

- * सफल व्यवसायिक जीवन के लिए
- * सुखी पारिवारिक जीवन के लिए
- * बेहतर सामाजिक जीवन के लिए उपयोगी

लोकव्यवहार में कुशलता

50,00,000
से अधिक बिक
चुकी हैं

लेस गिबलिन

अभिनन्दन

लोक व्यवहार सर्वाधिक महत्वपूर्ण मानवीय गुण है। लोक व्यवहार ही आपके व्यवसायिक, पारिवारिक एवं सामाजिक जीवन की सफलता को सुनिश्चित करता है।

इस छोटी पुस्तक में निहित ज्ञान और तकनीक (कला) अन्य लोगों के साथ आपकी व्यवहार कुशलता को काफी हद तक आगे बढ़ाएगा।

पुस्तक में लिखी बातों पर अमल करके तो देखें।

मैं आपको इस महत्वपूर्ण क्षेत्र में मदद करने के लिए बहुत प्रसन्न हूँ!

शुभकामनाएं।

लेस गिबलिन

मानवीय प्रकृति (क)

हम कैसे सीखते या खरीदते हैं?

| | |
|-----|-----------|
| 83% | देखने से |
| 11% | सुनने से |
| 3½% | सूँघने से |
| 1½% | छूने से |
| 1% | चखने से |

मानवीय प्रकृति (ख)

हम कितनी बातें याद रखते हैं?

| | |
|-----|-----------------------------------|
| 10% | जो हमने पढ़ा है |
| 20% | जो हमने सुना है |
| 30% | जो हमने देखा है |
| 50% | जो हमने देखा और सुना है |
| 70% | जो हम बातें करते समय कहते हैं |
| 90% | जो हम कुछ कार्य करते समय कहते हैं |

मानवीय प्रकृति (ग)

| निर्देश देने का तरीका | 3 घंटे बाद स्मरण करने पर | 3 दिन बाद स्मरण करने पर |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| क) जब केवल बताया जाए | 70% | 10% |
| ख) जब केवल दिखाया जाए | 72% | 20% |
| ग) बताने के साथ-साथ जब दिखाया भी जाए | 85% | 65% |

I.

मनुष्यों एवं मानवीय स्वभाव को समझना

कामयाब मानवीय संबंध स्थापित करने की दिशा में सबसे पहला कदम मनुष्य एवं उसके स्वभाव को समझना है।

अगर आपको मानवीय स्वभाव एवं लोगों की सम्पूर्ण समझ है - अगर आपको यह मालूम है कि लोग जो कुछ करते हैं, वह क्यों करते हैं - अगर आपको मालूम है कि किन्हीं निश्चित परिस्थितियों में लोग क्यों और कैसी प्रतिक्रिया करते हैं - तब और केवल तब, आप व्यवहार कुशल व्यक्ति बन सकते हैं, जो लोगों से सही तालमेल स्थापित कर सकें।

लोगों को एवं मानवीय प्रकृति को समझना साधारणतया लोगों के बारे में यह निश्चित करना है कि वे क्या हैं - यह नहीं कि आपके विचार में वो क्या हैं और न ही यह कि आप उनको क्या बनते देखना चाहते हैं।

लोग मूलतः अपने बारे में सोचते हैं, न कि आपके बारे में।

अब इसी विचार को दूसरे तरीके से रखते हैं - कोई भी मनुष्य किसी दूसरे की अपेक्षा दस हजार गुणा स्वयं के बारे में सोचता है।

इसका उल्टा भी सच है। आप खुद भी विश्व में किसी भी मनुष्य की अपेक्षा अपने बारे में सबसे अधिक चिंतित रहते हैं।

यह बात ध्यान देने योग्य है कि आदमी का हर कार्य अपने स्वार्थ एवं अपनी भलाई के द्वारा ही नियंत्रित होता है - यह लक्षण मनुष्य में इतना प्रबल होता है कि दान-पुण्य करते समय भी उसके मन में दान-पुण्य करने से मिलने वाली संतुष्टि या आनंद का विचार अधिक प्रबल रहता है, न कि यह कि उसके द्वारा दी गई भेंट से किसी अन्य को क्या लाभ होने वाला है।

आपको इस बात के लिए क्षमा मांगने या शर्मिंदा होने की आवश्यकता नहीं है कि मनुष्य की प्रकृति स्वयं के हित की है - यह आदिकाल से

ही ऐसी रही है कि और अंतकाल तक ऐसी ही रहेगी क्योंकि मनुष्य को पृथ्वी पर इसी प्रवृत्ति के साथ उतारा (लाया) गया है। तथा इस क्रम में हम सभी एक जैसे हैं।

दूसरों के साथ पेश आते समय आप इसी बात को आधार बनाकर चलें कि हर मनुष्य दूसरों की बजाए अपने फायदे की ही बात सोचेगा।

यह दूसरों (औरों) के साथ व्यवहार करने के लिए आपको शक्ति एवं कौशल भी देता है। अगले अध्यायों में आप देखेंगे कि इसी समझ के द्वारा कैसे और भी अधिक सफलता के तरीके प्रकट होंगे।

अतः अगर आप यह स्वीकार कर लें कि लोग मौलिक रूप से दूसरों की अपेक्षा स्वयं में अधिक लीन रहते हैं तो हकीकत में यह आपके लिए जीवन की अमूल्य पूंजी साबित होगी।

II.

लोगों के साथ कुशलता से कैसे बात करें?

जब आप लोगों से बात कर रहे हो तो उनके लिए सबसे दिलचस्प आकर्षक विषय को चुनें एवं बात करें।

लोगों से बात करने के लिए विश्व में सबसे दिलचस्प विषय क्या है?

