متوسل می شود. آن هایی که در زندگی به جایی نرسیده اند و برنامه هایی هم برای رسیدن به جایی ندارند، همیشه برای تبرئه خود یک کتاب توجیهات آماده دارند. افرادی که کارهایشان چنگی به دل نمی زند در توضیح چرا نداریم؟ چرا نمی توانیم؟ چرا نیستیم؟ و چرا فلان کار را انجام نمی دهیم؟ حاضر جواب اند.

زندگی افراد موفق را مورد بررسی قرار دهید تا پیدا کنید که تمام بهانه هایی را که یک آدم معمولی می آورد یک آدم موفق هم می تواند بیاورد، اما نمی آورد. من هرگز نشنیده یا ندیدم که فرد موفقی اعم از یک مدیر عامل، افسر ارتش، فروشنده، نویسنده یا رهبر، یکی دو بهانه موجه را برای اختفاء در پشت آن نداشته باشد. روزولت می توانست خود را پشت پاهای فلج پنهان کند. ترومن می توانست از بهانه نداشتن تحصیلات دانشگاهی استفاده کند. کندی می توانست بگوید که برای رئیس جمهور شدن هنوز جوان و بی تجربه است و جانسون و آیزن هاور هم می توانستند پشت حملات قلبی خود موضع بگیرند

دلیل تراشی نیز مانند همه بیماری‌های دیگر اگر به درستی درمان نشود و وخیم‌تر می‌شود. قربانی این بیماری چنین روند ذهنی را طی می‌کند: «آن قدر که باید کارم را خوب انجام نمی‌دهم، از چه بهانه استفاده کنم که به من کمک کند حفظ ظاهر کنم. بگذار ببینم ضعیف بنیه؟ نداشتن تحصیلات؟ پیری؟ جوانی؟ بد اقبالی؟ همسر؟ بدبیری‌های شخصی؟ یا تربیت خانوادگی؟ هنگامی که قربانی شکست پذیری بهانه مناسبی یافت به آن متوسل می‌شود، سپس با تکیه به آن عدم موفقیتش را برای دیگران و خودش توجیه می‌کند.

هر زمان که قربانی به بهانه متوسل می‌شود، آن بهانه در ضمیر ناخودآگاه او نقش عمیق‌تری می‌بندد. اندیشه‌های ما چه مثبت و چه منفی با مداومت در تکرار، تغذیه و تقویت می‌شوند. قربانی بیماری عذرتراشی، در آغاز می‌داند که بهانه او کمابیش یک دروغ است؛ اما هرچه بیشتر آن را تکرار می‌کند امر بر خود او نیز مشتبّه می‌گردد و به آن حکم، دلیل محکمی را می‌یابد که به موجب آن نتوانسته است آن طور که باید موفق باشد.

بنابراین مرحله نخست در برنامه‌ای که به سوی موفقیت دارید آن است که خود را در برابر عذر تراشی یا بیماری شکست ناپذیری واکسینه کنید. بیماری شکست پذیری به صورت‌های گوناگون پدیدار می‌شود اما محبوبترین انواع آن بهانه‌های فقدان تندرستی، فقدان هوش، فقدان سن مناسب و فقدان شانس و اقبال است. اکنون ببینیم چگونه می‌توانیم خود را در برابر این چهار ناراحتی مزمن حفظ کنیم.

چهار نوع از رایج ترین شکل‌های عذرتراشی

الف) «ولی از سلامت کامل برخوردار نیستم» بهانه فقدان تندرستی از حالت مزمن حالم خوش نیست تا مورد خاص چنین و چنان بیماری را دارم گسترده‌گی دارد. ناخوشی به هزار شکل مختلف به عنوان بهانه‌ای در توجیه ناتوانی در انجام خواسته‌ها، ناتوانی در پذیرش مسئولیت‌های سنگین، ناتوانی در کسب درآمد بیشتر و ناتوانی در موفقیت مورد استفاده قرار می‌گیرد. میلیون‌ها میلیون انسان گرفتار بیماری عذرتراشی هستند ولی آیا معذوریت آن‌ها در بیشتر موارد موجه است؟ برای لحظه‌ای تمام دوستان موفق خود را در نظر آورید که می‌توانستند از بیماری به عنوان بهانه‌ای استفاده کند اما این کار را نکرده‌اند.

دوستان پزشک و جراح من معتقدند که نمونه کامل از یک فرد سالم به هیچ وجه وجود ندارد. همه افراد از لحاظ تندرستی دچار مشکلی هستند و بسیاری از آن‌ها به طور کلی یا تا حدودی خود را تسلیم بهانه فقدان تندرستی می‌کنند، اما انسان‌های کمال‌گرا هرگز چنین کاری نمی‌کنند. دو تجربه متفاوت در یک بعد از ظهر به من نشان داد که چه برخوردی نسبت به تندرستی درست و چه برخوردی نادرست است.

در پایان یک سخنرانی در کلیولند جوانی حدوداً سی ساله نزد من آمد و خواهش کرد که چند دقیقه به طور خصوصی با من صحبت کند. از سخنرانی هم تعریف کرد و افزود متأسفانه نظریات شما چندان به درد من نمی‌خورد، او در ادامه گفت: «باید بگویم که قلب چندان سالمی ندارم و باید دائم مراقب سلامتی هم باشم، بعد توضیح داد که تابحال ۴ پزشک او را دیدند ولی نتوانسته‌اند ناراحتی او را تشخیص بدهند» و از من پرسید که چه توصیه‌ای برای او دارم؟

من گفتم: «خوب من چیزی درباره کار قلب نمی‌دانم اما در صورت بروز چنین مشکلی تنها سه کاری از دستم برمی‌آید. اولین که مشکلم را با بهترین متخصص قلبی که می‌توانم پیدا کنم در میان بگذارم و تشخیص او را به عنوان نظر نهایی بپذیرم. تا به حال ۴ پزشک شما را دیده‌اند ولی می‌گویند که هیچ یک از آن‌ها مشکل خاصی در ارتباط با قلب شما پیدا نکرده است. بهتر است تشخیص پنجمین دکتر را به عنوان نظر نهایی بپذیرید، به احتمال زیاد قلبتان هیچ عیبی ندارد، اما اگر مرتب نگران آن باشید بعید نیست که گرفتار یک بیماری جدی قلب و عروق بشوید» و سواس داشتن و در پی یک بیماری بودن اغلب در عمل بیماری زاست.

پیشنهاد دوم من آن است که کتاب جالب دکتر شیندلر را با عنوان «چگونه ۳۶۵ روز در سال زندگی کنیم» را حتماً بخوانید. دکتر شیندلر در این کتاب نشان داده است که سه تخت از هر چهار تخت بیمارستان‌ها را افرادی اشغال کردند که بیماری‌شان منشأ عصبی دارد. تصور کنید که اگر سه چهارم بیماران یاد گرفته بودند که چگونه تنش‌های عصبی خود را کنترل کنند هرگز سر و کارشان به بیمارستان‌ها نمی‌افتاد. کتاب دکتر شیندلر را بخوانید و برنامه‌ای برای کنترل هیجانات عصبی خود ترتیب دهید.

سوم این که تصمیم می‌گیرم که تا لحظه مرگم زندگی کنم، در ادامه صحبت با این بشر درمانده نصیحت معقولی را که سال‌ها پیش از یک دوست وکیل و مسئول خود شنیده بودم نقل کردم. این دوست من می‌دانست که ناچار است زندگی با قاعده داشته باشد، ولی در عین حال اجازه نداده بود که این مشکل او را از شغل وکالت، کانون گرم خانواده و لذت بردن از زندگی باز دارد. این شخصی که اکنون ۷۸ سال دارد فلسفه‌ای به این شکل دارد، «می‌خواهم تا زمانی که نمرده‌ام هم زندگی کنم و خیال ندارم زندگی و مرگ را در هم بیامیزم. تا زمانی که روی خاک هستم می‌خواهم زندگی کنم، چرا باید خودم را نیمه مرده فرض کنم؟ هر دقیقه‌ای که انسان در اضطراب مردن می‌گذراند دقیقه‌ای است که می‌توانست در مردن سپری شده باشد.»

باید گفتگو را با ذکر همین چند جمله به پایان می‌بردم زیرا را مجبور بودم خودم را به هواپیمایی که عازم دیترویت بود برسانم. در هواپیما تجربه دوم که خوشایندتر هم بود انتظارم را می‌کشید. بعد از سر و صدای بلند شدن هواپیما یک صدای تیک شنیدم، جا خوردم و به نفر پهلو دستی هم نگاه کردم، زیرا یک آن تصور کردم که صدای تیک از جانب اوست که خنده بلندی سر داد و گفت: تا حالا فکر کردید بمب ساعتی است؟ نه این صدای قلب من است.

بسیار تعجب کردم، و علت موضوع را از او پرسیدم و توضیح داد: «درست ۲۱ روز پیش عمل جراحی دشوار داشتم که در آن یک دریچه پلاستیکی داخل قلبم کار گذاشته شده، صدای تیک تیک تا چند ماه یعنی تا وقتی تا وقتی که بافت‌های جدید روی دریچه مصنوعی را بگیرند ادامه خواهد داشت.» من پرسیدم که با این وضع چگونه کنار خواهد آمد؟ گفت: «نقشه‌های بزرگی دارم می‌خواهم در بازگشت به مینه‌سوتا حقوق بخوانم امیدوارم روزی وارد کار دولتی شوم. دکترها می‌گویند باید چند ماه به خودم فشار نیاورم اما پس از آن مثل روز اول خواهم بود.»

دو شیوه رویارویی با بیماری را ملاحظه می‌کنید؛ نفر اول در حالی که اطمینان نداشت از لحاظ تندرستی مشکلی دارد یا روحی، نگران و افسرده در سرازیری شکسته افتاده بود و در پی کسی بود که توجیهات او را

درباره عدم پیشرفتش بپذیرد. در حالی که نفر دوم پس از رفتن زیر تیغ یکی از دشوارترین عمل‌های جراحی همچنان امیدوار و علاقه مند به کار بود. تفاوت آن دو در طرز فکری بود که هر یک نسبت به تندرستی داشت.

خود من نیز تجربه شخصی با بهانه فقدان تندرستی داشتم، من یک بیمار قندی هستم بی درنگ پس از این که فهمیدم به این بیماری مبتلا شده‌ام (قبل از ۵۰۰۰ تزریق زیر پوستی) یک نفر به من هشدار داد بیماری قند یک ناراحتی جسمی است ولی بزرگ‌ترین صدمه از داشتن نگرش منفی نسبت به آن ناشی می‌شود، اگر دائم نگران آن باشی ممکن است واقعاً توی دردسر بیفتی.

طبیعتاً از زمان پی بردن به ناراحتی قند خود با بیماران قندی بسیاری آشنا شده‌ام. بگذارید برایتان از دو مورد کاملاً متضاد بگویم: «یکی از این دو نفر آدمی است که بیماری قند بسیار مختصری دارد با وجود این به خیل مردگان متحرک پیوسته است، ترس از سرماخوردگی به قدری ذهن او را مشغول کرده است که همیشه خودش را به طور مسخره می‌پوشاند و به خاطر وحشتی که از عفونت دارد از هر کس که اندکی بینی خود را بالا بکشد فرار می‌کند، زود بی طاقت می‌شود به همین دلیل هیچ کاری انجام نمی‌دهد. بخش عمده قوای ذهنی او صرف نگرانی درباره چه خواهد شد؟ می‌شود. دیگران را با گفتن این که مشکلش جدا وحشتناک است کلافه می‌کند. بیماری او مرض قند نیست، بلکه مرض عذرتراشی است که او خودش را با تبدیل شدن به یک آدم علیل از بین برده است.»

نفر دوم مدیر یک شرکت بزرگ انتشاراتی است، بیماری قند او شدید است. ۳۰ برابر بیشتر از شخص یادشده انسولین مصرف می‌کند. با وجود این برای بیمار بودن زندگی نمی‌کند بلکه برای لذت بردن از کار و شاد بودن زنده است. یک روز به من گفت: «این مرض قند هم عجب دردسری است ولی خوب ریش تراشیدن هم دردسر دارد، با وجود این اصلاً خیال ندارم به تخت بچسبم فقط وقتی که آن آمپول‌ها را تزریق می‌کنم با خودم می‌گویم دست آدم‌هایی که انسولین را کشف کردند درد نکند.»

دوست یک دوست دیگرم گلف باز بی رقیبی است. یک روز از او پرسیدم که چطور توانسته تنها با داشتن یک دست این روش بی نقص و کاملی در بازی پیدا کند؟ در ضمن گفتم بسیاری از گلف بازها با وجود دو دست

نمی‌توانند انقدر خوب بازی کنند. پاسخ او پر معنا بود. خود تجربه به من ثابت کرده است که «دیدگاه درست و یکدست» همیشه بازی را از «دیدگاه غلط و دو دست» می‌برد. درباره این جمله لحظه‌ای بیندیشید مصداق آن را نه فقط در بازی گلف بلکه در تمام ظرایف زندگی خواهید یافت.

۴ پیشنهاد برای شما که می‌خواهید با بهانه فقدان تندرستی مقابله کنید:

۱. بهترین واکسن در برابر این ابتلاء از ۴ دارو تشکیل شده است. درباره بیماری‌های خود صحبت نکنید. هرچه بیشتر درباره یک بیماری حرف بزنید حتی اگر یک سرماخوردگی ساده باشد، حالت آن بدتر می‌شود. صحبت کردن درباره ناخوشی‌ها مانند کود ریختن پای علف‌های هرز است. افزون بر آن صحبت درباره احوال شخصی یک عادت ناپسند است، حوصله مردم را سر می‌برد و شخص را خودمدار و حراف جلوه می‌دهد. طالبان موفقیت تمایل فطری خود را برای حرف زدن درباره ناخوشی‌هایشان سرکوب می‌کنند، با شکوه‌های مداوم ممکن است (اجازه دهید روی کلمه ممکن تاکید کنم) بتوان مختصری دلسوزی را به سوی خود جلب نمود اما هرگز نمی‌توان احترام و صمیمیت افراد را از این طریق به دست آورد.

۲. نگران سلامتی خود نباشید، دکتر والتر آلوارز مشاور افتخاری در کلینیک معروف مایو، چندی پیش نوشت: من همیشه به آدم‌های مضطرب التماس می‌کنم که کمی به خودشان مسلط باشند، برای نمونه هنگامی که مردی را دیدم که بعد از هشت بار عکس گرفتن از کیسه صفرای سالمش هنوز معتقد بود که کیسه صفرايش ناراحتی دارد از او خواهش کردم آن قدر از کیسه صفرايش عکس نگیرد. به صدها نفر از افرادی که مدام به ضربان قلب خود گوش می‌دادند التماس می‌کردم که از گرفتن نوار قلبی دست بردارند.

۳. خوشحال باشید که تا همین اندازه سالم و تندرست هستید. در یک ضرب المثل قدیمی که بد نیست گاهی تکرار شود آمده است؛ ناراحت بودم چرا کفش‌هایم کهنه است تا هنگامی که چشمم به آدم بدون پای افتاد به جای شکایت کردن از ناخوشی‌ها بهتر است به خاطر تندرستی خود شادمان باشید. اگر فقط به خاطر همین سلامتی نسبی که دارید عمیقاً خوشحال باشید یک واکسن قوی در برابر دردهای تازه و امراض جدی به خود تزریق کرده‌اید.

۴. به خود بگویید فرسودگی بهتر از شکستگی است. زندگی ارزانی شماسست تا از آن لذت ببرید آن را هدر ندهید، زندگی را در واهمه‌های خوابیدن در بستر بیماری نگذرانید.

ولی برای موفق شدن باید باهوش بود. بهانه فقدان هوش با تلقینات «استعداد این کار را ندارم» چیز متداولی است. در حقیقت چنان هم گیراست که شاید ۹۵ درصد از افراد دور و بر ما به درجات مختلف گرفتار آن باشند. بر خلاف دیگر انواع بهانه‌ها، اشخاصی که گرفتار این مشکل خاص هستند دم بر نمی‌آورند. کمتر انسانی صراحتاً قبول می‌کند که بهره هوشی کافی ندارد. آن‌ها در اعماق وجود خود با این احساس کلنجار می‌روند.

بیشتر ما آدم‌ها در ارتباط با مسئله هوش و استعداد، اشتباه اساسی مرتکب می‌شویم:

۱. هوش و استعداد خود را دست‌کم می‌گیریم.

۲. درباره هوش و استعداد دیگران اغراق می‌کنیم.

به دلیل این اشتباه بیشتر مردم توانایی‌های خود را چندان جدی نمی‌گیرند، آن‌ها توان رقابت بر سر فرصت‌های شغلی را از دست می‌دهند زیرا معتقدند آن کار «کله» می‌خواهد غافل از آن‌که غریبه‌ای از راه می‌رسد که پروای هوش ندارد و کار را می‌رباید.

مسئله تعیین کننده میزان هوش نیست، بلکه نحوه استفاده از هوش خود، هر اندازه که باشد، می‌کنید. نگرشی که نسبت به هوش خود دارید بسیار مهم‌تر از میزان هوش شما است. اجازه دهید این جمله را به دلیل اهمیت آن تکرار کنم «نگرشی که نسبت به هوش خود دارید بسیار مهم‌تر از میزان هوش شماست»

در پاسخ به این پرسش که آیا کودک شما می‌تواند دانشمند شود؟ دکتر ادوارد تلر یکی از فیزیکدانان برجسته کشور می‌گوید: «کودک برای دانشمند شدن نیاز به ذهن باز و سریع الانتقالی ندارد، نیاز به حافظه خارق‌العاده‌ای هم ندارد، لازم هم نیست در مدرسه نمره‌های بسیار بالایی داشته باشد. تنها عامل تعیین کننده در این میان آن است که کودک علاقه بسیار زیادی به مسائل علمی داشته باشد.»

علاقه و اشتیاق حتی در حیطه علمی نیز یک عامل تعیین کننده است.

شخصی که ضریب هوش او صد باشد، به یاری دیدگاهی مثبت، خوشبینانه و مساعد می‌تواند پول، احترام و موفقیت بیشتری کسب کنند تا شخصی که با ضریب هوش ۱۲۰، منفی باف، بدبین و تک‌رو باشد. اندکی فهم برای چسبیدن به یک کار (نظیر امور عادی و وظایف با یک طرح) تا به اتمام رساندن آن مفیدتر از هوشی است که بلا استفاده گذارده شود، گرچه هوشی در حد نبوغ باشد؛ زیرا پایداری، ۹۵ درصد از توانایی را تشکیل می‌دهد.

سال پیش در یک مهمانی یکی از هم دوره‌های دانشکده‌ام را پس از ۱۰ سال دیدم، دانشجویی بسیار باهوشی بود و با معدل بالا فارغ التحصیل شده بود آخرین باری که او را دیده بودم قصد داشت در نیراسکای غربی با سرمایه خودش وارد کار آزاد شود. از او پرسیدم که سرانجام وارد چه کاری شده است؟ گفت خوب نتوانستم روی پای خودم بایستم غیرممکن بود پنج سال پیش یا همین پارسال به این حقیقت اعتراف کنم ولی الان آمادگی دارم که درباره آن حرف بزنم.

وقتی به تحصیلات دانشگاهی خودم نظر می‌نذازم می‌بینم با این توان ذهنی سرشار تنها متخصص در دیدن نقاط ضعف و علل شکست انواع ایده‌های تجاری شده بودم، ذهنم را درگیر تمام دست انداز و پیچ و خم‌هایی که در کارها وجود دارد کرده بودم، همین‌طور درگیر کلیه عواملی که می‌توانند موجب شکست حتی کارهای کوچک شوند، از جمله داشتن سرمایه کافی.

حصول اطمینان از این که مراحل کار به طرز صحیح طی شود، کافی بودن نسبت تقاضا به تولید، حمایت دولت از صنایع داخلی و خلاصه هزار و یک مسئله دیگر هم می‌بایست کنترل شوند.

از همه ناراحت کننده‌تر آن است که چند نفر از دوستان قدیم دوران دبیرستانم که هیچ وقت به نظر نمی‌رسید چیزی در چنته داشته باشند و حتی نتوانسته بودند به کالج هم راه پیدا کنند، در حال حاضر در کار خودشان کاملاً جا افتاده‌اند و موفق هستند، در حالی که من فقط جان می‌کنم و کارم کنترل ارسال محموله‌های دریایی است. اگر کمی بیشتر فکرم را روی بررسی علل موفقیت امور متمرکز کرده بودم امروز از هر نظر وضع بهتری داشتم.

فکری که به هوش او خط می‌داد به مراتب مهم‌تر از میزان هوش او بود. چرا بعضی از نوابغ ناموفق‌اند؟ سال‌ها با یکی از افرادی که قابلیت‌هایی در حد نبوغ دارد معاشرت نزدیک داشته‌ام. کسی است که هوش انتزاعی فوق‌العاده‌ای دارد و عضو انجمن دانشجویان تیزهوشان آمریکاست. به رغم چنین هوش فطری سرشاری، او یکی از ناموفق‌ترین افرادی است که می‌شناسم. شغل او بسیار معمولی است، (از پذیرش مسئولیت وحشت دارد)، از ازدواج گریزان است، (به نظر او بیشتر ازدواج‌ها به طلاق می‌انجامد)، دوستان کمی دارد، (مردم حوصله‌اش را سر می‌برند)، هرگز در هیچ کاری سرمایه‌گذاری نمی‌کند، (ممکن است پولش را از دست بدهد)، این آدم به عوض آن که توان ذهنی فوق‌العاده‌اش را به سمت جستجوی راه‌های موفقیت آمیز هدایت کند از آن برای یافتن دلایل شکست ایده‌ها و کارها استفاده می‌کند.

این بشر به دلیل تفکر منفی که بر منبع وسیع هوش او سایه انداخته است در کمتر کاری شرکت می‌کند و در کل آدم بی‌خیر و برکتی است. او می‌تواند با تغییر دادن نگرش خود کارهای بسیار بزرگی انجام دهد، مغز او توان این را دارد که یک موفقیت استثنایی به بار آورد و بدبختی این‌جاست که از قدرت تفکر بهره ندارد.

یکی دیگر از آشنایان به فاصله کمی پس از گرفتن مدرک دکترایش از یک دانشگاه معتبر در نیویورک جذب ارتش شد، شاید بپرسید که سه سال در ارتش چه کار می‌کرد؟ او در آن‌جا نتوانست با سمت افسر و حتی کارمند ستاد، کاری برای خودش دست و پا کند. در تمام سه سال راننده کامیون بود، چرا؟ زیرا نسبت به سربازان هم ردیفش نگرشی بسیار منفی داشت. (این‌ها که آدم نیستند) همین‌طور نسبت به شیوه‌ها و روش‌های ارتش (احمقانه است) نسبت به مقررات (برای بقیه است نه برای من) و نسبت به همه چیز از جمله خودش (عجب احمقی هستند که هنوز راهی برای فرار از این مخمصه پیدا نکردم) این بشر نتوانست در نظر هیچکس احترامی کسب کند، تمام آن گنجینه وسیع دانش در ذهنش مصون ماند. نگرش منفی او را به یک پادو مبدل کرد.

به خاطر داشته باشید طرز تفکری که هوش شما را هدایت می‌کند بسیار مهم‌تر از میزان هوش شماست. دارندگان عالی‌ترین مدارک دانشگاهی نیز نمی‌توانند خود را از رعایت این اصل اساسی در موفقیت مستثنا کنند.

سال‌ها پیش با جیم ف یکی از کارمندان عالی رتبه در یک آژانس بزرگ تبلیغاتی آشنا شدم. شغل جیم در آن آژانس مدیریت تحقیقات فروش در بازار بود و باید بگویم که کارایی فوق‌العاده‌ای داشت. یک مغز متفکر بود؟ خیر! به هیچ وجه، تقریباً هیچ چیز درباره شیوه‌های تحقیق نمی‌دانست، چیزی از آمار نمی‌فهمید، تحصیلات دانشگاهی نداشت، اگرچه همه افرادی که زیر دستش کار می‌کردند فارغ‌التحصیل دانشگاه بودند و جالب آن که جیم تظاهر به فهمیدن جنبه‌های فنی تحقیق نمی‌کرد.

پس ظاهراً عامل دیگری باعث شده بود که در سال ۳۰ هزار دلار درآمد داشته باشد. در حالی که حتی یک نفر از زیر دستانش ده هزار دلار هم در سال نداشت. روش او این‌چنین بود: یک مهندس انسانی بود، صد درصد مثبت بود، هنگامی که افراد از لحاظ روحی کم می‌آوردند جیم می‌توانست روحیه آن‌ها را تقویت کند، انسانی بود بسیار مشتاق که می‌توانست آن شور و شوق را به دیگران نیز منتقل کند و مردم را درک می‌کرد و از آن‌جا که می‌توانست منشا ناراحتی‌ها و اندوه آنان را دریابد، مردم را عمیقاً دوست داشت.

عاملی که جیم را در نظر شرکت به مراتب ارزشمندتر از مردمی با ضریب هوشی بالاتر کرده بود، هوش او نبود بلکه شیوه استفاده از هوش خود بود. از هر ۱۰۰ نفر که در دانشگاه ثبت نام می‌کنند کمتر از ۵۰ نفر فارغ‌التحصیل می‌شوند. با کنجکاوی از مدیر پذیرش یک دانشگاه بزرگ خواستم علت را توضیح بدهد، گفت: علت این مسئله کم هوشی افراد نیست، زیرا اگر توانایی‌های لازم را نداشته باشند به آن‌ها پذیرش نمی‌دهیم علت آن بی پولی هم نیست، امروزه هر کس بخواهد خرج دانشگاهش را خودش به عهده بگیرد می‌تواند. علت واقعی نگرش‌هاست. تعجب می‌کنید اگر بدانید که چه تعداد از جوانان به دلیل آن‌که به استادهایشان، برای درس‌هایی که باید بخوانند و به هم شاگردی‌هایشان علاقه ندارند، درس را رها می‌کنند.

به همین صورت نیز نگرش منفی باعث می‌شود که دروازه‌های مدارج عالی در مدیریت به روی بسیاری از مدیران تازه کار و جوان بسته شود. نگرش‌های تلخ، منفی، بدبینانه و دلسردکننده بیشتر از کم هوشی عامل عقب‌ماندگی مدیران تازه کار و جوان است، چنان که یکی از مدیران اجرایی به من گفت: کمتر اتفاق می‌افتد جوانی را که به دلیل کم هوشی رد کنیم، تقریباً همیشه نگرش‌ها تعیین کننده هستند.

یک بار شرکت بیمه‌ای از من دعوت کرد که برای آن‌ها تحقیق کنم و بفهمم که چرا ۷۵ درصد از فروش آن‌ها تنها به وسیله ۲۵ درصد از فروشندگان انجام می‌شود. در حالی که ۲۵ درصد دیگر از فروشندگان تنها ۵ درصد از کل بیمه‌نامه‌ها را به فروش می‌رسانند. هزاران پرونده درباره مشخصات کارمندان را به دقت بررسی کردم و تحقیقات بی‌هیچ شبهه‌ای ثابت می‌کرد که تفاوت فاحشی بین هوش افراد وجود ندارد. افزون بر آن تفاوت در میزان تحصیلات نمی‌توانست توضیح کافی برای توجیه تفاوتی که در موفقیت‌های فروش وجود داشت ارائه دهد، تفاوتی که بین فروشندگان بسیار موفق و فروشندگان بسیار ناموفق وجود داشت در پایان منحصر شد به تفاوت در نگرش‌ها با تفاوتی که بر شیوه تفکر آنان حاکم بود. گروه موفق کمتر دچار نگرانی می‌شدند و شور و شوق بیشتری داشتند، آن‌ها محبت بیشتری نیز نسبت به مردم ابراز می‌کردند.

ما نمی‌توانیم موفقیت چندانی در تغییر دادن میزان توانایی فکری خود به دست آوریم اما بی تردید می‌توانیم شیوه استفاده از آن‌چه را که داریم تغییر دهیم. معلومات یک نیرو است البته تا زمانی که از آن به طور سازنده استفاده شود.

متأسفانه نوعی برداشت غلط از معلومات نیز مانند بهانه فقدان هوش رایج شده است. اغلب می‌شنویم که معلومات یک نیرو است ولی این جمله تنها به نیمی از حقیقت اشاره دارد. باید افزود معلومات یک نیروی پنهان است و فقط زمانی که به کار آید تبدیل به نیرو می‌شود به خصوص تنها زمانی که استفاده از آن سازنده باشد.

داستانی از دانشمند بزرگ انیشتین نقل می‌کنند: به این صورت که وقتی از او پرسیدند یک ماه چند فوت است؟ چنین پاسخ داد: نمی‌دانم چرا باید مردم را از اطلاعاتی پر کنم که می‌توان آن‌ها را به دو دقیقه در هر کتاب مرجعی را یافت.

انیشتین درس بزرگی به ما داده است. به اعتقاد او مهم‌تر آن است که ذهن را برای فکر کردن مورد استفاده قرار دهیم و نه برای انبار کردن اطلاعات.

یک بار هنری فورد درگیر یک دعوای حقوقی با مجله شیکاگو تریبون شد. تریبون او را یک آدم بی‌سواد خواند. و فورد، شخصی با چنان اعتبار جواب داد: «این موضوع را ثابت کنید»

تریبون با طرح پرسش‌هایی مانند: «بندیکت آرنولد که بود؟» «جنگ انقلاب در چه زمانی رخ داد؟» و نظایر آن، را به پاسخگویی دعوت کرد و هنری فورد به دلیل تحصیلات رسمی محدودی که داشت و نتوانست به بیشتر آن‌ها پاسخ صحیح بدهد. سرانجام در حالی که به شدت کلافه شده بود گفت: من جواب این سوال‌ها را نمی‌دانم اما می‌توانم در پنج دقیقه به آدمی دسترسی پیدا کنم که جواب همه آن‌ها را می‌داند.

هنری فورد هرگز علاقه‌مند اطلاعات متفرقه نبود. اون نکته‌ای را می‌دانست که هر مدیر عالی رتبه‌ای می‌داند. چگونگی دسترسی به اطلاعات مهم‌تر از آن است که با مشتی دانسته‌ها ذهن خود را به صورت انبار اطلاعات درآوریم.

افراد پر معلومات چقدر ارزش دارند؟ چندی پیش در منزل یکی از دوستانم که رئیس یک شرکت تولیدی تازه تاسیس و رو به رشد است، مهمان بودم. بر حسب اتفاق تلویزیون یکی از پربیننده‌ترین مسابقات سوال و جواب را پخش می‌کرد. یکی از شرکت‌کننده‌ها برای چندمین هفته متوالی روی صحنه ظاهر می‌شد. او می‌توانست به انواع پرسش‌ها که عموماً عجیب و دور از ذهن بودند، پاسخ صحیح بدهد.

پس از آن که به یک پرسش بسیار عجیب درباره کوهی در آرژانتین پاسخ داد، میزبانم بود به من کرد و گفت: فکر می‌کنید چقدر به این آدم پول بدهم برایم کار کند؟

پرسیدم چقدر پول می‌دهی؟ او گفت یک سنت بیشتر از ۳۰۰ دلار نخواهم داد. آن‌هم نه هفته‌ای، ماهانه هم نه، بلکه مادام‌العمر. فهمیدم این آقا چه کاره است. این متخصص نمی‌تواند فکر کند. تنها بلد است مطلب را حفظ کند. ظاهراً فقط یک دایره‌المعارف متحرک است و اگر درست حساب کرده باشم با ۳۰۰ دلار یک دوره بسیار کامل دایره‌المعارف می‌شود خرید. تازه شاید هم قیمتش اینقدر نباشد. ۹۰ درصد چیزهایی که این آدم می‌داند در یک تقویم نجومی ۲ دلاری هم پیدا می‌شود.

سه راه برای از میان بردن بهانه‌های فغان هوش

۱. هیچ وقت خودتان را کم هوش و دیگران را باهوش تصور نکنید. خودتان را دست کم نگیرید. روی امتیاز-هایتان حساب کنید، استعدادهای خود را کشف کنید، به یاد داشته باشید که میزان هوش شما هیچ اهمیتی ندارد، بلکه نوع استفاده از آن هوش مطرح است، به جای نگرانی درباره ضریب هوشی خود فکرتان را به کار بیندازید.

۲. روزی چند بار به خود یادآوری کنید نگرش‌های من مهم‌تر از هوش من است. در منزل و محل کار نگرش‌های مثبت را به کار ببندید، در هر کاری دلایل پیروزی خود را برشمرد و نه دلایل شکست را. نگرش «دارم برنده می‌شوم» را به دست آورید. هوش خود را در جهت کارهای مثبت و خلاق به کار ببرید. از آن برای یافتن کلیدهای موفقیت استفاده کنید و نه برای متقاعد کردن خودتان به شکست.

۳. به یاد داشته باشید که توانایی فکر کردن با ارزش‌تر از توانایی حفظ کردن اطلاعات از دهن خود برای آفرینش و عملی ساختن ایده‌ها استفاده کنید. راه‌های بهتر و تازه‌تری برای انجام دادن کارها را بیابید، از خود بپرسید آیا دارم از توانایی ذهنی خود برای ساختن تاریخ استفاده می‌کنم؟ یا تنها برای ضبط کردن تاریخی که دیگران می‌سازند؟

بی‌فایده است ... دیگر پیر شده‌ام. (یا هنوز خیلی جوانم) که بهانه سن یا متقاعد شدن به شکست به دلیل نداشتن سن مناسب به دو صورت مشخص از راه می‌رسد: «دیگر پیر شدم و هنوز خیلی جوانم»

حتماً صدها نفر که در سنین مختلف هستند، شنیده‌اید که در توجیه کارهای نه چندان خوب خود در زندگی می‌گویند برای شروع کردن دیگر پیر شدم یا خیلی جوانم. نمی‌توانم به دلیل محدودیت‌های سن خود کارهای مورد علاقه ام را شروع کنم.

واقعاً عجیب و تاسف‌آور است که کمتر آدمی احساس می‌کند و همگام با سن واقعی خود پیش می‌رود. این بهانه هزاران انسان را از فرصت‌های حقیقی محروم کرده است، آنان که تصور می‌کنند که سنشان مناسب نیست از این رو به خود زحمت آزمودن نیز نمی‌دهند.

بهانه دیگر «پیر شده‌ام» رایج‌ترین نوع بهانه‌گیری‌های مربوط به سن است. این بیماری نفوذ ظریف ناآگاهانه‌ای دارد، برای مثال در یک نمایش تلویزیونی زندگی مدیرکلی به تصویر کشیده می‌شود که ناگهان کارش را به دلیل اختلافات چند شرکت با یکدیگر از دست می‌دهد و سپس به دلیل آن که دیگر سنی از او گذشته است نمی‌تواند کار دیگری بیابد. آقای مدیر ماه‌ها بدون هیچ نتیجه‌ای در جستجوی یک شغل دیگر دست به هر کاری دست می‌زند. تا در نهایت پس از آن که مدتی را در اندیشه خودکشی سپری می‌کند به این نتیجه می‌رسد که باید منطقی باشد و بپذیرد که بازنشستگی نیز عالمی دارد.

تا در نهایت پس از آن که مدتی را در اندیشه خودکشی سپری می‌کند به این نتیجه می‌رسد که باید منطقی باشد و بپذیرد که بازنشستگی نیز عالمی دارد. نمایشنامه‌ها و مقالات مجلات نیز با عنوان «چرا چهل سالگی پایان کار است؟» فراوان هستند البته به دلیل آن که به حقایق مسلمی اشاره می‌کند بلکه به خاطر جاذبه‌های که برای بسیاری از ذهن‌های مشوش و بهانه‌جو دارند.

چگونه با بهانه‌گیری‌های مربوط به برخورد کنیم؟

عذرتراشی‌های مربوط به سن را می‌توان از میان برد. چند سال پیش که اداره یک برنامه آموزش فروش را به عهده داشتم، راه حل خوبی را پیدا کردم که سیستم فکری شخص را عوض می‌کند و همانند یک واکسن قوی در او مصونیت ایجاد می‌نماید.

در آن برنامه آموزشی شاگردی به نام سیسیل داشتم. سیسیل که ۴۰ ساله بود می‌خواست تغییر شغل بدهد و به عنوان نماینده یک شرکت تولیدی وارد کار بهتری شود، ولی تصور می‌کرد که برای این کار کمی پیر شده است که میگفت آخر دوباره باید از صفر شروع کنم فکر می‌کنند دیگر آن توان سابق را ندارم. الان دیگر چهل سالم است.

من بارها با سیسیل درباره مشکل سن زیادش صحبت کردم، همان راه حل قدیمی را به کار می‌برد یعنی می‌گفتم سنت را احساس درونی تعیین می‌کند، ولی متوجه می‌شدم که هیچ کاری از پیش نمی‌برد زیرا تقریباً همیشه پاسخ مشابهی می‌شنیدم، احساس پیری می‌کنم. سرانجام راهی یافتم که نتیجه داد، یک روز در پایان یکی از جلسات آموزش، آن را روی سیسیل آزمودم، گفتم سیسیل به نظر تو انسان از چه سنی وارد مرحله کارایی می‌شود؟

او چند ثانیه‌ای فکر کرد و پاسخ داد: فکر می‌کنم از ۲۰ سالگی. گفتم خوب حالا بگو دوره سازندگی او کی تمام می‌شود؟ پاسخ داد خب اگر خوب مانده باشد و به کارش هم علاقه‌مند باشد باید بتواند تا حدود ۷۰ سالگی کار کند. گفتم بسیار خوب بیشتر آدم‌ها بعد از آن که به هفتاد سالگی هم می‌رسند هنوز کارایی دارند ولی اجازه بده چیزی را که الان گفتم معیار قرار دهیم، یعنی سال‌های کارایی یک انسان را از ۲۰ تا ۷۰ سالگی فرض کنید که مدت زمانی حدود ۵۰ سال یا نیم قرن است، سپس گفتم سیسیل تو ۴۰ سال داری چند سال زندگی سازنده‌ات را پشت سر گذاشته‌ای؟

پاسخ داد: ۲۰ سال. و چقدر مانده؟ گفت: ۳۰ سال، پس با این حساب هنوز به نیمه راه هم نرسیده و فقط از ۴۰ درصد سال‌های سازنده استفاده کرده است.

به سیسیل نگاه کردم، به نظرم نکته را گرفته بود پس از آن مسئله سنش را کاملاً فراموش کرد و بالاخره متوجه شد که هنوز سال‌های بسیاری را برای استفاده از فرصت‌های خوب پیش رو دارد. به اعتقاد دیگر پیر شده‌ام را و به هنوز جوانم، بازگشت. او اکنون می‌داند که سن و سال ما انسان‌ها چندان اهمیت ندارد بلکه این نگرش ماست که از یک سن یک موهبت یک مصیبت می‌سازد.

با درمان عذرتراشی‌هایسن، فرصت‌هایی را که فکر می‌کردید برای همیشه از شما گرفته شده است به دست آورید. یکی از خویشاوندانم سال‌ها به انجام کارهای گوناگون سرگرم بود، از جمله فروشندگی، کار آزاد و کار در بانک اما هیچ وقت درست نفهمید که چه کاری را بیشتر دوست دارد و سرانجام به این نتیجه رسید که شغل کشیشی پیش از هر کار دیگری علاقه مند است. اما هنگامی که آن را به طور جدی بررسی کرد و متوجه شد که کمی دیر به این فکر افتاده است، حق هم داشت آخر چهل و پنج سالش بود، زن و بچه کوچک داشت و مقدار کمی پول.

اما خوشبختانه تمام جرات و نیروی خود را به یاری طلبید و به خودش گفت ۴۵ سال یا بیشتر من باید کشیش بشوم. با خروارها ایمان و اندکی چیزهای دیگر در یک دوره آموزش کشیشی در ویسکانسن نام نویسی کرد. پنج سال بعد به مقام کشیشی منصوب شد و با شماری از پیروان خود در ایلینویز سکونت کرد. با این تفاسیر آیا او پیر است؟ البته که نه، هنوز بیست سال دیگر از زندگی سازنده اش را پیش رو دارد. از زمانی که با یکدیگر گفتگو می‌کردیم مدت زیادی نمی‌گذرد او به من گفت: می‌دانی اگر آن تصمیم را در همان ۴۵ سالگی نگرفته بودم کارم برای بقیه عمر فقط پیر شدن و نحسی کردن بود. الان احساس می‌کنم که هر لحظه عمرم را مانند ۲۵ سال پیش می‌گذرانم.

تا حدودی هم راست می‌گفت. یا لااقل از ظاهرش اینطور پیدا بود، هنگامی که از عذرتراشی‌های مربوط به سن رهایی می‌یابید احساس جوانی خود را هم به تبع آن باز می‌یابید. زمانی که بر ترس خود از محدودیت‌های سن قالب شدید، همراه با موفقیت طول عمر را نیز به زندگی خود می‌بخشید.

یکی از همکاران سابقم در دانشگاه دیدگاه جالبی درباره چگونگی غلبه بر عذرتراشی‌های سن ارائه می‌دهد که در زمان بیست و چند سالگی از دانشگاه هاروارد فارغ التحصیل شده بود، پس از چند سال واسطه‌گری نسبتاً موفق به این نتیجه رسید که می‌خواهد استاد کالج شود. همه دوستانش سعی کردند او را به نوعی منصرف کنند زیرا معتقد بودند که خودش را در زیر فشار درس‌ها خرد خواهد کرد، ولی جین تصمیم گرفته بود هر طور شده به هدفش برسد. بنابراین در زمان ۵۱ سالگی در دانشگاه ایلینویز ثبت نام کرد و در ۵۵ سالگی

مدرکش را گرفت. او در حال حاضر رئیس دپارتمان اقتصاد در یک کالج معتبر هنرهای زیبا است، بسیار هم خوشحال است، با خنده می‌گوید: تقریباً یک سوم از سال‌های خوبم هنوز مانده، احساس پیری بسیار یاس‌آور است نگذارید سد راهتان شود.

چه وقت می‌گوییم که یک نفر جوان است؟ انواع بهانه‌های «هنوز جوان هستم» و نیز می‌توانند به انسان لطمه وارد کنند. حدود یک سال پیش جوان ۲۳ ساله‌ای به نام جری به دلیل مشکلی به من مراجعه کرد. جری مرد جوان و کاملی بود در دوره خدمت چترباز بود و بعد وارد کالج شده بود. در کنار درس خواندن همسر و فرزندش را با فروشنده‌گی برای یک شرکت بزرگ تبدیل و ذخیره سازی کالا اداره می‌کرد و ظاهراً به خوبی از عهده هر دو کاربر آمده بود.

با وجود این نگران به نظر می‌رسید او می‌گفت: دکتر شوارتز مشکلی برایم پیش آمده، شرکت می‌خواهد مرا مدیر فروش کند. با این کار فعالیت ۸ فروشنده تحت سرپرستی من در می‌آید. گفتم: تبریک می‌گویم خبر خوبی است، پس چرا نگران هستی؟

پاسخ داد آخر همه آن هشت نفری که باید بر کارشان نظارت کنم ۷ تا ۲۱ سال بزرگتر از من هستند. به نظر شما باید چه کار کنم؟ می‌توانم از عهده کار برآیم؟

گفتم: جری مدیرکل شرکت ظاهراً به این نتیجه رسیده است که سن لازم را برای احراز چنین سمتی داری، در غیر این صورت این کار را به تو پیشنهاد نمی‌کرد. فقط سه نکته‌ای که می‌گویم به یاد داشته باش تا همه چیز به خوبی پیش رود.

اول به سنت توجه نکن، در کار مزرعه یک پسر وقتی ثابت کند که می‌تواند کار یک مرد را انجام دهد تبدیل به یک مرد می‌شود. تعداد سال‌های عمر او هیچ ربطی به کارش ندارد و این درباره تو نیز صدق می‌کند. تو هم هنگامی که ثابت کنی به خوبی از عهده کار یک مدیر فروش بر می‌آیی در اصل ثابت کرده‌ای سن لازم را برای آن کار داری.

دوم از موفقیت جدید خود سوء استفاده نکن، به فروشنده‌ها احترام بگذار. از آنها نظر بخواه، کاری کن که فکر کنند برای کاپیتان تیمشان کار می‌کنند نه برای یک دیکتاتور. این کارها را انجام بده تا در جهت اهداف تو کار کنند، نه بر ضد تو.

سوم به کار با زیردستان مسن‌تر از خودت عادت کن. در همه زمینه‌ها رهبران پس از مدتی متوجه می‌شوند که از بیشتر افراد تحت رهبری خود کم سن‌تر هستند. در سال‌های بعد زمانی که فرصت‌های استثنائی‌تری دست می‌دهد که دانستن این مطلب کمک فراوانی به تو خواهد کرد. و به یاد داشته باش جری سن تو یک نقطه ضعف نیست، مگر آن که خودت از آن یک نقطه ضعف بسازی.

امروز جری کار و بارش خوب است. حرفه‌ی حمل و نقل را بسیار دوست دارد و در حال حاضر طرح ایجاد شرکت خودش را در طی چند سال آینده در سر می‌پروراند. فقط تصورات یک جوان می‌تواند از جوانی یک نقطه ضعف بسازد. اغلب می‌شنوید که در مشاغل خاصی بلوغ جسمی کافی مورد نظر است، خصوصاً در شغل‌هایی مانند فروش اوراق بهادار یا بیمه نامه‌ها. این که برای جلب اعتماد یک سرمایه‌گذار حتماً باید مویتان خاکستری باشد یا اصلاً مو نداشته باشید استنباط غلطی است. آن چه واقعاً مطرح است، میزان تسلط شما به کارتان است. اگر کارتان را به خوبی بدانید و با مردم راه بیابید باید گفت: که بلوغ لازم را برای اداره کار دارا هستید، سن ربطی به توانایی ندارد. مگر آن که خودتان را متقاعد کرده باشید که فقط گذر سال‌ها می‌تواند از شما انسانی توانا و با اعتبار بسازد. بسیاری از جوانان تصور می‌کنند که جوانی آن‌ها مانعی بر سر راه پیشرفتشان است، البته تعجیبی ندارد اگر مشتری افراد درمانده، مستاصل یا در شرف اخراج بخواهند با استفاده از بهانه‌ای سن یا هر دلیل دیگر راه پیشرفت شما را سد کنند. ولی اشخاصی که در شغل خود موقعیت بسیار مستحکمی دارند چنین کاری نمی‌کنند. آن‌ها مسئولیت را به اندازه‌ای که بتوانید بر دوش بکشید به شما می‌دهند. اگر نشان بدهید که توانایی‌های لازم را دارید و نگرشتان مثبت است جوانی شما یک مزیت به حساب خواهد آمد.

به اختصار راه حل‌های عذر تراشی سن به قرار زیر است:

۱. به سن کنونی خود خوش بینانه نظر کنید، به خود بگویید هنوز جوان هستم، نه آن که دیگر پیر شده‌ام. در پی افق‌های جدید باشید و سرزندگی و شور جوانی را در خود به وجود آورید.

۲. حساب کنید که برای سازندگی و فعالیت هنوز چه مقدار فرصت باقی است. به یاد داشته باشید که افراد ۳۰ ساله هنوز ۸۰ درصد از زندگی فعالشان را پیش رو دارند و ۵۰ ساله‌ها هنوز ۴۰ درصد یا بهترین ۴۰ درصد عمرشان را برای استفاده از فرصت‌ها در اختیار دارند. زندگی در عمل طولانی‌تر از آن است که بیشتر مردم تصور می‌کنند.

۳. فرصت‌های آینده را به انجام کارهایی که واقعاً می‌خواهید انجام بدهید اختصاص دهید. هنگامی دیر است که اجازه دهید ذهنتان منفی بافی کند و فکر کند که دیگر دیر شده است. فکر نکنید باید سال‌ها قبل شروع می‌کردم، این اندیشه مخرب است، در عوض فکر کنید می‌خواهم الان شروع کنم، بهترین سال‌های من پس از این است. این طرز تفکر مختص انسان‌های موفق است.

۴. آخر مورد من فرق دارد، بدشانشی ولم نمی‌کند؛ اخیراً صحبت‌های یک مهندس امور ترافیک درباره ایمنی بزرگراه‌ها را می‌شنیدم. او خاطرنشان ساخت که هر سال بیش از ۴۰ هزار نفر در تصادفات رانندگی کشته می‌شوند. نکته اصلی بحث او آن بود، چیزی به نام تصادف به معنای واقعی کلام وجود ندارد، آن‌چه اصطلاحاً تصادف نام گرفته است در حقیقت نتیجه بروز یک اشکال انسانی یا فنی یا آمیزه هر دو است.

چیزی که این متخصص ترافیک می‌گفت، همان چیزی بود که دانایان در طی قرن‌ها گفته‌اند: «هر چیز علتی دارد» چیزی بی‌دلیل رخ نمی‌دهد. حتی میزان دما و رطوبت هر روز نیز به هیچ وجه تصادفی نبوده بلکه به شرایط خاصی وابسته است، حال چگونه باور کنیم که امور انسان‌ها از این قانون مستثنی است؟

با وجود این کمتر روزیست که نشنوید آدمی مشکل خود را به بد اقبالی و موفقیت دیگری را به خوش اقبالی نسبت نداده باشد. اجازه دهید نشان بدهم که چگونه مردم تسلیم عذرتراشی‌های بد شانشی می‌شوند. چند

وقت پیش با سه مدیر جوان ناهار می‌خوردیم، آن روز موضوع صحبت آن‌ها جورج بود. شخصی که روز قبل برای احراز پست بالایی از میان جمع آن‌ها انتخاب شده بود.

بحث بر سر آن بود که چرا جورج انتخاب شده بود. این آدم هر علتی که به ذهنشان می‌رسید مطرح کردند. شانس، قرعه، چاپلوسی، زن جورج که همیشه تملق رئیس او را می‌گفت و خلاصه همه چیز به غیر از حقیقت. واقعیت آن بود که جورج فقط واجد صلاحیت بیشتری بود، کارش را بهتر انجام می‌داد، پرکارتر بود و شخصیت موثرتری داشت.

در ضمن متوجه شدم که کارمندان پایین رتبه شرکت مدت‌ها درباره این که کدام یک از این چهار نفر ترفیع می‌گیرد صحبت کرده بودند. سه دوست سرخورده من باید می‌فهمیدند که مدیران کل، مدیران ارشد را با قرعه کشیدن از داخل کلاه انتخاب نمی‌کنند. چندی پیش با مدیر فروش یک شرکت تولید ابزار ماشین درباره بهانه گیری، بدشانسی و خطرات آن صحبت می‌کردم. این موضوع او را به هیجان آورد و درباره تجربه شخصی خودش در برخورد با مسئله شروع به صحبت کرد.

او گفت تا حالا نشنیده بودم چنین اسمی داشته باشد، ولی این یکی از مشکل‌ترین مسائلی است که یک مدیر فروش باید با آن دست و پنجه نرم کند، همین دیروز شاهد کامل صحبت‌های شما را در شرکت دیدم.

دیروز بعد از ظهر حدود ساعت ۴ یکی از فروشندگان با یک سفارش ۱۱۲ هزار دلاری برای لوازم ماشین از راه رسید. یکی دیگر از فروشندگان ها که آدم کم ظرفیتی است و همیشه دردرس درست می‌کند، همان وقت توی دفتر بود. همانطور که خبرهای خوش را از جان می‌شنید با کمی حسادت به او گفت:

تبریک می‌گویم، جان دوباره شانس آوردی.

مسئله‌ای که فروشنده بیچاره قبول نمی‌کرد آن بود که شانس ربطی به سفارش بزرگی که جان گرفته بود نداشت. جان ماه‌ها روی آن مشتری کار کرده بود، بارها و بارها با نیم دو جین آدم‌هایی که آن‌جا بودند صحبت کرده بود، شب‌ها تا دیروقت بیدار می‌ماند و محاسبه می‌کرد که دقیقاً چه چیزی برایشان مناسب‌تر است. بعد

مهندس‌هایمان را ساعت‌ها می‌نشانند که طرح‌های اولیه دستگاه‌ها را بکشند. جان به چیزی به نام شانس متکی نبود، مگر آن‌که بخواهیم نام دقت و حوصله را که در طرح‌ریزی و اجرای کارها صرف می‌شود شانس بگذاریم. فرض کنید در تغییر کادر مدیریت کمپانی جنرال موتورز شانس مورد استفاده قرار گیرد. اگر شانس تعیین می‌کرد که چه کسی چه کار کند و چه کسی کجا برود، شیرازه‌ی تمام کارها در کشور از هم می‌گسست. برای لحظه‌ای تصور کنید که تجدید سازمان کمپانی جنرال موتورز کاملاً بر مبنای شانس باشد، برای این کار اسم همه کارمندان را در بشکه‌ای می‌ریختند. اولین اسمی که در می‌آمد رئیس می‌شد. دومین اسم مدیر عامل و همین‌طور تا پایین.

احمقانه نیست؟ خوب این همان کاری است که شانس می‌کند.

در تمام حرفه‌ها مدیریت بازرگانی، فروش، حقوق، مهندسی، بازیگری و ... افراد به دلیل نگرش‌های متعالی و استفاده از بیشترین میزان هوش در انجام کارهای دشوار توانستند رتبه خود را ارتقا دهند.

با دو روش بر بهانه‌های فقدان شانس غلبه کنید:

لف) قانون علت و معلول را بپذیرید. یک بار دیگر نگاه کنید و آن‌چه در ظاهر شانس خوب افراد نامیده می‌شود چیزی به نام شانس پیدا نخواهید کرد. بلکه تنها آمادگی، طرح‌ریزی و تفکر موفقیت‌زا را در مقدمه خوش اقبالی خواهید یافت. نگاه دوباره‌ای بیاندازید به چیزی که در ظاهر شانس بد یک نفر خوانده می‌شود، اگر دقت کنید علل ویژه و مشخص را کشف خواهید کرد. انسان‌های موفق در برخورد با موانع به نتایج سازنده‌ای می‌رسند و به یاری آن‌ها از موانع می‌گذرند، اما افراد متوسط و ناموفق توان این را ندارند از شکست‌های خود درس عبرت بگیرند.

ب) خیالبافی نکنید. ماهیچه‌های ذهن خود را با رویای یک راه بی‌دردسر برای به چنگ آوردن پیروزی خسته نکنید. هیچ‌کس به سادگی و از طریق شانس به موفقیت نمی‌رسد. موفقیت از طریق رعایت ضوابط و تسلط بر اصولی که آن را تضمین می‌کند حاصل می‌شود، برای به دست آوردن ترفیع در کار، موفقیت و سایر موهبت‌های

زندگی رویشان حساب نکنید، دادن چنین امتیازهایی در ردیف وظایف شانس نیست، در عوض بر تقویت قابلیت هایی که موجب موفقیت شما می شود تمرکز کنید.

به خود اطمینان کنید و ترس را از میان ببرید

هنگامی که از دوستان خود می‌شنوید؛ این فقط زاییده تخیلات خودت است، نگران نباش، چیزی وجود ندارد که از آن بترسی. در خوش نیتی آن‌ها شکی نیست.

با وجود این خود شما بهتر می‌دانید که این قبیل مسکن‌های ضد ترس هرگز کارساز نبودند. این عبارات و جملات آرامبخش می‌تواند برای چند دقیقه یا حتی چند ساعت ترس شما را تسکین دهند، اما درمان از طریق القای این فقط زاییده تخیلات خودت است، در واقع نه ایجاد اطمینان می‌کند و نه ترس را از میان می‌برد.

بله، ترس واقعیت دارد و ما مجبور هستیم برای به زانو درآوردن آن ابتدا وجودش را بپذیریم و بعد بشناسیم. بسیاری از ترس‌های عصر ما منشاء روانی دارند، نگرانی، تنش، دستپاچگی و سردرگمی .. همه و همه از تخیلات منفی و بیراه رفته نشأت می‌گیرد.

فقط با دانستن زمینه‌های رشد ترس نمی‌توان آن را درمان کرد. اگر پزشکی دریابد که بخشی از بدن شما دچار عفونت شده است کار را در آن مرحله متوقف نمی‌کند، بلکه درمان را تا از میان بردن آن عفونت ادامه می‌دهد.

شیوه متحجر، این فقط زاییده تخیلات خودت است، فرض را بر آن می‌گیرد که ترس وجود خارجی ندارد، در حالی که ترس واقعیت دارد. ترس دشمن شماره یک موفقیت است. ترس اجازه نمی‌دهد مردم از فرصت‌هایی که به آن‌ها رو آورده است استفاده کنند، ترس انرژی و کارایی را تحلیل می‌برد. انسان‌ها را عملاً بیمار می‌کند و عمر را کوتاه می‌کند. ترس می‌تواند به محض حرف زدن دهانتان را ببندد، ترس از عدم اطمینان و فقدان اعتماد به نفس می‌تواند علت نابسامانی اقتصادی بسیاری از انسان‌ها باشد و توجیه کننده این مسئله که میلیون‌ها نفر از مردم کم‌تر شاهد موفقیت را در آغوش گرفته و از امکانات زندگی خویش بهره نمی‌گیرند.

ترس یک نیروی ویرانگر است و به هر شکلی که تصور کنید ترس می‌تواند انسان را از کامروایی در زندگی باز دارد.

ترس به هر شکل و میزانی که باشد نوعی عفونت روانی است، همان‌گونه که یک عفونت جسمی را به یاری شیوه‌های درمانی شناخته شده و موفق مداوا می‌کنیم. یک عفونت ذهنی را هم می‌توانیم درمان کنیم. پس در آغاز توجه خود را به این اصل معطوف می‌کنیم، که اعتماد به نفس تماماً اکتسابی است، به این معنا که هیچکس با اعتماد به نفس از مادر زاده نمی‌شود. آن دسته از آشنایان شما که با گردن‌های افراخته و نگاه‌های مصمم چهره‌های شاخص اجتماعات هستند، بر نگرانی چیره شده‌اند. آن‌ها در همه جا و همه وقت با راحتی و بدون دغدغه ظاهر می‌شوند، زیرا تنها با همت خویش است که آن اطمینان خاطر را ذره ذره اندوخته‌اند.

شما هم می‌توانید، این بخش، راه را به شما نشان می‌دهد.

در جنگ جهانی دوم نیروی دریایی می‌خواست اطمینان پیدا کند که تمام سربازان تازه وارد به خدمت، شنا می‌دانند و یا آن را آموزش دیده‌اند. هدف هم البته آن بود که در مواقع لزوم جان خود را در دریا نجات دهند. آن دسته از ملوانانی که شنا نمی‌دانستند به دوره آموزش شنا فرستاده شدند. من شاهد چند جلسه تمرین آن‌ها بودم. دیدن مردان سالم و جوانی که از آب وحشت داشتند، خالی از تفریح نبود.

به یاد دارم در یکی از تمرینات ملوانان مورد نظر باید از روی یک تخته پرش در آبی به عمق ۲ متر یا بیشتر که در آن عده‌ای شناگر خبره منتظر آن‌ها بودند، جفت پا بپرند. چنین صحنه‌هایی در ظاهر بامزه ولی در حقیقت بسیار رقت‌انگیز بود. ترسی که اکثر این مردان جوان از خود نشان می‌دادند، حقیقی بود. با این حال همه آن‌چه بین آن‌ها و چیرگی بر ترس وجود داشت، پریدن در داخل آب زیر پایشان بود.

در بسیاری از موارد آن مردان جوان را دفعاتاً از روی تخته هول می‌دادند. نتیجه دلخواه چیرگی بر ترس آنان بود. این تجربه که بسیاری از ملوانان قدیم با آن آشنا هستند، یک نکته بارز دارد، اقدام ترس را برطرف می‌سازد

و بلا تکلیفی و تعلق به ترس میدان می‌دهد. این جمله را در کتابچه راهنمای موفقیت خود یادداشت کنید. اقدام ترس را از بین می‌برد.

اقدام به راستی ترس را از بین می‌برد. چند ماه قبل مدیر بسیار آشفته که سی و چند سال بیشتر نداشت به من مراجعه کرد، شغل او به عنوان مسئول خرید یک فروشگاه بزرگ چند قسمتی، نسبتاً پر مسئولیت بود، و با نگرانی گفت: می‌ترسم کارم را از دست بدهم، احساس می‌کنم که روزهای آخرم است

پرسیدم: چرا؟

خوب، از همه طرف بد آوردم، از سال گذشته ارقام فروش در بخش من از ۷ درصد بالاتر نیامده است و این جالب نیست و مخصوصاً از زمانی که فروش کلی فروشگاه به بالاتر از ۶ درصد رسیده است. هیچ یک از تصمیماتی که اخیراً گرفته‌ام عاقلانه نبوده است. مدیر فروشم چند بار به من تذکر داده است که همگام با پیشرفت شرکت جلو نمی‌روم. او ادامه داد: هیچ وقت تا این حد احساس بیچارگی نکرده بودم، رشته کار از دستم در رفته و این کاملاً مشخص است. دستیارم این را احساس می‌کند، فروشنده‌ها هم این را می‌بینند، سایر مدیرها هم از عدم کارایی من آگاه شدند، حتی در یکی از نشست‌های مدیران یکی از آن‌ها پیشنهاد کرد که بخشی از کار مرا به او واگذار کنند تا به گفته خودش درآمد فروشگاه بیشتر شود. احساس می‌کنم دارم غرق می‌شوم و این در حالی است که تماشاگران دوروبرم ایستادند تا ناپدید شدنم را ببینند.

سخنان او در توصیف بدبختی‌اش به درازا کشید. صحبتش را قطع کردم و پرسیدم: بالاخره می‌خواهی چه کار کنی؟ برای رفع مشکل چه تصمیمی گرفته‌ای؟

او پاسخ داد: فکر می‌کنم کار چندانی از دستم بر نمی‌آید، غیر از آن که امیدوار باشم وضع از کمی بهتر شود. در برابر پاسخش گفتم: خودمانیم امید تنها کافی است؟ مکس کرد و بدون آن که به او مهلتی برای جواب دهم، پرسش دیگری مطرح کردم؛ چرا کاری انجام نمی‌دهی که امیدواری ترا معقول‌تر جلوه دهد؟

گفت: یعنی چه کنم؟

خوب، دو نوع عمل وجود دارد که به نظرم مناسب کار توست. اول این که از امروز بعد از ظهر شروع کن به بالا بردن ارقام فروش، باید این مسئله را بپذیریم که دلیلی برای افت فروش تو وجود دارد. آن دلیل را پیدا کن شاید با یک فروش استثنایی بتوانید اجناس مانده را آب کنی و به جای آن جنس‌های نو بخری، شاید بهتر باشد دکور ویتترین‌هایت را هر از چندگاهی عوض کنی، شاید فروشنده‌هایت کارایی ندارند، و دقیقاً نمی‌توانم مشخص کنم چه عواملی میزان فروش تو را بالا می‌برد، ولی حتماً علت خاصی برای افت فروش وجود دارد. گفتگوی خصوصی با مدیر فروشگاه هم کار عاقلانه‌ای است، امکان دارد در آستانه اخراج شدن باشی، اما وقتی مسئله را با خودش مطرح کنی و از او راهنمایی بخواهی، طبعاً فرصت بیشتری برای حل قضیه به تو خواهد داد. تا زمانی که مدیریت فروشگاه احساس کند که خودت خواهی توانست برای مسئله راهی پیدا کنی دست نگه می‌دارد، زیرا برایشان خیلی گران تمام می‌شود که شخص دیگری را جایگزین تو کند و ادامه دادم؛ پس ماموران جدید را راه بینداز، بگذار آدم‌های دور و برت بفهمند که هنوز زنده‌ای. برقی در چشمانش درخشید.

پرسید: شما گفتید من می‌توانم به دو شکل عمل کنم. دومین شکل چیست؟

کار دیگر که می‌توانی اسم آن را سیاست تضمینی بگذاری، آن است که به ۲ یا ۳ نفر از صمیمی‌ترین همکارانت اطلاع بدهی که به دنبال کار مشابه و البته بهتری هستی، گمان می‌کنم بعد از آن که اقدامات مثبتی برای بالا بردن ارقام فروش انجام دهی همچنین احتمال اخراج شدن از وجود داشته باشد، اما فعلاً بهتر است یکی دو پیشنهاد از جاهای دیگر داشته باشی.

به خاطر داشته باش که یک فرد شاعل ۱۰ برابر راحت‌تر از یک فرد بیکار کار پیدا می‌کند.

دو روز قبل همین مدیر با من تماس گرفت.

بعد از گفتگو با شما حسابی شروع به کار کردم، در برنامه‌های آن تغییراتی دادم ولی بیشتر از همه روی فروشنده‌هایم کار کردم. قبلاً از جلسات فروش را هفته‌ای یک‌بار تشکیل می‌دادم، ولی در حال حاضر هر روز صبح جلسه می‌گذارم. فروشنده‌ها به کارشان علاقه‌مند شده‌اند. گمان می‌کنم وقتی روح تازه‌ای در من دیدند

خودشان هم تلاش بیشتری برای پیشبرد کار به خرج دادند. انگار همه شان منتظر بودند که دوباره کارها را به جریان بیندازند.

کارها خیلی روبه راهه. فروش هفته پیش من از فروش سال قبلمان بیشتر شده و از معدل فروش فروشگاه هم بالاتر رفته است.

گفت؛ راستی می خواهم خبر خوش دیگری هم بدهم، از روزی که با هم گفتگو کردیم دو پیشنهاد کار هم داشتم طبیعتاً از بابت آن ها هم خوشحالم ولی چون اوضاع بر وفق مراد است آن ها را رد کردم.

هنگامی که با مشکلات بزرگ روبرو می شویم نباید آن قدر درنگ کنیم که فرصت از دست برود، تا زمانی که دست به اقدام نبرده ایم، امید یافتن، راه حل در تیرگی پنهان می ماند. امید داشتن خود یک شروع است ولی برای به چنگ آوردن پیروزی باید امید با عمل همراه گردد. از قانون اقدام کردن استفاده کنید، در برابر ترس های بزرگ و یا کوچک محکم بایستید و دنبال راه حل بگردید. از خود بپرسید برای نابودی ترس خود چه کاری باید انجام دهم؟

ترس خود را مهار کنید، آن گاه دست به عمل مناسب بزنید. در زیر مثال هایی از ترس های متفاوت و چند راه حل عملی برای مقابله با آن ها آمده است؛

۱. خجالت کشیدن به خاطر قیافه به خودتان برسید، به آرایشگاه خوب بروید، کفش هایتان را برق بیندازید، سعی کنید لباس هایتان همیشه تمیز و اتو کشیده باشد. در مجموع سر و وضعتان را بهتر کنید. این کار بدون لباس پ های گران قیمت حد امکان پذیر است.

۲. ترس به خاطر از دست دادن تلاش خود را برای ارائه خدمات بیشتر و بهتر دوبرابر کنید، آن را که مشتریان مهم باعث سلب اعتماد مشتری می شود از بین ببرید.

۳. ترس از چیزهایی که در حیطه توجه خود را به امور دیگر معطوف کنید، بروید سراغ باغچه‌تان و اختیار و کنترل شما نیستند علف‌های هرز را بیرون بکشید، با بچه‌هایتان بازی کنید، به سینما بروید.

۴. ترس از مردود شدن به جای آن که وقت خود را صرف نگرانی کنید، درس بخوانید.

۵. ترس از آسیب‌های جسمانی در توجه خود را به تسکین دادن ترس و اضطراب به دیگران معطوف کنید، اثر عاملی که مطلقاً خارج از کنترل دعا بخوانید.

شما هستند مثل گردباد یا زلزله یا سوانح هوایی.

۶. ترس از این که دیگران درباره گفت از درستی کارهایی که قصد انجام آن را دارید مطمئن شوید، شما چه فکر می‌کنند یا در فلان سپس آن‌ها را انجام دهید. تا به حال هیچ کس کار ارزشمندی را بدون مورد چه خواهند زیر سوال رفتن انجام نداده است.

۷. ترس از سرمایه گذاری یا خرید همه جوانب را بررسی کنید و بعد تصمیم بگیرید، سپس قاطعانه آن را منزل به انجام برسانید. به قضاوت های خود اعتماد کنید.

۸. ترس از مردم سعی کنید درک درست از مردم پیدا کنید. به خاطر داشته باشید که دیگران نیز هر یک انسان هستند درست مانند خود شما.

از این دستورالعمل‌های دو مرحله‌ای برای کسب اعتماد و برطرف کردن ترس خود استفاده کنید؛

الف) ترس خود را مهار کنید، به ۴ میخ‌ش بکشید، دقیقاً مشخص کنید که از چه چیز هراس دارید.

ب) سپس دست به عمل بزنید، برای هر نوع ترس راه حلی وجود دارد.

به یاد داشته باشید که دست روی دست گذاشتن فقط ترس را بزرگ‌تر و هراس انگیزتر می‌کند. سریع اقدام کنید، مصمم باشید، عدم اعتماد به نفس در بیشتر موارد، استفاده‌های غلط از حافظه ارتباط دارد.

مغز شما شباهت زیادی به یک بانک دارد. شما هر روز در بانک ذهنی خود سپرده‌های فکری می‌گذارید، این سپرده‌های فکری روی هم جمع می‌شوند و حافظه شما را تشکیل می‌دهند. هنگامی که می‌نشینید فکر می‌کنید و یا هنگامی که با مشکلی روبرو می‌شوید، در حقیقت به بانک حافظه خود رجوع می‌کنید و می‌پرسید راجع به این موضوع چه چیزهایی می‌دانم؟ بانک حافظه شما به طور خودکار با توجه به خورده اطلاعاتی که قبلاً به ذهن سپرده‌اید و با وضعیت موجود ارتباط دارد، پاسخ مناسب را در اختیارتان قرار می‌دهد. بنابراین حافظه شما یک مخزن عمده مواد خام برای تفکرات جدید ماست.

پاسخگویی بانک حافظه شما فرد بسیار قابل اعتمادی است، هرگز به شما دروغ نمی‌گوید، اگر به او مراجعه کنید و بگویید آقای پاسخگو لطفاً تعدادی از سپرده‌های ذهنی مرا که گواهی می‌دهد از همه بی‌دست و پا ترم در اختیارم قرار دهید، او خواهد گفت؛ بله حتماً! یادتان می‌آید دو بار قبل که می‌خواستید این کار را انجام دهید چه شکستی خوردید ... یادتان می‌آید معلم کلاس ششم دبستان راجع به ناتوانی شما در انجام کارها چه گفت ... یادتان می‌آید آن روز تصادف که همکارتان راجع به شما حرف می‌زدند چه شنیدید ... یادتان می‌آید و ... همینطور ادامه می‌دهد و افکاری را که بیانگر بی‌لیاقتی شما هست از حساب ذهنی‌تان بیرون می‌آورد.

حال فرض کنید با این نیت نزد سخنگوی حافظه خود بروید که از او بپرسید: آقای سخنگو! با تصمیم بزرگی روبرو شدم، می‌توانید افکاری در اختیار من بگذارید که به من قوت قلب دهد؟

آقای سخنگو به شما می‌گوید؛ البته آقا! و این بار ذهنیات را از پرده‌های قبلی بیرون می‌آورد که همگی نمایانگر توانایی شما و موفق شدن‌تان هستند.

یادتان می‌آید که قبلاً در مورد مشابه چه خوب از عهده بر آمدید؟ یادتان می‌آید که آقای اسمیت چقدر اعتمادش نسبت به شما جلب شد؟ یادتان می‌آید دوستانتان که ابراز محبت می‌کردند؟ یادتان می‌آید ... آقای سخنگو در عین آمادگی به شما امکان می‌دهد که سپرده‌های ذهنی خود را هر زمان که خواستید برداشت کنید، آخر هر چه باشد آن بانک متعلق به خود شماست.

در این جا دو مسئله خاص عنوان شده‌اند که با عمل به آن‌ها می‌توانید اعتماد به نفس خود را از طریق اداره صحیح بانک حافظه‌تان به دست آورید؛

الف) فقط افکار مثبت را به بانک ذهنی خود بسپارید. باید برخورد درست با قضیه داشته باشیم، همه افراد به وفور با موفقیت‌های یاس‌آور ناخوشایند و دستگاه کوچک کننده روبرو می‌شوند، ولی برخورد آدم‌های موفق و آدم‌های ناموفق با این که موقعیت‌ها کاملاً متفاوت است. افراد ناموفق قضیه را به اصطلاح به دل می‌گیرند، آن‌ها به تجربیات ناخوشایند خود می‌چسبند. بنابراین در حافظه خود جای خوبی به آن‌ها می‌دهند، آن‌ها هیچ‌گاه ذهنیاتشان را از خود دور نمی‌کنند و بسا که خاطرات ناخوشایند آن‌ها آخرین چیزی باشد که شب هنگام به آن فکر می‌کنند. بر عکس مردم موفق و متکی به خود هیچ‌گاه به خاطرات منفی خود رو دور نمی‌کنند، آن‌ها در سپردن اندیشه‌های مثبت به بانک حافظه خود ید طولانی دارند.

اگر هر روز صبح قبل از این که به سرکار بروید ۲ مشت خاک در کاربراتور اتومبیلتان خالی کنید اتومبیل چگونه کار خواهد کرد؟ موتور سالم است خیلی زود از کار می‌افتد و نمی‌تواند کاری را که از آن انتظار دارید انجام دهد. افکار منفی و ناخوشایندی که به حافظه خود سپرده‌اید همان تأثیر را بر ذهن شما می‌گذارند. افکار منفی موتور ذهن شما را خراب می‌کند، افکار منفی شما را زیر بار نگرانی یاس و احساس حقارت از پا در می‌آورند آن‌ها شما را در حالی که دیگران به سرعت در گذرند با کوله باری از مشکلات کنار جاده رها می‌کنند.

این کار را انجام دهید؛ در چنین لحظاتی که با افکار خود خلوت کرده‌اید، وقتی که رانندگی می‌کنید و یا به تنهایی غذا می‌خورید، تجربیات مثبت و خوشایند خود را در نظر بگذارانید. در بانک حافظه خود افکار مثبت بگذارید، این کار اعتماد به نفس شما را افزون می‌کند و در شما این احساس مطبوع را برمی‌انگیزد که خیلی سرحال هستید و در ضمن به حفظ تندرستی شما کمک می‌کند. در این جا یک نقشه عالی پیشنهاد شده است، درست پیش از آن که به خواب بروید افکار مثبت را به بانک حافظه خود بسپارید، موهبت‌های خود را برشمارید، همه چیزهای خوبی را که به خاطر آن‌ها باید شکرگزار باشید به خاطر آورید؛ زن و شوهرتان،

کودکان، دوستان و سلامتیتان را. کارهای خوبی را که امروز از مردم دیده‌اید به یاد آورید، پیروزی‌ها و موفقیت‌های بزرگ و کوچکتان را از نظر بگذرانید. دلایل خرسندی خود را از زنده بودن برشمارید.

ب) فقط افکار مثبت را از بانک ذهن خود برداشت کنید. سال‌ها پیش با یک موسسه مشاوره روانپزشکی در شیکاگو همکاری نزدیک داشتم. آن‌ها با موردهای بی‌شماری سروکار داشتند، ولی عمدتاً روی مسائل ازدواج و سازگاری‌های روانی که هردو با مسائل ذهنی پیوند دارند کار می‌کردند.

در یک روز بعد از ظهر که با رئیس موسسه درباره تکنیک‌هایش برای کمک به افراد ناسازگار گفتگو می‌کردم گفت: می‌دانی اگر مردم فقط یک اصل عمل کنند هیچ نیازی به کمک من و امثال من نخواهد داشت.

با اشتیاق پرسیدم: چه اصلی؟

فقط این اصل، افکار منفی را پیش از آن که تبدیل به هیولای ذهنی شوند از بین ببرید و ادامه داد بیشتر افرادی که سعی دارند به آن‌ها کمک کنم برای خودشان موزه‌ای از هراس‌های ذهنی درست کرده‌اند. برای نمونه بسیاری از مشکلات ازدواج، درگیری و هیولای ماه عسل است. به عبارت دیگر ماه عسل به اندازه‌ای یک یا هر دو طرف انتظار داشته‌اند رضایت بخش نبوده است با وجود این زن و شوهر به جای دفن کردن خاطرات گذشته آن قدر آن را در نظر می‌آورند که به صورت هیولایی بر سر راه روابط زناشویی آن‌ها قرار می‌گیرد و مسخره‌تر از آن، پنج یا ده سال بعد پیش من می‌آیند.

معمولاً هم متوجه نمی‌شوند که اشکال کار در کجاست، البته این وظیفه من است که ریشه مشکلات آن‌ها را پیدا کنم، مسئله را برایشان بشکافم و به آن‌ها بفهمانم که چقدر کم اهمیت و پیش پا افتاده است انسان می‌تواند تقریباً از هر واقعه ناخوشایند یک هیولای ذهنی بسازد.

دوست روانپزشک من ادامه داد؛ شکست‌های شغلی بی وفایی‌های معشوق، سرمایه گذاری‌های ناموفق و سرخوردگی‌ها از رفتار فرزند همه و همه هیولاهایی هستند که معمولاً برای از میان بردن آن‌ها به مردم کمک می‌کنم. روشن است که اگر هر فکر منفی یا داوری‌های مکرر تقویت شود، می‌تواند با تبدیل شدن به یک هیولای ذهنی اعتماد به نفس شخص را خرد کند و منجر به مشکلات روانی حاد شود.

خانم آلیس مولکاهی در مقاله‌ای با عنوان «خود ویرانگری» که اخیراً در مجله «کازما پولیتن» به چاپ رسیده است یادآور شد؛ که هر سال بیش از ۳۰ هزار آمریکایی خودکشی کرده و ۱۰۰ هزار نفر هم اقدام به از بین بردن خود می‌کنند و در ادامه مطلب نوشت: شواهد تکان دهنده نشان می‌دهد که میلیون‌ها نفر از مردم نیز خود را به شکلی تدریجی و بی‌سر و صدا از بین می‌برند. هنوز اشخاصی وجود دارند که به جای خودکشی روان خود را نابود می‌سازند و پیوسته در جستجوی راه‌هایی برای تحقیر، تنبیه و کلا خوار شمردن خود هستند.

دوست روانشناسی که ذکرش بود توضیح داد؛ که چگونه به یکی از بیماران کمک کرده بود تا دست از «روان‌کشی» بردارد و گفت؛ این بیمار که خانمی سی و چند ساله بود و دو بچه داشت، در اصطلاح عوام دچار افسردگی شدید شده بود و تمام وقایع زندگی خود را به چشم تجربه‌ی تلخ می‌دید. دوران مدرسه، ازدواج، بزرگ کردن بچه‌ها و جاهایی که در آن زندگی کرده بود، همگی به شکل منفی یادآور می‌شدند و از آن‌جا که هرچه از گذشته خود به یاد می‌آورد بینش ما را نسبت به زمان حال رنگ آمیزی می‌کند. او نیز چیزی جز سیاهی و یاس نمی‌دید.

وقتی از او پرسیدم در تصویری که به او نشان می‌دهند چه می‌بیند؟ گفت؛ به نظرم شب طوفانی وحشتناکی در راه است، این دلگیر کننده‌ترین تعبیری بود که تاکنون از آن تصویر شنیده بودم. (تصویر نقاشی رنگ روغن نسبتاً بزرگی بود از یک خورشید در حاشیه آسمان و یک خط ساحل صخره‌ای ناهموار، نقاشی با هوشمندی بسیار ترسیم شده بود و می‌توانست هم طلوع و غروب خورشید را نشان بدهد. روانشناس توضیح داد که هرچه شخص در این تصویر می‌بیند کلید شخصیت خود اوست. اکثر مردم طلوع خورشید را در تصویر می‌بیند ولی شخصی که افسرده و آزرده است تقریباً همیشه به نظرش می‌آید که یک تصویر غروب را نشان می‌دهد)

به عنوان یک روانشناس من نمی‌توانم چیزهایی را که در حافظه شخص ثبت شده است عوض کنم، اما می‌توانم با همکاری بیمار به او کمک کنم تا گذشته خود را در پرتو دیگری ببیند. این در واقع شیوه رایج من است که در مورد این زمینه نیز مورد استفاده قرار دادم و کمک کردم تا در گذشته خودش به جای یاس همه‌جانبه شادمانی و امید ببیند. پس از ۶ ماه به تدریج علائم بهبودی در او ظاهر شد. در آن مرحله تکلیف خاصی به او

دادم از او می‌خواستم که هر روز فکر کند و دلیل مشخص را برای خوشحال بودن روی کاغذ بیاورد، سپس در قرار بعدی که با من داشت روز پنجشنبه دلایلش را با هم مرور می‌کردیم.

من این روش درمانی را به مدت سه ماه ادامه دادم، روند بهبود رضایت بخش بود. امروز این زن با وضعیت خودش به خوبی کنار آمده است، فرد مثبت شده است و مطمئنم که به اندازه دیگران احساس خوشحالی و خوشبختی می‌کند.

از هنگامی که این زن عادت برداشت نمودن افکار منفی را از ذهن خود به کناری نهاد خود به خود به سوی بهبودی سوق داده شد. مشکل روانی خواه کوچک و بزرگ به این شکل درمان می‌شود که شخص عادت کند به جای برداشت نمودن نکات منفی از بانک حافظه خود افکار مثبت را برداشت کند.

هیولاهای ذهنی نسازید، افکار ناخوشایند را از بانک حافظه خود بیرون نیاورید، هنگامی که تجربیات از هر نوع را به یاد می‌آورید روی قسمت‌های خوب آن تاکید کنید. خاطرات بد را فراموش کنید، آن‌ها را دفع کنید، اگر متوجه شدید که دارید جنبه‌های منفی را مرور می‌کنید ذهن خود را به سوی دیگری منحرف کنید.

در این جا مطلب مهم و دلگرم‌کننده‌ای نیز وجود دارد. ذهن شما می‌خواهد که مسائل ناخوشایند را فراموش کنید، اگر فقط ذره‌ای همکاری داشته باشید خاطرات ناخوشایند به تدریج محو می‌شوند و سخنگویی که در بانک حافظه شما است آن‌ها را باطل می‌کند.

دکتر ملوین اس هات ویک روانشناس تبلیغاتی شهر درباره توانایی ما در یادگیری می‌گوید: هنگامی که احساسات برانگیخته شده در شخص دلیلی باشد تبلیغات شانس بیشتری در خاطر ماندن دارد ولی هنگامی که احساسات برانگیخته شده ناخوشایند باشند، خواننده یا شنونده تمایل دارد آن را فراموش کند مطالب ناخوشایند با خواسته‌های ما سر جنگ دارد و با علاقه به یادآوری آن‌ها نداریم. خلاصه آن که اگر فقط خود را از یادآوری موضوعات ناخوشایند منع کنیم به راحتی می‌توانیم آن‌ها را فراموش کنیم. تنها افکار مثبت را از بانک حافظه خود برداشت کنید، بگذارید بقیه آن‌ها محو و نابود شوند. تنها به این ترتیب ممکن است اعتماد به نفس و احساس در اوج بودن در وجود شما بارور شود. اگر جلوی افکار منفی و تحقیر کننده خود را بگیرید

قدم بزرگی در راه غلبه بر ترس برداشته‌اید. چرا آدم‌ها از یکدیگر وحشت دارند؟ چرا بسیاری از افراد نسبت به دیگران حساسیت دارند؟ علت کم رویی چیست؟ برای رفع آن چه می‌توان کرد؟

ترس از دیگر مردم ترس بزرگی است ولی راهی برای غلبه کردن بر آن وجود دارد، اگر یاد بگیرید که درک درستی از مردم داشته باشید می‌توانید بر ترس خود از آن‌ها غلبه کنید.

یکی از دوستانم که مدیریت یک کارخانه چوب بُری را به عهده دارد، در کار خود فوق العاده موفق است. برایم توضیح می‌دهد که چگونه درک درستی از مردم پیدا کرده است؛ تجربه او بسیار جالب توجه است؛

بیش از آن‌که در جنگ جهانی دوم وارد ارتش شویم از همه آدم‌ها وحشت داشتم، نمی‌توانید تصور کنید که چقدر خجالتی و ترسو بودم، فکر می‌کردم مردم خیلی باهوش‌تر از من هستند، سرانجام در اثر یک توفیق اجباری که در ارتش نصیبم شد ترس من از مردم از بین رفت. در میانه سال‌های ۱۹۴۲ و ۱۹۴۳ در حالی که ارتش افرادش را به جبهه‌های مختلف و پر مخاطره روانه می‌کرد، من به عنوان دستیار پزشک در یکی از بزرگ‌ترین پایگاه‌های اصلی جای امن و راحتی داشتم. مدت‌ها دستیار پزشکان در معاینه افراد بودم. هرچه بیشتر به افراد تازه وارد نگاه می‌کردم ترس مردم کمتر می‌شد. تمام مردانی که آن‌جا در صفوف صد نفری لخت و عریان کنار هم ایستادند بیش از هر زمان دیگر به هم شبیه بودند، البته در میانشان بعضی چاق بودند و بعضی لاغر، بعضی قد بلند و بعضی کوتاه، ولی همه آن‌ها گیج و غربت زده به نظر می‌رسیدند.

چند روز پیش از ورود به آن‌جا بعضی از افراد مدیران جوان و موفق بودند، بعضی کشاورز، فروشنده و یا کارگر نیمه وقت بودند. تا همین چند روز پیش خیلی چیزها بودند ولی در آن پایگاه نظامی همه مثل هم بودند.

من در آن‌جا به یک نکته اساسی رسیدم؛ کشف کردم که وجوه اشتراک ما انسان‌ها بیشتر از وجوه اختلاف‌مان است. کشف کردم که دیگران چقدر مثل خود من هستند، آن‌ها هم غذای خوب را دوست دارند، دلشان برای خانواده و دوستانشان تنگ می‌شود، می‌خواهند در زندگی پیشرفت کنند، مشکلاتی دارند و استراحت را دوست دارند، بنابراین اگر دیگری هم اساساً مانند من باشد دیگر جایی برای ترس از او وجود ندارد. اکنون دیگر بی‌معنی است از آدمی که درست شبیه من است بترسم.

در این جا دو راه برای یافتن درک صحیح از مردم ذکر شده است؛

الف) نظر متعادل نسبت به دیگران پیدا کنید. این دو نکته را ضمن تماس با مردم در نظر داشته باشید. اول این که دیگری آدم مهمی است و بی شک آدم مهمی است، چرا که هر انسانی مهم است، ولی به خاطر داشته باشید که شما هم مهم هستید. از هنگامی که شخص دیگری را ملاقات می کنید این فکر را مد نظر داشته باشید. ما دو آدم مهم هستیم که نشسته ایم و راجع به منافع مشترک خود گفتگو می کنیم.

