

فصل هشتم

تشخیص تهادلات و احتیاجات سایرین

آلبرت گری مدیر شرکت فولاد امریکا تصمیم گرفت محل چندینی برای اداره مرکزی شرکت خریداری نماید و برای اینکار عقب «ژوزف دی» دلال معروف نیویورک فرستاد تا بکمک او ساختمان مناسبی را خریداری کند. در اطاق کار که پنجره‌های آن بطرف رودخانه «هودسن» باز می‌شد نشسته و به رفت و آمد کشتی‌های کوچک و بزرگ تماشا می‌کردند. آلبرت گری به ژوزف دی اظهار داشت عمارتیکه مورد نظر او است باید چنین نمایی داشته و با پنجره‌هایش بطرف بندری باز گردد. ژوزف که میدانست انجام تقاضای او اقتدرها آسان نیست گفت: «البته سعی می‌کنم منظور شما را عملی سازم ولی می‌خواهم بگویم که بهتر است کمی بمسکانات نزدیک‌تر شوید».

مدت يك هفته ژوزف نقشه‌های عمارات بی‌شماری را باونشان داد ولی هیچکدام مورد پسند او نشد تا اینکه ژوزف متوجه نکته‌ای گردید و دریافت که آلبرت گری خودش از این عمارتیکه فعلا محل اداره‌اش است بسیار خوشش می‌آید ولی زیردستانش او را وسوسه می‌کنند و نمی‌گذارند مطابق میلش همین عمارت را خریداری کند. لذا يك روز در موقعیکه هر دو در کنار پنجره ایستاده و برودخانه می‌نگریستند ژوزف بآرامی از گری پرسید: راستی در ابتداء کار اداره مرکزی شرکت فولاد کجا بود؟ گری مدتی ساکت بود و سپس گفت: «همین‌جا».

- در موقعیکه کارخانه بزرگ خود را هم بنا کردید در همین جا کار می‌کردید؟

- آری همین‌جا بودیم. در همین اطاقی که من و شما هم اکنون نشسته و برودخانه می‌نگریم اولین قرارداد با مضاء رسید.

مدت ده دقیقه هر دو ساکت نشسته و از پنجره به خارج مینگرستند .
عاقبت مدیر شرکت با صدای آهسته ، مثل اینکه با خودش صحبت میکند
گفت : « اگرچه تمام کارمندان میخواهند از اینجا برویم ولی من اقدرها
موافق نیوده و از این پس جداً مخالفت خواهم کرد . اینجا مولد ما است
و در همین عمارت بود که کار ما رونق گرفته و باین حد رسیده است . انسان
هرگز موطن خود را ترك نمیکند . من از شما میخواهم بعوض پیدا کردن
عمارتی نظیر این ساختمان باصاحب همین عمارت صحبت کنید و مطمئن
باشید هر قدر برای خرید آن لازم باشد من فوراً میپردازم . »

ژوزف دی مرد با تجربه ای بود و میدانست که آلبرت گری خودش
قلباً راضی نیست این عمارت را ترك گویند . از این جهت بدون اینکه بگذارد
طرف جواب نفی بدهد نظر خود را چنان باو تلقین و تحمیل کرد که او آنرا
با افکار خود نزدیک یافت و بامیل و رغبت پذیرفت ژوزف میخواست آتشی
روشن کند و برای این منظور آتقدر چوب را بهم رسانید تا دود بلند شد و
منظور او حاصل گردید .

آلبرت گری سر يك دوراهی گیر کرده بود . از يك طرف روی انس
و علاقه ای که بآن عمارت داشت و موقیقت های اولیه اش را در آنجا بدست
آورده بود دلش نميخواست آن را ترك کند و از طرف دیگر نميخواست
با مخالفت کارمندان جوانش که عمارت قدیمی ساز را نمی پسندیدند روبرو
گردد . در این موقع بود که ژوزف دی با آن روش مردم داری مخصوص
بعود موفق گردید او را از شك و تردید خارج سازد .

یگانه طریقی که میتوان کسی را اوار بانجام کاری کرد
اینستکه او را بر انگیزت تا خودش به آن کار علاقه مند گردد و برای
جلب نظر اشخاص باید با احتیاجات و تمایلات آنها نزدیک شد زیرا
فقط از راه رفع احتیاجات دیگران است که همه موفق و پیروز
می شوند .

اندره کارنگی و آلبرت گری میخواستند مورگان میلیونر معروف
را و ادار سازند کارخانه فولاد سازی کارنگی را خریداری کند . سعی و
کوشش هر دو آنها بی نتیجه بود و مورگان نميخواست این معامله را انجام
دهد و بهر دوتای آنها جواب رد داده بود .