वे स्वयं

जब आप उनसे उन्हीं के बारे में बात करेंगे तो वे इस बात में बड़ी दिलचस्पी लेंगे और मंत्रमुग्ध हो जाएंगे। ऐसा करने से वे आपके बारे में अच्छा सोचेंगे।

जब आप लोगों से उन्हीं के बारे में बात करते हैं, तो आप उनको सही दिशा में ले जा रहे होते हैं। ऐसे में आप मानव प्रकृति के अनुकूल काम कर रहे होते हैं। जब आप लोगों से स्वयं (खुद) के बारे में बातें करते हैं, तो आप उन्हें गलत दिशा की ओर ले जा रहे होते हैं, और आप मानवीय प्रकृति के प्रतिकूल कार्य कर रहे होते हैं।

आप अपने शब्दकोश से ये चार शब्द निकाल दीजिए-

“मैं, मुझे, मेरा, मेरा अपना”

इन चारों शब्दों की जगह एक शब्द स्थापित कर दें, जो कि मनुष्य की जुबान से बोला जाने वाला सबसे सशक्त शब्द है -

“आप”

उदाहरण के लिए, “यह आप के लिए है”, “ऐसा करने से आप को लाभ होगा”, “यह आप के परिवार को खुशियां देगा”, “इससे आप दोनों लाभ प्राप्त करेंगे” आदि।

अगर आप स्वयं के बारे में बात करने और “मैं, मेरा, मुझे, मेरा अपना” शब्दों का प्रयोग करने से मिलने वाली संतुष्टि से छुटकारा पा लें, तो आपके व्यक्तित्व, कार्यक्षमता और आपके प्रभाव एवं शक्ति आदि में बेहद उन्नति होगी।

याद रखिए, ऐसा करना बहुत मुश्किल है और इसके लिए अभ्यास की जरूरत भी है, लेकिन यदि आप ऐसा कर पाएं तो आपको इसका भरपूर इनाम मिलेगा।

लोगों के स्वयं के प्रति आकर्षण को वार्तालाप में उपयोग करने का एक अच्छा उपाय यह है कि उन्हें स्वयं के बारे में बात करने दें। क्योंकि लोग स्वयं के बारे में ही बातें करेंगे, बजाए किसी अन्य विषय के।

अगर आप लोगों से उन्हीं के बारे में बातें करवाने में माहिर हो जाएं, तो वे लोग आपको बहुत पसंद करेंगे। ऐसा उनसे उन्हीं के बारे में कुछ सवाल पूछकर किया जा सकता है, जैसे कि-

“आपका परिवार कैसा है?”

“आपका बेटा जो सेना में है, वह कैसा है?”

“आपकी शादी-शुदा बेटी अब कहां रह रही है?”

“आप इस कम्पनी के साथ कब से हैं?”

“क्या यह आपका गृह नगर है?”

“आप.....के बारे में क्या सोचते हैं?”

“क्या यह आपके परिवार की तस्वीर है?”

“क्या आपने अपनी यात्रा का आनन्द लिया?”

“क्या आपका परिवार भी आपके साथ गया था?”

हममें से ज्यादातर लोग दूसरों पर प्रभाव नहीं छोड़ पाते हैं, क्योंकि हम अपने बारे में ही सोचने में व्यस्त रहते हैं और अपने बारे में ही बातें करते हैं। याद रखें हम अपने कथन एवं विषय को कितना पसंद करते हैं यह उतना जरूरी नहीं है, जितना कि हमारे श्रोता उनको कितना पसंद करते हैं यह जरूरी है।

अतः दूसरों से बात करते समय उन्हीं के बारे में बातें करें और उन्हें उनके बारे में ही बातें करने दें। दिलचस्प वक्ता बनने का यही एकमात्र सफल तरीका है।

III.

लोगों को महत्त्व कैसे दें?

मानव जाति में सर्वाधिक व्यापक गुण - जो आपमें, मुझमें, हम सभी में है, सबसे अधिक शक्तिशाली गुण जो हमें अच्छी-बुरी चीजें करने के लिए प्रेरित करता है - अलग पहचान बनाने अथवा विशेष बनने की अभिलाषा।

इसलिए यदि आपको मानवीय संबंधों में निपुण होना है, तो लोगों को महत्त्व देना कभी न भूलें। याद रखें कि आप जितनी अधिक विशेषता लोगों को देंगे उतना ही अधिक ध्यान वे आपको देंगे।

प्रत्येक व्यक्ति अपने लिए एक “व्यक्ति-विशेष” की तरह का व्यवहार चाहता है। कोई भी व्यक्ति “तुच्छ-व्यक्ति” के साथ किया जाने वाला जैसा व्यवहार नहीं चाहता और जब लोगों को नकारा जाता है या उनके बारे में गलत बातें की जाती हैं, तो उनके साथ किया गया व्यवहार वैसा ही होता है।

दूसरे व्यक्ति के लिए ध्यान रखें - वह स्वयं के लिए उतना ही विशेष है, जितना कि आप अपने लिए। इस गुण का प्रयोग, सफल मानवीय संबंधों की स्थापना का एक महत्त्वपूर्ण आधार है।

लोगों को पहचानने और उनको विशेष आभास कराने के लिए कुछ ठोस सुझाव -

1. उन्हें ध्यान से सुनें

लोगों की बात सुनने से मना करना, उन्हें विशेषता न देने का एक सबसे अच्छा उपाय है और साथ ही साथ उन्हें तुच्छ व्यक्ति का दर्जा देने जैसा है। लोगों को ध्यान से सुनना ही उन्हें उनकी विशेषता का अहसास दिलाने का सर्वश्रेष्ठ तरीका है।

2. उनकी प्रशंसा और अभिनंदन करें

जब भी वे उसके योग्य हों।

3. **ज्यादा से ज्यादा बार उनके नामों का उपयोग करें**
लोगों को उनके नाम से पुकारें और वे आपको प्यार करेंगे।
4. **उनके सवालों के जवाब देने से पहले थोड़ा सा विराम दें**
इससे उन्हें यह आभास होगा कि आपने उनके कथन पर विचार किया है और यह भी कि उनके द्वारा कही गई बात विचार करने योग्य थी।
5. **उन्हें संबोधित करने वाले शब्दों का उपयोग करें**
“आप” और “आपका” न कि “मैं, मुझे, मेरा, मुझको”।
6. **आपके इंतजार में बैठे व्यक्ति को जानकारी दें कि आपको इस बात का अहसास है**
अगर उन्हें और इंतजार कराना हो तो आप उन्हें सूचना दे दें कि आपको मालूम है कि वे लोग आपका इंतजार कर रहे हैं। यह उनसे ‘व्यक्ति विशेष’ की तरह से व्यवहार करने जैसा है।
7. **लोगों के समूह में सभी लोगों की तरफ बराबर ध्यान दें**
केवल व्यक्ति विशेष की ओर ही नहीं।
क्योंकि एक समूह में एक से अधिक लोग होते हैं।

IV.