چند ماه قبل مدیر یک شرکت بازرگانی به من تلفن کرد و اطلاع داد که مرد جوانی را که چندی پیش به او معرفی کرده بودم استخدام کرده است. آن مرد پرسید می دانی چه چیزی من را جذب آن آدم کرد؟ گفتم؛ چه چیزی؟ در برخورد با خودش برایم جالب بود. بیشتر متقاضیان کار وقتی به این جا قدم می گذارند نیمه وحشت زده جواب هایی را به من می دهند که تصور می کنند دوست دارم بشنوم. از جهاتی بیشتر این طالبان کار کمی به گدایان می مانند. هر پیشنهادی که بدهی در بست می پذیرند و نظر خاصی از خودشان ابراز نمی کنند. ولی این آدم خودش را به شکل متفاوتی نشان داد، به من احترام می گذاشت و مهم تر از آن این که به خودش هم احترام می گذاشت. به علاوه به همان اندازه که من از او سوال می کردم او هم از من سوال می کرد. به این ترتیب دریافتم که فرد بی جنبه ای نیست، مردی است که به تمام معنا خیال دارد به نحو احسن کار کند.

این شیوه برخورد که دارای اهمیت دوجانبه است به شما کمک می کند تا توازن روابط را حفظ کنید و اجازه ندهید که طرف مقابل دارای اشراف بیش از حد نسبت به شما شود. دیگران ممکن است از لحاظ قدرت یا مقام مانند غولی جلوه کنند ولی به خاطر داشته باشید آن ها نیز آدم هایی هستند با مشکلات، خواست ها و منافع گزیرناپذیری مانند خود شما.

ب) نگرش عاقلانه اتخاذ کنید. مردمی که می خواهند اصطلاحاً نیش بزنند، تهدیدتان کنند و هر شکل ضربه بزنند یا تکه پاره تان کنند کم نیستند. اگر آمادگی مقابله با چنین آدم هایی را نداشته باشید ممکن است

آسیب‌های بزرگی به شخصیت شما وارد کنند و در شما احساس شکست به وجود آورد. شما در برابر آدمی که دوست دارد زهرش را به همه بریزد نیاز به دفاع دارید.

چند ماه قبل در قسمت پذیرش یک هتل شاهد نمایش بی نظیری از برخورد درست با این جور آدم‌ها بودم. حوالی ساعت ۵ بعد از ظهر بود و هتل به دلیل پذیرش مهمان جدید شلوغ شده بود. شخصی که جلو در ایستاده بود با تحکم اسمش را به کارمند هتل گفت. کارمند گفت: بله قربان! آقای الف، یک اتاق یک نفره خوب برایتان داریم.

مرد فریاد زد: یک نفره ... ولی من دونفره رزرو کرده بودم.

کارمند هتل با لحن بسیار محترمانه گفت: اجازه بدهید کنترل کنم قربان. کارت مخصوص رزرو مهمان را از بایگانی بیرون آورد و گفت می‌بخشید آقا در تلگرام شما قید شده است یک نفره، خوشحال می‌شوم بتوانم اتاق دو نفره به شما بدهم، ولی در حال حاضر اتاق دونفره نداریم.

مشتری با لحنی عصبانی درآمد که مهم نیست روی آن کاغذ پارچه نوشته شده من یک اتاق دو نفره می‌خواهم و با لحن زننده گفت: می‌دانی من کی هستم؟ و به دنبالش فریاد زد؛ می‌دهم اخراج کنند خواهی دید، می‌دهم اخراجت کنند.

کارمند جوان زیر آن رگبار لفظی با لحن آرام و شمرده گفت: آقای محترم خیلی عذر می‌خواهم ولی ما طبق دستور خود شما عمل کرده‌ایم.

مشتری که دیگر از کوره در رفته بود گفت: حالا که فهمیدم این‌جا این‌قدر بد اداره می‌شود در بهترین سوئیت هتل هم نمی‌مانم و با داد و فریاد بیرون رفت. همان‌طور که قدمی به جلو بر می‌داشتم فکر کردم کارمند باید به خاطر درگیر شدن در یکی از بدترین مشاجرات لفظی در حضور جمع ناراحت شده باشد، ولی او برعکس با یکی از بهترین عصر بخیر آقاهایی که تا به حال شنیده بودم به من خوش آمد گفت.

همان‌طور که مراحل عادی رزرو اتاق را انجام می‌دهد به او گفتم؛ رفتاری را که لحظه پیش از خودنشان دادی به راستی تحسین می‌کنم. کنترل شما رو اعصابتان فوق‌العاده است.

گفت: خوب می‌دانید من واقعا نمی‌توانم در برابر چنین آدمی از کوره در بروم، خودتان که دیدی او هم واقعا از دست من عصبانی نبود، من فقط در میانه بهانه‌ای بودم. بیچاره حتماً با زنش تفاهم ندارد یا شاید کار و بارش خراب است و هم احساس حقارت می‌کند و این موضوع یک موضوع طلایی به دستش داد که سر و صدا کند. ظاهراً من باید فقط فرصتی برای خالی کردن عقده‌اش بودم. کارمند جوان افزود احتمالاً در باطن آن، آدم خوش قلبی است. بیشتر آدم‌ها همین‌طورند.

همان‌طور که به طرف آسانسور می‌رفتم دیدم دارم با صدای بلند می‌گویم: احتمالاً آدم خوش قلبی است. اکثر افراد این همین‌طورند. این بار اگر کسی به شما اعلان جنگ داد این دو جمله کوتاه را به یاد بیاورید، شمشیرتان غلاف کنید. برای پیروزی در چنین برخوردهایی بگذارید طرف مقابل حمله‌اش را بکند، بعد بیخیال شوید.

چند سال پیش در جریان تصحیح اوراق امتحانی شاگردانم به موردی برخورددم که مرا سخت ناراحت کرد، شاگردی که برگه امتحانش در برابرم بود با توجه به بحث‌های سر کلاس، امتحانات ترم قبل نشان داده بود که خیلی بیشتر از نمره ورقش توانایی دارد. در حقیقت او شاگردی بود که فکر می‌کردم رتبه اول را در این دوره احراز کند ولی عملاً نمره‌اش پایین‌ترین نمره کلاس بود.

طبق روال معمول از منشی‌ام خواش کردم او را صدا بزند و به او بگوید که برای یک مسئله فوری به دفترم بیاید.

پل فوراً آمد، قیافش گرفته بود بعد از آن که نشست گفتم: چه شده پل؟ این ورقه به هیچ وجه آن چیزی نیست که از تو توقع داشتم. پل با خودش کلنجار می‌رفت و پاهایش نگاه می‌کرد جواب داد؛ استاد بعد از آن که دیدم شما متوجه تقلب کردن من شده‌اید خرد شدم. دیگر نتوانستم فکرم را روی چیزی متمرکز کنم،

راستش را بخواهید اولین باری بود که در درس‌های دانشگاه قلب می‌کردم ولی باید هر طور شده الف می‌گرفتم. برای همین مجبور شدم قلب کنم.

به اندازه‌ای ناراحت بود وقتی شروع به صحبت کرد دیگر نمی‌توانست ساکت شود، گمانم مجبور باشید قلبم را گزارش کنید، طبق قوانین دانشگاه هر دانشجوی به هر شکلی که در امتحان قلب کند از دانشگاه اخراج می‌شود. بعد یادش افتاد که قلب آبروی خانواده‌اش را خواهد برد زندگی اش را به هم خواهد ریخت و انعکاس بسیار بدی خواهد داشت. گفتم: بس کن، آن قدر تند نرو، بگذار چیزی به تو بگویم؛ من اصلاً ندیدم که تو قلب کنی تا وقتی که خودت این موضوع را نگفته بودی حتی روحم هم خبر نداشت، ولی حالا که متوجه این قضیه شدم خیلی از کار تو ناراحت هستم، بعد از او پرسیدم پل به من بگو از تجربیات دانشگاهی خود چه انتظار داری؟ پل که کمی آرام‌تر شده بود پس از مکث کوتاهی گفت: خوب دکتر فکر می‌کنم هدف کلی من آن باشد که زندگی کردن را یاد بگیرم ولی فکر می‌کنم بدجوری به بن بست رسیده باشم. به او گفتم ما به اشکال مختلفی تجربه کسب می‌کنیم، فکر می‌کنم بتوانی از این تجربه درس خوبی برای موفقیت بگیری.

قلب تو باعث شد که وجدانت تو را راحت نگذارد، در واقع احساس گناه تو سبب شد که اعتماد به نفست را از دست بدهی و همانطور که خودت بیان کردی تو را خرد کند.

بین بیشتر اوقات مسئله خوب و بد از زاویه دید با اختلاف مورد قضاوت قرار می‌گیرد. ولی سعی کن بفهمی که من خیال ندارم برای تو موعظه کنم و درست و نادرست را به تو بشناسانم، با این حال بگذار به جنبه‌های علمی این مسئله توجه کنیم. وقتی کاری را که وجدانت از آن راضی نیست انجام می‌دهی، احساس گناه می‌کنی و این احساس گناه جریان فکر تو را تحت فشار می‌گذارد، نمی‌توانی درست فکر کنی، زیرا ذهنت دائماً می‌گوید؛ نکند بفهمند، نکند دستم رو شود.

ادامه دادم؛ یک نمره الف به قدری بیجارات کرده بود که به خاطر آن دست به کاری زده که می‌دانستی اشتباه است. در زندگی موارد بسیاری وجود دارد که مثل یک الف گرفتن چنان دیوانه‌ات می‌کند که اغوا می‌شوی، کاری خلاف وجدان انجام دهی، مثلاً یک روز ممکن است آن قدر برای فروش جنسی درمانده شویی که به فکر

بیفتی آن را به هر شکلی به مشتری قالب کنی. شاید موفق شوی ولی عاقبت کار را این جا می بینی. احساس گناه یقه‌ات را می گیرد و بار دیگر همان مشتری را می بینی خاطره آن کار جلوی چشمت خواهد بود و آرامشت را سلب خواهد کرد. در دلت می گویی نکند او فهمیده باشد که سرش کلاه گذاشتم.

در ارتباط با فروش هم دیگر آن نفوذ سابق را نخواهی داشت، زیرا دیگر نمی توانی حواست را جمع و جور کنی. در درازمدت فروش با کمک زیر پا گذاشتن وجدان برآیت گران تمام می شود.

سخنان را با مثال دیگری ادامه دادم و برایش تعریف کردم که چگونه یک تاجر با سابقه به خاطر وحشت از این که مبدا همسرش متوجه روابط با زن دیگری شود هوش و حواسش را از دست می دهد. سوال آیا می فهمد؟ آیا می فهمد؟ مانند خوره اعتماد به نفس او را می خورد تا به آن جا که دیگر نمی تواند حتی یک کار کوچک را به درستی در منزل یا در محل کار انجام دهد. به پل یادآور شدم که بسیاری از جنایتکاران به خاطر ردپایی که از خود به جا می گذارند به دام نمی افتند و بلکه به خاطر رفتار مشکوک و حساسیت نسبت به خودشان گرفتار می شوند. احساس گناهکاری آنان پلیس را به سویشان جلب می کند.

در درون هر یک از ما تمایلی برای رو راست بودن، روراست فکر کردن و روراست عمل کردن وجود دارد. وقتی با آن سرشت اصلی مبارزه می کنیم مانند آن است که غده سرطانی را در وجدان خود بکاریم. آن غده با تغذیه از وجدان ما رشد می کند و بزرگ می شود، از انجام هر کاری که مجبورت کند از خود بپرسید گرفتار می شوم یا نه؟ آیا می فهمند؟ پرهیز کن.

اگر نمره الف به قیمت پا گذاشتن روی وجدانت تمام می شود از خیرش بگذر.

خوشبختانه پل نکته را گرفت او ارزش عملی درستکاری را فهمید و به او پیشنهاد کردم بنشیند و دوباره امتحان بدهد. در جواب سوال او که؛ ولی آخر اخراج چه می شود؟ گفتم: من خودم می دانم مقررات راجع به تقلب چه می گوید ولی می دانی اگر قرار باشد همه دانشجویان را که به شکلی تقلب کردند اخراج کنیم باید نصف استادها اخراج شوند و اگر بخواهیم تمام دانشجویان را که به تقلب فکر کرده اند اخراج کنیم باید در دانشگاه را ببندیم. بنابراین اگر لطفی در حق من بکنی موضوع را به کلی فراموش می کنم.

گفت: البته خوشحال می شوم. به طرف قفسه کتاب‌ها رفتم و کتابی به نام ۵۰ سال با منشور طلایی را بیرون آوردن آن را به پل دادم و گفتم این کتاب را بخوان و به من برگردان.

از زبان جی سی پنی می‌خوانی که چگونه فقط با صداقت یکی از ثروتمندترین مردان آمریکا شده است.

رو راست عمل کردن وجدانتان را آسوده نگه می‌دارد و در شما اعتماد به نفس ایجاد می‌کند. وقتی کاری را که به بدی شهرت یافته است انجام می‌دهیم، دو اتفاق منفی رخ می‌دهد؛ اول این که احساس گناه می‌کنیم و در نتیجه اعتماد به نفسمان را از بین می‌بریم و دیگر آن که مردم دیر یا زود متوجه خطای ما می‌شوند و از ما سلب اعتماد می‌کنند.

درستکار باشید و اعتماد به نفس خود را حفظ کنید، این همان کمکی است که از فکر خود برای موفق شدن می‌گیرید پس برای آن که اعتماد به نفس را در خودتان تقویت کنید متحورانه آن عمل کنید.

روانشناسان معتقدند که ما می‌توانیم نگرش‌های خود را با تغییر دادن رفتار خود اصلاح کنیم. مثلاً اگر خود را به خندیدن و دارید بیشتر حالت خندیدن پیدا می‌کنید یا اگر صاف بایستید و محکم راه بروید بیش‌تر احساس قدرت می‌کنید. حالا اخم کنید ببینید که آیا به راستی احساس عصبانیت و دلخوری به شما دست نمی‌دهد؟

به آسانی می‌توان اثبات کرد که انگیزه‌های کنترل شده قادرند هیجانات را تغییر دهند. کسانی که هنگام معرفی خود احساس ناراحتی می‌کنند با انجام این سه کار ساده به طور هم زمان می‌تواند اعتماد به نفس را جایگزین کم‌رویی کنند. اول این که دست فردی را که به سوی ایشان دراز شده بگیرند و به گرمی بفشارند.

دوم این که به طور مستقیم به شخص مقابل نگاه کنند و سوم این که بگویند از آشنایی با شما خوشوقتم

این عمل ساده به طور خودکار و آتی کم‌رویی را از بین می‌برد. عمل مطمئن، روحیه مطمئن به وجود می‌آورد. پس برای آن که با اعتماد به نفس بیندیشیم باید با اعتماد به نفس عمل کنیم. بر اساس احساس مطلوب خود عمل کنید. در زیر ۵ تمرین اطمینان‌بخش آورده شده است این دستورات را با دقت بخوانید سپس با جدیت سعی کنید آن‌ها را تمرین کنید و اعتماد به نفس خود را افزایش دهید.

الف) همیشه در ردیف‌های جلو بنشینید. تا به حال توجه کردید چگونه در جلسات (کلیسا، کلاس درس، دیگر اجتماعات) نخست ردیف آخر پر می‌شوند؟ عموم مردم برای نشستن به ردیف‌های عقب یورش می‌برند تا کمتر توی چشم بخورد. بیشتر مردم چون اعتماد به نفس ندارند از انگشت‌نما بودن خود در هراسند. در ردیف‌های جلو نشستن اعتماد به نفس ایجاد می‌کند آن را تمرین کنید از حالا به بعد سعی کنید که هرچه می‌توانید جلوتر بنشینید. بی‌شک در ردیف‌های جلو امکان آن که در معرض دید باشید کمی بیشتر است، ولی یادتان باشد موفقیت به طور کل مترادف معروفیت و مشخص بودن است.

ب) نگاه کردن به چشمان دیگران را تمرین کنید. افراد با استفاده از چشمانشان خود را تا حد زیادی به ما می‌شناساند. شخصی که به چشمان شما نگاه نمی‌کند به طور غریزی پرسش‌هایی را در ذهنتان بر می‌انگیزد. دارد چه چیزی را مخفی می‌کند؟ از چه چیزی می‌ترسد؟ می‌خواهد چه کلکی سوار کند؟ آیا چیزی را پنهان می‌کند؟

معمولاً کسی که نتواند به چشمان دیگران نگاه کند دو نوع برداشت را القا می‌کند؛ یا می‌گوید در مقابل شما احساس ضعف می‌کنم، در برابر شما احساس حقارت می‌کنم و از شما می‌ترسم و یا آن‌که با پرهیز از نگاه دیگری می‌گوید احساس گناه می‌کنم، کاری کردم، یه چیزی فکر کرده‌ام که نمی‌خواهم از آن آگاه شوید. می‌ترسم که نگاهم با نگاه شما تلاقی کند آن را از درونم بخوانید.

وقتی از نگاه کردن به چشم دیگران فرار می‌پکنید تاثیر خوبی از خود به جا نمی‌گذارید بلکه می‌گویید: می‌ترسم، اعتماد به نفس ندارم، با مجبور کردن خود به نگاه در چشمان شخص مقابل بر این ترس غلبه کنید. شما با نگاه کردن به چشمان افراد به آن‌ها می‌گویید انسان صدیق و درستی هستم. به آن‌چه به شما می‌گویم ایمان دارم، نمی‌ترسم و اعتماد به نفس دارم.

چشمانتان را به خدمت خود درآورید، آن‌ها را به چشمان دیگران بدوزید این کار نه تنها به شما اعتماد به نفس می‌دهد بلکه آن را کاملاً در اختیارتان می‌گذارد.

پ) سرعت راه رفتنتان را ۲۵ درصد تندتر کنید. وقتی بچه بودم یکی از بزرگ‌ترین لذت‌هایم رفتن به شهر بزرگی بود که در نزدیکی آن زندگی می‌کردیم. پس از آن که همه کارها و خریدهایمان را انجام می‌دادیم و به داخل اتومبیل‌مان بر می‌گشتیم، مادرم اغلب اوقات می‌گفت: دیوی حالا بیا کمی این‌جا بنشینیم و راه رفتن مردم را تماشا کنیم.

مادرم هم بازی فوق‌العاده‌ای بود او می‌گفت آن یارو را ببین، فکر می‌کنی از چه چیزی ناراحت است؟ یا فکر می‌کنی خانمی که آن‌جاست می‌خواهد چه کار کند؟ یا به آن آدم نگاه کن درست مثل این است که توی مه راه می‌رود.

به این ترتیب تماشای مردمی که در گذر بودند و این طرف و آن طرف می‌رفتند تبدیل به بازی بسیار جالبی شده بود. این کار خیلی آموزنده‌تر و ارزان‌تر از سینما بود (و بعدها فهمیدم که این یکی از دلایل اختراع بازی توسط مامان بود)

من هنوز راه رفتن مردم را تماشا می‌کنم، هنوز گاهی متوجه می‌شوم که در راهروهای پیاده‌روها با تماشای حرکت مردم به اطراف، در حال مطالعه رفتار آدمی هستم.

روانشناسان معتقدند شلختگی، لاغری و پرسه‌زدن ویژگی‌های آدمی است که نسبت به خودش، کارش و مردم پیرامونش نگرش مثبتی ندارند، در ضمن روانشناسان بر این باورند که با تغییر دادن سرعت حرکت و حالت خود می‌توانید نگرش خود را نیز عملاً تغییر دهید. خوب تماشا کنید متوجه می‌شوید که حرکات بدن نتیجه کنش‌های ذهن است. آدم‌های شدیداً واخورده و یا بی‌کس و کار فقط پرسه می‌زنند و ول می‌گردند، زیرا اعتماد به نفس آن‌ها زیر صفر است. آدم‌های معمولی راه رفتنشان معمولی است. قدم‌هایش در حد معمول است. ظاهر آدمی را دارند که آن‌قدرها برای خودش ارزش قائل نیست.

گروه سومی هم وجود دارد آدم‌های این گروه اعتماد به نفس فوق‌العاده‌ای نشان می‌دهند، از آدم‌های معمولی تندتر راه می‌روند، طرز راه رفتنشان کمی شبیه به دویدن است، از راه رفتنشان این‌طور برمی‌آید که گویی به جای مهمی می‌روند، کار مهمی دارند و در کاری هم که پیش رو دارند موفق خواهند شد.

تکنیک ۲۵ درصد سریع‌تر راه رفتن را به کار ببندید تا به افزایش اعتماد به نفس در خودتان کمک کنید. شانه‌هایتان را عقب نگه دارید سرتان را بالا بگیرید کمی تندتر راه بروید و به این ترتیب اعتماد به نفس را در خود احساس کنید.

فقط امتحان کنید و نتیجه‌اش را ببینید.

ت) بلند و جدی حرف زدن را تمرین کنید. در برخورد با اجتماعات از هر نوع و اندازه افراد بسیاری را دیده‌ام که با وجود سریع الانتقال بودن و داشتن استعداد بسیار، خاموش گوشه‌ای می‌نشینند و توان شرکت در گفت و شنودها را ندارند این به آن معنا نیست که چنین افرادی نمی‌خواهند به گروه بپیوندند و یا سر و کله زدن با دیگران را دوست ندارند، بلکه علت فقط آن است که اعتماد به نفس کافی ندارند. آن‌ها که در جمع‌ها سکوت می‌کنند. با خودشان می‌گویند احتمالاً نظر من به هیچ دردی نمی‌خورد، اگر حرف بزنم آبروریزی می‌کنم، پس بهتر است هیچ چیزی نگویم، دیگران که سایر اعضای گروه احتمالاً معلوماتشان از من بیشتر است نمی‌خواهم بقیه بفهمند که من چقدر بی‌سودم. هر دفعه که این آدم‌های ساکت فرصت حرف زدن را از دست می‌دهند بیش از پیش احساس زبونی و ناتوانی می‌کنند. اغلب به طور نیم بند با خود قرارهایی بذارند که دفعه بعد حتماً حرف بزنند. (قرارهایی که واقعاً نیت اجرایش را ندارند)

نکته مهم این است که هر دفعه که شخص کم‌رو فرصتی را برای حرف زدن از دست بدهد مانند آن است که کمی دیگر از زهر اطمینان کش را سر کشیده باشد. به این ترتیب اعتماد به نفس او هر روز کم‌تر و کم‌تر می‌شود. اما از سوی دیگر هر چه بلندتر سخن بگویند بر اطمینان خود بیشتر می‌افزاید و صحبت کردن در مرتبه بعد برای آنان آسان و آسان‌تر می‌شود. بلند و قاطع سخن بگویید این یک ویتامین تقویت اعتماد به نفس است.

این شیوه اطمینان بخش را به کار ببندید. قانونی وضع کنید که طبق آن در تمام مجامع آزاد حرف بزنید، بلند و قاطع صحبت کنید، در تمام کنفرانس‌های تجاری، نشست‌های اداری و نظائر آن داوطلبانه چیزی بگویید استثناً قائل نشوید، نظر بدهید، پیشنهادهایی عنوان کنید، سوالی مطرح کنید و در هر حال آخرین نفری

نباشید که سخن می‌گوید. سعی کنید مهر سکوت را بشکنید و در رابطه با هر مسئله ای که طرح می‌شود اولین سخنران باشید.

هرگز از این که فرد بی‌اطلاعی به نظر برسید نگران نباشید، زیرا این طور به نظر نخواهد رسید. به ازای هر فردی که موافق شما نیست افرادی هم وجود دارند که موافق شما هستند. این قدر از خود نپرسید حرف بزنم یا نه؟ برعکس فکر خود را بر این موضوع متمرکز کنید که باید به اداره‌کنندگان جلسه بفهمانید که شما هم می‌توانید سخن بگویید.

ث) خندان باشید. بیشتر افراد ادعا می‌کنند که گاهی یک لبخند به راستی سرحال شان آورده است. حتماً شنیده‌ای که یک لبخند عالی‌ترین دارو برای کمبود اعتماد به نفس است. اما بسیاری از مردم هنوز مسئله را جدی نمی‌گیرند، زیرا هرگز در مواقع ترس خندیدن را امتحان نکرده‌اند.

این روش را امتحان کنید؛ ابتدا احساس شکست خوردگی کنید، آن‌گاه خنده بلندی سر دهید. خنده جانانه به شما اعتماد به نفس می‌دهد، خنده از ته دل ترس را می‌کشد، نگرانی را نابود می‌کند، نومییدی را از بین می‌برد، آری یک خنده واقعی کاری بیش از یک برطرف کردن بی‌حوصلگی انجام می‌دهد. خنده واقعی مخالفت‌های دیگران را مانند یخ ذوب می‌کند و خیلی هم سریع این کار را انجام می‌دهد. اگر با یک لبخند گرم و صمیمی با اشخاص روبه‌رو شوید دیگر نمی‌توانند از دستتان عصبانی باشند.

یک روز در ارتباط با همین قضیه یک اتفاق کوچکی برایم افتاد. پشت چراغ قرمز یک چهارراه ایستاده بودم که ناگهان طرف راننده عقبی درست ترمز نگرفت سپر عقب اتومبیل مرا داغان کرد. از سوی آینه پشت سرم را نگاه کردم و دیدم دارد پیاده می‌شود من هم بیرون آمدم و بدون توجه به آداب اجتماعی خودم را برای یک بگومگوی تند خیابانی آماده کرده بودم، باید اعتراف کنم که می‌خواستم با بد و بیراه خورد و خمیرش کنم. اما خوشبختانه قبل از آن که چنین شانسی پیدا کنم او به طرفم آمد، لبخندی زد و با صمیمانه‌ترین لحن ممکن گفت: رفیق جدا نمی‌خواستم این‌طور بشود! و لحن گرمش یخ مرا آب کرد، نمی‌دانم چطور شد که گفتم اشکالی ندارد همیشه از این اتفاق‌ها می‌افتد. تقریباً در کمتر از یک چشم به هم زدن خشم من فرو نشست.

بلند بخندید تا احساس کنید زندگی دوباره قشنگ می‌شود ولی باید درست و حسابی بخندید یک خنده نیم‌بند هیچ چیز را تضمین نمی‌کند، طوری بخندید که همه دندان هایتان را بشود شمرد.

این جور خنده ها کاملاً ضمانت شده اند.

خیلی از اوقات می‌شنوم: درست ولی وقتی از چیزی می‌ترسم یا وقتی عصبانی هستم حال خندیدن ندارم، نباید هم داشته باشید هیچ‌کس حال خندیدن ندارد، هنر این جاست که خودتان امر کنید باید بخندم و بخندید.

نیروی خنده را به اختیار خود در آورید.

از این ۵ دستورالعمل برای پیش‌برد امور خود مدد بگیرید؛

(الف) اقدام ترس را از بین می‌برد ترس خود را مهار کنید و سپس دست به اقدام موثر بزنید. انفعال _ ناتوانی در نشان دادن واکنش نسبت به یک وضعیت _ ترس را قوت می‌بخشد و اطمینان را از بین می‌برد

(ب) شب و روز سعی کنید که فقط افکار مثبت را در بانک حافظه خود بگذارید، اجازه ندهید افکار منفی و تحقیرآمیزتان تبدیل به هیولاهای ذهنی شوند، سعی کنید به یاد رویدادها و موفقیت‌های ناخوشایند نیافتید

(پ) مردم را درست بشناسید، به یاد داشته باشید که وجوه اشتراک مردم خیلی بیشتر از وجوه اختلاف آن‌هاست. داوریتان نیز نسبت به افراد به دور از افراط و تفریط باشد، بدانید که دیگران هم انسان‌هایی هستند مانند خود شما. در مورد زندگی و انسان‌های پیرامونتان نگرش معقولی داشته باشید، بسیاری از مردم سنگ بزرگ نشان می‌دهند ولی سنگ بزرگ علامت نزدن است.

(ت) کارهایی را انجام دهید که وجدانتان می‌گویند درست است بدین ترتیب از پدید آمدن یک عقده گناهکاری مسموم جلوگیری کنید. درستکاری یک قانون بسیار عملی برای کسب موفقیت است.

(ث) بگذارید همه چیز درباره شما گواهی دهد به این‌که اعتماد به نفس دارم.

در فعالیت‌های روزمره خود به این توصیه‌های کوچک عمل کنید:

۱. همیشه در ردیف‌های جلو بنشینید.

۲. مستقیماً به چشم دیگر را نگاه کنید.

۳. سرعت راه رفتنتان را ۲۵ درصد افزایش دهید.

۴. بلند و قاطع سخن بگویید.

۵. خنده رو باشید.

چگونه بزرگ بیندیشیم؟

چندی پیش با سرپرست کارگزینی یکی از بزرگ‌ترین سازمان‌های صنعتی کشور گفتگو می‌کردم. دو سال و چهار ماه به کالج‌های مختلف سر می‌زد تا از بین دانشجویان سال آخر افرادی را برای شرکت در دوره آموزش مدیریت آن سازمان و نیز استخدام در آن‌جا انتخاب کند. از فحوای کلامش پیدا بود که از نگرش بیشتر جوانانی که با آن‌ها گفتگو می‌کند بسیار دلسرد شده است.

بیشتر روزها با ۸ تا ۱۲ نفر از این دانشجویان سال آخر مصاحبه می‌کنم. همه آن‌ها جزو سه نفر برتر کلاس‌هایشان هستند و همگی کم و بیش به همکاری با ما علاقه نشان می‌دهند و در نخستین مرحله گزینش شناخت انگیزه افراد یکی از مهم‌ترین نکاتی است که مورد توجه قرار می‌دهیم. می‌خواهیم بدانیم آیا توان آن را دارند که پس از چند سال هدایت طرح‌های بزرگ را به دست بگیرند، کارخانه یا شعبه را اداره کنند و به اشکال دیگری همکاری نزدیک و جدی با سازمان داشته باشند؟

باید اعتراف کنم از اهداف شخصی بیشتر این جوانان خشنود نیستم و ادامه داد؛ شاید تعجب کنید که بسیاری از این ۲۲ ساله‌ها به شرایط بازنشستگی ما بیش از دیگر مزایای آن توجه نشان می‌دهند. مسئله دیگری که علاقه دارند بدانند این است که کارشان خیلی دوندگی خواهد داشت یا نه، برای بیشتر این مردان جوان واژه موفقیت مترادف واژه امنیت شده است. حال بگویید آیا می‌توانیم ریسک کنیم و اداره شرکت‌هایمان را به دست چنین افرادی بسپاریم؟

چیزی که نمی‌توانم بفهمم این است که چرا جوانان این دوره تا حد افراط محافظه‌کار و در نگرش خود به آینده اینقدر تنگ نظرند؟ هر روز نشانه‌های چشمگیری در زمینه‌های صنعتی و علمی وجود دارد، رشد جمعیت

نیز سریع است و بنابراین اگر زمانی برای خوشبینی نسبت به آمریکا وجود داشته باشد آن زمان همین حالا است.

توان بسیاری از مردم به پایین آوردن سطح توقع خود این نوید را می‌دهد که رقابت بر سر و مشاغل پرسود بسیار کمتر از آن است که تصور می‌کنید، هنگامی که موفقیت شرط باشد مردم را با متر یا کیلو یا میزان تحصیلات و یا پیشینه خانوادگی‌شان می‌سنجند بلکه آن‌ها را بر اساس میزان توقعشان ارزیابی می‌کنند. میزان توقع ما تعیین کننده میزان موفقیت ماست. حال ببینیم چگونه می‌توانیم بزرگ بیندیشیم.

آیا تاکنون از خود پرسیده‌اید بزرگ‌ترین ضعف من چیست؟ شاید بزرگ‌ترین ضعف انسان کوچک شمردن یا به عبارت ساده‌تر دست کم گرفتن خود باشد. خود کم بینی به اشکال مختلفی ظاهر می‌شود. جان آگهی مربوط به شغلی را در روزنامه می‌بیند، کار دقیقاً همان چیزی است که دوست دارد ولی هیچ اقدامی برای به دست آوردن آن نمی‌کند. زیرا فکر می‌کند توانایی لازم را برای انجام آن ندارد، چرا به خودم زحمت بدهم. جیم، آلیس را برای ازدواج در نظر گرفته و می‌خواهد با او قراری بگذارد ولی به او تلفن نمی‌کند چون فکر می‌کند الیس نسبت به او سر است. تام فکر می‌کند تا آقای ریچارد مشتری مناسب برای اجناس اوست ولی با او تماس نمی‌گیرد، با خودش می‌گوید آقای ریچارد با آن پول و قدرتی که دارد با امثال من کار نمی‌کند.

پیتر در حال پر کردن یک پرسشنامه استخدام است یکی از پرسش‌های این است حقوقی که برای شروع کار پیشنهاد می‌کنید چقدر است؟ مبلغ نسبتاً کمی را می‌نویسد، زیرا گرچه دوست دارد بیشترین از این پول درآورد ولی احساس می‌کند کارش واقعا ارزش بیشتری ندارد.

قرن‌هاست که این پند ارزشمند زبان‌زد اندیشمندان است: خود را بشناس. ولی انگار برداشت بیشتر مردم از این عبارت آن است که فقط جنبه‌های منفی خود را بشناس. بدین ترتیب خودسنجی مترادف طوماری از کاستی‌ها، ناتوانی‌ها و نقطه ضعف‌ها شده است البته شناخت ناتوانی‌ها خوب است یا زمینه‌هایی را که هنوز می‌توانیم در آن رشد کنیم به ما نشان می‌دهد ولی اگر تنها نقطه ضعف‌های خود را بشناسیم دچار مشکل می‌شویم و ارزش خود را از دست می‌دهیم.

در این جا تمرینی وجود دارد که به شما کمک می کند قابلیت های واقعی خود را بسنجید. من از این تمرین در برنامه های آموزشی مدیران اجرایی و کارکنان بخش فروش استفاده کرده و نتیجه خوبی گرفته ام. الف) ۵ تا از بهترین امتیازات خود را بنویسید. از یک دوست روراست هم برای این کار کمک بگیرید. برای مثال همسرتان، رئیس، استاد کالج، و خلاصه فرد باهوشی که صادقانه درباره مسائل شما نظر بدهد. (امتیازاتی که در آن برنامه های آموزشی بیشتر ذکر شدند عبارت بودند از: تحصیلات، تجربه، مهارت، فنی، قیافه، خانه و زندگی خوب، نگرش ها، شخصیت و خلاقیت)

ب) سپس در زیر هر یک از این امتیازها اسم سه نفر از آشنایان خود را که به موفقیت های بزرگی دست یافتند ولی از این امتیاز به اندازه شما برخوردار نیستند بنویسید.

وقتی این کار را به انجام رسانید متوجه می شوید که بسیاری از افراد موفق را دست کم، از یک نظر در پشت سر دارید.

در این جا فقط به یک نتیجه منطقی می رسید که باید صادقانه آن را بپذیرید شما بزرگ تر از آن هستید که فکر می کنید، پس اندیشه خود را تا حد ظرفیت حقیقی خود گسترش دهید. سعی کنید افکارتان به بزرگی مقام تا نباشد هرگز هرگز هرگز.

خود را دست کم نگیرید کسی که می گوید استیصال در حالی که منظورش به زبان ساده درماندگی است یا می گوید خزعبلات در حالی که اگر بگوید پرتو پلا راحت تر است، می توانیم به منظور از پی ببریم، ممکن است دایره لغات وسیعی داشته باشد ولی آیا تفکر وسیعی هم دارد؟

احتمالاً کسانی که لغات و عبارات دشوار و ادیبانه را به کار می برند به طوری که بیشتر مردم باید برای فهم آنها به مغزشان فشار بیاورند، در بیشتر موارد خودپسند و خودنما بوده و معمولاً سطح فکر پایینی دارند. معیار مهم در آگاهی هر کس تعداد لغاتی نیست که به کار می برد بلکه عامل تعیین کننده (و در حقیقت تنها عامل تعیین کننده) تاثیری است که کلام و بیانش در طرز تفکر خود و دیگران می گذارد.

موضوع اساسی این است که ما بر اساس لغات و عبارات نمی‌اندیشیم بلکه صرفاً بر پایه تصاویر و یا انگاره‌ها می‌اندیشیم. کلمات مواد خام اندیشه‌ها هستند، فکر به گونه‌ای حیرت انگیز کلمات و عبارات را که می‌شنود یا می‌خواند تبدیل به تصاویر ذهنی می‌کند. هر لغت و یا عبارت تصویر ذهنی اندک متفاوتی را ایجاد می‌کند. اگر ما بگوییم جیم یک خانه دبلکس خرید شما به تصویر را می‌بینید در حالی که اگر بگوییم یک واحد آپارتمانی خرید تصویر دیگری در ذهن شما شکل می‌گیرد. واژه‌های گوناگونی که برای نام‌گذاری و توصیف اشیا مورد استفاده قرار می‌دهیم باعث تغییراتی در تصاویر ذهنی ما می‌شود.

حال از این جنبه به قضیه نگاه کنید هنگامی که حرف می‌زنید یا می‌نویسید مانند یک دستگاه پروژکتور فیلمی را بر پرده فکر دیگران نمایش می‌دهیم. تصاویری را که باز می‌تابانید نوع واکنش شما و دیگران را تعیین می‌کند. فرض کنید که به گروهی از افراد بگویید متأسفانه باید به شما اطلاع بدهم که شکست خورده‌ایم فکر می‌کنید آن‌ها این جمله را چگونه در ذهن مجسم می‌کند؟ پیداست که نابودی و یاس و اندوهی را که با واژه شکست به ذهن القا می‌کند در برابر خود می‌بینند. حال فرض کنید که عکس آن را گفته باشید یعنی راه تازه‌ای پیدا کردم که گمان می‌کنم به نتیجه برسد، بیش از آن‌ها در خود احساس دلگرمی و آمادگی می‌کنند. اگر بگویید با مشکلی روبرو شده‌ایم در ذهن دیگران تصویر ی به وجود می‌آید که دشوار است و کسی مایل به حل آن نیست. اما اگر بگویید درگیر رقابتی شده‌اید تصویر ذهنی از تفریح، زورآزمایی و تلاشی پرشور و لذت‌بخش ایجاد خواهد کرد و اگر به گروهی بگویید متحمل هزینه زیادی شده‌ایم آن‌ها پولی را در نظر می‌آورند که خرج شده است و دیگر هرگز بر نمی‌گردد. به راستی تصور تلخی است. اگر برعکس بگوییم سرمایه‌گذاری بزرگی کردم افراد تصویر چیزی را می‌بینند که سود فراوانی در پی خواهد داشت و مسلماً تصور بسیار شیرینی است که این جاست بزرگان‌اندیشان در خلق تصاویر مثبت خوشبینانه و نویدبخش در ذهن خودشان و دیگران خبره‌اند.

برای بزرگ اندیش بودن باید لغات و عبارات را به کار ببریم که تصاویر ذهنی مثبت و بزرگ را در ذهن تداعی می‌کنند.

در ستون پایین سمت راست نمونه‌های ذکر شده است که افکار کوچک اندیشانه منفی و یاد آور را در ذهن ایجاد می‌کند در ستون سمت چپ همان وضعیت با دیدی مثبت و بزرگ اندیشانه مطرح شده است.

در ضمن خواندن هر یک از این نمونه‌ها از خود بپرسید چه تصویر ذهنی را مقابل خود می‌بینیم؟

- | | |
|--|---|
| جمله‌هایی که تصاویر ذهنی کوچک اندیشانه و منفی ایجاد می‌کنند | جمله‌هایی که تصاویر ذهنی کوچک اندیشانه و منفی ایجاد می‌کنند |
| ۱. فایده ندارد کارمان تمام است | هنوز فرصت داریم بیاید راه جدیدی پیدا کنیم |
| ۲. یک بار دست به آن کار زدم و شکست خوردم دیگر هرگز فکرش را هم نمی‌کنم | این بار شکست خوردم اما مهم نیست دوباره امتحان می‌کنم. |
| ۳. سعی خود را کرده‌ام ولی بی فایده است. محصول فروش ندارد مردم هیچ از آن استقبال نمی‌کنند. | تا حالا نتوانستم این محصول را بفروشم ولی مطمئنم که محصول خوبی است باید سعی کنم که راهی برای معرفی آن پیدا کنم. |
| ۴. بازار اشباع شده است فکرش را بکن ۷۵ درصد بازار جنس را خریدند بهتر است دور اسم من یکی را خط بکشی. | فکرش را بکن هنوز ۲۵ درصد بازار این نخریدند باید شروع کنیم فرصت خوبی است. |
| ۵. سفارش‌هایشان کمبود ولشان کنیم. | سفارش‌هایشان کمبود باید کاری کنیم که بیشتر جنس بخرند |
| ۶. پنج سال برای رسیدن به پست‌های کلیدی شرکت شما زمان درازی است روی من حساب نکنید. | ۵ سال به سرعت می‌گذرد ولی فکرش را بکن در عوض برای ۳۰ سال تامین خواهیم بود. |
| ۷. تمام برگ‌های برنده دست حریف است چطور از من توقع داری در فروش شکستش بدهم؟ رقیب ما سرسخت است . | ولی واقعیت این است که هیچ وقت همه برگ‌های برنده دست یک نفر نمی‌افتد. باید فکرهایمان را روی هم بگذاریم و راهی پیدا کنیم که بازی را با بلوف از آن‌ها ببریم. |
| ۸. هیچ کس چنین جنسی را نمی‌خرد. | حالا که این جنس قابل عرضه نیست برای امتحان هم که شده تغییراتی در آن می‌دهیم. |
| ۹. بهتر از صبر کنیم و جنس‌ها را موقع رکود بازار و ارزانی بخریم. | بهتر است همین امروز سرمایه گذاری کنیم روی سرمایه‌مان حساب کنیم نه روی رکود بازار. |

۱۰. من برای آن کار خیلی جوان (پیر) هستم. جوان بودن (پیر بودن) که ملاک نیست.
۱۱. هیچ فایده‌ای ندارد حاضرم ثابت کنم. خیلی فایده دارد بگذار برایت ثابت کنم.
۱۲. تصویر تیره و تار، نومیدانه، اندوه‌بار آمیخته با تصویر روشن، امیدبخش، موفقیت آمیز، لذت بخش و شکست. آمیخته با احساس پیروزی.

چهار شیوه برای کاربرد لغات و اصطلاحات بزرگ اندیشانه

در این جا چهار شیوه مطرح شده است که به شما کمک می‌کند واژگان بزرگ‌اندیشان را به کار ببرید.

الف) از لغات و عبارات بزرگ‌اندیشانه مثبت و شادی بخش برای توصیف احوال خود استفاده کنید. وقتی کسی از شما می‌پرسد حالتان چطور است و شما با جملاتی مانند؛ خسته‌ام (سرم درد می‌کند، کاشکی امروز جمعه بود، حالم چندان خوب نیست) به او پاسخ می‌دهید در عمل باعث می‌شود که احساس کسالت بیشتری نکنید. این روش‌ها را انجام دهید این کار بسیار ساده است، ولی قدرت فوق‌العاده‌ای دارد هر وقت کسی از شما پرسید چه طورید یا حالتان چطور است؟ با بهتر از این نمی‌شود، ممنون شما چطوری، جواب بدهید و بگویید عالی یا خوب کافی است. در تمام اوضاع و احوال بگوید حالتان بسیار خوب است تا به تدریج احساس خوب بودن و بزرگ بودن کنید سعی کنید. به عنوان شخصی که همیشه سرزنده است شهرت پیدا کنید این شهرت دوستان زیادی را به دورتان جمع می‌کند.

ب) از کلمات و عبارات خوشایند شادی‌بخش و روشن برای توصیف دیگران استفاده کنید. جمله مثبت و بزرگ‌اندیشانه را در وصف تمام دوستان و همکاران خود برگزینید و مانند یک قانون آن را به کار ببندید. هنگامی که با شخص دیگری راجع به یک دوست یا همکار صحبت می‌کنید حتماً سعی کنید که با لغات و عبارات بزرگ‌اندیشانی همچون به راستی انسان شریفی است، می‌گویند در کارش فوق‌العاده موفق است، از او یاد کنید. همیشه از به کار بردن عبارت تحقیرآمیزی که او را بی‌اعتبار کند پرهیز کنید. دیر یا زود حرف‌های شما به گوش او خواهد رسید و خود شما را به اعتبار خواهد کرد.

پ) با لحن مثبت به دیگران دلگرمی دهید در هر موقعیتی که پیش می‌آید از آن‌ها تعریف کنید همه افراد در هر مقام و سنی که باشند تشنه تعریف‌اند. هر روز برای زن یا شوهر خود کلامی تازه و دلنشین داشته باشید و اشخاصی که با شما کار می‌کنند توجه نشان دهید و از آن‌ها تمجید کنید، تعریفی که صمیمانه ابراز شود وسیله‌ای است برای کسب موفقیت، دریغ نوزید. بارها و بارها به ستایش دیگران بپردازید از سر و وضع ظاهری، کار و موفقیت‌هایی که کسب کرده‌اند تعریف کنید.

ت) برای توضیح طرح‌ها و نقش‌هایتان از کلمات مثبت استفاده کنید هنگامی که مردم می‌شنوند خبر خوبی برایتان دارم و اوضاع بر وفق مراد است ذهن آن‌ها شروع به جرقه زدن می‌کند اما هنگامی که می‌شنود چه بخواهیم و چه نخواهیم باید این کار را انجام بدهیم تصورات ذهنی آن‌ها تلخ و خسته کننده می‌شود و ناچار به همان تصورات ذهنی واکنش نشان می‌دهند. همیشه نوید پیروزی بدهید تا برق شادی را در نگاه‌ها ببینید. نوید بخش پیروزی باشید تا از حمایت دیگران برخوردار شوید. به جای کندن قبر، برج و بارو برپا کنید.

تنها وضعیت موجود را ببینید بلکه امکانات فردا رو هم در نظر آورید. بزرگ اندیشان خود را عادت داده‌اند که در برابر هر مسئله‌ای تنها وضعیت موجود را ندیده بلکه امکانات فردا را هم در نظر آوردند. در این‌جا چهار مثال برای روشن کردن مطلب آورده شده است.

الف) چه چیزی ارزش یک ملک را بالا می‌برد؟ یک بنگاه‌دار بسیار موفق به خرید و فروش املاک زراعی اشتغال دارد و معتقد است اگر ما ذهن خود را طوری تربیت کنیم که بتوانیم از هیچ، چیزی به وجود آوریم به نتایج عالی دست خواهیم یافت، که می‌گوید بیشتر زمین‌های زراعی که در این حوالی وجود دارد چندان آباد و جالب توجه نیست. علت موفقیت من آن است که سعی نمی‌کنم به مشتریانم مزرعه‌ای را بفروشم که جلوی چشمشان می‌بینند. شگرد من آن است که در ذهن آن‌ها چشم‌اندازی از مزرعه‌ای که می‌تواند در آینده داشته باشند تصویر می‌کند. تنها گفتن مزرعه این‌قدر هکتار مساحت دارد، این مقدار از آن جنگل است. این‌قدر کیلومتر از شهر فاصله دارد هیچ مشتری را علاقه‌مند به خرید زمین نمی‌کند. ولی وقتی یک طرح درست و حسابی را

برای استفاده از مزرعه به او می‌دهید تقریباً برای خرید زمین مصمم می‌شود. اجازه بدهید نشان بدهند که منظورم چیست.

او کیفش را باز کرد و یک پوشه در آورد و گفت این مزرعه جدید وارد لیست فروشم شده است. مشخصات آن مانند بیشتر زمین‌های این حوالی است، ۵۷ کیلومتری از مرکز شهر فاصله دارد. خانه‌اش مخروبه است و در زمینش پنج سالی است که چیزی نکاشته‌اند. حالا کاری که من انجام داده‌ام می‌بینی؟ هفته قبل دو روز تمام این‌جا بودم و مدتی روی این زمین مطالعه کردم، چند بار پای پیاده به جاهای مختلفش رفتم، سری به زمین‌های مجاورش زدم. موقعیت زمین را از لحاظ ارتباط با بزرگراه‌های فعلی و در دست احداث بررسی کردم، از خود پرسیدم این زمین به درد چه کاری می‌خورد؟

سه فکر به ذهنم رسید که طرح آن‌ها را این‌جا می‌بینی، طرحی را نشانم داد که خیلی تمیز تایپ شده بود و جامع و مانع به نظر می‌رسید. یکی از طرح‌ها مربوط به تبدیل زمین به یک مجموعه سوارکاری بود. طرح دلایل روشنی سنجیده و موجه به نظر می‌رسید. شهر در حال گسترش، تمایل بیشتر مردم به گذراندن اوقات بیکاری در طبیعت، اختصاص پول بیشتر برای تفریح، جاده‌ها و بزرگراه‌های در حال احداث در ضمن طرح او نشان می‌داد که مزرعه می‌تواند به راحتی تعداد زیادی اسب را در خود جا دهد تا به این ترتیب درآمد خالص آن مجموعه رقم پرسودی باشد. طرح احداث مجموعه سوارکاری در مجموع بی‌نقص و قانع‌کننده بود در حقیقت چنان روشن و متقاعد کننده بود که می‌توانستم انبوه آدم‌ها را در حال سوارکاری از لابلای درخت‌ها ببینم.

به همین ترتیب فروشنده بی‌باک و بلندپرواز دومین طرح جامعه‌اش را برای ایجاد یک باغ میوه و نقشه سومش را برای احداث یک مزرعه در کنار مرغداری ارائه کرد.

می‌گویند وقتی که با مشتری‌هایم حرف می‌زنم مجبور نیستم به آن‌ها بقبولانم که خرید زمین به آن‌گونه که هست برای ایشان صرف می‌کند من تاثیر زمین را آن‌گونه که می‌تواند باشد یعنی در حالی که تبدیل به یک منبع درآمد شده است نشانشان می‌دهم.

علاوه بر فروش بیشتر و سریع‌تر زمین‌های زراعی شیوه من در فروش این املاک به بهایی که در آینده خواهند یافت، عامل دیگر موفقیت من است. من می‌توانم یک زمین زراعی را به قیمت بیشتر از رقبایم بفروشم، پولی را که مردم بابت متراژ زمین همراه با امکانات بالقوه آن می‌دهند طبعاً بیشتر از پولی است که بابت زمین تنها می‌پردازند، به همین دلیل مردم بیشتر تمایل دارند که زمین‌هایشان را برای فروش به من واگذار کنند که در نتیجه نسبت به دیگران سهم بیشتری از بابت فروش زمین عاید من می‌شود.

نتیجه این است به چیزها آن‌گونه که هستند نگاه نکنید، بلکه به امکاناتی که می‌تواند داشته باشد نظر کنید. توجه به هر چیزی ارزش و اعتبار می‌بخشد. شخص بزرگ اندیش همیشه به امکاناتی که می‌تواند در آینده تحقق یابد توجه می‌کند و اسیر زمان حال نیست.

ب) یک مشتری چقدر ارزش دارد؟ مدیر یک فروشگاه زنجیره‌ای در کنفرانسی با حضور مدیران فروش اظهارداشت ممکن است من کمی مرتجع به نظر برسم ولی پیرو نظری هستم که اعتقاد دارم بهترین راه برای نگه داشتن مشتری، ارائه خدمات دوستانه و مودبانه به اوست.

یک روز که داشتم در فروشگاه راه می‌رفتم بر حسب اتفاق بگو مگویی یکی از فروشندگان را با یک مشتری شنیدم. مشتری با حالت قهر از فروشگاه بیرون رفت، کمی بعد آن فروشنده به همکارانش گفت: اجازه نمی‌دهم یک مشتری یک دلار و ۹۸ سنتی همه وقت‌ها را بگیرد و مجبورم کند که برای پیدا کردن یک جنس ناقابل تمام فروشگاه را زیر و رو کنم چون به زحمتش نمی‌ارزد.

او افزود: من از آن‌جا رفتم ولی نتوانستم آن جمله را از ذهنم بیرون کنم. فکر کردن به این مسئله کوچکی نیست که فروشندگان ما افراد را به عنوان یک مشتری یک دلار و ۹۸ سنتی در نظر بگیرد. همان لحظه تصمیم گرفتم که این طرز فکر را عوض کنم. وقتی به اتاقم برگشتم رئیس بخش تحقیقات را صدا زدم و از او خواش کردم محاسبه کند که یک مشتری عادی به طور متوسط چقدر در سال از فروشگاه ما خرید می‌کند، رقمی که به دست آورد، خودم را هم دچار حیرت کرد! طبق محاسبه یک مشتری عادی سالانه ۳۶۲ دلار در فروشگاه ما پول خرج می‌کند.

کار بعدی من ترتیب دادن جلسه برای تمام مسئولان نظارت و تذکر دادن مطلب به آنها بود. در آنجا به آنها نشان دادند که ارزش واقعی یک مشتری چقدر است و وقتی همه متوجه شدند که مشتری را نباید با توجه به یکی دو خرید و بلکه بر اساس خرید سالانه ارزش گذاری کرد، ارائه خدمات ما به مشتریها به طور چشمگیری بهتر شد.

کسی را که مدیر فروش به آن اشاره کرده می‌تواند به همه مشاغل و حرفه‌ها تعمیم داد. سود واقعی در تداوم کار است، اغلب سود چندانی در فروش اول عاید نمی‌شود، باید به امکانات بالقوه مشتریها نگاه کرد، نه چیزی که امروز از شما می‌خرند. ارزش دادن به مشتریان دائمی یکی از کافه‌تریاها را به مشتریهای پروپاقرص و دائمی تبدیل می‌کند، بی‌اعتنایی به آنان باعث می‌شود که از فروشگاه دیگری سردرآورند. یکی از شاگردانم ماجرای را در همین مورد برایم تعریف کرد و توضیح داد که چرا دیگر حتی قدم به داخل فلان کافه تریا نمی‌گذارند و این طور شروع کرد:

یک روز تصمیم گرفتم برای ناهار به کافه تریایی بروم که جدیداً افتتاح شده بود. در ضمن چون مجبور بودم کامل از روی حساب و کتاب خرج کنم مراقب بودم چیزهایی را که می‌خرم نسبتاً ارزان تمام شود، همانطور که صورت غذاهای گوشتی‌شان را از نظر می‌گذراندم یک نوع خوراک بوقلمون به چشمم خورد که تا حدودی مناسب به نظر می‌رسید و قیمتش هم ۳۹ سنت بود. تصمیم گرفتم آن را امتحان کنم. وقتی برای پرداخت صورتحساب رفتم، صندوقدار نگاهی به صورت غذایی که خریده بود انداخت و گفت یک دلار و ۹۰ سنت، از او خواستم دوباره حساب کند چون به حساب خودم ۹۹ سنت می‌شد، بعد از آن که نگاه تحقیرآمیزی به من انداخت دوباره شروع به حساب کرد. اختلاف مبلغ مربوط به بوقلمون بود. به جای ۳۹ سنت ۴۹ سنت حساب کرده بود من توجه‌اش را به قیمت جلب کردم که در مقابل نام غذا نوشته شده بود، این کار بد جوری او را از کوره در برد؛ به من چه مربوط است که روی کاغذ چه نوشته‌اند باید ۴۹ سنت می‌نوشتند. ببینید این لیست قیمت‌های امروز است. مسئولی که پشت پیشخوان نشسته اشتباه کرده شما باید این ۴۹ سنت را بپردازید.

من سعی کردم به او حالی کنم که تنها دلیل من برای انتخاب خوراک بوقلمون قیمت ارزان آن بوده است، اگر قیمت آن را ۴۹ سنت نوشته بودند غذای دیگری انتخاب می‌کردم. این فقط جواب داد شما باید ۴۹ سنت بدهید ناهار ۴۹ سنت پرداختم چون نمی‌خواستم آن‌جا بایستم و توجه همه مشتری‌ها را به خود جلب کنم. ولی تصمیم گرفتم که دیگر هرگز آن‌جا غذا نخورم. من سالی ۲۵۰ دلار صرف هزینه ناهار می‌کنم ولی مطمئناً یک سنت آن را هم به جیب صاحبان رستوران نخواهم ریخت. این نمونه‌ای از تنگ نظری آدم‌ها است. صندوقدار فقط یک سکه نازک ده سنتی را می‌دید در حالی که از ۲۵۰ دلار درآمد سالانه خبر نداشت.

پ) داستان شیر فروش کوری جای تعجب است که گاه افراد تا چه حد از دیدن عوامل بالقوه ناتوانند. چند سال پیش شیر فروش جوانی برای فروختن شیر به در خانه‌مان آمد، من به او گفتم که از خدمات توزیع لبنیات برخوردار هستیم و رضایت کامل داریم ولی به او پیشنهاد کردم که در منزل پهلویی را بزند و با خانم آن خانه نیز صحبت کند. او جواب داد: همین الان با خانم همسایه‌تان حرف زدم ولی آن‌ها هر دو روز فقط یک شیشه شیر مصرف می‌کنند و برای من صرف نمی‌کند که برای فروش یک شیر مرتب به آن‌ها سر بزنم. من به او گفتم: بله! ممکن است صرف نکند ولی وقتی با همسایه من حرف می‌زدید متوجه نشدید که مصرف شیر آن‌ها تا یکی دو ماه دیگر خیلی بیشتر خواهد شد؟ تازه واردی که خواهد آمد مشتری پروپاقرص شما خواهد شد. مرد جوان لحظه‌ای مثل برق گرفته‌ها نگاه کرد و گفت: عجیب است که یک آدم تا چه حد می‌تواند از واقعیت دور باشد؟

امروز همان خانواده یک شیشه شیری یک روز در میان هفت شیشه شیر از شیر فروشی که فقط ذره‌ای دوراندیشی و ذکاوت داشت می‌خرد. اولین کوچولوی آن خانواده که پسر هم بود الان دو برادر و یک خواهر دارند و شنیده‌ام که همین روزها کوچولوی دیگری هم از راه می‌رسد. چرا باید این‌قدر تنگ نظر باشید؟ بهتر است به فردا هم بیندیشیم نه این‌که در بند امروز بمانیم.

معلم مدرسه‌ای که جیمی را فقط به همان صورتی که الان هست ارزیابی می‌کند یک بچه بد رفتار کند و نامتعادل بی‌شک کمک به پیشرفت او نخواهد کرد. ولی معلمی که جیمی را آن پسری می‌بیند که در آینده می‌تواند باشد از زحمات خودش نتیجه خواهد گرفت.

ت) ارزش شما را چه چیزی تعیین می‌کند؟ بعد از یک جلسه آموزشی که چند هفته پیش داشتم مرد جوانی نزد من آمد و خواهش کرد که چند دقیقه‌ای با هم صحبت کنیم. من او را از کودکی می‌شناختم، کودکی‌اش را در محرومیت سپری کرده بود، در آغاز جوانی کوهی از مشکلات را بر دوش کشیده بود و می‌دانستم که دارد با سعی و جدیت خودش را برای آینده‌ای سرشار از موفقیت آماده می‌کند. در ضمن نوشیدن قهوه به سرعت مشکل کاری او را حل کردیم و بحث ما به آن‌جا کشید که مردمی که توانایی‌های جسمی اندکی دارند چگونه باید آینده را ببینند؟ و او پاسخی متین و صریح به این سوال داد:

پس انداز من در بانک کم‌تر از ۲۰۰ دلار است. درآمد به عنوان یک موضوع امور مالی چندان زیاد نیست و مسئولیت زیادی را هم ایجاب نمی‌کند. اتومبیل دست دوم است و با زخم در طبقه بالا یک خانه نقلی زندگی می‌کنیم.

او ادامه داد ولی پروفیسور نباید اجازه بدهیم چیزهایی که به دست نیاورده‌ام مرا متوقف کنند، حرف او تا حدودی مبهم بود، برای همین از او خواستم توضیح بیشتری بدهد گفت: ببینید قضیه از این قرار است من خیلی وقت‌ها مردم را تجزیه و تحلیل می‌کنم، متوجه شدم کسانی که هیچ چیز هستند خودشان را همیشه در بند همان وضعیت نابسامان حس می‌کنند، این تنها چیزی است که در نظرشان می‌آید. آینده را نمی‌بینند بلکه فقط زمان حال نکبت‌بارشان را می‌بینند.

همسایه‌ام نمونه کامل این جور آدم‌هاست. دائم از شغل کم درآمد شکایت می‌کند، از اوضاع به هم ریخته‌اش، از شانس‌هایی که از او گردانده و به فلان کس رو آوردند، از ویزیت دکتر را که سیر صعودی دارد و خلاصه جوری به تنگدستی خودش فکر می‌کند که انگار قرار است همیشه در فقر و نداری باقی بماند، طوری رفتار می‌کند که گویی او را محکوم کرده‌اند همه عمر در آن خانه درب و داغان زندگی کند.

این جوان که به راستی از صمیم قلب سخن می‌گفت پس از مکث کوتاهی ادامه داد: اگر فقط به آن چه الان هستم نگاه کنم؛ ماشین قراضه، درآمد پایین، خانه تنگ و غذای بخور و نمیر، چاره‌ای جز ناامیدی برایم باقی نمی‌ماند یک آدم هیچ و پوچ را می‌بینم و یک عمر پوچ و عبث می‌مانم.

از همین حالا تصمیم گرفتم خودم را از آن آدمی که می‌خواهم تا چند سال دیگر باشم ببینم. خودم را نه یک منشی امور مالی، یک مدیر عالی رتبه و به جای یک خانه تنگ و تاریک خانه تر و تمیز در بالای شهر را می‌بینم. وقتی با این دید به خودم نگاه می‌کنم احساس بزرگی و اقتدار می‌کنم. من تجربه‌های شخصی بسیار زیادی در تایید این مطلب داشتم آیا این روش راهی مناسب برای ارزش دادن به خویشتن نیست؟ این مرد جوان در مسیر دستیابی به یک زندگی بسیار موفق قرار گرفته است او در پیروی از این اصل بنیادین موفقیت مهارت تام یافته است. مهم نیست که شخص ندارد بلکه مهم این است که چه دارد بلکه مهم این است ارزشی که مانند یک برچسب روی هر یک از ما گذاشته می‌شود برابر با همان ارزشی است که ما برای خود قائل هستیم.

در زیر نمونه‌های ذکر شده که نشان می‌دهد چگونه می‌توانید قدرت خود را در دیدن چیزهایی که امکان تحقق آن‌ها وجود دارد افزایش دهید. من نام این تمرین‌ها را ارزش‌دهی آموزشی گذاشته‌ام.

۱. سعی کنید ارزش هر چیزی را بالا ببرید. مثال زمین‌های زراعی را به یاد بیاورید. از خود بپرسید چه کاری می‌توانم انجام بدهم که ارزش این اتاق یا این خانه یا این کار را بالا ببرد؟ در جستجوی ایده‌هایی باشید که اعتبار چیزها را افزایش دهد. ارزش هر چیز چه یک تکه زمین بی‌آب و علف باشد یا یک خانه یا یک شغل نسبت به طرح‌های استفاده از آن سنجیده می‌شود.

۲. سعی کنید ارزش آدم‌ها را بالا ببرید. هر چه در جاده موفقیت جلوتر بروید در کار خود با افراد بیشتری سروکار پیدا خواهید کرد. بپرسید چه کاری می‌توانم انجام بدهم که به زیردستان اعتبار بیشتری بدهد؟ چه کاری می‌توانم برای کمک به موثرتر شدن آن‌ها انجام بدهم؟ به یاد داشته باشید برای آن‌که ارزش‌های یک فرد را نشان دهید باید نخست ارزش‌های او را در نظر آورید.

۳. سعی کنید ارزش خودتان را بالا ببرید. یک مصاحبه روزانه با خودتان ترتیب دهید. بپرسید امروز چه کاری می‌توانم برای با ارزش‌تر کردن خود و انجام بدهم؟ خود را آن‌گونه که هستید نبینید بلکه آن‌گونه که می‌خواهید باشید ببینید. اگر چنین کنید راه‌های خاصی که می‌توانند شما را به ارزش‌های بلقوه‌تان برسانند، خود را نشان خواهند داد امتحان کنید و نتیجه را ببینید.

مالک و مدیر عامل یک چاپخانه متوسط با ۶۰ کارمند برایم تعریف می‌کرد که چطور جانشین خود را انتخاب کرده است، گفت: پنج سال پیش دنبال حساب‌رسی می‌گشتم که در حساب‌ها و امور جاری دفترم نظارت کند، شخصی را به نام هری استخدام کردم که فقط ۲۶ سال داشت و هیچ چیز درباره کار چاپ نمی‌دانست، ولی سوابقش نشان می‌داد که حسابدار قابل‌ای است. با این همه یک سال و نیم پیش که بازنشسته شدم او را به عنوان رئیس و مدیر عامل شرکت انتخاب کردیم.

راستش را بخواهید هری خصلتی داشت که او را از سایر افراد با متمایز می‌کرد. اون فقط به کار حساب‌رسی نه، به تمام امور مربوط به شرکت صمیمانه و فعالان علاقمند بود. هرگاه احساس می‌کرد که می‌تواند کمک به دیگر کارمندان بکند فوراً دست به کار می‌شد. اولین سالی که هری وارد شرکت شد چند تا از کارمندهایمان رفتند. هری برنامه‌ای برای نحوه درآمد‌های جانبی کارمندان ریخت و قول داد که هزینه جابجایی کارمندان را به حداقل برساند و به نتیجه هم رسید.

هری کارهای دیگری هم انجام داد که نه فقط اوضاع این بخش را سر و سامان داد بلکه برای کل شرکت مفید بود. مطالعه دقیق روی هزینه‌های بخش تولیدها انجام داد و ثابت کرد که یک سرمایه‌گذاری ۳۰ هزار دلاری روی دستگاه‌های جدید برای من به صرفه است، زمانی که سطح فروش ما در حد زیادی افت کرده بود هری به مدیر فروش من گفت من به چم و خم فروش در این کار وارد نیستم ولی بگذارید برای کمک به شما سعی خودم را بکنم و موفق شد. هرچند طرح خوب ارائه کرد که به کمک آن‌ها توانستیم فرصت‌های کاری بیشتری به دست آوریم.

هر وقت کارمند جدیدی به جمع ما می‌پیوست هری به او کمک می‌کرد تا به محیط جدید خو گیرد. هری تمام مسائل مربوط به این کار علاقه و صمیمیت نشان می‌داد. وقتی بازنشسته شدم هری تنها کسی بود که می‌توانست اداره امور را به دست گیرد.

دوستم اضافه کرد البته سوء تعبیر نشود هری سعی نکرد خودش را این‌طور جا بزند، کسی نبود که فقط بیاید همه را به هم بریزد برود، عیب‌جویی‌های او جنبه منفی نداشت، از کسی بدگویی نمی‌کرد، چپ و راست به مردم دستور نمی‌داد، در همه حال برای کمک به دیگران آماده بود، خیلی راحت طوری رفتار می‌کرد که انگار همه در شرکت به او علاقه‌مندند، برای او کار شرکت به منزله کار شخصی خودش بود.

هری سرمشق خوبی برای همه ماست. نگرش من که کارم را انجام می‌دهن و همین کافی است، طرز تفکری کوچک‌اندیشانه و منفی است. بزرگان‌دیشان خود را در قالب اعضای یک تیم می‌بینند اما معتقدند که با تیمشان برنده یا بازنده می‌شوند؛ نه به تنهایی. آن‌ها از هر راهی که بتوانند کمک می‌کنند تا هنگامی که تشویق یا پاداشی در کار نباشد، کسی که مشکلات خارج از اتاق خودش را با عبارت به من چه ربطی دارد، بگذار خودشان فکری برایش بکنند! از سر باز می‌کند، فاقد نگرشی است که برای مدیریت لازم است.

به این نکته عمل کنید؛ بزرگ بیندیشید، منافع شرکت‌تان را عین منافع خودتان بدانید. احتمالاً فقط معدودی از کارکنان شرکت‌های بزرگ علاقه صمیمانه و بی‌ریا نسبت به شرکتشان دارند این امری طبیعی است، زیرا تنها معدودی از افراد دارای استعداد بزرگ اندیشی هستند این تعداد اندک همان کسانی هستند که در نهایت سرعت از پست‌های کلیدی و پردرآمد در می‌آورد چه بسیار انسان‌هایی که از نیروی بالقوه برخوردارند ولی اجازه می‌دهند که چیزهای بی‌اهمیت کوچک و پیش پا افتاده آن‌ها را از دستیابی به موفقیت باز دارد. بیاید به چهار نمونه زیر نظری بیانندازیم.

الف. شروط لازم برای یک سخنرانی خوب چیست؟

تقریباً همه آرزو دارند از توانایی لازم برای ایراد یک سخنرانی بی‌نقص و درجه یک برخوردار باشند. با وجود این کمتر کسی به این آرزو دست می‌یابد. بیشتر افراد، سخنرانان خوبی نیستند؛ چرا؟ دلیل آن ساده است.

بیشتر مردم به بهانه توجه بیش از حد روی نکات کوچک و کم اهمیت سخنرانی، از اصول بزرگ مهم باز می‌مانند. وقتی خودشان را برای سخنرانی آماده می‌کنند با انبوهی از تذکرات درونی روبه‌رو می‌شوند؛ مانند یادم باشد صاف بایستم، آرام باشم و دست‌هایم را تکان ندهم، نگذارم مردم بفهمند که از یادداشت‌هایم استفاده می‌کنم، مراقب باشم که اشتباه دستوری نداشته باشم، مبادا بگویم گاهاً، تلفناً، بگویم گاهی، تلفنی، یقه‌ام مرتب باشد، بلند صحبت کنم ولی نه خیلی بلند و غیره و غیره.

با این تفاسیر وقتی سخنران بیچاره از جایش بلند می‌شود تا صحبت کند چه اتفاقی می‌افتد؟ وحشت یقه‌اش را می‌گیرد، زیرا طوماری از کارهای ممنوع را مانند چکش بالای سر خود گرفته است و به همین خاطر موقع سخنرانی قاطی می‌کند و دائم به خودش نهیب می‌زند نکند اشتباه کنم. خلاصه آن که خراب می‌کند. سخنرانی‌اش ناموفق از کار در می‌آید. از آن‌جا که تمام توجه خود را روی موارد پیش پا افتاده و کم اهمیت گذاشته است نمی‌تواند حواسش را روی اصول مهم سخنرانی جمع کند، یعنی آگاهی از چیزی که می‌خواهد راجع به آن حرف بزند اشتیاق شدیدی که برای گفتن آن به مردم دارد. موفقیت یک سخنران در این نیست که صاف بایستد یا اشتباه دستوری نداشته باشد بلکه در این است که مخاطبان پیامش را دریابد. بیشتر ناطقان برجسته علوم کوچکی دارند بعضی از آن‌ها صدایشان خوشایند نیست، بعضی از معروف‌ترین سخنرانان آمریکا در آزمون‌های آیین سخنرانی که طبق شیوه سنتی با این کار را بکن و آن کار را نکن، طرح‌ریزی شده‌اند رد می‌شوند. با وجود این همه این سخنران موفق در یک نقطه مشترک‌اند؛ آن‌ها چیزی برای گفتن دارند که برای بیان آن به مردم سر از پا نمی‌شناسند.

اجازه ندهید اندیشه‌های منفی و مسائل پیش پا افتاده شما را از ایراد یک سخنرانی موفق باز دارد.

ب. بگو مگوها از کجا آغاز می‌شود؟

هیچ از خود پرسیده‌اید عامل پیدایش دعواها چیست؟ دست کم در نود و نه درصد موارد بگو مگوها بر سر مسائل بی اهمیت و پیش پا افتاده نظیر این رخ می‌دهد.

جان کمی خسته‌تر از معمول به خانه برمی‌گردد اعصابش به عللی خرد است. شام باب میلش نیست، برای همین ایراد می‌گیرد و غرغر می‌کند. هُلن هم که مثل جان خسته و بی‌حوصله است حالت حق به جانبی به خودش می‌گیرد و می‌گوید معلوم است با این پولی که تو می‌دهی نباید توقع بیشتر از این را داشته باشی، یا اگر اجاق گاز من هم مثل اجاق گاز بقیه مردم بود غذا بهتر از آب در می‌آمد. این جمله‌ها غرور جان را جریحه دار می‌کند و همسرش می‌توپد.

اشکال کار از بی‌پولی من نیست از خانه داری توست.

این ترتیب ادامه پیدا می‌کند و بیش از آن که بالاخره یکی از طرفین آتش‌بس اعلام کند همه جور اتهامی رد و بدل می‌شود، پای فامیل‌های سببی و نسبی یکدیگر، مسائل زناشویی، پول و ادعاهای قبل از ازدواج و بعد از ازدواج و دیگر مسائل پیش کشیده می‌شود و سرانجام هر دو طرف دعوا خسته و درمانده از میدان جنگ بر می‌گردند. مشکلی حل نشده و هر دو حلقه‌های بیشتری به دست می‌آورند که در دعوای بعدی بر سر هم خواهند کوبید.

چیزهای کوچک و پیش پا افتاده معمولاً به جر و بحث می‌انجامد پس برای آن که دیگر بحثی پیش نیاید مسائل بی‌ارزش را پیش نکشید. در این‌ها بحثی را می‌بینید که نتیجه بخش است پس از آن که ایرادی بگیرید یا اتهامی بزنیم یا کسی را سرزنش کنیم تا برای دفاع از خود ضد حمله‌ای ترتیب دهید، از خود بپرسید آیا واقعا ارزشش را دارد؟ در بیشتر موارد ندارد و شما می‌توانید از یک درگیری بیهوده در امان بمانید.

از خودتان بپرسید آیا واقعاً مهم است که آن‌قدر سیگار می‌کشید یا فراموش می‌کند در خمیر دندان را ببندد، دیر به خانه می‌آید، آیا واقعا مهم است و آدم‌هایی را که من از آن‌ها خوشم نمی‌آید برای شام دعوت کرده و کمی پول را بر باد داده است؟ وقتی می‌خواهید تلافی چیزی را سر کسی در آورید از خودتان بپرسید به راستی ارزشش را دارد؟ این پرسش در آرامش بخشیدن به محیط خانه اعجاز می‌کند. در محل کار نتیجه بخش است، در ترافیک‌های شلوغ بعد از ظهر که همه خسته و کوفته به منزل بر می‌گردد و ناگهان اتومبیلی راه شما را

می‌گیرد، خودش را جلو می‌اندازد و خلاصه در تمام موقعیت‌هایی که برای شما مسئله‌ساز می‌شود این پرسش می‌تواند مشکل‌گشا باشد.

پ. کوچک‌ترین اتاق شرکت به جان رسید و او احساس حقارت کرد.

چند سال پیش شاهد بودم که چطور یک کوه فکری در مورد تعیین محل دفتر، شانس مرد جوانی را برای دستیابی به آینده پرسود در کار تبلیغات از بین برد.

۴ مدیر جوان که همگی هم ردیف بودند به دفتر جدید نقل مکان کردند، سه تا از اتاق‌های دفتر جدید از نظر اندازه و تزئینات داخلی یکسان بود، چهارمین اتاق کوچک‌تر و ساده‌تر بود. اتاق چهارم به جان رسید، این موضوع به غرور او برخورد، احساس کرد که مظلوم واقع شده است و به این ترتیب احساس بدبینی، خصومت و حسادت را گذاشت. جان به تدریج از کارش دل زده شده به جایی رسید که نسبت به مدیران حمله و خصومت پیدا کرد. به جای تداوم همکاری همه تلاشش بر این بود که زحمات آن را بی ارزش جلوه دهد در نتیجه همه کارها به هم ریخته.

سه ماه بعد جان برکنار شد. مدیریت چاره‌ای جز اخراج او نمی‌دید. کوتاه فکری آن هم درباره مسئله بدان حد کوچک او را تا سرایش سقوط پیش برد. این طرز فکر در تقسیم بندی اتاق‌ها مورد تبعیض قرار گرفته است و امکان نداد رشد سریع شرکت و کمبود فضای اداری قابل استفاده را درک کند. آن قدر حوصله به خرج نداد تا بپرسد آیا فردی که محل کار آن‌ها را تعیین کرده است می‌داند کدام یک کوچک‌تر است یا نه؟ هیچ کس در آن موسسه به جز جان دفتر کارش را به عنوان نشانه‌ای از ارزش وجودی‌اش قلمداد نکرد. کوچک‌اندیشی درباره چیزهای بی اهمیتی مانند آخرین نفر بودن در لیست اسامی کارکنان یا دریافت چهارمین نسخه کپی شده شاید تا حدی آزاردهنده باشد بزرگ بیندیشید تا هیچ یک از این چیزهای کوچک و تواند سد راه شما شود.

ت. حتی لکنت زبان نیز یک مسئله جزئی است.

مدیر فروشی برایم تعریف می‌کرد که حتی لکنت زبان نیز به شرط آن که شخص از استعداد لازم برخوردار باشد مسئله مهمی در شغل فروشندگی به شمار نمی‌رود. دوستم که او هم مدیر فروش است عجیب عاشق دست انداختن آدم هاست. با وجود این گاهی شوخی‌هایش مسئله‌ساز می‌شود.

چند ماه پیش مرد جوانی به این دوست شوخ طبع من مراجعه کرده و از او درخواست کرده بود که کاری در زمینه فروش به او محول کند. این شخص لکنت زبان شدیدی داشت. دوستم همان‌جا به صرافت افتاد که از این فرصت برای دست انداختن من استفاده کند. بنابراین به او گفت که فروشنده احتیاج ندارد ولی یکی از دوستانش یعنی من دنبال کسی با همین مشخصات می‌گردم و با من تماس گرفت و کلی از جوانک تعریف و تمجید کرد، من از همه جا بی‌خبر گفتم بفرستش این‌جا.

جوان سی دقیقه بعد از راه رسید هنوز دو سه کلمه بیشتر حرف نزده بود که فهمیدم قضیه از چه قرار است و چرا دوستم آن همه اصرار داشت که او را پیش من بفرستد. خوب خوشبختم و ادامه داد: آ _ آقای _ ف فلانی _ م مرا فرستاده که با _ با شما _ را راجع به ک کاری _ ص صحبت کنم. او تقریباً برای هر کلمه که می‌خواست بگوید با خودش کلنجار می‌رفت با خودم گفتم این آدم حتی نمی‌تواند در وال استریت یک اسکناس یک دلاری را به ۹۹ سنت بفروشد از دست دوستم دلخور شدم ولی در عین حال برای جوانان کم دلم سوخت، بنابراین فکر کردم حداقل می‌توانم چند تا سوال مودبانه از او بپرسم تا توجیه مناسب برای رد کردن پیدا کنم، در ضمن صحبت متوجه شدم که آدم باهوشی است و اعتمادبه‌نفس جالبی دارد با وجود این می‌تواند زمینه تحقیقات را هم نادیده بگیرم که لکنت زبان دارد، بالاخره تصمیم گرفتم مصاحبه را با این سوال تمام کنم که چه چیزی شما را به فکر کار فروش انداخته است؟ گفت: خوب _ م من سریع _ ی یاد می‌گیرم مردم را دوست دارم تصورم این است که _ ش شرکت شما _ ش شرکت _ م معتبری است و من _ م می‌خواهم _ د درآمدی داشته باشم البته یک _ م مشکل اساسی _ گ گفتاری دارم ولی وقتی خ خودم از بابت آن ن ناراحت نیستم _ چ چرا دیگران باید _ نا ناراحت باشند؟

جواب او قانع کننده بود و او نشان می‌داد که از قابلیت‌های لازم برای فروشندگی برخوردار است. بلافاصله تصمیم گرفتم که فرصتی در اختیار او قرار دهم، جالب است بدانید که از این فرصت به نحو احسن استفاده کرد و هم اکنون فروشنده موفق است. نقص گفتاری نیز به شرط آن که فرد از ویژگی‌های ارزنده‌ای برخوردار باشد تاثیری فرعی و جزئی دارد و چندان مهم نیست.

این سه دستور را به کار ببندید و خودتان کمک کنید که در ورای مسائل کوچک قرار بگیرید.

۱. تنها به اهداف بزرگ بیندیشید ما انسان‌ها در بسیاری از موارد زیر فروشنده‌ای هستیم که نتوانسته جنسی را بفروش، اما به مدیر گزارش می‌دهد با این همه مشتری را قانع کردم که اشتباه فکر می‌کند. هدف بزرگ در فروش، پیروزی در فروش است، نه پیروزی در بحث.

هدف بزرگ در ازدواج، عشق تفاهم و خوشبختی است نه طرف را سر جای خود نشاندن، تهدید کردن او به سلب مهر و محبت. هدف بزرگ در کار با کارمندان زیر دست، شکوفا کردن استعدادها و بالقوه آنان است. خورده نگرفتن از کوچک‌ترین خطاهای آنان. هدف بزرگ در زندگی با همسایگان احترام و دوستی متقابل است نه در پی فرصتی برای خفه کردن سگ آن‌ها بودن فقط برای آن که گاهی نیمه شب‌ها پارس می‌کند. بر اساس یک ضرب‌المثل رایج در میان نظامیان از دست دادن یک سنگر در ازای پیروزی بهتر از آن است که به قیمت فتح یک سنگر در جنگ مغلوب شویم. از همین حالا تصمیم بگیرید که به هدف‌های بزرگ بیندیشید.

۲. بپرسید آیا واقعا ارزشش را دارد؟ پیش از آن که دچار هیجانات منفی شوید فقط از خودتان بپرسید واقعاً مهم است کسی بخواهد از کار من سر در بیاورد؟ راهی بهتر از این شیوه برای پرهیز از کلافگی به خاطر مسائل پیش پا افتاده وجود ندارد. اگر در شرایط دشوار فقط با جمله آیا واقعا ارزشش را دارد؟ برخورد کنیم دست کم در ۹۰ درصد درگیری‌ها و کینه جویی‌ها هرگز پدید نمی‌آید.

۳. داخل تله فرعیات نیافتید. هنگام سخنرانی حل مسائل مشورت با کارمندان زیر دست به چیزهایی فکر کنید که به راستی مطرح‌اند. چیزهایی که شرایط را تغییر می‌دهند، زیر آوار مسائل سطحی مدفون نشوید. توجه خود را به مسائل مهم معطوف کنید، این آزمایش را برای سنجش وسعت اندیشه خود انجام دهید.

در سطوح پایین سمت راست چند تا از وضعیت‌های معمول طرح شده است. در ستون‌های وسط و سمت چپ طرز برخورد کوچک اندیشان و بزرگان‌اندیشان را با این وضعیت‌های یکسان ملاحظه می‌کنید. خودتان را بسنجید و نتیجه بگیرید که کدام یک شما را به مقصد می‌رساند. کوچک‌اندیشی یا بزرگ‌اندیشی؟ با یک وضعیت می‌توان به دو صورت کاملاً متفاوت برخورد کرد انتخاب با شماست.

وضعیت	طرز برخورد کوچک اندیشان	طرز برخورد بزرگ اندیشان
حساب‌های هزینه	۱. پی راه‌هایی می‌گردد که با در رفتن از زیر بار هزینه، درآمد خود را افزایش دهد.	۱. پی راه‌هایی می‌گردد که از طریق فروش جنس بیشتر، درآمد خود را افزایش دهد.
گفتگو	۲. راجع به جنبه‌های منفی دوستانش، اوضاع اقتصادی شرکتش و رقابت در کار حرف می‌زند.	۲. راجع به جنبه‌های مثبت دوستان، شرکتش و رقابت در کار حرف می‌زند.
پیشرفت	۳. سرعت پیشرفت خود را گم می‌کند و آن را در همان سطح قبلی نگه می‌دارد.	۳. اعتقاد به گسترش دارد.
آینده	۴. آینده را تیره و محدود می‌بیند.	۴. آینده را بسیار روشن و امیدبخش می‌بیند.
کار	۵. در پی راه‌هایی است که کم‌تر کار کند.	۵. در پی راه‌ها و وسایل بیشتری برای انجام کارهاست به ویژه برای کمک به دیگران.
رقابت	۶. با افراد معمولی رقابت می‌کند.	۶. با بهترین‌ها رقابت می‌کند.
بی‌پروایی	۷. در جستجوی راه‌هایی است که بتواند با حذف اقلام غیر ضروری پول کمتر خرج کند.	۷. در جستجوی راه‌هایی است که درآمد خود را افزایش دهد و اقلام ضروری بیشتری خریداری کند.
اهداف	۸. اهداف کوچک را برمی‌گزیند.	۸. اهداف عالی را برمی‌گزیند.
دید	۹. با مسائل کوتاه مدت سر و کار دارد.	۹. با مسائل درازمدت سر و کار دارد.
امنیت	۱۰. نگران است مبدا چیزی امنیت او را تهدید کند.	۱۰. امنیت و موفقیت را لازم و ملزوم یکدیگر می‌داند.
معاشرت	۱۱. با آدم‌های کوچک‌اندیشی رفت و آمد می‌کنند.	۱۱. با آدم‌های رفت و آمد می‌کنند که اندیشه‌های بزرگ و پیش رو دارند.

اشتباهات ۱۲. خطاهای ناچیز را به رخ می‌کشد. آن‌ها ۱۲. از خطاهایی که عواقب جزئی در پی را تبدیل به مسائل بزرگ می‌کند. دارند صفحه نظر می‌کند.

یادتان نرود بزرگ‌اندیشی برای شما از هر نظر مقرون به صرفه است.

الف) خودتان را دست کم نگیرید از تحقیر نمودن خویش دست بردارید. نظر خود را روی امتیازاتی که دارید معطوف کنید. شما بهتر از آن هستید که فکر می‌کنید.

ب) اصطلاحات بزرگ‌اندیشان را به کار ببرید. از لغات بزرگ شادی‌بخش و روشن استفاده کنید. لغاتی را به کار ببرید که نوید پیروزی، امید، شادمانی و لذت را می‌دهند. از به کار بردن لغاتی که تصاویر ناخوشایند، شکست، اندوه و نابودی را تداعی می‌کند دوری کنید.

پ) بلندنظر باشید، تنها وضعیت موجود را نبینید، امکانات فردا را هم در نظر بگیرید و سعی کنید ارزش مردم و خودتان و سایر چیزها را بالا ببرید.

ت) کارهایتان را با دیدی بزرگ‌اندیشانه ببینید. فکر کنید. به راستی فکر کنید که شغل فعلی‌تان با اهمیت است. ترفیع بعدی شما تا حد زیادی به تصویری بستگی دارد که راجع به شغل کنونی خود دارید.