کارنگی چون از همه جا ناامید شد دست بدامن چارلز شواب زد و

از او خواست تا مورگان را از خر شیطان پائین بکشد و بقبول این معامله وادار سازد. شواب مرد زیرکی بود و میدانست چطور حریف را رام کرده و با خود بمقصود برساند بدون اینکه فرصت کند یا بتواند جواب نفی بدهد.

عده‌ای از بانك دارهای معروف نیویورك بافتخار شواب مجلسی برپا کرده بودند و او موقع را غنیمت شمرد و برای مورگان كارت دعوتی فرستاد. در سرمیز شام شواب نطقی ایراد کرد و در طی آن چنان دورنمای زیبا و جذابی از آینده صنعت فولادسازی در نظر آنها مجسم ساخت که تمام شنوندگان بدقت مثل اینکه طلسم شده باشند بگفته های او گوش میدادند و نفس از هیچکس بیرون نمی‌آمد. شواب در این نطق از شرکت مخصوصی نام نبرد و طرف صحبت مورگان را هم قرار نداد، بلکه پیشنهاد کرد چقدر بجا و شایسته است که شرکت بزرگی از اجتماع تمام شرکتهای فولادسازی بوجود آید و منافع سرشار اینکار را برای آنها شرح داد. نطق او بقدری مؤثر افتاد و شیوه‌اش گرفت که پس از پایان شام مورگان او را بگوشه‌ای برد و دربارهٔ صنعت فولادسازی یکساعت با او صحبت کرد. در همان شب شواب کارخانجات فولاد سازی کارنگی را به ۴۹۲ میلیون دلار بمورگان فروخت. این معامله وسیله تأسیس شرکتی بنام «شرکت يك بيليون دلار فولاد امریکا» گردید که آلبرت گری رئیس هیئت مدیره و چارلز شواب مدیر عامل آن بود.

شواب بزرگترین معاملات تاریخ را فقط با تحريك پول پرستی مورگان و تجسم منافع سرشار این شرکت، انجام داد و توانست موفق و پیروز گردد. تصور کنید ما میخواهیم یکی از دوستان خود را وادار سازیم تا باتفاق ما بییلاق بیاید. برای موافق ساختن او باید از قایق رانی در دریاچه، شبهای مهتابی، گردش در کوهستان و استراحت در زیر درختان تریف کرده خاطر نشان سازیم که شخص در بیلاق این قیود و ناراحتیهای شهر را ندارد. هر وقت احساس گرسنگی کرد غذا میخورد و هر کجاش خواست میخوابد. آزاد است و کسی با او کاری ندارد. برای جلب رضایت طرف باید با قوهٔ بیان او را به بیلاق برد و زیباییهای آن را بسوی نشان داد.

ناپلئون بناپارت این شیوه را بخوبی اجرا میکرد و تمام نویسنده‌گان

ومورخین بزرگ متفق هستند که نصف بیشتر پیروزیهای خود را مدیون این سیاست میباشد. در بیست و پنج سالگی با درجه ژنرال مأمور جبهه ایتالیا گردید در حالیکه سربازانش شکمشان گرسنه و لباسشان پاره و مندرس بود. ناپلئون از همین قسمت استفاده کرد و روی احتیاجات آنها که غذا و لباس بود تکیه نمود. قبل از حرکت بطرف جبهه جنگ در طی نطقی چنین گفت: «سربازان من، میدانم شکمستان نیمه سیر و لباسشان پاره و کهنه است. من میخواهم شما را بسرزیمینی هدایت کنم که حاصل خیزترین نواحی دنیا است. شما در آنجا شهرهای آباد و سرزمینهای زرخیز خواهید یافت.»

ارتش ناپلئون چون میلان را تسخیر کرد لحن آن سردار بزرگ عوض شد. دیگر برای سربازانش که باندازه کافی براحتی و غذای خوب رسیده بودند از ثروت و جواهر صحبت نمیکرد. این مرتبه شهرت و افتخار را وسیله تشویق آنها قرار داده میخواست حس خود پسندی و غرورش را تحریک کند. آنها را مردانی میشمرد که میبایست تاریخ را عوض کنند و باسرافرازی بکشور خود بازگردند. در نطقی خطاب بسربازان گفت: «شما باسر بلندی و افتخار بکشور باز میگردید. همسایگان شما را با دست نشان داده و میگویند: او هم در ارتش مأمور ایتالیا بود.»