सहमति व्यक्त करने की कला

मानवीय संबंधों में निपुण होने के लिए एक सबसे विशेष कदम जो आप उठा सकते हैं, वह है, सहमत होने की कला में निपुणता।

सच, यही आज के समय में बुद्धिमता के बेशकीमती हीरों में से एक है। जीवनभर शायद कोई अन्य चीज आपकी इतनी सहायता न कर सके जितनी कि यह आसान सी सहमत होने की कला। जब तक आप जीवित रहें, यह कभी न भूलें कि लोगों के साथ असहमत तो कोई भी मूर्ख हो सकता है, परंतु सहमत होने के लिए एक बुद्धिमान, निपुण एवं बड़े आदमी की आवश्यकता होती है - विशेष रूप से तब, जब कि दूसरा व्यक्ति गलती पर हो।

एकमत होने की कला के निम्न छह सुझाव हैं -

1. लोगों के साथ एकमत होना

स्वयं को उस सोच के सांचे में ढालने का प्रयत्न करें। स्वयं में एकमत होने की प्रकृति विकसित करें।

प्राकृतिक रूप से एकमतीय मनुष्य बनें।

2. जब आप उनसे सहमत हों उन्हें स्पष्ट बताएं

क्योंकि लोगों के साथ मात्र एकमत या सहमत होना ही काफी नहीं है। लोगों को पता भी तो हो कि आप उनके साथ सहमत हैं।

जब आप लोगों के साथ सहमत हों तो अपना सिर “हां” में हिलाएं, उनके साथ नजरें मिलाएं और उनसे कहें - “मैं आपसे सहमत हूँ” या “आप ठीक कह रहे हैं।”

3. यदि बहुत आवश्यक न हो तो लोगों को यह न बताएं कि आप असहमत हैं

अगर आप लोगों के साथ सहमत नहीं हो सकते, तो यह बात उन्हें जताएं नहीं, जब तक कि ऐसा करना बहुत जरूरी न हो।

आप स्वयं आश्चर्यचकित होंगे क्यों कि ऐसा कभी-कभी ही होगा।

4. जब आप गलत हैं तो गलती स्वीकार करें

जब कभी भी आप गलत हों, इसे स्वीकार करें - “मैंने गलती की है”, “मैं गलत था”।

ऐसा करना किसी बड़े आदमी के ही वश की बात है, और जो यह करते हैं, लोग उनकी प्रशंसा करते हैं।

साधारण आदमी झूठ बोलेगा, मना करेगा या फिर कुछ और बहाना बनाएगा।

5. बहस से दूर रहें

मधुर मानवीय संबंधों के लिए बहस सबसे खतरनाक तकनीक है। इसलिए अगर आप सही हैं, तो भी कभी बहस न करें।

बहस करने से न तो कोई जीतता है और न ही कोई मित्र बना पाता है।

6. लड़ाकू लोगों के साथ सही ढंग से पेश आएँ

लड़ाकू लोगों को एक ही चीज चाहिए - लड़ाई।

उनको काबू करने की बढ़िया तकनीक है, उनके साथ लड़ाई करने से बचना। वे क्रोधित होकर अपना थूक निगल लेंगे और मूर्ख दिखाई देंगे।

एकमत होने की कला के कारण -

क) लोग उन्हें ही पसंद करते हैं, जो उनके साथ सहमत हों।

ख) लोग उन्हें पसंद नहीं करते, जो उनसे भिन्न मत रखते हों।

ग) लोग अपनी राय की आलोचना कभी पसंद नहीं करते।

V.

लोगों को सुनने की कला

आप लोगों को जितना अधिक सुनेंगे, आप उतने ही अधिक निपुण होते जाएंगे, आप उतने ही अधिक पसंद किए जाएंगे और आप उतने ही अच्छे वक्ता कहलाएंगे। एक अच्छा बोलने वाले की अपेक्षा एक अच्छा श्रोता हमेशा लोगों के स्नेह का पात्र होता है। इसका कारण यह है कि एक अच्छा श्रोता हमेशा लोगों को अपने पसंदीदा वक्ता को सुनने का अवसर देता है, जो कि वे स्वयं हैं।

जीवन में शायद ही कोई ऐसी चीज हो जो आपको लोगों का चहेता बनने में इससे अधिक आपकी मदद करे।

एक अच्छा श्रोता होना महज एक संयोग नहीं है। नीचे एक अच्छा श्रोता बनने के लिए पांच नियम दिए जा रहे हैं -

1. वक्ता की ओर ही देखें

जो कोई भी सुनने योग्य है, वह देखने योग्य भी है।

2. वक्ता की ओर झुककर उसे उत्सुकता से सुनें

अहसास दिलाएं कि आप एक भी शब्द को चूकने देना नहीं चाहते।

3. प्रश्न पूछें

यह वक्ता को इस बात का अहसास दिलाता है कि आप उसे ध्यान से सुन रहे हैं। प्रश्न पूछना भी एक उच्च कोटि की कला है।

4. वक्ता के विषय से जुड़े रहें, और बीच में बाधा न डालें

जब तक आपसे बात करने वाला व्यक्ति अपनी बात को समाप्त न कर ले, आप विषय को न बदलें, चाहे आप नए विषय पर शुरुआत करने के लिए कितने ही उत्सुक क्यों न हों।

5. वक्ता को संबोधित करने वाले शब्दों का ही प्रयोग करें

“आप” और “आपका”

अगर आप “मैं, मुझे, मेरा, मुझको” जैसे शब्दों का प्रयोग करते हैं, तो आप बातचीत का केन्द्र वक्ता से स्वयं की ओर ले जाते हैं। यह बोलना है, न कि सुनना।

आप पाएंगे कि ये पांचों नियम महज विनम्रता है, और कुछ नहीं। विनम्रता आपको कभी इतना अधिक लाभ प्रदान नहीं करेगी, जितना कि सुनने की कला।

VI.