ث) فراتر از مسائل پیش پا افتاده بیندیشید. نگاهتان را به اهداف بزرگ معطوف کنید. پیش از آن‌که درگیر موضوع بی‌اهمیتی شوید از خود بپرسید به راستی ارزشش را دارد

به یاری بزرگ‌اندیشی بزرگ شوید.

چگونه به تفکر و تخیل خلاق دست یابیم؟

در آغاز، اجازه دهید اشتباه رایجی را که درباره مفهوم تفکر خلاق وجود دارد، رفع کنیم. تاکنون به ناروا، علم، تکنولوژی، هنر و ادبیات به عنوان تنها مجاری معتبر خلاقیت شهرت پیدا کرده اند. برای بیشتر مردم، تفکر خلاق تداعیگر اموری مانند کشف الکتریسته یا واکسن فلج اطفال یا نوشتن یک رمان یا اختراع تلویزیون رنگی است.

بی شک، همه این دستاوردها شاهی است بر وجود تفکر خلاق. هرگامی که برای تسخیر فضا برداشته شده است، نتیجه تفکر خلاق و پویایی آن است. ولی تفکر خلاف به قلمرو خاصی اختصاص ندارد و منحصر به افراد فوق العاده باهوش هم نیست.

پس، تفکر خلاق چگونه چیزی است؟

یک خانواده کم درآمد، نقشه‌ای می‌ریزند تا بتوانند پسر خود را به دانشگاه معتبری بفرستند. برنامه ریزی آن‌ها ثمره یک تفکر خلاق است.

خانواده‌ای، بد منظره‌ترین زمین مخروبه خیابانشان را تبدیل به زیباترین فضای سبز آن ناحیه می‌کنند، اقدام آن‌ها نمایانگر اندیشه خلاق است. ایک واعظ براساس طرحی، تعداد جلسات بعد از ظهرهای یکشنبه اش را دو برابر می‌کند؛ اقدام او نیز حاصل تفکر خلاق است.

پیدا کردن راه‌هایی برای ساده‌تر کردن روش‌های دفترداری فروش جنس به مشتری‌هایی که اصلاً در فکر خرید کردن نیستند؛ بچه‌ها را به مشغولیت‌های سازنده واداشتن، ایجاد شرایط برای افزایش علاقه کارمندان به کارشان؛ و یا جلوگیری از وقوع یک جنجال «حتمی» همه و همه نمونه‌هایی از فکرهای خلاق روزمره و عملی است.

تفکر خلاق، یعنی یافتن راه‌های جدید و مؤثر برای انجام دادن کارها. موفقیت‌های گوناگون، اعم از موفقیت در خانه، محل کار و اجتماع - به یافتن راه‌هایی برای انجام هرچه بهتر کارها بستگی دارد. حال، بیاید ببینیم چه کاری می‌توانیم برای به وجود آوردن تفکر خلاق و تقویت آن انجام دهیم.

مرحله اول: ایمان داشته باشید به این که می‌توانید موفق شوید. یک حقیقت اساسی را در این جا می‌بینید: برای انجام هر کاری باید اول ایمان پیدا کنیم که می‌تواند انجام شود. اعتقاد داشتن به این که کاری می‌تواند انجام پذیرد، ذهن را برای یافتن راه انجام آن به حرکت وا می‌دارد.

در کلاس‌های درسی، اغلب از این مثال برای روشن کردن نکته‌ای درباره تفکر خلاق استفاده می‌کنم. از شاگردانم می‌پرسم: «چند نفر از شما احساس می‌کنید که تا سی سال آینده امکان برچیدن زندان‌ها وجود دارد؟»

وقتی همگی مطمئن شدند که خیال شوخی ندارم، معمولاً یک نفر با جملاتی از این دست مرا مورد انتقاد قرار می‌دهد: منظورتان این است که همه آن دزدها، جنایتکارها و آدم‌های خلافکار بریزند توی خیابان‌ها؟... که چه بشود؟ آن وقت واقعاً کدام یک از ما امنیت خواهیم داشت؟ بدون زندان امنیت جامعه به مخاطره خواهد افتاد.

بعد بقیه بی پروا شروع به اظهارنظر می‌کنند اگر زندان نداشته باشیم، نظم جامعه به هم می‌خورد. در مورد جنایتکاران مادرزاد چه می‌گویید؟ تازه به زندان‌های بیشتری هم نیاز داریم. خبر مربوط به آن جنایت هولناک را در روزنامه صبح امروز خوانده‌اید؟

و همین طور ادامه می‌دهند و انواع دلائل موجه را در مورد لزوم زندان‌ها برایم ردیف می‌کنند. حتی یک نفر می‌گفت که حتماً باید زندان داشته باشیم تا مأموران پلیس و زندانبان‌ها از کار بیکار نشوند.

پس از آن که ده دقیقه‌ای به جمع فرصت می‌دهم که اثبات کند چرا به زندان نیاز داریم، به آن‌ها می‌گویم: «حالا بگذارید در این مرحله تذکر بدهم که از طرح این سوال - یعنی برچیدن زندان‌ها - می‌خواستم برای روشن کردن مطلبی استفاده کنم.

هر یک از ما دلائلی آوردیم مبنی بر این که چرا نمی‌توانیم نیاز به وجود زندان‌ها را نادیده بگیریم. حالا لطفی در حق من بکنید. خواهش می‌کنم برای چند دقیقه هم که شده سعی کنید این اعتقاد را در خودتان ایجاد کنید که می‌شود زندان‌ها را از صحنه اجتماع برچید؟

شاگردها به خاطر هماهنگی با هدف آزمایش می‌گویند: «خیلی خوب، ولی فقط برای تفریح» بعد می‌پرسم: حالا فرض کنیم که می‌شود زندانها را برچید باید از کجا شروع کنیم؟

در آغاز، پیشنهادها به کندی مطرح می‌شود. یک نفر با تردید چیزهایی نظیر این را می‌گوید: «خوب، اگر کانون‌های جوانان را تقویت کنید، امکان دارد بتوانید جنایت را ریشه کن کنید.

دیری نمی‌گذرد که جماعتی که تا ده دقیقه پیش، سرسختانه با فرضیه من مخالفت می‌کرد، به دنبال کردن بحث علاقه شدیدی نشان می‌دهد.

کاری کنید که فقر ریشه کن شود. سرچشمه بیشتر جنایت‌ها در طبقات کم درآمد است. تحقیقاتی انجام دهید که جانبان بالفطره، قبل از ارتکاب جنایت، شناسایی شوند. از شیوه‌های درمانی برای مداوای بعضی از انواع جنایتکاران استفاده کند.

مأمورانی برای اجرای قانون تربیت کنید که برحسب روش‌های اصلاحی مثبت عمل کنند، این‌ها فقط نمونه‌هایی از هفتاد و هشت ایده متفاوت است که از کلاس‌ها جمع‌آوری کرده‌ام و همگی در جهت تحقق این هدف یعنی برچیدن زندان‌ها ارائه شده‌اند.

وقتی به کاری ایمان داشته باشید، فکرتان راه‌های انجام آن را پیدا می‌کند.

این آزمایش تنها یک نتیجه دارد: وقتی ایمان بیاورید که چیزی ناممکن است، فکرتان در پی دلایلی می‌گردد که این مطلب را اثبات کند؛ ولی وقتی ایمان داشته باشید، ایمانی حقیقی که کاری شدنی است، فکرتان راه‌های انجام آن را می‌یابد.

ایمان داشتن به امکان تحقق مسائل، در حقیقت جاده را برای راه حل‌های خلاق هموار می‌سازد. در حالی که ایمان داشتن به عدم تحقق آن‌ها تفکری ویرانگر است. این نکته را می‌توان به تمام موقعیت‌ها، چه بزرگ و چه کوچک، تعمیم داد. آن دسته از رهبران سیاسی که ایمان کامل به تأسیس یک صلح جهانی پایدار ندارند، دچار شکست می‌شوند؛ زیرا دریچه‌های ذهن خود را به روی راه‌های خلاق که به صلح می‌انجامد، بسته‌اند اقتصاددانانی که اعتقاد دارند رکوردهای اقتصادی اجتناب ناپذیر است نمی‌توانند راه‌های خلاق برای شکستن این دور باطل در اقتصاد پیدا کنند.

به طریق مشابه، اگر اعتقاد به توانایی خود داشته باشید، می‌توانید راه‌هایی برای دوست داشتن یک فرد پیدا کنید. اگر اعتقاد به توانایی خود داشته باشید، می‌توانید راه‌هایی برای مشکلات شخصی‌تان پیدا کنید. اگر اعتقاد به توانایی خود داشته باشید، می‌توانید راهی برای خریدن خانه‌ای بهتر که آرزوی خریدنش را دارید، پیدا کنید.

ایمان نیروهای خلاق را آزاد می‌کند، فقدان ایمان، آن نیروها را به بند می‌کشد برای نیل به تفکر خلاق ایمان داشتن را باد بگیرد. اگر اراده کنید، ذهنتان راهی پیش پایتان می‌گذارد. حدود دو سال پیش، مرد جوانی از من خواش کرد به او کمک کنم تا شغلی با آینده‌ای بهتر برای خودش دست و پا کند. او به عنوان کارمند ساده در قسمت اعتبارات یک شرکت خدمات پستی استخدام شده بود و احساسش این بود که چنین شغلی هیچ آینده‌ای ندارد. با هم راجع به سوابقش و کارهایی که مورد نظرش بود حرف زدیم. وقتی به نکته‌ای در ذهن او پی بردم، گفتم: «من اشتیاق شما را برای بالا رفتن از پلکان ترقی و داشتن شغلی بهتر و پر مسئولیت‌تر تحسین می‌کنم، ولی در این کاری که مورد نظر شماست، داشتن تحصیلات عالی شرط است. می‌بینم که شما سه ترم را گذرانده‌اید. پیشنهاد من به شما این است که دوره کالج را تمام کنید. اگر تابستان‌ها هم درس بخوانید، می‌توانید این دوره را در دو سال طی کنید؛ در این صورت حتم دارم شغل مورد نظرتان را در شرکتی که مایل به کار با آن هستید، پیدا خواهید کرد.»

او پاسخ داد: «می‌دانم که تحصیلات کالج کمک بزرگی است. ولی برایم امکان ندارد که دوباره سر درس برگردم. پرسیدم: «امکان ندارد؟ چرا؟»

او شروع کرد: «خوب به یک دلیل، من بیست و چهار سال دارم. علاوه بر آن، بزودی دومین فرزندمان به دنیا می‌آید. با پولی که الان در می‌آورم، به سختی چرخ زندگیمان می‌گردد و چون مجبورم سرکار بروم، وقت درس خواندن نخواهم داشت نه، به هیچ وجه ممکن نیست.»

این مرد جوان برآستی خودش را متقاعد کرده بود که تمام کردن درس کالج غیرممکن است. به او گفتم: ولی اگر اعتقاد داری که نمی‌توانی درست را تمام کنی، یقیناً نخواهی توانست. ولی اگر ایمان داشته باشی که امکان دارد به دانشکده برگردی. راه حلی پیدا خواهد شد. حالا، از تو می‌خواهم کاری را انجام بدهی. تصمیم بگیر که برگردی سر درس بگذار فقط همین یک فکر ذهن تو را مشغول کند. بعد بنشین و واقعاً فکر کن که چگونه می‌توانی هم به کالج بروی و هم مخارج خانواده ات را تأمین کنی. چند هفته دیگر برگرد و به من بگو به چه نتیجه‌ای رسیده‌ای؟

دوست جوانم دو هفته بعد برگشت.

او این طور شروع کرد: «خیلی درباره پیشنهاد شما فکر کردم و حالا تصمیم دارم به کالج برگردم. هنوز همه جوانب را نستجیده‌ام، ولی راه حلی پیدا خواهم کرد. و پیدا کرد. او توانست از یک مؤسسه تجاری بورسی بگیرد که هزینه کتاب‌ها، شهریه و مخارج متفرقه او را تأمین کند. برنامه کارش را هم به گونه‌ای تنظیم کرده بود که می‌توانست سر کلاس‌هایش حاضر شود. اشتیاق او و قول‌هایی که برای دستیابی به یک زندگی بهتر داده بود، حمایت کامل زنش را هم جلب کرد، آن‌ها با کمک هم راه‌های خلاقانه‌ای برای صرفه جویی بیشتر در پول و وقت پیدا کردند.

ماه گذشته، سرانجام مدرکش را گرفته و فردای آن، به عنوان کارشناس مدیریت در شرکت سهامی بزرگی مشغول کار شد. خواستن، توانستن است.

ایمان داشته باشید به این که از عهده کارها برخواهید آمد. این جمله اساس تفکر خلاق است. در این جا دو راه حل ارائه شده است که به شما کمک می کند به یاری ایمان، از قدرت خلاق برخوردار شوید.

الف) کلمه ناممکن را از فرهنگ لغات خود خارج کنید. ناممکن واژه ویرانگری است. فکر «این کار ناشدنی است»، زنجیره وار، افکار منفی دیگری را در تأیید خود تولید می کند.

ب) به چیزی بیندیشید که زمانی دوست داشتم آن را انجام بدهید، اما به دلیل آن که آن را ناشدنی می پنداشتید، از انجام آن خودداری کرده بودید. حالا سعی کنید فهرستی از دلایلی که اثبات می کند می توانید آن را انجام دهید، تهیه کنید. بسیاری از ما، تنها به این دلیل که فرمان را روی دلایل عدم توانایی خود متمرکز می کنیم، آرزوهای خود را به بند کشیده و سرکوب کرده ایم، حال آن که تنها چیزی که شایسته است ذهن خود را به آن معطوف کنیم، دلایل تواناییمان است.

اخیراً مقاله ای خواندم راجع به این که در بیشتر ایالت ها تعداد استان ها بسیار زیاد است؛ در مقاله ذکر شده بود که حوزه استحفاظی بیشتر این استان ها چندین سال پیش از ساخت اولین اتومبیل، و زمانی که کجاوه رایج ترین وسیله سفر بود، تعیین شده است. ولی امروز با وجود اتومبیل های سریع و جاده های هموار، دلیلی وجود ندارد که استان ها با یکدیگر ترکیب نشوند. این طرح امکان خواهد داد که خدمات اضافی و تکراری حذف شده و مالیات دهندگان در ازای پول کمتر، از خدمات بهتری برخوردار شوند.

نویسنده مقاله معتقد بود که به زعم خودش ایده ی کاملاً موجهی را مطرح کرده است؛ با سی نفر که به طور اتفاقی انتخاب شده بودند، مصاحبه کرده بود تا از نظرات آنان آگاه شود. نتیجه این بود: حتی یک نفر نیز کوچک ترین نکته مثبتی در این طرح نمی دید؛ گرچه همه آن افراد می توانستند از این امکان برخوردار شوند که در ازای تخصیص هزینه کمتر، دولت محلی واجد شرایط تری داشته باشند.

این نمونه ای است از یک طرز تفکر کهنه و سنتی. اشخاصی که بدین گونه می اندیشند، ذهن شان بسته و متحجر شده است. دلایل آن ها از این قبیل است: صدها سال است که همین شیوه معمول بوده است. بنابراین، حتماً حکمتی در کار است، و بهتر است همین طور هم باقی بماند.

چرا باید خطر کنیم و در پی تغییر و دگرگونی باشیم؟ عموم مردم پیشرفت را همیشه با بدبینی نظاره کرده‌اند. اعتراض خیلی‌ها به اختراع اتومبیل بر این پایه استوار بود که از لحاظ طبیعی، حکمتی در راه رفتن انسان یا سواری گرفتن از اسب وجود دارد. هواپیما برای بسیاری یک فاجعه بود، انسان حق نداشت به قلمرویی که مخصوص پرندگان است، وارد شود. بسیاری از «جبرگرایان» هنوز بر این نکته اصرار می‌ورزند که انسان را به فضا چه کار؟

یک کارشناس برجسته ساخت موشک، اخیراً پاسخی به این طرز تفکر داد. دکتر ون براون می‌گوید: «انسان به آن‌جا که قلبش او را می‌کشاند، تعلق دارد».

حدود سال‌های ۱۹۰۰ میلادی، یک مدیر فروش، یک اصل «علمی» را در مدیریت فروش کشف کرد. این نظریه با استقبال عمومی مواجه شد و حتی سر از کتاب‌های درسی در آورد. اصل مزبور این بود: برای فروختن هر جنس، راهی وجود دارد که بهترین است. بهترین راه را پیدا کنید. و طبق همان عمل کنید. خوشبختانه برای شرکت این مرد، مدیریت جدید بسیار به موقع باب شد، زیرا سازمان او را از یک ورشکستگی مالی نجات داد.

این تجربه را با فلسفه کرافورد اچ. گرین‌والد مدیر یکی از بزرگ‌ترین مؤسسات تجاری کشور، ای. آی. دوپونت دویمرس مقایسه کنید. آقای گرین‌والد در نطقی در دانشگاه کلمبیا گفت: «از راه‌های بی‌شمار می‌توان یک کار را با موفقیت انجام داد راه‌هایی که در حقیقت به تعداد آدم‌هایی است که می‌توانند آن را به انجام برسانند.

در حقیقت، هیچ کاری را نمی‌توان به بهترین شکل و در قالب تنها یک راه انجام داد. برای چیدن مبلمان یک منزل، برای گل‌کاری یک فضای سبز، برای فروختن یک جنس، تربیت کردن یک کودک و با پختن یک استیک بهترین راه منحصر به فردی وجود ندارد. به تعداد اندیشه‌های خلاق راه‌های بی‌شماری می‌شود یافت که هر یک می‌توانند بهترین هم باشند.

هیچ چیز در یخ نمی‌رویید! اگر اجازه دهیم سنت، ذهن ما را منجمد کند، ایده‌های نو جوانه نمی‌زند. یک روز این آزمایش را انجام دهید. یکی از ایده‌های زیر را به شخصی پیشنهاد کنید و واکنش او را مشاهده کنید.

الف) سیستم پست که از دیرباز در انحصار دولت بوده است، باید به بخش خصوصی واگذار شود.

ب) انتخابات ریاست جمهوری به جای چهار سال یک بار، باید هر دو یا شش سال یک بار برگزار شود.

پ) ساعات کار فروشگاه‌های تعاونی باید به جای نه صبح تا پنج و نیم بعد از ظهر، از یک بعد از ظهر تا هشت بعد از ظهر باشد.

ت) سن بازنشستگی هفتاد سالگی باشد.

منطقی یا عملی بودن این نظریات به هیچ وجه مد نظر نیست. چیزی که مهم است چگونگی واکنش شخصی به این‌گونه پیشنهادها است. اگر این نظریات را به مسخره بگیرد و هیچ توجهی به آن نکند (که احتمالاً نود و پنج درصد افراد به این مطالب توجه نمی‌کنند) احتمال دارد دچار انجماد فکری شده باشد، ولی یک نفر از هر بیست نفر که می‌گوید: «فکر جالبی است! تو ضیح بیشتری بدهید»، دارای فکری است که به خلاقیت گرایش دارد.

تفکر سنتی، دشمن خانگی و درجه یک انسانی است که دوست دارد یک برنامه پیشرفت فردی خلاق داشته باشد. تفکر سنتی، ذهن شما را منجمد می‌کند. جلو پیشرفت شما را می‌گیرد؛ اجازه نمی‌دهد از خلاقیت بهره‌ای ببرید. در این جا سه راه را برای مقابله با این نگرش می‌بینید:

الف) به نظرات افراد توجه کنید، فکرهای جدید را پذیرا شوید. با این افکار منفور مبارزه کنید: (نتیجه نمی‌دهد، نمی‌شود، بی‌فایده است، احمقانه است).

یکی از موفق‌ترین دوستانم که سمت مهمی در یک شرکت بیمه دارد، به من گفت: «من ادعا نمی‌کنم که باهوش‌ترین فرد در این کار هستم ولی فکر می‌کنم بهترین توانایی و قدرت جذب را در صنعت بیمه داشته باشم. با خودم قرار گذاشته‌ام تا جایی که می‌توانم نظرات خوب را در ذهنم ثبت کنم.

ب) پیوسته در حال جستجو باشید. سنت شکن باشید. رستوران‌های جدید را امتحان کنید، کتاب‌های تازه را بخوانید و با دوستان جدید آشنا شوید برای رفتن سر کار راه‌های تازه را انتخاب کنید. برای تعطیلات سالانه به مناطق جدید بروید با در تعطیلات آخر هفته، کارهای تازه و متفاوتی انجام دهید. اگر کار شما مثلاً در قسمت توزیع است، سعی کنید به کار تولید، حسابداری امور مالی و دیگر زمینه‌های تجارت علاقه مند شوید. این کار، خستگی شما را رفع می‌کند و شما را برای مسئولیت‌های بزرگ‌تری آماده می‌سازد.

پ) پیشرو باشید، نه دنباله‌رو. نگویید: «در جایی که کار می‌کردم، از این روش برای انجام کارهایمان استفاده می‌کردیم؛ بنابراین، این جا هم باید طبق همان شیوه عمل کنیم»، بلکه بگویید: «چطور می‌شود این کار را بهتر از آن‌چه در گذشته انجام می‌دادیم، انجام دهیم؟» تفکری دنباله‌رو و ارتجاعی نتایجی منفی دارد، در حالی که تفکری پیشرو و راهگشا نتایجش مثبت است. چون در کودکی ساعت پنج و نیم صبح بیدار می‌شدید تا روزنامه‌ها را در خانه مردم تحویل بدهید، یا گاوها را بدوشید، الزاماً به معنای این نیست که امروز هم باید فرزندهایتان را سر همان ساعت بیدار کنید. تصور کنید اگر مدیریت کمپانی فورد موتور به خودش اجازه می‌داد فکر کند: «امسال پیشرفته‌ترین نوع اتومبیل‌ها را ساخته‌ایم و دیگر بهتر از این نمی‌شود، پس، بدین وسیله کلیه فعالیت‌های مربوط به طراحی و مهندسی تجربی را برای همیشه خاتمه می‌دهیم، چه اتفاقی برای این کمپانی می‌افتاد؟ حتی چنین کمپانی غول آسایی هم با این نگرش به سرعت تحلیل می‌رود. حیات مردم موفق هم مانند شغل‌های موقت به این سؤال بستگی دارد «چطور می‌توانم کیفیت کارم را بالا ببرم؟ چطور می‌توانم بهتر عمل کنم؟»

در کلیه فعالیت‌های انسانی از ساختن موشک گرفته تا تربیت فرزند، کمان مطلق حدی دست نیافتنی است، معنایش این است که برای پرواز فکر انسان، فضایی نامتناهی در پیش روست. مردم موفق این راز را می‌دانند؛ به همین دلیل همیشه در جستجوی راه‌های بهتر هستند. (توجه کنید: انسان موفق نمی‌پرسد، آیا می‌توانم این کار را بهتر انجام بدهم؟ او می‌داند که می‌تواند.) پس چنین سؤالی از خود می‌کند: «چطور می‌توانم این کار را بهتر انجام بدهم؟»

چند ماه قبل، یکی از شاگردان قدیمم، تنها پس از چهار سال تجربه در یک کار، توانست چهارمین مغازه اش را در زمینه فروش لوازم خانگی فلزی افتتاح کند. این کار او به راستی یک شاهکار بود؛ خصوصاً با در نظر گرفتن این که سرمایه اولیه اش فقط سه هزار و پانصد دلار بود، مغازه های دیگر رقابت سختی را با او شروع کرده بودند و به تازگی وارد این کار شده بود. کمی پس از افتتاح مغازه جدیدش به دیدن او رفتم تا موفقیت های اخیرش را به او تبریک بگویم؛ در ضمن به طور غیرمستقیم از او پرسیدم که چطور موفق شده است چهار مغازه را یکی پس از دیگری دایر کند؟ در حالی که بیشتر مردم حتی برای گشودن یک مغازه مجبورند شبانه روز دوندگی کنند.

او جواب داد: «طبعاً زیاد کار می کنم. ولی فقط زود بیدار شدن و تا دیروفت کارکردن نمی تواند باعث دایر کردن این چهار مغازه بشود. بیشتر آدم هایی که در این حرفه فعالیت می کنند، سخت کوش هستند. با وجود این، مهم ترین عاملی که فکر می کنم باعث موفقیت من شده است، پیروی از یک برنامه شخصی است که اسم آن را برنامه پیشرفت هفتگی، گذاشته ام.

پرسیدم: یک برنامه پیشرفت هفتگی؟ جالب به نظر می رسد. چطور از آن استفاده می کنی؟ او پاسخ داد: خوب، فکر نکنید کار فوق العاده ای است؛ فقط برنامه ای است که به من کمک می کند هفته به هفته کارم را بهتر انجام بدهم.

برای آن که فکرم همیشه در مسیر پیشبرد اهدافم باشد، کارم را به چهار بخش تقسیم کرده ام: پرداختن به امور مشتری ها، کارمندان، اجناس و پیشرفت کار در طول هفته، یادداشتهایی بر می دارم و ایده هایی را که برای بهبود امور به نظرم می رسید، روی کاغذ می آورم.

بعد هر دوشنبه بعد از ظهر، چهار ساعت را به مرور مطالبی که نوشته ام و پیدا کردن راه هایی برای استفاده از ایده های به درد بخور در این کار، می گذرانم. در این چهار ساعت، خودم را مجبور می کنم تا هر چه دقیق تر به ارزیابی کارم بپردازم. به جای آن که بگویم ای کاش مشتری های بیشتری از مغازه من خرید می کردند؛

می‌پرسم: «چه کار کنم که مشتری‌های بیشتری جذب مغازه من شوند؟ چطور می‌توانم مشتری‌های منظم و پر و پا قرص جور کنم؟»

او در ادامه صحبتش، به تعدادی از ابتکارات کوچک اشاره کرد که باعث شده بود فروش در سه مغازه اولش با موفقیت زیادی روبرو شود: ابتکاراتی مانند نحوه چیدن اجناس در مغازه هایش، روش القاء عقیده که با استفاده از آن، به دو نفر از هر سه مشتری‌ای که وارد مغازه می‌شدند و قصد خرید نداشتند، جنس می‌فروخت. ابتکار برنامه‌های فروش قسطی برای دوره‌هایی که بیشتر مشتری‌هایش به دلیل اعتصاب از کار برکنار می‌شدند و با ترتیب دادن مسابقه‌هایی برای فروش اجناس در دوره‌های رکود بازار.

از خودم می‌پرسم: «چه کنم که نحوه ارائه اجناس بهتر شود؟» و فکری به مغزم می‌رسد اجازه بدهید فقط یک مورد آن را برایتان ذکر کنم. چهار هفته پیش، تصمیم گرفتم کاری کنم که بچه‌های بیشتری به داخل مغازه بیایند. این طور استدلال کرده بودم که اگر چیزی داشته باشم که بچه‌ها را به داخل مغازه بکشاند، قطعاً پدر و مادرهای بیشتری هم به داخل مغازه کشیده می‌شوند، خیلی راجع به آن فکر کردم و بعد این فکر به نظرم رسید. یک ردیف عروسک مقوایی برای بچه‌های چهار تا هشت ساله در مغازه بچین و این نقشه گرفت! عروسک‌ها جای کمی را اشغال می‌کنند و سود خوبی هم دارند و مهم‌تر از همه آن‌که مغازه را پررفت و آمد کرده‌اند.

او ادامه داد: باور کنید که نقشه پیشرفت هفتگی‌ام گرفته است. بسیاری از اوقات فقط با این پرسش آگاهانه از خودم که چطور می‌توانم کار بهتری صورت بدهم؟، به جواب می‌رسم. کمتر دوشنبه شبی است که نقشه‌ای یا کاری که ترازنامه سود و زیانم را بهتر کند، به ذهنم نرسد ... نکته دیگری هم در باره تجارت موفق یاد گرفته‌ام؛ چیزی که گمان می‌کنم هر آدمی که می‌خواهد برای خودش کار کند باید بداند.

پرسیدم: «چه نکته‌ای را یاد گرفته‌ای؟»

«این نکته را وقتی کاری را شروع می‌کنید، زیاد مهم نیست که از آن چه می‌دانید؛ مهم این است که وقتی مغازه‌تان را باز می‌کنید چه چیزهایی یاد می‌گیرید و چطور از آن‌ها استفاده می‌کنید.»

موفقیت‌های بزرگ، در خانه مردمی را می‌زند که معیارهای عالی‌تری برای خودشان و دیگران در نظر می‌گیرند؛ مردمی که در جستجوی راه‌هایی برای افزایش کارایی، به دست آوردن حداکثر نتیجه از حداقل هزینه و انجام کار بیشتر با زحمت کمتر هستند. پیشرفت‌های عالی نصیب افرادی خواهد شد که می‌گویند: می‌توانم بهتر از این عمل کنم.

شعار جنرال الکتریک این است: موفقیت مهم‌ترین محصول ماست! چرا موفقیت مهم‌ترین محصول شما نباشد؟ فلسفه «می‌توانم بهتر عمل کنم معجزه می‌کند» وقتی از خود می‌پرسید: «چطور می‌توانم بهتر عمل کنم؟» دکمه قدرت خلاق زده می‌شود و شیوه‌های بهتر برای انجام کارها خودشان را معرفی می‌کنند. در این جا یک تمرین روزانه را آورده‌ام که به شما کمک می‌کند از قدرتی که در نگرش «می‌توانم بهتر عمل کنم» وجود دارد، استفاده کنید.

هر روز پیش از آن که سر کار بروید، ده دقیقه را به این فکر اختصاص دهید چطور می‌توانم کار امروز را بهتر انجام بدهم؟ بپرسید: «امروز برای تشویق کارمندانم از چه روشی می‌توانم استفاده کنم؟»

چه خدمات خاصی می‌توانم به صورت رایگان به مشتریانم عرضه کنم؟ چطور می‌توانم کارایی شخصی‌ام را بالا ببرم؟ شاید این تمرین‌ها ساده به نظر برسد، ولی نتیجه می‌دهد. آن‌ها را امتحان کنید تا به راه‌های خلاق نامحدودی برای موفقیت‌های بزرگ‌تر برسید.

تقریباً هر وقت که من و همسر من با زوج دیگری دور هم جمع می‌شویم موضوع صحبت به «خانم‌های شاغل» بر می‌گردد. خانم من پیش از ازدواجش چند سالی شاغل بود و کارش را هم خیلی دوست داشت. او می‌گوید: «ولی حالا دو تا بچه مدرسه‌ای دارم. کار خانه و پخت و پز هم هست. دیگر فرصت کار کردن برایم نمی‌ماند.»

ناگهان بعد از ظهر یک روز شنبه، خانواده‌س با اتومبیلشان تصادف کردند خانم مس و بچه‌ها با وجود جراحات شدید جان سالم به در بردند. ولی آقای س در اثر شکستگی کمرش مجبور شد تا آخر عمر خانه نشین شود. با این وضع خاتم س. چاره‌ای جز رفتن سر کار برایش باقی نماند. وقتی چند ماه بعد از آن

تصادف او را دیدیم، در کمال تعجب دریافتیم که خودش را خیلی خوب با مسئولین‌های جدیدش سازگار کرده است.

او گفت: «می‌دانید، شش ماه پیش حتی خوابش را هم نمی‌دیدم که یک روز بتوانم هم از عهده کار منزل برآیم و هم یک کار تمام وقت در بیرون بگیرم، ولی بعد از تصادف، تصمیم گرفتم که هر طور شده برای هر دو کار وقت پیدا کنم. باور کنید، کارآیی‌ام صد در صد شده است. متوجه شدم که خیلی از کارهایی که تا بحال انجام می‌دادم بیهوده و غیر ضروری بوده است بعد متوجه شدم که بچه‌ها دوست دارند و می‌توانند در کارها کمک کنند. ده‌ها راه برای صرفه جویی در وقت پیدا کرده‌ام. صرفه جویی در رفتن به مغازه‌ها، تماشای تلویزیون، مکالمات تلفنی و در یک کلام: وقت کمی کمتر، تجربه آموزنده‌ای است: توانایی، یک برداشت ذهنی است. میزان کاری که می‌توانیم انجام بدهیم، به میزان تصویری که از توانایی انجام آن کار داریم، بستگی دارد. وقتی به راستی ایمان داشته باشیم که می‌توانیم کار بیشتری انجام دهیم، ذهنمان خلاقانه در پی راه‌هایی می‌گردد که کلید کار را به دستان بدهد.

یک مدیر جوان بانک، تجربه شخصی خود را درباره ظرفیت کار چنین نقل می‌کند:

یکی از مدیران بانک ما به طور تقریباً ناگهانی کارش را رها کرد. این مسئله، قسمت‌ها را در تنگنا گذاشت. او سمت مهمی در بانک داشت و به همین دلیل کارش نمی‌توانست به تعویق بیفتد یا کنار گذاشته شود. در فردای روزی که او رفت، معاون بخشی که در آن کار می‌کنم، مرا خواست و گفت قبل از من با دو نفر دیگر از افراد گروه گفتگو کرده و از آن‌ها خواسته است که در صورت امکان، تا مدتی وظایف مدیر مزبور را به عهده بگیرند. معاون بخش گفت: «هیچ کدام به طور قطع جواب رد نداده‌اند؛ ولی ظاهراً هر دو درگیر کارهای خودشان هستند. نمی‌دانم آیا تو می‌توانی مقداری از کارهای او را انجام دهی؟

در طول فعالیتهای شغلی‌ام، به این نتیجه رسیده‌ام که هیچ‌وقت نباید فرصتهای کاری را از دست داد. بنابراین، قبول کردم و قول دادم که نهایت سعی خودم را برای رسیدگی به تمام وظایف آن فرد و همچنین وظایف خودم به کار بیند معاون بخش بسیار خوشحال شد.

در حالی که می‌دانستم مسئولیت دشواری را به عهده گرفته‌ام، از اتاق کار او بیرون آمدم. به اندازه آن دو نفر دیگری که از زیر بار این مسئولیت اضافی شانه خالی کرده بودند، سرم شلوغ بود. ولی من تصمیم گرفته بودم راهی را پیدا کنم که هر دو کار را به نحو احسن انجام بدهم. آن روز عصر، وقتی اداره تعطیل شد نشستم فکر کردم تا راهی برای بالابردن کارایی شخصی‌ام پیدا کنم. یک مداد برداشتم و شروع کردم به نوشتن تمام راه‌هایی که به ذهنم می‌رسید. ... و جالب است بدانید که راه‌های خوبی هم به نظرم رسید: از جمله این که با منشی‌ام طوری هماهنگ کنم که تمام تلفن‌های داخلی را به ساعت خاصی در روز محدود کند؛ تمام تماس‌های تلفنی بیرون را به ساعت خاص دیگری موکول نمایم؛ مدت زمان همیشگی کنفرانس‌هایم را از یک ربع به ده دقیقه تقلیل بدهم، نامه‌ها و سفارش‌هایم را یک بار در روز در ساعت مشخصی -دیکته کنم. همچنین، متوجه شدم که منشی‌ام می‌تواند و دوست دارد تعدادی از کارهای کوچک وقت‌گیر را به جای من انجام بدهد. و اکنون بیشتر از دو سال در شغل فعلی‌ام مشغول کار هستم و راستش را بخواهید در کمال تعجب دریافته‌ام که با سهل انگاری، بخش مهمی از وقت و کارایی‌ام را هدر می‌داده‌ام.

ظرف یک هفته، دو برابر همیشه نامه دیکته کردم؛ پنجاه درصد بیشتر از قبل کارهای تلفنی انجام دادم، به همان میزان در جلسه‌های متعدد شرکت کردم و البته همه بدون احساس کوچک‌ترین فشاری.

چند هفته دیگر گذشت. معاون بخش، مرا صدا کرد به دلیل آن که به خوبی از عهده کارها برآمده بودم، از من تعریف کرد. در ادامه صحبتش گفت: که روی تعدادی از افراد چه در داخل بانک و چه در خارج آن مطالعه کرده ولی هنوز فرد مورد نظرش را برای تصدی پست خالی پیدا نکرده است. بعد اعلام کرد که هیأت مدیره بانک را در جریان گذاشته است و آن‌ها به او اختیار داده‌اند که این دو کار را در هم ادغام کند، مسئولیت هر دو را به من واگذار نماید و حقوقم را هم به مقدار زیادی اضافه کند.

به این ترتیب، به تجربه دریافتم که مقدار کاری که می‌توانم انجام بدهم بستگی به ذهنیتی دارد که من از کارایی خودم دارم. توانایی، به راستی یک برداشت ذهنی است به نظر می‌رسد که هر روز، چنین اتفاقاتی در دنیای پر تحول کسب و کار می‌افتد. رئیسی کارمندش را احضار می‌کند و می‌گوید که کار خاصی باید انجام

شود. بعد می‌گوید: «می‌دانم که خودت یک دنیا کار داری، ولی آیا می‌توانی این کار را هم قبول کنی؟» در بیشتر موارد، کارمند جواب می‌دهد: «خیلی شرمندم، کارهای خودم مانده. خیلی دلم می‌خواست قبول کنم، ولی واقعیت این است که سخت گرفتارم»

در چنین شرایطی، رئیس از این موضوع به زبان کارمندش استفاده نمی‌کند؛ زیرا این کار را به اصطلاح یک وظیفه اضافی می‌داند. با این حال رئیس پیوسته در فکر آن است که کار باید انجام شود، و آن قدر می‌گردد تا کارمندی را پیدا کند که گرچه مثل بقیه گرفتار است، ولی احساس می‌کند که می‌تواند کار بیشتری را قبول کند. و این کارمند همان کسی است که خودش را با تقلای بسیار بالا می‌کشد.

معجون موفقیت در زمینه کسب و تجارت، خانه و اجتماع این است: بهتر از گذشته کار کن (کیفیت بازدهی‌ات را بهتر کن) و بیشتر از گذشته کار کن (میزان بازدهی‌ات را بیشتر کن)

اگر متقاعد شده‌اید که انجام بیشتر و بهتر کارها مقرون به صرفه است، این دستورالعمل دو مرحله‌ای را انجام بدهید.

الف) مشتاقانه پیشنهادهایی را برای انجام کار بیشتر بپذیرید. کسی که مسئولیت کاری را به شما محول می‌کند، در حقیقت روی شما حساب کرده است، پذیرفتن مسئولیت‌های بزرگتر در کار، شما را برجسته تر می‌کند و نشان می‌دهد که ارزش بیشتری دارید. وقتی همسایگانان از شما می‌خواهند در یک مسئله اجتماعی کمک آن‌ها شوید، بپذیرید. این اقدام به شما کمک می‌کند که اعتبار اجتماعی بیشتری به دست آورید.

ب) سپس، روی این مسئله تمرکز کنید که چگونه می‌توانم بیشتر کار کنم؟ جواب‌های خلاقانه از راه می‌رسند. بعضی از این جوان‌ها ممکن است شامل برنامه ریزی بهتر، انضباط بیشتر و با مختصر و مفید کردن فعالیت‌های روزمره، یا کلاً حذف امور غیر ضروری باشد. ولی، اجازه بدهید تکرار کنم که راه حلی «بیشتر کار کردن» خودش پیدا می‌شود.

من این نظریه را به طور کامل در قالب یک روش فردی پذیرفته‌ام. اگر می‌خواهید کاری انجام شود، آن را به یک فرد پرمشغله بسپارید. من با افرادی که به قدر کافی وقت آزاد دارند، روی طرح‌های مهم کار نمی‌کنم. از تجربه‌های تلخ گذشته آموخته‌ام که آدمی که وقت زیادی دارد، شریک و همکار خوبی نیست.

همه آدم‌های موفق و لایقی که می‌شناسم، سرشان شلوغ است. وقتی کار پروژه‌ای را با آن‌ها شروع می‌کنم می‌دانم که به نحوی شایسته به انجام خواهد رسید.

از ده‌ها تجربه آموخته‌ام که می‌وانم روی یک فرد پرمشغله برای انجام کارهای دشوار حساب کنم، ولی اغلب از کار کردن با کسانی که وقت زیادی برای پرداختن به همه امور دارند، پشیمان شده‌ام.

مدیریت‌های تجاری پیش‌رو دائما می‌پرسند: «چه کاری می‌توانیم برای افزایش بازدهی مان انجام بدهیم؟» شما چرا از خودتان نپرسید: «چه کاری می‌توانم برای افزایش بازدهیام انجام بدهم؟» ذهن شما به گونه‌ای اختلاف راه آن را نشان می‌دهد.

در صدها مصاحبه‌ای که با افراد گوناگون -در همه سطوح داشته‌ام، به این نتیجه رسیده‌ام که هرچه فرد بزرگتر باشد، بیشتر شما را تشویق به حرف زدن می‌کند؛ هرچه کوچک‌تر باشد، تمایل بیشتری به موعظه کردن برای شما دارد. انسان‌های بزرگ، گوش کردن را به انحصار خود در می‌آورند. انسان‌های کوچک حرف زدن را به انحصار خود در می‌آورند. |

این نکته را هم در نظر داشته باشید که رهبران بزرگ، وقت بیشتری را صرف نصیحت شنیدن می‌کنند تا نصیحت کردن. یک فرد کامل پیش از آن که تصمیمی بگیرد، می‌پرسد: «راجع به آن چه فکر می‌کنید؟»، «چه توصیه‌ای دارید؟»، تحت چنین شرایطی چکار می‌کنید؟»، «به نظرتان چطور می‌آید؟»

از این جنبه قضیه را ببینید: یک رهبر، یک مکانیسم انسانی تصمیم گیرنده است. او برای ساختن هرچیز، باید مواد خام در اختیار داشته باشد. مواد خام برای تصمیم‌گیری‌های خلاق، نظرات و پیشنهادات دیگران است. البته نباید از دیگران انتظار داشته باشید که راه‌حل‌های حاضر و آماده‌ای پیش‌پایتان بگذارند انگیزه

پرسیدن و شنیدن این نیست. نظرات دیگران به شما کمک می‌کند که افکار نویی در ذهنتان جرقه بزنند، و خلاقیت ذهنی شما افزایش پیدا کند.

اخیرا به عنوان راهنمای گروه در یک گردهمایی مدیران اجرایی شرکت داشتیم. سمینار از دوازده جلسه تشکیل شده بود. یکی از جالبترین قسمت‌های هر جلسه، یک نطق پانزده دقیقه‌ای بود که مدیران اجرایی در باره موضوع، «چگونه دشوارترین مشکل خود را در کار مدیریت حل کردم» ایراد می‌کردند.

در نهمین جلسه، مدیری که قرار بود نطق کند (معاون یک شرکت تولید شیر) کار متفاوتی انجام داد. به جای آن که بگوید چگونه مشکلش را حل کرده است موضوع سخنرانی‌اش را این‌گونه اعلام کرد: «لطفا توجه کنید. «به من در حال دشوارترین مشکلم در مسئله مدیریت کمک کنید.» او بلافاصله مشکلش را طرح کرد و سپس از افراد گروه خواست پیشنهادهایی برای حل آن عنوان کنند. برای آن که مطمئن شود کلیه نکات مطرح شده را ثبت کرده است، تندنویسی را به سالن دعوت کرده بود تا همه پیشنهادها را بنویسد.

بعد از پایان جلسه با این مرد صحبت کردم و به خاطر شیوه منحصر به فردش در بیان مطلب به او تبریک گفتم او گفت: «آدم‌های کار آزموده‌های در این گروه شرکت کرده اند. نقشه‌ام این بود که از نظرات آن‌ها استفاده کنم؛ زیرا احتمال داشت در طول جلسه یکی از آن‌ها مطلبی بگوید که کلیدی برای حل مسئله من باشد.»

توجه: این مدیر مشکلش را مطرح کرد؛ بعد گوش کرد. در این کار، مواد خامی برای تصمیم‌گیری به دست آورد. محصول فرعی کارش هم آن بود که سایر مدیران از برنامه لذت ببرند، زیرا این فرصت را در اختیار آن‌ها گذاشته بود که در بحث شرکت کنند. شرکت‌های تجاری موفق مبالغ کلانی را روی تحقیقات مربوط به جلب مشتری سرمایه‌گذاری می‌کنند. آن‌ها نظر مردم را درباره مزه، کیفیت، اندازه و ظاهر محصولاتشان جویا می‌شوند. اطلاع از دیدگاه‌های مردم، نظرات صریحی را برای پرفروش‌تر کردن اجناسشان در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد. در ضمن، تولیدکننده‌ها را هم راهنمایی می‌کند که در تبلیغاتشان چه مطالبی را درباره محصول خود به مشتری بگویند. موفقیت در تولید محصولات بستگی به آن دارد که تا حد امکان اظهار نظرهای

بیشتری در اختیار داشته باشند؛ حرفهای مردمی که آن جنس را می خرنند، بشنوند، و سپس برای بهتر کردن آن محصول طرحی بدهند تا رضایت این دسته از مصرف کنندگان را جلب کند.

چندی پیش تابلویی در یک دفتر کار نظرم را جلب کرده روی آن نوشته شده بود. اگر می خواهید چیزی را به جان براون بفروشید، باید همه چیز را از دریچه جسم او ببینید پس برای آن که بتوانید به مسائل از دید جان براون نگاه کنید باید به چیزی که او می گوید، گوش کنید.

گوش های شما مانند دریچه های ورودی هستند. آنها مواد خامی را که قادرند به نیروی خلاقی بدل شوند، در اختیار ذهن شما می گذارند، از حرف زدن چیزی نمی آموزیم، اما برای آموخته هایی که از طریق پرسیدن و شنیدن می توانیم به دست آوریم، حد و مرزی وجود ندارد.

این برنامه سه مرحله ای را برای تقویت تفکر خلاق، از طریق پرسیدن و شنیدن، اجرا کنید.

۱. دیگران را تشویق به حرف زدن کنید. در گفتگوهای شخصی یا در جلسات گروهی، با عبارت های برانگیزنده ای نظیر این ها از مردم حرف بکشید. «از تجربیاتت برایم بگو» یا «فکر می کنی راجع به ... چکار باید کرد؟» «فکر می کنی نکته کلیدی این مسئله چیست؟» اگر دیگران را به حرف زدن تشویق کنید، به پیروزی «دو قبضه ای» دست می یابید: می توانید مواد خامی برای تولید اندیشه های خلاق، به دست آورید و در ضمن، دوستان خوبی پیدا کنید. برای به دست آوردن محبت مردم هیچ راهی تضمین شده تر از تشویق آنان به حرف زدن نیست.

۲. دیدگاه های خود را از طریق پرسش هایی که طرح می کنید، محک بزنید. اجازه بدهید که دیگران در اصلاح افکارتان به شما کمک کنند. از شیوه راجع به این پیشنهاد چه نظری دارید؟ استفاده کنید، لازم نیست هر فکری را که به نظرتان می رسد مانند واژه یا عبارتی که روی یک صفحه طلا نقش بسته است اعلان کنید. اول جوانب کار را بسنجید. ببینید همکارانتان چه واکنشی نسبت به آن نشان می دهند. این نکته را مراعات کنید، تا امکان دستیابی به نظرات بهتر، بیشتر شود.

۳. به چیزی که طرف مقابل می‌گوید، خوب توجه کنید. گوش کردن چیزی فراتر از بسته نگاه داشتن دهان است. گوش کردن به معنای آن است که اجازه دهید حرف‌هایی که زده می‌شود، در ذهنتان رخنه کند. بسیاری از افراد در حالی که اصلاً حواسشان به صحبت دیگران نیست، تظاهر به شنیدن می‌کنند. در حالی که فقط در پی فرصتی می‌گردند تا طرف مقابل تفسی تازه کند و رشته کلام را از او بگیرند. به چیزی که دیگری می‌گوید کاملاً توجه کنید. آن را ارزیابی کنید. این‌گونه است که خوراک ذهنتان فراهم می‌شود.

هر روز دانشگاه‌های معتبر بیشتری را می‌بینیم که اقدام به برپایی دوره‌های آموزش مدیریت عالی برای دانشجویان سال آخر مدیریت بازرگانی می‌کنند. طبق نظر حمایت‌کنندگان این طرح‌ها، مزیت عمده این برنامه‌ها این نیست که فرمول‌های حاضر و آماده‌ای در اختیار مدیران قرار دهد تا بتوانند کارشان را مؤثرتر انجام بدهند؛ بلکه غرض آن است که دانشجویان، از فرصت‌هایی که برای مبادله افکار جدید و بحث پیرامون آن‌ها در اختیارشان گذاشته می‌شود، بیشتر استفاده کنند. یکی از شرایط مدیران شرکت‌کننده در این برنامه‌ها، زندگی جمعی در خوابگاه‌های دانشجویی است تا به این ترتیب، بحث و گفتگوهای شخصی در بین آن‌ها رواج یابد. جان کلام آن که مدیران، استفاده اصلی را از تحرکی که در آن‌ها به وجود می‌آید، می‌برند.

یک سال پیش در آتلانتا در یک دوره هفت روزه مدیریت فروش که شرکت ملی سهامی مدیرای فروش تشکیل داده بود، اداره در جلسه را من بر عهده داشتم. چند هفته بعد، یکی از دوستانم را دیدم که به عنوان فروشنده برای یکی از مدیران شرکت‌کننده در آن برنامه کار می‌کرد.

دوست جوانم گفت: «شما و افراد دیگری که در آن برنامه دست دارید، برای بهتر کردن اداره شرکت‌مان ایده‌های جالبی به مدیر فروشمان یاد داده‌اید.» کنجکاو شدم و از او پرسیدم که دقیقاً چه تغییرات جدیدی را مشاهده کرده است؟ او مواردی را مثال زد مانند: تجدیدنظر روی طرح اجرت خدمت؛ تشکیل جلسات فروش دوبار در ماه، به جای یک بار در ماه به طراحی و استفاده از کارتها و لوازم التحریرهای تبلیغاتی جدید؛ تجدیدنظر در مورد حوزه‌های فعالیت فروش و سایر مواردی که هیچ‌یک به طور خاص در برنامه‌های آموزشی ما توصیه نشده بود. هیچ مدیر فروشی، با فهرستی از روش‌های تکراری و کلیشه‌ای مواجه نشده بود.

بلکه به مسائل با ارزشتری دست پیدا کرده بود، حرکتی جدی در جهت دستیابی به نکاتی که مستقیماً در سود و زیان موسسه خود او دخیل بود.

حسابدار جوانی که برای یک کارخانه رنگ سازی کار می کرد، درباره یکی از ابتکارات موفقیت آمیز خودش که از عقاید دیگران الهام گرفته بود، صحبت می کرد. او به من گفت: «هرگز علاقه چندانی به ملک و زمین و این قبیل چیزها نداشتم؛ زیرا سال هاست که حرفه من حسابداری است و به کارم هم علاقه مندم.

یک روز یکی از دوستان بنگاه دارم از من دعوت کرد که برای صرف ناهار در یکی از گروه های مشاور املاک مهمان او باشم. سخنران آن روز پیرمردی بود که درباره روند رشد و پیشرفت شهر صحبت می کرد. موضوع سخنرانی او درباره بیست سال آینده بود. او پیش بینی می کرد که زمین شهری آن قدر به رشد ادامه خواهد داد که زمین های زراعی اطراف را هم در بر بگیرد. همچنین پیش بینی می کرد که تقاضا برای زمین هایی که به گفته او زمین های ویلا یکی تا دو هکتاری هستند، افزایش خواهد یافت؛ یعنی زمین هایی که وسعت آنها به اندازه ای است که یک خانواده مرفه بتواند استخر، اصطبل، باغ و سایر تفریحانی که به فضا نیاز دارد، در آن ایجاد کند.

حرفه ای او مرا بشدت تکان داد. چیزی که او توصیف می کرد، دقیقاً همان چیزی بود که من می خواستم. دو سه روز بعد، نظر چند نفر از دوستانم را درباره داشتن یک ملک دو هکتاری جویا شدم. از هر کسی که این سوال را می کردم جواب می داد: «بدم نمی آید چنین زمینی داشته باشم.»

دائماً راجع به آن فکر می کردم و در پی راه هایی بودم که بتوانم این فکر را به پول تبدیل کنم. یک روز موقعی که سر کار می رفتم، جوابی به ذهنم رسید. چرا یک زمین نخرم و آن را تفکیک نکنم؟ حساب کردم که ارزش چنین زمینی، وقتی به قطعات نسبتاً کوچکی تقسیم شده باشد، قاعدتاً بیشتر از یک قطعه بزرگ خواهد بود در بیست و دو مایلی خارج شهر، یک زمین بیست هکتاری مخروطه به قیمت هشت هزار و پانصد دلار پیدا کردم، آن را قولنامه کردم؛ یک سوم مبلغ را به صورت تقا پرداختم و برای پرداخت بقیه پول به صورت قسطی با مالک زمین قرارداد بستم.

در مرحله بعد، گوشه و کنار زمین درخت کاج کاشتم. انگیزه این کار توصیه‌ای بود که از یک مشاور املاک خبره و موفق شنیده بودم. او می‌گفت: مردم این روزها عاشق درختند، درخت‌های زیاده!

دلم می‌خواست خریداران زمین‌هایم متوجه شوند که ظرف چند سال آینده، ملکشان پوشیده از درخت‌های کاج زیبا می‌شود. بعد دنبال یک نقشه‌بردار رفتم که آن بیست هکتار زمین را به ده قطعه دو هکتاری تقسیم کند. حالا آماده فروختن زمین‌ها بودم. آدرس‌های پستی چند مدیر جوان را در شهر پیدا کردم و یک رقابت کوچک پس‌نی راه انداختم. برایشان توضیح دادم که فقط با سه هزار دلار، که بهای یک تکه زمین کوچک در داخل شهر است، می‌توانند صاحب یک ملک زیبا شوند. در ضمن، امکانات تفریحی و سکونت در آن‌جا را برایشان شرح دادم.

ظرف شش هفته، که فقط شامل عصرها و تعطیلات آخر هفته می‌شد، هر ده قطعه را فروختم. درآمد کل: سی هزار دلار هزینه‌ها جمعاً با زمین، تبلیغات، نقشه برداری و هزینه‌های قانونی، ده هزار و چهارصد دلار، سود خالص: نوزده هزار و ششصد دلار.

علت چنین سود پر صرّفه‌ای آن بود که خودم را در معرض اندیشه‌های افراد هوشمند قرار دادم. اگر یک دعوت ساده را برای ناهار خوردن در جمع افرادی که کاملاً با علایق شغلی من بیگانه بودند رد کرده بودم، مغز من هرگز چنین نقشه‌ی موفق‌ی را برای پول درآوردن نمی‌چید.

راه‌های زیادی برای دریافت تحرکات ذهنی وجود دارد، ولی در این‌جا دو راه وجود دارد که می‌توانید در برنامه زندگی خود بگنجانید.

اول. با حداقل یک گروه صنفی که روی مسائل شغلی شما تأثیر می‌گذارند ملاقات مستمر و ارتباط داشته باشید. با مردم کمال‌گرا نشست و برخاسته و تبادل نظر کنید. اغلب از افراد می‌شنوم: امروز در فلان جلسه نکته جالبی شنیدم و یا در جلسه دیروز به فکرم رسید که به یاد داشته باشید، ذهنی که فقط از نیروی درونی خودش تغذیه کند، دیر یا زود منبع تغذیه‌اش را از دست می‌دهد و در ایجاد تفکرات خلاق و پیشرو ناتوان می‌شود. ایده‌هایی که در ذهن دیگران وجود دارد، عالی‌ترین خوراک ذهنی است.

دوم. با حداقل یک گروه که بیرون از حوزه علاقه‌های شغلی شما فعالیت می‌کنند، مشارکت و ارتباط داشته باشید. تبادل نظر با مردمی که علایق شغلی متفاوتی دارند، فکر شما را بازتر می‌کند و افق‌های وسیع‌تری را پیش چشمتان می‌گستراند. تعجب می‌کنید اگر بدانید که چقدر ارتباط منظم با مردمی که بیرون از حوزه فعالیت‌های شغلی شما هستند، فکر شما را راجع به مسائل کاری خودتان به حرکت وا می‌دارد.

ایده‌ها و نظرات، میوه‌های فکر هستند. ولی باید خوشه چینی شوند و برای آن‌که ارزششان معلوم شود، مورد استفاده قرار گیرند.

تعداد میوه‌های بلوطی که یک درخت بلوط در سال می‌دهد، برای ساختن یک جنگل کافی است. با وجود این، از میان این تعداد شاید تنها دو یا سه بلوط تبدیل به درخت می‌شوند. سنجاب‌ها بیشتر آن‌ها را از بین می‌برند و زمین سختی هم که پای درخت است، به چند بلوط باقی مانده شانس برای شروع زندگی نمی‌دهد.

اندیشه‌ها هم همینطورند، تعداد کمی از آن‌ها به بار می‌نشینند. ایده‌ها بسیار نا پایداری؛ اگر مراقب نباشیم، سنجاب‌های منفی‌اندیشی مردمان، بیشتر آن‌ها را نابود می‌کنند. ایده‌ها از هنگامی که پدید می‌آیند تا زمانی که تبدیل به راه‌های عملی برای بهتر کردن امور می‌شوند، نیاز به مراقبت ویژه دارند. از این سه راه برای شکوفا کردن و برداشت ایده‌های خود استفاده کنید.

۱. نگذارید افکار از ذهنتان فرار کنند. آن‌ها را روی کاغذ بیاورید. هر روز ایده‌های خوب بی‌شماری به دنیا می‌آیند ولی تنها به این دلیل که روی کاغذ آورده نمی‌شوند، به سرعت می‌میرند. حافظه، آن‌جا که باید اندیشه‌های نو را نگهداری و تغذیه کند، تبدیل به بردهای بی‌دست و پا می‌شود. همواره دفترچه یا کارت‌های کوچکی همراه داشته باشید. وقتی ایده‌ای به ذهنتان می‌آید، آن را بنویسید. یکی از دو ستانم که زیاد سفر می‌کند، همیشه دفترچه یادداشتی را کنارش می‌گذارد تا هرگاه فکری به نظرش رسید بتواند آن را بنویسد. افرادی که ذهن‌های خلاق و پر ثمری دارند می‌دانند یک فکر خوب در هر لحظه و هر جایی ممکن است

جوشش کند. اجازه ندهید ایده‌ها فرار کنند؛ وگرنه میوه‌های فکرتان نابود خواهند شد. پرچین قشنگی دورشان بکشید.

۲. کار بعدی آن است که ایده‌هایتان را مرور کنید آن‌ها را در پرونده‌ای که دائما در جریان است، ثبت کنید. محل بایگانی شما می‌تواند یک کمد مجهز یا کشوی یک میز تحریر باشد. قوطی کفش هم خوب است. پرونده‌های جدید بسازید و دائم آن‌ها را زیر و رو کنید. ضمن آن که ایده‌های خود را مرور می‌کنید، بعضی از آن‌ها، ممکن است به دلایل موجهی، بی ارزش به نظر برسند. آن‌ها را دور بریزید. ولی تا زمانی که یک فکر می‌تواند آینده‌ای را برایتان مجسم کند، نگاهش دارید.

۳- ایده‌هایتان را بکارید و آبیاری کنید، آن‌ها را رشد دهید راجع به آن‌ها فکر کنید. ایده‌های منجاس را به هم پیوند دهید. هر مطلبی که به شکلی با ایده‌ی شما در ارتباط است، بخوانید. همه زوایا را بسنجید. بعد وقتی موقعش رسید، از آن فکر برای خودتان، کارتان و آینده‌تان استفاده کنید.

هنگامی که یک معمار، ایده‌ای برای یک ساختمان جدید در ذهن می‌پرورد، طرح اولیه‌ای رسم می‌کند. هنگامی که یک فرد خلاق در زمینه تبلیغات، برای طراحی یک آگهی تبلیغاتی تلویزیونی ایده‌ای می‌گیرد آن ایده را در یک قالب آزمایشی می‌گذارد. یک سلسله نقاشی‌هایی که نشان می‌دهند شکل تمام شده آن فکر به چه صورت در می‌آید (ماکت). نویسندگانی هم که اندیشه‌ای در ذهن دارند، یک نسخه اولیه تهیه می‌کنند.

توجه کنید، فکر خود را روی کاغذ بیاورید. دو دلیل خیلی خوب برای این کار وجود دارد. وقتی یک فکر تجسم خارجی پیدا می‌کند، می‌توان آن را در عمل دید و به نقاط ضعف آن پی برد و در صدد اصلاح آن برآمد. سپس این فکرها باید به کسی فروخته شود. مشتری‌ها، کارمندان، رئیس، رفقای هم دوره، دوستان، تهیه‌کننده‌ها یک نفر باید ایده شما را بخرد، در غیر این صورت ارزشی ندارد.

تابستان یک سال دو فروشنده برگه‌های بیمه عمر، هم زمان با من تماس گرفتند. هر دو می‌خواستند روی برنامه بیمه من کار کنند. هر دو قول دادند که با برنامه‌ای برای انجام اصلاحات لازم برگردند. اولین فروشنده طرحش را فقط به صورت شفاهی در اختیارم گذاشت. با حرف سعی کرد به من بفهماند که چه چیزی به

دردم می خورد. ولی خیلی زود مرا دچار سردرگمی کرد. او همه مالیات‌ها، امکانات، اوراق بهادار، و جزئیات فنی در برنامه ریزی بیمه را قید کرده بود ولی نتوانست نظر مرا جلب کند و من مجبور شدم به او جواب رد بدهم.

فروشنده دوم از راه دیگری وارد شد. او پیشنهاداتش را فهرست بندی کرده، و همه جزئیات را به صورت نمودار در آورده بود. من توانستم نظراتش را به راحتی و سرعت درک کنم، زیرا می توانستم همه را به وضوح ببینم. او توانست نظر مرا تأمین کند.

یادتان باشد که نظرات خود را به صورتی قابل ارائه در آورید فکری که نوشته شده باشد یا به صورت تصویر با نمودار درآمده باشد، به مراتب قدرت القایی بیشتری دارد تا فکری که فقط به صورت شفاهی ارائه شود.

چکیده‌واره از این امکانات بهره بگیرید و خلاقانه بیندیشید!

۱. ایمان داشته باشید که می‌توانید موفق شوید. وقتی ایمان داشته باشید که می‌توانید کاری را انجام دهید، ذهن شما خود به خود راه‌های انجام آن را می‌یابد. ایمان به راه حل، دست یابی به آن را آسان می‌کند. «غیر ممکن است»، «نمی‌شود»، «نمی‌توانم»، «فایده ندارد امتحان کنم» را از فرهنگ لغات و اندیشه خود بیرون بیندازید.

۲. اجازه ندهید سنت‌های دست و پاگیر، ذهن شما را فلج کند. افکار نو را پذیرا شوید. جستجوگر باشید. راه‌های جدید را امتحان کنید. در هر کاری که انجام می‌دهید پیشرو باشید.

۳. هر روز از خودتان بپرسید: «چطور می‌توانم کارم را بهتر انجام بدهم؟» خودسازی نهایی ندارد. وقتی از خودتان می‌پرسید: «چطور می‌توانم این کار را بهتر انجام بدهم؟» جواب‌های درست از راه می‌رسند. خودتان آزمایش کنید و ببینید.

۴. از خودتان بپرسید: «چطور می‌توانم بیشتر کار کنم؟» توانایی یک برداشت ذهنی است. با طرح این پرسش، ذهن خود را به فعالیت و می‌دارید تا هوشمندانه راه‌های مناسب و مفیدی بیابید. رمز توفیق در کار

این است: بهتر از گذشته کار کن (کیفیت بازدهیات را بهتر کن) و بیشتر از گذشته کار کن (میزان بازدهیات را بیشتر کن).

۵. سؤال کردن و شنیدن را تمرین کنید. بپرسید و بشنوید تا مواد خامی را برای تصمیم گیریه‌ای خود بیابید. به یاد داشته باشید: انسان‌های بزرگ فقط می‌شنوند؛ و انسان‌های کوچک فقط حرف می‌زنند.

۶. دید خود را گسترش دهید. خود را در معرض محرک‌های ذهنی قرار دهید. با مردمی معاشرت کنید که می‌توانند در پروراندن ایده‌های نو و راه‌های جدید برای انجام کارهایتان به شما کمک کنند. با آدم‌های گوناگون که مشاغل و علایق اجتماعی مختلفی دارند حشر و نشر کنید.

شخصیت شما تابع اندیشه‌های شماست

بسیاری از رفتارهای انسانی آشکارا گیج کننده‌اند. آیا تاکنون از خود پرسیده‌اید که چرا فروشنده‌ای به یک مشتری توجه می‌کند و با جمله بله قربان چه فرمایشی دارید؟ از او استقبال می‌کند در حالی که مشتری دیگری را کاملاً نادیده می‌گیرد؟ یا چرا مردی در نهایت احترام با یک خانم رفتار می‌کند در حالی که در برخورد با یک خانم دیگر چنین رفتاری را ندارد؟ با چرا کارمندی در انجام دستورات یکی از مدیران، بیش از سایر مقام‌های مافوق خود کوشاست؟ و خلاصه چرا خود شما به مطالبی که یک نفر می‌گوید دقیقه توجه می‌کنید، ولی به حرف‌های دیگری نه؟

به اطراف خود نگاه کنید. متوجه می‌شوید که با بعضی از آدم‌ها فقط به صورت «هی، مک» یا «هی، جیم» برخورد می‌شود، در حالی که با بعضی دیگر با عبارت محترمانه و پرطنین «بله، قربان!» رفتار می‌شود. دقت کنید! در می‌یابید که بعضی از مردم، در انسان تحسین، ادب و اعتماد بر می‌انگیزند، در حالی که بعضی دیگر چنین نیستند.

اگر دقیق‌تر نگاه کنید خواهید دید کسانی که جلب اعتماد بیشتری می‌کنند موفق‌ترین‌ها هستند.

پاسخ این معما چیست؟ آن را می‌توان در یک کلام خلاصه کرد: شیوه تفکر موجب چنین تفاوت‌هایی است. دیگران همان چیزی را در ما می‌بینند که ما در خود می‌بینیم. با همان گونه برخورد می‌کنند که فکر می‌کنیم باید برخورد کنند.

تفکر چنین تأثیری دارد کسی که در ضمیرش خود را کمتر از دیگران می‌پندارد، قابلیت‌های حقیقی‌اش در پرده می‌ماند؛ زیرا افکار، هادی اعمال است اگر انسانی احساس حقارت کند، بر همان سیاق عمل خواهد کرد

و هیچ ترغیب یا نقابی قادر نیست این احساس ریشه دار را برای مدت طولانی پنهان نگاه دارد. فردی که احساس می کند کسی نیست، واقعا کسی نیست.

از سوی دیگر، آدمی که عمیقاً معتقد است برای کاری ساخته شده است برای همان کار ساخته شده است. برای آن که تشخیص داشته باشیم، باید فکر کنیم که متشخص هستیم. اگر چنین فکر کنیم، دیگران هم این گونه فکر خواهند کرد. منطق این رفتار را از نظر می گذرانیم:

فکر شما عمل شما را تعیین می کند.

عمل شما هم متقابلاً تعیین کننده واکنشی است که دیگران نسبت به شما نشان می دهند.

جلب احترام نیز مانند دیگر مواردی که در برنامه فردی شما برای حصول موفقیت وجود دارد، اساساً راحت حاصل می شود. نخستین مرحله برای جلب احترام دیگران آن است که فکر کنید قابل احترام هستید. هرچه بیشتر برای خود احترام قائل شوید، در نظر دیگران محترمتر خواهید شد. این اصل را آزمایش کنید. آیا خود شما برای افراد ولگرد احترام خاصی قائلید؟ مسلماً نه؛ زیرا آن بیچاره ها هم برای خودشان ارزشی قائل نیستند. آنها به خود اجازه داده اند که بر اثر فقدان احترام به نفس، نابود شوند.

احترام به نفس از طریق رفتارهای ما نمود پیدا می کند. اکنون بیایید نوجه خود را روی راههای بخصوصی معطوف کنیم که باعث افزایش احترام به نفس در ما و جلب احترام دیگران می شود.

خودتان را مشخص جلوه دهید: این روش کمک می کند که برای خودتان ارزش بیشتری قائل شوید. این یک قانون است: یادتان باشد که ظاهر شما ناخواسته حرف می زند؛ پس مواظب باشید که چیزهای خوبی راجع به شما بگوید. هیچ وقت بدون حصول اطمینان از داشتن ظاهری که می خواهید داشته باشید، از خانه بیرون نیایید.

یکی از جالبترین شعارهای تبلیغاتی که مختص شرکت آمریکایی پوشاک مردانه و پسرانه است، این است: «خوب لباس بپوشید و الا برایتان گران تمام می شود.» شایسته است که این شعار در تمام ادارات، اتاقهای

انتظار، اتاق‌های خواب، دفاتر و کلاس‌های درس به دیوار زده شود. در یکی از پیام‌های تبلیغاتی پلیس چنین می‌خوانیم:

معمولا می‌شود بچه‌های شرور را فقط از روی ظاهرشان شناسایی کرد. گرچه غیرمنصفانه است، ولی صحت دارد. امروزه داوری مردم درباره یک جوان فقط بر مبنای ظاهر اوست. وقتی به پسری انگ بزنند، مشکل بتوان نگرشی را که نسبت به او پیدا شده است تغییر داد. به پسران نگاه کنید. او را از دیدگاه آموزگارش، از دید همسایگانتان ببینید. آیا ظاهر او و لباس‌هایی که می‌پوشد در دیگران سوء تعبیر ایجاد نمی‌کند؟ آیا مطمئنید که ظاهرش غلط انداز نیست و لباس‌هایی که می‌پوشد مناسب است؟ البته، این آگهی در وحله نخست به کودکان اشاره دارد. ولی می‌توان آن را به بزرگترها هم تعمیم داد. در جمله‌ای که با او را از دیدگاه شروع شده است، خودتان را جایگزین او کنید؛ رؤیستان را جایگزین آموزگارش و همکارانتان را جایگزین همسایگانتان و جمله را از مجدد بخوانید. خودتان را از دیدگاه رؤیستان و از دید همکارانتان ببینید.

تمیز بودن هزینه بسیار کمی در بر دارد. این شعار را در عمل پیاده کنید. آن را این‌گونه معنی کنید: خوب لباس بپوشید؛ زیرا همیشه به صرفه است. به یاد داشته باشید خودتان را در خور توجه جلوه دهید؛ زیرا کمک می‌کند که افکار در خور توجهی داشته باشید.

از پوشش تن به عنوان وسیله‌ای برای ارتقاء شخصیت خود و ایجاد اعتماد به نفس استفاده کنید. استاد روانشناسی پیری دارم که همیشه در آخرین دقایقی که شاگردانش برای امتحانات نهایی آماده می‌شدند به آن‌ها نصیحت می‌کرد. و بهترین لباس‌هایتان را در این امتحان مهم بپوشید. کراوات نو بزنید. لباس‌هایتان اتو شده باشد. کفش‌ها را واکس بزنید. ظاهر خوبی جور کنید؛ چون کمک می‌کند خوب فکر کنید.

این پروفیسور، رمز و رازهای روح آدمی را خوب می‌شناختند. در این باره تردید نکنید. ظاهر شما بر ذهنتان اثر می‌گذارد و جسم شما بر روحتان. طرز آرایش شما گرچه امری ظاهری است، اما بر طرز فکر و احساس شما که مسئله‌ای باطنی است تأثیر می‌گذارد.

از قرار معلوم، همه پسر بچه‌ها «دوران کلاه» را طی می‌کنند. یعنی از کلاه برای فرو رفتن در قالب شخصیت یا فرد مورد نظرشان استفاده می‌کنند. هیچ‌گاه ماجرای را که با پسر خودم دیو بد سر همین موضوع داشتیم، از یاد نمی‌برم. یک روز روی این دنده افتاده بود که لانگ رنجر بشود، ولی کلاه لانگ رنجر نداشت. من سعی کردم متقاعدش کنم که با یک کلاه دیگر لانگ رنجر بشود. عصبانی شد و گفت: «آخر بابا! من نمی‌توانم بدون کلاه لانگ رنجر، فکر کنم که لانگ رنجر هستم. بالاخره تسلیم شدم و کلاهی که می‌خواست برایش خریدم همین که کلاه را سرش گذاشت، لانگ رنجر شد.

اغلب این خاطره را به یاد می‌آورم؛ زیرا نکته جالبی را درباره تأثیر ظاهر بر فکر روشن می‌کند. کسانی که دوره خدمت سربازی را گذرانده‌اند، می‌دانند که یک سری از هنگامی که در اونیفورمش باشد احساس و فکر یک سرباز را دارد یک زن هنگامی که لباس مهمانی پوشیده باشد، بیشتر حال و هوای مهمانی رفتن در سر دارد.

به همین ترتیب، یک مدیر وقتی به لباس مدیرها در می‌آید بیشتر احساس می‌کند که یک مدیر است. فروشنده‌ای همین مطلب را به شکل دیگری بیان می‌کند؛ او می‌گوید: «تا وقتی اطمینان نداشته باشم که ظاهرمان مانند ظاهر افراد موفق، شیک و آراسته است، احساس موفقیت و اعتماد به نفس به من دست نمی‌دهد. و بدون این احساس هم واقعاً نمی‌توانم فروش‌های موفق داشته باشم»

ظاهرتان با شما حرف می‌زند؛ با بقیه هم همین طور. ظاهر شما تعیین کننده نظری است که دیگران نسبت به شما پیدا می‌کنند.

فی الواقع چه خوب بود اگر مردم به فضایل یک انسان نظر می‌کردند، نه به لباس تنش ولی اشتباه نکنید! عملاً، مردم براساس ظاهرتان روی شما قضاوت می‌کنند، قضاوتی که خواه ناخواه صورت می‌گیرد. ظاهر شما نخستین معیاری است که مردم برای ارزیابی در اختیار دارند، و اولین تأثیر هرگز از یادها نمی‌رود، هرچند که در دراز مدت به وجود آمده باشد.

یک روز در یک مغازه چشمم به انگورهای بی‌دانه‌ای افتاد که قیمت هر پاوند آن، پانزده سنت بود. کنار همان انگورها انگورهای دیگری که به نظر می‌رسید هیچ تفاوت خاصی با انگورهای اول ندارند، ولی در بسته‌های پلاستیک چیده شده بودند، در ازای هر پاوند سی و پنج سنت فروخته می‌شدند.

از جوانی که پشت ترازو ایستاده بود پرسیدم: «فرق این انگورهای پانزده سنتی با آن انگورهای سی و پنج سنتی چیست؟»

جواب داد: «فرق آن‌ها فقط در بسته‌های پلاستیکی است. قیمت انگورهایی که توی پلاستیک گذاشته شده‌اند، در برابر آن انگورهای دیگر است. چون این طوری خوش ظاهرترند. بار دیگر که می‌خواهید ارزش‌های خود را نشان دهید، یاد مثال انگورها بیفتید... اگر خوشگل‌تر «بسته بندی» شده باشید، شانس بهتری برای پذیرفته شدن دارید.

نکته این است: بسته بندی بهتر، قبول عام‌تر!

فردا دقت کنید و ببینید که در رستوران‌ها، اتوبوس‌ها، گذرگاه‌های شلوغ مغازه‌ها و محل‌های کار، چه کسانی بیشتر از بقیه مورد رعایت و احترام قرار می‌گیرند. مردم به شخصی نگاه می‌کنند، ارزیابی سریع و معمولاً ناخودآگاهی نسبت به او انجام می‌دهند، و بعد بر همان اساس با او رفتار می‌کنند. به بعضی افراد نگاه می‌کنیم و با نگرش هی فلانی نسبت به او واکنش نشان می‌دهیم. به بعضی دیگر نگاه می‌کنیم و جرأت نمی‌کنیم جز با «بله قربان» طور دیگری با آن‌ها رفتار کنیم.

بله، ظاهر شخص به طور قطع گویای حقایقی است. ظاهر آراسته یکه شخص، نکات مثبتی را درباره او بیان می‌کند. انگار به مردم می‌گوید: «با یک فرد متشخص طرفید، فردی باهوش، موفق و قابل اعتماد. این آدم می‌تواند مورد تحسین و طرف اعتماد قرار گرفته، و سرمشق خوبی باشد. او خودش را قبول دارد و شما هم می‌توانید او را قبول داشته باشید.

ظاهر یک آدم شلخته، نکته‌های دیگری را گوشزد می‌کند؛ می‌گوید: «با آدم سر به هوا و بی‌عرضه‌ای طرفید. آدم بی‌خیر و برکتی که نمی‌شود توقع زیادی از او داشت. زیرا تکلیف خودش را نمی‌داند.»

وقتی در دوره‌های آموزشی اصرار می‌ورزم که به ظاهر تان برسید، تقریباً همیشه از من می‌پرسند: «قبول داریم که ظاهر فرد اهمیت دارد ولی کسی که استطاعت خرید لباس‌های نو را ندارد، چه باید بکند؟»

این پرسش خیلی‌ها را گیج کرده است. مرا هم مدت‌ها به فکر واداشته بود. ولی جواب آن بسیار ساده است. بیشتر پول بدهید و کمتر چیز بخرید. این راه حل را یاد بگیرید و اجرا کنید. آن را درباره کلاه، کت و شلوار، جوراب، پالتو و هر چیزی که می‌پوشید به کار ببندید آن‌جا که ظاهر فرد مطرح است، کیفیت اهمیتی به مراتب بیشتر از کمیت پیدا می‌کند. با رعایت این اصل، احترام شما به خودتان و نیز احترام دیگران به شما، صد چندان می‌شود. همچنین متوجه می‌شوید که عملاً از لحاظ مادی جلوتر افتاده‌اید؛ چون

الف) لباس‌هایتان بیشتر از دو برابر پولی که بابت آن‌ها داده‌اید عمر می‌کنند؛ در ضمن کیفیت‌شان نسبت به پولی که داده‌اید به مراتب بهتر است و منطقاً تا زمانی که دوام می‌آورند «کیفیت» خوبشان را حفظ می‌کنند.

ب) چیزی را که گران‌تر می‌خرید، دیرتر از مد می‌افتد. لباس‌های گران‌تر و بهتر معمولاً شیک‌ترند.

پ) لباس‌های مناسب‌تری در همان محدوده قیمت گیر می‌آورید. فروشندگانی که جنس‌های درجه یک می‌فروشند، در مقایسه با فروشندگان اجناس درجه دو مشتریان خود را در انتخاب لباس‌هایی که به اصطلاح به آن‌ها می‌آید باری می‌کنند.

به یاد داشته باشید: ظاهر شما با همه و از جمله خودتان حرف می‌زند. مراقب باشید که همیشه شما را شخصی با عزت نفس و متشخص معرفی کند. شخصی که شایسته بهترین نوع برخورد است.

تعهدی که به دیگران دارید و از آن مهم‌تر به خودتان به آن است که در اوج آراستگی باشید. از شما همان شخصیتی ظاهر می‌شود که در ذهن پرورانده‌اید. اگر ظاهر شما باعث شود که احساس حقارت کنید، به راستی حقیر هستید و اگر باعث شود که خود را کوچک بینگارید، کوچک هستید. در اوج هماهنگی و زیبایی، ظاهر شوید تا افکار و اعمال شما در اوج هماهنگی و زیبایی باشند.

برای کار خود ارزش قائل شوید. اغلب داستان را درباره سه آجرچین که هر یک نگرشی متفاوت نسبت به کار خود دارد، نقل می‌کنند. گرچه بسیار معروف است، ولی تکرار آن خالی از لطف نیست.

وقتی از هر یک می‌پرسند: «چکار می‌کنی؟» آجرچین اول جواب می‌دهد: آجر می‌چینم». دومی جواب می‌دهد: «ساعتی سه دلار و سی سنت کار می‌کنم». و سومی می‌گوید: «من؟ چطور مگر؟ دارم بزرگ‌ترین کلیسای دنیا را می‌سازم»

هنوز کسی ادامه این داستان را نقل نکرده است تا سرانجام بفهمیم بر سر هر یک از این آجرچین‌ها چه آمد و عاقبت هر یک چه شد، ولی واقعا فکر می‌کنید چه شد؟ به احتمال زیاد دو آجرچین اول تا آخر عمر آجرچین باقی ماندند؛ زیرا دید محدودی داشتند؛ حرمتی برای کار خود قائل نبودند و هیچ چیز در آن‌ها شوق دستیابی به موفقیت‌های بزرگ‌تر را به وجود نمی‌آورد.

ولی می‌توانید تا آخرین دینار داراییتان شرط ببندید که آجرچینی که خودش را سازنده یک کلیسای بزرگ می‌داند، آجرچین نمی‌ماند. و قطعا در کارش پیشرفت می‌کند. او در هر حال، یا به جلو پیش خواهد رفت یا به بالا اوج می‌گیرد؛ چرا که قانون تفکر چنین حکم می‌راند. آجرچین سوم با اندیشه بلندش، خود را در خط فکری خاصی می‌اندازد که او را به سمت خودسازی در کار سوق دهد.

دید شخص نسبت به کارش نشان می‌دهد که او چگونه آدمی است و توانایی‌اش در قبول مسئولیت‌های بزرگ‌تر در چه حدی است.

یکی از دوستانم که مسئول یک شرکت کارگزینی است، چندی پیش به من گفت: «چیزی که همیشه در ارزیابی متقاضیان کار می‌خواهیم بدانیم، طرز فکر آن‌ها نسبت به کار فعلی‌شان است. وقتی می‌فهمیم که متقاضی، علی‌رغم وجود دشواری‌های کاری برای شغلش اهمیت خاصی قائل است، نظر بسیار مثبتی نسبت به او پیدا می‌کنیم.

دلیل آن خیلی ساده است: اگر متقاضی برای کار فعلی‌اش اهمیت قائل باشد، به احتمال زیاد در مورد کار بعدی‌اش هم چنین احساسی خواهد داشت. ارتباطی که بین عملکرد اشخاص و احترام آن‌ها به کارشان پیدا کرده‌ایم به طور عجیبی نزدیک است.

طرز فکری که نسبت به کار خود دارید، همانند ظاهرتان، مسائلی را در مورد شما برای مدیران، همکاران، و زیردستانتان روشن می‌کند. در حقیقت، برای هر کسی که با او تماس دارید

چند ماه پیش، با یکی از دوستانم که رئیس کارگزینی یک کارخانه تولید ابزارآلات است گفتگوی کوتاهی داشتم. صحبت ما راجع به «انسان‌سازی» بود. او درباره برنامه ارزیابی کارمندان در کارخانه‌شان و یافته‌هایی که از آن به دست آورده بود سخن می‌گفت:

ما ۸۰۰ نفر کارمند اداری داریم. من و دستیارم با هر یک از کارمندانی که تحت پوشش برنامه ارزیابی کارمندان هستند، شش ماه یک بار مصاحبه‌ای انجام می‌دهیم هدف خاصی مد نظرمان نیست. فقط می‌خواهیم بدانیم چگونه می‌توانیم به آن‌ها در انجام کارشان کمک کنیم. اعتقادمان این است که کار مثبتی انجام می‌دهیم. زیرا همه کارمندانمان به دلیل آن‌که هنوز در لیست حقوق بگیران کارخانه‌اند، دارای اهمیت و ارزش هستند. مراقب هستیم که پرسش‌هایمان را به صورت مستقیم مطرح نکنیم. در عوض آن‌ها را تشویق می‌کنیم که راجع به مسائل مورد علاقه‌شان حرف بزنند.

هدفمان آن است که از مکنونات قلبی آنها آگاه شویم. بعد از ممر مصاحبه یک قرم ارزشیابی را درباره نگرش‌های آن کارمند نسبت به جنبه‌های خاصی از کارش پرسش می‌کنیم. او ادامه داد: «حالا ببینید به چه نتیجه جالبی رسیده‌ایم. کارمندان ما با توجه به طرز فکری که نسبت به کارشان دارند، به دو دسته الف و ب تقسیم می‌شوند.

صحبت‌های کارمندان گروه ب عمدتاً در اطراف مسائل تأمین اجتماعی، طرح‌های بازنشستگی شرکت، مرخصی‌های استعلاجی، اضافه شدن مدت مرخصی، اقداماتی در جهت بهبود برنامه‌های بیمه و این‌که آیا قرار است در ماه مارس مثل مارس پارسال، اضافه کاری کنند یا نه، دور می‌زند. آن‌ها در ضمن راجع به

جنبه‌های نامطبوع کارشان، دلخوری‌هایی که از همکارانشان پیدا کرده‌اند و از این قبیل چیزها زیاد حرف می‌زنند. افراد گروه ب که نزدیک به هشتاد درصد کارمندان اداری ما را تشکیل می‌دهند به کارشان به چشم نوعی مصیبت تحمیلی نگاه می‌کنند.

افراد گروه الف کارشان را از دید دیگری می‌بینند. آن‌ها نگران آینده شان هستند و برای آن که بتوانند سریع‌تر پیشرفت کنند، با صراحت و قاطعیت از ما راهنمایی می‌خواهند. تنها چیزی که خواستار آنند، فرصت‌هایی است که بتوانند توانایی‌های خودشان را به اثبات برسانند. افراد گروه الف در مقیاس وسیع‌تری فکر می‌کنند. پیشنهادهایی برای بهتر شدن کار می‌دهند و مصاحبه‌هایی را که صورت می‌گیرد، سازنده تلقی می‌کنند. در حالی که افراد گروه ب اغلب فکر می‌کنند سیستم ارزیابی پرسنلی، صرفاً یک شستشوی مغزی است و خوشحال می‌شوند که بتوانند تأثیرش را خنثی کنند.

حال از یک راه می‌شود نگرش‌ها را امتحان کرد و تأثیر آن‌ها را بر موقعیت‌های شغلی سنجید. تمام توصیه ما برای ترفیع، اضافه حقوق، و امتیازات ویژه از طریق سرپرست بلاواسطه کارمندان به من می‌رسد. تقریباً هر دفعه، افرادی از گروه الف توصیه می‌شوند. و باز تقریباً بدون استثناء به تمام دردمندها از جانب گروه ب است. او گفت: «بزرگ‌ترین هدف من در این کار آن است که بتوانم به افراد کمک کنم.»

از گروه ب وارد گروه الف شوند. البته کار راحتی نیست، زیرا تا زمانی که فرد احساس کند کارش فاقد اهمیت است و دید مثبتی نسبت به آن نداشته باشد نمی‌شود به او کمک کرد. این نمونه، گواه صادقی است بر این مدعا که شخصیت شما تابع تفکری است که نسبت به خود دارید و در قالبی قرار می‌گیرد که نیروی فکری‌تان آن را ساخته است. فکر کنید ضعیف هستید، فکر کنید فاقد شرایط لازم هستید، فکر کنید بازنده‌اید، فکر کنید آدم بی‌اهمیتی هستید. اگر این‌گونه فکر کنید، محکوم به زندگی در محرومیت خواهید بود.

ولی برعکس، فکر کنید برای خودم کسی هستم، شایستگی کامل دارم؛ کارم در حد عالی است. برای کارم ارزش قائل هستم، اگر این‌طور فکر کنید، خود را در مسیر موفقیت قرار داده‌اید.

کلیدی که راه‌گشای خواسته‌های شماست، تفکر مثبتی است که نسبت به خود دارید. تنها معیار محکمی که مردم برای داوری درباره توانایی‌های شما در دست دارند، کارهای شما است. و کارهای شما از طریق اندیشه‌های شما هدایت می‌شود. شما همان آدمی هستید که در فکر خود تصور می‌کنید.

برای لحظه‌ای خودتان را جای رئیس یا سرپرستی بگذارید و از خود بپرسید که چه کسی را برای ترفیع یا اضافه حقوق پیشنهاد می‌کنید:

۱. منشی‌ای که در غیاب رئیس خود، وقتش را با خواندن مجله‌ها می‌گذراند، یا منشی‌ای که از همین فرصت برای سرو سامان دادن به کارهای رئیسش استفاده می‌کند؟

۲. کارمندی که می‌گوید: «خوب، همیشه می‌توانم کارم را عوض کنم، اگر از کارم راضی نیستید، می‌روم جایی دیگر» با کارمندی که انتقاد را سازنده می‌بیند و صمیمانه تلاش می‌کند کیفیت کارش را بهبود ببخشد.

۳. فروشنده‌ای که به مشتری می‌گوید: «من فقط کارهایی که آن‌ها از من می‌خواهند انجام می‌دهم؛ آن‌ها گفتند بیایم بیرون ببینم شما چه لازم دارید و یا فروشنده‌ای که می‌گوید: «آقای براون من برای کمک به شما این‌جا هستم؟»

۴. مباحثی که به یک کارگر می‌گوید: «راستش را بخواهی، کارم را خیلی دوست ندارم. آدم‌هایی که آن‌ها بالا نشسته‌اند، اعصابم را خرد کرده‌اند. بیشتر اوقات نمی‌فهمم دارند راجع به چه چیزی حرف می‌زنند، با سرپرستی که می‌گوید: هیچ کاری بدون دردسر نیست. ولی بگذار خیالت را راحت کنم، آدم‌هایی که در دفتر نشسته‌اند، مسائل را درک می‌کنند و در مورد ما صحیح عمل می‌کنند؟

معلوم است که چرا بسیاری از افراد همه عمر از حد معینی فراتر نمی‌روند. طرز تفکرشان آن‌ها را آن‌جا نگه داشته است.

چندی پیش، مدیر یک شرکت تبلیغاتی راجع به نحوه آشنایی افراد بی تجربه و تازه کار با شرکت چنین می گفت:

سیاست شرکت بر مبنای این اعتقاد است که بهترین آموزش مقدماتی برای جوانان تازه وارد که معمولاً فارغ التحصیل کالج هستند این است که به عنوان نامه‌بر به کار گرفته شوند. منظورمان، البته این نیست که یک نفر باید چهار سال دوره کالج را بگذراند تا بتواند نامه‌ای را از این دفتر به آن دفتر ببرد. هدف ما این است که افراد تازه وارد را در بیشترین میزان رویارویی با مسائل متنوع و گوناگون کار در این سازمان قرار دهیم. پس از آن که از همه کارها سر در آوردند، مسئولیتی به آنها می دهیم.

با وجود این، حتی بعد از این که کاملاً به جوان حالی کردیم که چرا کارش را باید از واحد نامه‌رسانی شروع کند، گاهی دچار این احساس می شود که نامه‌رسانی کار بی اهمیت و تحقیر آمیزی است. وقتی چنین چیزی پیش می آید، متوجه می شویم که در انتخاب او دچار اشتباه شده ایم، اگر نتواند درک کند که نامه‌رسانی یک مرحله ضروری و عملی در مسیر دستیابی به مسئولیت‌های مهم است، آینده‌ای در کار سازمان برایش وجود نخواهد داشت.

به یاد داشته باشید، مدیران اجرایی برای آن که بفهمند کارمندی در مراحل بعد چگونه از عهده کار برخواند آمد؟ نخست این سؤال را پاسخ می دهند: در کار فعلی اش چگونه انجام وظیفه می کند؟

منطقی روشن، صریح و آسان را در این جا ملاحظه می کنید. پیش از آن که متن را ادامه دهید، این چند جمله را دست کم پنج بار بخوانید:

ترفیع‌های بیشتر، پول بیشتر، تشخص بیشتر و خوشحالی بیشتر همه ما دیده‌ایم که بچه‌ها چگونه به سرعت نگرش‌ها، عادت‌ها، ترس‌ها و سلیقه‌های والدینشان را کسب می کنند. علایق اکتسابی طفل چه مربوط به غذا حرکات و بینش‌های سیاسی و مذهبی باشد، و چه مربوط به هر نوع رفتار دیگر، به دلیل آن که یادگیری‌هایش بر مبنای تقلید است، او را می توان آئینه زنده‌ای از طرز فکر والدین یا بزرگ‌ترهای خودش دانست.

بزرگ‌ترها هم همین‌طورند مردم عادت تقلید از دیگران را برای تمام عمر حفظ می‌کنند. آن‌ها از رهبران و بالا دست‌های خود تقلید می‌کنند و به طور کلی اعمالشان تحت تأثیر آن دسته افراد قرار می‌گیرد. به راحتی می‌توانید این مسئله را ارزیابی کنید. یکی از دو ستانان را در مقایسه با مافوق با رئیسش، مورد مطالعه قرار داده، و به همانندی‌های فکری و رفتاری آن‌ها توجه کنید.

بعضی از مواردی که دوستان ممکن است از رئیس یا همکارانش تقلید کند عبارتند از: گویش و انتخاب لغات، طرز سیگار کشیدن، بعضی حالات چهره و اداها، انتخاب نوع پوشش و اتومبیل‌های مورد علاقه. البته موارد بسیار زیاد دیگری را هم می‌توان برشمرد.

راه دیگری که برای دیدن الگوهای تقلید وجود دارد، مشاهده نگرش‌های کارمندان و مقایسه آن‌ها با نگرش‌های رئیس است. هنگامی که رئیس، عصبی، نگران، و بی‌قرار است، اطرافیان او نگرش‌های مشابهی را منعکس می‌کنند؛ ولی وقتی که آقای رئیس سرحال و خوشحال است، کارمندان هم همین‌طورند.

نکته این‌جاست، طرز فکری که نسبت به شغل خود داریم، تعیین‌کننده طرز فکری است که زیرستانمان نسبت به کارشان پیدا خواهند کرد. نگرش‌های زیرستان ما نسبت به شغلشان بازخورد مستقیم نگرش‌های شغلی خود ماست. خوب است به خاطر داشته باشیم که نقاط قوت و ضعف ما در رفتار کسانی که از ما حقوق می‌گیرند، بازتاب می‌یابد، درست مانند کودکی که نگرش‌های والدینش را عیناً نشان می‌دهد.

فقط یکی از خصوصیات افراد موفق را در نظر بگیرید: شور و شوق. آیا تا به حال فروشنده پرشوری را دیده‌اید که نظر شما را به کالای خاصی جلب کرده باشد؟ آیا تا به حال دیده‌اید که چطور یک واعظ یا سخنران، با حرارت عجیبی، عده‌ای مخاطب مشتاق، سراپا گوش و علاقه‌مند را به خود مشغول می‌کند؟ اگر شور و شوقی در شما وجود داشته باشد، به اطرافیانتان هم سرایت خواهد کرد.

ولی چطور می‌شود در خود دلگرمی به وجود آورد؟ مرحله اول آسان‌طی می‌شود: با علاقه به هر چیز فکر کنید. جوششی خوش‌بینانه و پیش‌رونده در خود به وجود آورید، این احساس که «چه عالی است و من فقط برای همین کار ساخته شده‌ام»

شما محصول فکر خود هستید با اشتیاق به مسائل بیندیشید تا شور و شوق در شما به وجود آید. برای آن که کارتان از کیفیت بسیار مطلوبی برخوردار باشد، کاری که می‌خواهید انجام دهید دوست داشته باشید. به این ترتیب آن‌چه باعث دلگرمی شده است به دیگران نیز منتقل می‌شود و کار شما درجه یک خواهد شد، ولی اگر، بر عکس عمل کنید و در هزینه‌ها، پول، لوزام مصرفی و وقت، سرِ شرکت «کلاه بگذارید»، آن وقت چه توقعی می‌توانید از عملکرد زیر دستان خود داشته باشید؟ اگر طبق عادت دیر سر کار حاضر شوید و زود بروید؛ فکر می‌کنید بقیه چکار خواهند کرد؟

انگیزه شدیدی که در هر یک از ما وجود دارد، باعث می‌شود تصور مثبتی نسبت به کارمان داشته باشیم و به این ترتیب، زیر دستانمان هم دید خوبی نسبت به کارشان پیدا کنند. ارزیابی‌هایی که مافوق‌هایمان روی ما انجام می‌دهند، بر حسب فعالیت‌های کمی و کیفی زبردستانمان است.

از این جنبه قضیه را ببینید: چه کسی را به مقام مدیریت فروش بخش ارتقاء می‌دهید -مدیر فروش شعبه‌ای که فروشنده‌هایش خیلی خوب کار می‌کنند، با مدیر فروش شعبه‌ای که فروشنده‌های آن فقط در حد معمول کار انجام می‌دهند؟

چه کسی را برای ارتقاء به سمت مدیریت تولید پیشنهاد می‌کنید؟ مسئولی که قسمتش همیشه فروش را به حد نصاب می‌رساند، یا مسئولی که قیمتش همیشه از برنامه‌های فروش عقب می‌ماند؟
دو پیشنهاد برای تشویق کردن دیگران به انجام کار بیشتر:

۱. همیشه کارتان را با نگرشی مشت‌بگیرید، تا زیر دستانتان هم دید درستی نسبت به کارشان پیدا کنند.
۲. هر روز که با کارتان روبرو می‌شوید، از خود بپرسید: آیا من از هر لحاظ، شایستگی آن را دارم که سرمشق دیگران قرار گیرم؟ آیا تمام عادات من به گونه‌ای هستند که از دیدن آن‌ها در زیر دستانم خوشحال شوم؟

روزی چند بار با اندیشه‌های نیروبخش به خودتان انگیزه بدهید.

چند ماه پیش، فروشنده اتومبیلی راجع به یک شیوه موفقیت آمیز در فروش که از ابتکارات خودش بود، صحبت می‌کرد. شنیدن آن خالی از فایده نیست:

فروشنده شرح می‌داد که: «بخش اعظم کار من در روز، که دو ساعت طول می‌کشد، تلفن کردن به مشتری‌هایی است که می‌خواهم با آن‌ها قراری برای بازدید از نمایشگاه بگذارم وقتی سه سال پیش وارد کار فروش اتومبیل شدم، این کار تلفنی برایم خیلی مشکل بود من کم‌رو و بزدل بودم و می‌دانستم که لحن صدایم هم در تلفن همین احساس را منعکس می‌کند افرادی که با آن‌ها تماس می‌گرفتم، خیلی راحت ابراز بی‌علاقگی می‌کردند و گوشی را می‌گذاشتند.

آن روزها، هر دوشنبه صبح، مدیر فروشمان یک جلسه فروش ترتیب می‌داد برنامه تست الهام بخش و جالبی بود، به من احساس آرامش می‌داد و باعث می‌شد، قرارهایی که برای بازدید از نمایشگاه ماشین می‌گذاشتم، روزهای دوشنبه نتیجه بخش‌تر باشد. ولی مسئله این بود که می‌خواستم کمی از دل‌گرمی دوشنبه‌ها را به سه شنبه و سایر روزهای هفته منتقل کنم.

بعد فکری به نظرم رسید. اگر مدیر فروشمان می‌تواند مرا راه بیندازد، چرا خودم از عهده راه انداختن خودم برنایم؟ چرا درست قبل از شروع کردن تماس‌های تلفنی، با افکار مثبت به خودم دل و جرأت ندهم. آن روز تصمیم گرفتم این کار را امتحان کنم. بدون آن‌که به کسی حرفی بزنم، وارد محوطه نمایشگاه شدم و یک اتومبیل خالی پیدا کردم. سوار آن شدم و چند دقیقه‌ای در آن‌جا با خودم حرف زدم. به خود گفتم: «من یک فروشنده موفق اتومبیل هستم و می‌خواهم بهترین فروشنده در این کار باشم. ماشین‌های خوبی می‌فروشم و معاملات خوبی جور می‌کنم، آدم‌هایی که با آن‌ها تماس می‌گیرم، به این اتومبیل‌ها نیاز دارند و من هم خیال دارم نظرشان را تأمین کنم.

خوبه، از همان آغاز، این خود آبرسازی نتیجه داد. به قدری احساس راحتی می‌کردم که اصلاً از تماس گرفتن با دیگران ترسی به دل راه نمی‌دادم. خودم می‌خواستم که به مردم تلفن کنم. اکنون دیگر برای حرف زدن

با خود به محوطه نمایشگاه نمی‌روم. ولی هنوز از این شیوه استفاده می‌کنم. پیش از آن که شماره‌ای بگیرم، به خودم می‌گویم که یک فروشنده درجه یک هستم و می‌خواهم به نتیجه مطلوب برسم، و می‌رسم.

خوب، فکر بامزه‌ای است، نه؟ برای آن که احساس حقارت نکنید، باید سعی کنید خود را از دیگران برتر احساس کنید. با حرف‌های نیرو بخش به خودتان دل و جرأت بدهید و ببینید که چقدر احساس برتری و نیرومندی به شما دست می‌دهد.

در یک برنامه آموزشی که چندی پیش داشتم، از همه کارآموزان می‌خواستم ده دقیقه‌ای راجع به موضوع «رهبر بودن» سخنرانی کنند. یکی از کارآموزان کار بسیار ضعیفی ارائه کرد، او رنگش را باخته بود و دست‌هایش می‌لرزید فراموش کرده بود چه می‌خواهد بگوید. بعد از چهار پنج دقیقه این پا و آن پا کردن نتوانست حرفی بزند و نشست. بعد از جلسه، لحظه‌ای او را دیدم و از او خواستم که جلسه بعد یک ربع زودتر آن‌جا باشد بر طبق قولی که داده بود، یک ربع زودتر از موعد شروع جلسه آمد. با هم نشستیم و راجع به نطق دیشب او حرف زدیم. از او خواستم سعی کند کاملاً به خاطر بیاورد که درست پنج دقیقه قبل از آن که نطقش را شروع کند، راجع به چه چیزی فکر می‌کرده است.

خوب، گمانم همه فکرم آن بود که چقدر نگرانم. می‌دانستم افتتاح خواهم کرد و آبروی خودم را خواهم برد. همه‌اش فکر می‌کردم، «من کی هستم که راجع به رهبر بودن حرف بزنم؟ سعی می‌کردم به یاد بیاورم که چه چیزهایی قرار است بگویم؛ ولی به تنها چیزی که می‌توانستم فکر کنم شکست بود.»

رشته صحبت را از او گرفتم و گفتم: «راه حل مشکل نو همین جاست. قبل از آن که برای نطق کردن از جای بلند شوی، خودت را از جهت روحی تضعیف کرده و متقاعد شده بودی که شکست خواهی خورد. تعجبی ندارد که چرا سخنرانیت خوب از آب در نیامد. به جای آن که به خودت دل و جرأت بدهی، به خودت ترس راه داده بودی. او ادامه داد: «جلسه امروز عصر تا چهار دقیقه دیگر شروع می‌شود. دوست دارم کاری انجام بدهی. چند دقیقه باقی مانده را با حرف‌های دلگرم کننده به خودت دل و جرأت بده، برو به اتاق خلوتی که آن طرف راهروست و به خودت بگو: می‌خواهم یک سخنرانی عالی بکنم. به نتیجه‌ای رسیده‌ام که لازم

است همه بشنوند و می‌خواهم آن را بازگو کنم این جملات را با قدرت و اعتقاد کامل تکرار کن. بعد به سالن کنفرانس بیا و سعی کن دوباره سخنرانی کنی».

دلم می‌خواست آن‌جا بودید و نتیجه را می‌دیدید. آن دلگرمی‌های مختصر و شتاب‌زده اما قاطع به او کمک کرد سخنرانی معرکه‌ای بکند.

نتیجه اخلاقی: خودستایی‌های کمال‌گرایانه را تمرین کنید. خودآزاری‌های تحقیرکننده را کنار بگذارید. شما همان کسی هستید که در فکر خود تصور می‌کنید. خودتان را بهتر از این‌ها فرض کنید تا بهتر از این‌ها باشید.

یک برنامه تبلیغاتی شخصی با عنوان «شنا ساندن ارزش‌هایم به خود ترتیب بدهید. برای لحظه‌ای به یکی از معروف‌ترین محصولات آمریکا، کوکا کولا فکر کنید. روزی نیست که چشم یا گوش شما با خبرهای خوشی راجع به کوک روبرو نشود. آدم‌هایی که کوکا کولا را می‌سازند، دائم در گوشتان می‌خوانند که «کوک چیز خوبی است». ظاهراً دلیل خوبی هم برای این کارشان دارند. زیرا اگر شما را به حال خودتان بگذارند، احتمال می‌رود بعد از مدتی نسبت به کوک متوقف کند تام! هیچ چیز بی‌تفاوت و سرد شوید. آن وقت فروش آن‌ها افت می‌کند.

ولی کارخانه کوکا کولا اجازه چنین چیزی را نمی‌دهد. خوبی‌های «کوک» را دائم در گوشتان تکرار و تکرار می‌کند. هر روز من و شما مردم نیمه جانی را می‌بینیم که دیگر برای خودشان ارزشی قائل نیستند. آن‌ها نسبت به باارزش‌ترین محصول زندگی خود به خودشان من بی‌تفاوتند. احساس کوچکی می‌کنند. احساس هیچ بودن می‌کنند و چون این‌گونه می‌اندیشند، همین‌طور هم می‌شوند.

این آدم‌های نیمه جان، باید دوباره به ارزش خود پی ببرند. لازم است درک کنند که انسان‌های والایی هستند. آن‌ها نیازمند اعتقادی راستین و استوار به خویش هستند.

تام استالی جوانی است که هر روز بیش از پیش در مسیر پیشرفت گام بر می‌دارد. او به طور منظم روزی سه بار ارزش‌های خودش را به خودش گوشزد می‌کند. آن هم به طریقی که اسم آن را «آگهی ۶۰ ثانیه‌ای تام

استالی «گذاشته است. او در همه لحظات، آگاهی شخصی اش را با خود دارد. اینها دقیقا همان چیزهایی است که به خودش می گوید:

تام، استالی به ملاقات تام استالی می رود. یک شخصیت مهم، یک شخصیت استثنایی! تام تو یک بزرگاندیش هستی، پس فکرهای بزرگ در سرت بپروران در همه موارد، بزرگاندیش باش. تو توانایی زیادی برای انجام موفقیت آمیز کارها داری؛ پس در یک سطح عالی کار کن!

تام! تو به خوشحالی، پیشرفت و موفقیت ایمان داری، پس: فقط از خوشحالی بگو
فقط از پیشرفت بگو!

فقط از موفقیت بگو؟ تو انگیزه های بسیاری داری، تام! انگیزه های بسیار زیاد پس آن انگیزه ها را در مسیر کار بینداز، هیچ چیز نمی تواند تو را اعتباری که آگاهی نام دارد این است که کمکش می کند موفق تر و فعال تر باشد. تام می گوید و پیش از آن که شروع به شناسایی ارزش های خودم بکنم، فکر می کردم در برابر همه آدم ها بی استثناء خوار و حقیر هستم؛ اما امروز احساس می کنم چیزی را به دست آورده ام که به من ارزش و اعتبار می دهد. احساس موفقیت می کنم و می خواهم همیشه موفق بمانم.

بیا یک آگاهی بسازیم! اول، امتیازات خود را برشمارید؛ نقاط قوت خود را از خود بپرسید: «عالی ترین قابلیت های من چیست؟» در توصیف ارزش های خود شکسته نفسی نکنید. بعد، این نکات را با انشای خودتان روی کاغذ بیاورید. یک آگاهی تبلیغاتی در وصف خودتان بنویسید. آگاهی تام استالی را دوباره بخوانید ببینید چطور با خودش حرف می زند. با خودتان حرف بزنید. خیلی صریح و راحت. وقتی دارید آگاهی تان را بر زبان می آورید، به هیچ کس جز خودتان فکر نکنید.

سوم، دست کم روزی یک بار آگاهی تان را در خلوت با صدای بلند بخوانید. جلو آینه خیلی بهتر می شود این کار را انجام داد، اعضای بدن خود را به خدمت این کار در آورید. آگاهی تان را با جدیت و قاطعیت تکرار کنید. خون را در رگ های تان به جوشش در آورید. حرارت را در بدن خود حس کنید.

چهارم، روزی چند بار آگهی را در دلتان بخوانید. آن را قبل از هر کاری که باید شهامت‌تان را در انجامش به یاری بطلبید، تکرار کنید. آن را هر وقت که دچار یأس می‌شوید، بخوانید. همیشه هم آن را حاضر و آماده در ذهن داشته باشید و به کار بگیرید.

و یک چیز دیگر. بسیاری از مردم، حتی اکثر آن‌ها ممکن است به این شیوه موفقیت آفرین بخندند. شاید به این دلیل که نمی‌خواهند قبول کنند موفقیت، محصول تفکری هدایت شده است ولی ترا به خدا زیر بار قضاوت افراد عادی نروید. شما یک آدم عادی نیستید اگر مشکلی در پذیرفتن اعتبار این مطلب، یعنی شناساندن ارزش‌های شخصی به خودتان دارید، نظر افراد موفق را راجع به آن بپرسید. بپرسید و بعد شروع کنید به قبولاندن ارزش‌هایتان به خودتان.

تفکر خود را دست بالا بگیرید. مانند افراد متشخص فکر کنید.

ارزش قائل شدن برای تفکر خویش کارهایتان را ارز شمند می‌کند و این به معنای کسب موفقیت است. در این جا راه ساده‌ای وجود دارد که کمک می‌کند از طریق فکر کردن مانند افراد متشخص، به توانایی‌های بیشتری برسید. از پرسشنامه زیر به عنوان یک راهنما استفاده کنید:

چگونه فکر می‌کنم؟

موقعیت	از خود بپرسید
الف) وقتی نگرانم	یک انسان وارسته به خاطر چنین پیشامدی احساس نگرانی می‌کند؟
ب) مشکلاتم	آیا موفق‌ترین فردی که می‌شناسم از چنین قضیه‌ای ناراحت می‌شود؟
پ) سر و وضع من	آیا به آدمی که در اوج اعتماد به نفس است، می‌مانم؟
ت) طرز بیان من	آیا طرز بیان افراد موفق را دارم؟
ث) چیزهایی که می‌خوانم	آیا یک فرد متشخص این مطالب را می‌خواند؟
ج) گفتگو	آیا یک فرد متشخص راجع به چنین چیزهایی حرف می‌زند؟

چ) وقتی عصبانی می‌شوم آیا یک فرد متشخص هم مانند من، در برابر چنین مثال‌های عصبی می‌شود؟

ح) شوخی‌هایم آیا یک فرد متشخص چنین شوخی‌هایی می‌کند؟
خ) کارم آیا یک فرد متشخص چگونه درباره کارش با دیگران سخن می‌گوید؟

این پرسش را در مغز خود حک کنید: آیا این شیوه‌ای است که یک انسان مشخص برای انجام چنین کاری انتخاب می‌کند؟ از این سؤال برای بزرگ‌تر و موفق‌تر کردن خود استفاده کنید.

این چند کلمه را از یاد نبرید؛

الف. ظاهر یک فرد متشخص را داشته باشید. این به شما کمک می‌کند که مانند افراد متشخص فکر کنید. ظاهران با شما حرف می‌زند؛ مراقب باشید همیشه به شما روحیه و اعتماد به نفس بدهد. ظاهران با دیگران هم حرف می‌زند. و باید گویای این مسئله باشد که با شخص ارزشمندی روبرو شده‌اید، شخصی باهوش، موفق و قابل اعتماد.

ب. کارتان را با اهمیت تلقی کنید. اگر این اعتقاد را نسبت به کارتان داشته باشید، هر روز توفیق بیشتری در کار پیدا خواهید کرد. اگر فکر کنید کارتان دارای اهمیت است، زیرستان شما هم کارشان را مهم تلقی خواهند کرد.

پ. روزی چند بار با اندیشه‌های مثبت به خود دل و جرأت دهید. یک برنامه تبلیغاتی با موضوع «شناساندن ارزش‌هایم به خود ترتیب دهید. در تمام موقعیت‌ها فراموش نکنید که یک انسان طراز اول هستید.

ت. در تمام موقعیت‌های زندگی از خود پرسید: آیا این طرز فکر یک انسان متشخص است؟ و سپس، از جواب خود پیروی کنید.

بر محیط اطراف خود مسلط شوید، درجه‌ی یک باشید

ذهن انسان ساختار غریبی دارد. وقتی نیرویش را در یک جهت به کار می‌اندازد، می‌تواند او را تا اوج موفقیتی چشم‌گیر برساند. ولی همین ذهن وقتی در مجرای دیگری بیفتد، می‌تواند یک شکست حتمی به وجود آورد. ذهن، ظریف‌ترین و حساس‌ترین دستگاه این عالم است. بیاپید ببینیم چه چیزی ذهن را به فعالیت وامی دارد. میلیون‌ها نفر از مردم رژیم‌های غذایی دقیقی را مراعات می‌کنند. ما ملت کالری‌شماری هستیم. میلیون‌ها دلار پول را صرف خرید ویتامین‌ها، مواد معدنی، و دیگر فراورده‌های لبنی می‌کنیم و همگی از علت این امر باخبریم، پژوهش‌هایی که در زمینه تغذیه صورت گرفته، به ما آموخته است که بدن ما نمایانگر نحوه تغذیه ما است. بنیه جسمانی، مقاومت در برابر بیماری، قد و قواره، حتی طول عمر ما ارتباط نزدیکی با غذاهای مصرفی مان دارد.

بدن از غذاهایی که مصرف می‌کند تشکیل شده است. به همین ترتیب، فکر هم متشکل از مواد مصرفی خود است. البته غذای ذهن چیزی نیست که بسته‌بندی شود یا بتوان آن را از جایی خرید. غذای ذهن، محیط اطراف است. همه آن چیزهای بی‌شماری که ضمیر آگاه و ناخودآگاه ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد. نوع غذایی که ذهن ما مصرف می‌کند، تعیین‌کننده شخصیت، عادت‌ها و نگرش‌های ما است. هر یک از ما وارث استعدادهای بالقوه‌ای هستیم که باید آن‌ها را به فعل درآوریم. ولی این که چه مقدار از آن استعدادها را پرورش دهیم و چگونه بستگی به غذایی دارد که ذهن ما از آن تغذیه می‌کند.

درست به همان صورتی که بدن نمایانگر نوع غذایی است که به او داده‌ایم، ذهن نیز منعکس‌کننده چیزهایی است که از محیط اطراف خود دریافت کرده.

آیا تا به حال به این فکر افتاده‌اید که اگر به جای ایالت متحده در یک کشور خارجی بزرگ شده بودید، چه جور آدمی بودید؟ چه نوع غذاهایی را دوست می‌داشتید؟ آیا سلیقه شما در مورد لباس به همین صورت بود؟ به چه نوع تفریحاتی بیش از همه علاقه داشتید؟ چه نوع کاری را انجام می‌دادید؟ مذهب شما چه بود؟ البته نمی‌توانید برای همه پرسش‌ها، پاسخی پیدا کنید. ولی به احتمال زیاد اگر در کشور دیگری بزرگ شده بودید شخصیت و رفتار و کلاس سرنوشت دیگری داشتید. چرا؟ زیرا تحت تأثیر محیط دیگری قرار گرفته بودید. همانطور که می‌گویند، انسان محصول محیط اطراف خویش است.

خوب به این مسئله توجه کنید. ما تماماً به دست محیط خود ساخته می‌شویم و حتی طرز فکرمان هم تأثیر گرفته از محیط است. سعی کنید برای نمونه فقط یک عادت یا رفتار خود را که از دیگران یاد نگرفته‌اید، نام ببرید حتی بخش عمده رفتارهایی مانند طرز راه رفتن، سرفه کردن، فنجان به دست گرفتن علاقه به موسیقی، ادبیات، تفریحات و لباس از محیط سرچشمه می‌گیرد.

از همه مهم‌تر، بزرگی یا کوچکی اندیشه‌هایی که در ذهن می‌پرورانید، اهداف شما، نگرش‌هایتان، همین شخصیتی که در حال حاضر دارید، به دست محیط شما ساخته می‌شود. معاشرت طولانی مدت با آدم‌های منفی ما را وادار به منفی بافی می‌کند و هم‌نشینی با آدم‌های مبتذل، عاده‌ای مبتذل در ما به وجود می‌آورد. از طرف دیگر، معاشرت با مردمی که افکار بزرگ دارند سطح فکر ما را بالا می‌برد؛ تماس نزدیک با آدم‌های بلند پرواز، در ما روحیه بلند پرواز پدید می‌آورد.

کارشناسان بر این باورند که هرچه امروز هستید، شخصیت شما،

آرزوهایتان، موقعیت فعلی‌تان در زندگی، تا حد زیادی نتیجه محیط روانی شما است. آن‌ها معتقدند که آن چه یک، پنج، ده یا دوازده سال دیگر خواهید بود، تقریباً تماماً به محیط آینده شما بستگی دارد.

ما در طول ماه‌ها و سال‌ها دستخوش تغییر می‌شویم. این را می‌دانیم. ولی چگونگی تغییر ما بستگی به محیط آینده‌مان دارد؛ به غذایی که در اختیار ذهنمان قرار می‌دهیم. اکنون ببینیم چه کاری می‌توانیم انجام دهیم تا آینده برایمان رضایت و کامرانی به بار آورد.

قدم اول: زندگی را از نو شروع کنید. عادات و نگرش‌های گذشته را از یاد ببرید. اولین مانع در مسیر موفقیت‌های چشمگیر، احساس عدم دسترسی به پیروزی‌های بزرگ است. این نگرش از نیروهای سرکوب‌گر بسیاری نشأت می‌گیرد که ما را به داشتن سطح فکری پایین هدایت می‌کند.

برای شناختن این نیروهای سرکوب‌گر، بیاید به دوران کودکی‌مان بازگردیم. همه ما در کودکی، اهداف بلندی در سر داشتیم. در دوران کودکی، نقشه‌هایی برای فتح نا شناخته‌ها، رهبر شدن، رسیدن به درجات عالی، انجام کارهای بزرگ، پول‌دار شدن به شهرت رسیدن و خلاصه نفر اول، بزرگ‌ترین و بهترین بودن در سر می‌پروراندیم. و در غفلتی معصوم راه خود را برای دستیابی به این اهداف چه هموار می‌دیدیم.

ولی چه شد؟ خیلی پیش از آن‌که به سنی برسیم که بتوانیم کاری برای نیل به این آرمان‌های بزرگ انجام دهیم، مجموعه‌ای از تاثیرات منفی وارد عمل شد. از همه سو می‌شنیدیم: «خیال‌بافی کار احمق‌هاست»، «ایده‌هایت کودکانه، غیرعملی، احمقانه و ساده لوحانه است. باید برای موفق شدن پول داشته باشی»، «بخت با تو بار باشد»، «دوست‌های متنفعی داشته باشی» یا «سن و سالت به درد این کار نمی‌خورد».

بیشتر مردمی که می‌بینید در نتیجه قرار گرفتن در معرض تلقینات نمی‌توان به جایی بررسی پس خودت را توی درد سر نینداز، می‌توانند به سه گروه تقسیم شوند.

گروه اول: آن‌هایی که کاملاً مجاب می‌شوند. بیشتر مردم عمیقاً متقاعد می‌شوند که شایستگی انجام کارها را ندارند و موفقیت واقعی نصیب کسانی می‌شود که خوش اقبالند. شما می‌توانید این دسته از مردم را خیلی راحت بشناسید. آن‌ها در توجیه موقعیت خود و توضیح این‌که به راستی خیلی خوشحال‌اند، بسیار روده دراز هستند.

مرد بسیار باهوشی، سی و دو ساله، که خودش را به موقعیت امن ولی سطح پایین و بدون آینده‌ای راضی کرده بود، چندی پیش ساعت‌ها درباره علت رضایتش از آن شغل سخنرانی کرد. کارش در حد حرف خیلی عالی بود، ولی خوب می‌دانست که فقط دارد خودش را گول می‌زند. آن شخص قلباً طالب کاری بود که او را

به سعی و رقابت بیندازد و باعث رشد و پیشرفت او شود. ولی آن تأثیرات سرکوب کننده او را مجاب کرده بود که توان انجام کارهای بزرگ را ندارد.

این گروه، در واقع، شکل تفریطی دمدمی مزاجه‌ای شغلی هستند یعنی همان‌هایی که در جستجوی فرصت‌های طلایی‌اند. یک عمر ننج اداره‌ای نشستن و فرسودن، برزخی است به تلخی سرگردانی‌های عبث افرادی که امیدوارند یک روز یک فرصت طلایی از آسمان بر سرشان نازل شود.

گروه دوم: کسانی که تا حدودی تسلیم شده‌اند، افراد گروه دوم که نسبت به گروه اول خیلی کوچک‌تر است، با امید به موفقیت‌های بزرگ وارد دوران بزرگسالی می‌شوند. این گروه خودشان را آماده می‌کنند. کار می‌کنند. نقشه می‌ریزند. ولی بعد از حدود یک دهه یا بیشتر اسیر یأس و تردید می‌شوند، رقابت بر سر شغل‌های رده بالا به نظرشان دشوار می‌رسد. و این گروه به این نتیجه می‌رسند که موفقیت‌های بعدی ارزش هیچ تلاشی ندارد.

توجیه‌شان این است که: «وضعمان از خیلی‌ها بهتر است و بهتر از خیلی‌ها زندگی می‌کنیم. چرا باید خودمان را از پا در آوریم؟»

این گروه در عمل گرفتار یک سلسله ترس‌ها و نگرانی‌ها هستند. ترس از شکست، مخالفت‌های اجتماع، نداشتن تأمین و از دست دادن همه چیزهایی که به دست آورده‌اند. این مردم نیز در زندگی خود راضی نیستند؛ زیرا در اعماق وجودشان می‌دانند که تسلیم شده‌اند. این گروه شامل بسیاری از افراد باهوش و با استعدادی است که در زندگی خزیدن را انتخاب کرده‌اند؛ زیرا از ایستادن و دویدن در هراسند.

گروه سوم: کسانی که هرگز تسلیم نمی‌شوند. این گروه که شاید دو یا سه درصد از کل افراد را تشکیل می‌دهند، نمی‌گذارند بد بینی چیزی را به آن‌ها تکلیف کند، اعتقادی به تسلیم شدن در برابر نیروهای سرکوب کننده ندارند، اعتقادی به سینه خیز جلورفتن ندارند. برعکس، این گروه با موفقیت زنده‌اند و از آن تنفس می‌کنند. افراد این گروه از همه خوشحال‌ترند؛ زیرا از همه بیشتر کار انجام می‌دهند. فردی که در این گروه است سالی بیش از پانزده هزار دلار درآمد دارد. این مردم فروشنده‌هایی عالی، مدبرانی ارشد و رهبرانی

طراز اون در حوزه‌های فعالیت خود هستند. از نظر این گروه، زندگی هیجان انگیز، با ارزش و پر از فرصت‌های طلایی است. این مردم چشم به راه هر روز جدید و هر برخورد تازه با دیگران هستند. گویی ماجراهایی در انتظارشان است که باید با همه وجود در آن شرکت کنند.

بیایید انصاف دهیم. همه ما دوست داریم جزء گروه سوم باشیم. گروهی که هر سال به موفقیت‌های بزرگ‌تر نائل می‌شود، گروهی که دست به عمل می‌زنند و نتیجه می‌گیرند. برای آن‌که در این گروه قرار گیریم، باید در هر شرایطی با تأثیرات سرکوب‌کننده محیط‌مان مقابله کنیم. مثال زیر را به دقت بخوانید تا دریابید چگونه افراد گروه اول و دوم سهواً سعی در عقب‌نگه داشتن شما دارند.

تصور کنید که در کمال یک رنگی به چند نفر از دوستان خود که آدم‌هایی معمولی هستند. بگویید: «می‌خواهم روزی معاون مدیرکل این شرکت بشوم» چه اتفاقی می‌افتد؟ ممکن است دوستانشان فکر کنند که دارید شوخی می‌کنید ولی اگر قرار باشد قضیه را جدی بگیرند، به احتمال زیاد خواهند گفت: «تو که چیزی سرت نمی‌شود، هنوز خیلی چیزها باید یاد بگیری» ممکن است پشت سرتان هم بگویند: «طُف یک تخته‌اش کم است»

حالا تصور کنید که همین مطلب را در کمال صداقت به مدیرکل شرکتتان بگویید. چه واکنشی نشان می‌دهد؟ یک چیز مسلم است: او نمی‌خندد. خیلی جدی نگاهتان می‌کند و از خودش می‌پرسد: آیا واقعا چنین فکری به سر این آدم زده؟

تکرار می‌کنم، نمی‌خندد زیرا فکرهای بزرگ برای مردان بزرگ خنده دار نیست.

یا فرض کنید به یک عده آدم‌های معمولی بگویید که خیال دارید یک خانه پنجاه هزار دلاری بخرید و آن‌ها هم چون فکر می‌کنند چنین چیزی غیر ممکن است احتمالا به شما بخندند. ولی اگر نقشه‌تان را به آدمی که در یک خانه پنجاه هزار دلاری زندگی می‌کند بگویید، او هیچ وقت تعجب نمی‌کند. او می‌داند که چنین چیزی غیر ممکن نیست؛ زیرا خودش به آن رسیده است.

یادتان با شد: مردمی که برایتان آیه یأس می خوانند، خود شان تقریباً همیشه افراد ناموفقی هستند، آنها از لحاظ کارایی بسیار معمولی اند یا در سطح پایینی قرار دارند. نظرات این افراد مانند سم است. در برابر مردمی که می خواهند شما را در مورد عدم توانایی تان مجاب کنند، موضع دفاعی بگیرید، نصیحت های منفی آنان را فقط به عنوان رجز خوانی هایی که فی نفسه اثبات کننده موفقیت شماست، تلقی کند.

فوق العاده مراقب این مسئله باشید: اجازه ندهید که مردم منفی باف و منفی ها نقشه ای را که برای کسب موفقیت در سر دارید نابود کنند. منفی ها همه جا حضور دارند و به نظر می رسد که از بی اثر کردن اقدامات مثبت دیگران خوشحال می شوند.

در دوران کالج چند ترم با شخصی به نام م. م. هم درس بودم، او دوست خوبی بود، از آن دسته آدم هایی که هر وقت دوستش را در تنگنا می دید، کمی پول به او قرض می داد و یا در کارهای کوچک از هیچ کمکی دریغ نمی کرد. علی رغم چنین وفاداری صمیمانه ای، م. م. نسبت به زندگی، آینده، و فرصت های آن بسیار بدبین و مایوس بود. او یک فرد منفی به تمام معنا بود.

در همان دوران، من خواننده پروپا قرص یک صفحه از مجله ای بودم که امید، فرصت های زندگی و طرز فکر مثبت را تبلیغ می کرد. هر وقت م. م. مرا در حال خواندن این صفحه می دید، با هر وقت ذکر از مطالب آن به میان می آمد، با لحن شدیدی به من می توپید و می گفت: رامن از دست تو! چرا صفحه اول را نمی خوانی؟ حقایق زندگی آن جا است. خودت باید بفهمی که نویسنده این صفحه فقط دارد با شیره مالیدن سر آدم های ضعیف، پول مفت به جیب می زند.

هر وقت صحبت ما به مسئله ترقی در زندگی کشیده می شد، م. م. فوراً با دستورالعمل پول سازش سر می رسید و می گفت: «دیوید، این روزها فقط سه راه برای پولدار شدن هست. یک، با یک زن پولدار ازدواج کنی؛ دو، از یک راه تمیز و خوشگل و مجاز دزدی کنی؛ سه، با آدم های زیر و زرنک هم دست بشوی، (کسانی که پارتی های زیاد دارند).

م. م. همیشه آماده بود که با استفاده از مثال‌های گوناگون از دستورالعملش دفاع کند. فوراً سرش را از توی صفحه اول روزنامه در م آورد و می‌گفت که یک نفر از میان صدها رهبر سندیکای کارگری، پول کلانی را از صندوق اتحادیه بالا کشیده و با پول‌ها غییش زده است با فلان آدم چهار چشم دنبال فرصتی می‌گشت تا بلکه دری به تخته بخورد و آقای فرصت طلب با خانم میلیونر ازدواج کند. یا کسی را می‌شناخت که در اثر آشنایی با یک آدم کله‌گنده، توانسته بود خودش را وسط یک معامله نان و آب دار بیندازد و بارش را ببندد. م م چند سال بزرگ‌تر از من بود و از درس‌های مهندسی نمرات خیلی خوبی می‌گرفت. من همیشه از چشم بک برادر کوچک‌تر، او را نمونه خودم قرار می‌دادم ولی به نحو خطرناکی در شرف رها کردن اعتقادات اساسی خودم درباره اصول رسیدن به موفقیت و پذیرفتن فلسفه آدم‌های منفی بودم.

خوشبختانه، یک روز عصر پس از یک بحث طولانی با م. م. به خودم آمدم. متوجه شدم که تا آن روز، گوش به ندای شکست داده بودم. به نظرم رسید که م. م. پیش از آنکه بخواهد مرا به مسیر فکری خودش بکشد، سعی دارد با این حرف‌ها خودش را متقاعد کند. از آن به بعد، م. م. برای من به صورت یک نمونه عینی منفی در آمد؛ چیزی در حد یک موش آزمایشگاهی تصمیم گرفتم به جای پذیرفتن عقایدش، او را مورد مطالعه قرار دهم می‌خواستم بدانم که چرا چنین طرز تفکری دارد و این طرز فکر او را به کجا می‌کشاند. دوست منفی‌ام را به عنوان یک درس عبرت پیش چشم قرار دادم.

یازده سال است که م. م. را ندیده‌ام ولی دوست مشترکی که چند ماه پیش او را دیده بود، می‌گفت که با حقوق کمی در واشنگتن به کار نقشه کشی مشغول است. از دوستم پرسیدم که م. م. تغییر کرده است یا نه؟ گفت: نه! تازه منفی‌تر هم شده. وضع رقت‌انگیزی دارد. با چهار تا بچه قد و نیم قد و آن در آمد کم، خیلی به او سخت می‌گذرد. اگر م. م. بیچاره می‌دانست که چطور باید از مغزش استفاده کند با این استعدادی که دارد، می‌توانست پنج برابر حقوق فعلی‌اش پول در بیاورد.

منفی‌ها همه جا هستند. بعضی از آن‌ها مانند آن کسی که داشت مرا توی چاه می‌انداخت، نیت بدی ندارند. ولی مابقی آن‌ها غالباً افراد حسودی هستند که نه تنها برای بهبود وضع خود تلاشی نمی‌کنند، بلکه

می‌کشند جلو پیشرفت شما را هم بگیرند. آن‌ها احساس عدم کفایت می‌کنند؛ بنابراین می‌خواهند از شما هم فرد بی‌لیاقتی بسازند. کاملاً مراقب باشید. آن‌ها را زیر نظر بگیرید. اجازه ندهید نقشه‌هایتان را برای رسیدن به موفقیت، نقش برآب کنند.

یک کارمند جوان چندی پیش، علت تغییر محل کارش را برایم تعریف می‌کرد. او می‌گفت: «گیر آدمی افتاده بودیم که چپ و راست نق می‌زد» و می‌گفت:

داریم برای چه شرکت مزخرفی داریم کار می‌کنیم و بدون توجه به اقداماتی که مدیریت انجام می‌داد، از همه چیز ایراد می‌گرفت. از سرپرستش گرفته تا مقام‌های بالاتر، به همه بدبین بود. محصولاتی که می‌فروختیم آن قدرها کیفیت نداشت و هرکدام از سیاست‌های شرکت به دلیل ایرادی که داشتند با شکست روبرو می‌شدند. به نظر او هم که همه چیز بی‌استثنا ایرادی داشت.

هر روز صبح خسته سر کار می‌رفتم و هلاک بر می‌گشتم. هر شب بعد از شنیدن چهل و پنج دقیقه وراجی او راجع به تک‌تک چیزهایی که آن روز خراب از کار درآمده بود، مأیوس و افسرده به منزل بر می‌گشتم. بالاخره، به سرم زد که به یک شرکت اتومبیل‌سازی بروم. حالا وضع یک دنیا قرق کرده است، چون در کنار افرادی هستم که می‌توانند هر دو روی مشکلات را ببند.

آن جوان محیط کارش را عوض کرد زرنگی به خرج داد، مگر نه؟

اشتباه نکنید. برای شناخت افراد ببینید دو ست آن‌ها کیست پرندگان هم جنس با هم پرواز می‌کنند، هیچ کارمندی شبیه دیگری نیست. بعضی منفی هستند و بعضی مثبت، بعضی کار می‌کنند به این دلیل که «مجبورند»؛ بعضی دیگر آرزوهایی در سر دارند و به دنبال پیشرفت هستند. بعضی از همکارها هر چیزی که کارفرما می‌گوید انجام می‌دهد، به باد انتقاد می‌گیرند؛ بعضی دیگر واقع بین هستند و درک می‌کنند که پیش از یک رهبر خوب بودن، باید یک پیرو خوب باشند.

طرز فکر ما از گروهی که در آن هستیم، تأثیر مستقیم می‌پذیرد. اطمینان حاصل کنید که جزو گروهی هستید که طرز فکر خوب و درستی دارند.

مراقب دست اندازهای محیط کار خود باشید. در همه گروه‌ها افرادی وجود دارند که، غافل از بی‌کفایتی‌های خود، می‌خواهند بر سر راه شما قرار گیرند و شما را از پیشرفت بازدارند. بسیاری از افراد بلند پرواز تنها به این دلیل که سعی کرده‌اند مؤثرتر باشند و بیشتر کار انجام دهند مورد تمسخر قرار گرفته و یا حتی تهدید شده‌اند. بیایید با این مسئله روبرو شویم. عده‌ای از روی حسادت، صرفاً به دلیل آن که خواهان ترقی هستید، می‌خواهند شما را دچار دل‌سردی و انفعال کنند.

این اتفاقی است که در اغلب مواقع رخ می‌دهد؛ مواقعی که دیگر کارگران از دست کارگری که می‌خواهد سطح تولید را بالا ببرد، عصبانی میشوند در محیط سربازی نیز هنگامی که سرباز جوانی می‌خواهد به دانشکده افسری برود، مورد ریشخند و تحقیر سربازان دیگر قرار می‌گیرد. در تجارت و کسب به افرادی بر می‌خوریم که چون خودشان شایستگی ارتقاء مقام ندارند سعی می‌کنند راه آدم‌های موفق را سد کنند.

در دبیرستان‌ها هم بارها شاهد این مسئله بوده‌اید که یک گروه از تنبل‌های ته‌کلاسی، شاگردی را که استعداد خوبی برای استفاده از تمام فرصت‌های تحصیلی دارد و می‌تواند با نمرات عالی فارغ التحصیل شود، دست م‌اندازند. بعضی وقت‌ها و متأسفانه اغلب اوقات به شاگرد باهوش به قدری وقیحانه مورد استهزا قرار می‌گیرد که به این نتیجه می‌رسد که باهوش بودن به ضرر آدم است.

وجود چنین منفی‌باف‌هایی را در جمع خود فراموش کنید.

گوشه و کنایه‌هایی که اغلب در حول و حوش شما به گوش می‌رسد، آن قدر که در حله اول به نظر می‌آید، شخصی نیست. این کنایات تنها انعکاسی از احساس شکست و ناامیدی خود گوینده است. اجازه ندهید منفی‌بافان شما را تا سطح خود پایین بکشند، بگذارید بروند؛ مانند آبی که از روی پرهای چرب مرغابی به پایین می‌سُرد. به آدم‌هایی ملحق شوید که افکار ترقی خواهانه دارند. با آن‌ها بالا روید.

می‌توانید بخوبی از عهده این کار برآیید، فقط خوب فکر کنید؟

یک هشدار مهم: نسبت به کسی که از او راهنمایی می‌خواهید، دقیق باشید. در بیشتر مؤسسات، مشاوران مستقلی وجود دارند که کاملاً راه و چاه را می‌دانند و خیلی دوست دارند اطلاعات ارزنده‌ای در اختیار شما

قرار دهند. یکبار بر حسب اتفاق، توضیحاتی را که یکی از همین مشاوران مستقل درباره حقایق زندگی اداری به جوان تازه کاری می‌داد، شنیدم. مشاور می‌گفت: «بهترین راه پیشرفت در این‌جا این است که سر راه هیچ کس سبز نشوی. اگر با تو آشنا شوند، تنها کاری که می‌کنند این است که کار بیشتری روی دوشت بگذارند. مخصوصاً مواظب باش که دور و بر آقای (مدیر بخش) نروی. اگر فکر کند به قدر کافی کار نداری، آن قدر کار روی سرت می‌ریزد که از پا بیفتی... این مشاور حدود سی ساله در شرکت بود و هنوز در پایین‌ترین نقطه سلسله مراتب کاری قرار داشت. چه مشاور خوبی برای یک جوان که می‌خواهد در کنار پیشرفت کند؟

این قانون را بپذیرید که باید از افراد وارد راهنمایی خواست خیلی‌ها به غلط فکر می‌کنند که آدم‌های موفق چندان در دسترس نیستند در حالی که افراد موفق برای ارائه کمک آماده‌تر و متواضع‌ترند، از آن‌جا که علاقه آن‌ها به کار و موفقیت خالصانه‌تر است، مشتاقند شاهد ادامه داشتن آن بوده و در صورت بازنشسته شدن فرد لایقی جانشین آن‌ها شود. این مردم به اصطلاح بزرگ‌اند که اغلب بی‌نزاکت‌ترین افراد هستند و به دشواری می‌توان آن‌ها را شناخت.

یک مدیر اجرایی بسیار موفق، این مطلب را روشن می‌کند «من سرم خیلی شلوغ است»، ولی تابلوی «مزاحم نشوید»، روی در اتاقم نیست. مشاوره کردن با افراد یکی از رموز موفقیت من است. ما به هر یک از افرادی که در این شرکت هستند، یک یا چند نوع دیگر از آموزشی استاندارد را داده‌ایم. ولی مشاوره فردی، با تدریس خصوصی، که دوست دارم آن را به این اسم بنامم، در اختیار همه قرار دارد.

برای کمک به شخصی که با مشکلی در ارتباط با شرکت یا یک مسئله شخصی به اینجا می‌آید، من شخصاً آمادگی کامل دارم. ولی بیشتر از همه مایلیم به افرادی کمک کنم که در مورد شناخت به‌ر کارشان و ارتباط آن با کارهای دیگر کنجکاوی نشان می‌دهند و می‌خواهند چیزهایی بدانند.

او افزود: «ولی به دلایل کاملاً روشن، نمی‌توانم وقتم را صرف افرادی کنم که اشتیاق چندانی به راهنمایی شدن ندارند.»

وقتی سؤالی دارید، بهترین راه را برگزینید. پندگرفتن از شکست خورده‌ها مانند مشورت کردن با یک رمال برای مداوای سرطان است.

امروزه بسیار از مدیران، بدون انجام مصاحبه اولیه با همسر شخص، او را برای شغل‌های حساس استخدام نمی‌کنند. یک مدیر فروش علت این امر را چنین توضیح می‌داد: «می‌خواهم مطمئن شوم که خانواده این فروشنده پشتیبان او است، خانواده دل‌سوزی است که با سفر، ساعات کار غیر منظم و دیگر ناملایماتی که بخشی از کار فروش است، مخالفتی ندارد و در شرایط سخت و غیر قابل اجتناب به فروشنده کمک می‌کند.

امروز مدیران اجرایی متوجه شده‌اند که هر اتفاقی در تعطیلات آخر هفته و بین شش بعد از ظهر تا نه صبح بیفتد، مستقیماً روی عملکرد فرد از ساعت نه صبح تا شش بعد از ظهر تأثیر دارد، شخصی که زندگی غیرکاری‌اش سازنده است، تقریباً همیشه موفق‌تر از کسی است که در یک محیط گرفته و ملال‌آور زندگی می‌کند.

بیایید سری به زندگی دو همکار، جان و میلتن بزنیم و شیوه معمول هر یک را در گذراندن تعطیلات آخر هفته‌اش از نظر بگذرانیم. بیایید پیامدهای نهایی را هم ببینیم.

استراحت روحی جان در تعطیلات آخر هفته‌اش از این قبیل است: معمولاً یک شب را با دوستان خوبی که آن‌ها را با دقت انتخاب کرده است، می‌گذراند. عصر روز دیگر را هم به طور معمول می‌گذراند: احتمالاً در سینما، در یک برنامه شهری یا اجتماعی، یا در منزل دوستان، جان صبح‌های شنبه را به کارهای پیشاهنگی اختصاص می‌دهد، بعد از ظهرهای شنبه، در اطراف خانه، پرسه می‌زند، آشنایانش را می‌بیند و به برنامه‌هایش می‌رسد. اغلب خودش را سرگرم امور به خصوصی می‌کند که معمولاً ساختن یک پاسیو در حیاط خلوت منزل است. جان و خانواده‌اش یکشنبه‌ها برنامه خاصی دارند. چند وقت پیش یک روز یکشنبه کوهنوردی کردند، یکشنبه دیگری از موزه دیدن کردند. گاهی به خارج از شهر می‌روند، زیرا جان می‌خواهد ملکی را در آینده نه چندان دور بخرد.

عصر یکشنبه با آرامش سپری می‌شود جان معمولاً کتاب می‌خواند یا خودش را با اخبار سرگرم می‌کند.

در مجموع، جان تعطیلات حساب شده‌ای دارد. بسیاری از فعالیت‌های او نیروبخش است و خستگی را از تنش بیرون می‌کند. جان استراحت روحی کاملی دارد.

استراحت میلتن، بسیار حساب نشده‌تر از استراحت روحی جان است. تعطیلات آخر هفته‌اش بی‌برنامه است. میلتن معمولاً شب‌های جمعه احساس خستگی می‌کند. با وجود این، عادت دارد از زنش بپرسد: «دوست داری امشب کجا برویم؟» ولی برنامه به همان جا خاتمه می‌یابد. میلتن و زنش به ندرت کسی را مهمان می‌کنند و به ندرت جایی دعوت می‌شوند. میلتن صبح‌های شنبه تا دیروقت می‌خوابد و بقیه روز را با یک یا چند جور کار به سر می‌آورد. شب‌های شنبه، معمولاً همراه خانواده‌اش به سینما می‌روند یا تلویزیون تماشا می‌کنند و مگر کار دیگری هم دارند بکنند؟ میلتن بیشتر صبح‌های یکشنبه را در رختخواب می‌گذراند. یکشنبه بعد از ظهرها به خانه بیل و مری می‌روند یا بیل و مری به منزل آن‌ها می‌آیند. (بیل و مری تنها زوجی هستند که جان و زنش به طور مرتب می‌بینند)

سرتاسر تعطیلات آخر هفته میلتن را کسالت رقم زده است. تا وقتی عصر یکشنبه تمام شود، تمام اعضای خانواده در اثر تب خانه ماندن یقه همدیگر را می‌گیرند. دعوا و مرافعه یا کشمکشی در کار نیست، ولی ساعاتی در جنگ روانی می‌گذرد. تعطیلات آخر هفته میلتن کسل کننده، ملال آور و دلگیر است. میلتن چیزی به نام استراحت روحی ندارد.

حال، تأثیر این دو محیط خانه روی جان و میلتن چیست؟ در طول یک یا دو هفته تأثیر محسوسی احتمالاً وجود ندارد. ولی در طول ماه‌ها و سال‌ها تأثیر بسیار شدید می‌شود.

شرایط زندگی جان او را سر حال می‌آورد. ایده‌هایی به او می‌دهد و فکرش را باز می‌کند و مانند ورزشکاری است که با گوشت استیک تغذیه شده باشد. شرایط زندگی میلتن هرگز او را از لحاظ روانی سیراب نمی‌کند. به مکانیزم تفکر او آسیب می‌رساند. او مانند ورزشکاری است که با آب نبات و آبجو تغذیه شده باشد.

جان و میلتن ممکن است امروز در یک سطح باشند، ولی در ماه‌هایی که پیش رو است، به تدریج شکاف عظیمی بین آن دو دهان باز خواهد کرد، و جان را جلو خواهد انداخت.

شاهدان اتفاقی می‌گویند: «خوب، حدس می‌زنم جان بیشتر از مبلتون چیزی در چنته‌اش داشته باشد»

ولی ما که از اصل قضیه آگاهی داریم توضیح می‌دهیم که بخش اعظم تفاوتی که در فعالیت‌های کاری آن دو به چشم می‌خورد به علت تفاوتی است که در خوراک ذهنی این دو نفر وجود دارد.

هر ک شاورزی که روی مزرعه ذرت کار می‌کند می‌داند که اگر مقدار بیشتری کود به ذرتش بدهد، محصول بیشتری خواهد داشت. پس برای آن که نتایج بهتری به دست آوریم، باید به تفکر خود خوراک بیشتری بدهیم.

ماه پیش من و همسرم، با پنج زوج دیگر مهمان یکی از دوستانم و خانمش بودیم. او مدیر اجرایی یک فروشگاه بزرگ است. من و همسرم، کمی بیشتر از بقیه مهمان‌ها پیش آن‌ها ماندیم. من توانستم از این فرصت استفاده کنم و مسئله‌ای را که تمام آن شب ذهنم را مشغول کرده بود، از او بپرسم. به او گفتم: «مهمانی خیلی خوبی بود. ولی من از یک چیز سر در نمی‌آورم. فکر می‌کردم امشب سایر مدیران فروش را هم می‌بینم. ولی مهمانان تو هر کدام متعلق به یک گروه خاص بودند یکی از آن‌ها نویسنده بود، یکی دکتر، یکی مهندس، یکی حسابدار، و یکی معلم.»

او لبخندی زد و گفت: «درست است، ما اغلب فروشنده‌ها را مهمان می‌کنیم ولی برای من و هلن معاشرت با افرادی که از طرق دیگری هم امرار معاش می‌کنند، تنوع خوبی است. من همیشه مراقبم مبدا مهمانی‌های خودمان را منحصر به افرادی کنیم که فقط علایقی مشابه با علایق خود ما دارند. این کار باعث می‌شود که خودمان را به یک قالب همیشگی و قدیمی محدود کنیم.

او ادامه داد: «علاوه بر این کسب و کار من مربوط به مردم است. هر روز هزاران نفر از گروه‌های مختلف صنفی به فروشگاه ما می‌آیند. هرچه بیشتر مردم را بشناسم و با نظرات، علایق و دیدگاه‌هایشان آشنا شوم، بهتر می‌توانم جنس مورد نیازشان را تأمین کنم و خدمات فروش در اختیارشان بگذارم.»

در این‌جا چند روش ساده ارائه شده که کمک می‌کند جو ارتباطی‌تان را بهتر کنید:

الف) با گروه‌های جدید رفت و آمد کنید. محدود کردن حلقه معاشرت به یک گروه کوچک خستگی، ملال و نارضایتی به دنبال می‌آورد، و چیزی که به همان درجه اهمیت دارد، این است که به یاد داشته باشید و برنامه موفقیت‌تان شما را موظف می‌کند مردم را تا حد بسیار زیادی بشناسید. کوشش برای شناخت تمام جنبه‌های زندگی مردم، آن هم از طریق مطالعه یک با دو گروه مانند سعی در تسلط یافتن بر ریاضیات از راه خواندن یک کتاب کوچک است.

دوستان جدیدی پیدا کنید، به سازمان‌های جدیدی ملحق شوید، محدوده اجتماعی خود را بزرگ کنید. دیگر این‌که، تنوع در معاشرت، مانند تنوع در هر چیز دیگر، چاشنی مطبوعی برای زندگی است، بعد وسیعی به آن می‌دهد و یک خوراک مناسب فکری است.

ب) دوستانی را برگزینید که نظراتشان با نظرات شما متفاوت است. در این عصر مدرن، جایی برای آدم‌های تنگ نظر وجود ندارد مسئولیت‌ها و سمت‌های مهم به دست کسانی می‌افتد که می‌توانند هر دو روی سکه را ببینند اگر جمهوری خواه هستید، سعی کنید چند تا دوست دمکرات داشته باشید و برعکس با پیروان سایر ادیان و مذاهب آشنا شوید. با مخالفان خود معاشرت کنید. ولی فقط مراقب باشید که افراد با ظرفیتی باشند.

پ) دوستانی را برگزینید که ورای مسائل پیش پا افتاده و بی‌اهمیت فکر می‌کنند. آن‌هایی که مشغله ذهنی‌شان، به جای درک محضر شما، متراژ منزل‌نان است، با این که چه دارید و چه ندارید، آدم‌های بدبختی هستند. از حریم روانی خود محافظت کنید. دوستانی را برگزینید که به مسائل مثبت علاقه نشان می‌دهند؛ دوستانی که به راستی می‌خواهند موفقیت شما را ببینند. دوستانی پیدا کنید که نفس مسیحایی تشویبی در نظرات و طرح‌های شما می‌دهند. اگر این کار را نکنید، اگر آدم‌های تنگ نظر را به عنوان دوستان صمیمی انتخاب کنید خودتان نیز کم کم تبدیل به یک آدم تنگ نظر می‌شوید.

ما مردمی هستیم که از مسمومیت، سخت واهمه دارند.

تمام رستوران‌های ما در برابر آلودگی ناشی از مسمومیت در حالت آماده باش قرار دارند. اگر در جایی فقط یک یا چند مورد آن مشاهده شود، دیگر هیچ کس از مقابل آن جا رد هم نم‌شود. کتاب‌های قانونی که برای

حفاظت مردم در برابر آلودگی‌های جسمی تدوین شده‌اند، و نشان به چندین تن می‌رسد سم‌ها را در بالاترین ردیف قفسه‌هایمان می‌گذاریم یا باید بگذاریم تا دست بچه‌ها به آن نرسد. دست به هر افراط و تفریطی می‌زنیم تا از مسمومیت جسمی جلوگیری کرده باشیم گرچه خوب است که این کارها را می‌کنیم.

ولی یک نوع مسمومیت دیگر هم وجود دارد که کمی بی‌سر و صدا تر است، مسمومیت فکری و اصطلاحاً به آن «غیبت» می‌گویند. مسمومیت فکری از دو لحاظ با مسمومیت جسمی فرق دارد. این مسمومیت، روی ذهن اثر می‌گذارد، نه جسم، و در عین حال تفوذ ظریفی دارد آدمی که دچار این مسمومیت می‌شود، معمولاً از حال خودش خبر ندارد.

مسمومیت فکری ظریف‌تر است ولی خطرات «بزرگ‌تری» دارد، این مسمومیت می‌تواند از طریق وادار کردن شما به این‌که فکرتان را روی مسائل بی‌اهمیت و پیش پا افتاده متمرکز کنید، حجم فکرتان را کاهش دهد. می‌تواند نظر شما را از مردم برگرداند و آن را تغییر دهد؛ از آن‌جا که مبنای خودش تحریف حقایق است، احساس گناهی را در انسان به وجود می‌آورد که به محض دیدن شخصی که از او غیبت کرده است، او را لو می‌دهد. هیچ نشانی از درست اندیشی در این مسمومیت فکری وجود ندارد: تماماً کج اندیشی است.

برخلاف تصور رایج، زنان امتیاز غیبت کردن را به هیچ وجه به خود اختصاص نداده‌اند. هر روز مردان بسیاری نیز، در جو مسموم آن به سر می‌برند. هر روز آقایان، دور هم نشینی‌های بسیاری به خاطر غیبت کردن راجع به موضوعاتی از این دست به راه می‌اندازند: «مسائل مالی با زناشویی آقای رئیس»، «گلکی که بیل برای پیشرفت کارش سوار کرد»، «احتمال منتقل شدن جان»، «دلایل توجهات و الطاف خاصی که به تمام می‌شود»، و «چرا آن مردک را استخدام کرده‌اند». غیبت گاهی به این صورت در می‌آید: «راستی، الان شنیدم که...، چطور مگر... خوب، برای من که عجیب نیست... هیچ فکرش را نمی‌کردم. البته، مسئله خصوصی است...»

گفتگو بخش بزرگی از محیط روانی ما را تشکیل می‌دهد. برخی گفتگوها سالمند. شما را بر می‌انگیزند. به شما احساس قدم زدن در آفتاب گرم بهاری را می‌دهند. بعضی گفتگوها در شما احساس برد ایجاد می‌کنند.

ولی بعضی دیگر از گفتگوها مانند راه رفتن در داخل یک ابر رادیواکتیو آلوده‌اند. شما را خفه می‌کنند. به شما احساس نامطبوعی می‌دهد. شما را تبدیل به یک بازنده می‌کنند.

غیبت، نوعی گفتگری منفی درباره افراد است. و فردی که قربانی این نوع آلودگی فکری است، کم کم به نظرش می‌رسد که دارد تفریح می‌کند. او نوعی لذت مسموم از گفتگوی منفی درباره دیگران عایدش می‌شود، بی‌آن که دریابد از این طریق به شدت در نظر افراد موفق، منفور و غیر قابل اعتماد می‌شود.

یک روز یکی از همین معتادان به مخدرهای فکری، خودش را وارد بحثی کرد که من و یکی از دوستانم راجع به بنیامین فرانکلین می‌کردیم. به محض آن که این آقای سوهان روح به موضوع صحبت ما پی برد، شروع کرد به مزه پراندن راجع به زندگی خصوصی فرانکلین، آن هم از دید منفی انگار نمی‌دانست که فرانکلین فرد مشهوری است و اگر رسوایی‌های مجله‌ای در قرن هجدهم نیز رواج داشت، بعید نبود او را نیز به نوعی مفتضح سازند. ولی مسئله این بود که زندگی شخصی فرانکلین اصلاً ربطی به صحبت آن روز ما نداشت، و من واقعا خوشحال شدم که گفت و گو راجع به شخصی بود که همه خوب او را می‌شناختیم.

حرف زدن درباره مردم؟ بله، بدگویی از آنان هرگز!

بگذارید بک نکته را روشن کنم: همه حرف‌ها غیبت نیست. بحث‌های آزاد، شایعات کوچه و بازار و گپ‌های دوستانه گاهی لازم است. بعضی از آن‌ها می‌توانند در خدمت اهداف خوبی قرار گیرند. تمایل خود را به غیبت کردن می‌توانید به وسیله این سؤالات آزمایش کنید.

الف) آیا راجع به دیگران شایعه پراکنی می‌کنم؟

ب) آیا همیشه دو سه کلمه حرف خوب دارم که راجع به افراد بزنم؟

پ) آیا به شنیدن اخبار داغ رسوایی‌ها علاقه مندم؟

ت) آیا فقط براساس واقعیت‌ها روی افراد قضاوت می‌کنم؟

ث) آیا دیگران را تشویق می‌کنم خبرهای داغشان را برایم تعریف کنند؟

ج) آیا قبل از حرف‌هایم جمله به کسی نگویید را اضافه می‌کنم؟

چ) آیا مسائل خصوصی را سر بسته نگه می‌دارم؟

ح) آیا از مسائلی که راجع به دیگران می‌گویم احساس گناه می‌کنم؟

جواب‌های درست روشن‌اند.

فقط برای یک لحظه‌ای عمیقاً روی این مطلب فکر کنید: تبر به دست گرفتن و تکه تکه کردن اسباب و اثاثیه همسایه، ذره‌ای اسباب و اثاثیه خانه ما را شیک‌تر و نوتر نمی‌کند؛ استفاده از تیرهای لفظی و نیش و کنایه نیز، به هیچ وجه شما را از آن چه هستید، بهتر نمی‌کند.

همیشه بهترین باشید. این قانون ارزشمند را در تمام کارها، از جمله خریدها و استفاده از خدمات به کار ببندید. یک بار، برای این که اعتبار بدون قید و شرط این تفکر یعنی درجه یک بودن را ثابت کنم، از یک گروه، کار آموزانم خواستم تا نمونه‌ای از زرنگی‌های صرفه جویانه خودشان را که منجر به زبان‌های احمقانه شده بود، برایم تعریف کنند. در این جا چند نمونه از پاسخ‌های کارآموزانم را می‌خوانید:

«یک دست‌کت و شلوار ارزان قیمت را از یک خرده فروش نا آشنا خریدم. گرچه زیر قیمت تمام شد، ولی اصلاً کت و شلوار خوبی از آب در نیامد.»

«دنده اتوماتیک اتومبیل‌م باید عوض می‌شد آن را بردم به تعمیرگاه غیر مجازی که قول داده بود با بیست و پنج دلار کمتر از نرخ تعمیرگاه مجاز آن را برایم عوض کند. دنده «نو» فقط هزار و هشتصد مایل کار کرد. و تعمیرگاهی هم که آن را برایم تعویض کرده بود دیگر زیر بار تعمیرش نمی‌رفت»

«برای این که در پولم صرفه جویی کنم ماه‌ها به رستورانی می‌رفتم که روی قاشق‌هایش چربی ما سیده بود. محل تمیزی نبود، غذایش خوب نبود، سرویس چه عرض کنم؛ اسمش را نمی‌شد سرویس گذاشت – مشتری‌هایش هم یک مشت افراد بی سر و پا بودند. یک روز یکی از دوستانم مرا وادار کرد که برای ناهار به یکی از بهترین رستوران‌های شهر برویم. او ناهارش را سفارش داد، من هم همینطور خیلی تعجب کردم:

غذای خوب، سرویس خوب، فضای خوب، و همه فقط در ازای کمی پول، بیشتر از آن چه من برای آن قاشق‌های چرب می‌دادم. برایم درس خوبی بود.»

جواب‌های دیگری هم بود. یک نفر تعریف می‌کرد که مجبور شده به خاطر آوردن یک حسابدار «ارزان» با اداره درآمدهای داخلی دربیفتد؛ دیگری برای آن که ویزیت کمتری پردازد به یک پزشک کم تجربه مراجعه کرده بود، غافل از آن که پزشک مربوطه مرضش را کاملاً اشتباه تشخیص داده بود. بقیه راجع به هزینه‌هایی که به خاطر ارزان تمام کردن تعمیرات منزل، رفتن به هتل، خرید و استفاده از خدمات، به گردنشان افتاده بود حرف می‌زدند.

البته، خیلی وقت‌ها شنیده‌ام که افراد از این که نمی‌توانند درجه یک باشند، شکایت دارند. ساده‌ترین پاسخ این است: آیا نمی‌توانید کمی بهتر از این هم باشید؟ بی شک در دراز مدت، درجه یک بودن، عملاً ارزان‌تر از درجه دو بودن تمام می‌شود. در ضمن، بهتر است دارایی‌های کمتری با کیفیت بالاتر داشته باشید تا دارایی‌های بیشتری با کیفیت کمتر. برای مثال، بهتر است یک جفت کفش عالی داشته باشید تا سه جفت کفش نامرغوب.

مردم معمولاً به طور ناخودآگاه، شما را برحسب کیفیت می‌سنجند. اهمیت کیفیت را درک کنید؛ زیرا ارزش آن بیشتر است. برخلاف تصور شما جمس مرغوب در نهایت ارزان‌تر از جنس نامرغوب تمام می‌شود.

محیط اطراف خود را برای دستیابی به موفقیت به خدمت گیرید

الف) نسبت به محیط خود هوشیار باشید. همانطور که بدن انسان از غذاهای مصرفی‌اش ساخته می‌شود، فکر هم از عواملی که در ساخت آن دخیل هستند تشکیل می‌شود.

ب) محیط خود را به گونه‌ای تحت اختیار درآورید که در جهت منافع‌تان کار کند نه که به ضررتان. اجازه ندهید نیروهای سرکوبگر (مردم منفی و مایوس‌کننده) شما را به فکر شکست بیندازند.

پ) اجازه ندهید مردم کوچک‌اندیش شما را عقب نگه دارند. مردم حسود دوست دارند زمین خوردن شما را ببینند. آن‌ها را از این لذت محروم کنید.

ت) از مردم موفق راهنمایی بخواهید آینده شما مهم است. هرگز با راهنمایی گرفتن از مشاوران مستقلی که در شکست غوطه می‌خورند، آینده خود را به خطر بیندازید.

ث) به خودتان استراحت روحی فراوان بدهید. با گروه‌های جدید رفت و آمد کنید. کارهای هیجان‌انگیز و نو را تجربه کنید.

ج) سموم فکری را از محیط خود به دور افکنید. از غیبت دوری کنید. راجع به مردم حرف بزنید ولی در موضع مثبت قرار بگیرید.

چ) در هر کاری که انجام می‌دهید درجه یک و بهترین باشید. اگر جز این عمل کنید برایتان گران تمام می‌شود.

از نگرش‌های خود، حامیان سرسختی بسازید

آیا می‌توانید افکار دیگران را بخوانید؟ خواندن افکار دیگران آسان‌تر از آن است که تصور می‌کنید شاید هرگز به این مسئله فکر نکرده باشید، ولی شما افکار دیگران را می‌خوانید و دیگران فکر شما را، و این اتفاقی است که هر روز می‌افتد. چگونه این کار را انجام می‌دهیم؟ ما این کار را خود به خود و از طریق ارزیابی نگرش‌ها انجام می‌دهیم.

این شعر را به یاد بیاورید:

سخن عشق تو بی آن که برآید به زبانم رنگ رخساره خبر می دهد از سر نهانم

در این یک بیت شعر ساده، به قدر کتابی مطلب درباره روانشناسی عملی خواهید یافت. برای اعتراف به عشق، نیاز به دانستن هیچ زبانی نیست. هر عاشقی این را می‌داند.

و برای آن که بگویید دوست دارم، «برایت ارزش قائلم» یا «قائل نیستم» یا «به تو حسادت می‌کنم»، نیازی نیست کلامی بر زبان آورید. برای گفتن «کارم را دوست دارم» یا «حوصله ام سر رفته است» یا «گر سنامه» هم لازم نیست کلمه‌ای بر زبان آورید. مردم در سکوت با یکدیگر حرف می‌زنند.

طرز فکر ما از طریق رفتارمان نمودار می‌شود. نگرش‌ها آینه‌های ذهن هستند.

آن‌ها تفکر را باز می‌تابانند. شما می‌توانید فکر کسی را که پشت میز کارش نشسته است، بخوانید. از طریق مشاهده حالات و حرکات او می‌فهمید که چه احساسی نسبت به کار خود دارد. شما می‌توانید افکار فروشنده‌های دانش آموزان، و زن و شوهرها را بخوانید؛ و نه فقط می‌توانید که این کار را می‌کنید.

هنرپیشه‌های بزرگ آن‌هایی که سال‌ها در پربیننده‌ترین فیلم‌های سینما و تلویزیون، نقش آفرینی کرده‌اند. به عبارتی اصلاً بازیگر نیستند. آن‌ها نقشی را بازی نمی‌کنند بلکه هویت خود را رها کرده و عملاً احساس و فکر شخصیتی را پیدا می‌کنند که در قالب او فرورفته‌اند. در حقیقت، مجبورند این کار را انجام بدهند؛ زیرا در غیر این صورت تصنعی به نظر می‌رسند و از جایگاهی که احراز کرده‌اند، فرو می‌افتند.

نگرش‌ها فقط ظهور و بروز ندارند. آن‌ها شنیده هم می‌شوند. یک منشی هنگامی که می‌گوید: «صبح به خیر، دفتر آقای ش.» کاری فراتر از معرفی کردن یک دفتر کار انجام می‌دهد. یک منشی در تنها شش کلمه می‌تواند بگوید: «شما را دوست دارم. از شنیدن صدایتان خوشحال شدم. برایتان ارزش قائلم و کارم را هم دوست دارم ولی منشی دیگری با استفاده از دقیقاً همین کلمات به شما می‌گوید: «مزاحم شده‌اید. ای کاش تلفن نکرده بودید. حوصله این کار را ندارم و از مردمی که مزاحم می‌شوند، خوشم نمی‌آید.»

ما از طریق حرف‌ها و لحن صدا، نگرش‌های افراد را می‌خوانیم. علت این است: در تاریخ پر قدمت زندگی انسان سخن گفتن (حتی در وضعیتی بسیار متفاوت از آنچه امروز وجود دارد) پدیده‌ای بسیار جدید است. آن قدر جدید، که می‌توان برحسب ساعت زمان، اختراع آن را به امروز صبح نسبت داده. میلیون‌ها میلیون سال، انسان با صداهایی که کمی پیچیده‌تر از ناله، مویه، خرخر و لندلند بودند، زندگی می‌کرد.

پس، میلیون‌ها سال است که انسان با دیگر هم‌نوعان خود، از طریق چهره، بدن، صداها، و نه لغات ارتباط برقرار می‌کند. ما هنوز به همان طریق احساسات و نگرش‌های خود را نسبت به انسان‌ها و دیگر چیزها بیان می‌کنیم. به غیر از حس لامسه، تنها راهی که برای برقراری ارتباط با نوزادان در اختیار داریم، حرکات بدن، حالات چهره و صدا است. و آن کوچولوها توانایی عجیب و غریب را در تشخیص گول‌نک از خود بروز می‌دهند.

پروفسور اروین اچ. شل، یکی از مهم‌ترین صاحب‌نظران مدیریت و رهبری، می‌گوید: عواملی که در ایجاد موفقیت دخیل هستند، بی‌شک، چیزهایی بیش از امکانات و مهارت‌اند. من به این اعتقاد رسیده‌ام که عامل پیوند دهنده‌ای در این میان وجود دارد، یک کاتالیزور، که آن را می‌توان در یک کلمه ساده بیان کرد: نگرش.

وقتی نگرش ما صحیح باشد، توانایی‌هایمان به نهایت درجه تأثیر و نفوذ می‌رسند و خود به خود نتایج خوبی در پی خواهند داشت. کلیه اختلافات از نگرش‌ها ناشی می‌شود. فروشنده‌هایی که نگرش صحیح داشته باشند، میزان فروششان را از حد نصاب بالاتر می‌برند؛ دانش آموزانی که نگرش صحیح داشته باشند، ترمه الف می‌گیرند؛ نگرش‌های مثبت واقعاً می‌توانند راه را برای یک زندگی زنشویی موفق هموار کنند. نگرش‌های صحیح به موفقیت شما را در کار با مردم تضمین می‌کنند؛ به شما توانایی رهبر شدن می‌دهند؛ نگرش‌های مثبت تمام موقعیت‌ها را به سود شما بر می‌گردانند.

این سه نگرش را در خود تقویت کنید و از آن‌ها در انجام هر کاری پشن‌گرمی بگیرید:

الف. نگرش فعال بودن را در خود تقویت کنید.

ب. نگرش اهمیت دادن به دیگران را در خود تقویت کنید.

پ. نگرش تقدم در ارائه خدمات را در خود تقویت کنید.

اکنون ببینیم چگونه؟

سال‌ها قبل، وقتی دانشجوی سال دوم دانشکده بودم. در کلاس تاریخ آمریکا ثبت نام کردم. کلاس را دقیقاً به یاد دارم. نه به خاطر چیزهایی که راجع به تاریخ آمریکا در آن یاد گرفتم، بلکه به دلیل یک شیوه غیر عادی در تدریس که باعث شد به این اصل اساسی درباره موفقیت برسم: برای آن که دیگران را به فعالیت را دارید باید اول خودتان را فعال کنید.

کلاس تاریخ مان خیلی بزرگ بود و در یک تالار دایره‌ای شکل تشکیل می‌شد. استادمان، با وجود آن که مرد میان‌سالی و ظاهراً تحصیل کرده‌ای بود، به طرز رقت‌انگیزی خنگ بود. به جای آن که تاریخ را مانند پدیده‌ای زنده و جذاب تحلیل کنند، واقعیت‌های مرده را به دنبال هم ردیف می‌کرد. نمی‌توانستم سر در بیاورم که چطور توانسته است چنین درس جالبی را تا این حد کسالت بار کند ولی عجیب موفق شده بود!

خودتان می‌توانید تأثیر بی‌حوصلگی این استاد را روی شاگردانش مجسم کنید. حرف زدن شاگردان و چرت زدنشان طوری غیر قابل کنترل شده بود که ناچار از دو نفر دستیار برای ساکت کردن دانشجوها با بیدار کردنشان کمک می‌گرفت.

گاهی صحبتش را قطع می‌کرد و در حالی که انگشتش را به طرف کلاس تکان می‌داد، می‌گفت: «به شما اخطار می‌کنم. باید به حرف‌هایم توجه کنید. دیگر حرف نزنید. همین و بس»

البته این تذکرات، برای شاگردهایی که چند ماه قبل از آن، در عملیات نظامی، جانشان را کف دستشان گذاشته بودند و در بمب افکن‌ها و جزیره‌ها تاریخ را شکل می‌دادند، بیهوده بود.

من همانطور که آن‌جا نشسته بودم و تبدیل شدن یک درس شیرین و فوق‌العاده را به چنان نمایش مضحک و منزجر کننده‌ای نظاره می‌کردم، متوجه شدم که در ذهن خود، دائماً با مسئله‌ای کلنجار می‌روم. «چرا شاگردان به حرف‌های استاد توجهی نمی‌کنند؟»

جواب این است:

شاگردان علاقه‌ای به شنیدن حرف‌های استاد نشان نمی‌دادند، چون خود استاد هم علاقه‌ای به حرف‌هایش نداشت. پیدا بود که تاریخ برایش خسته کننده شده است، برای به حرکت درآوردن دیگران، برای ایجاد شور و شوق در آنان، باید اول خودتان شور و شوق پیدا کنید.

سال‌ها این اصل را در صدها موقعیت گوناگون امتحان کرده‌ام و همیشه صحتش را به چشم خود دیده‌ام. انسانی که خودش شوق و ذوق نداشته باشد هرگز نمی‌تواند آن را در دیگری ایجاد کند. ولی یک انسان مشتاق، خیلی زود پیروان پراشتباکی را دور خود جمع می‌کند.

یک فروشنده علاقه مند، هیچ وقت نباید نگران بی‌تفاوتی خریدارانش باشد. یک معلم مشتاق هرگز نباید نگران بی‌علاقگی شاگردانش باشد، یک واعظ پر شور هرگز نباید اضطرابی از بابت شنوندگان خواب‌آلوده‌اش به خود راه دهد.

شور و شوق، باعث بهبود امور می‌شود. دو سال قبل، کارمندان یک شرکت بازرگانی، نود و چهار دلار و سی و پنج سنت به صلیب سرخ اهدا کردند. امسال همان کارمندان با تضریریا همان میزان درآمد، حدود هزار و صد دلار اهدا کردند، که افزایشی معادل هزار و صد در صد را نشان می‌دهد.

نماینده‌ای که نود و چهار دلار و سی و پنج سنت جمع کرده بود، هیچ شوق و ذوقی نداشت. حرف‌هایش در این حد بود: «گمان می‌کنم سازمان ارزشمندی باشد؛ «تا حالا به طور مستقیم با آن در تماس نبوده‌ام»؛ سازمان بزرگی است و مسئولان آن، کمک‌های نقدی زیادی از ثروتمندان دریافت می‌کنند، بنابراین، تصور نمی‌کنم مشارکت شما چندان اهمیت داشته باشد»؛ «اگر خواستید مبلغی اهدا کنید با من تماس بگیرید.» این آدم هیچ کاری برای ترغیب افراد به همکاری یا صلیب سرخ و پیوستن به چنین حرکت بزرگی انجام نداد.

نماینده امسال جور دیگری بود. شور و شوق داشت، شواهد زنده‌ای را مثال زد که نشان می‌داد چگونه صلیب سرخ هنگام وقوع حوادث غیر مترقبه بسیج می‌شود. توضیح داد که چگونه صلیب سرخ، وابسته کمک‌های تک تک افراد است. برای آن که کارمندان را در تعیین مبلغ اهدایی هدایت کند، از آن‌ها پرسیده بود که در صورت بروز حادثه‌ای برای همسایه‌شان چقدر مایلند به او کمک کنند. گفته بود: «ببینید صلیب سرخ چه کار کرده است». توجه داشته باشید، او گدایی نکرد. نگفت: «از هریک از شما انتظار داریم فلان قدر کمک کنید». تنها کاری که کرد ابراز اشتیاق نسبت به اهمیت صلیب سرخ بود. موفقیت طبیعتاً در پیش می‌آمد.

برای لحظه‌ای به یک کلوپ یا سازمان مدنی فکر کنید که دارد از صحنه اجتماع خارج می‌شود. احتمالاً تنها چیزی که می‌تواند به آن حیات دوباره ببخشد، شور و شوق است.

نتایج به نسبت شوق و ذوقی که ابراز می‌شود، به دست می‌آید. شور و شوق به زبان ساده یعنی چه عالی است!

به کمک یک روش سه مرحله‌ای که در این جا می‌بینید، می‌توانید قدرت شور و شوق را در اختیار بگیرید!.

۱. عمیق‌تر کاوش کنید. این آزمایش کوچک را انجام دهید. دو چیز را که به آن‌ها کم علاقه یا بی‌علاقه‌اید، در نظر بگیرید (من ورق بازی، نوع خاصی از موسیقی، یا یک ورزش) حالا از خودتان بپرسید: «به راستی چقدر با این‌ها آشنایی دارم؟» به احتمال زیاد پاسخ شما، در خیلی کم است.

باید اعتراف کنم که سال‌ها هیچ علاقه‌ای به هنر مدرن نداشتم به نظرم فقط یک مشت کارهای سرهم بندی شده می‌آمد، تا زمانی که از یکی از دوستانم که هنر مدرن را می‌شناسد و به آن عشق می‌ورزد خواستم آن را برایم تشریح کند. اکنون که اطلاعاتم راجع به آن عمیق‌تر شده، واقعا این نوع مهم‌تر برایم جذابیت خاصی پیدا کرده است.