लोगों को प्रभावित करने की कला

लोगों से अपनी इच्छानुसार कार्य करवाने के लिए सबसे पहले इस बात का पता लगाएं कि वे क्या चाहते हैं।

जब आपको यह मालूम हो जाए कि उन्हें क्या चीज प्रेरित करेगी, तब आप यह पता लगाएं कि उनको प्रेरित कैसे किया जाए।

हम सभी अलग हैं, हमें अलग चीजें पसंद हैं, हम अलग चीजों का अलग-अलग मूल्यांकन करते हैं। यह मानकर न चलें कि जो चीज आपको पसंद है, दूसरे लोगों को भी वही पसंद होना चाहिए।

मालूम करें कि वे किस चीज को पाना चाहते हैं अथवा वे क्या पसंद करते हैं।

ऐसे में आप उनकी रूचि के विषय पर चर्चा करके उन्हें उत्साहित कर सकते हैं। आप बस उन्हें यह बताएं कि वे मनचाहे परिणाम कैसे प्राप्त कर सकते हैं।

यह लोगों को प्रभावित करने का गुप्त मंत्र है। इसका मतलब है- सीधे लक्ष्य पर वार करना, लेकिन मूल रूप से आपको पूरी जानकारी होनी चाहिए कि लक्ष्य कहां है।

उदाहरण के लिए - यह मानकर चलते हैं कि आप एक कम्पनी के मालिक हैं, और आप अपना कार्य करवाने के लिए एक इंजीनियर की तलाश में हैं। आपको यह मालूम है कि कई कंपनियों ने भी उसके समक्ष अच्छे प्रस्ताव रखे हैं।

ऊपर बताए गए सिद्धांत का प्रयोग करते हुए आप सबसे पहले यह पता लगाएं कि वह इंजीनियर किसी अन्य प्रस्ताव या कंपनी में क्या खोज रहा था और उसे किस चीज ने उसे सबसे आकर्षित किया। यदि उसे उन्नति का अवसर चाहिए, तो आप उसे यह दिखा सकते हैं कि आपके पास बेहतर उन्नति के अवसर का प्रस्ताव है।

अगर वह सुरक्षा चाहता है, तो आप उससे सुरक्षा के बारे में ही बात

करें। अगर वह और अधिक उच्च शिक्षा एवं अनुभव चाहता है, तो उससे इसी विषय में बात करें। अतः आप पहले यह जाने कि आखिर वह चाहता क्या है, ताकि उसे यह बताया जा सके कि वह उसे कैसे प्राप्त कर सकता है।

अपनी बात मैं आपको दूसरे ढंग से समझाने का प्रयास करता हूँ - यह मानकर चलते हैं कि आप एक ऐसी नौकरी के लिए आवेदन पत्र भेज रहे हैं, जिसकी आपको सख्त आवश्यकता है। सबसे पहले आप उस नौकरी से संबंधित जरूरी योग्यताएं, कर्तव्य और जिम्मेदारियों का पता लगाएंगे, ताकि आप उन्हें दिखा सकें कि आप उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकते हैं। अगर उन्हें एक ऐसे व्यक्ति की जरूरत है, जो फोन के द्वारा ही ग्राहकों को संतुष्ट कर सके, तो आप इस बात का जिक्र करेंगे कि आप फोन पर ही ग्राहकों को संतुष्ट कर सकते हैं। जब आपको यह मालूम हो जाए कि वे क्या चीज चाहते हैं, तो आप उसी के बारे में बात करें क्योंकि वे वही सुनना पसंद करेंगे।

लोगों को क्या चाहिए, इसका पता लगाने के लिए तरीका है- उनसे पूछना, उन्हें ध्यानपूर्वक देखना और उनकी बात सुनना। इसके अतिरिक्त आपके प्रयत्न भी महत्वपूर्ण हैं।

VII.

लोगों को विश्वास में कैसे लें?

जब आप अपने या लोगों के फायदे की बात करते हैं तो लोग आप पर शक करते हैं, यह मानवीय प्रकृति है। इससे बचने के लिए आप अपनी बात को अलग ढंग से प्रस्तुत करें।

इसका सबसे अच्छा तरीका यह है कि आप उस वक्तव्य को सीधे न कहकर किसी तीसरे व्यक्ति का हवाला देते हुए कहें। किसी अन्य व्यक्ति को आप अपने लिए वक्तव्य जारी करने दें, चाहे वह व्यक्ति वहां पर उपस्थित भी न हो।

उदाहरण : अगर आपसे पूछा जाए कि जो भी आप बेचते हैं, क्या वह लम्बे समय तक चलेगी। ऐसे में आप जवाब दे सकते हैं, “मेरे पड़ोसी ने ऐसी ही चीज को चार वर्ष तक प्रयोग किया है, और वह इससे पूरी तरह संतुष्ट है।”

हकीकत में यहां आपका पड़ोसी ही आपके लिए जवाब दे रहा है, फिर चाहे वह आपके आस-पास भी नहीं है।

उदाहरण : अगर आप किसी नौकरी के लिए आवेदन करते हैं और इस कंपनी के मालिक को शंका है कि आप उसके लिए सही तरीके से काम कर भी पाएंगे कि नहीं। तब आप इस बात की चर्चा करें कि आपके पुराने मालिक आपसे कितने खुश थे . . .।

उदाहरण : आप अपने मकान का एक हिस्सा किराए पर देने की कोशिश कर रहे हैं, और आपके प्रस्तावित किराएदार संतुष्ट नहीं हैं कि मकान में शांत माहौल है। ऐसे में आप अपने पहले वाले किराएदारों के हवाले से कह सकते हैं कि वे लोग मकान के शांत होने की बात बार-बार स्वीकारते थे।

इन सभी उदाहरणों में, आप स्वयं किसी प्रश्न या जांच-पड़ताल का जवाब नहीं रहे हैं बल्कि आपका पड़ोसी, आपके पुराने मालिक और आपके पुराने किराएदार आपके लिए जवाब दे रहे हैं। आप जिन लोगों से बात कर रहे हैं, इस स्थिति में आपसे अधिक प्रभावित होंगे, बजाए

आपके सीधे जवाबों से।

यह एक विचित्र चीज है, लोगों को आपके अप्रत्यक्ष दावे की सच्चाई पर तो जरा भी शक नहीं होगा। परंतु अगर आप स्वयं प्रत्यक्ष रूप में बताएंगे तो वे लोग आपकी बात पर जरूर शक करेंगे।

अतः सदैव किसी तीसरे व्यक्ति के माध्यम से अपनी बात कहें, लोगों का हवाला दें, उदाहरण दें, तथा तथ्यों एवं आंकड़ों के द्वारा अपनी बात की पुष्टि करें।

VIII.

लोगों से 'हां' कैसे कहलवाएं?