این تمرین، کلید مهمی برای ایجاد اشتیاق است. برای ایجاد اشتیاق، راجع به چیزی که هیچ علاقه‌ای در شما به وجود نمی‌آورد، مطلب بیشتری یاد بگیرید.

شرط می‌بندم که هیچ علاقه‌ای به زنبورهای درشت ندارید. ولی اگر زنبورهای درشت را مورد مطالعه قرار دهید؛ فایده آن‌ها را درک کنید؛ به چگونگی ارتباط آن‌ها با سایر زنبورها، چگونگی تولید مثلشان، محل زندگی‌شان در زمستان و خلاصه به تمام مطالبی که می‌توان درباره زنبورهای درشت دانست پی ببرید، متوجه می‌شوید که خیلی زود به زنبورهای درشت علاقه زیادی پیدا کرده‌اید.

برای آن‌که به کارآموزانم نشان بدهم چگونه کاوش عمیق ایجاد علاقه می‌کند، بعضی وقت‌ها از مثال گلخانه استفاده می‌کنم. طوری که نفهمند سؤالم عمدی است، از آن‌ها می‌پرسم: «هیچ یک از شما دوست دارد وارد کار تولید و فروش گلخانه شود؟» و تقریبا همیشه پس از سکوت یا پاسخ‌های منفی آنان، چند نکته را درباره گلخانه‌ها توضیح می‌دهم: به آن‌ها یادآوری می‌کنم که چطور به نسبت بالا رفتن سطح زندگی به علاقه مردم به حشو و زوائد آن بیشتر می‌شود می‌گویم خانم‌های آمریکایی از این که بهار نارنج با ارکیده‌ای را خودشان پرورش بدهند، خیلی لذت می‌برند. متذکر می‌شوم که اگر ده‌ها هزار خانواده می‌توانند استخر داشته باشند، میلیون‌ها خانواده توانایی خرید گلخانه را دارند، زیرا گلخانه‌ها نسبتا ارزان‌ترند، به آن‌ها گوشزد می‌کنم که اگر بتوان از هر پنجاه خانواده به یک خانواده گلخانه‌ای به مبلغ ششصد دلار فروخت، یک تجارت ششصد

میلیون دلاری در تولید گلخانه به راه خواهد افتاد و شاید هم یک صنعت دویست و پنجاه میلیون دلاری در تهیه بذر و نهال.

تنها مشکلی که در ارتباط با این مثال وجود دارد این است که کارآموزانی که تا ده دقیقه پیش، هیچ رغبتی به گلخانه نداشتند، چنان علاقه‌ای به ادامه گفت‌وگو نشان می‌دهند که اجازه نمی‌دهند درس بعد را شروع کنم؟

از شیوه کاوش عمیق برای ایجاد علاقه نسبت به دیگران استفاده کنید. سعی کنید درباره زندگی فرد مورد نظر خود، کار، موقعیت خانوادگی، سوابق افکار و آرزوهای او اطلاعاتی به دست آورید. به این ترتیب، در می‌یابید که علاقه و اشتیای شما نسبت به او بیشتر شده است. به کارش ادامه دهید، بقینا به علایق مشترکی خواهید رسید کاوش کنید، زیرا در نهایت به یک انساز دوست داشتنی می‌رسید.

شیوه کاوش عمیق در ایجاد علاقه نسبت به مکان‌های جدید هم مؤثر است. چندین سال پیش، دو نفر از دوستان جوانم تصمیم گرفتند که از دیترویت به شهر کوچکی در فلوریدای مرکزی، نقل مکان کنند. خانه‌شان را فروختند، ارتباط‌های کاری‌شان را قطع کردند، از دوستانشان خداحافظی کردند و رفتند.

شش هفته بعد، دوباره به دیترویت بازگشتند. دلیل بازگشت آن‌ها ارتباطی به مسائل شغلی نداشت؛ بلکه به گفته خودشان طاق‌ت زندگی در یک شهر کوچک را نداشتند؛ بعلاوه، همه دوستانشان در دیترویت بودند و چاره‌ای جز بازگشت برایشان نمانده بود.

در صحبت‌های بعدی آن‌ها، دلیل واقعی بی‌علاقگی‌شان را نسبت به شهر کرچک فلوریدا فهمیدم. طی اقامت کوتاهشان در آن‌جا، به یک برداشت سطحی از محیط اکتفا کرده بودند (تاریخ آن شهر، برنامه‌های آینده‌اش و مردمش) آن‌ها مجسمشان را به فلوریدا برده بودند، ولی فکرشان را در دیترویت جا گذاشته بودند.

من با ده‌ها مدیر اجرایی، مهندس و فروشنده که شرکت‌شان می‌خواست آن‌ها را علی‌رغم میلشان به محل دیگری منتقل کنند و این قضیه برای آن‌ها به صورت یک مشکل بغرنج کاری در آمده بود، صحبت کرده‌ام

«حتی نمی توانم فکر رفتن به شیکاگو (یا سان فرانسیسکو، آتلانتا، یا نیویورک یا میامی) را هم بکنم»، این جمله‌ای است که بارها و بارها شنیده‌ام.

راهی برای علاقه‌مند شدن به محیط‌های جدید وجود دارد: این که تصمیم بگیرید در آن جوامع جدید به سیر و گشت بپردازید. تا جایی که امکان دارد محل را خوب بشناسید. با مردم آن‌جا معاشرت کنید خودتان را از همان روز اول، مقید به داشتن احساس و نگرش یک عضو آن اجتماع کند. اگر این کار را بکنید، به محیط جدید خود علاقه مند خواهید شد.

امروزه، میلیون‌ها آمریکایی در مؤسسات بیمه اتکایی سرمایه گذاری می‌کنند. ولی میلیون‌ها میلیون از سان نیز هستند که هیچ علاقه‌ای به بازار بیمه ندارند. علت امر آن است که این گروه، خودشان را در جریان بازار بورس، طرز کار آن و زیبایی‌های دم به دم کسب و کار در آمریکا قرار نداده‌اند.

برای آن‌که به آدم‌ها، مکان‌ها و یا هر چیز دیگر علاقه مند شوید، در آن‌ها عمیق‌تر کاوش کنید. درباره هر مطلبی که بیشتر کنکاش کنید نسبت به آن، اشتیاق بیشتری پیدا می‌کنید. از این به بعد، در هر موقعیتی که مجبور به انجام کاری برخلاف میل خود شدید، این اصل را به کار ببندید. تنها کاری که باید بکنید آن است که عمیق‌تر بکارید تا به شور و شوق بیشتری برسید.

۲. به همه کارهای خود روح بدهید. شور و شوق، یا فقدان آن، در همه کارها با گفته‌هایتان منعکس می‌شود به دست دادن خود روح بدهید وقتی با کسی دست می‌دهید با همه وجود خود دست بدهید. سعی کنید با فشار دستتان بگویید: «راز آشنایی با شما خوشحالم». «خوشحال می‌شوم دوباره شما را ببینم». یک دست دادن زورکی و بی رمق، از دست ندادن بدتر است. باعث می‌شود مردم فکر کنند: «این آدم بیشتر به یک مرده می‌ماند تا یک زنده» برای نمونه تنها یک نفر را بیابید که بسیار موفق است و همیشه با اکراه دست می‌دهد، باید خیلی بگردید.

به خنده‌هایتان روح بدهید. با چشم‌هایتان بخندید. هیچ کس خنده‌های تصنعی، خشک و مصلحت را دوست ندارد. وقتی می‌خندید، به راستی بخندید. عیبی ندارد که چند تا از دندان‌هایتان هم معلوم شود. شاید

دندان‌های قشنگی ندارید ولی اصلاً مهم نیست، چون وقتی می‌خندید، مردم دندانهای شما را نمی‌بینند؛ بلکه وجود گرم و دوست‌داشتنی‌تان را می‌بینند.

به «متشکرم» های خود روح بدهید. یک «متشکرم» ماشینی و از سر عادت، تقریباً فقط یک صدا است. هیچ مفهومی ندارد بی‌ثمر است. سعی کنید متشکرم به شما معنی «بی‌تهایت، متشکرم» بدهد.

به کلام خود روح بدهید. دکتر جیمز الف. بندر، صاحب نظر برجسته فن بیان در کتاب بی‌نظیرش: چگونه خوب حرف بزنیم (نیویورک: انتشارات مک کرو هیل)، می‌گوید: «صبح به خیر شما به راستی به خیر است؟» «تبریک می‌گویم شما با اشتیاق ابراز می‌شود؟» حالتان چطور است شما واقعاً محبتی در دل ایجاد می‌کند؟ وقتی عادت کنید که لغات خود را با احساسات صمیمانه رنگ آمیزی کنید، متوجه می‌شوید که توانایی بسیار زیادی در جلب دوستی پیدا کرده‌اید.

مردم با کسی که به حرف‌های خودش اعتقاد دارد، همراه می‌شوند. حرف‌هایتان را با روح بیان کنید. به سخنان خود سرزندگی بدهید. با هر که حرف می‌زنید (خواه یک گروه از افراد باشد یا یک مشتری و با بچه‌هایتان) به لحن خود گرمی بدهید، نطقی که با حرارت بیان شود، ممکن است ماه‌ها و حتی سال‌ها در خاطر بماند. ولی نطقی که سرد و بی‌روح ادا شود، تأثیر آن تا آخر هفته هم نمی‌ماند.

هر وقت به حرف‌های خود شور و حال می‌دهید، خودتان هم به طور ناخودآگاه از این شور و شوق بهره‌مند می‌شوید. این مسئله را همین الان امتحان کنید فریاد بزنید: «امروز حالم معرکه است! آیا واقعاً احساس نمی‌کنید که حالتان بهتر از چند لحظه قبل است؟ با همه وجود خود احساس زنده بودن کنید.

سرزنده باشید. باعث شوید که همه کارها و حرف‌هایتان به مردم بگوید: «این آدم سرزنده است.» «آدم هدفمندی است.»، «پیشرفت خواهد کرد.»

۳. پیک خوش‌خبر باشید. همه ما در موقعیت‌های بسیاری دیده‌ایم که چگونه ناگهان کسی از در وارد شده و گفته است: «خبرهای خوشی دارم». این شخص بلافاصله توجه همه را به خود معطوف می‌کند. خبرهای

خوش، نه تنها سبب جلب توجه افراد، که باعث خوشحالی آن‌ها می‌شوند. خبرهای خوش، روح زندگی می‌دمند. خبرهای خوش حتی باعث هضم بهتر غذا می‌شوند.

تنها به این دلیل که تعداد جغدهای بدخبر بیشتر از پیک‌های خوش خبر است، نباید دچار سوء تفاهم شوید. هیچ کس از راه انتشار خبرهای بد، دوستی پیدا نکرده و یا در انجام کاری موفق نشده است.

برای خانواده خود خبرهای خوب ببرید. اتفاق‌های خوبی را که در روز برایتان افتاده است، برای آن‌ها تعریف کنید. تجربیات دلنشین و بامزه خود را به خاطر بیاورید و بگذارید حوادث ناخوشایند تا این مدفون بمانند. خبرهای خوب را پخش کنید. مطرح کردن نکات بد، کاری بی معنی است. تنها باعث نگرانی خانواده‌تان می‌شود، اعصابشان را خرد می‌کند. هر روز کمی از نور خورشید را به خانه ببرید.

هیچ توجه کرده‌اید که بچه‌ها خیلی کم از بدی هوا شکایت می‌کنند؟ آن‌ها نا زمانی که از طریق هواشناسی یاد بگیرند که باید نسبت به دمای طاقت فرسای هوا حساسیت نشان دهند، به راحتی با هوای داغ تابستان کنار می‌آیند. عادت کنید که همیشه بدون توجه به وضعیت واقعی هوا، راجع به آن نظر مساعد بدهید. شکوه و شکایت کردن از هوا شما را درمانده‌تر می‌کند و این درماندگی را به دیگران هم منتقل می‌کند.

همیشه بگویند حالتان خوب است. آدم سرزنده‌ای باشید. در تمام موقعیت‌های ممکن، فقط بگویید: «حالم عالی است تا احساس کنید حالتان بهتر است. به همین ترتیب، اگر به کسی بگویید، حالم خراب است، خیلی خرابه حال بدتری پیدا می‌کنید، احساس واقعی ما، به مقدار زیاد، به وسیله احساسی که تصور می‌کنیم داریم، تعیین می‌شود. در ضمن، فراموش نکنید که مردم دوست دارند دور و بر افراد سرزنده و پرشور باشند. همجواری با مردم شاکي و بی دل و دماغ، عذاب آور است.

برای همکارانتان خبرهای خوب و خوش ببرید. آن‌ها را تشویق کنید و در فرصت‌های مناسب به تحسین آن‌ها بپردازید. دوباره کارهای مثبتی که شرکت‌تان دارد انجام می‌دهد، برایشان حرف بزنید به مشکلات‌شان گوش کنید. به یاریشان بشتابید. مردم را تشویق کنید، تنها در این صورت است که از حمایت آن‌ها برخوردار

خواهید شد. در انجام کارهایشان به آنها پشت گرمی و امید بدهید بگذارید بفهمند که شما به تواناییها و موفقیتشان اعتقاد دارید. همیشه نگرانیها را تسکین دهید.

این آزمایش کوچکی را به طور مرتب انجام دهید تا همیشه در مسیر صحیح قرار گیرید، هر وقت از کسی جدا می شوید، از خودتان بپرسید، آیا حقیقتاً این شخص در اثر مصاحبت با من احساس بهتری پیدا کرده است؟ به این شیوه خودآزمایی مؤثر است. آن را هر وقت که با کارمندان، همکاران، خانواده مشتریان و حتی آشنایان اتفاقی خود صحبت می کنید، به کار ببندید.

یکی از دوستان فروشنده ام به راستی یک پیک خوش خبر است. او هر ماه به مشتریانش سر می زند و قانون او این است همیشه خبر خوشی برایشان داشته باشد.

مثلاً می گوید: «هفته پیش یکی از دوستان صمیمی ات را دیدم. بهت سلام رساند؛ از آخرین باری که این جا بودم، اتفاقات فراوانی افتاده است، ماه گذشته بیش از سیصد و پنجاه هزار کودک متولد شده اند. و بلافاصله می افزاید که: بچه های بیشتر یعنی کسب و کار بهتر برای هر دو ما»

معمولاً رؤسای بانک در نظر ما افرادی بیش از حد کم حرف و خشک هستند که هیچ وقت با آدم گرم نمی گیرند. ولی رئیس یکی از بانکها این طور نیست. عاشق این است که گوشی تلفن را بردارد و این طور جواب بدهم. «صبح بخیر! چه دنیای قشنگی است». «دوست دارید کمی پول برایتان بفرستم؟» می گوید، در شأن یک بانکدار نیست؟ بعضیها ممکن است این طور فکر کنند. ولی اجازه بدهید خاطر نشان کنم بانکداری که به این سبک خوش و بش می کند، میلزم لین، رئیس بزرگترین بانک نواحی جنوب شرق، یعنی سیتی زئاند ساوترن بنک است.

خبرهای خوش نتایج خوب به بار می آورد. حامل خبرهای خوش باشید.

رئیس یک شرکت پرس سازی که چندی پیش او را ملاقات کردم، شعاری را در یک قاب زیبا به نحوی که رو به صندلی مهمانش قرار گیرد، روی میز گذاشته بود. شعار این بود: اگر خبر خوبی برایم ندارید، بهتر است

خاموش بمانید، من او را تحسین کردم و گفتم که به نظرم این شعار به طرز زیرکانه‌ای مردم را تشویق به خوش‌بینی می‌کند.

او لبخندی زد و گفت: «تذکر مهمی است؛ ولی از جایی که من نشسته‌ام، اهمیت آن بیشتر احساس می‌شود. او قاب را چرخاند تا من بتوانم طرف دیگرش را هم ببینم. روی آن نوشته شده بود: «اگر خبر خوبی برایشان نداری خاموش بمان!»

اخبار خوب، شما را به حرکت وا می‌دارد و به شما احساس سرزندگی می‌دهد. پخش اخبار خوب، مردم را هم سرحال می‌آورد. این نگرش را نسبت به افراد پیدا کنید. شما با ارزش هستید.

این نگرش را نسبت به افراد پیدا کنید: شما با ارزش هستید

این واقعیت، اهمیت خاصی دارد: همه انسان‌ها، چه در هند زندگی کنند و با در ایندیانا پولیس؛ چه باهوش باشند و چه کم‌هوش چه متمدن و یا غیرمتمدن، جوان باشد یا پیر، می‌خواهند احساس ارزشمند بودن کنند.

روی این مسئله عمیقاً فکر کنید تمایل فطری همه انسان‌ها، بله همه (همسایگانتان، خودتان، همسر با ریستان) این است که احساس کنند برای خود «کسی» هستند. احساس پرشور ارزشمند بودن، قوی‌ترین و گریز ناپذیرترین عطش روحی انسان است.

آگهی نویسان موفق می‌دانند که مردم، عاشق شهرت، تشخیص و تمایز هستند، عنوان‌هایی که فروش را بالا می‌برند از این جمله‌اند: «برای مدیران شیک پوش و جوان؛ آن‌هایی که سلیقه‌ای متفاوت از دیگران دارند، این را می‌پسندند؛ شما فقط بهترین را می‌خواهید؛ حسرت همگان را برانگیزید»؛ برای زنی که می‌خواهد مورد حسد زنان و نحسین مردان قرار گیرد. این عناوین بزرگ در واقع دارند به مردم می‌گویند: اگر این محصول را بخرید، به خودتان تشخیص می‌دهید و یک سر و گردن بالاتر از دیگران قرار می‌گیرید «

ارضاء نیاز و عطا ارز شمند بودن، شما را به سوی موفقیت پیش می‌برد، و مانند یک وسیله مهم در کیف ابزار موفقیت شماسست. با وجود این، این جمله را قبل از آن که جلو بروید، یک بار دیگر بخوانید گرچه ابزار این نگرش که، شما ارزشمند هستید نتیجه بخش است و هیچ خرجی بر نمی‌دارد، ولی افراد اندکی از آن استفاده می‌کنند. جمع بندی مختصری از مبانی مربوطه در این جا لازم به نظر می‌رسیده تا علت چنین مسئله‌ای را روشن کند.

مذهب ما، قوانین و تمام جنبه‌های فرهنگمان، بر مبنای اعتقادی خلقی به اهمیت مقام انسان بنا شده است. تصور کنید که یک روز با هواپیمای شخصی خود در حال پرواز باشید و ناگهان مجبور به فرود در یک ناحیه کوهستانی دورافتاده شود. به محض اطلاع از این حادثه، جستجوی دامنه داری برای پیدا کردن تن شروع می‌شود. هیچکس نمی‌رسد، «آدم مهمی است یا نه؟» در حالی که هیچ چیز راجع به شما نمی‌دانند جز آنکه یک انسان هستید، هلیکوپترها، هواپیماها و گروه‌های تجسس برای یافتن شما به حرکت در خواهند آمد و آن قدر به جستجوی خود ادامه می‌دهند و هزاران دلار در این راه خرج می‌کنند، تا زمانی که پیدایتان کنند و یا به خاطر نیافتن هیچ رد پا یا نشانه‌ای دست از جستجو بردارند.

هنگامی که بچه کوچکی در جنگل گم می‌شود، یا به داخل چاهی سقوط می‌کند، یا در مهلکه‌ای گرفتار می‌شود، برای هیچ کس مطرح نیست که کودک از خانواده «مهمی» است یا نه همه گونه تلاشی برای نجات او انجام می‌شود، زیرا همه کودکان مهم‌اند.

اشتباه نکرده‌ایم اگر ادعا کنیم که از میان تمام موجودات زنده، احتمالاً یک موجود از هر ده میلیون، انسان است. انسان یکی از نوادر زیست شناختی است که در نظام الهی جایگاه مهمی دارد.

حال بیایید به جنبه عمل آن نگاه کنیم. بیشتر مردم وقتی افکار خود را از مباحث فلسفی به زندگی روزمره بر می‌گردانند، دیدگاهتان نسبت به مقام انسان دچار افت و دگرگونی می‌شود. فردا، خوب نگاه کنید و ببینید که مردم چگونه با نگرش‌های خود به یکدیگر حالی می‌کنند تو آدم نیستی؛ اصلاً به حساب نمی‌آیی؛ برایم اصلاً و ابداً اهمیت نداری.

لابد دلیلی وجود دارد که نگرش فقدان اهمیت افراد دارد غلبه پیدا می کند بیشتر آدم ها به دیگر افراد نگاه می کنند و چنین می اندیشند: «او نمی تواند به دردم بخورد». به همین دلیل در نظرم هیچ اهمیتی ندارد، ولی درست همین جاست که مردم دچار بزرگ ترین اشتباه خود می شوند. دیگر افراد، در هر مقام و موقعیتی که باشند، به دو دلیل عمده برایتان مطرح هستند.

اول این که وقتی برای مردم ارزش قائل می شوید، بیشتر تحویل تان می گیرند. سال ها قبل در دیترویت، هر روز صبح با اتوبوس سی معینی سر کار می رفتم. راننده اتوبوس پیر مرد بداخلاقی بود. ده ها و شاید صدها بار شاهد بودم که در را روی مسافری که فقط یکی دو قدم با پله ها فاصله داشت، م بست و او را در حال فریاد زدن، دست تکان دادن و دویدن در وسط خیابان جا می گذاشت. در آن چند ماه می دیدم که پیرمرد راننده فقط برای یکی از مسافران احترام خاصی قائل است و بارها او را مورد توجه و رعایت قرار می دهد. راننده برای این مسافر به خصوص صبر می کرد.

چرا؟ چون این مسافر در تعریف از پیر مرد کوتاهی نمی کرد. هر روز صبح با یک «صبح بخیر آقای خودمانی و صمیمانه با او سلام و احوالپرسی می کرد. بعضی وقت ها نزدیک او می نشست و می گفت: «چه شغل پر مسئولیتی دارید؟» آدم باید اعصاب فولادی داشته باشد که بتواند هر روز توی این ترافیک رانندگی کند؛ «انگار برای این کار ساخته شده اید.» آن مسافر چنان احساسی را در راننده بر می انگیزد که انگار دارد یک جت مسافری هشتصد نفره را هدایت می کند و راننده هم در عوض ارادت خاصی به او داشت.

احساسی بزرگی دادن به آدم های «کوچک» به سود شماست.

امروزه، در هزاران دفتر کار در آمریکا، فروشندگ ها با برخوردی که نسبت به منشی های خود دارند، باعث می شوند که از کمک آن ها در فروش برخوردار شده و یا از کم کاری آن ها دچار خسارت شوند. به یک نفر احساس تشخص بدهید، آن وقت در نظرش اهمیت پیدا می کنید و وقتی برایتان اهمیت قائل شد، بیشتر برایتان مایه می گذارد.

اگر کاری کنید که افراد احساس مهم بودن کند، خریداران بیشتر از شما خرید می کنند، کارمندان جدی تر برایتان کار می کنند، همکارانتان از کار خودشان می زنند تا به شما کمک کنند و رئیس تان سعی می کند کاری برایتان انجام دهد.

اگر کاری کنید که افراد بزرگ احساس بزرگ تر بودن کنند، باز هم به نفعتان است، بزرگ اندیش ها همیشه افراد را در بهترین و ضعیفشان در نظر می آورند و به این ترتیب بر میزان ارزش آنها می افزایند و از آن جا که به جنبه های مثبت افراد نظر می کنند، بهترین نتیجه ممکن را از آنان به دست می آورند.

در این جا دومین دلیل عمده را برای پدید آوردن احساس تشخیص در افراد ملاحظه می کنید: وقتی به دیگران کمک می کنید که احساس ارزشمند بودن کنند، در خودتان هم چنین احساسی را به وجود می آورید.

متصدی یک آسانسور که چندین ماه مرا بالا و پایین می برد، قیافه ای داشت که از آن احساس بی اهمیت بودن به و ضوح خوانده می شد او زنی بود حدود پنجاه ساله، زشت رو، و بی شک فاقد هرگونه انگیزه ای در کارش. مشخص بود که اشتیاق فطری او به ارزشمند بودن هرگز برآورده نشده است. او یکی از میلیون ها انسانی بود که ماه ها در شرایط ثابتی زندگی می کنند، بی آن که کسی به آنها توجه کند و یا به وجود شان اهمیت بدهد.

مدت کمی پس از آن که من هم یکی از مسافران عادی آسانسور او شده بودم یک روز صبح متوجه شدم که موهایش را درست کرده است. موهایش چیز فوق العاده ای نشده بود. یکی از آن مدل هایی بود که هر خانمی خودش می تواند در خانه درست کند. ولی مرتب شده بود و قشنگ تر به نظر می رسید.

برای همین گفتم: خانم س، (توجه: من اسمش را یاد گرفته بودم) موهایتان خیلی خوب شده. به نظر من این مدل خیلی برازنده شماست. او سرخ شد و گفت: «خیلی ممنون، آقا و توقف در طبقه بعد را فراموش کرد. صبح روز بعد، وقتی پایم را به داخل آسانسور گذاشتم، صدایی شنیدم صبح بخیر، دکتر شوارتزه قبلا حتی یک بار نشنیده بودم که این متصدی کسی را به اسم صدا کند و در ماه های بعد هم که به دفتر کارم در آن ساختمان می رفتم، نشنیدم کسی را جز من به اسم صدا کند. من باعث شده بودم که او احساس اهمیت

کند. صمیمانه از او تعریف کرده بودم و او را به اسم خوانده بودم. من باعث شده بودم که او احساس اهمیت کند. او هم با اهمیت دادن به من کارم را جبران می کرد. خودمان را گول نزنیم. مردمی که احساس ارزشمند بودن در وجودشان عمیقاً جای نگرفته است به خاطر عدم موفقیت خود مورد سرزنش قرار می گیرند. این نکته باید کلاً به اثبات برسد.

برای موفق شدن باید احساس ارزشمند بودن کنید. کمک به ایجاد حس تشخص در افراد فوایدی در بردارد، زیرا کمک می کند احساس تشخصی بیشتری در خودتان به وجود آید. امتحان کنید و ببینید. راه انجام آن این جاست.

۱. قدردانی و تشکر را از یاد نبرید. همیشه به دیگران تفهیم کنید که برای کارهایی که در حقتان انجام می دهند ارزش قائلید. هرگز نگذارید کسی احساس کند که طبق وظیفه عمل کرده است، تشکر را با لبخندی گرم و بی ریا همراه کنید. لبخند به دیگران می فهماند که نسبت به آن ها محبت و ارادت دارید.

یک شکل تقدیر و تشکر آن است که به دیگران تفهیم کنید تکیه گاهی برای شما هستند. وقتی که جمله هایی نظیر، «جیم نمی دانم بدون تو چه کار می توانستیم بکنیم»، با اشتیاق ادا شود باعث می شود مردم احساس مفیدیودن کنند و در نتیجه، کارشان را بهتر انجام دهند.

با تعریف کردن از مردم، تعریف بی ریا و دو ستانه، می توان از آن ها تقدیر و تشکر کرد. مردم با تشویق بارور می شوند (چه دو ساله، چه بیست ساله، چه نه ساله و چه نود ساله) انسان دوست دارد ستایش شود. او دوست دارد اطمینان پیدا کند که دارد کارش را خوب انجام می دهد و برایش اهمیت قائلند. فکر نکنید که باید تنها برای موفقیت های بزرگ زبان به تحسین بگشایید. از نکات کوچک افراد تعریف کنید: از ظاهر شان، از طرز انجام کارهای عادی و روزمره شان، از نظراتشان و زحمات دوستانه شان. یا ارسال نوشته های دوستانه ای به آشنایان.

خود، موفقیت هایشان را تبریک بگویید. گاهی فقط برای جویا شدن احوالشان به آن ها تلفن کنید یا برای دیدنشان، رنج سفر را بر خود هموار کنید.

وقت یا نیروی ذهنی خود را برای دسته بندی کردن افراد به اشخاص خیلی مهم، مهم و با بی اهمیت تلف نکنید. تبعیض قائل نشوید. یک انسان، چه رفتگر باشد چه معاون مدیرکل، برایتان اهمیت دارد. دست پایین گرفتن افراد، نتایج دست بالا عایدتان نمی کند.

۲. افراد را به اسمشان مورد خطاب قرار دهید. تولیدکننده های زرنگ، هر سال صدها قلم کیف دستی، مداد، انجیل و اجناس دیگر را تنها با گذاشتن اسم خریداران روی آن محصولات به فروش می رسانند. مردم دوست دارند به اسم مورد خطاب قرار گیرند. به نام خوانده شدن، احساس سربلندی خاصی به انسان می دهد. دو نکته مهم را همیشه به خاطر داشته باشید: اسم ها را صحیح تلفظ کنید و صحیح بنویسید. اگر اسم کسی را غلط بنویسید یا تلفظ کنید، او تصور می کند که برایش هیچ اهمیتی قائل نیستید.

و یک چیز دیگر: هنگام گفت و گو با اشخاصی که آشنایی چندانی با آن ها ندارید، عنوان های مناسب را هم به نام آن ها اضافه کنید (دوشیزه، آقا، یا خانم). یک پادو اداره هم ترجیح می دهد آقای جونز باشد تا جونز خالی. همکار مافوقتان، و به طور کلی، هر کس دیگر در هر مقامی که باشد، دوست دارد با احترام تمام مورد خطاب قرار گیرد. این عنوان های کوچک، کمک بسیار زیادی به ایجاد حس ارزشمند بودن در افراد می کند.

۳. دافتخارات را قبضه نکنید. از آن ها استفاده کنید. چند وقت پیش، در انجمن فروش یک روزه ای، به عنوان مهمان شرکت داشتم. عصر آن روز، پس از صرف شام، معاون مدیر کل آن شرکت، هدایایی را به دو نفر از رؤسای نواحی که مؤسسات تحت نظارتشان بهترین رکورد فروش در سال گذشته را به دست آورده بود، اهدا کرد. سپس از هریک خواست در یک سخنرانی پانزده دقیقه ای برای جمع شرح دهد که چگونه مؤسسه اش به چنین موقعیت استثنایی ای دست یافته است.

اولین رئیس (که بعداً متوجه شدم، تنها سه ماه است به این سمت منصوب شده و بنابراین سهم کوچکی در موفقیت مؤسسه اش دارد) از جا برخاست و شرح داد که چگونه از عهده چنین کار بزرگی برآمده است.

او داشت به ما می فهماند که صرفاً بر اثر تلاش های او میزان فروش بالا رفته است، حرف هایی مثل: «وقتی کار را به دست گرفتم، چنین و چنان کردم»؛ «اوضاع پاک به هم ریخته بود، ولی من درستش کردم»، « کار

راحتی نبود با این همه توانستم امور را به دست بگیرم و اجازه ندهم کنترل آن از دستم خارج شود»، در لا به لای سخنانش به گوش می‌رسید.

همانطور که حرف می‌زد، می‌توانستم آثار رنجشی را ببینم که در چهره فروشنده هایش نمودارتر می‌شد. وجود آن‌ها داشت تحت الشعاع درخشش رئیس ناحیه قرار گرفته و کاملاً فراموش می‌شد. متأسفانه زحمات آنان، که تأثیر مستقیمی روی میزان فروش داشت، به هیچ وجه مطرح نشد.

سپس دومین رئیس ناحیه برای سخنرانی کوتاه از جا برخاست. این مرد شیوه کاملاً متفاوتی اتخاذ کرد. اول، توضیح داد که موفقیت مؤسسه‌اش در اثر تلاش صمیمانه فروشنده‌گانش حاصل شده است. سپس از تک تک آنان خواست برخیزند و همان جا از زحمات هر یک به نحوی دوستانه تقدیر و تشکر کرد.

به این تفاوت توجه کنید؛ نفر اول، افتخارات را به خودش تنها اختصاص داد. او در اثر این کار، قلب افرادش را رنجاند و فروشنده‌گانش را دلسرد کرد. نفر دوم، افتخاری را که نصیبش شده بود به افرادش انتقال داد، یعنی به جایی که نتایج بیشتری می‌دهد. این مرد می‌دانست که تحسین، مانند پول، می‌تواند سرمایه‌گذاری شود و بهره دهد. او می‌دانست که اعتباربخشیدن به زیر دستانش باعث خواهد شد که سال دیگر بیشتر و بهتر کار کنند.

به یاد داشته باشید، تحسین قدرت است. وقتی مافوقتان از شما تقدیر می‌کند، از آن بهره‌برداری کنید. تقدیر و تحسین را به زیر دستان خود انتقال دهید آن‌ها تشویق می‌شوند که بازدهی خود را افزایش دهند. هنگامی که افتخارات خود را با دیگران تقسیم می‌کنید، زیر دستانان می‌فهمند که از صمیم قلب برای کار آن‌ها ارزش قائلید.

در این‌جا تمرین روزانه‌ای آورده‌ام که به طور حیرت‌انگیزی نتیجه‌بخش است. هر روز از خودتان بپرسید: «امروز چه کاری می‌توانم انجام بدهم که باعث خوشحالی همسر و خانواده‌ام شود؟»

این کار ممکن است خیلی ساده به نظر رسد، ولی به طور عجیبی اثر بخش است. یک روز عصر، در بخشی از یک برنامه آموزش فروش، راجع به ایجاد فضایی در خانه که در خدمت دستیابی به موفقیت قرار گیرد،

صحبت می‌کردم. برای آن که موضوع را تفهیم کرده باشم، از فروشنندگان (که همه متأهل بودند) پرسیدم: «آخرین باری که به غیر از کریسمس، سالگرد ازدواج با تولد همسران هدیه‌ای به او داده‌اید کی بوده است؟» پاسخ‌های آنان، حتی خود مرا دچار حیرت کرد. از آن سی و پنج فروشنده، تنها یک نفر ماه پیش به همسرش هدیه‌ای داده بود. بسیاری از آن‌ها جواب دادند:

بین سه تا شش ماه گذشته و بیشتر از یک سومشان هم گفتند: «یادمان نمی‌آید کی به زنمان هدیه دادیم.» فکرش را بکنید! با این تفصیل بعضی از مردها هنوز نفهمیده‌اند که چرا زن‌هایشان دیگر مثل شازده‌ها با آن‌ها رفتار نمی‌کنند؟

می‌خواستم این افراد را تحت تأثیر قدرتی که یک هدیه حساب شده دارد قرار دهم. عصر روز بعد، با یک گل فروش قرار گذاشتم که چند دقیقه پیش از پایان جلسه در آن‌جا حاضر شود او را معرفی کردم و بی‌تعارف به جمع گفتم: می‌خواهم هر یک از شما متوجه شوید که یک هدیه کوچک و غیر منتظره تا چه حد می‌تواند محیط خانه‌تان را دگرگون کند. من با این آقا (گل فروش) قرار گذاشته‌ام که برای هر یک از شما یک شاخه گل رز سرخ بلند و قشنگ به مبلغ پنجاه سنت بیاورد. حالا اگر پنجاه سنت ندارید، یا فکر می‌کنید زنتان ارزش پنجاه سنت را ندارد، (همه خندیدند)، خودم آن را برایش می‌خرم. تنها خواهشی که دارم این است که گل را برای زنان بخرید و فردا عصر برایمان تعریف کنید که چه اتفاقی افتاد. در ضمن، به آن‌ها نگویید که چطور شد این رز را برایشان خریدید. همه متوجه منظورم شدند.

فردا بدون استثناء، همه اعتراف کردند که فقط یک سرمایه‌گذاری پنجاه سنتی توانسته بود همسرشان را خوشحال کند.

گاهی اوقات سعی کنید که کار خاصی برای خانواده خود انجام دهید. لازم نیست، خرج زیادی روی دستتان بگذارد. پول در این میانه چندان کار ساز نیست، به هنگام و سنجیده بودن است که تأثیر می‌کند، و این که نشان دهید منافع خانواده خود را در اولویت قرار می‌دهید.

خانوادتان را هوادار خود کنید. در برنامه خود جایی هم برای توجه به آن‌ها در نظر بگیرید.

در این زمانه پرمشغله، بسیاری از مردم به نظر نمی‌رسد که بتوانند فرصتی را برای رسیدگی به خانواده‌شان پیدا کنند. ولی در صورت برنامه ریزی کردن می‌توان چنین فرصتی یافت. معاون مدیر عامل یک شرکت، راهی پیشنهاد کرد که به عقیده او برای خودش خیلی مؤثر بوده است:

شغل من خیلی پر مسئولیت است و چاره‌ای ندارم جز آن که مقداری از کارم را هم شب‌ها به منزل ببرم. ولی از خانواده‌ام غافل نمی‌شوم؛ چون مهم‌ترین چیزی که در زندگی من وجود دارد، خانواده‌ام است و به عشق آن‌هاست که شب و روز کار می‌کنم. برنامه‌ای ریخته‌ام که طبق آن می‌توانم علاوه بر کارم به خانواده‌ام هم برسم. از هفت و نیم تا هشت و نیم شب را برای دو تا بچه کوچکم گذاشته‌ام. با آن‌ها بازی می‌کنم، برایشان کتاب قصه می‌خوانم، نقاشی می‌کنم، به سؤال‌هایشان جواب می‌دهم، خلاصه هر کاری که از من بخواهند. بعد از آن که یک ساعتی با این دو تا سروکله زدم، هم آن‌ها خوشحال می‌شوند و هم خودم نیروی تازه‌ای پیدا می‌کنم. ساعت هشت و نیم آن‌ها می‌روند بخوابند، و من می‌روم سر کارم و دو ساعت کار می‌کنم.

ساعت ده و نیم کار را کنار می‌گذارم و ساعت بعد را در کنار همسرم می‌گذرانم. با او راجع به بچه‌ها صحبت می‌کنم؛ راجع به کارهای او و نقشه‌هایمان برای آینده. این ساعت که آرامشش را هیچ چیز بر هم نمی‌زند در یک طرف قرار می‌گیرد و بقیه ساعات روز در طرف دیگر.

در ضمن، یکشنبه‌ها را هم برای خانواده‌ام گذاشته‌ام. تمام روز مال آن‌هاست برنامه‌ای که برای رسیدگی به آن‌ها تنظیم کرده‌ام، نه فقط برای آن‌ها بلکه برای خودم هم خیلی خوب است و به من انرژی دوباره‌ای می‌دهد.

می‌خواهید پول درآورید؟ اولویت را به ارائه خدمات بدهید.

تمایل به پول در آوردن و ثروت‌اندوزی کاملاً طبیعی و در حقیقت بسیار مطلوب است. پول قدرتی است که شما و خانواده‌تان را به سطحی شایسته از زندگی می‌رساند. پول قدرتی است که به بی‌نویان سرو سامان می‌دهد. پول یکی از وسایل ضروری برای تکمیل زندگی است.

وزیر محترم، راسل اچ. کانول، نویسنده کتاب «جریب‌ها الماس» در پاسخگویی به این انتقاد که چرا مردم را تشویق به پول درآوردن می‌کند می‌گوید: «پول، انجیل شما را چاپ می‌کند، پولی کلیساهای شما را می‌سازد پول مبلغان شما را راه می‌اندازد پول خرج واعظان شما را در می‌آورد؛ اگر پولی به آن‌ها ندهید، واعظان زیادی برایتان نخواهد ماند.

کسی که ادعا می‌کند دوست دارد فقیر با شد، معمولاً گرفتار عقده گناهکاری یا احساس عدم کفایت است. مانند نوجوانی است که چون احساس می‌کند نمی‌تواند در درس‌هایش نمره الف بگیرد با یک تیم فوتبال راه بیندازد وانمود می‌کند که نمی‌خواهد القمه بگیرد با فوتبال بازی کند.

پس پول، هدف مطلوبی است. چیزی که در مورد پول گیج‌کننده است شیوه‌ای ارتجاعی است که بیشتر مردم سعی می‌کنند از طریق آن پول درآورند. همه جا افرادی را می‌توان دید که نگرش «اول پول» را دارند. با وجود این، همین افراد همیشه پول کمی در بساط دارند چرا؟ به این دلیل ساده: مردمی که پول را در اولویت نسبت به هر چیز دیگر قرار می‌دهند به قدری هوش و حواس خود را معطوف به آن می‌کنند، که فراموش می‌کنند تا زمانی که بذره‌های پول کاشته نشود، هیچ پولی را نمی‌توان درو کرد. و بذر پول خدمت است، به این دلیل، «اولویت در ارائه خدمات» نگرشی پول‌ساز است. اول به فکر ارائه خدمات باشید. پول خودش را به شما می‌رساند.

عصر یک روز تابستان با اتومبیل به سین سی‌آتی می‌رفتم. برای آن‌که بنزین بزنم، در یک پمپ بنزین معمولی ولی فوق‌العاده شلوغ توقف کردم.

چهار دقیقه بعد فهمیدم که چرا این پمپ بنزین این قدر شلوغ است. بعد از آن‌که مسئول پمپ، باک بنزینم را پر کرد، موتور ماشین را از نظر گذراند و شیشه جلو را تمیز کرد، به سمتی که نشسته بودم آمد و گفت: «ببخشید آقا، امروز هوا خاکی است اجازه بدهید شیشه جلوی اتومبیلتان را از داخل پاک کنم.»

خیلی سریع و تمیز تمام شیشه جلو اتومبیل را از داخل پاک کرد، کاری که از هر صد نفر مسئول پمپ یک نفر هم نمی‌کند.

این کار فوق برنامه ولی کوچک، نتیجه‌ای بیش از بهتر کردن دید من در شب داشت (گرچه دیدم را خیلی بهتر کرد): باعث شد که این پمپ بنزین همیشه در یادم بماند. برحسب اتفاق مجبور شدم تا سه ماه بعد هشت بار به سین سیناتی بروم. لازم به گفتن نیست که هر بار در این پمپ بنزین توقف کردم و هر دفعه هم بیشتر از آنچه توقع داشتم، به اتومبیل رسیدند. جالب آن بود که در هر ساعتی به آنجا وارد می‌شدم (یک بار ساعت چهار صبح) باید صبر می‌کردم اتومبیل‌های دیگری هم که آنجا بودند، بنزین بزنند. در مجموع، حدود ده گالن بنزین از این پمپ بنزین خریدم.

مسئول پمپ می‌توانست بار اول که مرا در آنجا می‌دید به خودش بگوید: و این آدم اهل این ایالت نیست. به احتمال زیاد دیگر هم گذرش به این طرف‌ها نمی‌افتد چرا بیشتر از حد معمول به اتومبیلش برسیم؟ او فقط یک مشتری اتفاقی است.

ولی مسئولان آن پمپ بنزین چنین طرز فکری نداشتند. آن‌ها اول خدمات را ارائه می‌کردند؛ و به همین دلیل زمانی که دیگر پمپ‌های بنزین تقریباً متروکه به نظر می‌رسیدند، آن‌ها مشغول بنزین زدن بودند. اگر بنزین آن‌ها از ده‌ها نوع بنزین دیگر بهتر بود، من متوجه آن نشدم؛ قیمت بنزینشان هم مثل جاهای دیگر بود تنها تفاوت موجود در خدمات آن‌ها بود و لازم به تذکر نیست که ارائه این خدمات برایشان خیلی مقرون به صرفه است هنگامی که مسئول پمپ برای اولین بار شیشه جلو اتومبیل را از داخل تمیز می‌کرد، در حال کاشتن اولین بذر پول بود.

اول به فکر ارائه خدمات باشید، پول همیشه خودش به دنبال شما می‌آید.

نگرش اولویت در ارائه خدمات در تمام موقعیت‌ها پول ساز است. در اوایل کارم با جوانی به نام «فردی» همکار بودم. فردی مانند همان آدم‌هایی بود که خودتان بهتر می‌شناسیدشان. در حالی که می‌توانست فکرش را روی راه‌های پول درآوردن متمرکز کند، مدام به بی‌پولی‌اش فکر می‌کرد. «فردی» ساعت‌هایی از وقت شرکت را در هفته صرف کار روی مسائل مالی خودش می‌کرد. موضوع مورد علاقه‌اش برای صحبت این بود: «این‌جا به من کمتر از همه حقوق می‌دهند». بگذارید بگویم چرا؟

او نگرشی داشت که چندان غیر معمول نبود. این جا کمپانی بزرگی است. میلیون‌ها دلار درآمد دارد. به خیلی از افراد حقوق‌های کلان می‌دهد. پس باید به من هم حقوق بیشتری بدهید

تقاضای او برای اضافه حقوق بارها رد شده بود. بالاخره یک روز تصمیم گرفت که تا دیر نشده تقاضای اضافه حقوقی کند. بعد از سی دقیقه در حالی که حسابی داغ کرده بود برگشت. از حرف‌هایش می‌شد فهمید که چک ماه بعد هیچ فرقی با چک این ماهش نخواهد داشت.

پسر، دارم دیوانه می‌شوم. فکر می‌کنی وقتی بهش گفتم پول بیشتری می‌خواهم چه گفت؟ در کمال وقاحت پرسید: چرا فکر می‌کنی تقاضای اضافه حقوقت موجه است؟

برایش دلایل زیادی آوردم. به او گفتم، «در حالی که بقیه مرئوسان اضافه می‌شود، تقاضای اضافه حقوق من دائما رد می‌شود. به او گفتم خرج و دخلم با هم نمی‌خواند و اضافه کردم که تا به حال هر کاری از من خواسته‌اید انجام داده‌ام»

ترا به خدا می‌بینی؟ من به حقوق بیشتری احتیاج دارم؛ ولی در عوض به آدم‌هایی اضافه حقوق می‌دهند که احتیاجشان به پول خیلی کمتر از من است.

فردی ادامه داد: «رئیس طوری رفتار می‌کند که انگار ارزش صدقه می‌خواهم. تنها چیزی که می‌گویدی این است: هر وقت گزارش کارت نشان دهد که استحقاق پول بیشتری را داری، پول بیشتری می‌گیری.»

معلوم است که اگر پولم را درست و حسابی بدهند، برایشان بهتر کار می‌کنم، ولی فقط احمق‌ها بدون دریافت پول کار می‌کنند.

«فردی» از آن دسته افرادی است که «راه» پول درآوردن را نمی‌دانند جمله آخر او بیانگر کلی اشتباه است. او از شرکت می‌خواست پول بیشتری به او بدهند تا بهتر برایشان کار کند. ولی نظام کار بر این منوال نیست. حقوق شما براساس قولی که برای تلاش بیشتر در کار می‌دهید بالا نمی‌رود؛ بلکه براساس تلاش بیشتری که

از خود نشان می‌دهید بالا می‌رود. اگر بذره‌های پول‌ساز را نکارید؛ نمی‌توانید پولی درو کنید. بذر پول کار و خدمت است.

نخست به فکر ارائه خدمات باشید، پول خودش به دنبال شما خواهد آمد.

به نظر شما کدام یک از این دو تهیه‌کننده فیلم به پول می‌رسد؟ تهیه‌کننده اول که عجله دارد زودتر پول‌دار شود، راه می‌افتد تا فیلمی بسازد. از آن‌جا که پول را بر ارائه یک کار خوب اولویت می‌دهد، از سر و ته همه چیز می‌رند. متن ضعیفی را می‌خرد و نویسندگی‌های درجه دو را برای تنظیم آن استخدام می‌کند. در استخدام هنرپیش‌های خرید لوازم، حتی در ضبط صدا، ابتدا مخارج را حساب می‌کند. این تهیه‌کننده تماشاچیان سینما را دست کم گرفته است و فکر می‌کند که آن‌ها یک مشت بچه شیرخوراند، یا شاید فکر می‌کند که نمی‌توانند کار خوب را از کار سرهم‌بندی شده تشخیص بدهند.

ولی تهیه‌کننده‌های عجولی به ندرت پول‌دار می‌شوند. مردم هرگز برای خریدن یک جنس درجه دو از سر و کول هم بالا نمی‌روند؛ به ویژه هنگامی که به قیمت جنس درجه یک عرضه شود.

تهیه‌کننده‌ای که بیشترین سود را از فیلم‌هایش می‌برد، هنر را در اولویت نسبت به پول قرار می‌دهد. به جای سرکیسه کردن تماشاچیان، به هر شکلی سعی می‌کند کاری بهتر و بیشتر از سطح توقع افراد به آن‌ها عرضه کند. در نتیجه: مردم کارش را می‌پسندند و راجع به آن صحبت می‌کنند به این ترتیب، فیلم او مجدداً به نمایش در می‌آید و از این مرحله به بعد پول‌ساز می‌شود. در فکر ارائه خدمات باشید پول خودش از دنبال می‌آید.

پیش‌خدمتی که فقط فکرش متوجه ارائه خدمات عالی به مردم است، نباید نگران انعام باشد؛ انعام او همیشه به موقع خواهد رسید. ولی به همکار او که توجهی به فنان‌های خالی قهوه نمی‌کند (برای چه پرشان کنم؛ به قیافه آن‌ها نمی‌خورد که اهل انعام دادن باشند)، کسی انعام نخواهد داد.

منشی‌ای که نامه‌ها را خیلی تمیزتر و مرتب‌تر از آن‌چه رئیسش توقع دارد تایپ می‌کند، بزودی وضعش بهتر می‌شود. ولی منشی‌ای که فکر می‌کند: «چرا خودم را برای چند تا اشتباه و خط خوردگی به زحمت

بیندازم؟ از شصت و پنج دلار در هفته چه توقعی دارند؟» باعث می‌شود که حقوق او هرگز از همان شصت و پنج دلار در هفته بالاتر نرود.

فروشنده‌ای که روی یک رابطه تجاری سرمایه‌گذاری می‌کند، نباید دائماً نگران از دست دادن طرف معامله باشد.

در این جا یک قانون ساده ولی قدرتمند به شما کمک می‌کند که از تفکر اولویت در ارائه خدمات پیروی کنید: همیشه بیشتر از حد انتظار مردم، برایشان کار انجام دهید. هر فعالیت فوق برنامه کوچکی که برای دیگران انجام می‌دهید، یک بذر پول است. داوطلبانه تا دیروقت کار کردن و بخشی از شرکت را از گرفتاری بیرون آوردن یک بذر پول است؛ ارائه خدمات فوق برنامه به مشتریان یک بذر پول است. زیرا مشتری را دوباره به آن جا می‌کشاند؛ عملی کردن هر فکر جدیدی که باعث افزایش کارایی شود، یک بذر پولی است. از بذر پول، پول می‌روید. خدمت بکارید و پول درو کنید.

هر روز فرصتی را برای پاسخ دادن به این پرسش اختصاص دهید: «چگونه می‌توانم بیش از آن چه از من توقع می‌رود کار کنم؟ بعد طبق جواب عمل کنید.

اول به فکر ارائه خدمات با شید، پول خودش را به شما می‌رساند. خلاصه آن که نگرش‌هایی اتخاذ کنید که شما را به سوی موفقیت سوق دهد.

الف) نگرش «فعال بودن را در خود تقویت کنید» نتایج به نسبت شور و شوقی که از آن مایه گذاشته‌اید، حاصل می‌شوند. سه چیز می‌تواند شما را به حرکت وا دارد.

۱. در هر چیز عمیق‌تر کاوش کنید. وقتی متوجه می‌شوید که به چیزی بی‌علاقه‌اید، در آن کاوش کرده و از مسائل مربوط به آن آگاهی بیشتری پیدا کنید. این آغاز پیدایش شور و شوق است.

۲. در هر چیزی که مربوط به شماست سرزندگی ایجاد کنید. لبخندتان، دست‌دادنتان، حرف‌زدنتان و حتی راه رفتنتان با نشاط باشید.

۳. پیک خوش خبر باشید. هیچ کس تا به حال با تقلل اخبار بد، کار مثبتی انجام نداده است.

ب) نگرش ارزش دادن به افراد را در خود به وجود آورید. وقتی به مردم احساس ارزشمند بودن می‌دهید، بیشتر به شما خدمت می‌کنند، یادتان باشد که این کارها را انجام بدهید:

۱. در تمام موقعیت‌ها قدرشناسی را فراموش نکنید. کاری کنید که مردم احساس ارزش و اهمیت کنند.

۲. مردم را به نامشان مخاطب قرار دهید.

پ) نگرش اولویت در ارائه خدمات را در خود به وجود آورید و ببینید که پول چگونه خودش از دنبال می‌آید. این قانون را در هر کاری که انجام می‌دهید رعایت کنید. برای مردم بیشتر از حد انتظارشان کار انجام دهید.

مردم را دوست داشته باشید

در این فصل به یکی از اصول عمده کسب موفقیت می‌پردازیم. بیایید این اصل را در ذهن خود حک کنیم. بر طبق این اصل: موفقیت هر شخص به حمایت دیگران بستگی دارد. تنها حایلی که بین انسان و آرزوهایی که در سر می‌پرورد، قد علم کرده است، حمایت دیگران است.

از این جنبه قضیه را ببینید: یک مدیر اجرایی برای پیش‌برد اهداف خود نیازمند افراد است. اگر دستوراتش اجرا نشود، رئیس شرکت او را اخراج می‌کند، نه کارمندانش را. یک فروشنده برای فروش محصولاتش نیازمند مردم است. اگر محصولاتش را نخرند، دچار ور شکستگی می‌شود. رئیس بک کالج برای پیش‌برد برنامه‌های درسی‌اش نیازمند استادان است؛ موفقیت یک سیاستمدار در انتخابات، بستگی به رأی مردم دارد؛ یک نویسنده به افرادی نیاز دارد که آثارش را بخوانند. مدیر یک فروشگاه زنجیره‌ای به دلیل آن که مدیریتش، مورد قبولی کارمندان و برنامه‌اش در ارائه محصولات، مورد پذیرش مصرف کنندگان قرار گرفته است، به مقام مدیریت رسیده است.

در تاریخ نیز شواهدی وجود دارد مبنی بر این که شخصی توانسته با توسل به زور به موقعیت حساسی دست یابد و آن را از طریق اعمال قدرت با ارباب و تهدید حفظ کند. در چنان روزگارانی افراد یا به جرگه‌ی رهبری می‌پیوستند یا جانشان را در راه مخالفت با او از دست می‌دادند.

ولی باید دانست که این روزها، مردم یا از سر میل و رغبت از کسی طرفداری می‌کنند، با هیچ گونه حمایتی از او به عمل نمی‌آورند

سؤال این است: حال که برای دستیابی به خواسته‌های خود وابسته دیگرانیم. باید چه کنیم که از حمایت افراد برخوردار شویم و رهبری ما مورد پذیرش آنان قرار گیرد؟

جواب، به طور خلاصه و در یک جمله چنین است: مردم را دوست داشته باشید. مردم را دوست داشته باشید تا شما را دوست داشته باشند و از شما حمایت کنند. این فصل راه آن را نشان می‌دهد.

چنین صحنه‌ای هزاران بار در روز تکرار می‌شود. گروه یا انجمنی جلسه دارد. هدف، انتخاب اشخاصی است برای ارتقاء درجه، احراز یک سمت، عضویت در کلوپ، و یا تعیین افرادی است که بتوانند ریا ست شرکت، سرپرستی قسمتی از آن با مدیریت فروش را برای دوره‌ای جدید بر عهده گیرند، نام یکی از اشخاص در مجمع مطرح می‌شود. رئیس می‌پرسد: «نظرتان راجع به این شخص چیست؟» هر یک از افراد نظر خود را عنوان می‌کنند. درباره بعضی از اسم‌ها نظرات مثبتی ابراز می‌شود مانند: «آدم خوبی است، در امور فنی هم سابقه دارد»

آقای ف. او آدم معقولی است خیلی مشخص است. به نظر من با گروه‌مان تفاهم کامل خواهد داشت. بعضی از ماه‌ها اظهار نظرات منفی یا ممتنعی پیش می‌کشند: «فکر می‌کنم باید با دقت راجع به او تحقیق کنیم. به نظر نمی‌رسد خیلی بتواند با مردم راه بیاید.

یقین دارم که سابقه فنی و تحصیلی خوبی دارد در مورد مهارت او هم جای نگرانی نیست. با این همه می‌ترسم نتواند جایی برای خودش باز کند. نمی‌تواند احترام اشخاص را چندان که باید جلب کند.

اکنون توجه شما را به نکته قابل توجه و فوق العاده مهمی جلب می‌کنم: در حداقل نود درصد موارد، عامل «محبوبیت» نخستین مسئله‌ای است که مورد توجه قرار می‌گیرد. و در بیشتر موارد «محبوبیت» به مراتب بیشتر از مهارت مد نظر است. این نکته حتی در انتخاب فارغ التحصیلان برای استادیاری نیز صدق می‌کند.

در تجربیات دانشگاهی خود، بارها شاهد جلساتی بوده‌ام که به منظور انتخاب افرادی برای ورود به کادر علمی دانشکده تشکیل شده بود. در این جلسات هنگامی که نام کسی مطرح می‌شد، افراد گروه، بیشتر روی چنین مسائلی تأکید می‌کردند: «آیا به درد این کار می‌خورد؟»، «دانشجویان دوستش خواهند داشت؟»، «با بقیه اعضاء گروه همکاری خواهد کرد؟»

اعتبار علمی و تخصصی افراد به هیچ وجه مد نظر نبود؛ زیرا اگر فردی دوست داشتنی نباشد، با حداکثر کارایی هم نمی‌توان از او انتظار داشت جایی در دل شاگردانش باز کند.

به این مطلب خوب توجه کنید. هیچ کس شما را در مدارج شغلی بالا نمی‌کشد، بلکه ارتقاء می‌دهد. در این دوره و زمانه هیچ کس فرصت یا حوصله آن را ندارد که شخص دیگری را از مراحل دشوار و پیچیده کار بالا بکشد. شخصی انتخاب می‌شود که سابقه‌اش او را از دیگران متمایز کرده باشد. کسانی ما را به درجات عالی ارتقاء می‌دهند که در نظرشان دوست داشتنی موجه و معقول جلوه کنیم. هر پیوند دوستی جدیدی که با دیگران برقرار می‌کنیم، ما را یک درجه بالاتر می‌برد. به عبارت دیگر، محبوبیت، ما را برای ارتقاء سبک‌بال‌تر می‌کند.

افراد موفق برای دوست داشتن مردم، طبق برنامه خاصی عمل می‌کند. شما چطور؟ آن‌هایی که به مدارج عالی ترقی رسیده‌اند، راجع به شگرد کار خود زیاد حرف نمی‌زنند؛ ولی تعجب می‌کنید اگر بدانید که بسیاری از انسان‌های بزرگ، نقشه روشن، معین و حتی نوشته شده‌ای برای دوست داشتن افراد در دست دارند.

سیر پیشرفت لیندون جانسون را در نظر بگیرید. جانسون، خیلی بیشتر از آن که رئیس جمهور شود، در جریان کسب قدرت حیرت‌انگیزش، یک دستورالعمل ده ماده‌ای را برای نیل به موفقیت تنظیم کرد. قوانین او، که حتی یک ناظر عادی نیز می‌توانست آن‌ها را در تمام کارهایش ببیند، عیناً در این‌جا نقل شده‌اند.

الف) سعی کن که اسامی افراد را به خاطر بسپاری، بی‌مبالاتی در این مورد ممکن است نشانه بی‌علاقگی نسبت به آن‌ها باشد.

ب) فرد راحتی باش تا هیچ کس در معاشرت با تو احساس ناراحتی و اجبار نکند، تعارف و تکلف را کنار بگذار.

پ) این اعتقاد را در خودت تقویت کن که هرچه پیش آید خوش آید. در این صورت، هیچ چیز نمی‌تواند آرامشت را به هم بزند.

ت) خود پرست نباش. بیهوده تظاهر نکن که به همه چیز عالمی.

ث) خصوصیات را در خودت پرورش بده که جالب توجه باشد و باعث شود که مردم در اثر معاشرت با تو به برداشت‌های ارزشمندی برسند.

ج) شخصیت خودت را زیر ذره بین ببر تا بتوانی عوامل «ناهنجار» را از آن خارج کنی. بخصوص عواملی که امکان دارد از آن‌ها آگاه نباشی.

چ) صمیمانه و با روحیه یک مسیحی واقعی، سعی کن خودت را از شر همه سوء تفاهم‌ها خلاص کنی. گلایه‌ها را از ذهنت بیرون کن.

ح) آن قدر دوست داشتن افراد را تمرین کن که این کار به صورت یک عادت ثانویه در آید.

خ) همیشه از فرصت‌هایی که برای تبریک گفتن به افراد و یا اظهار همدردی در غم‌ها و ناکامی‌هایشان پیش می‌آید، استفاده کن.

د) به مردم قدرت روحی بده تا محبت بی‌ریای خودشان را نثارت کنند.

زندگی کردن براساس این ده قانون ساده و مؤثری که برای دوست داشتن افراد، تنظیم شده بود، باعث شد که جازسون رأی بی‌شتری به دست آورد و آسان‌تر در کنگره مورد حمایت قرار گیرد. زندگی براساس این قوانین توانست جازسون را آسان‌تر به اوج موفقیت برساند.

این قانون‌ها را دوباره بخوانید و ببینید که چگونه هیچ اثری از ستیزه جویی در آن نیست، و یا از این یگانگی‌ها که همیشه - سه بگذار - دیگران - برای - رفع - اختلالات - و - سوء تفاهم - قدم - جلو - بگذارند، و یا به - نظر - من - مردم همه - احمقند.

انسان‌های بزرگ، آن‌هایی که در قله‌های صنعت، هنر، علوم و سیاست قرار دارند، افرادی گرم و انسان‌دوست هستند. آن‌ها خیلی خوب می‌دانند چگونه محبوب قلب‌ها باشند.

هرگز سعی نکنید دوستی را بخرید. دوستی قابل خرید و فروش نیست. در صورتی که هدیه در پوششی از صمیمیت حقیقی و محبت بی ریا تقدیم شود می‌تواند به تقویت مبانی دوستی کمک کند اما هدیه‌ای که عاری از خلوص نیت باشد، چیزی بیش از معامله‌گری و با رشوه نیست.

سال گذشته، چند روز قبل از کریسمس در دفتر رئیس یک شرکت حمل و نقل بودم. درست در لحظه‌ای که می‌خواستم آن‌جا را ترک کنم، تحصیل‌دار که هدیه‌ای را از سوی یک شرکت تولید تایر آورده بود، داخل شد. قیافه دوستم به شدت در هم رفت و با لحن بسیار سردی از آن مرد خواست که هدیه را به صاحبش برگرداند. بعد از آن که تحصیلدار آن شرکت رفت، دو ستم توضیح داد که: «سوء تفاهم نشود. من هم دوست دارم به افراد هدیه بدهم و متقابلاً از آن‌ها هدیه بگیرم. و بعد چند تا از هدیه‌هایی که در ایام کریسمس از سوی همکاران تجاری خود دریافت کرده بود، نام برد.

او افزود: «ولی وقتی هدیه فقط بهانه‌ای برای سوءاستفاده از امکانات کاری من باشد، من آن را به عنوان رشوه تلقی می‌کنم. من سه ماه قبل ارتباطم را با آن شرکت قطع کردم؛ چون کارشان آن طور که باید باشد نبود و از کارمندانشان هم خوشم نمی‌آمد. ولی فروشنده‌هایشان هنوز دارند تماس می‌گیرند.

او ادامه داد: «از این لحظه می‌گیرد که هفته پیش، همان فروشنده این‌جا بود و در کمال پرویی می‌گفت: «ما خیلی دوست داریم دوباره با شما کار کنیم. خیال دارم به سانتا (تام شرکت) آن فروشنده بگویم که امسال با شما خوب تا کند. اگر هدیه‌شان را پس نفرستاده بودم، اولین چیزی که آن مرد که در تماس بعدی می‌گفت این بود: «شرط می‌بندم از هدیه‌مان خوشتان آمد و به این طور نیست؟» دوستی را نمی‌شود خرید. هرگاه سعی کنیم آن را بخریم، به دو شکل زیان می‌بینیم.

الف) پولمان را هدر می‌دهیم.

ب) باعث تحقیر دیگران می‌شویم.

در ایجاد دوستی و رقابت پیش‌قدم شوید، روشی که رهبران از آن بهره می‌برند.

گفتن «بگذار اول او پیش قدم شود، بگذار اول آن‌ها با ما تماس بگیرند، بگذار اول او حرف بزند،» کاری است راحت و طبیعی. نادیده گرفتن افراد هم اساساً کار راحتی است.

بله، راحت و طبیعی است، ولی با دوست داشتن افراد فرسنگ‌ها فاصله دارد. اگر همیشه منتظر بمانید که دیگران اساس دوستی را بنا کنند، ممکن است نتوانید دوستان زیادی داشته باشید.

یکی از ویژگی‌های حقیقی مدیریت، برداشتن قدم اول برای آشنایی با افراد است. دفعه بعد که در یک اجتماع بزرگ شرکت می‌کنید، به نکته بسیار مهمی توجه کنید: برجسته‌ترین فردی که در آن‌جا حضور دارد، کسی است که برای معرفی خود، بیشتر از همه فعال است.

همیشه افراد متشخص‌اند که به سوی شما می‌آیند، دست دوستی دراز می‌کنند و می‌گویند: «سلام، من جک ر. هستم.» برای یک لحظه هم که شده این موقعیت را درک کنید تا متوجه شوید که علت تشخیص یک فرد کوششی است که برای ایجاد رفاقت می‌کند.

نسبت به افراد خوش بین باشید، به گفته یکی از دوستانم: «ممکن است که من برای او اهمیت چندانی نداشته باشم، ولی او برای من مهم است؛ به همین دلیل می‌خواهم با او آشنا شوم»

تاکنون توجه کرده‌اید که چگونه افراد هنگامی که در انتظار سوار شدن به آسانسور هستند، در جا خشک می‌شوند؟ بیشتر آدم‌ها وقتی تنها هستند، هیچ صحبتی با نفر بغل دستی‌شان نمی‌کنند. یک روز به این فکر افتادم که آزمایش کوچکی انجام بدهم.

تصمیم گرفتم به غریبه‌ای که مانند خودم در انتظار بود چیزی بگویم واکنش‌های افراد را برای بیست و پنج مرتبه متوالی آزمایش کردم و هر بیست و پنج بار، پاسخ‌های مثبت و دوستانه‌ای دریافت کردم.

این روزها حرف زدن با غریبه‌ها تا حدودی از روابط معمول شهرنشینی رخت بر بسته است؛ اما هنوز خیلی‌ها آن را دوست دارند. این کار یک فایده بزرگ هم دارد.

وقتی نکنه دلپذیری را به یک غریبه می‌گویید، او را یک درجه خوش‌حال‌تر می‌کنید و در نتیجه، به خودتان هم احساس شادی و آرامش بیشتری دست می‌دهد. هنگامی که مطلب دل‌نشینی به کسی می‌گویید، بر نیرو و نشاط خودتان هم خواهید افزود، درست مانند وقتی که اتومبیل‌تان را در یک صبح سرد گرم می‌کنید.

در این‌جا شش راه برای ایجاد رفاقت از طریق پیش‌قدم شدن در دوستی از نظرتان می‌گذرد:

الف) خودتان را در تمام فرصت‌های ممکن، مانند مهمانی، جلسه، هواپیمای محیط کار و ... به دیگران معرفی کنید.

ب) مطمئن شوید که طرف مقابل، اسم شما را درست متوجه شده است.

پ) سعی کنید اسم افراد را دقیقاً به همان صورتی که خودشان آن را تلفظ می‌کنند، به زبان آورید.

ت) اسم اشخاص را بنویسید و کاملاً مطمئن شوید که آن را درست نوشته‌اید، زیرا مردم حساسیت‌های خاصی در مورد درست نوشته شدن اسم‌شان دارند. در صورت امکان، آدرس و شماره تلفن آن‌ها را هم بگیرید.

ث) برای دوستان جدیدی که احساس می‌کنید باید آن‌ها را بهتر بشناسید چند خط نامه دوستانه بنویسید و یا به آن‌ها تلفن کنید. این نکته مهمی است: بیشتر افراد موفق، دوستی‌شان را با دیگران از طریق نامه یا تماس‌های تلفنی ادامه می‌دهند.

ج) و آخرین و مهم‌ترین نکته این که به غریبه‌ها حرف‌های دل‌نشین بزنید. این کار به شما نیرو می‌دهد تا برای انجام کاری که در پیش رو دارید، آماده شوید.

پیاده کردن این شش قانون در عمل، به مفهوم دوست داشتن افراد است. برای اطمینان از این مطلب بد نیست بدانید که یک آدم معمولی چنین طرز فکری ندارد. آقای «معمولی» هیچ وقت برای معرفی کردن خودش پیش‌قدم نمی‌شود. صبر می‌کند تا اول طرف مقابل، خودش را معرفی کند.

قدم اول را شما بردارید مانند انسان‌های موفق باشید. اشکالی ندارد برای ملاقات با مردم کمی به خود زحمت بدهید کم‌رو نباشید. از غیرعادی بودن نترسید، شخصیت واقعی طرف مقابل را کشف کنید و مطمئن شوید که با شخصیت واقعی شما آشنا شده است.

چندی پیش هنگامی که با یکی از همکارانم مشغول انجام مصاحبه‌های اولیه با یک متقاضی کار بودیم، متوجه شدیم که او، قابلیت‌های خوبی دارد. او جوان فوق العاده باهوشی بود. سر و وضع آراسته‌ای داشت و به نظر می‌رسید که خیلی بلند پرواز است. با وجود این، به دلیل مسئله‌ای مجبور شدیم، دست کم به طور موقت، او را رد کنیم. اشکال بزرگ او این بود که توقع داشت همه آدم‌ها کامل باشند. او از مسائل جزئی و بی‌اهمیتی مانند اشتباهات دستوری افراد، سیگار کشیدن، بدلباسی مردم و نظایر آن ناراحت می‌شد.

او وقتی متوجه چنین مسئله‌ای در مورد خودش شد، خیلی تعجب کرد. ولی مشتاق بود که هر طور شده شغلی با درآمد زیاد به دست آورد. به همین خاطر پرسید که چگونه می‌تواند بر ضعف خود غلبه کند؟ ما به او توصیه کردیم که به سه مسئله توجه کند:

الف) متوجه این حقیقت باشد که هیچ انسانی کامل نیست. بعضی افراد نا حدودی کامل‌تر از دیگرانند، ولی هیچ انسانی به کمال مطلق نرسیده است انسانی‌ترین خصلتی که همه انسان‌ها در آن اشتراک دارند، این است که مرتکب اشتباه شوند.

ب) متوجه این حقیقت باشد که دیگران حق دارند مانند او نباشند. به او گفتیم «هرگز در برابر هیچ چیز، نقش خدا را بازی نکن هیچ وقت از مردم به خاطر آن که عاداتشان با عادت‌های تو فرق دارد با نوع دیگری از لباس، مهمانی، اتومبیل با مذهب را ترجیح می‌دهند، بیزار نشو. تو مجبور نیستی کارهای دیگران را تأیید کنی، ولی نباید به خاطر کارهایی هم که می‌کنند از آن‌ها بدت بیاید.

پ) سعی نکن چیزی را اصلاح کنی. کمی از چاشنی «زندگی کن و بگذار زندگی کنند» را وارد فلسفه زندگی‌ات کن. بیشتر مردم نسبت به جمله «داری اشتباه می‌کنی» شدیداً واکنش منفی نشان می‌دهند. هرکس در مورد عقاید شخصی خودش محق است؛ ولی گاهی بهتر است آن را برای خودش نگه دارد. آن

جوان واقعا این توصیه‌ها را به کار بست و چند ماه بعد دید تازه‌ای پیدا کرد اکنون او مردم را به همان صورتی که هستند می‌پذیرد و می‌داند که انسان‌ها نه صد در صد خویند و نه صد در صد بد.

می‌گوید: «چیزهایی که قبلا مرا تا حد جنون عصبی می‌کرد، حالا به نظرم مسخره می‌رسد. بالاخره یک روز متوجه شدم که اگر همه مردم دنیا مثل هم و همه کامل باشند، دنیای کسل کننده ای خواهیم داشت.

به این مسئله ساده و در عین حال مهم توجه کنید: هیچ کس به تمامه خوب و یا بد نیست. انسان کامل، وجود خارجی ندارد. حال، اگر تفکرمان را تحت کنترل درنیاوریم، ممکن است کم و بیش در همه افراد نکاتی را که موجب نفرتمان می شود، پیدا کنیم. به همین ترتیب، اگر تفکر خود را درست هدایت کنیم، اگر مردم را دوست داشته باشیم، بسیاری از قابلیت‌های دوست داشتنی و تحسین برانگیز را می‌توانیم در همان افراد بیابیم.

از این جنبه قصبه را ببینید. ذهن شما یک ایستگاه رادیویی ذهنی است. این ایستگاه خبری، روی دو موج مثبت و منفی که هر دو از لحاظ قدرت با هم برابرند به شما پیام می فرستد.

حال بیایید ببینیم کار پیام رسانی به شما چگونه انجام می‌گیرد. فرض کنید مافوقتان در شرکت (که اسمش را آقای جاکوبز می‌گذاریم) امروز شما را به دفترش فرا بخواند، کارهایی را که انجام داده‌اید مورد بررسی قرار دهد، از کارتان تعریف کند، و پیشنهادهای کوچکی را هم در جهت بهبود کارها مطرح کند. شب هنگام، کاملا طبیعی است که واقعه امروز صبح را به خاطر بیاورید و کمی راجع به آن فکر کنید.

اگر روی موج منفی قرار بگیرید. چنین جملاتی را می‌شنوید: مراقب باش! بالاخره جاکوبز حسابت را می‌رسد. او یک خرچنگ است. به هیچ کدام از راهنمایی‌های او نیازی نداری. ولش کن. یادت می‌آید جو راجع به جاکوبز چه می‌گفت؟ حق با او بود. جاکوبز می‌خواهد تو را هم مثل جو رد کند. در برابرش مقاومت کن. دفعه بعد که صدایت کرد، حساسی جوابش را بده. اصلا برای چه صبر کنی؟ فردا برو توی دفترش و بپرس که منظورش از طرح آن انتقادها چه بود؟

ولی اگر روی موج مثبت قرار بگیرید، چنین چیزهایی به خود می‌گویید: انصافاً آقای جاکوبز آدم بدی نیست، پیشنهادهایش تاحدودی معقول به نظر می‌رسد اگر از آن‌ها استفاده کنم، احتمالاً می‌توانم کار بهتری ارائه دهیم و موقعیتم را برای اضافه حقوق تثبیت کنم. او به من لطف دارد. فردا می‌روم و به خاطر راهنمایی‌های مؤثری که کرده است از او تشکر می‌کنم. بیل راست می‌گفت: با جاکوبز خوب می‌شود کار کرد...

در این مورد بخصوص و اگر به موج منفی توجه کنید، بعید نیست اشتباه‌های غیر قابل جبرانی در روابط خود با مافوقتان مرتکب شوید ولی اگر روی موج مثبت باشید، به طور قطع از نظرات او بهره می‌گیرید و در عین حال خود را به او نزدیک‌تر می‌کنید. او از آن ملاقات استقبال خواهد کرد. امتحان کنید و ببینید.

به خاطر داشته باشید که هرچه زمان طولانی‌تری روی موج مثبت یا منفی بمانید، به آن علاقه بیشتری پیدا می‌کنید و تغییر دادن آن موج دشوارتر می‌شود. علت آن است که یک فکر، چه مثبت و چه منفی، باعث شروع یک سلسله واکنش‌های زنجیره‌ای در جهت خودش می‌شود.

برای مثال، ممکن است با یک فکر منفی و بسیار ساده و کم‌اهمیت نظیر لهجه شخص شروع کنید، و خیلی زود متوجه شوید که راجع به مسائل بی‌ربط دیگری مانند عقاید دینی یا سیاسی او، نوع اتومبیلش، عادات شخصی‌اش روابط او با همسرش و حتی طرز شانه کردن موهایش، دارید فکرهایی می‌کنید. شکی نیست که این طرز تفکر هیچ وقت شما را به مقصدتان نمی‌رساند.

این ایستگاه رادیویی متعلق به خود شماست، پس آن را در کنترل خود داشته باشید. هنگامی که افکارتان متوجه مردم می‌شود، عادت کنید که به موج مثبت گوش دهید.

به محض شنیدن موج منفی، اول آن را ساکت کنید. بعد موج را عوض کنید برای عوض کردن آن فقط کافی است به یکی از جنبه‌های مثبت آن شخص فکر کنید. از طریق واکنش‌های زنجیره‌ای، این فکر به افکار بعدی می‌پیوندد و ذهن شما را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

وقتی تنها هستید، فقط خود شما تصمیم می‌گیرید که به موج مثبت گوش دهید یا موج منفی، ولی وقتی با شخص دیگری صحبت می‌کنید، او می‌تواند خط فکری شما را تحت تأثیر قرار دهد.

به خاطر داشته باشید که بیشتر مردم متوجه معنای حقیقی دوست داشتن افراد نیستند. به همین علت برای بیشتر آن‌ها امری عادی است که سراسیمه خودشان را به شما برسانند تا درباره یکی از دوستان مشترکتان، چند کلمه‌ای بدگویی کنند: یکی از همکاران می‌خواهد راجع به نقطه ضعف‌های کارمند دیگری حرف بزند؛ یکی از همسایه‌ها می‌خواهد شما را از مشکلات خانوادگی همسایه دیگر آگاه کند؛ یک مشتری می‌خواهد. اشتباه‌های رقیبش را که قرار است پس از او به دیدن شما بیاید، گوش‌زد کند. فکر، فکر می‌آورد. کسانی که به نظرات منفی درباره افراد گوش می‌دهند، در معرض این خطر جدی قرار می‌گیرند که خودشان هم نسبت به آن افراد احساس منفی پیدا کنند. در حقیقت، اگر مراقب نباشند متوجه می‌شوند که با جملاتی نظیر: «بله، تازه همه جریان‌ها را نمی‌دانی. شنیده بودی که...» دارند عملاً به این آتش دامن می‌زنند.

این کارها مثل بومرنگ است، خود فرد را هدف قرار می‌دهد.

به دو شکل می‌توانید اجازه ندهید که دیگران شما را از موج مثبت به موج منفی برگردانند. یک راه آن است که سریع و در نهایت آرامش موضوع صحبت را با چنین جملاتی عوض کنید: می‌بخشید، جان، ولی هروقت به این موضوع فکر می‌کنم به نظرم می‌آید که از تو هم بپرسم... راه دوم آن است که به طریقی عذر و بهانه بیاورید و خود را خلاص کنید، مانند: شرمنده‌ام، جان دیرم شده و یا باید سرقراری حاضر شوم، اجازه مرخصی می‌دهی؟

با خود عهد محکمی ببندید. اجازه ندهید دیگران تفکر شما را به جهت خاصی متمایل کنند. همیشه روی موج مثبت باشید.

وقتی توانستید این مهارت را در خود به وجود آورید که نسبت به همه افراد نظر خوب و مثبت داشته باشید، موفقیت‌های بزرگ‌تری را در زندگی خود تضمین خواهید کرد. اجازه بدهید بگویم که یک فروشنده بسیار موفق اوراق بیمه راجع به موفقیتی که در اثر دوست داشتن مردم، در کار نصیبش شده بود چه چیزهایی می‌گفت:

اوایل که وارد کار بیمه شده بودم، باورتن نمی شود که با چه مشقتی یک لقمه نان در می آوردم. آن وقت‌ها تصورم، این بود که به تعداد مشتری‌ها، نماینده‌های فعالی وجود دارد که با هم بر سر کار رقابت می کنند. خیلی زود چیزی را که تمام بیمه‌چی‌ها می دانند یاد گرفتم و آن این که نه نفر از هر ده مشتری، در آغاز به شما می گویند که هیچ نیازی به بیمه ندارند.

من در کارم موفقم البته نه به دلیل آن که مسائل فنی بیمه را خوب می شناسم گرچه نباید سوء تفاهم شود که این آگاهی‌ها در جای خود بسیار مهم است، با وجود این افرادی در گیر و دار فروش بیمه دست و پا می زنند که با بیمه نامه‌ها و قراردادهای خیلی بیشتر از من آشنا هستند. من آدمی را می شناسم که کتابی درباره بیمه نوشته است، ولی خودش نتوانسته بود به مردی که می دانست تنها پنج روز از عمرش یافی مانده یک بیمه نامه بفروشد.

او ادامه داد: موفقیت من فقط از یک عامل ناشی می شود. مشتری‌هایی را که با آن‌ها کار می کنم، دو ست دارم؛ واقعاً دوستشان دارم. اجازه بدهید تکرار کنم که حقیقتاً دوستشان دارم. بعضی از همکاران فروشنده‌ام سعی می کنند و انمود کنند که دیگران را دو ست دارند؛ ولی کلکشان نمی گیرد. آدم حتی یک سگ را هم نمی تواند گول بزند. وقتی دارید تظاهر به چیزی می کنید، حرکتتان، نگاهتان و حالات چهره‌تان همه یک صدا فریاد می زنند: س - ا - خ - گ - ی است.

هر وقت می خواهم اطلاعاتی را درباره یک مشتری به دست بیاورم، همان کاری را می کنم که هر نماینده دیگری می کند: از سن شخص، نوع کار، میزان درآمد، تعداد فرزندان و چنین مسائلی درباره او آگاهی پیدا می کنم. ولی به یک چیز دیگر هم توجه می کنم و آن یافتن یک بهانه خوب برای دوست داشتن آن مشتری است. شاید نوع کارش بهانه خوبی باشد. یا شاید بتوانم آن بهانه را جایی در سوابق گذشته‌اش پیدا کنم در هر حال، دلایل قانع کننده‌ای برای دوست داشتن آن فرد پیدا می کنم.

به این ترتیب، هروقت چشمم به آن مشتری می‌افتد، توجیهی را که برای دوست داشتن او پیدا کرده‌ام، به یاد می‌آورم. پیش از آن که حتی یک کلمه درباره او بگویم، تصویری دوست داشتنی از او در ذهنم خلق می‌کنم.

این شیوه ساده مؤثر واقع می‌شود. چون او را دوست دارم، او هم دیر یا زود محبتی به من پیدا می‌کند، پس از مدت نسبتاً کوتاهی، به جای آن که در مقابلش قرار بگیرم و با او حرف بزنم، در کنارش می‌نشینم و با هم روی برنامه بیمه‌اش کار می‌کنیم. چون برایش حکم یک رفیق را پیدا کرده‌ام، به قضاوت‌م اعتقاد و اعتماد پیدا می‌کند.

البته همیشه در اولین برخورد، مورد پذیرش افراد قرار نمی‌گیرم؛ ولی منوجه شده‌ام که اگر بتوانم کسی را دوست داشته باشم، او نیز به من توجه نشان می‌دهد و در نتیجه، می‌توانم سر مسائل کاری با او کنار بیایم.

دوستم ادامه داد: همین هفته پیش، برای سومین بار سراغ یک مشتری بدقلق می‌رفتم. او خودش دم در آمد، و قبل از آن که بتوانم با او سلام علیکی کنم، شروع کرد به بد و بیراه گفتن. آن قدر حرف زد که به نفس نفس افتاد و بالاخره با این جمله حرفش را تمام کرد: «دیگر هیچ وقت این طرف‌ها پیدایت نشود!»

بعد از آن که حرفش تمام شد، من همان جا ایستادم و لحظاتی به چشم‌هایش نگاه کردم بعد به نرمی و با لحنی صادقانه به او گفتم: «ولی آقای س. من امشب به عنوان یک دوست به دیدنتان آمده‌ام.

«دیروز او بیمه عمری به مبلغ ده هزار دلار خرید»

سل پالک را همه به عنوان سلطانی لوازم خانگی در شیکاگو می‌شناختند. او که بیست و یک سال پیش، کارش را از صفر شروع کرده بود، اکنون هر سال پیش از شصت میلیون دلار لوازم خانگی را در سطح شیکاگو به فروش می‌رساند.

سل پالک سهم عمده‌ای از موفقیت خود را مرهون نگرشی می‌داند که نسبت به خریداران کالاهایش دارد. آقای پالکی می‌گوید: «باید با مشتری‌ها طوری رفتار کنیم که انگار مهمان ما هستند»

آیا این دوست داشتن مردم نیست؟ و آیا این ساده‌ترین قاعده‌ای نیست که یک انسان می‌تواند برای موفقیت به کار بیند؟ با مشتری‌ها مانند مهمانان خود رفتار کنید.

این شیوه در بیرون از مغازه‌ها هم مؤثر و مفید است. کلمه کارمندان را جایگزین کلمه مشتری‌ها کنید و این طور بخوانید: «با کارمندان باید مانند مهمان رفتار کنیم و با کارمندان خود باید به نحو احسن رفتار کنیم تا از همکاری آن‌ها و یک بازدهی عالی برخوردار شویم.»

اگر همه کسانی را که در پیرامون شما هستند، انسان‌های طراز اولی به شمار آورید، به نتایج درخشانی دست خواهید یافت.

یکی از کسانی که روی نسخه‌های اولیه این کتاب اظهار نظر کرد، یک دوست خوب و صمیمی است که یک دفتر مشاوره بازرگانی را اداره می‌کند. وقتی مثال بالا را خواند، گفت: این تنها نتیجه مثبت احترام گذاشتن و دوست داشتن مردم است. بگذار تجربه شخصی یکی از دوستانم را برای تعریف کنم که به خوبی پیامدهای دوست نداشتن مردم و خوارشمردن آن‌ها را نشان می‌دهد. تجربه او نکته مهمی در خود دارد. آن را بخوانید!

طبق قراردادی که با یک شرکت نسبنا کوچکی تولید مشروبات غیرالکلی بسته بودیم، باید خدمات مشاوره‌ای در اختیارشان قرار می‌دادیم. قرارداد قابل ملاحظه‌ای بود، با مبلغی بالغ بر چهار هزار و پانصد دلار، مشتری‌مان تحصیلات رسمی مختصری داشت. شرکتش در موقعیت بدی قرار گرفته بود و در سال‌های اخیر به دلیل اشتباهات فاحش زیان‌های سنگینی متحمل شده بود.

سه روز پس از عقد قراردادمان، با همکارم به طرف کارخانه او که سه ربع ساعت با دفترمان فاصله داشت، راه افتادیم. نمی‌دانم چطور شد که گفت وگویمان چرخید روی خصوصیات منفی مشنری‌مان...

در راه شروع کردیم به صحبت‌ها در این باره که چطور حماقت خودش باعث شده بود توی چنین دردسری بیفتد، در حالی که باید از این فرصت برای پیدا کردن راه حلی برای مشکل او استفاده می‌کردیم.

هنوز یکی از حرف‌هایی را که راجع به مشتریان گفتم به یاد دارم «تنها چیزی که آقای ف. را سرپا نگه داشته چربی است.» همکارم خندید و نکته بامزه دیگری گفت: «اون یارو پسرش، جونیور، باید سی و پنج سالی داشته باشد؛ ولی تنها امتیازی که برای احراز مسئولیتش دارد این است که انگلیسی حرف می‌زند» تمام راه راجع به هیچ چیز دیگری الا این که گیر چه مشتری بی‌کله و احمقی افتاده‌ایم، حرف نزدیم.

به هر حال، جلسه‌ی آن روز عصر خیلی سرد برگزار شد. حالا که به آن فکر می‌کنم، می‌بینم مشتری‌مان تا حدی حس کرده بود که راجع به او چه نظری داریم. حتماً به خودش گفته بود: این‌ها فکر می‌کنند من احمق یا چیزی در این ردیف هستم و تنها کاری که می‌خواهند به عوض این‌همه پول بکنند. آن است که یک مشت بدیهیات تحویل‌م بدند.

دو روز بعد یک نامه در جمله‌ای از این مشتری به دستم رسید که در آن نوشته شده بود: من تصمیم گرفته‌ام قراردادی را که با شما بسته‌ام فسخ کنم. اگر تا این تاریخ، هزینه‌ای در ارتباط با این قرارداد متحمل شده‌اید، لطفاً صورتحساب آن را برایم بفرستید.

فقط چند دقیقه منفی بافی، به قیمت از دست دادن یک قرارداد چهار هزار و پانصد دلاری تمام شده بود. بدتر از همه این که بعداً همین مشتری با شرکتی در خارج شهر قرارداد بسته تا نیازهای او را در زمینه کمک‌های تخصصی برآورده کند.

اگر فکرمان را روی بسیاری از قابلیت‌های خوب او متمرکز کرده بودیم، هرگز از دستش نمی‌دادیم. او کسی نبود که ویژگی‌های خوبی نداشته باشد. در بیشتر افراد می‌توان خصوصیت‌های خوبی پیدا کرد.

در این‌جا، کار جالبی را پیشنهاد می‌کنم که خالی از تفریح نیست و به شما امکان می‌دهد یک اصل عمده در کسب موفقیت را کشف کنید. در دو روز آینده تا حد امکان به گفتگوهایی که بین افراد صورت می‌گیرد گوش کنید. دو چیز را در نظر داشته باشید: کدام یک از دو طرفم، بیشتر حرف می‌زند و کدام یک موفق‌تر است. از صدها تجربه بزرگ و کوچک آموخته‌ام که افراد پرحرف به ندرت آدم‌های موفق هستند. همه افراد

موفق تقریباً بدون استثناء، هترشنیدن را بیشتر دانسته و به کار می‌بندند. به عبارت دیگر، طرف مقابل را ترغیب می‌کنند به این‌که درباره خودش، دیدگاه‌هایش موفقیت‌هایش، شغلش و مشکلاتش حرف بزند.

هنر شنیدن به دو طریق راه را برای موفقیت‌های بزرگ‌تر هموار می‌کند.

الف) هنر شنیدن جلب دوستی می‌کند.

ب) هنر شدن به شناخت بهتر افراد کمک می‌کند.

این نکته را به یاد داشته باشید. آدم‌های معمولی ترجیح می‌دهند که در باره خودشان بیش از هر چیز دیگری در دنیا حرف بزنند. بنابراین اگر چنین فرصتی را در اختیارشان قرار دهید، به خاطر آن به شما محبت پیدا می‌کنند. هنر شنیدن، آسان‌ترین، ساده‌ترین و مطمئن‌ترین راه برای پیدا کردن یک دوست است.

دومین فایده‌ای که هنر شنیدن در بردارد؛ یعنی شناخت بهتر افراد نیز، حائز اهمیت بسیاری است. همانطور که در فصل اول خواندید، مردم عنا صری هستند که آن‌ها را در آزمایشگاه موفقیت خود، مورد مطالعه قرار می‌دهید. هرچه بیشتر آن‌ها را بشناسید و با خط فکری، نقاط قوت و ضعف، علت و چگونگی انجام کارهایشان آشنا شوید، بهتر می‌توانید از راه مورد نظرتان، روی آن‌ها نفوذ داشته باشید. اجازه بدهید مثالی بزنم.

یک آژانس بزرگ تبلیغاتی در نیویورک وجود دارد که مانند تمام آژانس‌های تبلیغاتی دیگر، کارش این است که به مردم بگوید به چه دلیل بهتر است فلان با بهمان جنس را بخرند. ولی این آژانس یک کار دیگر هم می‌کند. او از طراحان تبلیغاتی خود می‌خواهد یک هفته در سال پشت پیشخوان مغازه‌ها بنشینند و به حرف‌هایی که مردم راجع به محصولات تولید شده از جانب آن‌ها می‌زنند، گوش کنند. گوش دادن کلیدی را برای بهتر و مؤثرتر نوشتن اعلانات در اختیار این طراحان تبلیغاتی می‌گذارد.

در بسیاری از سازمان‌های پیشرو، با کارمندانی که قصد دارند آن سازمان را ترک کنند، گفتگوهایی تحت عنوان مصاحبه‌های پایانی صورت می‌گیرد. هدف این مصاحبه‌ها ترغیب کردن کارمندان به ادامه کار با آن

سازمان نیست، بلکه منظور جویا شدن از علت رفتن آنهاست. در پرتو چنین سیاستی، شرکت می‌تواند روابط کارمندان خود را بهبود بخشد. گوش کردن موفقیت به بار می‌آورد. گوش کردن عاداتی است که موجب موفقیت فروشندگان هم می‌شود. تصویری که اغلب مردم از یک فروشنده خوب دارند، یک فرد «خوش صحبت» یا «وراج» است. با این همه، مدیران فروش به اندازه‌ای که تحت تأثیر یک شنونده خوب، یعنی کسی که ذهنش مدام درگیر سؤالاتی می‌شود و می‌خواهد به جواب برسد، قرار می‌گیرند، تحت تأثیر یک گوینده خوب قرار نمی‌گیرند.

متکلم وحده نباشید. بشنوید، دوست پیدا کنید و یاد بگیرید.

رعایت ادب در کلیه مناسبات با دیگران، بهترین آرامش بخشی است که می‌توانید مورد استفاده قرار دهید. هیچ نوع جنجال و تبلیغاتی نمی‌تواند یک دهم تأثیری را که انجام دادن یک کار کوچک برای مردم دارد، داشته باشد. دوست داشتن مردم باعث می‌شود احساس درماندگی و فشارهای روحی را از بین برود. ریشه همه فشارهای روحی به یک چیز بر می‌گردد: برداشت‌های منفی نسبت به مردم، پس مردم را دوست داشته باشید تا دریابید که زندگی چقدر زیباست.

آزمایش حقیقی دوست داشتن مردم هنگامی پیش می‌آید که کارها بر وفق مرادمان نیست. هنگامی که تقاضای ترفیع شما مورد موافقت قرار نمی‌گیرد، چه احساسی پیدا می‌کنید؟ یا وقتی که برای احراز سمتی در کلوب خود با شکست روبرو می‌شوید، و یا هنگامی که از شما به خاطر کاری که انجام داده‌اید انتقاد می‌کنند؟ این نکته را به خاطر بسپارید: طرز فکری که نسبت به شکست دارید تعیین کننده مدت زمانی است که بین شکست فعلی در پیروزی بعدی شما وجود دارد. برای دوست داشتن مردم هنگامی که امور کاملاً بر وفق مرادمان نیست، بنیامین فرلس یکی از برجسته‌ترین شخصیت‌های این عصر، راهی را پیش پای ما می‌گذارد. فرلس که علی‌رغم خاستگاه اجتماعی بسیار پایینش، به سمت مدیرعامل کمپانی فولاد آمریکا رسیده است، می‌گوید (نقل از مجله زندگی ۱۵، اکتبر ۱۹۶۵):

مهم آن است که از چه دیدی به مسائل نگاه کنید. برای مثال، من هیچ‌گاه معلمی نداشتم که از او متنفر باشم. به طور طبیعی مانند هر شاگرد دیگری، تحت انضباط شدیدی بارآمده‌ام ولی همیشه فکر می‌کنم که اگر چنان مقررات شدیدی لازم به نظر می‌رسید، تقصیر آن به گردن من بوده است. تمام رئیس‌هایم را هم به همین صورت دوست داشتم. همیشه سعی کرده‌ام که رضایت آن‌ها را جلب کنم. و در صورت امکان، بیشتر از حد انتظارشان به آن‌ها خدمت کنم.

گاهی هم دچار سرخوردگی می‌شدم؛ مثلاً وقتی که دوست داشتم ترفیعی به من بدهند ولی آن را به شخص دیگری می‌دادند. با وجود این هیچ وقت این فکر را به مخیله‌ام راه نداده‌ام که قربانی «سیاست‌های اداری» یا غرض ورزی یا قضاوت‌های نادرست رئیس شده‌ام. به جای قهر و رها کردن کار در نیمه راه، برای همه مسائل توجیهی پیدا می‌کردم. می‌گفتم، شاید دیگری به وضوح صلاحیتش برای ترفیع بیشتر از من بوده است. یا فکر می‌کردم که برای احراز شایستگی بیشتر در موقعیت‌های بعدی چه کاری می‌توانم بکنم؟ در ضمن، به خاطر هیچ شکستی از دست خودم عصبانی نمی‌شدم و وقتی را بیهوده برای سرزنش کردن خودم تلف نمی‌کردم.

هروقت اوضاع بر وفق مرادتان نیست، یاد بنیامین فرلرس بیفتید و فقط دو کار انجام دهید:

الف) از خودتان بپرسید: «چه کاری می‌توانم برای احراز شایستگی بیشتر در موقعیت‌های بعدی انجام بدهم؟»

ب) متوجه باشید که جایی برای غصه خوردن وجود ندارد. خودتان را سرزنش نکنید. نقشه‌ای بکشید که بار دیگر پیروز شوید.

به طور خلاصه، این اصول را به کار ببندید/

الف) خود را برای اوج گرفتن سبک بالتر کنید. محبوب مردم باشید، طوری رفتار کنید که مردم دوست دارند. این کار حمایت آنان را جلب می‌کند و به برنامه‌ای که برای موفقیت دارید، نیروی تازه‌ای می‌دهد.

ب) ما در ایجاد رقافت‌ها پیش‌قدم شوید. خودتان را در تمام موقعیت‌ها به افراد معرفی کنید. اطمینان حاصل کنید که اسم طرف مقابل را درست متوجه شده‌اید و او هم اسم شما را درست فهمیده است. برای دوستان جدیدی که می‌خواهید بهتر بشناسیدشان، یادداشت‌های دوستانه‌ای بفرستید.

پ) تفاوت‌های فردی افراد را بپذیرید. از هیچکس توقع نداشته باشید کامل باشد. به یاد داشته باشید افراد حق دارند با یکدیگر تفاوت داشته باشند. سعی نکنید نقش یک مصلح را بازی کنید.

ت) پیام‌های ایستگاه خوش بینی را روی موج مثبت بگیرید. در پی خصوصیات دوست داشتنی و قابل ستایش افراد باشید، نه نکات ناپسند آن‌ها. اجازه ندهید دیگران افکار شما را در مورد مردم تحت تأثیر قرار دهند. تصور مثبتی از مردم در ذهن داشته باشید و نتایج مثبتی بگیرید.

ث) هنر درست شنیدن را تمرین کنید. مانند افراد موفق عمل کنید. دیگران را تشویق به صحبت کنید. به دیگران اجازه دهید که درباره دیدگاه‌ها، نگرش‌ها و موفقیت‌هایشان برای شما حرف بزنند.

ج) همیشه آداب فردی و اجتماعی را رعایت کنید. این کار مردم را شاد می‌کند و در خودتان هم مؤثر واقع می‌شود.

چ) هنگامی که مانعی سر راه موفقیت‌تان قرار می‌گیرد، دیگران را سرزنش نکنید. به یاد داشته باشید، طرز فکری که نسبت به شکست دارید، تعیین کننده مدت زمانی است که بین شکست فعلی و پیروزی بعدی شما وجود دارد.

حرکت را به صورت عادت در آورید

پیشگامان تمام رشته‌ها روی یک مسئله اتفاق نظر دارند و آن این‌که نیاز به نیروهای متخصص و کارآمد در همه جا شدید احساس می‌شود. همانطور که همه می‌گویند: در رده‌های بالا جاهای خالی بسیاری وجود دارد. به گفته یکی از مدیران اجرایی، بسیاری از افراد کما بیش واجد صلاحیتند، ولی اغلب در این میانه یک عامل نهایی برای موفقیت نا پیداست و آن توانایی به دست گرفتن کار و رساندن آن تا سرحد نتیجه است.

در همه کارهای بزرگ خواه یک کار تجاری باشد، یا فروش پرسود و خواه یک کار علمی، نظامی و با دولتی افرادی مورد نیازند که در فکر اقدام به کار باشند. برای مدیران ارشدی که در پی یافتن افراد مؤثر هستند، این گونه سؤالات مطرح است: «کار را انجام می‌دهد؟»، «آن را پیگیری می‌کند؟»، «خودکار است یا باید کسی بالای سرش باشد؟»، «کار را به نتیجه می‌رساند، یا فقط حرفش را می‌زند؟» و از این قبیل...

هدف از طرح همه این سؤال‌ها این است که دریابند شخص، اهل عمل است یا نه.

داشتن ایده‌های خوب به تنهایی کافی نیست. فکر نسبتاً خوبی که رویش کار شده و به فعل درآمده باشد، صدها بار بهتر از فکر بی نظیری است که به دلیل عدم پیگیری از بین رفته باشد.

جان وانا میکر، تاجر بزرگ و انسان خود ساخته، اغلب می‌گوید: به صرف فکر کردن راجع به مسائل، چیزی اتفاق نمی‌افتد.

خوب فکر کنید. هرچه اکنون داریم، از ماهواره‌ها تا آسمان خراش‌ها و یا شیر خشک نوزاد، همه اندیشه‌هایی بوده‌اند که رویشان کاری صورت گرفته است.

هنگامی که مردم را مورد مطالعه قرار می‌دهید چه افراد موفق و چه معمولی متوجه می‌شوید که بر دو دسته‌اند: افراد موفق که تحرک دارند و نام آن‌ها را «اشخاص فعال می‌گذاریم و افراد معمولی، سطح پایین، یا ناموفق که بی تحرک‌اند و آن‌ها را «اشخاص منفعل» می‌نامیم.

از طریق مطالعه این دو گروه می‌توانیم به یکی از اصول موفقیت برسیم. افراد فعال همیشه اهل عمل هستند. اقدام می‌کنند، کارها را به انجام می‌رسانند، پیگیر نظرات و طرح‌ها هستند و آن‌ها را عملی می‌کنند، افراد منفعل هیچوقت کاری را درست و حسابی انجام نمی‌دهند. آن‌قدر این دست و آن دست می‌کنند تا به همه ثابت شود که نباید یا نمی‌توانند آن کار را انجام بدهند و یا آن‌که دیگر برای انجام دادن آن خیلی دیر شده است.

تفاوتی که بین افراد فعال و افراد منفعل وجود دارد. در بسیاری از مسائل کوچک نمودار می‌شود. آقای فعال می‌خواهد به یک مسافرت تفریحی برود. به سفر می‌رود. آقای منفعل هم می‌خواهد به یک مسافرت تفریحی برود، ولی تا سال بعد آن را به تعویق می‌اندازد. آقای فعال تصمیم می‌گیرد که به طور مرتب در مراسم کلیسا شرکت کند و این کار را می‌کند. آقای منفعل هم به خودش می‌گوید حضور مرتب در مراسم کلیسا فکر خوبی است؛ ولی راه‌هایی برای گریز از این مراسم پیدا می‌کند. آقای فعال احساس می‌کند باید به یکی از دو ستانش که به موفقیتی دست یافته است نامه کوتاهی بنویسد و به او تبریک بگوید. نامه را می‌نویسد. در تحت همین شرایط، آقای منفعل دلیل موجهی برای ننوشتن آن نامه پیدا می‌کند و نامه هیچ وقت نوشته نمی‌شود.

تفاوتی که میان این دو وجود دارد، در مسائل بزرگ‌تر نیز نمایان می‌شود. آقای فعال می‌خواهد استقلالاً وارد کار آزاد شود و می‌شود. آقای منفعل هم می‌خواهد مستقلاً وارد کار آزاد شود، ولی سر بزنگاه متوجه می‌شود که به دلیل قانع کننده‌ای بهتر است این کار را نکند. آقای فعال، با چهل سال سن، می‌خواهد کارش را عوض کند و وارد نوع جدیدی از فعالیت شود. همین فکر به نظر آقای منفعل هم می‌رسد، ولی خودش را متقاعد می‌کند که بهتر است دست نگه دارد.

تفاوت بین آقا فعال و منفعل را در تمام جنبه‌های رفتار آن‌ها می‌توان به روشنی دید. آقای فعال کارهایی را که می‌خواهد انجام دهد به انجام می‌رساند و اعتماد به نفس، احساس امنیت درونی، اطمینان و درآمد بیشتر را هم در کنار آن به دست می‌آورد. آقای منفعل، کارهایی را که می‌خواهد انجام دهد به پایان نمی‌رساند؛ زیرا هیچ حرکتی به خود نمی‌دهد. و در نتیجه اعتماد به نفسش را هم از بین می‌برد، اتکا به خویش را از دست می‌دهد و بهبودی در شرایط زندگی خود به وجود نمی‌آورد.

آقای فعال اقدام می‌کند، آقای منفعل می‌خواهد اقدام کند ولی نمی‌کند. همه دو ست دارند فعال باشند. پس بیایید حرکت را به صورت عادت در آوریم.

بسیاری از اشخاص منفعل اصرار دارند قبل از آن که اقدامی صورت دهند، آن قدر صبر کنند تا شرایطی مطلوب و صد در صد دلخواه فراهم آید. دستیابی به کمال مطلق بسیار مطلوب است. ولی چیزی که ساخته با طراحی شده دست انسان باشد به هیچ وجه کامل نبوده و نمی‌تواند باشد. پس انتظار برای فراهم آمدن شرایط ایده آل، انتظاری است که تا ابد به درازا می‌کشد.

در زیر سه نمونه از شواهدی را می‌بینید که نشانگر تفاوت در واکنش افراد نسبت به شرایط است.

نمونه شماره ۱: چرا گ. ن. ازدواج نکرده است.

آقای گ. ن. جوانی است در سنین نزدیک به چهل سالگی. او در رشته حسابداری تحصیل کرده است، و در شیکاگو تنها زندگی می‌کند. بزرگ‌ترین آرزوی گ. ن. در حال حاضر این است که ازدواج کند. او به عشق، مصاحبت، خانه‌ای گرم، و بچه نیاز دارد. گ. ن. تا نزدیکی‌های ازدواج هم پیش رفته است؛ یک بار تنها یک روز با آن فاصله داشت. با وجود این، هر بار که در شرف ازدواج کردن قرار می‌گرفت، با نکته‌ای منفی در طرف مقابلش روبرو می‌شد. به قول خودش: «درست به موقع و قبل از آن که دچار اشتباه وحشتناکی بشوم.» یکی از موارد خیلی بارز این بود: دو سال پیش، گ. ن. احساس کرد که بالاخره دختر مناسبش را پیدا کرده است. دخترک، زیبا، شیرین و باهوش بود. با این حالی، گ. ن. باید کاملاً از تناسب و درستی ازدواجشان

مطمئن می شد. در طی شب‌هایی که راجع به نقشه‌های ازدواج‌شان با هم حرف زده بودند، گ. ن. از یک سری حرف‌های همسر آینده‌اش جا خورده بود.

به همین دلیل گ. ن. برای حصول اطمینان از درستی انتخابش، یک سند چهار صفحه‌ای از شرط و شروط را تنظیم کرد که دختر خانم می‌بایست قبل از ازدواج‌شان، موافقت خودش را با بندهای آن اعلام کند. سند مربوطه که بسیار تمیز تایپ شده بود و شکل و شمایل اسناد قانونی را داشت، همه مواردی را که به فکر گ. ن. رسیده بود، در بر داشت. یک بند آن مربوط به مسائل دینی بود: به چه کلیسایی بروند. چند وقت یک بار در مراسم آن شرکت کنند، چقدر پول به آن‌جا تقدیم کنند. یک بند دیگرش راجع به بچه‌ها بود: چندتا و چه وقت.

گ. ن.، به تفصیل مشخص کرده بود که دوستانشان باید از چه تیپی باشند، وضعیت شغلی همسر آینده‌اش به چه صورت باشد، کجا زندگی کنند و درآمدشان چگونه خرج شوند. در پایان آن سند، گ. ن. نصف صفحه را به فهرستی از یک سلسله عادت‌ها اختصاص داده بود که دخترک یا باید ترک می‌کرد یا به دست می‌آورد. از جمله آن عادت‌ها، سیگار کشیدن، مشروب خوردن، طرز آرایش تفریحات و غیره بود.

هنگامی که عروس آینده گ. ن. اولتیماتوم تمام عیار او را خواند، همان کاری را کرد که شما هم ممکن است بکنید. سند را به ضمیمه یادداشتی به این مضمون پس فرستاد: ضرب المثل معروف «ازدواج هنداونه نبریده است» هنوز به درد خیلی‌ها نمی‌خورد. من هم به آن معتقدم. بنابراین هر چه بین ما بود تمام شد.

وقتی گ. ن. این ماجرا را برایم تعریف می‌کرد، با دل‌خوری گفت: «آخر، نوشتن این جور توافق‌نامه‌ها چه بدی دارد؟ مگر نه آن‌که ازدواج کار بسیار مهمی است و همیشه احتمال خطر در آن وجود دارد»

ولی گ. ن. اشتباه می‌کرد انسان می‌تواند نه فقط در برنامه ریزی برای ازدواج، بلکه در برنامه ریزی برای انجام هر کار دیگری در این دنیا حداکثر دقت را داشته باشد، می‌تواند معیارهای بسیار بالایی را در نظر بگیرد. ولی شیوه رویارویی گ. ن. با ازدواج خیلی شبیه به شیوه رویارویی‌اش با کار، پس انداز، معاشرت‌ها و چیزهای دیگرش بود.

هر یک فرد موفق این نیست که بتواند احتمال وجود هر نوع مشکلی را رفع کند، بلکه این است که با مشکلات روبرو شود و آن‌ها را بموقع حل کند. برای آن‌که مجبور نباشیم به خاطر انجام کاری یک عمر صبر کنیم، بهتر است به شکلی عاقلانه با کمال گرایی خود کنار بیاییم. هنوز معتبرترین توصیه برای افرادی که به موانعی بر می‌خورند، دل به دریا زدن است.

نمونه شماره ۲: چرا ج. م. توانست خانه‌ای بخرد

ذهن در هر تصمیم بزرگی با خودش درگیر می‌شود اقدام کند یا نکند، شروع کند یا نه. در این‌جا می‌بینید که چگونه یک مرد جوان تصمیم به اقدام گرفت و به نتایج عالی رسید.

وضعیت ج. م. شبیه وضعیت میلیون‌ها جوان دیگر است. بیست و چند ساله است، و با وجود همسر و فرزند هنوز درآمد مناسبی ندارد.

خانم و آقای ج. م. در خانه آپارتمانی کوچکی زندگی می‌کردند. هر دو می‌خواستند خانه‌ای از خودشان داشته باشند می‌خواستند از مزایای فضای بیشتر، محیط تمیزتر، فضای بازی برای بچه‌ها و صاحب اختیار ملک خود بودن استفاده کنند.

ولی خانه خریدن آن‌ها یک گره بزرگ داشت (پیش پرداخت). یک روز که ج. م. داشت چک اجاره خانه ماه بعد را می‌نوشت از خودش خیلی بدش آمد، دید کرایه خانه‌ای که هر ماه دارد می‌دهد، برابر با قسط یک خانه نو است

ج. م. زنش را صدا زد و به او گفت: «دوست داری هفته بعد یک خانه بخریم؟» او با تعجب پرسید: «حالت خوب است؟» «حوصله شوخی‌های بی مزه را ندارم. خودت که می‌دانی ما حتی پول پیش پرداخت آن را هم نداریم.»

ولی ج. م. تصمیم خودش را گرفته بود: «صدها هزار زوج دیگر مثل ما خیال دارند «یک روز» صاحب خانه شوند، ولی فقط نیمی از آن‌ها بالاخره خانه می‌خرند. همیشه مسئله‌ای پیش می‌آید و مانع آن‌ها می‌شود.

ولی ما خانه خواهیم خرید. گرچه هنوز به فکرم نرسیده که پیش قسط آن را از کجا بیاوریم، ولی این کار را حتما خواهیم کرد.

به هر حال، هفته بعد خانه‌ای را که باب میلشان بود پیدا کردند، خانه‌ای بسیار ساده و محقر ولی قشنگ، با هزار و دویست دلار پیش پرداخته، حالا مشکلیشان تهیه این هزار و دویست دلار بود. ج. م. می‌دانست که نمی‌تواند آن مبلغ را به طرق معمول وام بگیرد؛ زیرا نمی‌توانست در ازای دریافت پول چیزی را به رهن بگذارد.

از آن‌جا که خواستن توانستن است، ناگهان فکری به مغز ج. م. رسید چرا این مبلغ را طبق یک قرارداد خصوصی از صاحب ملک قرض نکند، ج. م. مسئله را با او مطرح کرد. صاحب ملک اول زیر بار نمی‌رفت ولی با اصرار ج. م. بالاخره راضی شد که یک وام هزار و دویست دلاری را به صورت پرداخت ماهیانه صد دلار با احتساب سود آن در اختیار ج. م. می‌گذارد.

حالا تنها کاری که مانده بود: «پیدا کردن» صد دلار در ماه بود. آقا و خانم ج. م. قلم و کاغذشان را آوردند و حساب کردند که چطور می‌شود از مخارجشان در ماه بیست و پنج دلار کم کنند. البته باید فکری هم برای هفتاد و پنج دلار باقی مانده می‌کردند.

بعد فکر دیگری به ذهن ج. م. رسید. فردا صبح اول وقت به دیدن رئیسش رفت و برای او توضیح داد که چه خیالی در سر دارد. وقتی رئیس فهمید ج. م. می‌خواهد خانه بخرد خیلی خوشحال شد.

بعد ج. م. گفت: «بینید، آقای ت برای آن که بتوانم طبق قرارداد عمل کنم، مجبورم حداقل ماهی هفتاد و پنج دلار کار کنم خودم می‌دانم که نباید از شما بخواهم پیش از موعد حقوقم را اضافه کنید اما در شرایط موجود و تنها چیزی که می‌خواهم این است که به من امکان بدهید پول بیشتری در آوریم. در این‌جا کارهایی است که بیشترین فرصت برای انجامشان تعطیلات آخر هفته است. اگر برایتان مقدور است اجازه بدهید که این کارها را من انجام بدهم. رئیس ج. م. تحت تأثیر صداقت و پشتکار او قرار گرفت. ترتیبی داد که ج. م. بتواند آخر هر هفته ده ساعت اضافه کاری کند، و آقا و خانم ج. م. به خانه جدیدشان نقل مکان کردند.

الف) تصمیم قاطع ج. م. برای اقدام به خرید خانه، باعث شد که ذهن او راههایی را برای تحقق این خواسته پیدا کند.

ب) ج. م. اعتماد به نفس تازه‌ای پیدا کرده بود که به او قدرت فوق العاده‌ای می‌داد. از این به بعد، تصمیم‌گیری در موقعیت‌های حساس آینده برایش به مراتب آسان‌تر خواهد بود.

پ) ج. م. توانست زندگی شایسته‌ای را برای همسر و فرزندش فراهم کند اگر درنگ می‌کرد و خرید خانه را تا رسیدن موقعیت مناسب به تعویق می‌انداخت، ممکن بود که هیچ وقت نتوانند خانه‌ای از آن خودشان داشته باشند.

نمونه شماره ۳: س. د. می‌خواست وارد کار آزاد شود، ولی..

آقای س. د. محور ماجرای دیگری است که در آن می‌بینیم وقتی انسان دست روی دست می‌گذارد تا شرایط برای اقدام او کاملاً مساعد شود، چه بر سر اندیشه‌های بزرگ‌تر می‌آید.

بلافاصله پس از جنگ جهانی دوم، س. د. کاری در بخش گمرک اداره پست ایالت متحده پیدا کرد. او کارش را دو ست‌داشت، ولی پس از چهار سال به علت گرفتاری‌های شغلی، ساعات کار یکنواخت، درآمد ناچیز و سلسله مراتبی که امکان پیشرفت در آن بسیار محدود بود، از کارش دل‌زده شد.

بعد فکری به سرش زد. از آن‌جا که اطلاعات خوبی درباره کار واردات داشت، فکر کرد بد نیست اسباب بازی و اجناس کادویی ارزان قیمت وارد کند م. د. بسیاری از واردکنندگان موفق را می‌شناخت، که به اندازه او چم و خم کار را نمی‌دانستند.

اکنون ده سال از زمانی که س. د. تصمیم گرفته بود وارد این کار شود می‌گذرد. با این همه، هنوز در همان داره گمرک مشغول به کار است.

چرا؟ چون هر وقت م. د. آمادگی آن را پیدا می‌کرد که مستقلاً شروع به کار کند، مسئله‌ای پیش آمده و مانع حرکت او شده بود. کمبود پول، رکودهای اقتصادی، بچه جدید، احتیاج به همان درآمد ناچیز و تأمین مالی

موقت، محدودیت‌های تجاری و بهانه‌های دیگر، همه و همه تبدیل به دلایلی برای انتظار و موکول کردن کار به بعد شده بود.

واقعیت این است که س. د. به خودش اجازه داده بود منفعل شود. او می‌خواست پیش از آن که دست به کاری بزند، شرایط از هر جهت مساعد باشد و از آن جا که شرایط هیچ وقت ایده آل نمی‌شود، س. د. هیچ وقت اقدامی صورت نمی‌داد.

در این جا دو نکته وجود دارد که به شما کمک می‌کند از اشتباهات فاحشی که معلول انتظار برای رسیدن به شرایط ایده آل است، پرهیز کنید.

الف) هیچ وقت مشکلات و موانع آینده را از نظر دور نکنید. هر اقدام تهورآمیزی، خطرات، ناملایمات و آینده‌ای نامعلوم به همراه دارد. تصور کنید که قصد دارید با اتومبیل خود از شیکاگو به لوس آنجلس بروید، اگر آن قدر صبر کنید تا موانعی چون خرابی موتور، هوای نامساعد، جاده‌های در دست تعمیر، راننده‌های مست و خطرات مشابه از سر راهتان کنار برود، هرگز راه نخواهید افتاد! هنگامی که برنامه‌ای برای سفر به جایی دارید، تنها کار معقول این است که مسیر خود را از روی نقشه مشخص کنید، اتومبیل را چک کنید و از هر راهی که برایتان مقدور است، امکان بروز خطرات را از بین ببرید.

ب) آماده باشید که موانع و مشکلات را در حین بروز رفع کنید. هنر یک انسان موفق این نیست که بتواند احتمال وقوع همه مشکلات را رفع کند، بلکه آن است که بتواند راه حلی در حین مواجهه با آن‌ها بیابد و گاه با کار، ازدواج، با فعالیت دیگری روبرو می‌شوید، دل به دریا بزنید.

ما نمی‌توانیم خود را در برابر همه مسائل و مشکلات بیمه کنیم. تصمیم بگیرید که کاری برای تحقق ایده‌های خود انجام دهید. پنج، شش سال پیش، یک پروفیسور باسواد درباره کتابی که تصمیم داشت به رشته تحریر در آورد، برایم صحبت کرد. موضوع آن کتاب، شرح احوال یکی از چهره‌های جنجالی چند دهه اخیر بود دید پروفیسور نسبت به موضوع، فوق العاده جالب، گیرا و سازنده بود. او می‌دانست که چه می‌خواهد بگوید و

مهارت و توان کافی برای بیان نظراتش داشت. آن کتاب در صورت انتشار می‌توانست برای او رضایت قلبی، تشخص و پول را به ارمغان آورد.

بهار گذشته، پرفسور را مجددا دیدم و بی خبر از همه جا پرسیدم آیا کتابش را به اتمام رسانده است یا نه. منظور بدی نداشتم، ولی سؤال باعث شد، زخم کهنه‌ای سر باز کند.

نه، او کتاب را ننوشته بود. برای لحظه‌ای با خودش کلنجار رفت. انگار داشت با خودش جدل می‌کرد که آیا علت را به من توضیح بدهد یا نه. بالاخره توضیح داد که سرش خیلی شلوغ بوده. از مسئولیت‌های زیادی بر دوشش افتاده بودند و اصلا نمی‌توانست کاری روی آن صورت دهد.

واقعیت این است که پرفسور، آن فکر را در گوشه‌ای از حیات خلوت ذهنش به خاک سپرده بود، به ذهنش اجازه داده بود افکار منفی را پرورش دهد. کار توان‌فرسا و از خودگذشتگی‌هایی که باید تحمل می‌کرد، در نظر آورده و دلایل بی شماری را در اثبات شکست آن طرح برشمرده بود.

افکار و اندیشه‌های ما اهمیت بسیار دارند. راجع به این مسئله نباید به خطا رویم. برای ابداع و تحقق هر چیز ایده‌ای مناسب لازم است. موفقیت از چنگ انسانی که فاقد اندیشه است، می‌گریزد.

ولی در عین حال، در مورد این مسئله هم نباید دچار اشتباه شویم، وجود هیچ ایده‌ای به تنهایی کافی نیست. ابتکاراتی که در جهت گسترش حرفه خود با کوتاه شدن جریانات یک کار به ذهنمان می‌رسد، تنها در صورت عملی شدن دارای ارزش و اعتبار است.

هر روز هزاران نفر اندیشه‌های خوب خود را به دلیل وحشتی که از کارکردن روی آنها دارند، به خاک می‌سپارند. غافل از آنکه اشباح سرگردان آن اندیشه‌ها بازخواهند گشت تا آرامش را برای همیشه از صاحبانشان سلب نمایند.

این دو مسئله را ملکه ذهن خود کنید: اول، با کار روی ایده‌های خود به آن‌ها ارزش دهید نظریات شما هر اندازه که خوب و جالب باشد، اگر به عمل در نیاید هیچ ثمری ندارد.

دوم، با کار روی ایده های خود، به آرامش فکر برسید. یک نفر میگفت غمناک ترین جمله ای که بر زبان یا قلم جاری می شود این است: این طور هم می توانسته باشد. هر روز نظایر چنین جملاتی را از زبان افراد می شنویم: «اگر همان سال هزار و نه صد و پنجاه و دو وارد آن کار شده بودم، تا الآن دیگر کاملاً در آن کار جا افتاده بودم» و یا «به دلم افتاده بود که اگر این کار را بکنم، موفق می شوم؟ ای کاش آن را به جایی رسانده بودم.» ایده خوبی که کاری روی آن صورت نگرفته باشد یک لطمه بزرگ روحی ایجاد می کند در حالی که کار روی یک نظریه خوبه، رضایت قلبی بسیار فراهم می آورد.

فکر خوبی دارید؟ چرا نشسته اید؟ کاری برایش بکنید!

برای مقابله با ترس و ایجاد اعتماد به نفس اقدام کنید. در این جا نکته ای وجود دارد که باید آن را به خاطر داشت، حرکت، اعتماد به نفس را رشد می دهد و بارور می سازد. تعلل به هر شکلی که باشد، باعث ترس فزاینده می شود. اگر اقدام کنید، با ترس مبارزه کرده اید اگر صبر، تأخیر و تعلل کنید، به ترس میدان داده اید.

یک مربی جوان چتربازی توضیح می داد که «خود پرش آن قدرها وحشتناک نیست. لحظات قبل از پرش است که آدم را دیوانه می کند. من همیشه سعی می کنم در طول پرواز به سمت زمین فرود، کاری کنم که زمان برای افراد سریع تر بگذرد. بارها اتفاق افتاده که کارآموزی در اثر فکر کردن زیاد راجع به عواقب پرشی دچار یک وحشت ناگهانی و فلج کننده شده است. اگر نتوانیم او را وادار کنیم در پرواز بعد ببرد، می بایست برای همیشه با چتربازی وداع کند. هرچه بیشتر لحظه پرش را به تعویق بیندازد، به جای پیدا کردن اعتماد به نفس، ترس بیشتری بر وجودش مسئولی می شود.

انتظار، حتی کارکشته ترین افراد را هم عصبی می کند. در مجله تایم آمده بود که ادوارد ر. مارو، گوینده برجسته کشور لحظاتی پیش از اعلان خبر، فوق العاده بی قرار و عصبی است. ولی به محض آن که شروع به کار کند، وحشت او از بین می رود. بسیاری از هنرپیشه های با سابقه تئاتر هم درگیر چنین حالاتی هستند

همه آنها معتقدند که تنها علاج ترس از صحنه، ظاهر شدن بر روی آن است. وحشت و دلهره تنها هنگامی از بین می‌رود که به قلب صحنه بزنند و در مقابل جمعیت قرار گیرند.

اقدام ترس را از بین می‌برد. یک شب در منزل یکی از دو ستانم مهمان بودم که ناگهان پسر بچه پنج ساله آنها در خواب جیغ کشید. پسرک که تحت تأثیر تماشای یک فیلم علمی و تخیلی قرار گرفته بود، خیال می‌کرد که یک عده هیولای کوچک سبزرنگ می‌خواهند وارد اتاقش بشوند و او را بدزدند. شیوه‌ای که پدر آن پسر بچه برای آرام کردن او پیش گرفتن برایم خیلی جالب بود. او نگفت: «نگران نباش پسر، هیچ کس به تو کاری ندارد. برو بخواب.» در عوض کار مثبت‌تری کرد. همه پنجره‌ها را در مقابل چشمان پسر بچه‌اش چک کرد و به او نشان داد که محکم بسته شده‌اند. بعد یکی از هفت تیرهای پلاستیکی او را برداشت روی میز کنار تختش گذاشت و گفت: «بیلی، این هفت تیر را هم برای احتیاط با خودت داشته باش» قیافه آن پسر بچه خیلی آرام شد. چهار دقیقه بعد که به او سر زدند، به خواب آرامی فرو رفته بود.

بسیاری از پزشکان برای آن دسته از بیماران خود که اصرار دارند حتماً به زور قرص به خواب بروند، آرام بخش‌های بی‌بو و خاصیتی تجویز می‌کنند. برای بسیاری از مردم تنها انداختن قرصی در دهان و بلعیدن آن علی‌رغم آن‌که هیچ خاصیتی ندارد (البته خودشان نمی‌دانند)، آرامش دهنده و مؤثر است.

تجربه کردن ترس به صورت‌های مختلف امری کاملاً طبیعی است. ولی شیوه‌های معمول مبارزه با آن به هیچ وجه کارساز نیست. فروشنده‌های بسیاری را دیده‌ام که کوشیده‌اند با خوردن قهوه‌های پی‌در پی و یا تا سر خیابان رفتن و برگشتن به نوعی بر ترس خود غلبه کنند؛ ترسی که گاه حتی در دل مجرب‌ترین آنها هم رخنه می‌کند. ولی این کارها هیچ فایده‌ای ندارد. راه مبارزه با ترس هر نوع ترسی (بله، هر نوع ترسی) حرکت و اقدام است.

از برقراری یک تماس تلفنی می‌ترسید؟ شماره را بگیرید؛ دیگر ترسی نمی‌ماند. کافی است آن را پشت گوش بیندازید تا دشوارتر و کشنده‌تر شود.

می‌ترسید برای چک آپ پیش دکتر بروید؟ وقت بگیرید و بروید. نگرانی‌تان محو خواهد شد. به احتمال زیاد، مشکل خاصی نخواهید داشت؛ ولی اگر هم داشته باشید، از مشکل خودتان آگاه شده‌اید.

اگر مدام چک آپ را عقب بندازید، آن قدر به ترس خود میدان خواهید داد که ممکن است از پا درآیید.

می‌ترسید راجع به مسئله‌ای با مافوق خود صحبت کنید؟ تردید نکنید و ببینید که چگونه این دلهره‌ها با شروع صحبت نابود می‌شود.

اعتماد به نفس پیدا کنید و با اندام به موقع ترس را از بین ببرید.

ذهن خود را از طریق حرکت، آماده کار کنید.

یک نویسنده جوان که علی‌رغم بلند پروازی‌هایش به موفقیت چندانی دست نیافته است، می‌گفت: «مشکل من این است که روزها بلکه هفته‌های متوالی چیزی برای نوشتن به ذهنم نمی‌رسد»

او می‌گفت: «خودتان که می‌دانید، نویسندگی یک کار خلاق است. انسان باید تحت تأثیر چیزی فرار بگیرد و احساسات او موجب حرکتش شود»

درست است، نویسندگی کاری است خلاق؛ ولی نویسنده خلاق دیگری، رمز موفقیت خودش را در نگارش تعدادی از آثار خوب، این‌گونه شرح می‌داد:

من از روش خاصی برای راه اندازی ذهن خود استفاده می‌کنم ضرب الاجل‌هایی برای اتمام کارهایم دارم. برای همین نمی‌توانم صبر کنم خلاقیت مرا راه بیندازد. مجبورم خودم آن را به حرکت درآورم شیوه کار من این است: خودم را مجبور به نشستن پشت میزم می‌کنم بعد قلم به دست می‌گیرم و شروع به نوشتن می‌کنم از آن‌جا که فقط جنبه بدنی و حرکتی نوشتن مورد نظرم است هر چیزی را که به ذهنم برسد روی کاغذ می‌آورم. در اصل فقط کاغذ سیاه می‌کنم. انگشتان و دستم را به حرکت وا می‌دارم، و دیر یا زود، بی آن‌که خودم متوجه شوم وارد یک مجرای صحیح فکری می‌شوم.

البته، گاهی از اوقات، وقتی برنامه نوشتن در کار نیست، فکری به ذهنم خطور می‌کند. ولی روی آن‌ها حساب چندانی باز نمی‌کنم، زیرا بیشتر افکار جالب را طی کار به دست می‌آورم. حرکت موجد حرکت است. این قانون طبیعت است هیچ چیز، حتی ده‌ها وسیله فنی که هر روز مورد استفاده قرار می‌دهیم خود به خود شروع به حرکت می‌کند.

خانه شما به طور اتوماتیک گرم می‌شود، ولی باید درجه حرارت مورد نظرتان را خود انتخاب کنید (دست به عمل بزنید!) اتومبیل شما هم به طور اتوماتیک دنده عوض می‌کند؛ ولی فقط در صورتی که پدال مربوطه را فشار دهید. همین قانون در مورد حرکت ذهن نیز مصداق دارد. برای آن که بتوانید از خلاقیت آن استفاده کنید باید آن را روی دنده مناسب قرار دهید.

مدیر فروش یک شعبه از سازمانی که فروش آن از طریق مراجعه به منازل انجام می‌شود تو ضیح می‌داد که چگونه به فروشنده‌هایش آموزش داده است از طریق «شیوه حرکتی» هر روز، زودتر و موفق‌تر از پیش کار خود آغاز کنند.

او می‌گفت: آن‌هایی که در کار فروشندگی منزل به منزل بوده‌اند، می‌دانند که فروشنده بیچاره هیچ وقت روی خوشی از مردم نمی‌بیند. مراجعات صبح اول وقت، حتی برای خبره‌ترین فروشنده‌ها هم دشوار است. خودشان هم می‌دانند که به احتمال زیاد تا وقتی روزیه آخر برسد، چند بار حالشان گرفته خواهد شد. به همین دلیل طبیعی است که شروع کار در صبح‌ها را به هر شکلی عقب بیندازند. چند فنجان قهوه دیگر بخورند، کمی دور و بر منزل گشت بزنند با خودشان را به کارهای کوچک مشغول کنند و همه برای آن که اولین برخورد را به تعویق بیندازند.

من این راه را به همه افراد تازه وارد یاد می‌دهم. به آن‌ها توضیح می‌دهم که تنها راه برای شروع کردن، فقط و فقط شروع کردن است. باید لحظه‌ای درنگ نکنند و کار را عقب بیندازند به آن‌ها می‌گویم این کارها را انجام دهید ماشینتان را پارک کنید. کیف نمونه اجناس را بردارید و به طرف در بروید. زنگ بزنید. لبخند بر لب داشته باشید. بگویید: «روز به خیر» و جنستان را معرفی کنید و همه این کارها را به طور مکانیکی و

بدون فکر و حساسیت بی مورد انجام دهید. مراجعات خود را به این شکل شروع کنید و طلسم را بشکنید، در این صورت تا مراجعات دوم و سوم، ذهنتان آمادگی لازم را پیدا می‌کند و به طرز مؤثری اجناستان را خواهید فروخت.

شخص شوخ طبعی می‌گفت بزرگ‌ترین مشکل زندگی آدم این است که در یک اتاق سرد از زیر یک لحاف گرم بیرون بیاید منظورش مطرح نکته‌ای بود. این که هرچه بیشتر دراز بکشید و فکر کنید که برخاستن از جای گرم‌تان چه قدر آزار دهنده است، کار دشوارتر می‌شود. حتی در کارهایی به این سادگی، حرکتهای خودکار، یعنی پس زدن لحاف و گذاشتن پاها روی زمین، دشواری عمل را از بین می‌برد.

مسئله بسیار روشن است. مردمی که کارها را به انجام می‌رسانند، صبر نمی‌کنند حالشان برای انجام آن مساعد شود؛ بلکه خودشان زمینه را برای مساعد شدن حالشان فراهم می‌کنند.

این دو کار را تمرین کنید:

الف) با استفاده از حرکتهای مکانیکی، کارهای ساده و در عین حال کسل کننده‌ای که در منزل یا سر کار بر عهده دارید، انجام دهید. به جای فکر کردن راجع به جنبه‌های نامطبوع کار، آن را بدون درنگ شروع کنید و ادامه دهید. شاید نامطبوع‌ترین کاری که خانم‌ها در منزل با آن روبرو می‌شوند، ظرف شستن باشد. مادر من هم از این قاعده مستثنی نیست. ولی با استفاده از یک شیوه مکانیکی یاد گرفته است خیلی سریع کار را تمام کند.

به محض آن که از سر میز بر می‌خیزد، چند تا ظرف را با خودش بر می‌دارد و بدون فکر کردن به کاری که دارد انجام می‌دهد، شروع به شستن آنها می‌کند. در ظرف چند دقیقه هم ظرف‌ها شسته می‌شود. آیا این شیوه از جمع شدن ظرف‌ها وحشت از انجام یک وظیفه سخت و کدایی جلوگیری نمی‌کند؟

این کار را امروز انجام بدهید: یکی از کارهایی را که کمترین علاقه‌ای به انجام آن ندارید در نظر بگیرید. بعد بدون آن که به خودتان اجازه کارشکنی یا ترس بدهید، آن را انجام دهید. این مؤثرترین شیوه برای انجام کارهای روزمره است.

ب) از حرکت برای خلق ایده‌ها، طرح نقشه‌ها، حل مسائل و انجام کارهایی که فعالیت ذهنی شدید می‌طلبد استفاده کنید. به جای آن که صبر کنید ذوقتان شما را به حرکت آورد، ذوق و احساس خود را به حرکت درآورید.

شگرد خاص و تضمین شده‌ای را در این جا توصیه می‌کنم از قلم و کاغذ استفاده کنید. یک مداد پنج سنتی معمولی، بزرگ‌ترین ابزار متمرکز کننده‌ای است که انسان می‌تواند در اختیار داشته باشد. اگر قرار باشد میان یک قلم و کاغذ، و یک دفتر کار لوکس، مبله، مجلل و دنج یکی را انتخاب کنم، همیشه قلم و کاغذ را ترجیح می‌دهم به کمک یک قلم و کاغذ می‌توانید ذهن خود را به مسئله‌ای گره بزنید.

هنگامی که فکری را روی کاغذ می‌آورید، ناخودآگاه، تمام توجه شما روی آن متمرکز می‌شود. علت آن است که ذهن انسان طوری برنامه ریزی نشده است که به یک موضوع فکر کرده و موضوع دیگری را بنویسد. هنگامی که مطلبی را روی کاغذ می‌نویسید، آن را روی ذهن خود نیز ثبت می‌کنید. نتیجه آزمایش‌ها ثابت می‌کند که اگر فکری روی کاغذ آورده شود، دقیق‌تر و طولانی‌تر در خاطر می‌ماند.

زمانی که در استفاده از قلم و کاغذ برای ایجاد تمرکز تسلط کامل پیدا کردید، می‌توانید در مکان‌های پرسروصدا و شلوغ هم راحت به تفکر پردازید. هر وقت می‌خواهید فکر کنید، شروع کنید به نوشتن، با کاغذ سیاه کردن با طرح کشیدن. این‌ها بهترین راه‌هایی است که خلاقیت شما را به حرکت وا می‌دارد.

کلمه جادویی موفقیت اکنون است. فردا، هفته آینده، بعد، فلان روز، فلان وقت و مترادف‌های آن از رده کلمات شکست، و موکول به هرگز است. بسیاری از رویاهای شیرینمان هرگز به حقیقت نمی‌پیوندند؛ زیرا به خود می‌گوییم، یک روز شروع می‌کنم! در حالی که باید بگوییم: «همین الان شروع می‌کنم؛ چرا محالاً نه؟ پس انداز کردن را برای نمونه در نظر بگیرید. از هرکس بپرسید می‌گویند پس انداز کردن کار بسیار خوبی است. ولی تنها عاقلانه بودن این کار نباید باعث شود که فکر کنیم بیشتر مردم طبق برنامه حساب شده‌ای دارند پول پس انداز کرده با سرمایه گذاری می‌کنند. بسیاری از افراد قصد دارند پول پس انداز کنند، ولی فقط معدودی از آن‌ها این خواسته را به عمل در می‌آورند.

در این جا می بینید که چگونه یک زوج جوان، خودشان را در منبر یک برنامه منظم پس انداز کردن قرار دادند. در آمد خالص بیل پانصد دلار در ماه بود، ولی بیل و زنش ژانت مایشی پانصد دلار را خرج می کردند. هر دو می خواستند پول پس انداز کنند؛ ولی هر بار به دلایلی احساس می کردند که نمی توانند این کار را شروع کنند. سال ها به خودشان وعده داده بودند: «به محض آن که حقوقمان اضافه شد، شروع می کنیم»، «هر وقت قسط هایمان را دادیم»، «هر وقت مشکلات را حل کردیم»، «ماه آینده، و سال بعد» و...

سرانجام، ژانت از ناتوانی خودشان در پس انداز کردن پولی به تنگ آمد. به بیل گفت: «بینم، بالاخره می خواهیم پول پس انداز کنیم یا نه؟» و او جواب داد: «معلوم است که می خواهیم، ولی خودت بهتر می دانی که در حال حاضر حتی یک ذره پول هم نمی توانیم کنار بگذاریم.»

با وجود این، ژانت مصمم شده بود که به هر قیمتی شده پولی پس انداز کنند. ما سال ها است داریم به خودمان وعده می دهیم که یک برنامه پس انداز را شروع خواهیم کرد. ولی به این دلیل پولی جمع نمی کنیم که فکر می کنیم نمی توانیم. حالا بیا فکر کنیم که می توانیم. امروز چشمم به یک آگهی افتاد که نشان می دهد اگر فقط ماهیانه پنجاه دلار پس انداز کنیم، در طول پانزده سال، نه هزار دلار به علاوه سه هزار و سیصد دلار سود پول پس انداز خواهیم داشت. در ضمن در آن آگهی آمده بود که خرج کردن پول، بعد از آن که مبلغی از آن را به عنوان پس انداز کنار گذاشتید، آسانتر از کنار گذاشتن مبلغی برای پس انداز بعد از خرج کردن آن است اگر موافقی با ده درصد از درآمد تو شروع کنیم و اول از مخارج عمده مان بزنیم.

«شاید مجبور شویم روزهای آخر ماه فقط شیر و بیسکویت بخوریم ولی چون چاره ی دیگری نداریم، باید آن را قبول کنیم.»

بیل و ژانت چند ماهی در فشار بودند، ولی خیلی زود خودشان را با بودجه جدید وفق دادند. الان هر دو احساس می کنند که پول را صرف پس انداز کردن همان قدر لذت بخش است که آن را صرف چیزهای دیگر کردن.

می‌خواهید نامه‌ای برای دوستان بنویسید؟ آن را همین الان بنویسید فکری به نظرتان رسیده که گمان می‌کنید به کارتان کمک خواهد کرد؟ فوراً دست به کار شوید. براساس این توصیه بنیامین فرانکلین زندگی کنید: «کاری را که امروز می‌توانی انجام دهی به فردا نینداز»

به یاد داشته باشید، تفکر بر مبنای حال کارها را به انجام می‌رساند. ولی تفکر بر مبنای فلان روز یا فلان وقت معمولاً به معنای شکست است.

یک روز به دیدار یکی از همکاران تجاری‌ام رفتم هم زمان با ورود من به آن‌جا، او نیز همراه با تعدادی از مدیران اجرایی‌اش از جلسه‌ای بر می‌گشت. به محض آن‌که او را دیدم فهمیدم دلش از چیزی پر است و می‌خواهد سر صحبت را باز کند. قیافه آدمی را داشت که دچار یأس و سرخوردگی شدید شده باشد.

او گفت: «می‌دانی، جلسه امروز صبح را به آن دلیل تشکیل دادم که از نظرات افرادم درباره طرحی برای تغییر سیاست شرکت کمک بگیرم. ولی چه فایده؟ شش نفر کارمند دارم ولی فقط نظرات یک نفر از آن‌ها به دردم خورد. دو نفرشان که فقط حرف‌های خودم را تکرار می‌کردند. درست مثل حرف زدن با دیوار بود متأسفانه باید بگویم که برای فهمیدن نظرات افرادم راجع به یک مسئله باید کلی به خودم زحمت بدهم.»

او ادامه داد: لابد تصور می‌کنی هر یک از آن‌ها مطلبی یا چیزی می‌گویند و من متوجه می‌شوم که بالاخره چه نظری دارد. آخر هرچه با شد، نتیجه این صحبت‌ها در وضع خودشان هم بی‌تاثیر نیست در حالی که اشتباه می‌کنی. دو ست من هیچ فایده‌ای از آن جلسه نبرد. ولی اگر شما هم مثل من بعد از اتمام جلسه، سری به سالن می‌زدید، چنین حرف‌هایی از زبان دستیاران ارشد او می‌شنیدید: «می‌خواستم بگویم، چرا هیچ کس پیشنهاد نکرد..»، «من فکر نمی‌کنم»، «باید شروع کنیم به ..»

ای بسا افرادی که ظاهراً هیچ حرفی برای گفتن در جلسه ندارند، ولی بعد از جلسه که حرف زدنشان دیگر تفاوتی در اوضاع پدید نمی‌آورد، یک دنیا مطلب و اظهار نظر دارند. آن‌ها زمانی که دیگر کار از کار گذشته است، به خود می‌آیند و پر از شور و اشتیاق می‌شوند.

مدیران تجاری دائم در جستجوی راه‌های تازه و پیشنهاد‌های سازنده هستند. کسی که نقطه نظرات خود را پنهان می‌کند، در اصل به خودش ظلم کرده است.

عادت کنید به این که «نظر بدهید». شرکت در مباحثات و گفتگوها، به شما قدرت می‌دهد. با نظرات سازنده خود به پیش بتازید. همه می‌دانیم که تهیه تکالیف جزء برنامه درسی بیشتر دانشجویان کالج است. جو کالج، نام جوانی است که تصمیم گرفته است یک بعد از ظهر تمام را به مطالعه فشرده؛ درس‌هایش اختصاص دهد، آن‌چه در این جا می‌بینید ماجرای بیشتر بعد از ظهرهایی است که قرار است صرف انجام این کار شود.

ساعت هفت بعد از ظهر، جو می‌خواهد درس خواندن را شروع کند، ولی انگار شام نسبتاً سنگینی خورده است. برای همین تصمیم می‌گیرد چند دقیقه‌ای تلویزیون تماشا کند. از آن‌جا که برنامه تلویزیون جالب توجه از آب در می‌آید، چند دقیقه تبدیل می‌شود به یک ساعت. ساعت هشت شب پشت میزش می‌نشیند، ولی بلافاصله از جایش بلند می‌شود؛ چون یادش می‌آید که قول داده است به دوست دخترش تلفن کند. مکالمه تلفنی آن دو چهل دقیقه طول می‌کشد (آخر از صبح با همدیگر حرف زده بودند). تلفن بعدی بیست دقیقه دیگر از وقت او را می‌گیرد. قبل از آن که برگردد پشت میزش، یک دست پینگ پونگ بازی می‌کند. یک ساعت دیگر هم می‌گذرد. بعد از بازی احساس می‌کند تنش خیس عرق است، بنابراین دوش می‌گیرد. بعد، سری به یخچال می‌زند بازی پینگ پونگ و دوش بعد از آن او را گرسنه کرده است.

و به این ترتیب بعد از ظهری که قرار بود طبق برنامه سپری شود، این گونه گذشت. بالاخره ساعت یک نصف شب کتابش را باز می‌کند، ولی گیج تر از آن است که بتواند چیزی بفهمد. دیگر نمی‌تواند بیش از این در برابر خراب مقاومت کند. صبح روز بعد به استادش می‌گوید: خواهش می‌کنم کمی به من ارفاق کنید، آخر دیشب تا ساعت دو برای امتحان امروز درس می‌خواندم.

جو کالج نتوانست کار خاصی انجام دهد، زیرا دقت بسیار زیادی را صرف ایجاد آمادگی برای کارش کرده بود ولی تنها جو کالج قربانی «آمادگی مفرط» نیست. جو فروشنده، جو مدیر اجرایی، جو تکنسین، ژوزفین خانه‌دار، همه اغلب اوقات سعی می‌کنند به یاری گپ‌های کارمندی، نوشیدن قهوه، تیزکردن مداد، چیز

خواندن، کارهای شخصی، مرتب کردن روی میز، تماشای تلویزیون و دهها راه گریز دیگری نیروی خود را به هر شکلی جمع کرده و آماده کار شوند.

ولی راهی برای ترک این عادت وجود دارد، به خودتان بگویید، همین الان آمادگی دارم که کار را شروع کنم. با پشت گوش انداختن به جایی نمی‌رسم. فرصت و نیرویی را که می‌خواهم صرف آماده شدن کنم، روی خود کار می‌گذارم.

مدیر اجرایی یک شرکت ابزار ما شینی خطاب به جمعی از مدیران فروش می‌گفت: «ما در کار خود، بیش از هر چیز به افرادی نیاز داریم که ایده‌های خوب را بگیرند و به کار ببندند. هیچ کاری در شبکه تولید یا بازاریابی ما نیست که نشود آن را بهتر و خیلی بهتر از آنچه هست انجام داد. منظورم این نیست که کارها خوب پیش نمی‌رود. اوضاع خوب است. ولی مانند تمام شرکت‌های موفق، ما هم به تولیدات جدید، بازارهای جدید، و راه‌های جدید و مؤثرتر برای انجام کارهایمان، احتیاج داریم به افراد مبتکر و پیشرو نیاز داریم؛ کسانی که گردونه کارها را به پیش ببرند»

ابتکار نوع خاصی از عمل است. بی آن که طبق دستور رفتار کرده باشد، کارهای ارزشمند ارائه می‌دهد. افراد مبتکر و خلاق در پول‌سازترین رده‌های مشاغل گوناگون، از پیش به کار دعوت شده‌اند.

رئیس بخش تحقیقات بازاریابی در یک شرکت تولید دارو برایم تعریف می‌کرد که چطور به ریاست آن بخش رسیده است. حکایت او نمونه خوبی از قدرت ابتکار است.

پنج سال پیش فکری به نظرم رسید. آن موقع به عنوان یک فروشنده وابسته مشغول کار بودم و به عنوان طرف معامله عمده فروش‌ها انجام وظیفه می‌کردم بعد متوجه شدم که وجود یک چیز در کار ما بسیار ضروری است، و آن داشتن اطلاعات راجع به مشتری‌هایی است که می‌خواهیم محصولات دارویی‌مان را به آن‌ها بفروشیم. راجع به لزوم تحقیقات بازاریابی با هرکسی که فکرش را بکنید در این جا حرف زدیم. آن اوایل هیچ کس گوشش بدهکار نبود، چون مدیریت هیچ لزومی برای وجود آن احساس نمی‌کرد.

فکر انجام یک کار تحقیقی روی مسئله بازاریابی خیلی مرا به خودش مشغول کرده بود؛ برای همین تصمیم گرفتم به هر شکلی که شده آن را عملی کنم. پیشنهاد تهیه گزارش ماهانه‌ای را تحت عنوان «حقایق در مورد بازار دارو» طرح کردم و اجازه‌اش را هم گرفتم از هر منبعی که امکان داشت، اطلاعات جمع‌آوری کردم. کارم را ادامه دادم و خیلی زود متوجه شدم که سایر فروشندگان و کادر مدیریت دارند کارم را با علاقه زیاد پیگیری می‌کنند. درست یک سال پس از شروع تحقیقات، بقیه‌ی وظایف از روی دوشم برداشته شد و طبق درخواست خودشان همه نیروییم را با فراغت بال روی عملی کردن نظراتم متمرکز کردم.

او افزود: «بعد از آن، به طور طبیعی موجبات ترقی من فراهم شد. الآن دو همکار دارم، یک منشی و درآمدی که سه برابر درآمد پنج سال پیش است»

دو تمرین مؤثر برای ایجاد ابتکار و خلاقیت را در این جا ملاحظه می‌کنید.

الف) در انجام هر کاری پیش قدم شوید. وقتی به مسئله‌ای بر می‌خورید که معتقدید در مورد آن باید کاری کرد، دست روی دست نگذارید. با تمام قوا شروع به کار کنید.

دو سوم خانه‌های شهرک تازه سازی که در نزدیکی‌های محل زندگی من قرار دارد، ساخته شده بود که ناگهان رشد شهرک با اشکال روبرو شد. چند خانواده سهل انگار به آن جا نقل مکان کرده بودند و این کار باعث شده بود که چند تا از بهترین خانواده‌های آن جا خانه‌هایشان را به سرعت با مقداری ضرر بفروشند و از آن جا بروند. همان طور که اغلب پیش می‌آید، بعضی خانواده‌های مقید یک سری سهل انگاری‌هایی را تحت تأثیر چنین هم سایه‌هایی یاد می‌گیرند و قواعد و اصول زندگی صحیح را از یاد می‌برند. البته در این میانه، هری ل، یک استثناء است. او به این گونه مسائل خیلی اهمیت می‌داد و برای همین هم تصمیم گرفت که برای ایجاد یک محله خوب و باصفا، دست به کار شود.

هری با فراخواندن چند نفر از دوستانش به دور هم، کار را شروع کرد به آن‌ها گوش‌زد کرده بود که این شهرک آینده فوق العاده‌ای دارد ولی باید فوراً دست به کار شد تا تبدیل به یک شهرک درجه دو نشود. شور و شوق هری و پیشگام شدن او در این کار، حمایت دیگران را هم جلب کرد. طرح‌های تمیز سازی زمین‌های

خالی فوراً اجرا شد. تشکیل کلوپ‌های محلی، شروع برنامه گسترده‌ای برای درخت کاری و ایجاد یک زمین بازی برای نوجوانان در دستور کار قرار گرفت. یک استخر شنای اختصاصی احداث شد. خانواده‌های سهل‌انگار طرفداران پر و پا قرص طرح‌ها شده بودند، شهرک شور و شوق تازه و حیات جدیدی پیدا کرده بود. این شهرک در حال حاضر یکی از زیباترین شهرهای این حوالی است و شاهدهی است بر این مدعا که یک انسان پیشرو چه کارهایی می‌تواند انجام دهد.

آیا احساس می‌کنید که باید بخش جدیدی را به مجموعه فعالیت‌های تجاری خود بیفزایید و یا محصول جدید ارائه دهید، یا به طریق دیگری کارتان را توسعه دهید؟ خوب، پس چرا معطلید؟ دست به کار شوید. آیا کلیسایتان به ساختمان جدیدی نیاز دارد؟ پیش‌قدم شوید. دوست دارید مدرسه بجه‌هایتان تجهیزات بهتری داشته باشد؟ خودتان شروع کنید و شرایط مطلوب را به وجود آورید.

خیالتان از بابت این اقدامات راحت باشد. زیرا گرچه پیشتازان در آغاز مجبورند به تنهایی عمل کنند ولی اگر کاری که به آن مبادرت کرده‌اند، پشتوانه فکری خوبی داشته باشد، از جوانب بسیاری مورد حمایت قرار می‌گیرند. پیشتاز و اهل عمل باشید.

ب) همیشه سعی کنید برای انجام کارها داوطلب شوید. همه ما در موقعیت‌هایی دوست داشته‌ایم داوطلب انجام کاری شویم ولی نشده‌ایم چرا؟ به دلیل ترس، نه ترس از آن که نتوانیم کار را به انجام برسانیم، بلکه ترس از حرف‌هایی که همکارانمان راجع به ما خواهند گفت. ترس از مورد تمسخر قرار گرفتن از آن که بگویند خوب خرمالی می‌کند، و ترس از متهم شدن به گدایی برای یک اضافه حقوق، این‌هاست که جلو پیشرفت بسیاری از افراد را می‌گیرد.

احساس همبستگی با یک گروه، پذیرفته شدن در آن و مورد تأیید اعضاء قرار گرفتن یک حس طبیعی است. ولی باید از خودتان پرسید: «دوست دارم مورد پذیرش کدام یک از این دو گروه قرار گیرم: گروهی که همه چیز را به مسخره می‌گیرند و انگیزه این کارشان حسادت است که نسبت به افراد موفق در دل دارند، یا گروهی که با احترام و عمل موجب پیشرفت خود می‌شوند؟» پاسخ صحیح مشخص است.

بک داوطلب همیشه چهره بارزی دارد. نظرها را به سوی خود جلب می‌کند. و از همه مهم‌تر این که از فرصت‌ها استفاده می‌کند تا به همه نشان دهد لازمه‌ی داوطلب شدن، توانایی و بلند پروازی بسیار است. داوطلبانه به استقبال این قبیل وظایف بروید پیشگامانی را که در کسب و تجارت، ارتش و اجتماع خود می‌شناسید در نظر آورید. آیا خصوصیات آن‌ها به افراد فعال شبیه است یا افراد منفعل؟

همه افراد پرکار، بدون استثناء در گروه فعال‌ها قرار دارند. شخصی که همیشه کنار می‌کشد، خودش را وارد هیچ کاری نمی‌کند، تعلل می‌کند و منفعل است چنین شخصی توان رهبری ندارد. ولی افراد فعال، آن‌هایی که در اندیشه فعالیت هستند، در می‌یابند که دیگران دوست دارند از آن‌ها پیروی کنند. مردم به کسی که اهل عمل است، اطمینان پیدا می‌کنند؛ زیرا طبیعتاً پیش خودشان نتیجه‌گیری می‌کنند که او خودش می‌داند. دارد چه کار می‌کند. من هرگز نشنیده‌ام شخصی را به خاطر آن که «کاری به کار کسی ندارد»، یا «تا وقتی به او نگفته‌اند چه کار بکن، دست به هیچ کاری نمی‌زند» مورد تعریف و تمجید قرار دهند؟

شما چطور؟

حرکت را به صورت عادت درآورید

این نکات کلیدی را رعایت کنید

۱. «فعالی» باشید؛ اقدام به کار کنید؛ اهل عمل باشید نه گریزان از آن
۲. صبر نکنید تا اوضاع مساعد شود. زیرا هیچ وقت نمی‌شود. همیشه موانع و مشکلات آینده را در نظر داشته و آماده باشید که هر زمان بر سر راهتان قرار گرفتند، با آن‌ها مقابله کنید.
۳. به یاد داشته باشید که ایده‌ها نمی‌توانند به تنهایی موجب موفقیت شوند. آن‌ها زمانی ارزش پیدا می‌کنند که رویشان کاری صورت گیرد.
۴. از حرکت برای برطرف کردن ترس و ایجاد اعتماد به نفس استفاده کنید. از هر کاری که وحشت دارید، همان را انجام دهید. ترستان برطرف می‌شود. امتحان کنید و ببینید.

۵. به یاری حرکت، موتور ذهن خود را به کار بیندازید. صبر نکنید خلایقتان شما را حرکت دهد. اقدام کنید، بکاوید، آن وقت می‌بینید که خودتان خلایقتان را به حرکت درآورده‌اید.

۶. برحسب زمان حال فکر کنید. فردا، هفته بعد، بعداً و لغات مشابه آن، اغلب مترادف کلمه شکسته و موکول به هرگز است، از آن دسته افرادی باشید که می‌گویند باید همین الان شروع کنم.

۷. بلافاصله، دست به کار شوید. وقت خود را برای ایجاد آمادگی در کار تلف نکنید. به جای آن، کار را شروع کنید.

۸. پیش‌قدم شوید. پیشتاز باشید قاطعانه کارها را انجام دهید، همیشه داوطلب باشید. نشان دهید که برای عمل کردن توانایی و بلندپروازی بسیار دارید.

چگونه از شکست پیروزی بسازیم

مددکاران اجتماعی و دیگر افرادی که به نوعی با تبهکاران و مطرودان اجتماع سروکار دارند برآنند که این ارواح مصیبت زده، که به زیالهدان‌های اجتماع سرازیر شده‌اند، از لحاظ سن، تحصیلاست، اعتقادات مذهبی و خاستگاه‌های تربیتی کاملاً با یکدیگر متفاوتند.

بعضی از این افراد، فوق العاده جوانند و بعضی دیگر پیر، معدودی فارغ التحصیلان کالج هستند و گروهی پایشان به هیچ مدرسه‌ای باز نشده است. بعضی متأهلند و بعضی مجرد، ولی تمامی این ولگردان محله‌های پست، یک وجه مشترک دارند، همگی مغلوب، ناکام و تیپا خورده‌اند. همه آن‌ها تحت شرایطی دردناک، خردشدن را تجربه کرده‌اند. همه آن‌ها با اصرار، و حتی گاه با نگرانی می‌خواهند از آن تجربه خردکننده، از خان هفتم خود، برایتان حرف بزنند.

شرح غربت و دردمندی این افراد را در چنین جملاتی می‌توان شنید: «هم سرم مرا ول کرد و رفت یا دار و ندارم را از دست دادم و جای دیگری نداشتم که بروم» یا «به خاطر یک سلسله بد بیاری‌ها، از اجتماع طرد شدم و کارم به این جا کشید»

هنگامی که از گذرهای پست و کثیف پایین شهر که مأمن بزهکاران، گدایان و بی خانمان‌هاست، وارد محیط طبقات متوسط الحال می‌شویم، تفاوت‌های بارزی را در شیوه زندگی این دو گروه می‌بینیم.

با وجود این در می‌یابیم که این گروه هم دقیقاً همان دلیل‌هایی را برای توجیه محرومیتشان می‌آورند که گروه قبل برای سقوط ویرانگر خود شرح می‌دادند افراد متوسط الحالی، احساس شکست خوردگی می‌کنند. از شرایطی که به آن‌ها لطمه زده است زخم‌های التیام نیافته‌ای در دل دارند. اکنون دیگر به شدت محتاط هستند با جان کندن جلو می‌روند و بیزار از خویش، از وحشتی که یک زندگی سرافرازانه برایشان ایجاد

می‌کند می‌گریزند. آن‌ها احساس سرخوردگی می‌کنند، ولی به سختی می‌کشند تا در برابر محرومیتی که «سرنوشت» برایشان رقم زده است، تاب آورند.

این گروه هم تسلیم شکست شده‌اند، ولی از راهی که منطقی، بی‌دردسر و از نظر اجتماعی «پذیرفته شده» است. حالا می‌خواهیم بالانتر رویم و وارد خیابان کم‌رفت و آمد موفقیت شویم، باز هم با افرادی از خاستگاه‌های مختلف اجتماعی روبرو می‌شویم. مدیران کل وزیران بلندپایه، مقام‌های دولتی و بزرگ‌مردانی را می‌بینیم که از خانواده‌هایی فقیر، خانواده‌هایی ثروتمند، خانواده‌هایی از هم پاشیده، دهات کوچک و کوچه‌های پست و کثیف می‌آیند. این افراد که هدایت‌گر بخش‌های مختلف اجتماع ما هستند با هرگونه شرایط نامساعدی که به تصور آید، رو در رو بوده‌اند بنابراین می‌توان ولگردان را با افراد معمولی و هر دو را با یک انسان موفق، از هر جهت سن، هوش، محبط تربیتی، ملیت و سایر موارد مگر در یک مورد هم ردیف دانست. تنها از یک جنبه نمی‌توان آن‌ها را در یک ردیف قرار داد و آن واکنشی است که هرکدام نسبت به شکست نشان می‌دهد.

هنگامی که یک ولگرد یا بی‌خانمان زمین می‌خورد، توان برخاستن مجدد را پیدا نمی‌کند. همان جا می‌ماند و به تدریج خرد می‌شود. آدم معمولی در تجربه‌ای مشابه روی زانوهایش می‌ایستد. ولی چهار دست و پا از میدان می‌گریزد و وقتی به کلی از انتظار پنهان شد، خود را از مسیر تلاش خارج می‌کند تا دیگر مورد ضرب یا اهانت قرار نگیرد..

ولی هنگامی که انسان موفق بر زمین می‌افتد، به گونه‌ای دیگر عمل می‌کند. او فوراً بر می‌خیزد، درس می‌گیرد. ضربه را از یاد می‌برد و به سمت جایگاهی بلندتر حرکت می‌کند.

یکی از دوستان صمیمی من مشاور حقوقی فوق‌العاده موفق در امور مدیریت است. وقتی وارد دفتر کارش می‌شوید، احساس می‌کنید که به محل اشرافی نشین شهر قدم گذاشته‌اید. مبلمان شیک، فرش‌های گران قیمت، مراجعان فراوان و مشتریان مهم، همگی نشان از کامیابی صاحب شرکت دارد.

افراد خرده گیر و بدبین ممکن است بگویند: طرف با «زرنگی» چنین کسب و کاری جور کرده است. ولی اشتباه می‌کنند، هیچ نیازی به «زرنگی» نیست. لازم نیست طرف مرد باهوش یا ثروتمند با خوش شانسی باشد این کار فقط و فقط، مرد مصمم و یکدنده‌ای را می‌خواهد که هرگز قبول نکند شکست خورده است..

در پشت این شرکت معروف و موفق، مردی سرسخت ایستاده بود که برای ارتقاء دادن خود، با همه چیز دست و پنجه نرم کرد: کسی که پس انداز ده سال کارش را در شش ماه اول از دست داد. چندین ماه در شرکتش زندگی کرد. زیرا پول اجاره منزل نداشت. چندین پیشنهاد «خوبه» را برای کار رد کرد. زیرا دوست داشت روی ایده‌های خودش کار کند و آن‌ها را به ثمر برساند؛ صد برابر دفعاتی که مشتری‌هایش به او پاسخ مثبت دادند، جواب منفی از آن‌ها شنید...

در آن هفت سالی که به طور باورنکردنی دشوار و در نهایت موفقیت آمیز بود، هرگز نشنیدم یک بار از چیزی شکایت کند. همیشه می‌گفت: «دیوید، دارم چیز یاد می‌گیرم رقابت در این کار فشرده است و به دلیل دشوار بودن، پیشرفت در آن کند است. ولی دارم راه و رسم آن را یاد می‌گیرم» و یاد گرفت.

یک بار به دوستم گفتم که این تجربه‌ها دارد برایش گران تمام می‌شود ولی او پاسخ داد: «نه برایم گران تمام نمی‌شود. به جای آن چیزهایی یاد می‌گیرم»

اگر زندگی اشخاصی را که شرح حالشان در کتاب راهنمای مشاهیر آمریکا آمده است از نظر بگذرانید، متوجه می‌شوید کسانی که به موفقیت‌های بزرگ دست یافته‌اند، زیر فشار ضربات شکست استخوان خرد کرده‌اند. هر که در این حد از موفقیت قرار گرفته باشد، با مخالفت‌ها، ناامیدی‌ها، موانع و بد بیاری‌های فراوانی رو در رو بوده است.

شرح احوال و ماجرای زندگی انسان‌های بزرگ به قلم خود آن‌ها را بخوانید تا بار دیگر دریابید که چگونه هریک از این افراد بارها و بارها می‌توانستند در برابر موانع و مشکلات سر خم کنند.

کار دیگری هم می‌توانید بکنید. از خاستگاه اجتماعی رئیس شرکت یا شهردار شهرتان یا هرکسی که به نظر شما واقعا در زندگی‌اش موفق است، اطلاع پیدا کنید. وقتی همه چیز را در مورد او فهمیدید، متوجه می‌شوید که بر دشواری‌ها و موانع بزرگ فایق آمده است

امکان ندارد بدون وجود مخالفت، مشقت و موانع، به موفقیت‌های بزرگ دست پیدا کنیم. ولی امکان آن وجود دارد که از موانع برای پیشبرد اهداف خود استفاده کنیم. بیایید ببینیم چگونه؟

اخیراً آماری را در مورد خطوط هوایی تجاری دیدم که نشان می‌داد در هر ده میلیارد مایل پرواز، احتمال یک مورد تلفات جانی وجود دارد. امروزه مسافرت هوایی از ایمنی فوق العاده‌ای برخوردار است. متأسفانه سوانح هوایی هنوز وجود دارند. با وجود این، هنگام بروز چنین سوانحی، سازمان هواپیمایی کشوری فوراً در محل حادثه حاضر می‌شود و در صدد کشف علت آن بر می‌آید. مامورانی تکه‌های فلز را از مایل‌ها فاصله جمع آوری می‌کنند و در کنار هم قرار می‌دهند. گروهی از کارشناسان مختلف آن‌چه را که احتمالاً رخ داده است بازسازی می‌کنند. با شهود و گروه‌های تجسس صاحب‌م می‌شود. تحقیق و جستجو هفته‌ها و ماه‌ها ادامه می‌یابد تا مشخص شود که علت سانحه چه بوده است؟

هنگامی که سازمان هواپیمایی کشور به جوابی قانع کننده می‌رسد. اقداماتی فوری برای جلوگیری از بروز حادثه‌ای مشابه انجام می‌دهد. اگر سانحه در اثر نقص فنی رخ داده باشد، آن را برطرف می‌کنند. وجود صدها وسیله ایمنی در هواپیماهای جدید، نتیجه تحقیقات سازمان هواپیمایی کشوری است

سازمان هواپیمایی کشوری نواقص و موانع را مطالعه می‌کند تا هرچه بیشتر بر امنیت سفرهای هوایی بیفزاید. نیازی به گفتن نیست که تلاش‌های آن‌ها مثمر ثمر بوده است

پزشکان هم از مشکلات و موانع برای حصول تندرستی بهتر و عمر بیشتر استفاده می‌کنند، هنگامی که یک بیمار به علل نامعلومی فوت می‌کند، پزشکان با کالبد شکافی او، سعی می‌کنند علت مرگش را بیابند. به این ترتیب، آگاهی بیشتری نسبت به عملکرد بدن انسان پیدا کنند و جان افراد بیشتری را نجات می‌دهند.

یکی از دوستانم که مدیر فروش است، هر ماه یکی از جلسات فروشی را تماماً به گفت و گو با فروشنده‌هایش اختصاص می‌دهد. او می‌خواهد با کمک آن‌ها دریابد که چه عواملی باعث افت میزان فروش شان شده است. آن‌ها مورد فروشی را که از دست داده‌اند تجزیه و تحلیل می‌کنند و آن را دقیقاً تحت بررسی قرار می‌دهند. به این ترتیب، فروشنده شما یاد می‌گیرند که در موقعیت‌های فروش بعد چه کاری انجام دهند.

مربی‌های موفق فوتبال، همراه با تیم خود، جزئیات تک تک بازی‌ها را مرور می‌کنند تا به اشتباهاتشان پی ببرند. بعضی از مربی‌ها، از بازی‌ها فیلم تهیه می‌کنند تا اعضای تیم بتوانند حرکات‌های اشتباه خود را عملاً ببینند. هدف این است: بازی بهتر در مسابقه بعد.

کارمندان سازمان هواپیمایی کشوری، مدیران موفق در زمینه فروش پزشکیان، مربیان فوتبال، و کارشناسان گوناگون از یک اصل مهم برای رسیدن به موفقیت پیروی می‌کنند: از هر مانعی که بر سر راهشان قرار می‌گیرد، نکته‌ای می‌آموزند. هنگامی که از مسئله‌ای ضربه می‌بینیم، غالباً چنان در آغاز دچار احساسات می‌شویم که نمی‌توانیم از آن تجربه‌ای بیندوزیم.

استادان دانشگاه می‌دانند که واکنش یک دانشجو نسبت به نمرات مردودی‌اش، کلید موفقیت بالقوه‌ای در اختیار او قرار می‌دهد. هنگامی که چند سال پیش در دانشگاه واین استیت در دیترویت درس می‌دادم، مجبور شدم علی‌رغم میل خودم، یکی از دانشجویان سال آخر را در امتحان نهایی رد کنم. این مسئله ضربه بزرگی برای آن دانشجو بود؛ زیرا از همان موقع نقشه‌هایی برای دوران پس از فارغ التحصیلی‌اش کشیده بود و شکست درسی، طعناً باعث آبروریزی و شرمندگی او می‌شد. او در راه برای انتخاب داشت: یکی آن که دوباره همان واحد درسی را انتخاب کند، امتحان بدهد و مدرک فارغ التحصیلی‌اش را دیرتر بگیرد و یا آن که کالج را بدون دریافت هیچ مدرکی رها کند.

منتظر بودم که آن دانشجو پس از آگاهی از نتیجه امتحانش دچار سرخوردگی و حتی خصومت نسبت به من شود. حدسم درست بود. وقتی به او توضیح دادم که کارش خیلی پایین‌تر از معیارهای قابل قبول است، پذیرفت و گفت که وقت چندانی صرف آموختن آن درس نکرده است.

او گفت: کارنامه ترم قبلی‌ام در حد متوسطی است نمی‌توانید آن را هم در نظر بگیرید؟ به او گفتم که نمی‌توانم، زیرا ما کارنامه اشخاص را در هر دوره، برحسب ضوابط خاص آن دوره می‌سنجیم. در ضمن گفتم که قوانین محکم دانشگاهی، تغییر نمره را تحت هر شرایطی، به جز اشتباه سهوی از سوی استاد منع می‌کند. او وقتی فهمید که تمام راه‌ها برای تغییر دادن نمره‌اش بسته است، سخت عصبانی شد. گفت: «استاد! من می‌توانم پنجاه نفر را در این شهر اسم ببرم که بدون گذراندن این درس با حتی اطلاع داشتن از مواد آن، در کارشان به موفقیت‌های فوق‌العاده‌ای رسیده‌اند. این درس چه خصوصیتی دارد که این قدر مهم است؟ چرا باید به علت چند تا نمره بد در یک درس، مدرکم را نگیرم؟»

او افزود: «خدا را شکر که بقیه افراد مثل شما استادها فقط به ظواهر امر توجه نمی‌کنند. بعد از این حرف، چهل و پنج ثانیه صبر کردم (بهترین راه برای جلوگیری از بروز هرگونه جدال لفظی، مکثی طولانی پیش از دادن جواب است).

به آن دوست دانشجو گفتم: «بیشتر حرف‌های درست است. بسیاری از افراد موفق، مطلق هیچ چیز راجع به موضوع این درس نمی‌دانند، تو هم می‌توانی بدون داشتن ذره‌ای اطلاعات از این درس، در کارت به موفقیت برسی، در چشم اندازی کلی نسبت به زندگی، محتویات این درس نه تو را می‌سازد و نه نابودت می‌کند. ولی نگرش تو نسبت به این درس می‌تواند چنین کاری بکند.

او پرسید: «منظورتان چیست؟»

جواب دادم: «منظورم فقط یک چیز است، بیرون از این جا هم همان قدر به تو نمره می‌دهند که ما به تو می‌دهیم. هر چیزی که آن جا مطرح است در این جا هم مطرح است و آن تمام کردن کار است. برای یک کار ضعیف هم بیرون از این جا کسی به تو پاداش یا حقوق بیشتر نمی‌دهد»

دوباره مکث کردم تا مطمئن شوم نکته را گرفته است.

بعد گفتم: «اجازه بده پیشنهادی بکنم. تو الآن شدید مأیوس شده‌ای احساس تو را درک می‌کنم و اگر هم از دستم دل‌خور بشوی باز در نظرم همان دانشجوی خوب سابق هستی. ولی به این تجربه از دید مثبتی نگاه کن. درس فوق العاده مهم این جاست: اگر حاصلی نداشته باشی، به هدفت نمی‌رسی. این توصیه را بپذیر و تا پنج سال دیگر آن را یکی از سود بخش‌ترین درس‌هایی تلقی کن که طی این مدت در این جا آموخته‌ای.»

سه روز بعد که فهمیدم دوباره در این درس ثبت نام کرده است، خیلی خوشحال شدم. او این بار با نمرات عالی قبول شد. بعدها یک روز فقط به خاطر تشکر از آن توصیه‌ها، به دیدنم آمد.

او گفت: «رد شدن از درس شما نکته مهمی به من آموخت. می‌دانید استاد ممکن است مسخره‌ام کنید، ولی الان خوشحالم که بار اول نتوانستم قبول شوم»

ما می‌توانیم شکست‌ها را به پیروزی تبدیل کنیم. یعنی درسی بگیریم، آن را به کار ببندیم و بعد به شکستی که پشت سر گذاشته‌ایم نگاه کنیم و لبخند بزنیم.

سینما بروها هرگز لیونل بریمور فقید را از یاد نمی‌برند. در سال ۱۹۳۶ مفصل ران بری مور دچار آسیب شدیدی شد که به رغم معالجات، بهبود پیدا نکرد. خیلی‌ها تصور کردند بری مور دیگر کارش تمام است. ولی اشتباه می‌کردند او از این مانع برای هموار کردن راهش به سوی موفقیت‌های بزرگ‌تر در کار بازیگری استفاده کرد. تا هیجده سال پس از آن، با وجود دردی که هرگز ساکت نشد، او چندین نقش موفق را روی همان صندلی چرخ‌دار بازی کرد.

در پانزدهم مارس ۱۹۴۵، هنگامی که دیلیو، لوین ویلیامز در پشت یک تانک در جبهه فرانسه پیشروی می‌کرد تانک با یک مین برخورد کرد و در اثر انفجار مین ویلیامز نابینا شد.