लोगों से “हां” कहलवाना सिर्फ भाग्य, कल्पना या उनके भावों पर निर्भर नहीं करता।

मानवीय संबंधों में निपुण व्यक्ति के पास कई ऐसे तरीके होते हैं, जिनकी मदद से वे लोगों से “हां” कहलवा लेते हैं। (उनसे “हां” कहलवाने का साधारण सा मतलब है, उनसे अपनी इच्छानुसार कार्य करवाना)।

यह निम्न चार तरीकों से किया जा सकता है-

1. उन्हें हां कहने का कारण दें

हर कार्य के पीछे कुछ कारण जरूर होता है अतः जब आप किसी व्यक्ति से कुछ कार्य करवाना चाहते हैं, तो आप उन्हें उस कार्य को करने के लिए कोई कारण अवश्य दें।

मगर, इस बात का पक्का ध्यान रखें कि आपके द्वारा बताए गए कारण उनके मतलब के हों, जिनमें उनका लाभ एवं फायदा ही छिपा हो।

गलत तरीका वह होगा कि आप उन्हें अपना लाभ और फायदा बताएं, न कि उनका।

संक्षेप में, लोगों को यह बताएं कि आप उनसे जो कार्य करवाना चाहते हैं, उससे उन्हें क्या फायदा होगा। अपने स्वयं के फायदे के बारे में भूलकर भी बात न करें।

2. “हां” वाले प्रश्न पूछें

जब आप लोगों से “हां” कहलवाने की कोशिश कर रहे हों, तो सबसे पहले उनके दिमाग को “हां” वाले सांचे में ढालें। ऐसा उनसे दो या तीन “हां” वाले प्रश्न पूछकर किया जाता है।

उदाहरण : “क्या आप अपने परिवार को खुश देखना चाहते हैं?”
(पक्की बात है, वह ऐसा चाहते हैं)

“क्या आप अपने पैसे का सबसे बेहतर मूल्य वसूलना चाहते हैं?”

(पक्की बात है, वह ऐसा चाहते हैं)

“हां” वाला प्रश्न वह प्रश्न होता है, जो जिसका उत्तर केवल “हां” में दिया जा सकता है।

“हां” वाले प्रश्न के पीछे विचार यह है कि अगर लोगों के दिमाग को आप “हां” वाले सांचे में ढाल दें, तो उनकी “हां” कहने की संभावनाएं बढ़ जाती हैं।

मगर, इस बात का पूरा ध्यान रखें कि आप “हां” वाले प्रश्न सही तरीके से पूछें। जब आप प्रश्न पूछ रहे हैं तो अपना सिर भी “हां” में हिलाएं और प्रश्न की शुरुआत “आप” शब्द से ही करें।

“क्या आपको एक अच्छा टोस्टर चाहिए?” (अपना सर “हां” में हिलाते हुए)

“क्या आपको एक अच्छी पोशाक चाहिए?” (अपना सर “हां” में हिलाते हुए)।

3. लोगों को दो “हां” में से एक को चुनने दीजिए

इसका सीधा सा मतलब यह है कि आपके दो “हां” वाले विकल्पों में से किसी एक को चुनना। चाहे वे कोई भी रास्ता चुनें, वे आपको “हां” ही कह रहे होंगे।

उन्हें “हां” और “ना” के बीच चुनने की बजाए “हां” और “हां” के बीच चुनने का ही विकल्प दें। यह तरीका ज्यादा कारगर साबित होगा।

“हां” का मतलब है, वे लोग इस कार्य को करेंगे - “नहीं” का मतलब है, वे नहीं करेंगे।

इस तकनीक का यह लाभ है कि लोग आपका काम इस या उस ढंग से करेंगे ही करेंगे। अतः उन्हें सिर्फ ‘हां’ करने का ही मौका दें।

उदाहरण, अगर आपको श्री स्मिथ से भेंट करनी है-

“श्री स्मिथ, क्या आज दोपहर का समय ठीक रहेगा, या आप कल सुबह/दोपहर का समय पसंद करेंगे?” (यहां आप मि. स्मिथ

को स्वयं से मिलने का समय चुनने का अवसर दे रहे हैं - सिर्फ “हां”, “और हां” में से एक।

भेंट करने के लिए पूछना एक घटिया तरीका होगा। ऐसे में आप उन्हें “हां” (आप भेंट कर सकते हैं) और “नहीं” (आप भेंट नहीं कर सकते) में से एक को चुनने का अवसर दे रहे होंगे।

उदाहरण : “आपको काला चाहिए या सफेद?” (बजाए इसके कि क्या आपको इन दोनों में से एक चाहिए?)

“आप कल कार्य शुरू करना चाहेंगे या मंगलवार को?” (बजाए इसके कि “क्या आप कार्य शुरू करना चाहेंगे?”)

“आप क्रेडिट कार्ड से भुगतान करना पसंद करेंगे या फिर कैश?” (बजाए इसके कि “क्या आपको यह चाहिए?”)

ऊपर बताए गए हर तरीके हर बार कामयाब नहीं होंगे परंतु एक तरीका हर बार सफल होता है - वह है लोगों को ‘हां’ और ‘ना’ में से किसी एक को चुनने की आजादी देना।

4. लोगों से “हां” कहलवाने की आशा रखें और उन्हें यह जानकारी भी दें कि उनसे सिर्फ “हां” की अपेक्षा की जाती है

हालांकि, यह दृढ़ विश्वास से एक कदम और आगे है। आप उन्हें यह जानकारी दे रहे हैं और इस बात का संकेत भी कि आप उनसे सिर्फ “हां” सुनने की आशा रखते हैं। लगभग सभी लोग प्रारंभ में तटस्थ स्थिति में होंगे, परंतु थोड़े से प्रयास के बाद उन्हें अपेक्षित दिशा में अग्रसर किया जा सकता है। कई लोग तो बिल्कुल भी संदेह नहीं करते और न ही डगमगाते हैं, जब एक बार आप उन्हें स्पष्ट रूप से यह बता देते हैं कि उनसे यही आशा की जाती है।

यह एक उच्च कोटि का मनोविज्ञान है और शुरू के कुछ प्रयासों के बाद आपके लिए इसका प्रयोग करना आसान हो जाएगा।

IX.