ولی این مسئله، ویلیامز را از پیگیری هدفش برای رسیدن به مقام کشتی‌باز نداشتند. او هنگامی که از کالج فارغ التحصیل شد (به عنوان دانشجوی ممتاز) اظهار داشت: نابینایی، می‌تواند عملاً امتیازی در کارم به حساب آید. به این ترتیب، هیچ چیز نخواهد توانسته روی قضاوت من راجع به افراد تأثیر داشته باشد. بنابراین، همیشه می‌توانم شانس دوباره‌ای به افراد بدهم، و نابینایی من مانع از آن نخواهد بود که روابطم را با

اشخاص به صرف ظاهری که دارند قطع کنم. می‌خواهم از آن دسته افرادی باشم که همه بتوانند به راحتی با آن‌ها دیدار کرده و با اطمینان کامل مسائل خود را بازگو کنند.

آیا این شاهدهی بارز و زنده از تبدیل کردن شکستی تلخ و بی‌رحمانه به پیروزی نیست؟ شکست تنها یک برداشت ذهنی است، و لاغیر.

یکی از دوستانم که سرمایه‌گذاری، موفق و معتبری در بازار بورس است تمام تصمیم‌گیری‌های خود را برای سرمایه‌گذاری، با توجه به تجربیات گذشته‌اش مورد ارزیابی دقیق قرار می‌دهد. یک بار به من گفت: وقتی که پانزده سال پیش برای اولین بار کار سرمایه‌گذاری را شروع کردم، دو سه بار حسایی جیم خالی شد. مثل همه آماتورها من هم می‌خواستم خیلی سریع به پول برسم. در عوض، خیلی زود ورشکسته شدم. با وجود این، از پانزدهستم نقاط اساسی قدرت را در اقتصاد می‌شناختم و می‌دانستم کالاهای دست‌چین شده در دراز مدت، بهترین چیزی است که انسان می‌تواند روی آن سرمایه‌گذاری کند. و با خنده افزود: «برای همین، سرمایه‌گذاری‌های غلط اولیه را به حساب بخشی از هزینه آموزش خود در این کار می‌گذارم.»

از سوی دیگر، افرادی را می‌شناسم که با یک یا دو سرمایه‌گذاری حساب نشده دچار یأس و بدبینی می‌شوند. آنها به جای آن‌که اشتباهات خود را تجزیه و تحلیل کنند و به برداشتهای درستی از قضایا برسند، به این نتیجه کاملاً غلط می‌رسند که سرمایه‌گذاری روی سهم‌های عادی تجاری، قمار است که دیر یا زود همه در آن می‌بازند.

از هم اکنون تصمیم بگیرید که از هر مانعی که در سر راهتان سبز می‌شود، چیزی به غنیمت بگیرید، بار دیگری که در محیط کار یا مترل با مشکلی روبرو می‌شوید بر اعصابتان مسلط شوید و بکوشید که علت آن را پیدا کنید. از این راه می‌توانید جلو اشتباهات مجدد را بگیرید.

ضربه خوردن تجربه با ارزشی است، در صورتی که بتوانیم از آن درسی بگیریم.

ما انسان‌ها موجودات عجیب و غریبی هستیم خیلی سریع برای پیروزی‌های خود اعتباری تمام عیار قائل می‌شویم. هر وقت به موفقیتی می‌رسیم می‌خواهیم همه عالم و آدم را خبر کنیم. طبیعتاً دوست داریم همه ما را به یکدیگر نشان دهند و بگویند: «او را می‌بینی؟ چنین و چنان کرده است»

با وجود این، عادت داریم به همان سرعت دیگر افراد را به خاطر بروز هر مانع کوچکی، مقصر بدانیم. وقتی فروش کم می‌شود، فروشنده‌ها به طور طبیعی نقصیر را گردن مشتری‌ها می‌اندازند. وقتی کارها از دور خارج می‌شود مدیران اجرایی به طور طبیعی کارمندان یا دیگر مدیران را سرزنش می‌کنند در مشاجرات و مشکلات خانوادگی، شوهرها طبیعتاً زن‌ها و زن‌ها، شوهرها را مقصر می‌دانند.

بعید نیست که در این دنیای دیوانه، کسانی بخواهند به ما ضربه بزنند، ولی در بیشتر موارد، خودمان باعث سقوط خود می‌شویم. شکست‌های ما در اثر عدم کفایت فردی با اشتباهات خودمان است.

از این طریق می‌توانید عادت جدیدی برای کسب موفقیت پیدا کنید، به خودتان یادآوری کنید که می‌خواهید به آن حد از کمال که از لحاظ انسانی برایتان مقدور است برسید. واقع‌گرا باشید. خودتان را در یک لوله آزمایش بگذارید و از دید یک شخص ثالث و بی‌طرف به خودتان نگاه کنید. ببینید آیا دارای ضعفی هستید که تا پیش از این، هرگز متوجه آن نشده‌اید. اگر ضعفی دارید، برای اصلاح آن دست به کار شوید. بیشتر مردم آن قدر به خودشان عادت می‌کنند که توانایی دیدن راه‌های اصلاح نفس را از دست می‌دهند.

ستاره بزرگ اپرای متروپولیتن، رایس استیونس، در مجله ریدرز دایجست (جولای ۱۹۵۵) گفت که در تلخ‌ترین لحظات زندگی‌اش نصیحتی را شنیده که بهترین نصیحت در تمام عمرش بوده است.

دوشیزه استیون در آغاز فعالیت‌های هنری‌اش نتوانست در نمایش‌های معرفی هنرمندان اپرای متروپولیتن به پیروزی برسد. این شکست، او را بسیار نومید و غمگین کرد.

او خود در این باره چنین می‌گوید: «دوست داشتم همه بگویند که صدای من خیلی بهتر از صدای دیگر دختران است؛ بگویند که رأی صادره بسیار غیر منصفانه بوده است و من به علت نداشتن پارتی درست و حسابی رد شده‌ام»

اما مربی دو شیزه استیونس به هیچ وجه از او دلجویی نکرد. در عوض به او گفت: «عزیز من، شهامت روبرو شدن با ضعف‌هایت را داشته باش!»

دوشیزه استیونس افزود: «با وجود آن که طبیعتاً تمایل داشتم نسبت به خودم احساس ترحم و دلسوزی کنم، آن کلمه‌ها مدام به سراغم می‌آمدند و مرا تا صبح بیدار نگه می‌داشتند تا لحظه‌ای که صادقانه با ضعف‌های خودم روبرو نشدم، نتوانستم بخوابم. در آن تاریکی شب که دراز کشیده بودم، از خودم پرسیدم: «چرا برنده نشدم؟ چطور می‌توانم بار دیگر برنده بشوم؟» و پذیرفتم که وسعت صدایم آن قدر که باید مناسب نیست، باید زبان‌های خارجه را تکمیل کنم و نقش‌های بیشتری یاد بگیرم.

دو شیزه استیونس در ادامه سخن‌هایش گفت که رویارویی با ضعف‌هایش، نه تنها باعث موفقیت او در روی صحنه شد، بلکه به او کمک کرد که دوستان بیشتر و شخصیت، محبوب‌تری پیدا کند.

خود را مورد نقد و ارزیابی قرار دادن تأثیر سازنده‌ای دارد. به انسان کمک می‌کند که کارایی و قدرتی را که لازمه موفقیت است، به دست آورد. مقصر دانستن دیگران تأثیری ویرانگر دارد. از اثبات کردن این که دیگری دارد اشتباه می‌کند، مطلقاً هیچ سودی عاید انسان نمی‌شود.

به گونه‌ای سازنده خود را مورد نقد و ارزیابی قرار دهید. از ناتوانی‌ها و بی‌کفایتی‌های خود فرار نکنید. معیارهای بالاتری را در نظر بگیرید. و مانند افراد موفق، کاستی‌ها و ضعف‌های خود را جستجو کرده و سپس آن‌ها را اصلاح کنید. در حقیقت، عامل اصلی موفقیت انجام همین کارهاست.

البته غرض از یافتن عیونی آن نیست که به این گونه افکار میدان دهید: «این هم یک دلیل دیگر برای بازنده بودن من.»

بر عکس، به خطاهای خود از این دید بنگرید: و این هم راه دیگری است که می‌تواند از من یک برنده بزرگ بسازد.

آلبرت هوبارد فقید می‌گفت: «یک انسان شکست خورده کسی است که علی‌رغم اشتباهات احمقانه‌ای که مرتکب شده است، نمی‌تواند تجربه‌ای بی‌دوزد.»

اغلب، شکست‌های خود را ناشی از بدشانسی می‌دانیم؛ می‌گوییم: «رسم روزگار است دیگر؛ کاری نمی‌شود کرد، ولی دست نگه دارید و یک لحظه ببنید. رستم روزگار آن قدرها هم بی‌حساب و کتاب نیست و به دلایل نامعلوم، نتایج معلومی را موجب نمی‌شود.»

تصور کنید سازمان هواپیمایی کشوری، راجع به گزارشی این گونه نظر بدهد خیلی متأسفیم که این سانحه اتفاق افتاده است، و در تبیین علت حادثه بگوید: خودتان که می‌دانید، آن بیچاره‌ها بدشانسی آورده‌اند.

آن وقت خودتان می‌گویید، که باید در فکر سازمان هواپیمایی کشوری دیگری بود یا تصور کنید پزشکی به یکی از بستگان شما بگوید: «بی‌نهایت متأسفم. من که سر در نیاوردم ولی این هم یکی دیگر از همان بدبختی‌هاست.»

در آن صورت، هرگاه خودتان یا یکی از بستگانتان بیمار شوید، دیگر پیش آن پزشک نخواهید رفت.

اعتقاد به رسم روزگار، هیچ تجربه‌ای در پی ندارد و آمادگی بیشتری برای رویارویی با مشکلی که قبلاً در شرایط مشابه داشتیم، به ما نمی‌دهد. مری فوتبالی که پس از شکست تیمش در مسابقه روز شنبه می‌گوید: «خوب بچه‌ها، اینم یه رسم روزگار دیگه به کمکی به تیم خود برای پرهیز از اشتباهات مشابه در مسابقه شنبه آینده نمی‌کند»

اورویل هوبارد که برای هفده سال متمادی شهردار دیربورن در ایالت میشیگان بود، یکی از محترم‌ترین و موفق‌ترین چهره‌ها در اداره امور شهری. آقای هوبارد می‌توانست تا ده سال پیش از آن که شهردار دیربورن شود از بهانه «بدشانسی» برای خارج شدن از صحنه سیاست استفاده کند.

او پیش از آنکه به موفقیت‌های متوالی و بی وقفه دست یابد، سه مرتبه در تلاش برای کاندیدا شدن در انتخابات شهرداری بدشانسی آورد. او سه بار کوشید که در انتخابات سناتورهای ایالتی کاندیدا شود، ولی هر سه بار شکست خورد. یک بار هم در مسابقه‌ای برای انتخاب کاندیداهای کنگره مغلوب شد.

با وجود این، اورویل هوبارد همه این موانع را مطالعه کرده و آن‌ها را به عنوان بخشی از تعلیمات سیاسی‌اش قلمداد کرد. امروز او یکی از باهوش‌ترین و سرسخت‌ترین سیاستمداران ایالتی است.

به جای مقصر دانستن بخت و اقبال، موانع را بررسی کنید. هرگاه مغلوب شدید، درسی بگیرید. بسیاری از افراد خسته و رنجور از زندگی، محرومیت خود را با عبارات و بخت بد، «بخت شوم» و «بخت شور» توصیف می‌کنند. این مردم هنوز مانند کودکان فکر می‌کنند، خام هستند و در پی دلداری دهندگان. بدون داشتن هیچ درکی از شرایط خود، عاجز از دیدن فرصت‌هایی هستند که آن‌ها را بزرگ‌تر، قوی‌تر و متکی به نفس‌تر می‌کند.

دیگر اقبال خود را محکوم نکنید. مقصر دانستن آن، هیچ انسانی را به هدف خود نرسانده است. یکی از دوستانم که نویسنده، منتقد و مشاور ادبی است، چندی پیش در گفتگوی دوستانه‌ای، راجع به شرایط موفقیت در کار نویسندگی، توضیحاتی داد.

او گفت: «بسیاری از به اصطلاح نویسنده‌ها مسئله نوشتن را به هیچ وجه جدی نمی‌گیرند. مدت کوتاهی فعالیت می‌کنند ولی وقتی می‌فهمند کار جدی‌تر از این حرف‌هاست آن را ول می‌کنند. من تحمل دیدن این گروه را ندارم چون دنبال راه‌های کوتاه‌تری برای رسیدن به مقصد خود هستند. ولی آن‌ها خبر ندارند که حتی یک میان‌بر کوچک هم در این راه نیست.»

او افزود: «با این حال، منظورم این نیست که تنها مداومت در کار کافی است. حقیقت آن است که اغلب اوقات، پشتکار هم دردی را دوا نمی‌کند.» در حال حاضر دارم با نویسنده‌ای کار می‌کنم که شصت و دو داستان کوتاه نوشته است، ولی تا به حال موفق نشده که حتی یکی از آن‌ها را بفروشد. ظاهراً هم در هدفش برای نویسنده شدن کاملاً مصر و جدی است. ولی مشکل این آدم آن است که از یک راه معین و همیشگی

برای نو شتن آثارش استفاده می‌کند. او در همه داستان‌هایش یک طرح کلی و غیرقابل انعطاف را گسترش می‌دهد، او هرگز روی مواد خام آثارش طرح‌ها، شخصیت‌ها، حتی سبک نگارشش دست به تجربه‌ای نو نزده است. الان دارم سعی می‌کنم به او کمک کنم چند شیوه و تکنیک جدید را امتحان کند. او توانایی خوبی دارد و اگر در مورد جنبه‌های مختلف کارش دست به تجربه و آزمایش بزند می‌تواند بیشتر داستان‌هایش را بفروشد. در حالی که اگر این کار را نکند، پشت سر هم جواب منفی خواهد شنید.

این مشاور ادبی نصیحت خویی می‌کند. ما باید پشتکار داشته باشیم. ولی پشتکار تنها یکی از اجزاء پیروزی است. ما می‌توانیم زحمت بکشیم، سعی و تلاش کنیم و به هیچ جا نرسیم، مگر آن که پشتکار را با آزمایش و تجربه‌های نو همراه کنیم.

ادیسون را یکی از بلند همت‌ترین دانشمندان آمریکا نام نهاده‌اند. او پیش از اختراع لامپ چراغ برق، دست به هزاران نوع آزمایش زده بود. ولی توجه داشته باشید که: ادیسون آزمایش می‌کرد. او هدفش را برای اختراع یک لامپ نوری با پشتکاری عجیب دنبال می‌کرد؛ ولی موفقیتی که از مداومت در کار نصیبش شد، در اثر تلفیق آن با آزمایش و خطا بود.

مداومت به تنهایی باعث پیروزی نمی‌شود، ولی مداومتی که با آزمایش و خطا همراه باشد، ضامن معتبری برای حصول موفقیت است.

چندی پیش مقاله‌ای را درباره کاوش‌های مداوم برای یافتن نفت می‌خواندم. در مقاله آمده بود که شرکت‌های نفت پیش از آن که چاهی را حفر کنند، ساختار صخره‌ها را به دقت مورد مطالعه قرار می‌دهند. با وجود این، به رغم بررسی‌های علمی که انجام می‌دهند، از هر هشت چاهی که حفر می‌کنند، هفت چاه بدون نفت از آب در می‌آید. شرکت‌های نفت با پشتکاری عجیب به جستجوی خود برای باقتن نفت ادامه می‌دهند؛ ولی نه با حفر سوراخ‌هایی چندان عمیق که موجب خنده و استهزاء شود، بلکه با آزمایش روی یک چاه جدید، پس از اطمینان کامل از بی حاصل بودن عملیات قبل.

بسیاری از افراد جاهطلب، کار خود را با نمایش چند چشمه بلند پروازی و پشتکار تحسین برانگیزه آغاز می‌کنند؛ ولی از آن‌جا که دست به تجربه در راه‌های جدید نمی‌زنند، از پیشرفت باز می‌مانند. به اهداف خود وفادار بمانید. حتی سر سوزنی تردید به خود راه ندهید البته لازم نیست سرتان را به دیوار بکوبید. اگر می‌بینید که به نتیجه نمی‌سید، راه جدیدی را امتحان کنید.

مردمی که همتی مورچه وار دارند یا مثل کنه به کاری می‌چسبند و آن را ول نمی‌کنند، آن‌چه را که لازمه موفقیت است، دارا هستند. دو پیشنهاد را ملاحظه می‌کنید که به شما کمک می‌کند قدرت بیشتری برای انجام آزمایش پیدا کنید.

الف) به خودتان بگویید: «حتماً راهی هست» همه اندیشه‌ها مغناطیسی هستند. به محض آن‌که به خودتان بگویید: «کارم تمام است. هیچ راهی برای غلبه بر این مشکل ندارم» افکار منفی جذب شده و هر یک سعی می‌کند شما را متقاعد کند که درست می‌گویید و مغلوب شده‌اید.

برعکس، ایمان داشته باشید که «راهی برای حل این مشکل وجود دارد، تا افکار مثبت به سوی شما هجوم بیاورند و به شما در پیدا کردن راه حلی کمک کنند.»

اعتقاد به این‌که سرانجام راهی پیدا می‌شود است که اهمیت دارد، نه چیزهای دیگر. براساس گزارش مشاوران ازدواج، تا زمانی که یکی از طرفین ازدواج با ترجیحاً هر دو نفر امکانی برای بازگشت محبت و آشتی نبینند، هیچ گام مثبتی برای نجات دادن آن ازدواج نمی‌توان برداشت.

روانشناسان و مددکاران اجتماعی معتقدند، تا زمانی که یک فرد الکلی متفاعل نشده باشد که می‌تواند عطش خود را سرکوب کند، محکوم به می‌زدگی (الکلیسم) است.

هر ساله، هزاران شغل جدید در حالی ایجاد و شکل‌گیری است. ولی از حالا تا پنج سال دیگر تنها گروه کوچکی در سر کار خواهند ماند. بیشتر کسانی که شکست می‌خورند، خواهند گفت: «رقابت خیلی فشرده بود. چاره‌ای جز کنار کشیدن نداشتیم. مشکل اصلی این است که بیشتر مردم وقتی به مانع سختی در کار بر می‌خورند، فقط شکست را در نظر می‌آورند و به این ترتیب مغلوب می‌شوند.»

وقتی یقین پیدا می‌کنید که راهی هست، به طور خودکار انرژی منفی را کنار یکشیم، ب(رگردیم عقب) تبدیل به انرژی مثبت می‌کنید (ادامه بدهیم، جلو برویم).

تنها زمانی یک مسئله یا یک مشکل، غیر قابل حل می‌شود که فکر کنید غیر قابل حل است. با ایمان داشتن به امکان وجود راه حلی برای مشکلات، راه حل‌ها را جذب کند. به خودتان حتی اجازه صحبت با فکر درباره ناممکن بودن راه حل‌ها را ندهید.

ب) عقب گرد کنید و تازه نفس‌تر شروع به کار کنید. گاه آن‌قدر به مشکلی نزدیک می‌شویم و با آن سر و کله می‌زنیم که توان یافتن راه حل‌های جدید را از دست می‌دهیم.

چندی پیش به یکی از دوستان مهندس‌م پیشنهاد شد که سازه آلومینیومی کاملاً جدیدی را طراحی کند. در این مدت، هیچ طرحی به ذهنش نرسید و روی کاغذ نیامد. چند روز پیش او را دیدم و از او پرسیدم که ساختمان جدیدش چطور پیش می‌رود.

پا سخ داد: «خوب پیش نمی‌رود حدس می‌زنم ام‌سال تابستان آن‌طور که باید به باغچه‌ام نرسیده‌ام، وقتی مدتی طولانی با مسائل دشوار طراحی سر می‌کنم، مجبور می‌شوم آن‌ها را کنار بگذارم تا اندیشه‌های تازه‌ای به ذهنم بیاید.»

و ادامه داد: «شاید تعجب کنی که بسیاری از ایده‌های مهندسی وقتی که کنار درختی نشسته‌ام و شیلنگ به دست چمن‌ها را آب می‌دهم، به ذهنم می‌رسد.»

یک بار در یک کنفرانس خبری از پرزیدنت آیزنهاور پرسیدند که چرا بیشتر تعطیلات آخر هفته‌اش را به سفر می‌رود، پاسخ او برای کسانی که می‌خواهند توانایی خلاق خود را به حداکثر برسانند جالب است آیزنهاور گفت: «من باور ندارم که یک فرد خواه گرداننده جنرال موتورز باشد و با گرداننده ایالت متحده آمریکا با نشستن پشت میز و سر و کله زدن با یک مشت کاغذ بتواند کارش را به نحو احسن انجام دهند. یک رئیس جمهور باید عملاً سعی کند که ذهن خودش را از جزئیات بی‌اهمیت برهاند و براساس اصول و عوامل اساسی، مستقلاً فکر کند. به این ترتیب، می‌تواند قضاوت‌های بهتر و روشن‌تری داشته باشد.»

یکی از همکاران تجاری سابقم، به طور منظم ماهی یک بار با هم سرش به یک مسافرت هفتاد و دو ساعته می رفت. او متوجه شده بود که این عقب گرد و تجدید قوا برای شروع، کارآیی ذهنی او را بیشتر می کند و در نتیجه، اعتبار او را در نظر مشتریانش بالاتر می برد.

وقتی به مانعی بر می خورید، لازم نیست کل برنامه را زیر سؤال ببرید بهتر است عقب گرد کنید و به تجدید قوا پردازید. کارهای ساده و جذابی را امتحان کنید، مانده نواختن ساز یا پیاده روی با چرتی کوتاه. بدین ترتیب، وقتی دوباره با آن مانع روبرو می شوید، خود به خود، راه حل آن هم به سراغتان می آید.

در موقعیت های حساس دیدن جنبه های مثبت و خوبه نیز می تواند موفقیت آفرین باشد. مرد جوانی برایم تعریف می کرد که وقتی کارش را از دست داده بود، ذهن خودش را روی دیدن جنبه های مثبت قضیه متمرکز کرده بود. او می گفت: «من برای یک شرکت بزرگ اعتباری کار می کردم. یک روز، یادداشت مختصری مبنی بر اتمام دوره همکاری با شرکت به دستم رسید در اثر، یک بحران اقتصادی که باعث دگرگونی او ضاع شده بود، آن ها تعدادی از کارمندان خود را که ارزش کمتری برای شرکت داشتند، از کار برکنار کرده بودند.

شغل فوق العاده ای نبود ولی با توجه به معیارهایی که با آن ها بزرگ شده بودم، نسبتا مناسب بود. بعد از آن واقعه، چند ساعت حال خودم را نمی فهمیدم تا این که سرانجام به این نتیجه رسیدم که توفیقی اجباری نصیبم شده است. من به کارم علاقه چندانی نداشتم ولی اگر همان جا مانده بودم، هرگز نمی توانستم به فرصت های دیگری دست پیدا کنم. حالا شانس آن را پیدا کرده بودم که پی کاری که برآستی دوست داشتم بروم. مدت زیادی نگذشته بود که توانستم کار مناسبتری با حقوق بیشتر پیدا کنم. اخراج شدن از آن شرکت اعتباری، بهترین واقعه ای بود که در زندگی ام رخ داد. به به یاد داشته باشید که همیشه همان چیزی به سراغتان می آید که انتظار بدنش را دارید طرف مثبت را ببینید تا بر شکست غلبه کنید. اگر ذهنیتی روشن نسبت به مسائل پیدا کنید، همه عوامل به سود شما وارد عمل خواهند شد.

در مروری سریع

تفاوتی که بین موفقیت و شکست وجود دارد، در نگرشی است که افراد نسبت به موانع، تاتوانی‌ها، دلسردی‌ها و دیگر شرایط نومیدکننده دارند.

پنج راهنمایی که به شما کمک می‌کند از شکست پیروزی بسازید، به قرار زیر است:

الف) موانع را مطالعه کنید تا بتوانید مسیر خود را به سوی پیروزی هموار کنید. هنگامی که مغلوب می‌شوید، درسی بگیرید و به قصد پیروزشدن در مرتبه بعد به راه خود ادامه دهید.

ب) شهادت آن را داشته باشید که منتقد سازنده خودتان باشید. عیوب‌ها و ضعف‌های خود را پیدا کنید و سپس در پی اصلاح آن‌ها برآیید.

پ) شانس خود را محکوم نکنید. هر یک از موانع را مورد بررسی قرار دهید و اشکالات را پیدا کنید. از یاد نبرید که با مقصر دانستن اقبال خود به هیچ یک از هدف‌هایتان نمی‌رسید.

ت) پشتکار را با آزمایش ترکیب کنید. به هدف خود وفادار بمانید، ولی به بخاطر درماندگی و بیچارگی سر خود را به دیوار نکوبید. راه‌های جدید را امتحان کنید.

ث) به خاطر داشته باشید که هر وضعیتی مانند سکه یک روی خوب دارد آن روی خوب را پیدا کنید جنبه‌های مثبت را ببینید و نومیدی را از خود دور کنید.

هدف‌ها را محملی برای تعالی خود قرار دهید

کلیه پیشرفت‌های انسانی اعم از اختراعات کوچک و بزرگ، کشفیات پزشکی، دست آوردهای فنی، موفقیت‌های تجاری پیش از آن‌که جامه عمل بپوشند، در ذهن‌ها جریان داشتند. گردش قمرهای کوچک مصنوعی به دور زمین، نتیجه اختراعی تصادفی نبوده، بلکه حاصل تفکر دانشمندانی است که فتح فضا را به صورت هدفی در برابر خویش قرار داده‌اند.

هدف چیزی است که می‌خواهیم به آن دست پیدا کنیم. هدف چیزی فراتر از یک رویاست؛ هدف، رؤیایی است که برای تحقق آن کوششی به عمل می‌آید هدف، خبال مبهم «باری، به هر جهت نیست، بلکه نوید روشن وانگیزه‌ای برای تلاش» است.

بدون تعیین هدف، هیچ چیز اتفاق نمی‌افتد. هیچ قدمی برداشته نمی‌شود. اگر هدفی وجود نداشته باشد، زندگی برای انسان‌ها معنا نمی‌یابد؛ حرکت‌شان جهتی نمی‌گیرد و مقصدی مشخص می‌گردد و هیچ کس نمی‌فهمد دارد به کجا کشیده می‌شود.

لزوم هدف برای موفقیت، همانند ضرورت هوا برای حیات است. هیچ انسانی بدون داشتن هدف، به موفقیت دست نمی‌یابد. هیچ کس بدون هوا زنده نمی‌ماند. پس مقصد خود را دقیقاً مشخص کنید.

دیوید ماهوتی که کارش را با هفته‌ای بیست و پنج دلار در دفتر پست یک آژانس تبلیغاتی شروع کرده بود، در بیست و هفت سالگی معاون مدیرکل یک سازمان شد و در سی و سه سالگی به ریاست کمپانی گودانور رسید. او هدف را چنین تعریف می‌کند: «مهم نیست که موقعیت کنونی ما چیست یا چه بوده است، مهم آینده‌ای است که برای دستیابی به آن تلاش می‌کنیم»

مهم نیست که موقعیت کنونی ما چیست یا چه بوده است، مهم آینده‌ای است که برای دستیابی به آن تلاش می‌کنیم.

شرکت‌های موفق و پیشرو اهداف ده تا پانزده سال آینده خود را جلوتر تعیین می‌کنند مدیرانی که اداره شرکت‌ها و مؤسسات عظیم را بر عهده دارند، باید همواره از خود بپرسند: می‌خواهیم تا ده سال آینده شرکت‌مان در چه موقعیتی قرار گیرد؟ و آن‌گاه تلاش خود را بر همان معیار مورد سنجش قرار می‌دهند ظرفیت تولید یک کارخانه تازه تاسیس بر مبنای نیازمندی‌های ده پانزده سال آینده تعیین می‌شود، نه بر اساس احتیاجات امروزه. طرح‌های تحقیقاتی نیز برای ارائه محصولاتی انجام می‌شود که اولین نشانه‌های آن، دست کم ده سال بعد به منصفه ظهور خواهد رسید.

یک شرکت تجاری نوپا، آینده خود را به دست تقدیر نمی‌سپارد. شما چطور؟

آینده‌نگری‌هایی که در کار تجارت وجود دارد، می‌تواند سرمشقی ارزنده برای همه ما انسان‌ها باشد. پس بهتر و حتی بایسته است که برنامه حداقل ده سال آینده خود را از حالا تعیین کنیم. اگر می‌خواهیم به تصویری که از آینده خود داریم، جامه عمل بپوشانیم، باید از هم اکنون بدانیم که چه می‌خواهیم باشیم چنین طرز فکری نقادانه است. درست همانند تجارتی که به دلیل غفلت از برنامه ریزی‌های آینده‌نگرانه، گرفتار رکود می‌شود (اگر شانس بیاورد و ورشکسته نشود)، انسانی که اهداف درازمدت نداشته باشد، بی‌شک تبدیل به یکی از همان مهره‌هایی می‌شود که در بازی زندگی هنوز جایی برای خود پیدا نکرده‌اند. بدون هدف، رشد انسان متوقف می‌شود.

اجازه بدهید با استفاده از مثالی روشن کنم که چرا برای دستیابی به موفقیت‌های واقعی، وجود اهداف دراز مدت الزامی است. درست یک هفته پیش، مرد جوانی (که نام او را ف. ب می‌گذارم) به خاطر وجود مسئله‌ای در ارتباط با کارش، به من رجوع کرد. ف. ب با وقار و باهوش به نظر می‌رسید، مجرد بود و چهار سال پیش در سش را تمام کرده بود اما مدتی درباره شغل، تحصیلات، استعدادها و محیط تربیتی‌اش گفت وگو کردیم.

سپس به او گفتم: «ظاهراً می‌خواهید درباره تصمیمی که برای عوض کردن شغل خود دارید با من مشورت کنید، خوب، چه نوع شغلی مورد نظرتان است؟»

او گفت: «راستش، برای همین است که می‌خواستم شما را ببینم. در حال حاضر نمی‌دانم بیشتر به چه نوع کاری تمایل دارم.»

البته، مشکل او، مسئله‌ای بسیار رایج است. در عین حال نمی‌توان فقط با ترتیب دادن مصاحبه‌هایی با چندین نفر کارفرما به این مردان جوان کمک کرد که راه خود را بیابند. آزمایش و خطا شبیه نسبتاً ضعیفی برای انتخاب خط مشی در زندگی است. از میان ده‌ها امکان شغلی موجود احتمال افتادن در مسیر صحیح، احتمالی یک به پنجاه است. خودم می‌دانستم که باید به ف.ب کمک کنم درک کند که اگر به نیت ورود به یک مسیر جدید قرار است سر از جایی در آورد، باید اول بداند که آن‌جا کجاست.

به همین منظور به او گفتم: «اجازه بده برنامه‌های زندگی‌ات را از این زاویه ببینیم. می‌توانی تصویری را که از ده سال آینده است در ذهن داری، برای من توصیف کنی؟»

ف.ب که ظاهراً داشت، به این پرسش فکر می‌کرد، بالاخره گفت: «خوب، فکر می‌کنم من هم مثل بقیه مردم دوست دارم شغلی با درآمد خوب داشته باشم، و یک خانه مرفه و راحت که در آن زندگی کنم.» او ادامه داد: «گرچه، راستش را بخواهید زیاد راجع به آن فکر نکرده‌ام»

به او اطمینان دادم که این امر کاملاً طبیعی است، در ادامه صحبت‌هایم گفتم که شیوه برخورد او با انتخاب خط مشی در زندگی مانند رجوع به یک دفتر فروش بلیط هواپیما و تقاضای یک عدد بلیط است. چنین تقاضایی گیج‌کننده است، زیرا اگر مقصد خود را مشخص نکند، مسئول فروش بلیط در آن‌جا نمی‌تواند هیچ نوع کمکی به او بکند. بنابراین گفتم: «من هم تا زمانی که ندانم مقصدت کجاست نمی‌توانم برای پیدا کردن یک شغل مناسب به تو کمک کنم، و این چیزی است که فقط باید خودت انتخاب کنی.»

این حرف‌ها ف.ب. را به فکر فرو برد. گفتگوی ما که پس از آن دو ساعت به درازا کشید تنها به چگونگی تعیین هدف در زندگی اختصاص پیدا کرد و هیچ گونه صحبتی در مورد مزایای شغل‌های مختلف به میان

نیامد. به اعتقاد من ف. ب مهمترین درسی را که در انتخاب خط مشی در زندگی وجود دارد، کاملاً درک کرد: پیش از شروع، مقصدت را تعیین کن. شما هم مانند افراد موفق برنامه‌هایی از پیش تعیین شده داشته باشید. هر انسانی به یک تعبیر، یک واحد تجاری است، استعدادها، مهارت‌ها و توانایی‌های او «محصولات» این واحد است. او می‌خواهد محصولات خود را بهبود بخشد و بالاترین قیمت ممکن را روی آن‌ها بگذارد. یک برنامه ریزی از پیش تعیین شده می‌تواند این کار را بکند.

در این جا دو کار سودمند و مؤثر پیشنهاد شده است:

الف) آینده خود را بر حسب سه مقوله شغل، خانه و اجتماع طبقه بندی کنید. تقسیم زندگانی به این صورت، باعث پرهیز از آشفتگی ذهن و بروز اختلافات می‌شود و تصویری جامع از آینده را پیش چشم شما قرار می‌دهد..

ب) برای این سه پرسش، پاسخ‌های روشن و دقیقی از خود بخواهید. می‌خواهم زندگی خود را صرف انجام چه کاری کنم؟ می‌خواهم چه کسی باشم؟ چه چیزی مرا ارضاء می‌کند؟

از راهنمای زیر هم می‌توانید کمک بگیرید.

تصویری از من، در ده سال آینده:

راهنمای نقشه ده ساله

الف. مقوله کار: در ده سال بعد!

۱. سطح درآمدی که مورد نظرم است چقدر باشد؟

۲. میزان مسئولیتی که می‌خواهم به گردن بگیرم چقدر باشد؟

۳. میزان اختیارات و قدرتی که می‌خواهم داشته باشم، چقدر باشد؟

۴. میزان تشخص و احترامی که از کارم انتظار دارم، چقدر باشد؟

ب. مقوله خانواده، در ده سال بعد:

۱. برای خود و خانواده‌ام چه سطحی از زندگی را می‌خواهم فراهم کنم؟

۲. دوست دارم در چه نوع منزلی سکونت کنم؟

۳. دوست دارم چگونه از تعطیلات خود استفاده کنم؟

۴. تا چه حد باید فرزندانم را در سال‌های اولیه جوانی‌شان از لحاظ مالی حمایت کنم؟

ج. مقوله اجتماع، در ده سال بعد:

۱. می‌خواهم چه نوع دوستانی داشته باشم؟

۲. می‌خواهم به کدام یک از گروه‌های اجتماع خود پیوندم؟

۳. دوست دارم چه موقعیتی را از لحاظ رهبری اجتماع خود به دست آورم؟

۴. مایل به دفاع از چه آرمانه‌ای با ارزشی هستم؟

چند سال پیش، پسر کوچکم اصرار می‌کرد که با هم خانه‌ای برای بادم زمینی، توله سگ باهوش و بی‌اصل و نسبی که مایه افتخار و خوشحالی او بود، درست کنیم. آن‌قدر اصرار کرد و اشتیاق نشان داد که بالاخره تسلیم شدم و دو نفری شروع به ساختن خانه‌ای برای بادم زمینی کردیم. استعداد نجاری ما دو نفر را که روی هم بگذارید، از صفر بالاتر نمی‌آید و گواه این مطلب هم چیزی شد که آخر کار از آب در آمد.

چندی بعد یکی از دوستانم که آمده بود به ما سر بزند به محض دیدن آن خانه گفت: «آن چیزی که آن‌جا وسطه درخت‌ها علم کرده‌اید چیست؟ خانه سگ که نیست، نه؟ جواب دادم که خانه سگ است. بعد او چند تا از اشتباه‌ایمان را نشان داد و گفت: چرا از روی نقشه کار نکردید؟ دیگر امروز کسی خانه سگ را بدون نقشه نمی‌سازد.»

خواهش می‌کنم شما هم در تجسم آینده خود از خیالبافی کردن وحشتی نداشته باشید. این روزها مردم را برحسب عظمت روباهایشان ارزش گذاری می‌کنند. هیچ کسی به چیزی فراتر از آنچه به عنوان هدف برگزیده است، دست پیدا نمی‌کند. پس آینده بزرگی را برای خود مجسم کنید.

کلمه به کلمه متن زیر برگرفته از نقشه‌ای است که یکی از کارآموزان قدیمم برای زندگی خود ترسیم کرده است. این را بخوانید. ببینید که چه خوب «خانه» آینده‌اش را تجسم کرده است. به وضوح می‌توان دریافت که در حین نوشتن این مطلب می‌توانست آن آینده را آشکارا در برابر خود ببیند.

ایده آلی که برای خانه‌ام دارم، داشتن یک ملک رو ستایی است. خانه‌ای که ساختمان آن به سبک یکی از همان اقامتگاه‌های اربابی جنوب باشد خانه‌ای دو طیفه، با ستون‌های سفید و سایر چیزها دور ملک را نرده خواهیم کشید و احتمالاً یکی دو استخر پرورش ماهی در آن خواهیم ساخت زیرا من و همسرم هر دو به ماهیگیری علاقه زیادی داریم. لانه سگ‌های «دوبرمن» مان را در محلی پشت ساختمان درست خواهیم کرد. آرزوی همیشگی من این بوده است که گذرگاهی پیچ در پیچ و طویل با درختانی در دو سمت آن داشته باشم.

ولی یک چهار دیواری ضرورتاً یک خانه تمام عیار نیست. خیال دارم هرچه در توانم هست انجام دهم تا منزلم جایی باشد که در آن، کاری بیش از خوردن و خوابیدن صورت گیرد. البته همیشه و در همه حال بخشی از وقت خودمان را صرف خدمت به امور کلیسا خواهیم کرد تا برکت‌های معنوی آن از زندگیمان رخت ببرند.

تا ده سال آینده خیال دارم خودم را به جایی برسانم که بتوانم به همراه خانواده‌ام سفری به دور دنیا داشته باشم اگر نتوانستیم فرصت کافی برای چنین گردش طولانی ای فراهم کنیم، آن را تبدیل به چهار پنج سفر کوتاه مدت خواهیم کرد و هر سال، بخشی از کره زمین را می‌بینیم خیلی دوست دارم این نقشه را پیش از آن که اعضاء خانواده‌ام به علت ازدواج و مسائل دیگر به اطراف دنیا پراکنده شوند، عملی کنم. طبیعتاً همه نقشه‌هایی که در مقوله خانه دارم بستگی به چگونگی پیشرفتم در مقوله کار دارد. بنابراین، اگر بخواهم همه این خواسته‌ها را عملی کنم، باید کارایی فوق العاده‌ای داشته باشم و هوش و حواسم را جمع کنم.

این نقشه پنج سال پیش نوشته شده است. آن کارآموز در آن زمان دو مغازه کوچک و ساده داشت. الان پنج مغازه دارد و یک قطعه زمین هشت هکتاری را هم به نیت همان ملک رو ستایی اش خریده است. اندیشه و پیشرفت او درست هم جهت با نقشه اش، به سوی هدف پیش می‌رود.

این سه مقوله زندگی شما، وابستگی نزدیکی با یکدیگر دارند و هر یک تا حدودی متکی به دیگری است ولی در این میانه، مقوله کار بیشترین تأثیر را روی مقوله‌های دیگر دارد. هزاران سال پیش هم در میان غارنشینان، آسوده‌ترین زندگی و بیشترین ارزش و اعتبار نزد زنان غارنشینان، متعلق به موفق‌ترین شکارچی آن دوره بود. امروز نیز همین موضوع مصداق دارد. آسایشی که می‌توانیم برای خانواده خود تأمین کنیم و با احترامی که در اجتماع و در نظر اطرافیان خود به دست می‌آوریم، تا حد زیادی به موفقیت ما در مقوله کار بستگی دارد.

چندی پیش، بنیاد مک کینسی وابسته به مطالعات تحقیقاتی مدیریت، یک طرح مطالعاتی را در مقیاسی گسترده بر عهده گرفت. هدف از طرح، آن بود که ضروریات اولیه برای موفقیت در کار مدیریت تعیین گردد. از کلیه رهبران تجاری، سیاسی، علمی و دینی نظرخواهی شد. پژوهشگران و گردانندگان این طرح بارها و بارها و به طرق مختلف به یک جواب می‌رسیدند: مهم‌ترین قابلیت که باید در یک مدیر اجرایی وجود داشته باشد، تمایل مصرف به پیشرفت است.

این توصیه جان وانا میکر را به یاد داشته باشید: مادام که ایده آل یک انسان واجد جمیع شرایط مطلوب او نباشد، ترقی به وجود نمی‌آید.

وقتی آرزو مهار شود، به صورت قدرت در می‌آید. در حالی که ناتوانی در دنبال کردن آرزوها و انجام کارهای مورد علاقه، راهی است که به یک زندگی معمولی و خفت بار می‌انجامد.

گفتگویی را با یک نویسنده جوان و با استعداد از خاطر می‌گذرانم که در یک روزنامه دانشگاهی مطلب می‌نوشت. این جوان قلم توانایی داشت و در صورتی که وارد کار روزنامه نگاری می‌شد، می‌توانست یکی از چهره‌های برجسته در این رشته باشد. مدت کمی پیش از آن که فارغ التحصیل شود، از او پرسیدم: «دن!

خیال داری به چه کاری مشغول شوی لایذ روزنامه نگاری و فعالیت‌هایی در همین مسیر؟» او نگاهی به من کرد و گفت: «نه! البته نوشتن و گزارشگری را خیلی دوست دارم و از کارکردن با روزنامه دانشکده هم خیلی لذت می‌برم. ولی تا دلتان بخواهد روزنامه نگار در این مملکت ریخته است. من هم دنبال چنین کار ارزانی نمی‌روم که مجبور بشوم گرسنگی بکشم.»

تا پنج سال بعد از آن جریان، دن را ندیدم و هیچ خبری از او نداشتم. یک شب برحسب اتفاق او را در تیورلان دیدم. دن معاون رئیس کارگزینی یک شرکت لوازم الکترونیکی شده بود. از کارش هیچ راضی نبود و این مطلب را در همان اوایل گفتگو بیان کرد: «حقوقم در ظاهر بسیار خوب است، با شرکت بسیار معتبری کار می‌کنم، از هر جهت تأمین هستم، ولی راستش را بخواهید دلم با این کار نیست. الان با خودم می‌گویم که ای کاش وقتی دوره کالج را تمام کرده بودم با یک روزنامه یا شرکت انتشاراتی وارد کار شده بودم.»

نگرش دن نمایانگر کسالت و بی‌علاقگی بود. او نسبت به همه مسائل کلاً بدبین شده بود. ولی تا زمانی که شغل فعلی‌اش را رها نکند و به کار روزنامه نگاری رو نیاورد، نخواهد توانست به موفقیت‌نهایی خودش در زندگی دست پیدا کند. موفقیت، تلاشی مایه گرفته از جان می‌طلبد و انسان فقط می‌تواند روی کاری از جان مایه بگذارد که به راستی خواهان آن باشد.

اگر دن در پی خواسته‌اش می‌رفت، می‌توانست به عالی‌ترین درجات ممکن در یکی از رشته‌های ارتباطات برسد، و در درازمدت، پول و رضایت قلبی بیشتری نسبت به آنچه در شغل فعلی‌اش پیدا می‌کند، به دست آورد.

رها کردن کاری که آن را دوست ندارید و پرداختن به کاری که دوست دارید، مانند آن است که موتوری با قدرت پانصد اسب بخار را در یک اتومبیل کهنه بگذارید.

همه ما آرزوهایی در سر داریم. همه در رؤیای انجام کارهای مورد علاقه خود هستیم. ولی تعداد اندکی از ما خود را در عمل تسلیم آرزویمان می‌کنیم. به جای سپردن خود به دست این رؤیاها، آن‌ها را سرکوب می‌کنیم

انسان‌ها از پنج حربه برای نابودی موفقیت‌های خود استفاده می‌کنند. پنج حربه‌ای که خطرناکه و کاری‌اند و باید با آن‌ها مقابله کرد:

الف) تحقیر خویش. بارها از دهان افراد می‌شنویم که: «دوست داشتم وارد حرفه پزشکی (یا مدیریت بازرگانی با طراحی تبلیغاتی با تجارت) بشوم، ولی دیدم که از عهده‌اش بر نمی‌آیم»، «استعداد این کار را ندارم»، «اگر دنبال این کار می‌رفتم، شکست می‌خوردم»، تجربه و با سواد درست و حسابی ندارم. بسیاری از جوانان، خود را با تحقیر خویش تبدیل به افرادی پیر و فرتوت می‌کنند.

ب) عقده تأمین. اشخاصی که می‌گویند: «در همین وضعیت فعلی، لااقل امنیت شغل دارم»، از حربه امنیت برای سرکوب رویاهای خود استفاده می‌کنند.

پ) رقابت. «در این کار دست خیلی زیاد است»، «هرکسی که فکرش را بکنی افتاده توی این کار این اظهارات به سرعت انسان را نسبت به خواسته‌هایش سرد می‌کنند.

ت) به اجبار والدین. بسیاری از جوانان در توضیح خط مشی‌هایی که در زندگی انتخاب می‌کنند، می‌گویند: «دوست دارم به کار دیگری مشغول شوم، ولی والدینم این کار را ترجیح می‌دهند. من هم نمی‌توانم با آن‌ها مخالفت کنم». به اعتقاد من، بیشتر پدر و مادرها عمداً کاری را به فرزندانشان تکلیف نمی‌کنند.

چیزی که هر پدر و مادر فهمیده‌ای برای فرزندش می‌خواهد این است که شاهد موفقیت او در زندگی باشد. اگر جوانان علت انتخاب خط مشی مورد علاقه خود را با صبر و آرامش برای والدینشان روشن کنند، و اگر پدر و مادرها به حرف‌های آنان گوش کنند، اصطکاک‌ها به وجود نمی‌آید. آرزوهای والدین و جوان در مورد آینده او در یک جا به وحدت می‌رسند و آن، موفقیت اوست.

ث) مسئولیت‌های خانوادگی. «کار عاقلانه این بود که پنج سال پیش دست به کار شوم، نه الآن که عیال وار شده‌ام و جرأت تغییر دادن شغلم را ندارم.» این گونه نگرش‌ها هم حری‌های دیگر برای کشتن آرزوهای انسان است.

این حربه‌ها را به دور افکنید! از یاد نبرید که تنها راه برای به دست آوردن قدرت کامل و کارآیی این است که به کارهای مورد علاقه خود بپردازید. در برابر آرزوهای خود تسلیم شوید، تا انرژی، اشتیاقی، قدرت ذهنی و حتی سلامت بیشتری پیدا کنید.

و برای تسلیم شدن در برابر خواسته‌ها هیچ زمان دیر نیست. اکثریت قریب به اتفاق افراد موفق، بی آن که گله‌ای از فشار کار خود داشته باشند، بیش از چهل ساعت در هفته کار می‌کنند. این افراد تنها چشم به هدف خود دوخته‌اند و در نتیجه، انرژی لازم را هم برای کار پیدا می‌کنند.

نکته این جاست: هنگامی که هدف مطلوبی را برای خود تعیین می‌کنید و تصمیم می‌گیرید برای تحقق آن تلاش کنید، انرژی شما افزایش می‌یابد و حتی چند برابر می‌شود.

افراد بسیاری، در حقیقت میلیون‌ها نفر، با انتخاب یک هدف و ایثار توانایی‌های خود برای تحقق بخشیدن به آن، ناگهان نیروی جدیدی در خود می‌یابند. هدفمندی به زندگی لطف دیگری می‌دهد. یک هدف حتی می‌تواند بسیاری از بیماری‌های مزمن را درمان کند.

حال بیاید درک عمیق‌تری نسبت به قدرت حاصل از هدفمند بودن پیدا کنیم. هنگامی که خود را تسلیم خواسته‌ای می‌کنیم، با هنگامی که خود را درست در اختیار هدفی می‌گذاریم، از قدرت جسمانی، انرژی و اشتیاقی که لازمه دستیابی به آن هدف است، بهره‌مند می‌شویم. ولی از یک عامل دیگر هم برخوردار می‌شویم که ارزش آن کمتر از دیگر عوامل نیست و آن، برخورداری از یک تجهیز خودکار است که لازمه حفظ ما در مسیر مستقیم به سوی هدف است.

شگفت‌انگیزترین مسئله در مورد هدفی که در اعماق وجود انسان ریشه دوانیده است، این است که او را همیشه در مسیر صحیح برای و صول به مقصد نگه می‌دارد. این نکته تکرار مطالب گذشته نیست. آنچه اتفاقی می‌افتد این است: هنگامی که خود را در اختیار هدفی قرار می‌دهید، آن هدفی به تدریج به درون ضمیر ناخودآگاه شما نفوذ می‌کند. ضمیر ناخودآگاه انسان همیشه در حال آرامش و تعادل است. ولی ضمیر خودآگاه او این‌گونه نیست، مگر آن که خودش را با آنچه در ضمیر ناخودآگاه می‌گذرد، هم‌آهنگ سازد.

بدون وجود تفاهم و همکاری ضمیر ناخودآگاه، از سان در پی شبرد امور خویش گرفتار تردید، آشفته‌گی و دو دلی می‌شود. حالا متوجه می‌شوید که چرا وقتی هدف شما کاملاً از طرف ضمیر ناخودآگاهتان پذیرفته شده باشد، خود به خود در مسیر صحیح گام برمی‌دارید. زیرا با این کار، ضمیر خودآگاه خود را برای تفکری بی‌دغدغه و روشن، از کشمکش می‌رهانید.

حال همین مطلب را به وسیله دو شخص فرضی به نمایش در می‌آوریم. در ضمن خواندن، متوجه می‌شوید که این شخصیت‌ها را می‌توانید با بعضی از اطرافیان خود مشابَهت دهید. این دو شخصیت را تام و جک می‌نامیم. این دو نفر جز در یک مورد، از هر نظر که فکرش را بکنید یکسان هستند. تام هدفی دارد که باید به هر قیمتی شده به آن برسد. ولی جک چنین هدفی ندارد تام یک تصویر زلال و روشن از آنچه می‌خواهید در آینده باشد، در ذهن می‌پروراند. او خودش را در ده سال آینده، معاون مدیرکل یک شرکت می‌بیند.

از آن‌جا که نام خود را در اختیار هدف خویش قرار داده است، این هدف از طریق ضمیر ناخودآگاه او اشاراتی می‌رساند مبنی بر «این کار را بکن» یا «این کار را نکن؛ تو را به جایی نمی‌رساند». آن هدف پیوسته در حال گفت و گو با او است؛ می‌گوید: «من آن تصویری هستم که می‌خواهی به آن صورت واقعیت بدهی برای رسیدن به من باید از این طریق عمل کنی.

هدف تام او را به ابهامی که ناشی از بی‌هدفی هاست هدایت نمی‌کند بلکه برای تمام فعالیت‌های او مشی مشخصی تعیین می‌کند. هنگامی که در حال خریدن یک کت و شلوار ساده است، هدفش با او حرف می‌زند و انتخاب صحیح را به او نشان می‌دهد. آن هدف به تام نشان می‌دهد که برای ارتقاء درجه به شغل بعد چه گام‌هایی بردارد، در کنفرانس تجاری چه بگوید، هنگام بروز اختلافات چه کار کند، چه مطالبی بخواند و چه موضعی اتخاذ کند. اگر تام ذره‌ای از مسیر خود منحرف شود، هدایت خودکاری که در ضمیر ناخودآگاهش مقرر گرفته است، او را آگاه می‌کند و به او می‌گوید که برای برگشت به مسیر چه کار کند.

هدف تام او را نسبت به عوامل بی‌شماری که روی او تأثیر می‌گذارند، فوق‌العاده حساس و آگاه کرده است.

از سوی دیگر، جک به دلیل بی هدفی، فاقد عوامل هدایت کننده خودکار است. خیلی سریع دستخوش آشفتگی می شود در اعمال او نشانی از یک سیاست فردی به چشم نمی خورد. چک به علت عدم ثبات در مقاصد خود، در جاده ای افتاده است که سرانجامش یک زندگی بخور و نمیر است.

خواهش می کنم همین الان، قسمت بالا را یک بار دیگر بخوانید اجازه دهید مفهوم آن کاملاً در ذهنتان جا بیفتد. سپس به اطراف خودنگاهی بیندازید. اشخاصی که در صف اول موفقیت های اجتماعی قرار دارند، مورد مطالعه قرار دهید. توجه کنید که چگونه همه آنها بی استثناء، خود را در خدمت اهداف خویش قرار داده اند. مشاهده کنید که چگونه زندگی افراد موفق، معطوف به یک هدف کلی و اساسی شده است.

خود را در مسیر اهدافتان قرار دهید. در برابر آنها تسلیم محض شوید. اجازه دهید وجود شما را قبضه کنند و برای نیل به آن هدف، شما را به طور خودکار هدایت کنند.

گاه پیش آمده است که یک روز صبح زود، بدون برنامه و بی آن که هیچ نقشه ذهنی تنظیم شده ای برای گذراندن آن روز داشته باشیم، از خانه بیرون زده ایم در چنین روزهایی تقریباً هیچ کار مثبتی نمی توانیم انجام بدهیم. روز را با بلا تکلیفی به سر می آوریم و شب هنگام بی هیچ حاصلی به خانه بر می گردیم. ولی هنگامی که روز را با داشتن نقشه معینی آغاز می کنیم، می توانیم کار مؤثری به انجام بدهیم.

این تجربه مشترک درسی به ما می دهد. برای آن که بتوان کاری را به انجام رساند، باید نقشه ای برای انجام آن در دست داشت.

پیش از جنگ جهانی دوم، دانشمندان ما از وجود قدرت بالقوه ای که در اتم محبوس بود، آگاه بودند. ولی اطلاعات نسبتاً ناچیزی درباره شکافتن هسته اتم و آزاد ساختن این نیروی عظیم در اختیار داشتند. هنگامی که ایالات متحده آمریکا وارد جنگ شد، دانشمندان توانستند این قدرت بالقوه را به عینه ببینند. بلافاصله یک طرح ضربتی به منظور ساختن بمب اتمی، به مورد اجرا درآوردند. نتیجه این عمل، تاریخ را عوض کرد فقط چند سال تلاش بی وقفه و متمرکز آنها را به نتیجه مطلوب رساند. بمب ساخته شد و جنگ پایان

یافت. مشخص است که بدون وجود یک چنین طرح ضربتی عظیمی برای دستیابی به این هدف، شکافتن هسته اتم شاید یک دهه و یا بیشتر به عقب می افتاد.

پس برای انجام کارها اهدافی تعیین کنید نظام غول آسای تولید در مملکت ما در گرو ضرب الاجل ها، برنامه ها و قراردادی است که مدیران تولید تعیین کرده و با جدیت تمام براساس آن عمل می کنند. مدیران فروش می دانند که تعیین حدنصاب دقیق و مشخص برای فروش، باعث می شود که فروشندگان جنس بیشتری بفروشند. استادها هم می دانند که تعیین ضرب الاجل باعث می شود که دانشجویان، مقالات پایان ترم خود را به موقع بنویسند و تحویل بدهند.

اکنون، هر زمان که مجبور می شوید در اسرع وقت کاری را به انجام برسانید اهدافی تعیین کنید: ضرب الاجل ها، حد نصاب ها و قراردادهای خصوصی با خودتان. شما فقط زمانی می توانید یک کار را با موفقیت انجام دهید که برنامه ای برای اتمام آن در دست داشته باشید.

دکتر جورج ای. بورخ متخصص مطالعات مربوط به طول عمر انسان، از دانشکده پزشکی دانشگاه نولین، معتقد است که عوامل بسیاری در طول عمر ما دخالت دارند؛ از جمله: وزن، زمینه های ارثی، تغذیه، تنش های عصبی و عادات های فردی. با وجود این، دکتر بورخ می گوید: «سریع ترین راه برای رسیدن به پایان عمر، بازنشستگی و کنار گذاشتن کار و فعالیت است. هر انسانی باید برای زنده ماندن، علائقش را به جنبه هایی از زندگی حفظ کند.

هر یک از ما سلیقه ای مخصوص به خود داریم. بازنشستگی برای عده ای، به معنای آغاز است و برای عده ای دیگر به معنای پایان. نگرش خور و خواب و گردش نوعی از بازنشستگی است که انسان را به سرعت از پا می اندازد. آن هایی که بازنشستگی را پایان یک زندگی هدفمند تلقی می کنند خیلی زود در می یابند که بازنشستگی پایان خود زندگی است.

اگر انگیزه ای برای زندگی کردن در کار نباشد، انسان ها به سرعت تباه می شوند. شق دیگر برای کناره گیری این است که می خواهیم به طور جدی کار کنم و با سرعت به پیش بروم. یکی از دوستان صمیمی ام، لیو

گوردون، این راه را برای بازنشستگی انتخاب کرده بود. بازنشستگی لیو از سمت معاونت بزرگ‌ترین بانک آتلانتا بی شبهات به یک جشن افتتاحیه نبود. بلافاصله پس از آن، او خودش را در کار مشاوره امور تجاری تثبیت کرد و با سرعت حیرت‌انگیزی در این کار پیشرفت کرده.

اکنون در شصت و چند سالگی، چندین مشتری دارد و به عنوان سخنران در سطح کشور شهرتی به هم زده است. یکی از کارهای او کمک به ایجاد «پی سیگما اپسین»، یک انجمن دوستی دانشجویی جدیدالتأسیس و رو به رشد برای فروشنده‌های حرفه‌ای و مدیران فروش است، هر وقت لیو را می‌بینم به نظرم می‌رسد که جوان‌تر شده است. او روحیه یک جوان سی ساله را دارد. کمتر کسی را دیده‌ام که بتواند مانند این پیرمرد از زندگی بهره‌بردارد.

این لبوگوردون‌های نوعی، با آن پیرمردهای عبوس و کسل‌کننده‌ای که پیوسته افسوس جوانی از دست رفته خود را می‌خورند فاصله بسیار دارند.

هدف‌ها (هدف‌های واقعی) هنگامی که هیچ چیز دیگری برای انسان یساقی نمی‌ماند، می‌توانند او را به زندگی امیدوار سازند خانم د. مادر یکی از دوستان دوران تحصیلی‌ام هنگامی که پسرش دوساله بود، سرطان گرفت. این در حالی بود که شوهرش را سه ماه قبل از آن که بیماری خودش تشخیص داده شود، از دست داده بود. پزشک‌های او امید کمی به زنده ماندنش داشتند. ولی خانم د. خودش را تسلیم این شرایط جدید نکرد. او با خودش عهد کرده بود که با گرداندن یک مغازه کوچک خرده‌فروشی که از شوهرش به ارث رسیده است، شاهد به ثمر رسیدن پسرش و رفتن او به کالج باشد. پزشکان، جراحی‌های بسیاری روی او صورت دادند و هر بار به این اعتقاد که بیشتر از چند ماه دیگر دوام نمی‌آورد.

گرچه سرطان او هرگز بهبود نیافت. ولی آن بیشتر از چند ماه دیگرها تا بیست سال به طول انجامید. او فارغ‌التحصیل شدن پسرش را هم دید و شش ماه بعد با زندگی وداع کرد تنها یک هدف، یک عشق مادرانه توانست قدرتی ایجاد کند که برای دو دهه مرگ را عقب براند.

از هدف برای طولانی‌تر کردن زندگی خود استفاده کنید. هیچ دارویی در این دنیا به اندازه عشق به انجام دادن یک کار قادر نیست به انسان طول عمر عطا کند. این مسئله را خود پزشک‌ها بهتر از هر کس دیگری می‌دانند.

کسی که مصمم باشد به نهایت درجه موفقیت برسد، اول باید این اصل را یاد بگیرد. پیشرفت، مرحله به مرحله صورت می‌گیرد. یک خانه، آجر به آجر ساخته می‌شود. یک تیم فوتبال بازی به بازی جلو می‌رود تا به مقام قهرمانی برسد. یک فروشگاه چند طبقه، مشتری به مشتری گسترش پیدا می‌کند. حس موفقیت بزرگ از یک سلسله موفقیت‌های کوچک‌تر تشکیل می‌شود.

اریکه سواریده نویسنده و خبرنگار معروف، در گزارشی در مجله ریسلرز دایجست (آوریل ۱۹۵۷) نوشته است: بهترین تصیحتی که در تمام عمر شنیده‌ام پیروی از اصل و کیلومتر بعدی است. در این جا بخشی از گزارش او را می‌خوانیم.

در جنگ جهانی دوم، من و عده دیگری از چتربازها مجبور شدیم با چتر از یک هواپیمای حمل و نقل ارتشی که دچار سانحه شده بود، در یک جنگل کوهستانی در مرز برمه و هند فرود بیاییم. این اتفاق چند هفته پیش از پیوستن یک گروه نجات مسلح به ما رخ داد، پس از آن، یک راهپیمایی کند و توان فرسا را تا هند در پیش داشتیم. ما با یک کوره راه دویست و چهل کیلومتری از میان کوه‌ها، در گرمای طاقت فرسای جولای و باران‌های موسمی رو به رو شده بودیم.

در نخستین ساعت‌های آن راه پیمایی، میخی که در یکی از پوتین‌هایم بود، پایم را سوراخ کرد. شب روی هر دو پایم تاول‌های خونینی به اندازه یک سکه پنجاه سنتی ایجاد شده بود. آیا می‌توانستم آن دویست و چهل کیلومتر را با پاهای لنگ طی کنم؟ آیا بقیه افراد، که عده‌ای از آنها شرایطی به مراتب بدتر از من داشتند، می‌توانستند این مسافت را بپیمایند؟ همه ما متقاعد شده بودیم که نمی‌توانیم ولی توانستیم. ما توانستیم خودمان را لنگ لنگان به آن سوی مرز برسانیم و البته تنها کاری که باید انجام میداد بیم همان بود و بس. هنگامی که شغل و درآمد را برای نوشتن کتابی با دویست و پنجاه هزار لغت رها کردم، جرأت این را نداشتم

که طرح کلی آن را در ذهن مجسم کنم، چون از کنار گذاشتن اجباری چیزی که می توانست مایه افتخار بسیار در حرفه ام شود سخت می ترسیدم. سعی کردم که فقط به پاراگراف بعد فکر کنم، نه به صفحه بعد و مطلقاً نه به فصل بعد. به این ترتیب، برای شش ماه متوالی، کارم فقط نوشتن پاراگراف، پشت پاراگراف بود. کتاب خودش نوشته شده.

سال ها پیش، مسئولیت نوشتن و اجرای برنامه روزانه ای را بر عهده گرفتم که به تدریج، بالغ بر دو هزار صفحه شد. اگر همان موقع از من می خواستند قراردادی را برای نوشتن دو هزار صفحه مطلب امضا کنم هیچ وقت زیر بار نمی رفتم چون از حجم کار وحشت می کردم. ولی تنها از من خواسته شده بود یک مطلب را بنویسم، سپس مطلب بعدی را و همین طور الی آخره.

اگر اصل کیلومتر بعد برای اریک سوارید مثمر ثمر بوده است، برای شما هم خواهید بود. تنها راه معقول برای رسیدن به هر نوع هدفی، شیوه گام به گام است. بهترین دستورالعملی که برای ترک سیگار شنیده ام و بیش از سایر روش ها در مورد دوستانم مؤثر واقع شده است، دستوری است که نام آن را شیوه ساعت به ساعت گذاشته ام. اگر ترک سیگار را در این شیوه هدف نهایی فرض کنیم تو صیه می کنم که به جای تجسم کلی هدف یعنی تصمیم به ترک یک باره و همیشگی سیگار، تصمیم بگیرید که تا یک ساعت لب به سیگار نزنید. وقتی که یک ساعت تمام شد، تصمیمتان را برای نکشیدن سیگار در یک ساعت بعد تجدید کنید. بعدها که هوس سیگار کشیدن به تدریج فروکش می کند، این مدت را به دو ساعت برسانید و بعد به یک روز، تا نهایتاً، هدف مطلوب حاصل شود. شخصی که می خواهد یکباره از دست عاداتی متخلّص شود شکست می خورد زیرا فشار روحی حاصل از چنان تصمیمی، فوق طاقت اوست. یک ساعت براحتی طی می شود ولی همیشه به دشواری.

برای دستیابی به هر منظوری، راهی جز شیوه گام به گام وجود ندارد. برای مدیران اجرایی ارشد، یک وظیفه، هر قدر هم که بی اهمیت به نظر برسد، باید در حکم فرصتی برای برداشتن یک قدم به جلو تلقی شود. یک فروشنده هم باید قابلیت های لازم برای احراز مسئولیت های مدیریت را فروش به فروش کسب کند.

هر خطابه برای یک واعظ، هر سخنرانی برای یک استاد، هر آزمایش برای یک محقق، هر کنفرانس برای یک مدیر تجاری در حکم فرصتی است که او را یک گام به هدف نزدیک‌تر می‌کند.

گاه به نظر می‌رسد که افراد یکباره به موفقیتی دست پیدا می‌کنند. ولی اگر سابقه و گذشته آن‌ها را از نظر بگذرانیم، در می‌یابیم که از قبل، شالوده‌هایی مستحکم را برای این کار گذاشته‌اند. «افراد موفق» هم که شهرت و اعتبار خود را به همان سرعتی که به دست آورده‌اند، از دست می‌دهند، موجودات فاقد اصالتی هستند که اساس محکمی را پی ریزی نکرده‌اند.

یک زندگی موفق به همان صورتی ساخته می‌شود که یک ساختمان زیبا از روی هم قرار گرفتن تکه سنگ‌های به ظاهر بی ارزش بنا می‌شود.

این کار را انجام دهید: وظایف به ظاهر بی اهمیتی را که در جریان کار با آن‌ها برخورد می‌کنید، تبدیل به گام‌های استواری در مسیر صحیح کنید تا پیشروی موفقیت را به سوی هدف نهایی خود آغاز کرده باشید. این پرسش را به ذهن بسپارید و از آن برای ارزیابی کارهای خود استفاده کنید. آیا این کار کمک می‌کند که سریع‌تر به مقصد برسیم؟ اگر جواب منفی است، به عقب برگردید؛ اگر مثبت است به پیشروی ادامه دهید.

بدیهی است که انسان با یک جهش بلند سر از موفقیت در نمی‌آورد، بلکه قدم به قدم به آن می‌رسد. عالی‌ترین برنامه ممکن برای انجام دادن امور، تعیین قرارهای ماهیانه است.

خود را ارزیابی کنید. ببینید چه کارهای خاصی را باید برای افزایش کارایی خود انجام دهید. از فرم زیر به عنوان راهنما کمک بگیرید. در زیر هر یک از عنوان‌های اصلی یادداشتی در مورد کارهایی که قرار است، در سی روز آینده انجام دهید بنویسید. سپس، در پایان سی روزه پیشرفت خود را ارزیابی کنید و یک هدف سی روز جدید برای خود تعیین کنید. همیشه از کارهای کوچک شروع کنید تا برای انجام کارهای بزرگ آمادگی پیدا کنید.

راهنمای خودسازی سی روزه

از حالا تا... من

الف. این عادت‌ها را ترک خواهم کرد. (موارد پیشنهادی).

۱. پشت گوش انداختن کارها

۲. بدبینی و تلخ زبانی-

۳. تماشا کردن تلویزیون بیش از شصت دقیقه در روز.

۴. غیبت

ب. این عادت‌ها را به دست خواهم آورد: (موارد پیشنهادی)

۱. رسیدگی دقیق به سرو وضع ظاهری خودم.

۲. برنامه ریزی هر روز از شب قبل

۳. در تمام موارد ممکن از افراد تمجید کنم

ج. از این طرق اعتبار خودم را نزد کارفرمایم بالا خواهم برد: (موارد پیشنهادی)

۱. برای آموزش و افزایش کارایی زیر دستان خود سعی بیشتری به عمل آورم.

۲. راجع به شرکتی که در آن جا کار می‌کنم، نوع کار و افراد طرف معامله با آن اطلاعات بیشتری کسب کنم.

۳. پیشنهادهایی برای پیشرفت برنامه‌های شرکت ارائه دهم.

د. از این طریق توجه بیشتری به خانواده خود نسان خواهم داد (موارد پیشنهادی)

۱. نسبت به کارهای کوچکی که هم سرم انجام می‌دهد و من آنها را جزو وظایف عادی او می‌دانم، قدردانی و

سپاس نشان دهم.

۲. هفته‌ای یک بار با خانواده خود در برنامه خاصی شرکت کنم.

۳. دست کم روزی یک ساعت توجه کامل به امور خانواده خود مبذول دارم.

هم‌هم از این راه‌ها برای تقویت ذهن و تفکر خود استفاده کنم: (موارد پیشنهادی).

۱. هفته‌ای دو ساعت را به خواندن مجلات تخصصی حرفه خودم اختصاص دهم.

۲. یک کتاب خودسازی بخوانم.

۳. چهار دوست جدید پیدا کنم.

۴. سی دقیقه در روز را صرف تفکری جهت‌دار در سکوت و آرامش کنم.

اگر چشمتان به کسی افتاد که به طور مشخصی متعادل، آراسته، خوش فکر و با نفوذ است، تصور نکنید که او با همین ویژگی‌ها به دنیا آمده است. کوشش‌های آگاهانه و بی‌وقفه‌ای که روزهای متوالی ادامه داشته است، اشخاصی را به این صورتی که می‌بینید در آورده است. ایجاد عادت‌های مثبت و جدید و ترک عادت‌های منفی و قدیم فرآیندی روز به روز است.

از هم اکنون راهنمای خودسازی سی روزهای برای خودتان ترتیب دهید

اغلب، هنگامی که به بحث درباره تعیین هدف می‌پردازیم، عده‌ای می‌گویند: فعالیت برای رسیدن به هدف در جای خود اهمیت بسیار دارد، ولی بارها مسائلی پیش می‌آید که برنامه‌های انسان را به هم می‌ریزد.

وجود عوامل گوناگونی که خارج از اراده انسان هستند و سرنوشت او را دستخوش تغییر می‌کنند، نمی‌توان انکار کرد. احتمال بروز بیماری‌های شدید یا از دست دادن نزدیکان زیاد است، همین‌طور امکان از دست دادن کاری که در پی آن هستید با حادثه‌ای که همه زحمات‌های شما را نقش بر آب کند. بنابراین، لازم است نکته‌ای را به یاد داشته باشید معطلی مسیر خود را عوض کنید. اگر در حال پیشروی در جاده‌ای باشید که از میانه راه بسته است، چه کار می‌کنید؟ همانجا توقف نمی‌کنید. به خانه نیز باز بر نمی‌گردید، «جاده

بسته است فقط به این معناست که نمی‌توانید از این طریق به مقصد خود برسید. پی باید دنبال راه دیگری برای رسیدن به مقصد باشید.»

به کاری که فرماندهان ارتش انجام می‌دهند توجه کنید. آن‌ها هنگامی که یک نقش اصلی را برای فتح هدفی طرح می‌کنند کلیه نقشه‌های فرعی دیگری را هم طراحی می‌کند. اگر مسئله پیش بینی نشده‌ای نقشه اول را نمی‌کند، آن‌ها نقشه دوم را اجرا می‌کند. خود شما هنگامی که در هواپیما هستید، از بسته بودن باند فرودگاه مقصد، هیچ نگرانی به دل راه نمی‌دهید زیرا می‌دانید خلبانی که هدایت هواپیمای شما را بر عهده دارد می‌تواند و به امید باندهای دیگری فرود بیاید و یک مخزن سوخت ذخیره نیز دارد.

کمتر کسی را می‌یابید که در راه دستیابی به موفقیت‌های بزرگ در زندگی، ناچار نشده باشد که در چندین مرحله، مسیر خود را عوض کند. هنگامی که مسیر خود را عوض می‌کنیم، لزومی ندارد اهداف خود را نیز تغییر دهیم. این تغییر، تنها به معنای سفر از مسیری دیگر است.

افراد بسیاری را درگیر با چنین اندیشه‌هایی می‌بینیم: «اوه، ای کاش! چند سال قبل، فلان قدر جنس خریده بودم. اگر این کار را کرده بودم، الان کلی پول داشتم.»

معمولاً برداشت اولیه افراد از سرمایه‌گذاری، بر مبنای جنس با اوراق قرضه ملک با نوع دیگری از دارایی است ولی بزرگ‌ترین و پرسودترین نوع سرمایه‌گذاری، سرمایه‌گذاری انسان روی خودش است و آن، خرید لوازمی است که قدرت ذهنی و مهارت و دانش او را افزایش دهد.

نهادهای تجاری پیشرو نیک می‌دانند که قدرت آن‌ها در پنج سال آینده، متکی بر فعالیت‌های پنج سال آینده‌شان، نیست؛ بلکه مبتنی بر کارها و سرمایه‌گذاری‌هایی است که از هم اکنون در حال تدارک آن هستند. کلیه منفعت‌ها از طریق سرمایه‌گذاری به دست می‌آید.

همه ما محتاج دانستن نکته مهم تر زندگی هستیم. برای آن که سودی، به دست آوریم. برای آن که از درآمد سالانه خود که در حدی متعارف است استفاده فوق العاده‌ای ببریم، باید روی خودمان سرمایه‌گذاری کرده و این سرمایه‌گذاری را برای رسیدن به اهداف خود انجام دهیم.

در این جا در سرمایه گذاری معقول را که در سال های آتی برای شما سود فراوانی به همراه خواهد داشت، ملاحظه می کنید:

الف) سرمایه گذاری روی تحصیلات. تحصیلات حقیقی، بهترین و موجه ترین نوع سرمایه گذاری است که انسان می تواند روی خودش انجام دهد ولی نخست باید ببینیم که آیا مفهوم تحصیلات حقیقی را درست درک کرده ایم یا نه؟ معیار بعضی افراد برای سنجش تحصیلات، تعداد سال هایی است که در مدارس مختلف صرف می شود و یا تعداد دیپلم ها، مدارک و درجاتی است که از این مکان ها به دست می آید. این گونه ارزیابی های کمی برای سنجش تحصیلات، الزاما تضمین کننده موفقیت افراد نیست. رئیس هیأت مدیره کمپانی جنرال الکتریک، آقای رالف جی کورد بنر، نگرش مدیریت های بلند پایه تجاری را نسبت به تحصیلات این گونه ابراز می کند: دو نفر از برجسته ترین رؤسای ما، آقای ویلسن و آقای کافین، هرگز نتوانستند به کالج بروند. گرچه بعضی از کارمندان این شرکت درجه دکترا دارند، ولی دوازده نفر از چهل و یک نفر، فاقد تحصیلات دانشگاهی هستند چیزی که مورد توجه و علاقه ماست، صلاحیت است نه مدرک. یک مدرک با درجه ممکن است بتواند کاری برای شما دست و پا کند، ولی پیشرفت شما را در آن کار تضمین نمی کند، زیرا کار نیز صلاحیت می طلبد، نه مدرک.

برای عده ای دیگر تحصیلات به معنی مقدار اطلاعاتی است که شخص در مغزش ذخیره کرده است. ولی شیوه های جذب اطلاعات نیز انسان را به مقصد نمی رساند. وابستگی انسان به کتاب ها، پرونده ها، و دستگاه هایی که اطلاعات را در خود ذخیره می کنند، روز بروز بیشتر می شود. ولی اگر انسان فقط بتواند از عهده کارهایی که یک دستگاه انجام می دهد بر آید، باید گفت که در یک مصیبت واقعی دست و پا می زند.

دانش حقیقی، یعنی دانشی که ارزش سرمایه گذاری دارد، علمی است که در ذهن انسان رشد کند و موجب خلق و ابداع شود. میزان تحصیلات یک شخص، از طریق رشد کیفی ذهن او یا به طور خلاصه میزان خوش فکری او سنجیده می شود.

هر عاملی که ظرفیت فکری شما را بهبود بخشد، به منزله تحصیلات است و می تواند از راه های مختلف کسب شود. با وجود این، هنوز برای بیشتر مردم بهترین مراکز تحصیلات، کالج ها و دانشگاه ها هستند. تحصیلات کسب و کار آن ها است.

اگر سری به کالج ها بزنید، اخبار فوق العاده ای شما را غرق حیرت خواهد کرد گستردگی تنوع در درس ها برایتان جالب خواهد بود و جالب تر آن که می بینید چه کسانی بعد از کار به کلاس های درس می روند. افرادی را می بینید که آینده های درخشانی در انتظار آن ها است و چه بسا از هم اکنون مسئولیت های مهمی را نیز بر عهده گرفته اند. در یکی از کلاس های شبانه ام، در میان بیست و پنج نفر شاگرد صاحب یک فروشگاه زنجیره ای با دوازده شعبه، دو خریدار مواد غذایی برای فروشگاه های زنجیره ای سراسری، چهار مهندس فارغ التحصیل، یک سرهنگ نیروی هوایی و چند متخصص دیگر حضور داشتند.

این روزها بسیاری از افراد، از طریق کلاس های شبانه مدرک می گیرند. ولی مدرک آن ها که در نهایت تکه ای کاغذ است، انگیزه واقعی این افراد نیست. آن ها برای ساخته شدن ذهن خود دنبال درس می روند، دنبال هدفی که طریقه ای مطمئن برای ساختن آینده بهتر است.

درباره این مطلب به خطا نروید. تحصیلات معامله ای پرسود است. یک سرمایه گذاری صد، صد و پنجاه دلاری در سال، شما را هفته ای یک شب در دنیای علم نگه خواهد داشت این هزینه را بر حسب درصدی از درآمد خالص خود محاسبه کنید و سپس از خودتان بپرسید: «آیا آینده من ارزش چنین سرمایه گذاری کوچکی را ندارد؟»

چرا از همین الان تصمیم به سرمایه گذاری نمی گیرید؟ نام آن را مدرسه هفته ای یک شب در خدمت زندگی بگذارید این کار پیشرفت، جوانی و هوشیاری شما را حفظ می کند. شما را در جو مسائل مورد علاقه تان نگه می دارد، و در میان افرادی قرار می دهد که در حال پیشرفت و ترقی هستند.

ب) سرمایه گذاری روی محرک های فکری، تحصیلات به شما کمک می کند که به ذهن خود شکل و وسعت بدهید، و برای رویارویی با شرایط جدید

و حل م سائل، آن را تربیت کنید. محرک‌های فکری هم در خدمت نیتی م شابه هستند. آن‌ها ذهن شما را تغذیه می‌کنند، و مواد سازنده‌ای را برای تفکرات خلاق در اختیارتان قرار می‌دهند.

بهترین منابع محرک‌های فکری را در کجا می‌توان یافت؟ منابع فراوانی وجود دارد، ولی برای دسترسی به یک منبع عالی و قطعی محرک‌های فکری، می‌توانید این کار را بکنید: هر ماه دست کم یک کتاب مفید بخوانید و دو نوع مجله یا گاهنامه‌ای را که محورشان ایده‌ها و ابتکارات نو است، آبونمان شوید، فقط با اندکی پول و ذره‌ای وقت می‌توانید در هر جا که هستید، در جریان تحولات تنکری برجسته‌ترین اندیشمندان دوران خود قرار گیرید.

یک بار در یک مهمانی ناهار برحسب تصادف شنیدم که یک نفر به دوستش می‌گفت: «ولی آخر باید بیست دلار در سال پول بدهیم. نمی‌توانم مرتب وال استریت ژورنال بخرم». مخاطب او که معلوم بود تفکری موفقیت‌گرایانه تر دارد پاسخ داد: «بله، اما به نظر من، نخواندن این مجله برایم گران‌تر از نخریدنش تمام می‌شود».

بار دیگر می‌گویم، افراد موفق را سرمشق خود قرار دهید. روی خودتان سرمایه‌گذاری کنید.

اکنون باید دست به کار شوید

به طور خلاصه، این اصول موفقیت‌آفرین را به کار ببندید:

الف) مقصد و هدف خود را دقیقاً مشخص کنید. از هم اکنون تصویری را که دوست دارید ده سال بعد از خود داشته باشید، ترسیم کنید.

ب) نقشه ده ساله خود را بنویسید. زندگی شما اهمیتی بیش از واگذار کردن آن به بخت و اقبال دارد. اهدافی را که می‌خواهید در میدان کار، خانه و اجتماع به دست آورید، روی کاغذ بیاورید.

پ) خود را تسلیم خواسته‌هایتان کنید. برای آن‌که انرژی بیشتری برای کار پیدا کنید، برای آن‌که کارها را به انجام برسانید، و در نهایت، برای آن‌که طعم واقعی زندگی را دریابید، اهدافی تعیین کنید.

ت) اجازه دهید هدف نهایی شما هدایتگر غریزتان باشد. هنگامی که در هدف خود حل م شوید، در می یابید که تصمیم های درستی برای رسیدن به آن می گیرید.

ث) هدف خود را گام به گام پیش ببرید: هر کاری که انجام می دهید، هر چقدر هم بی ارزش به نظر رسد، آن را به منزله گامی به سوی مقصد نهایی خود تلقی کنید.

ج) اهداف سی روزه خود را پی ریزی کنید. تلاش روز به روز است که ثمر می دهد.

چ) آماده تغییر مسیر باشید. تغییر مسیر تنها به معنای یک راه دیگر است و هرگز نباید به معنای صرف نظر کردن از هدف اصلی تلقی شود.

ح) روی خودتان سرمایه گذاری کنید. چیزهایی بخرید که قدرت فکری و کارآیی شما را افزایش بدهد. روی تحصیلات و محرک های فکری سرمایه گذاری کنید.

رهبران، چگونه می‌اندیشند

یک بار دیگر به خود یادآوری کنید که هیچ کس بی جهت زحمتی متحمل نمی‌شود تا دیگری را به موفقیت‌های چشمگیر برساند. بلکه، افراد یا توسط همکاران و هم‌ردیفان خود و یا زیردستانشان به مراتب عالی ارتقاء داده می‌شوند.

لازمه دستیابی به موفقیت‌های عالی و چشمگیر، حمایت و همکاری دیگران است و از طرف دیگر، لازمه جلب چنین حمایت و همکاری‌ای از سوی دیگران، داشتن توانایی در رهبری است. موفقیت و توانایی هدایتی دیگران به عبارتی ساده تر، واداشتن افراد به انجام کارهایی که در غیاب مدیریت، انجام نمی‌دهند. لازم و ملزوم یکدیگرند.

اصولی که در فصل‌های گذشته برای دستیابی به موفقیت شرح دادم، نکات با ارزشی در جهت کسب توانایی‌های رهبری است. در این مرحله، می‌خواهیم چهار اصل یا قانون را که اختصاص به رهبری دارد، بیاموزیم. این چهار اصل، به ما امکان می‌دهد در هر شرایطی که هستیم در لباس میلبریت، تجارت، کلوپ‌های اجتماعی، منزل و خلاصه هر جا که انسانی یافت می‌شود، دیگران با دل و جان به خدمت ما برخیزند.

چهار اصل یا قانون رهبری به شرح زیر است:

الف) با افرادی که می‌خواهید تحت نفوذ خود در آورید تبادیل اندیشه کنید.

ب) از خود بپرسید: انسانی‌ترین روشی که برای برخورد با این مسئله وجود دارد، چیست؟

پ) به موفقیت بیندیشید، به موفقیت ایمان داشته باشید و برای موفقیت بکوشید.

ت) فرصتی برای خلوت کردن با خویش کنار بگذارید.

تمرین کردن این چهار قانون، متضمن نتیجه است و به کار بردن این قوانین در زندگی روزمره، انسان را با رمز و راز واژه طلایی رهبری آشنا می‌کند.

اکنون ببینیم چگونه.

قانون اول در رهبری: با افرادی که می‌خواهید تحت نفوذ خود درآورید تبادل اندیشه کنید.

تبادل نظر با مردمی که می‌خواهید رفتارشان را تحت کنترل درآورید، شیوه اسرار آمیزی برای واداشتن افراد، دوستان، همکاران، مشتریان، کارمندان به انجام امور مورد نظر شماست. این دو نمونه زنده را مورد بررسی قرار دهید تا به چگونگی این تأثیر پی ببرید.

تد ب. به عنوان نویسنده و کارگردان آگهی‌های تجارتي تلویزیونی، در استخدام یک آژانس بزرگ تبلیغاتی است. زمانی که آژانس، قراردادی را با یک مشتری جدید (پک تولیدکننده کفش کودک) امضاء کرد، مسئولیت تهیه چند آگهی تجارتي تلویزیونی برای این تولیدکننده به تند واگذار شد.

یکی دو ماه پس از آغاز گسترده تبلیغات تجارتي، هیچ تغییر و تحولی در جهت افزایش میزان فروش در شعبه‌های فروش مشاهده نشد. بنابراین، همه اذهان متوجه آگهی‌های تجاری تلویزیونی شد؛ زیرا، در بیشتر مناطق تنها تبلیغات تلویزیونی مورد استفاده قرار می‌گرفت.

نتیجه تحقیقاتی که روی چند بیننده تلویزیونی انجام شد، نشانگر آن بود که حدود چهار درصد از مردم معتقد بودند که این هم، یک آگهی پر سروصدای دیگر از یک جنس عالی است

نود و شش درصد دیگر با نسبت به آگهی بی تفاوت بودند، با آن که به زبان ساده‌تر، فکر می‌کردند و لابد کاسه‌ای زیر نیم کاسه است که این قدر تبلیغات کنند. نمونه‌هایی از صدها نوع اظهار نظر به این قرار بود: «غیر عادی است. آهنگش مثل آهنگ برنامه ساعت ۳ نصف شب رادیو نورلان است.» «بچه‌های من دوست دارند، همه آگهی‌های تبلیغاتی را از اول تا آخر تماشا کنند؛ ولی وقتی سر و کله آن کفش‌ها پیدا می‌شود، یا

می‌روند دستشویی یا می‌روند سر یخچال.» «به نظرم در این آگهی، دارد بیش از اندازه غلو می‌شود. انگار یک نفر سعی دارد خودش را بسیار باهوش‌تر از آن چه هست، نشان دهد.»