लोगों के भाव निश्चित करना

अगर आप प्रयास करें तो दस में से नौ लोग आपको फौरन पसंद करेंगे।

इसी जादू के द्वारा आप दस में से नौ लोगों को केवल एक सैकेण्ड में नम्र, सहयोगी और मित्र बना सकते हैं।

यह निम्न प्रकार संभव है -

1. यह याद रखें कि किसी भी संबंध के पहले के कुछ पल इस संबंध के भाव एवं प्रवृत्ति को निर्धारित करते हैं।
2. याद रखें इंसान की प्रवृत्ति 'जैसे को तैसा' देने की होती है। आप दूसरों के साथ जैसे पेश आएंगे वैसे ही वे आपके साथ पेश आएंगे।

अतः पहले पहल जब आप नजरें मिलाएं, इससे पहले कि आप कुछ बोलें और अपना मौन तोड़ें, आप मुस्कराहट बिखेर दें।

ऐसा करने से वे भी आपसे बदले में ऐसा ही व्यवहार करेंगे - वे भी बदले में मुस्कराएंगे और आपसे खुशी-खुशी मिलेंगे।

मानवीय संबंधों के हर कृत्य में (यानी दो लोगों के आपसी तालमेल स्थापित करने की क्रिया में) माहौल और भाव काफी महत्वपूर्ण पहलू होता है।

अतः आपको चाहिए कि पहले आप अनुकूल माहौल तैयार करें। आप ऐसा नहीं करेंगे तो सामने वाला माहौल तय करेगा। अतः उचित होगा कि माहौल स्थापित करने की पहल आप करें।

मानवीय संबंधों के कटु सत्यों में से एक सत्य यह है कि लोग इस वास्तविकता को जानने में असफल रहते हैं कि वे दूसरे लोगों के सामने जो रखते हैं, उनसे ठीक वही वापस पाते हैं।

अगर आप लोगों के सामने प्रकाश प्रस्तुत करते हैं, तो उनकी ओर से

प्रकाश ही वापस आएगा। अगर उनके सामने एक बर्फीला तूफान पेश करेंगे, तब बर्फीली तूफान ही वापस आएगा।

अतः मौन भंग करने से पहले मुस्कराएं। ऐसा करने से बातचीत के लिए अनुकूल माहौल उत्पन्न करने में सहायता मिलती है।

आपके बोलने का लहजा और चेहरे के भाव भी आवश्यक हैं, क्योंकि वे आपके आंतरिक विचारों को दर्शाते हैं।

मुस्कराते समय बनावटी मुस्कराहट से बचें। जहां तक संभव हो दिल खोलकर मुस्कराएं। यह तरीका अत्यधिक कारगर साबित होता है।

X.

लोगों की प्रशंसा करना

मनुष्य केवल रोटी के लिए जीवित नहीं रहता! उसे शरीर के साथ-साथ आत्मा के लिए भी खाना चाहिए। आपको कैसा महसूस होता है जब आपको प्यार के दो शब्द या बधाई दी जाती है? क्या आपको नहीं लगता कि तारीफ के उन चंद शब्दों से आपका पूरा दिन सफल हो जाता है? याद करें कितनी देर तक यह अच्छा भाव रहता है!

ऐसा करने पर दूसरे लोग भी वैसी ही प्रतिक्रिया करेंगे। इसलिए ऐसी बातें कहें जिन्हें लोग सुनना चाहते हैं। अच्छी बातें कहने के बदले वे आपको प्यार करेंगे और आप अच्छा महसूस करेंगे।

किसी व्यक्ति या किसी वस्तु को ढूँढ़ें और फिर दिल खोलकर उसकी प्रशंसा करें

लेकिन -

क) प्रशंसा दिल से की जानी चाहिए

झूठी-मूठी प्रशंसा न करें।

ख) व्यक्ति की नहीं, काम की प्रशंसा करें

कार्य की प्रशंसा करना शर्मिंदगी और भ्रम से बचाता है। यह आपको पक्षपात के आरोपों से बचाता है तथा इसी प्रकार के और कार्य करने के लिए आपको प्रेरित भी करता है।

उदाहरण “जॉन, बीते वर्ष आपका प्रदर्शन सचमुच अच्छा रहा है” (बजाए इसके “जॉन, आप एक अच्छे आदमी हैं।”)

“मैरी, आपने मेरी वर्षान्त की रिपोर्ट्स पर एक उत्तम कार्य किया है” (बजाए इसके “मैरी आप एक अच्छी कार्यकर्ता हैं।”)

“श्री स्मिथ, आपके बगीचे की बनावट अतिसुंदर है” (बजाए इसके “श्री स्मिथ, आप एक मेहनती इंसान हैं।”)

किसी भी कार्य या चीज को ध्यान में रखकर प्रशंसा करें।

खुशी का नियम

प्रतिदिन किन्हीं तीन व्यक्तियों को एक अच्छी बात कहने की आदत डालें। तब देखें कि आपको ऐसा करने से कैसा महसूस होता है।

यह आपके लिए खुशी का नियम है।

जब आप देखेंगे कि यह करने से आप दूसरों को कितनी खुशी, और आनंद देते हैं तो आप स्वयं भी अच्छा महसूस करेंगे क्योंकि लेने से अधिक मजा देने में आता है।

प्रयास करके तो देखें।

XI.

लोगों की आलोचना करना

सफल आलोचनाओं की कुंजी आलोचनाओं के भाव में निहित है। अगर आप आलोचना दूसरे व्यक्ति को नीचा दिखाने के लिए, उसे अपमानित करने के लिए, या स्वयं अपना बड़प्पन जताने के लिए ही करते हैं, तो इससे आपको कुछ भी प्राप्त नहीं होगा। आपको सिर्फ अपने क्रोध को उगलने से संतुष्टि और दूसरे व्यक्ति की बददुआ ही मिलेगी, क्योंकि अपनी आलोचना करवाने में किसी को मजा नहीं आता।

यदि आप सुधार में अथवा परिणामों में दिलचस्पी लेते हैं, तो आप आलोचना से काफी कुछ प्राप्त कर सकते हैं, बशर्ते आप इसे सही ढंग से करें। यहां पर कुछ नियम हैं जो आपको बिल्कुल वही करने में मदद करेंगे।

सफल आलोचना के लिए सात आवश्यकताएं

1. आलोचना पूर्णतया: एकांत में होनी चाहिए

सभी दरवाजे बंद हों, आवाज ऊंची न उठे, कोई भी न सुन रहा हो।

2. आलोचना की प्रस्तावना एक नम्रतापूर्वक शब्द या बधाई से करें

एक मैत्रीपूर्ण वातावरण बनाएं, तथा अपने वार को नर्म बनाएं।
(शहद चाहिए तो छत्ते पर पत्थर न मारें)

3. आलोचना को व्यक्तिगत न बनाएं

कार्य की आलोचना करें, व्यक्ति की नहीं।

4. समाधान भी खुद ही बताएं

जब आप किसी व्यक्ति को यह बताते हैं कि वह क्या गलत कर रहा है तो आपको उसे यह भी बताना चाहिए कि कैसे सही किया जाए।

5. सहयोग मांगे न कि इसके लिए हक जताएं

विनती करने पर ज्यादा सहयोग मिलता है, बजाए हक जताने पर। यह एक हकीकत है।

हक जताना आखिरी रास्ता है।

6. एक गलती की एक अलोचना

न्यायोचित आलोचना भी केवल एक बार ही उचित है।

7. आलोचना को एक मैत्रीपूर्ण वातावरण में समाप्त करें

इन शब्दों के साथ समाप्त करें, “हम अच्छे मित्र हैं, हमने अपनी समस्याओं का समाधान ढूँढ लिया है, आओ साथ-साथ काम करें और एक-दूसरे की मदद करें।”

न कि, “आपको बता दिया गया है, अब जाओ और काम पर लग जाओ।”

यह सातों नियमों में सर्वाधिक विशिष्ट है।

XII.

लोगों को धन्यवाद कैसे कहें?

आप यदि किसी के प्रति कृतज्ञ हैं तो सिर्फ उसकी अनुभूति ही काफी नहीं है बल्कि आपको यह कृतज्ञता और प्रशंसा उन लोगों को प्रकट करनी चाहिए जो इसके योग्य हैं।

यह इसीलिए है क्योंकि मानवीय-प्रकृति प्रशंसा और प्रशंसा करने वालों से खुश होने की है। कृतज्ञता जताने पर बदले में लोग और भी अधिक स्नेह देंगे।

अगर आप लोगों के प्रति कृतज्ञ हैं, और आप उन को यह जानकारी दे दें कि आप कृतज्ञ हैं, तो वे हमेशा आपको और अधिक समय एवं स्नेह प्रदान करेंगे। और अगर आप अपनी कृतज्ञता नहीं दर्शाते हैं (चाहे आप कृतज्ञ हों भी) तो संभव है आपको आशा के अनुरूप परिणाम प्राप्त न हों।

धन्यवाद कहना भी एक कला है

1. अपने धन्यवाद का मान रखें

जब आप लोगों को धन्यवाद कहें तो ईमानदारी से कहें, दिल से कहें क्योंकि लोग परख लेते हैं कि आप दिल से धन्यवाद कह रहे हैं अथवा नहीं।

2. स्पष्ट रूप से कहें

लोगों को धन्यवाद करते समय अस्पष्ट या धीरे न बोलें, शब्दों का गलत उच्चारण भूलकर भी न करें।

धन्यवाद इस तरह से कहें जैसे कि इसे कहने में आपको प्रसन्नता हो रही हो।

3. जिसे आप धन्यवाद कह रहे हैं उसकी ओर देखें

जब आप धन्यवाद करते समय लोगों की तरफ देखते हैं, तो इसका प्रभाव और भी अधिक होता है।

जो व्यक्ति धन्यवाद करने योग्य है, वह देखने योग्य भी है।

4. लोगों का नाम पुकार कर धन्यवाद कहें

अपने धन्यवाद को नामों के द्वारा वैयक्तिकता प्रदान करें।

ऐसा कहने पर बहुत असर पड़ता है, “आपका धन्यवाद, मिस जॉन्स”, बजाए “धन्यवाद”।

5. धन्यवाद करने के काम में मेहनत करें

इसका मतलब है प्रशंसा करने के अवसरों को ढूँढना।

आम व्यक्ति प्रत्यक्ष कारण के लिए धन्यवाद करेगा जबकि समझदार व्यक्ति परोक्ष के लिए भी धन्यवाद करेगा।

ये नियम हैं तो बहुत सरल, मगर मानवीय संबंधों में ‘धन्यवाद’ की कला से अधिक महत्त्वपूर्ण शायद ही कोई अन्य कला हो।

अगर आप इसमें निपुणता हासिल कर लेते हैं तो यह आपके पूरे जीवन के लिए एक बहुमूल्य पूंजी साबित होगी।

XIII.

लोगों पर अमिट छाप छोड़ने की कला

काफी हद तक यह हमारे हाथ में ही है कि दूसरे लोग हमारे बारे में क्या सोचते हैं। हम प्रत्येक व्यक्ति के साथ अजनबी की तरह प्रारम्भ करते हैं और हमारे प्रति उनका विचार अधिकतर हमारे बर्ताव पर निर्भर करता है। जब आपको इस बात का पता हो, तो आपको चाहिए कि आप अच्छा बर्ताव करें, जिससे दूसरे लोगों पर इसका अच्छा प्रभाव पड़े।

अगर आप चाहते हैं कि लोग आपके बारे में अच्छा सोचें, आपकी तरफ ध्यान दें, आपकी तरफ श्रद्धा और सम्मान से देखें, तो आपको उन्हें यह संकेत देना चाहिए कि आप उस सम्मान के योग्य हैं। यह मुख्य रूप से उसी मूल्य से किया जाता है जो आप स्वयं का लगाते हैं।

आप कौन हैं, आप क्या काम करते हैं, अथवा आप कहां काम करते हैं. . . इन बातों को लेकर गर्व का अनुभव करें, न कि अहंकार अथवा हीन भावना का। जीवन में अपनी परिस्थिति के लिए या अपने लिए कभी खेद व्यक्त न करें। आप वही हैं जो आप हैं - अतः स्वयं को गर्व और इज्जत के साथ नियंत्रित रखें।

जब लोग आपसे पूछें कि आप जीवन-यापन के लिए क्या करते हैं, तो यह बहुत जरूरी है कि आप उन्हें किस तरह से जवाब देते हैं। उदाहरण के लिए यदि आप एक बीमा अभिकर्ता हैं, इस स्थिति में अगर आप उन्हें यह जवाब देते हैं -

“अरे, मैं तो एक मामूली बीमे वाला हूं।”

ऐसे में वे आपसे प्रभावित नहीं होंगे क्योंकि आपने उन्हें बताया कि आप उन्हें प्रभावित करने योग्य नहीं हैं।

अब गर्व और इज्जत का नियम लागू करें - “मि. राम मैं भाग्यशाली हूं कि मैं देश की सबसे बढ़िया बीमा कंपनियों में से एक “एमशोर” से जुड़ा हूं।”

क्या आप अनुमान लगा सकते हैं कि सामने वाले व्यक्ति पर पहले वाले जवाब का क्या असर होगा और दूसरे जवाब का क्या?