هنگامی که همه این اظهارنظرها گردآوری شده و مورد ارزیابی قرار گرفت؛ نکته بسیار جالبی مشخص شد. آن چهار در حمله افرادی که آگهی را پسندیده بودند، از لحاظ سطح درآمد، تحصیلات، میزان معلومات و عملاً بن، تا حد زیادی شبیه خود تد بودند و نود و شش درصد بقیه در وضعیت اقتصادی - اجتماعی کاملاً متفاوتی قرار داشتند.

آگهی‌های تد که حدود بیست هزار دلار هزینه در بر داشت، به دلیل توجه صرف او به علایق و دیدگاه‌های خودش با شکست روبرو شد، او آگهی‌ها را بر مبنای سلیقه‌ای که خودش نسبت به خرید کفش داشت تنظیم کرده بود، و نه شیوه‌ای که بیشتر افراد در خرید کفش دارند او آگهی‌هایی ساخته بود که از نظر خود او بسیار جذاب و موجه، ولی از دید عامه مردم، نامفهوم و ناخوشایند بودند.

البته، اگر تد خود را در معرض افکار و عقاید توده افراد عادی قرار می‌داد و از خودش می‌پرسید: «اگر من جای بچه‌ها بودم، چه نوع تبلیغاتی باعث می‌شد که به پدر و مادرم بگویم، از این کفش‌ها برایم بخرند؟ نتایج می‌توانست کاملاً متفاوت باشد.

چرا جین در کار خرده فروشی با شکست روبرو شد. جین یک دختر بیست و چهار ساله باهوش، تحصیل کرده و جذاب است. او که به تازگی از کالج فارغ التحصیل شده بود، به عنوان دستیار خرید پوشاک، در یک فروشگاه چند بخشی که عموماً اجناس ارزان و متوسط را عرضه می‌کند، مشغول به کار شد. او با توصیه‌های بسیاری به آن‌جا معرفی شده، حتی در نامه‌ای درباره او چنین نوشته بودند: «جین دختر با استعدادی است که بلند پروازی و اشتیاق شدیدی به موقعیت‌ها پیشرفت دارد و در آینده درخشانی در انتظار اوست»

ولی چنین آینده درخشانی دست کم در این کار، برای او وجود نداشت. جین تنها هشت ماه مشغول آن کار بود و بعد کار فروش را به قصد ورود به شغل دیگری کنار گذاشت.

من با مسئول خریدی که جین نزد او کار می‌کرد، آشنا بودم. یک روز علت قضیه را از او پرسیدم.

او گفت: «جین دختر خوبی است و ویژگی‌های بسیار خوبی هم دارد؛ ولی یک اشکال بزرگ در کار او بود.»

پرسیدم: «چه اشکالی؟»

«خوبه، او تقریباً همیشه جنس‌هایی را می‌خرد که مورد علاقه خودش بود ولی مورد پسند مشتری‌ها قرار نمی‌گرفت. او مدل، رنگ، جنس و بهای اجناس را با توجه به سلیقه خودش و بدون در نظر گرفتن وضعیت افرادی که از این‌جا خرید می‌کنند، انتخاب می‌کرد. هر وقت به او می‌گفتم که شاید این جنس‌ها مناسب فروشگاه نباشند او می‌گفت: «اوه، حتما مشتری‌هایمان از این‌ها خوششان می‌آید. من که عاشق این‌ها شده‌ام.»

جین در خانه مرفهی بزرگ شده بود. او به گونه‌ای تربیت شده بود که همیشه طالب کیفیت خوب باشد. بهای اجناس برای او اصلاً مطرح نبود و به هیچ وجه نمی‌توانست لباس‌ها را از زاویه دید مردمی که درآمد پایین با متوسط دارند، ببیند. به همین علت، اجناسی که می‌خرید روی دستمان می‌ماند.

نکته این جاست! اگر می‌خواهید مردم کارهای مورد نظر شما را انجام بدهند باید بتوانید مسائل را از دید آن‌ها ببینید. هنگامی که از دیدگاه‌های دیگران آگاه می‌شوید، شیوه‌های هدایت رفتار و تحت نفوذ درآوردن آن‌ها به تدریج پدیدار می‌شود. یکی از دوستانم که فروشنده بسیار موفقی است، به من می‌گفت که قبل از خریداری یک جنس، همیشه مدتی وقت را صرف این می‌کند که واکنش مشتری‌ها را نسبت به آن، پیش‌بینی کند. گفت و شنود و تبادل نظر با شنوندگان باعث می‌شود که یک سخنران، صحبت جالب‌تر و اثر بخش‌تری داشته باشد تبادل نظر با کارمندان به کارفرما کمک می‌کند که دستورات مؤثرتر و قابل قبول‌تری بدهد.

رئیس اعتبارات یک فروشگاه، توضیح می‌داد که چگونه این روش به دردش خورده است.

هنگامی که معاون مدیر اعتبارات این فروشگاه شدم (یک فروشگاه پوشاک متوسط)، مرا مسئول رسیدگی به فروش‌های مکان‌های و گردآوری مبالغ معوقه کردند. لحنی که فروشگاه مادر مکاتبات خودش با مشتری‌ها داشت، مرا بی‌اندازه دل‌سرد کرد. جملات آن نامه‌ها شدیداً لحن، تلخ و تهدیدکننده بود، وقتی که داشتم

آن‌ها را می‌خواندم فکر کرد: خدایا اگر کسی چنین نامه‌ای برای من بفرستد دیوانه می‌شوم و هیچ وقت پولش را نمی‌دهم. از همین جا شروع به کار کردم و نوشتن نامه‌هایی را تمرین کردم که اگر یکی از آن‌ها به در خانه من بیاید، مرا تشویق به پرداخت پول قبضه‌هایی کند که مهلت پرداخت آن‌ها سر آمده است. این کار نتیجه داد. با گذاشتن خودم به جای مشتری‌هایی که تأخیر در تسویه حساب داشتند، توانستم مبالغ جمع‌آوری شده را به حد نصاب برسانم.

بسیاری از کاندیداهای سیاسی به خاطر آن که نمی‌توانند خودشان را از دیدگاه یک رأی دهنده نوعی ببینند، در انتخابات شکست می‌خورند. یک کاندیدای سیاسی که برای احراز یک پست دولتی تبلیغات می‌کرد، با وجود آن که کاملاً به اندازه رقیب انتخاباتی خود واجد صلاحیت بود، تنها به یک دلیل، با تفاوت قابل ملاحظه‌ای در آراء به رقیبش باخت. او اصطلاحاتی را به کار می‌برد که تنها برای درصد کوچکی از رأی دهنده‌ها قابل فهم بود.

برعکس، رقیب او در هر جا به اقتضای حال و هوای شنوندگان خود، طرز صحبتش را عوض می‌کرد. وقتی که با کشاورزها حرف می‌زد اصطلاحات خودشان را به کار می‌برد. وقتی با کارگران کارخانه‌ها حرف می‌زد، از لغاتی استفاده می‌کرد که براحتی برایشان قابل درک باشد. وقتی که در تلویزیون صحبت می‌کرد، یک رأی دهنده نوعی را مخاطب قرار می‌داد، نه یک پروفیسور کالج را.

همیشه از خودتان بپرسید: «اگر خودم را جای یک نفر دیگر بگذارم، نسبت به این مسئله چگونه فکر خواهم کرد؟» این سؤال راه را برای اقدامات موفقیت آمیزتر، هموار می‌کند.

در نظر گرفتن علائق مردمی که می‌خواهیم رفتارشان را تحت تأثیر قرار دهیم، قانون فکری بسیار مؤثری برای کلیه مناسبات و مقتضیات است. سال‌ها پیش، یک تولیدی لوازم الکترونیکی کوچک، فیوزی ساخت که تحت هیچ شرایطی منفجر نمی‌شد تولیدکننده، این محصول را معادل یک دلار و بیست و پنج سنت، قیمت گذاری کرد و سپس برای معرفی آن، با یک آژانس تبلیغاتی، قرارداد بست.

مسئولی که قرار شد کار تبلیغات را به عهده بگیرد از این پدیده جدید، سخت به هیجان آمده بود، او تصمیم گرفت سراسر کشور را با تبلیغات گسترده‌ای در تلویزیون، رادیو و روزنامه‌ها پوشش دهد. او می‌گفت: «کار و بارمان می‌گیرد، سال اول ده میلیون فیوز خواهیم فروخت. مشاورانش کو شیدند او را متقاعد کنند که فیوز یک کالای مصرفی عمومی نیست؛ ظاهر فانتزی و قشنگی ندارد و مردم موقع خرید فیوز، تنها در این فکرند که ارزان‌ترینش را خریداری کنند. آن‌ها پیشنهاد کردند: «چرا از نشریات منتخبانه برای فروش فیوزها به طبقات پردرآمد استفاده نمی‌کنی؟»

همه این نظرات رد شد و آن تبلیغات گسترده، تنها پس از شش هفته به دلیل نتایج نومیدکننده منتفی شد. مشکل این‌جا بود! مدیر تبلیغات به آن فیوزهای گرانبها از زاویه دید خودش، دید فردی با سی هزار دلار درآمد سالانه، نگاه می‌کرد. او نتوانسته بود این محصول را از چشم بازار عام قشرهایی با درآمد سالانه چهار تا هفت هزار دلار ببیند. اگر خودش را به جای آن‌ها قرار می‌داد، می‌توانست حکمت هدایت آن طرح تبلیغاتی را به سوی طبقات پردرآمدتر دریابد و مشتری‌اش را از ورشکستگی نجات دهد. قدرت خود را برای تبادل اندیشه با افرادی که می‌خواهید رفتارشان را تحت تأثیر قرار دهید، افزون کنید نمونه‌های زیر، کمک شایانی به شما می‌کند.

تمرینی برای تبادل نظر

برای دستیابی به نتایج عالی از خود بپرسید

موقعیت‌ها

۱. دادن دستوراتی در زمینه‌ی کار به با توجه به دیدن شرایط از نقطه نظر کسی که ناآشنا به کار

است، آیا توانسته ام منظور خود را دقیقاً تفهیم کنم؟

افراد

اگر من یک مصرف کننده نوعی بودم، چه واکنشی نسبت به

۲. تنظیم آگهی‌های تجاری

این آگهی نشان می‌دادم؟

۳. مکالمات تلفنی

اگر من جای دیگران بودم، چه تصویری درباره صدا و مطرز

بیان خود در تلفن داشتم؟

۴. هدایا

آیا این هدیه را تنها من دوست دارم، یا او نیز این هدیه را دوست خواهد داشت؟ (غالباً اختلاف سلیقه بسیاری وجود دارد)

۵. نحوه‌ی دستور دادن

آیا همان‌گونه که دوست دارم کسی به من دستور بدهد، به افراد دستور می‌دهم؟

۶. تربیت کودک

اگر من کودک بودم با توجه به سن و تجربه او - چه واکنشی نسبت به این نوع تربیت از خود نشان می‌دادم؟
اگر مقام مافوق من هم مانند خودم اینگونه لباس بپوشد، چه نظری نسبت به او پیدا می‌کنم؟

۸. تنظیم متن یک سخنرانی

با توجه به خاستگاه و علایقی شنوندگان، این بیانات را چگونه ارزیابی می‌کنم؟

۹. مهمانی

اگر من جای مهمانانم بودم، چه نوع غذا، موسیقی و تفریحاتی را بیشتر ترجیح می‌دادم؟

اصول تبادل اندیشه‌ها را به کار ببندید تا به نتایج مطلوب برسید:

الف) وضعیت طرف مقابل را در نظر بگیرید، به عبارت ساده‌تر خودتان را جای او بگذارید. به یاد داشته باشید که ممکن است علایق، سطح درآمد، هوش و خاستگاه اجتماعی او تفاوت بسیاری با موقعیت شما داشته باشد.

ب) اکنون، از خود بپرسید: «اگر من جای او بودم، چه واکنشی نسبت به این قصبه از خود نشان می‌دادم؟»
(منظور هر کاری است که شما می‌خواهید، او انجام دهد)

پ) سپس، دست به اقدامی بزنید که اگر جای طرف مقابل بردید، موجب حرکت شما می‌شد.

قانون دوم در رهبری: بیندیشید به این که انسانی‌ترین راه برای برخورد با این مسئله چیست؟ شیوه رویارویی افراد نسبت به مسائلی که در رهبری پیش می‌آید، متفاوت است. یک راه، توجه به مقام ریاست است. یک رئیس، کلیه تصمیمات را مستقل و بدون مشورت با دیگران می‌گیرد. او از شنیدن نظرات زیردستانش نسبت به قضایا خودداری می‌کند، زیرا شاید عمیقاً نگران آن است که حق با زیردستانش باشد و این مسئله، اعتبار او را در رباست خدشه دار سازد.

چنین دیکتاتورهایی، چندان دوام نمی‌آورند. کارمندان، تا مدتی احترام قلبی نثارشان می‌کنند؛ ولی پس از چندی هرج و مرج جای آن را می‌گیرد. بعضی از بهترین کارمندان، کارشان را رها می‌کنند و آن‌ها که می‌مانند، دور هم گرد می‌آیند و علیه او دست به توطئه می‌زنند. نتیجه آن که بازدهی سازمان دچار افت می‌شود و این مسئله، مناسبات آن رئیس را با مافوقش تیره و تار می‌کند.

شیوه دوم برای رهبری، اتخاذ برخوردی سرد و ماشینی است؛ گویی خود را مجری مقررات یک کتاب راهنما می‌بیند. شخصی که از این شیوه استفاده می‌کند با هر مسئله‌ای، کاملاً مقرراتی برخورد می‌کند. او متوجه نیست که تو زمینه سیاست‌ها و نقشه‌ها، تنها می‌تواند در حکم یک راهنما برای موارد معمول باشند. چنین رهبری با افرادش همانند ماشین رفتار می‌کند. غافل از آن که در نظر عموم مردم، برخورد ماشینی نه تنها رفتاری ناخوشایند، بلکه برخوردترین نوع رفتار تلقی می‌شود.

مدیریتی که بازدهی را با رفتاری سرد و غیر صمیمی افزایش دهد، مورد پسند هیچ نظامی نیست؛ زیرا ماشین‌هایی که در این نظام کار می‌کنند، تنها بخشی از انرژی خود را وارد کار می‌کنند.

اشخاصی که به قله‌های رهبری دست می‌یابند، شیوه سومی را به کار می‌گیرند که نام آن را «برخورد انسانی» می‌گذاریم.

سال‌ها پیش، یا شخصی به نام جان س همکاری بسیار نزدیکی داشتیم. او در بخش امور مهندسی یک کارخانه بزرگ آلومینیم سازی، به عنوان مدیر اجرایی مشغول کار بود.

جان، این برخورد انسانی را برای پیشبرد اهدافش برگزیده بود و از پیامدهای مثبت آن برخوردار می شد. رفتار او به گونه های مختلف، نمایانگر این مطلب بود که، تو یک انسان هستی. من برایت احترام قائلم و تا زمانی که این جا هستیم، به هر صورتی که امکان داشته باشد، کمک می کنم.

هنگامی که یک تازه وارد از شهر دیگری به بخش او می پیوست، جان هر نوع زحمتی به خود روا می داشت تا مکان مناسبی برای او پیدا کند.

با همکاری منشی اش و در خانم دیگری که در بخش او کار می کردند، برای همه کارمندان در سرکار، جشن تولد می گرفت. آن سی دقیقه فرصتی که برای این کار کوچک می گذاشت، بی آن که هزینه چندانی در بر داشته باشد، همانند نوعی سرمایه گذاری، برای او احترام و بازدهی به همراه می آورد.

هنگامی که متوجه شد یکی از کارمندان عضو یک اقلیت دینی است، او را صدا زد و به او اطمینان داد که ترتیبی خواهد داد تا حتی الامکان تعطیلات رسمی دینی اش را در صورتی که مصادف با تعطیلات رسمی کشور نشود، بتواند رعایت کند. هنگامی که یکی از کارمندان با عضوی از اعضای خانواده آن ها بیمار می شد، جان مرتب جویای حال او می شد. فرصتی را نیز برای ابراز تقدیر و تشکر از افرادی که خدمات اضافه بر سازمان انجام داده بودند، می گذاشت.

ولی، بزرگ ترین شاهی که برای فلسفه «انسانی» جان وجود داشت، نحوه برخورد او با مسئله اخراج کارمندان است. یکی از کارمندانی که توسط مدیران پیشین جان استخدام شده بود، استعداد و علاقه ای را که مستلزم کار در آن جا بود، نداشت جان، به نحوی احسن با مسئله اخراج او برخورد کرد. او از شیوه مرسوم یعنی احضار آن کارمند به دفتر کار خود، ابلاغ حکم اخراج و دادن پانزده الی سی روز مهلت برای ترک محل استفاده نکرد.

در عوض، دست به دو کار غیر معمول در آن قضیه زد. اولی، به او توضیح داد که به چه علت به نفع خود اوست که در جایی مشغول به کار شود که استعداد و علاقه‌اش مؤثرتر، واقع شود. با آن کارمند، صحبت کرد و او را به یک مشاور و راهنمای معتبر در امور شغلی و استخدامی، معرفی نمود. سپس، کاری بالاتر و فراتر از وظیفه خود انجام داد. از طریق ترتیب دادن مصاحبه با مدیران چند شرکت که در پی افرادی نظیر آن کارمند بودند، به او کمک کرد تا کار جدیدی پیدا کند. تنها هجده روز پس از ابلاغ حکم اخراج، آن کارمند در کار جدیدی که آینده خوبی نیز داشت، مستقر شد.

این نحوه اخراج برایم بسیار چشمگیر بود؛ به همین علت، از جان خواستم فلسفه‌ای را که در پشت این کارش قرار داشت، برایم توضیح دهد. او گفت: «یک مثل قدیمی وجود دارد که همیشه کوشیده‌ام آن را به یاد داشته باشم. هر که تحت فرمان شخص دیگری باشد، تحت حمایت او نیز قرار دارد. ما از اول نمی‌بایست او را استخدام می‌کردیم؛ زیرا برای چنین کاری ساخته نشده بود؛ اما از آن جا که این کار را کرده‌ایم، کمترین کاری که از دست من بر می‌آمد، آن بود که به او کمک کنم، سرکار دیگری برود.»

او ادامه داد: «استخدام افراد، کار ساده‌ای است؛ ولی هنر مدیریت در نحوه برخورد با مسئله اخراج است. هنگامی که به کارمندانم کمک می‌کنم، قبل از ترک این کار، در جای دیگری مشغول شوند، باعث می‌شوم همه کارمندان بخت من احساس امنیت شغلی بکنند؛ زیرا در عمل به آن‌ها می‌فهمانم که تا وقتی در این جا هستم، هیچ کس از کار بیکار نمی‌شود»

ولی در داوری عجله نکنید. مدیریت جان بر مبنای انسانیت، چندان هم بی نتیجه از آب در نمی‌آید. زیرا از گردهم آیی‌های مخفیانه برای غیبت از او خبری نبود و حمایت و احترام بی دریغ افراد، نثارش می‌شد. او خود حداکثر امنیت شغلی را داشت؛ زیرا به زیردستان خود، بالاترین درجه تأمین شغلی را داده بود.

حدود پانزده سال با شخصی به نام باب و رفاقت نزدیک داشتم. باب و اکنون حدود پنجاه سال دارد. او که با دشواری، خودش را به جایی رسانده است و با یک تحصیلات نیم بند و جیب تهی، در سال ۱۹۳۹ از کار بیکار شد؛ با این حال همیشه آدم فرز و زیلی بود. بی آن که یک روز را به بیکاری مر کند، یک مغازه قاب

تپانچه فروشی در گاراژ منزلش دایر کرد. در اثر زحمات شبانه روزی، کار و کاسبی‌اش گرفت و امروز یک کارخانه تولید مبلمان درجه یک، با بیش از سیصد کارمند دارد.

اکنون، باب یک میلیونر است. پول و مسائل مادی، اهمیتی برای او ندارد؛ زیرا از یک لحاظ دیگر هم، شخص پر مکنتی است: او میلیونر در تعداد دو ست، رضایت و آرامش خاطر است.

از میان ویژگی‌های خوب باب، اشتیاق بی‌حدش به کمک کردن دیگران از همه شاخص‌تر است باب یک انسان واقعی است و خوب می‌داند چطور آن‌گونه که هر انسانی شایسته خود می‌داند با او رفتار کند. یک روز من و باب درباره مسئله انتقاد از افراد صحبت می‌کردیم. به او گفتم به نظر من باید شیوه‌ات را در انتقاد از افراد به ثبت برسانی. او تظرش را این طور بیان کرد: «فکر نمی‌کنم از کسی شنیده باشی که من ضعیف، لوس و بی‌دست و پا هستم. در حال حاضر، گرداننده یک مؤسسه بزرگ نجاری هستم. وقتی کسی کارها را خراب می‌کند، من درستش می‌کنم؛ ولی راهی که برای اصلاح وضعیت در پیش می‌گیرم، مهم است. اگر کارمندان، کاری را اشتباه انجام دهند، من بیشتر از هر زمان مراقبم که آن‌ها را نرتجاتم یا کاری نکنم که احساس خفت با خجالت کنند. در این گونه مواقع، یک کار ساده چهار مرحله‌ای انجام می‌دهم.

اول، با آن‌ها به طور خصوصی صحبت می‌کنم.

دوم، به خاطر کارهای خوبی که انجام داده‌اند، از آن‌ها تشکر می‌کنم.

سوم، به موردی که در حال حاضر، می‌توانند بهتر انجام بدهند، اشاره می‌کنم و کمکشان می‌کنم، راه انجام آن را بیابند.

چهارم، مجدداً از ویژگی‌های خوب و مثبت آن‌ها تمجید می‌کنم.

در این دستورالعمل چهار مرحله‌ای عجیب کارساز است. هنگامی که به این شکل عمل می‌کنم، افراد را مرهون خود می‌کنم، زیرا متوجه شده‌ام که همه دوست دارند ضعف‌هایشان به این شکل مطرح شود. همیشه با چنین طرز فکری از این دفتر بیرون می‌روند که نه تنها خوب هستند، بلکه بهتر هم می‌توانند باشند.

باب می‌گوید: «من همه عمر، روی مردم شرط بندی کرده‌ام؛ هر چه بهتر با آن‌ها رفتار می‌کنم، نتایج بهتری به دست آورم. هیچ گاه نیز برای بدست آوردن چنین نتایجی، ظاهرسازی نکرده‌ام، در حقیقت، این کار حساب به دو دوتا، چهار تا است. اجازه بدهید یک مثال بزنم. پنج شش سال پیش، یکی از کارگرها مست لایعقل، سر کار آمد. مدتی پس از ورود او، کارخانه به هم ریخت. به نظرم، این آدم یک پیت پنج گالنی الکل را با خودش به کارخانه آورد بود و محتویات آن را ریخت و پاش کرده بود خوب کارگران ما الکل را از او گرفتند و ناظر کارخانه او را با خودش بیرون برد»

و من بیرون رفتم و دیدم، با حال گیجی در کنار ساختمان نشسته است. کمکش کردم از جایش برخیزد، او را داخل اتومبیل گذاشتم و به منزلش رساندم زنش وحشت زده شده بود. من سعی کردم به او اطمینان بدهم که جای هیچ گونه نگرانی نیست و مسئله‌ای نیز روی نخواهد داد. او گفت: «اوه ولی شما که نمی‌دانید، آقای و، تحمل افرادی را که مست سر کار می‌آیند، ندارد. دیگر جیم، کارش را از دست خواهد داد. حالا چه کار کنیم. من به او گفتم که جیم اخراج نخواهد شد. او پرسید از کجا می‌دانم و من گفتم به خاطر این که خودم آقای و هستم»

او نزدیک بود غش کند به او گفتم که هر کاری از دستم بریاید، در کارخانه برای جیم انجام خواهیم داد و از او هم خواهش کردم، هر کاری از دستش بر می‌آید انجام بدهد تا جیم صبح روز بعد، سر کارش حاضر شود. هنگامی که به کارخانه بازگشتم به قسمتی که جیم در آن کار می‌کرد رفتم و با همکارانش صحبت کردم. به آن‌ها گفتم: «شما امروز وضعیت ناخوشایندی را در محل شاهد بودید؛ ولی از همگی شما می‌خواهم که آن را فراموش کنید. جیم فردا باز می‌گردد. با او رفتار خوبی داشته باشید. او مدت‌ها در این‌جا با درستی و خوبی کار کرده است و بر عهده ماست که فرصت دیگری به او بدهیم.

جیم، سر حال و هوشیار بازگشت و دیگر هیچ وقت مشکلی ایجاد نکرد من آن قضیه را خیلی زود از یاد بردم؛ ولی ظاهر خود جیم آن را فراموش نکرده بود. دو سال پیش، اداره مرکزی یک سندیکای کارگری چند نفر را به این‌جا فرستاد تا درباره قراردادی برای سندیکا مذاکره کنند. آن‌ها درخواست‌های عجیب و غریب و

نامعقولی از ما داشتند جیم (همان جیم آرام و متواضع) ناگهان رو کرد به کارگرها و شروع به سخنرانی کرد. به آن‌ها گفت که آقای و. همیشه با کارگرها خوب رفتار کرده است و ما هیچ احتیاجی نداریم که یک عده غریبه بیایند و به ما یاد بدهند چطور از پس کارهای خودمان بر بیاییم.

غریبه‌ها رفتند و از برکت سر جیم، ما توانستیم طبق معمول، بسیار دوستانه روی مسائل مربوط به قرارداد مان مذاکره کنیم.

دو راهی برای اتخاذ برخورد انسانی وجود دارد که کمک می‌کند رهبر بهتری باشید نخست، هر زمان که در ارتباط با مردم با مشکلی روبرو شد باید از خود پرسید: انسانی‌ترین راه برای حل این مسئله چیست؟

هر زمان که اختلافی بین زیردستان شما پدید می‌آید یا کارمندی درد سر در ست می‌کند، عمیقاً روی این پرسش به تفکر بپردازید. دستورالعملی را که باب، بر طبق آن به دیگران کمک می‌کرد تا اشتباهاتشان را رفع کنند، به یاد داشته باشید. از طعنه زدن به مردم پرهیز کنید، بدبین نباشید، سعی نکنید حق کسی را کف دستش بگذارید. غرور افراد را جریحه دار نکنید.

همیشه پرسید: «انسانی‌ترین راه در برخورد با افراد چیست؟ این کار بی نتیجه نمی‌ماند و فواید آن گرچه دیر یا زود، ولی بی سوخت و سوز از پی خواهد رسید.

دومین راهی که می‌توان بر مبنای آن به پیامدهای مثبت قانون برخورد انسانی رسید، این است: سعی کنید، رفتار شما نشانگر آن باشد که مردم را در اولویت قرار می‌دهید. به کارهایی که زیردستان شما اضافه بر وظایف معمول خود انجام می‌دهند، علاقه نشان دهید، با افراد، با احترام رفتار کنید به خودتان یادآوری کنید که هدف اولیه حیات، بهره‌مندی از مواهب و لذات آن است. بر مبنای یک اصل کلی، هرچه علاقه بیشتری به یک نفر نشان دهید، بیشتر برای آنان کار می‌کند و کارایی اوست که شما را به موفقیت‌های بزرگ و بزرگ‌تر رهنمون می‌شود.

در هر فرصتی که پیش می‌آید، با یادآوری نکات مثبتی درباره زیردستان خود، از آن‌ها پیش‌مافوقتان تعریف کنید. به این ترتیب زیردستانان، از تعریف‌های شما ممنون خواهند شد و احترام عمیق‌تری نسبت به شما

پیدا می‌کنند. نترسید از این که چنین کاری، اهمیت شما را نزد کارفرمایان کم کند. برعکس، کسی که از شدت بزرگ منشی، فروتن و افتاده است، نسبت به انسان متزلزلی که احساسی اجبار در جلب نمودن توجه دیگران به موفقیت‌های خود دارد، اعتماد به نفس بیشتری دارد. درهای تواضع چه کارها که نمی‌کند.

در هر فرصتی بکوشید، از زیردستان خود تعریف و تمجید کنید، به خاطر همکاری‌شان از آن‌ها تقدیر کنید. به خاطر کارهایی که اضافه بر وظایف معمول خود انجام می‌دهند، از آنها تشکر کنید. تقدیر، بزرگ‌ترین و تنها مشوقی است که می‌توان بدون متحمل شدن هزینه‌ای، به مردم داد. افزون بر این، اغلب یک رأی دهنده کوچک و بی مقدار، یک کاندیدای مشهور و قدرتمند را از میدان به در برده است. هیچ کس نمی‌داند چه زمانی زیردستان از سان با جانبداری و حمایت کارش را جبران خواهند کرد. بنابراین، قدردانی کردن از افراد را یاد بگیرید.

با مردم درست رفتار کنید. انسان باشید.

قانون سوم در رهبری: به موفقیت بیندیشید، به موفقیت ایمان بیاورید و برای موفقیت بکوشید.

یکی از تحسین آمیزترین جملاتی که افراد در توصیف یکدیگر به کار می‌برند، این است: «تام او را که می‌آورد، واژه موفقیت تداعی می‌شود. او مرد در کلیه زمینه‌های ترقی نصیب افرادی می‌شود که به پیشرفت ایمان دارند و برای دستیابی به آن می‌کوشند. رهبران، رهبران حقیقی، شمار اندکی دارند شمار طرفداران درجا زدن (آن‌ها که معتقدند، در حال حاضر، همه چیز خوب پیش می‌رود، پس چرا برنامه‌ها را خراب کنیم) بسیار بیشتر از طالبان پیشروی و تقدم است (افرادی که معنقدند، نه، هنوز جا برای بهتر کردن کار هست. باید دست به کار شد و آن را بهتر کرد)

به گروه نخبگان رهبری پیوندید. دید ترقی خواهانه‌ای پیدا کنید.

در این جا دو کار پیشنهاد شده است که با انجام آن‌ها می‌توانید نظرگاه ترقی خواهانه‌ای به دست آورید.

۱. در کارهایی که انجام می‌دهید بهبود و پیشرفت را مد نظر داشته باشید.

۲. در انجام کارها به معیارهای عالی بیندیشید.

چند سال پیش، رئیس یک کمپانی متوسط، از من خواش کرد که در اخذ تصمیم مهمی به او کمک کنم. این مدیر اجرایی، به تنهایی کمپانی را تأسیس کرده بود و به عنوان مدیر فروش در آنجا کار می‌کرد. اکنون، با هفت فروشنده‌ای که در استخدام داشت، تصمیم گرفته بود به یکی از این هفت نفر ترفیع داده و او را به جای خودش در سمت مدیریت فروش قرار دهد. او در نهایت، تصمیم‌گیری را به سه نفر که همگی از لحاظ تجربه و کار فروش تقریباً در یک سطح قرار داشتند محدود کرده بود.

مأموریت من آن بود که یک روز را در کنار هر یک از این سه نفر در کمپانی بگذرانم و سپس، نظر خودم را درباره شخصی که به نظر می‌رسید صلاحیت بیشتری دارد، گزارش کنم. به هر سه آن‌ها گفته شده بود که مشاوره با آن‌ها ملاقات خواهد کرد تا درباره برنامه‌های جامع بازاریابی با یکدیگر گفت و شنود کنند. به دلایل روشن، منظور خاصی را که در پشت این ملاقات بود، به آن‌ها نگفته بودیم.

دو نفر از این افراد تا حدودی واکنش‌های مشابه نشان دادند. هر دو نفر از حضور من احساس ناراحتی می‌کردند. انگار احساس کرده بودند که من برای عوض کردن وضعیت موجود به آنجا آمده‌ام. آن‌ها به شدت از وضعیت موجود هواداری می‌کردند و کلیه کارهای انجام شده را تأیید می‌کردند. من پرسش‌هایی درباره نحوه مرزبندی مناطق برنامه‌های اجرت خدمت، لوازم و کالایی که فروش را افزایش می‌دهد و به طور کلی جنبه‌های مختلف فعالیت‌های بازاریابی مطرح کردم ولی در تمام موارد جوابی جز «همه چیز رو به راه است» نشنیدم. در موارد خاصی این دو نفر توضیح دادند که به چه دلیل شرایط موجود نمی‌تواند و نباید تغییر کند. به طور کلی، هر دو نفر می‌خواستند وضعیت موجود به همان حال باقی بماند. یکی از آن‌ها هنگامی که داشت مرا جلوی هتلی که در آن اقامت داشتیم، پیاده می‌کرد، گفت: «من دقیقاً نمی‌دانم شما را امروز برای چه منظوری پیش من فرستادند؛ ولی از طرف من به آقای م. بگویند که همه چیز رو به راه است. دوباره همه چیز را تغییر ندهند.»

نفر سوم، تفاوت چشمگیری با دو نفر دیگر داشت. او کمپانی را بسیار دوست داشته و از رشد آن احساس غرور می کرد ولی چندان هم رضایت خاطر نداشت و خواستار رشد بیشتری بود. این نفر سوم، تمام روز را به طرح نظراتش درباره گرفتن کارهای جدید، ارائه خدمات بیشتر به مشتریها، تقلیل ساعات تلف شده، تجدیدنظر در برنامه های اجرت خدمت به منظور تشویق افراد، و از این قبیل، گذراند و منظور از ارائه همه این طرح ها ایجاد امکاناتی برای بهتر پول درآوردن خودش و کمپانی بود. او طرح یک برنامه تبلیغاتی را که مدت ها فکرش را مشغول کرده بود، با من در میان گذاشت. هنگامی که از او خداحافظی می کردم. آخرین جمله اش این بود.

از این فرصت پیش آمده که باعث شد با یک نفر درباره بعضی از نظراتم صحبت کنم، بسیار خوشحال هستم. کارمان خوب پیش می رود، ولی من معتقدم که بهتر از این هم می تواند باشد.

توصیه من، البته، نفر سوم بود. اتفاقا این نظر کاملا با نظر رئیس کمپانی مطابقت داشت. ایمان به توسعه کارایی، محصولات جدید، فعالیت های جدید و مدارس بهتر، رفاه را بیشتر کرده است.

به موفقیت ایمان داشته باشید و سعی کنید که به مقام رهبری دست یابید!

در کودکی، موقعیتی برایم پیش آمد که به من امکان داد ببینم چگونه دو طرز فکر متفاوت در دو مربی، توانست تفاوت بسیار زیادی در عملکرد شاگردان پدید آورد

من در کودکی به یک مدرسه ابتدایی روستایی می رفتم، آموزش در آن جا تا کلاس هشتم بود، با فقط یک معلم و چهل شاگردی که همگی در داخل یک چهار دیواری از سر و کول هم بالا می رفتند. معلم های جدید، همیشه باعث شور و شوق تازه های در بچه ها می شدند. شاگردها به رهبری پسرهای بزرگ تر کلاس هفتمی ها و کلاس هشتمی ها منتظر بودند ببینند، چگونه می توانند او را دست ببندازند.

در یکی از آن سال ها، وضعیت پیش آمد که دیگر به هیچ وجه قابل کنترل نبود. هر روز ده ها مورد شیطنتهای مدرسه ای روی می داد؛ جنگی، گلوله ها و هواپیماهای کاغذی، برنامه عادی آن روزها بود. بعد، کار به جایی رسید که نیمی از روز، معلم را در پشت در کلاس معطل می کردند، یا یک روز دیگر، برعکس قضیه اول، چند

ساعت در داخل کلاس زندانی‌اش می‌کردند. یک روز دیگر پسرهایی که در کلاس‌های بالاتر بودند، قرار می‌گذاشتند که همگی سگ‌هایشان را به کلاس بیاورند.

گفتنی است که این بچه‌ها، هیچ‌کدام بزه‌کار یا شرور نبودند. دزدی، کتک کاری و خشونت‌های عمدی در کارشان نبود. آن‌ها فقط یک عده بچه‌های سالمی بودند که تحت تأثیر سر زندگی محیط‌های روستایی در پی مغری برای آزادکردن انرژی و توانایی‌های فوق‌العاده‌ای که در وجودشان ذخیره شده بود، می‌گشتند. خوب، آن معلم به نحوی توانست تا پایان سال در مدرسه بماند و بر طبق انتظار همگی، معلم جدیدی در سپتامبر به کلاس آمد.

معلم جدید، بچه‌ها را به فعالیت‌های کاملاً متفاوتی واداشت. او به غرور فردی و احساس تشخص آن‌ها توجه کرد. آن‌ها را برانگیخت که ادراک و داوری صحیحی داشته باشند. به هر یک از کودکان و وظیفه خاصی مانند تمیزکردن تخته سیاه با شستن تخته پاک کن سپرد. برای بچه‌های کوچک‌تر تمرین نمره دادن به تکالیف مدرسه تعیین کرد. این معلم جدید، راه‌های خلافی را برای بهره‌گیری از همان انرژی‌ای که چند ماه پیش به بیراهه رفته بود در پیش گرفت. او برنامه آموزشی‌اش را روی ساختن شخصیت بچه‌ها متمرکز کرد. این‌که چرا بچه‌ها در یک سال مانند شیاطین کوچک رفتار می‌کردند و سال بعد مانند فرشته‌های معصوم، به رهبر آن‌ها بستگی داشت؛ به معلم‌شان. اگر از صاف دهیم، می‌بینیم که نمی‌توان یک عده بچه را برای آنکه سرتاسر یک سال تحصیلی، توی سر و کله هم می‌زده‌اند، مستقیماً مقصر دانست، زیرا در هر شرایطی معلم زمینه‌ساز قضااست.

اولین معلم، باطناً اهمیتی به پیشرفت بچه‌ها نمی‌داد. او هدفی را برای شاگردهایش تعیین نمی‌کرد. آن‌ها را تشویق نمی‌کرد. بر اعصابش مسلط نبود. یاد دادن را دوست نداشت، برای همین شاگردانش هم علاقه‌ای به یاد گرفتن نداشتند.

ولی معلم دوم، معیارهایش مثبت و متعالی بود. او عمیقا دوستدار بچه‌ها بود و از آن‌ها می‌خواست، توانایی‌های بیشتری را به ظهور برسانند. او هر یک از آن‌ها را مستقل از دیگران در نظر می‌گرفت، به راحتی توانست نظم ایجاد کند، زیرا کارها و برنامه‌های خودش نیز هدفمند و تابع نظم درونی بود.

بچه‌ها نیز در هر یک از این دو مورد، رفتارشان را مطابق با نمونه‌هایی که توسط معلم‌هایشان وضع شده بود، تنظیم می‌کردند.

ما هر روز در گروه‌های بزرگسالان نیز شاهد ایجاد این نوع تطابق هستیم. در جنگ جهانی دوم، رهبران نظامی به کرات مشاهده می‌کردند که در واحدهایی که فرماندهانشان «راحت»، «بی خیال» و «بی تفاوت» بودند، موازین اخلاقی متعالی دیده نمی‌شود. در حالی که واحدهای ضربتی را اخسرهایی فرماندهی می‌کردند که معیارهای اخلاقی والایی داشتند و مقررات نظامی را به گونه‌ای صحیح و عادلانه اعمال می‌کردند. پرسنل نظامی نیز، هیچ احترام و ارزشی برای افسران بی شخصیت، قائل نبودند.

دانشجویان کالج نیز، الگوهای خود را از نمونه‌هایی که استادان آن‌ها ارائه می‌دهند، بر می‌گیرند. به طوری که می‌بینیم دانشجویان یک استاد، از تعداد و مدت کلاس‌ها کم می‌کنند، ورقه‌های پایان ترمشان را از روی دست یکدیگر کپی می‌کنند و به روش‌های گوناگون تقلب می‌کنند تا بدون زحمت دادن به خود و مطالعه جدی در آن ترم، قبول شوند، ولی همان دانشجویان در تحت حمایت استاد دیگری با رغبت مطالعات فشرده‌ای را برای تسلط پیدا کردن به موضوع انجام می‌دهند.

در محیط‌های تجاری نیز مجددا شاهد الگوبرداری فکری افراد از طرز فکر مافوق‌هایشان هستیم. به دفت، یک گروه از کارمندان را مورد بررسی قرار دهید عادت‌ها، حرکت‌ها و نگرش‌های آنان را نسبت به شرکت، اصول اخلاقی و مسک نفس مشاهده کنید. سپس، یافته‌های خود را با رفتار مافوق‌های آنان مقایسه کرده و شباهت‌های حیرت انگیزی را بیابید.

هر سال تعداد زیادی از شرکت‌ها که رشد کند و با سیر نزولی دارند، دوباره سازی می‌شوند. در این جا این پرسش پیش می‌آید که چگونه؟ با تعویض تعدادی از مدیران اجرایی در رده‌های بالا. کمپانی‌ها (کالج‌ها،

کلیساهای، کلوپ‌ها، اتحادیه‌ها و کلیه مؤسسه‌ها) تجدید سازمان خود را به منظور اصلاح وضع از بالا به پایین انجام می‌دهند، نه از پایین به بالا، تفکر را در ردیف‌های بالا عوض کنید، تفکر در ردیف‌های پایین، خود به خود عوض می‌شود.

از یاد نبرید! هنگامی که هدایت گروهی را به دست می‌گیرید، اشخاصی که در آن گروه قرار دارند، به سرعت شروع به انطباق خود با معیارهای شما می‌کنند. این مسئله، در چند هفته نخست نمودارتر است همه ذهنیت آن‌ها متوجه آن است که شما را در جریان اخبار و اطلاعات قرار دهند، به شما توجه کنند و بفهمند که چه انتظاراتی از آن‌ها دارد. آن‌ها کوچکترین حرکات شما را زیر نظر می‌گیرند و با خود چنین می‌گویند: «تا چه حدی به من میدان خواهد داد تا مرا مورد امتحان قرار دهد؟ دوست دارد این کار چطور انجام شود؟ چه چیزهایی او را راضی می‌کند؟ اگر چنین و چنان کنم چه خواهد گفت؟»

وقتی به جواب رسیدند، طبق همان، عمل می‌کنند. روی الگویی که به عنوان یک رهبر برای دیگران وضع کرده‌اید، تجدید نظر کنید و از این شعر قدیمی ولی معتبر، به عنوان راهنما استفاده کنید.

چگونه دنیایی بود،

دنیایی که در آن

تمام آدم‌ها

مانند من بودند؟

برای آن که معنای صحیحی از این مکالمه درونی برداشت کنید، کلمه اداره را جایگزین کلمه دنیا کنید تا چنین خوانده شود:

چگونه اداره‌ای بود

اداره‌ای که در آن تمام آدم‌ها

مانند من بودند؟

بر همین سیاق از خود پرسید چه نوع کلوپ، اجتماع، مدرسه و کلیسایی می‌داشتید، اگر همه افراد در آن، مانند شما عمل می‌کردند.

همان گونه‌ای بیندیشید، سخن بگویید، عمل کنید و زندگی کنید که می‌خواهید زیر دستانان بیندیشند، سخن بگویند، عمل کنند و زندگی کنند آن‌ها ناخودآگاه همان گونه عمل خواهند کرد.

پس از مدتی، زیردستان، به تدریج رونوشت‌های کپی شده رئیس خود می‌شوند، آسان‌ترین راه برای دستیابی به عملکردهای مثبت، اطمینان یافتن از این است که نسخه اصل ارزش کپی برداری دارد.

آیا من تفکری ترقی خواهانه دارم؟

لیست کنترل

الف. آیا نسبت به کار خود، ترقی خواهانه می‌اندیشم؟

۱. آیا کار خود را با نگرش چگونه می‌توان آن را بهتر انجام داد ارزیابی می‌کنم؟
۲. آیا در فرصت‌های مناسبی که پیش می‌آید، از شرکت، افراد آن و محصولاتی که می‌فروشد، تمجید می‌کنم؟
۳. آیا معیارهای شخصی خود را با توجه به کمیت و کیفیت بازدهی‌ام، از سه یا شش ماه قبل بالاتر برده‌ام؟
۴. آیا آن‌چه از شخصیت خود ارائه می‌دهم، می‌تواند الگوی مناسبی برای زیردستان همکاران و اطرافیانم باشد؟

ب. آیا نسبت به خانواده خود ترقی خواهانه می‌اندیشم؟

۱. آیا امروز، خانواده من احساس خوشحالی و خرسندی بیشتری نسبت به ۳ یا ۶ ماه پیش دارند؟
۲. آیا برای بهبود سطح زندگی خانواده‌ام، طبق برنامه‌ای عمل می‌کنم؟

۳. آیا اعضای خانواده من به حد وفور، فعالیت‌های گوناگون و حرکت‌سازی در خارج از منزل دارند؟

۴. آیا برای فرزندان خود، نمونه‌ای را از یک فرد «پیشرو و و ترقی خواه» ارائه می‌دهم؟

ج. آیا نسبت به خود ترقی خواهانه می‌اندیشم؟

۱. آیا با صداقت به خود می‌گویم که انسان ارزشمندتری نسبت به ۶ ماه قبل شده‌ام؟

۲. آیا یک برنامه خودسازی منظم را، برای افزایش ارزش خود نزد دیگران پی می‌گیرم؟

۳. آیا برای حداقل ۵ سال آینده خود، اهداف ترقی خواهانه‌ای در دست دارم؟

۴. آیا در کلیه مؤسسه‌ها و گروه‌هایی که فعالیت می‌کنیم، فرد مؤثر و کاربری هستیم؟

د. آیا نسبت به محیط زندگی خود ترقی خواهانه می‌اندیشم؟

۱. آیا در شش ماه گذشته، کاری انجام داده‌ام که باعث بهبود وضعیت محیطم شود (در محله، کلیسا، مدرسه، آپارتمان و ...)?

۲. آیا به جای اعتراض، انتقاد یا شکایت از طرح‌های ارزشمند محیط خود، کوشیده‌ام آن‌ها را تقویت کرده و جلو ببرم.

۳. آیا تا به حال پیشرو طرحی برای ایجاد یک تحول ارزشمند در محیط خود بوده‌ام؟

۴. آیا در صحبت درباره همسایگان و دیگر همشهری‌های خود، نظر خوبی ارائه داده‌ام؟

اصل چهارم در رهبری: فرصتی برای خلوت‌گزینی با خود داشته باشد و در آن هنگام، قدرت شگفت‌انگیز ذهنتان را مورد استفاده قرار دهید.

به طور معمول، رهبران را به عنوان اشخاصی بسیار گرفتار می‌شناسیم واقعیت هم همین است. رهبری، مستلزم محاط شدن در میان انبوهی از عوامل و مسائل است. با وجود این، مسئله‌ای که به طور معمول در

مورد این افراد نادیده گرفته می‌شود، آن است که آن‌ها میزان قابل توجهی از وقت خود را در تنهایی می‌گذرانند، خلوتی که تنها فعل و انفعالات فکری خودشان، آن را پر می‌کند

اگر زندگی رهبران بزرگ مذهبی را از نظر بگذرانید، در می‌یابید که همه آن‌ها زمان‌های طولانی، در خلوت بوده‌اند. حضرت موسی، مدتی طولانی تنها بود. به همین صورت، حضرت مسیح، حضرت محمد، حضرت بودا، کنفوسیوس، گاندی و خلاصه کلیه رهبران برجسته مذهبی بیشتر اوقاتشان در انزوا و دور از هیاهوی زندگی گذشته است.

رهبران سیاسی نیز که در تاریخ، به هر عنوان (خوب یا بد) نامی از خود بر جای گذاشته‌اند، در تنهایی توانسته‌اند خط فکری مشخصی برای خود بیابند. پرسش جالبی خواهد بود اگر پرسیم که آیا فرانکلین د. روزولت در صورتی که پس از حمله فلج اطفال، ناچار نمی‌شد مدت زیادی را برای حصول بهبودی در بستر بگذراند، می‌توانست توانایی‌های غیر عادی خود را در رهبری به منصف ظهور برساند یا خیر.

هری ترومن در کودکی و نیز بعدها، مدت‌های مدیدی را در مزرعه‌ای در میسوری تنها زندگی کرده بود. بعید نیست که اگر هیتلر هم ماه‌ها در زندان انفرادی به سر نمی‌برد، نمی‌توانست فرصتی برای تألیف نبرد من یافته باشد یعنی آن نقشه شیطانی و در این حال، استادانه‌ای که آلمانی‌ها را در عین درماندگی فریقت و راه را برای کسب قدرت او هموار کرد.

بسیاری از رهبران کمونیسم نظیر لنین، استالین، مارکس و دیگران نیز مدتی را در زندان گذرانده بودند، جایی که به آن‌ها امکان داد، فارغ از پراگندگی و آشفتگی ذهن، نقشه اقدامات آینده را طراحی کنند. دانشگاه‌های معتبر، از استادان می‌خواهند که تنها به پنج ساعت سخنرانی در هفته، اکتفا کنند تا به این ترتیب، مدت زمانی را برای تفکر در اختیار داشته باشند.

بسیاری از مدیران برجسته تجاری هر روز در حلقه محاصره ده‌ها دستیار منشی، تماس تلفنی و گزارش هستند ولی اگر در طی ۱۴۸ ساعت در هفته و ۷۲۰ ساعت در ماه، آن‌ها را زیر نظر بگیریم، متوجه می‌شویم که مدت زمان قابل توجهی را نیز در تفکری بی دغدغه می‌گذرانند.

نکته این جاست! در کلیه زمینه‌های افراد موفق فرصتی را به گفتگو با خود، اختصاص می‌دهند. رهبران از انزوا بهره می‌گیرند تا اجزاء یک مسئله را به یکدیگر ارتباط دهند، راه حلی بیابند، نقش‌های طرح کنند و در یک کلام، به اوج تفکر خود دست یابند.

بسیاری از افراد نمی‌توانند قدرت خلاق خود را در رهبری، مورد استفاده قرار دهند، زیرا با همه کس و همه چیز جز خودشان مذاکره و مشورت می‌کند. شما هم خوب می‌دانید منظورم چه نوع آدمی است. او کسی است که برای تنها نبود، خود را به آب و آتش می‌زند. به گونه‌ای افراطی همواره عده‌ای را به دور خود جمع می‌کند. تحمل تنها ماندن در دفتر کارش را ندارد، به همین منظور راه می‌افتد تا دیگران را ببیند و وقت بگذراند، کمتر شبی بدون مهمان یا صاحب است. انگار، احتیاج مبرمی دارد که در تمام لحظات بیداری با دیگران حرف بزند. عاشق سیری ناپذیر حرف‌های بی سروته و غیبت است.

در مواقعی که این آدم، به عللی ناچار به تحمل انزوای جسمانی است، در پی راه‌هایی می‌گردد تا تنهایی فکری‌اش را پر کند، در چنین مواقعی، به تلویزیون، روزنامه، رادیو، تلفن و هر چیز دیگری که او را از اندیشیدن دور کند، رو می‌آورد و در حقیقت، از آن‌ها انتظار دارد که به نوعی فکرش را مشغول کنند، زیرا می‌ترسد فکرش را با ذهنیات خودش مشغول سازد.

کسی که تحمل تنهایی را ندارد، از اندیشه‌های مستقل دوری می‌جوید. ذهن خود را در برابر مسائل خاموش و بی خبر نگه می‌دارد، از لحاظ روانی، از افکار خود می‌ترسد. کسی که تحمل تنهایی را ندارد، به مرور تبدیل به انسانی بسیار سطحی می‌شود. حرکت‌های سبکی از او سر می‌زند. مداومت و ثبات شخصیت چندانی ندارد و متأسفانه، از سرچشمه قدرتی که بدون استفاده در پشت پیشانی‌اش قرار گرفته، غافل است.

آن کسی نباشید که تحمل تنهایی را ندارد. رهبران موفق، از طریق تنهایی، قدرت‌های ماورایی خود را مهار می‌کنند و به کار می‌گیرند. شما هم می‌توانید چنین کاری را بکنید.

بیایید ببینیم چگونه؟

در بخشی از یک برنامه رشد حرفه‌ای از سیزده نفر کارآموز خواستم، به مدت دو هفته، روزی یک ساعت با خود خلوت کنند. از این کارآموزان خواسته بودم که از تمام عوامل مغشوش کننده دوری کنند و سپس، درباره هر چیزی که به ذهنشان می‌آمد، به طور سازنده به تفکر بپردازند.

در پایان آن دو هفته، همه کارآموزان، بدون استثناء، گزارش دادند که آن تجربه به گونه‌ای باورنکردنی مؤثر و عملی بوده است. یکی از آن‌ها اظهار کرد که فیل از تجربه انزوای جهت مند، در مرز فسخ قرارداد مهمی با مدیر یک شرکت دیگر قرار داشته؛ ولی از طریق تفکر روشن به ریشه مشکلش و راه اصلاح آن، دست یافته بود. گزارش‌های دیگران درباره حل مشکلات گوناگونی از قبیل تغییر شغل، مشکلات ازدواج، خرید خانه و انتخاب کالج برای نوجوانشان بود.

همه کارآموزان با اشتیاق بیان می‌کردند که به درک جدید و بهتری از خودشان (توانایی‌ها و ضعف‌ها) دست یافته بودند.

آن کارآموزان به برداشت دیگری هم رسیده بودند که بسیار مهم است آن‌ها کشف کردند که تصمیمات و بررسی‌هایی که به تنهایی و در انزوای جهت مند انجام می‌شد، به گونه‌ای عجیب و حتی مرموز صد در صد درست از آب در می‌آمد. آن‌ها کشف کردند که وقتی ابهام از میان می‌رود، راه صحیح مانند الماس شروع به درخشش می‌کند.

انزوای جهت مند، بسیار نتیجه بخش است.

یکی از همکارانم، چندی پیش موضع خود را در یک تصمیم‌گیری مهم میاد و هشتاد درجه تغییر داد. از آن‌جا که مسئله بسیار حساس بود، کنجکاو شدم که بفهمم به چه دلیل فکرش را عوض کرده است. او

این‌گونه پاسخ داد: «خوب، راستش را بخواهی نسبت به تصمیمی که باید می‌رفتم، اصلاً ذهنیت روشنی پیدا نکرده بودم. به همین منظور، ساعت سه و نیم صبح از خواب بیدار شدم، یک فنجان قهوه درست کردم، روی مبل نشستم و تا ساعت هفت صبح فکر کردم. آن وقت، شکل قضیه برایم کمی روشن‌تر شد. سپس تنها کاری که باید می‌کردم این بود که موضع خودم را معکوس کنم.»

اکنون، مشخص شده است که موضع جدید او کاملاً عاقلانه و درست انتخاب شده بود.

از هم اکنون، تصمیم بگیرید که روزانه (حداقل سی دقیقه) را برای خلوت‌گزینی با خود داشته باشید. شاید صبح‌های زود، پیش از آن‌که مردم فعالیت را آغاز کنند، بهترین فرصت باشد، یا شاید آخر شب زمان بهتری برای این کار باشد. به هر حال، اصل قضیه انتخاب زمانی است که فکر شما آماده‌تر است و می‌توانید فارغ از هیاهوی اطراف به تفکر بپردازید.

شما می‌توانید از این فرصت برای انجام دو نوع تفکر استفاده کنید: تفکر هدایت‌شده و تفکر آزاد. برای انجام تفکر هدایت‌شده، مشکل عمده‌ای که با آن درگیر هستید مرور کنید. ذهن شما در خلوت، آن را به طور ملموس بررسی می‌کند و شما را به سمت پاسخ صحیح هدایت می‌کند.

برای انجام تفکر آزاد، کافی است به ذهن خود اجازه دهید، موضوعی را که دو ست دارد درباره آن فکر کند، خود برگزیند. در چنین مواقعی، ضمیر ناخودآگاه شما، بانک حافظه‌تان را مورد استفاده قرار می‌دهد و در نتیجه، موجب تغذیه تعمیر خودآگاه شما می‌شود. تفکر آزاد شبوهای مؤثر برای ارزیابی خویش است.

شما را به ریشه اصلی موضوعاتی مانند: «چگونه کارم را بهتر انجام دهم؟ حرکت بعدی ام باید چه باشد؟» می‌رساند.

به یاد داشته باشید، مهمترین کار یک رهبر اندیشیدن است و بهترین ابزار رهبری، تفکر. هر روز زمان بیشتری را در انزوای جهت‌مند، بگذرانید و با تفکر، خود را برای موفقیت آماده کنید.

خلاصه

برای آن که رهبر موفق‌تری باشید، این چهار اصل رهبری را به کار گیرید.

۱. با افرادی که می‌خواهید نحت نفوذ خود درآورید، تبادل آرا و اندیشه کنید. اگر یاد بگیرید که مسائل را از دریچه چشم دیگران ببینید، به راحتی می‌توانید آن‌ها را وادارید که کارهای مورد نظر شما را انجام دهند. پیش از آن که اقدامی انجام دهید، از خود بپرسید: «اگر به جای او بودم، درباره این قضیه چه نظری داشتم؟»

۲. در مناسبات خود با دیگران از قانون و انسانیت پیروی کنید. از خود بپرسید: «انسانی‌ترین شیوه برخورد با این مسئله چیست؟» در کلیه کارهای خود، نشان دهید که مردم را در اولویت قرار می‌دهید. همان رفتاری را با مردم پیش بگیرید که ترجیح می‌دهید شخص دیگری با خودتان انجام دهد. از این کار بهره خواهید گرفت.

۳. به موفقیت بیندیشید، به موفقیت ایمان داشته باشید و برای موفقیت بکوشید. در تمام کارهایی که انجام می‌دهید، در فکر اصلاح و ترقی باشید. در هر کاری که انجام می‌دهید، به معیارهای مالی بیندیشید. پس از مدتی، کارمندان تبدیل به رونوشت‌های کپی شده رئیس خود می‌شوند باید اطمینان یابید که نسخه اصل ارزش تکثیر شدن دارد. به خود بگویید: در خانه، در کار، در زندگی اجتماعی و هر جای دیگر، اگر پیشرفت مورد نظر باشد، من با تمام وجود آن را می‌پذیرم و در خدمت آن خواهم بود.

۴. فرصتی را به گفت و شنود با خود اختصاص دهید و قدرت ذهنی خارق العاده خود را مهار کنید. انزوای جهت مند، نتیجه بخش است. از آن، برای جوشش قدرت خلاق و یافتن راه‌حلهایی برای مشکلات شخصی و شغلی مدد بگیرید. به این منظور، هر روز مدتی را صرفاً برای تفکر، در تنهایی بگذرانید. از شیوه تفکری که تمام رهبران بزرگ دارند، استفاده کنید. با خودتان مذاکره و مشورت کنید.

چگونه از جادوی بزرگ اندیشی در بحرانی ترین لحظات زندگی استفاده کنیم

در بزرگ اندیشی، سری نهفته است؛ ولی، بسیار آسان به دست فراموشی سپرده می شود. هنگامی که به مشکلاتی بر می خورید، احتمال این خطر وجود دارد که ابعاد تفکر خود را پس کوچک کنید و نتیجه آن تنها باخت شماست.

رهنمودهای مختصری که عنوان کرده ام کمک می کند بزرگ منشی خود را در شرایطی که وسوسه می شوید از راه حل های کوچک استفاده کنید، حفظ کنید. شاید بدتان نیاید که این راهنمایی ها را روی کارت های کوچکی بنویسید تا راحت تر در اختیار داشته باشید.

الف. هنگامی که مردمان فرومایه و پست، می خواهند شما را همانند خود کنند، بزرگ بیندیشید. در این قضیه، تردید نکنید که همه جا مردمانی خواهان شکست شما هستند. آن ها می خواهند دچار بدبختی شوید، یا مورد سرزنش و تو بیخ قرار گیرید ولی اگر این نکات را در پیش چشم داشته باشید، چنین افرادی نمی توانند کاری از پیش ببرند.

۱. بود شما بسته به آن است که با افراد پست و کوچک، درگیر مبارزه تشوید درگیری با اقواد فرومایه شما را تا سطح آنان فرو می آورد بزرگی خود را حفظ کنید.

۲. در انتظار نیش و کنایه و ضربه باشید. همه این ها نشانگر رشد شماست.

۳. به خود یادآوری کنید که مهاجمان، از لحاظ روانی بیمارند. بزرگ باشید و برای آنان دلسوزی کنید.

آن قدر بزرگ شوید که در برابر حمله های مردم فرومایه، ایمنی حاصل کنید.

ب. هنگامی که احساس ضعف نفس و عدم کفایت بر وجودتان سایه می افکند، بزرگ بیندیشید. به یاد داشته باشید: اگر فکر می کنید ضعیف هستید، انسان ضعیفی هستید. اگر خود را تا لایق می دانید، نالایق هستید و اگر خود را یک آدم معمولی و بی ارزش می دانید، فردی معمولی و فاقد ارزش خواهید بود.

با چند توصیه زیر، این تمایلات طبیعی به خودکوچک بینی را، سرکوب کنید:

۱. متشخص به نظر آیید. ظاهر متشخص باعث می‌شود که احساس تشخص کنید. ظاهر شما، گرچه مسئله‌ای بیرونی است، ولی تأثیر زیاد روی احساسات درونی شما دارد.

۲. نظر خود را تنها بر روی امتیازاتتان معطوف کنید. یک آگهی برای معرفی ارزش و شخصیت خود تنظیم کنید و از آن استفاده کنید. یاد بگیرید که به خودتان قدرت روحی بدهید، نقاط قوت و جنبه‌های مثبت خود را بشناسید.

۳. مردم را در دورنمای صحیح قرار دهید. توجه داشته باشید که هریک از افراد، تنها یک انسان است، نه بیشتر و نه کمتر؛ بنابراین، چرا باید از آنان بترسید؟ آن قدر بزرگ بیندیشید که دریابید چقدر خوب و ارزشمند هستید.

پ) هنگامی که درگیر بحث یا مشاجره غیر قابل اجتنابی می‌شوید، بزرگ بیندیشید. از این طریق در برابر وسوسه بگومگو با دعوا مقاومت کنید.

۱. از خود بپرسید: «آیا واقعا چنین چیزی ارزش بحث و جدل دارد؟»

۲. به خودتان یادآوری کنید که دعوا مانند یک جنگ اتمی است، هیچ برنده‌ای ندارد.

خود را بدون احساس شکست بگذرانید. بزرگ اندیشان، بدین گونه در برابر موانع واکنش نشان می‌دهند.

۱. مانع را تجربه آموزنده‌ای تلقی می‌کنند و از آن درس می‌گیرند. آن را مورد بررسی قرار می‌دهند، از آن به منظور پیشرفت خود استفاده می‌کنند و از هر مانعی نکته‌ای می‌گیرند.

۲. مداومت را با آزمایش تلفیق می‌کنند، در صورت شکست عقب‌گرد می‌کنند و سرزنده و تازه نفس، از راه جدیدی وارد می‌شوند آن قدر بزرگ بیندیشید که در پایین شکست، تنها یک برداشت ذهنی است، و نه چیزی بیشتر.

ث. هنگامی که مناسبات عاطفی به سردی می‌گراید، بزرگ بیندیشید. اندیشه‌های منفی و پیش‌افتاده‌ای مانند: «او با من رفتار بدی کرد، پس من هم تلافی می‌کنم» عشق را می‌کشد و محبتی را که

می‌تواند از آن شما باشد، نابود می‌کند. هنگامی که در مقوله عشق مشکلی پیش می‌آید، این کارها را انجام دهید.

۱. روی بزرگترین قابلیت‌های کسی که می‌خواهید دوستان داشته باشد، تکیه کنید. امور جزئی را به همان جایی که باید به درجه دوم اهمیت، ارجاع دهید.

۲. اغلب اوقات، کار خاصی برای همسر خود انجام دهید. آن قدر بزرگ بیندیشید که طعم لذات زندگی زناشویی را بچشید

ج. هنگامی که احساس می‌کنید پیشرفت شما در شغل‌تان به کندی می‌گراید، بزرگ بیندیشید. در هر کاری که انجام می‌دهید و در هر شغلی که فعالیت می‌کنید، حقوق بالا و تشخص در آن کار، از یک عامل سرچشمه می‌گیرند: افزایش کیفیت و کمیت بازدهی این نکات را رعایت کنید.

به خود بگویید: «می‌توانم کارم را بهتر از این انجام بدهم. به انجام کارها به بهترین نحو ممکن، مسئله‌ای دست نیافتنی نیست. جا برای انجام بهتر کارها زیاد است. در این دنیا هیچ چیز وجود ندارد که به بهترین صورت ممکن انجام شده باشد و هر زمان که بیندیشید؛ می‌توانم کار را بهتر از این انجام دهم»، راه‌های بهتر انجام دادن آن پیدا می‌شود. با این اندیشه که می‌توانم بهتر از این کار کنم سویچ قدرت خلاق زده می‌شود. آن قدر بزرگ بیندیشید که دریابید، اگر ارائه خدمات را در اولویت قرار دهید، پول خود به خود از پی می‌آید. گفتار پابللیوس سایروس را به یاد داشته باشیم که:

انسان خردمند، فرمانروای ذهن خویش است

و انسان بی‌خرد بنده‌ی آن

زن و توانایی‌هایش

دکتر هاربت گلد هرلرتر ترجمه میترا کدخدایان

خانم دکتر گلد هرلرتر روانشناس برجسته آمریکایی در این کتاب کوشیده است تجربه و دانش خود را در راه تغییر الگوی رفتاری زنان بکار گیرد.

وی بر این باور است که زنان تاکنون موجودات آرام و سازگاری بوده‌اند که حق هرگونه اعتراضی را از خود سلب کرده‌اند و به سبب گرفتاری در بند الگرهای قدیمی اعتماد به نفس خود را از دست داده و استقلال و خودباوری را فراموش کرده‌اند.

داستان‌های مطرح شده در این کتاب شامل راه‌کارها و روش‌های استفاده بهینه از توانمندی‌های بانوان در راه بروز استعدادهایشان می‌باشد.

مطالعه این کتاب را به بهینه‌زانی نکته به رشد و بالندگی عاطفی خود علاقه دارند توصیه می‌کنیم.

تخم مرغ‌های شوم / میخائیل بولگاکف / پونه معتمد

میخائیل بولگاکف ۱۸۹۱-۱۹۴۴ نویسنده برجسته روسی با کتاب مرشد و مارگاریتا در نزد جامعه کتابخوان ایرانی به شهرت رسید.

داستان تخم مرغ‌های شوم هم‌زمان با کتاب دل سگ در سال ۱۹۲۴ در مطبوعات روسیه به چاپ رسید و با استقبال فراوان منتقدان ادبی و جماعت کتاب‌خوان مواجه شد.

قهرمان این داستان پرفسور پر سیکف که یکی از امیدهای دانش روسیه است قربانی مقامی شوم و فرصت طلبانه حکومت شده و از کشفیاتش سوء استفاده می‌گردد. بولگاکف با پناه بردن به زانر ادبیات علمی تخیلی (Science-Fiction) و با زبان کنایه و استعاره که لازمه بیان عقاید در یک فضای مختنق است تصویری هولناک از وضعیت پیشرفت علم و دانش در سایه حکومت‌های توتالیترا با طنزی تلخ و گزنده در پیش

چشم خوانندگان کتاب به تصویر می‌کشد. برای اولین بار کتابی از بولگاکف از زبان اصلی بررسی به فارسی برگردانده شده است.

فرهنگ اصطلاحات ادبی ویرایش جدید / سیما داد

این فرهنگ دائرة المعارف کوچکی است از واژگان ادبی معاصر شامل مفاهیم نقد ادبی، مکاتب و جریان‌های عمده در ادبیات جهانی و -

از ویژگی‌های دیگر کتاب آن که، هر واژگان طی مقاله‌ای به تفصیل و تفکیک در زبان‌های فارسی و انگلیسی تشریح و تبیین شده است و با بهره‌گیری از نمونه‌های لازم نیاز مراجعه‌کننده را به تعریف با توضیح جامع‌تری برآورده می‌کند.

استخوان‌های دوست داشتنی

آلیس زیبولد ترجمه فریده اشرفی

سوزی سمن دختر ۱۴ ساله‌ای است که به شکل هولناکی به قتل رسیده و روایت اندوه‌بار مرگ خود را با زبانی کودکانه و در عین حال جذاب بیان می‌کند. استخوان‌های دوست داشتنی داستانی است پرکشش، با نثری جذاب و روان که با ایجاد حس تعلیق خواننده را لحظه‌ای به خود رها نمی‌کند. ترجمه این کتاب به بیش از سی زبان و تیراژ چند میلیونی آن نشانگر آن است که البس زیبولد در بیان ایده‌هایی درباره زندگی پس از مرگ نیروی عشق، وفاداری، پاکی انسان‌ها، بهشت و از توانایی و قریحه سرشاری برخوردار است. روایت اول شخص و رگه‌های طنز پنهان نویسنده، بر جذابیت‌های داستان افزوده است. از ویژگی‌های بارز کتاب آن است که مترجم با آوردن پانوشته‌های لازم، برخی از اصطلاحات نامأنوس را برای خواننده فارسی زبان روشن کرده است.

گالاپاگوس / کرت ونه گوت / ترجمه علی اصغر بهرامی

مجمع الجزایر گالاپاگوس در اقیانوس آرام نزدیک بدنه ی غربی آمریکای جنوبی قرار دارد و همان جایی است که چارلز داروین به سال ۱۸۳۵ بن مایه‌ی نظریه تکامل خود را پیدا کرد ونه گوت این پدیده و «سفر دریایی قرن در طبیعت» را، که به مقصد همین جزایر است با یک بحران اقتصادی - سیاسی جهانی در هم آمیخته و بستر آخرین رمان خود قرار داده است، و به سبک خاص و با لنز تلخ و گزنده‌ی ویژه‌ی خویش اثری آفریده است شگفت و خواندنی و ماندگار. گالاپاگوس از نظری غزل خداحافظی و وصیت نامه‌ی ونه گوت نیز هست. گالاپاگوس نگاهی است رندانه و پسامدرنیستی به جهان معاصر و آینده‌ی جهان و آینده‌ی بشریت. چه معلوم که با این همه پرتوهای مسموم هسته‌ای و الکترومغناطیسی، آدمی نیز مثل برخی از موجودات ذره بینی دچار موتاسیون جهش بیولوژیک داروینی تشوده و در زمانی به کوتاهی یک میلیون ساله که سال ۱۹۸۴ است، تبدیل نشود به ، طنز و نه گوت فراگیر است، و به هیچ چیز و به هیچ کس ابقا نکرده است.

چه کسی باور می‌کند

روح انگیز شریفیان

و ... به من می‌گویند تو مرده‌ای ...

زن و شوهری مهاجر در قطار رهسپار سفری دراز هستند، زن در انزوای خود خواسته با گذر از ایستگاه شهرها و مراحل عمر، روابط خویش را با شوهر و دختر، با خانواده و دوستانش در خاطره مرور می‌کند و به بازشناسی تازه‌ای از روح عاشق و مسور خود می‌رسد. بازاندیشی روانشناسانه آوارگی و نیاز پیوندیابی باریشه‌ها، اسطوره عشق و وطن محور اصلی این رمان است.

نامه‌هایی به یک نویسنده جوان

ماریو بارگاس یوسا / ترجمه رامین مولایی

به سنت ریلکه شاعر اتریشی در اثر به یاد ماندنی‌اش نامه‌هایی به یک شاعر جوان، ماریو بارگاس یو سا هم، آموخته‌ها و آزموده‌های دوران نویسندگی‌اش را در دوازده نامه برای نویسندگان جوان و پر شور فراهم آورده است. در دیدگاه بارگاس یوسا نویسنده انسانی است سرشار از شوق سیری ناپذیر خلق دنیایی دیگر اما به روی کاغذ آوردن خیال و بنا کردن دنیایی نو ابزار و روش‌های خاص خود را طلب می‌کند، نویسنده با ترسیم تابلویی راهنما از داستان‌های رمان‌های نویسندگان بزرگ جهان از جمله: بورخس، بی‌اس سلین، کورتاسار، فاکتر، گارسیا مارکز، کافکا و... به تشریح کارکرد عناصر رمان از زمان و فضا گرفته تا سبک و ساختار آن می‌پردازد.

روش مطالعه ادبیات و نقدنویسی

جان پک و مارتین کوپل / ترجمه سرورالسادات جواهریان

هدف کتاب حاضر این است که مهارت تفکر نقد و بررسی کتاب را در خواننده افزایش دهد و راه‌های عملی را برای مطالعه و درک و تحلیل ادبیات پیش روی او قرار دهد. نویسندگان این کتاب کوشیده‌اند. دیدگاه گسترده‌تری درباره متن مورد مطالعه و به طور کلی درباره ادبیات به شما ارائه دهند، تا دانشجویان بتوانند به طور مستقل متنی را نقد و بررسی کنند و دیدگاه خود را برای تحلیل و تفسیر متن به کار گیرند.

جان پک / مارتین کوپل

شعر و شناخت

دکتر ضیاء موحد

دفتری است در فلسفه ادبیات، نقد ادبی و معرفی شاعران در بخش فلسفی از مسأله صدق در شعر و تحول نوع و فرد در تاریخ ادبیات و فلسفه بحث می‌شود. در نقد ادبی از شعر بی تصویر و سرگذشت شعر سیاسی در غرب و در ایران سخن می‌رود، و نیز شامل تأهلانی است در شعر شاعران ایران.

بخش شناخت اختصاص به معرفی امیلی دیکنسون و سیلویا پلات دارد. در این بخش گذشته از بررسی شعر و شاعری این دو، نمونه‌های گوناگونی نیز از شعر آنان ترجمه شده است. در معرفی سیلویا پلات موضوع بحث اهمیت اسطوره و نیز شگردی است که سیلویا پلات در گره زدن اسطوره با زندگی و زیستن با اسطوره به کار برده است.

به بچه‌ها چه بگوییم؟

دکتر آوا سیگلر / ترجمه میترا کدخدایان

اغلب سؤالات کودکان پیچیده به نظر می‌رسد و باعث تعجب، خنده و گاهی موجب نگرانی ماست. اولین کمک این کتاب، رفع نگرانی اولیاء در مورد این‌گونه سؤالات است: گاهی کودکان در مورد جنسیت خود و گاهی راجع به مرگ از ما می‌پر سندن، ما نیز به عنوان اولیاء اغلب ناچاریم بیماری یا مرگ فردی از فامیل را با کودک عنوان کنیم و با مسأله مشکل و دردناک جدایی و طلاق را به صورتی قابل درک برایشان مطرح نماییم.

مطالعه این کتاب را برای پدر و مادرها که مدام در مقابل سؤالات کودکان و نوجوانان قرار دارند، در درجه اول به عنوان یک پدر و سپس به عنوان یک روانپزشک توصیه می‌نمایم.

درمان ناسازگاری و حسادت خواهر و برادر

آدل فابر، الین مزلیش / ترجمه میترا کدخدایان

این اثر ارزشمند برای درمان ناسازگاری و حسادت خواهر و برادر و چگونگی رفتار والدین به منظور از بین بردن و یا کم کردن آثار مخرب چشم هم چشمی و رقابت ناسالم بین فرزندان که یکی از معضلات رایج است و نتایج خطرناک مقایسه فرزندان با یکدیگر و این که هنگام مشاجره و جدال کودکان چگونه می‌توانیم دخالت سازنده و مفید داشته باشیم تدوین شده است.

در این کتاب نویسنده رفتار نادرست و تبعیض آمیز والدین را در روابط آن‌ها با فرزندان، به سادگی و روشنی مورد انتقاد قرار می‌دهد و آثار زیانبار حاصل از آن را در مناسبات موجود و آتی فرزندان با یکدیگر روشن می‌سازد.

قدرت مغز سالم

دکتر ورنن مارک ترجمه احمد، شریف تبریزی

نویسنده کتاب، جراح مغز و اعصاب صاحب نامی است که بعد از سال‌ها کار بالینی فی تدریس در دانشگاه‌ها، به این نتیجه می‌رسیده که بسیاری از ضایعات مغزی و بسیاری از حالاتی که به آن‌ها «تحلیل برای مغزی» گفته می‌شود قابل پیشگیری و درمان هستند.

دکتر مارک ضمن بحث درباره عملکرد مغز (از نظر عملکرد فکری) تغییرات منز را در سنین بالا توضیح داده و نشان می‌دهد که چگونه کسانی که از نظر مغزی بسیار کم توان شده بودند به توانایی‌های کامی برگشته و به زندگی عادی مشغول شده‌اند.

هیچکس کامل نیست

دکتر هندری وایزینگر / ترجمه پریچهر معتمد گرجی

با این کتاب پیشنهادات عملی و سودمندی در زمینه بهبود روابط انسانی که برای بیشتر مردم کار دشواری است ارائه می‌دهد. خواندن این کتاب را به ویژه به کسانی که در روابط و مناسبات زناشویی خود مشکلاتی دارند، توصیه می‌کنم.

پدران و مادران، همسران ناراضی و خرده گیر، مدیران، افراد عصبانی، کمال گرایان و ارزشمندان روابط زناشویی بهتر، همه به این کتاب نیازمندند.

رهایی از تنش

دکتر جان نیومن، ترجمه احاج حسینی / ع طباطبایی

این کتاب شما را مطمئن می‌سازد که اداره و کنترل تنش در اختیار خودتان می‌باشد می‌توانید نحوه‌ی نگاه کردن، فکر کردن و پاسخ دادن به تنش را انتخاب کنید.

در این کتاب رمز بهترین کارایی خود را که کنترل فکر و احساسات است دست می‌آورید و با بهره برداری از مطالب آن، در زندگی خصوصی و شغلی خود کامیاب و پیروزتر خواهید شد.

خشم می‌گشود

دکتر ردفورد ویلیامز و ویرجینیا ویلیامز ترجمه میترا کدخدایان و شمس الدین زرین کلک

در این اثر ارزشمندی دکتر ردفورد ویلیامز و همسرش دکتر ویرجینیا ویلیامز، مارا راهنمایی می‌کنند که چگونه از زندان خشم رها شویم و به گستره دلنشین آگاهی، احترام و بخشش، قدم بگذاریم.

این کتاب به خواننده امکان می‌دهد تا بتواند بنای زندگی خانوادگی را بر پایه‌های محکم محبت استوار سازد و دوران زندگی خویش را با عشق و گذشت، به دور از خشم، بدبینی و ستیزه جویی سپری کند.

راهنمای پزشکی برای کودک شما

دکتر چازنوی ترجمه دکتر شاهین خزعلی

این کتاب به ما می‌آموزد تا با آگاهی و آمادگی لازم به یاری کودکان بشتابیم و به بهترین صورت سلامت و شادابی او را تضمین کنیم. مطالب این کتاب منطبق با آخرین یافته‌های پزشکی و بهداشتی بوده و دانشنامه جامعی است برای مادران و همه کسانی که دست اندرکار نگهداری و بهداشت کودکان می‌باشند.

هیچ خانواده‌ای از خواندن این کتاب بی‌نیاز نیست.

چگونه با کودکم رفتار کنم

دکتر کاربر / ترجمه دکتر شاهین خزعلی / دکتر هومن حسینی نیک / احمد شریف تبریزی زیر نظر

دکتر محمدولی سهامی

این راهنمای کاربردی برای حل بیش از هزار مشکل شایع و معمول کودکان نوشته شده است. نویسندگان این کتاب عبارتند از: یک روانشناس، یک مشاور آموزش و یک آموزگار، که همگی خود پدر و مادر هم هستند.

این راه حل‌ها، فقط نظریه نیستند، بلکه کاملاً در عمل آزموده شده‌اند.

پدران و مادران، باید باور کنند که می‌توان رفتار کودکان و نوع نگرش آن‌ها را تغییر داد و در نهایت به شخصیت آن‌ها شکل مطلوب و مناسب بخشید.

راز جوانی و عمر طولانی

از مجموعه طب پیشگیری / ترجمه‌ی سهیلا فنائیان

شما می‌توانید، شاد و سرزنده گام بردارید و از لحاظ درک و حش زیبایی‌ها، عملاً جوان‌تر شوید. در این‌جا صرفاً برخورداری از توانایی‌های جسمانی جوانان مدنظر نیست. بلکه جوانانه زیستن و در ذهن و عمل جوان بودن مورد نظر است.

با ذهن کنجکاو و مشتاق، در جستجوی پاسخ‌های تازه، جوانانه زیستن را تجربه کنید.

اولین تپش‌های عاشقانه قلبم

نامه‌های فروغ فرخزاد به همسرش پرویز شاپور

به کوشش کامیار شاپور / عمران صلاحی

کامی جان، من سی و سه سال با پدرت درست بودم، اما برخلاف خیلی‌ها هیچ وقت درباره فروغ از او نپرسیدم. اما خودش بعضی شب‌ها حرف‌هایی می‌زد و حتی به سلامتی او اقداماتی می‌کرد. فروغ برای شاپور همیشه زنده بود. هنوز صدای شاپور در گوشم است: ملاحی جان به فروش چند نمره می‌دهی و به من چند نمره شاپور خیلی فروغ را دوست داشت، فروغ هم به شدت عاشق شاپور بود. فروغ در نامه‌هایی که بعد از جدایی از پرویز برای او نوشته عاشق‌تر از همیشه است.

برگرفته از مقدمه کتاب

گزینۀ شعر جهان

والث ویتمن (دو زبانہ) ترجمہ دکتر سیروس پرهام

هنری لانگ فلو (دوزبانہ) ترجمہ دکتر محمدعلی اسلامی ندوشن

امیلی دیکنسون (دوزبانہ) ترجمہ سعید سعیدپور

رابرت فراست (دوزبانہ) ترجمہ دکتر فتح الله مجتبایی

رؤیا و کابوس / شعر معاصر عرب دکتر عبدالحسین فرزاد

آفتاب نیمہ شب (دوزبانہ) / اشعار ژاک پرور / ترجمہ محمدرضا پارساپار

در کسوت ماه (دوزبانہ) / سیلویا پلات / سعید سعیدپور

گزینہ اشعار لرمانتل (دوزبانہ) / زهرا محمدی / عاشقانه‌های شعر آلمان (دوزبانہ)

گزینہ اشعار گابریل میسترال / فواد نظیری گزینہ ترانہ‌های پاپ عاشقانه (دوزبانہ) / همیشه سبز / ضیاء قاسمی

گزینہ اشعار پیشگامان شعر معاصر ترک / جلال خسروشاهی

گزینہ اشعار اوکتاویوپاز / به من گوشسپار چنان کہ به باران / سعید سعیدپور

عاشقانه‌های مصر باستان / ازرا پاوند / عباس صفاری

دلواپس شادمانی تو هستم / نامہ‌های ماری هاسکل به خلیل جبران / مجید روشنگر

گزیدہ اشعار سندبرگ احمد پوری

گزیدہ اشعار شمس تبریزی (قحط خورشید)

نیکلسن به اهتمام مجید روشنگر / گزیدہ اشعار بیلی کالینز / صفدر تقی زاده

فرهنگ گزین گویه شعرای معاصر

اگر عشق عشق باشد... گزین گویه‌های فروغ فرخ زاد، ایلیا دیانوش

این مجموعه پژوهشی است جهت گردآوری گزین گویه‌های برترین شعرای معاصر از میان یادگارهای نثر آن‌ها که یک میراث عظیم فرهنگی است و برای اولین بار در ایران به آن پرداخته می‌شود. پنج جلد نخست این مجموعه به فروغ فرخ زاد، احمد شاملو، سهراب سپهری، مهدی اخوان ثالث، و نیما یوشیج اختصاص دارد و در مجلدات بعدی آن نام نصرت رحمانی، نادر نادر پور، پدالله رویایی فریدون مشیری، حمید مصدق، منوچهر آتشی، سیمین بهبهانی و ... به چشم می‌خورد.

مجموعه گزینه اشعار

گزینه‌ها، مجموعه‌ای است برای دو ست داران شعر که بتوانند در فرصت کوتاه‌تری به بهترین آثار شاعران مورد علاقه خود دست یابند. اکثر این گزینه‌ها به وسیله خود شاعران برگزیده شده است و به ترتیب عبارتند از: گزینه اشعار فروغ فرخ‌زاد / فریدون مشیری / منوچهر آتشی / سیمین بهبهانی / مهدی اخوان ثالث / فرخ تمیمی / نیما یوشیج / حمید مصدق / نصرت رحمانی / م‌آزاد / پروین اعتصامی / احمد شاملو / منوچهر شبانی علی موسوی گرمارودی / حافظ / قیصر امین پور / شفیعی کدکنی / پدالله رویایی بهار.

خاطرات پس از مرگ

ماشادو د آسیس / ترجمه عبدالله کوثری

«من نویسنده‌ای فقید هستم، اما نه به معنای آدمی که چیزی نوشته و حالا مرده، بلکه به معنای آدمی که مرده و حالا دارد می‌نویسد.»

ماشادو د آسیس با این تمهید هشیارانه و بی‌مانند، راوی این زندگی نامه را آزاد می‌گذارد تا فارغ از همه دغدغه‌های آدمی زنده، زندگی خود را روایت کند و روایت این زندگی فرصتی می‌شود تا نویسنده تیزبین و

متفکر با زبانی آمیخته به طتزی شکاکانه زیر و بم وجود آدمی، عواطف و هیجانات، بلند پرواز بهار شکست‌ها و پیروزی‌های او را از کودکی تا دم مرگ پیش روی ما بگذارد و پرسش‌هایی ناگزیر را در ذهن‌مان بیدار کند. خاطرات پس از مرگ، بعد از انتشار به زبان انگلیسی در شمار صد رمان بزرگ جهان جای گرفت و نویسنده آن امروز بزرگ‌ترین نویسنده آمریکای لاتین در قرن نوزدهم و به عقیده برخی منتقدان، مثل سوزان سونتگ، بزرگ‌ترین نویسنده این قاره در در قرن اخیر به شمار می‌رود.

روش هایی که در این کتاب عرضه شده است به منظور عمل کردن است نه مطالعه صرف.

این روش ها و تکنیک ها به قدری تازه و بدیع است که نویسنده ناگزیر دست به ابداع اصطلاحات جدیدی زده است. دکتر شوارتز در این کتاب مراحل را که باید برای نیل به قابلیت های فکر بزرگ پیموده شود، ترسیم کرده است، او در این کتاب می آموزد که چگونه با تمرکز بر روی مسائل عمده، از قید نکات جزئی و دست و پاگیر رهایی یابید. او ثابت می کند که نوع خاصی از تفکری در حکم برگ برنده ای است که در اختیار شما قرار می دهد. او با عرضه یک برنامه پیشرفت سی روزه شما را هدایت می کند که بتوانید پیشرفت خود را به سوی اهداف موردنظرتان ارزیابی کنید. و به شما می آموزد که چگونه با یک برنامه سرمایه گذاری دراز مدت روی خودتان وضع مادی خود را برای آینده، مستحکم و مطمئن سازید.

این کتاب رمز و راز جادوی بزرگی را فاش می کند.