1. ईमानदार बनें

घटिया, अर्थहीन, झूठे तथा चापलूसी भरे शब्दों से दूर रहें।

केवल वही बातें कहें जिनमें आपका विश्वास हो।

जो आप कहते हैं, उन बातों पर विश्वास भी करें।

2. उत्साह दिखाएं

यह एक बेशकीमती पूंजी है। उत्साह झूठ की तरह से फैलने वाली बीमारी है। स्वयं को उत्साहित करने के बाद, आप दूसरे लोगों को भी उत्साहित कर सकते हैं, लेकिन उससे पहले नहीं।

3. आवश्यकता से अधिक व्याकुल न हों

लोगों के साथ व्यवहार में कभी अति उत्तेजित न हों क्योंकि आपकी अति उत्तेजना से लोगों के मन में शंका पैदा हो सकती है।

जिन कार्यों को लेकर आप अत्यधिक उत्साहित हैं लोगों द्वारा उनमें बाधा डालना अथवा शंका करना एक स्वाभाविक मानवीय प्रकृति है।

अपनी व्याकुलता को गुप्त रखें, और धैर्य रखें।

4. दूसरों को नीचे गिराकर स्वयं को ऊंचा दिखाने की कोशिश न करें

हमेशा अपनी योग्यताओं के बूते पर खड़े हों - दूसरे लोगों को बुरा बनाकर स्वयं को अच्छा बनाने की कभी कोशिश न करें।

क्योंकि जीवन में सच्ची उन्नति आपके अपने प्रयासों और योग्यताओं के आधार पर ही होगी। आप दूसरों को रौंदकर अधिक दूर तक नहीं जा सकते।

प्रधानता स्वयं को दें, क्योंकि ऐसा आप तभी करते हैं जब आप अपनी स्वयं की योग्यताओं के बल पर खड़े हों। जब आप स्वयं को अच्छा दिखाने के लिए दूसरे लोगों को नीचे गिराते हैं, तो महत्त्व उनको मिलता है, आपको नहीं।

5. किसी व्यक्ति या वस्तु को कभी बुरा न कहें

किसी को बुरा बोलने से अधिक उचित है - शांत रहना। आप अगर ऐसा नहीं करते हैं तो आप सामने वाले व्यक्ति को आहत कर सकते हैं।

इस तरह की हरकतों से इंसान की असलियत सामने आती है।

चतुराई इसी में है कि शांत रहें, दूसरों को नीचा दिखाने की ताक में न रहें।

XIV.

अपनी बात सही ढंग से कैसे कहें?

यहां पर पांच नियम हैं जिन पर अमल करके आप एक प्रभावशाली वक्ता बन सकते हैं। ये नियम ही रुचिकर और अरुचिकर वक्ता में अंतर स्पष्ट करते हैं।

1. जानिए कि आप कहना क्या चाहते हैं

अगर आप ठीक तरह से नहीं जानते कि आप क्या कहना चाहते हैं, तो कभी आप अपना मुंह न खोलें। अधिकतर दृढ़ विश्वास के साथ बोले और पूरी जानकारी के साथ बोलें - यह तभी हो सकता है जब आप जानते हों कि आप क्या कहना चाहते हैं।

2. संक्षिप्त रहें

संक्षेप में कहें, मुद्दे पर रहें और समय रहते बैठ जाइए।

याद रखिए, बहुत कम कहने के लिए आज तक किसी की भी आलोचना नहीं की गई है और अगर आप से अधिक की आशा की जाती है, तो यह आपसे पूछ लिया जाएगा। अतः विजेता बनकर बात खत्म करें।

3. बात करते समय श्रोता की ओर देखें

यह नियम अति विशेष है, जो व्यक्ति बात करने योग्य है, वह देखने योग्य भी है।

यही कारण है कि जो वक्ता अपनी बातों को पढ़कर सुनाते हैं, उनका भाषण कभी कामयाब नहीं होता।

4. उसी के बारे में बात करें जिसमें श्रोताओं की दिलचस्पी हो

न कि आप जो कहते हैं, वही विशेष है। विशेष वह है जो श्रोता आपसे सुनना चाहता है। श्रोताओं की दिलचस्पी सर्वोपरि है, आपकी नहीं।

विजेता बनने का और अच्छा पसंदीदा वक्ता बनने का एक पक्का तरीका लोगों से वही बात करने और बताने का है जो वे सुनना चाहते हैं।

5. प्रवचन अथवा भाषण देने की कोशिश न करें

यह कला बहुत कम लोगों में होती है। अतः सहज ढंग से बात कहें।

सहज बनें, और अपने आप में रहें। केवल वही कहें जो प्राकृतिक रूप से आप कहना चाहते थे।

XV.

कुछ अन्तिम विचार

मानवीय संबंधों पर लेस गिबलिन के सेमिनार्स तथा इस पुस्तक में निहित ज्ञान आपका कुछ भला नहीं करेगा जब तक कि आप इसका उपयोग नहीं करेंगे।

ज्ञान का स्वयं में कोई मूल्य नहीं है, अपितु ज्ञान का उपयोग ही उसे मूल्यवान बनाता है। दूसरे शब्दों में कहा जाए तो जीवन भर हमें इस बात का ईनाम नहीं मिलता कि हम क्या कर सकते हैं बल्कि जो हम करते हैं उसी के परिणाम हम पाते हैं।

यह ज्ञान आपके लिए एक बेहतर जीवन, अधिक मित्र, अधिक सफलता, अधिक खुशियों की कुंजी साबित होगा।

इस ज्ञान को अपने और अपने परिवार के लाभ के लिए आज ही से प्रयोग करें।

मुझे आशा है, आप ऐसा करेंगे।

शुभ कामनाएं।

- लेस गिबलिन