ناپلئون نه تنها در این مورد بلکه در اکثر لشکرکشیهایش بطریقی سربازان را بچنگ تشویق میکرد و در لشکرکشی مصر در کنار اهرام خطاب بآنها گفت: «سربازان من، از فراز این اهرام چهل قرن تاریخ بشما میتگرد» ناپلئون میدانست در هر موقع چه طور باید سربازان را تحریک کند. مثل عده ای ناشی و بی اطلاع نبود که برای مرد گرسنه از آهنگ دلنواز بلبل صحبت کند و بگوش شخصی پول دوست و خسیس از مناظر زیبا تعریف نماید.

در بحبوحه جنگ جهانگیر اول در اثر حملات شدید جرایم متفقین، آلمان ها خشمناک شده و تصمیم گرفتند اعضاء کمیته اعانه و رفاه عمومی را که در بلژیک باسیب دیدگان جنگ کمک میکرد از آن کشور اخراج نمایند. هربرت هوور که در آن موقع با داشتن مقام مهم سیاسی ریاست این کمیته را هم داشت فوراً از لندن خود را ببلژیک رساند و درستاد ارتش آلمان با فرمانده کل آن ناحیه ملاقات کرد. سردار آلمانی باقیافه گرفته و خشمناکی

با اطلاع او رساند که کمیته مزبور باید فوراً بلژیک را ترک گوید زیرا بنظر او اعضاء این کمیته همه از جاسوسان خطرناکی هستند که در زیر ماسک بشر دوستی بکسب اخبار مشغول میباشند و مدت چند دقیقه هم از یاده سرائی-های چراید متفقین و حملات آنها بآلمانها صحبت کرد.

هوور دریافت با این زمینه ایکه ژنرال آلمانی دارد، کنار آمدن با او دشوار است ولی از شخصی چون هوور بعید بود از انجام کاری مایوس گردد. فوراً سلاح مردم داری و نکته سنجی خود را بکار انداخت و با تعریک يك احتیاج و تمایل ژنرال آلمانی که حتی خودش هم در آن لحظه فراموش کرده بود، توانست از خروج کمیته اعانه جلو گیری نماید.

هوور با کمال زبردستی بژنرال آلمانی حالی کرد که اخراج کمیته اعانه از بلژیک به شهرت و معروفیت نظامی اولطمه خواهد زد و او را بنام قصاب بلژیک معرفی خواهد کرد. در نتیجه همه او را شخصی خواهند شمرد که بانوع بشر مخالف است و از زجر کشیدن همنوعانش لذت میبرد. ژنرال در مقابل این گفته هوور فوراً تسلیم نشد و مدت چند دقیقه صدای کلفت و خشنش شنیده میشد ولی کم کم آرام گردید و به هوور گفت که فردا بملاقات او بیاید. هوور با این تیری که درست بهدفع زد کمیته اعانه را نجات داد و در منظورش موفق گردید. ژنرال آلمانی که همه چیز را در راه شهرت و معروفیت نظامیش زیر پا میگذاشت حاضر نگردید در مورد کمیته اعانه بلژیک شهرت و محبوبیت خود را که در حقیقت مرکز و پایه خود خواهیش بود از دست بدهد و باین ترتیب منظور هوور حاصل گردید.

چرا ما هم مثل هوور بتمايلات و احتیاجات دیگران دقیق نشویم تا بتوانیم بآنکس و استفاده از نقاط ضعف و تمایلات اشخاص موفق گردیده و موازنه سیاسی و اجتماعی خود را حفظ کنیم؟

بغیر از احتیاجات عمومی از قبیل تقویت خودخواهی، جنسیت و سد جوع که همیشه در هر کس دیده میشود احتیاجات دیگری نیز وجود دارد که پیوسته در حال تغییر است. تمام افراد بشر از زن و مرد و بچه در هر موقع بيك چیز تمایل داشته و احتیاج پیدا میکنند. بقدری این تمایلات با هم فرق دارد که نمیتوان در يك لحظه دو نفر را که از حیث احتیاج و تمایل کاملاً یکسان باشند پیدا کرد. از این جهت با همه نباید بیکطور کنار آمد و برای هر کس باید مطابق روحیه و احتیاجش صحبت کرد و گرنه موفقیت شما به

اندازه آن کسی خواهد بود که در سرمیزشام برای تمام میهمانان یک نوع غذا تهیه کند و امیدوار باشد که همه از آن غذا لذت ببرند.

اغلب اتفاق می افتد که اشخاص برای آزمایش درجه هوش و استعداد طرف بیجهت بهانه گرفته و مخالفت میکنند. در این قبیل مواقع باید بهر طریقی شده آنها را متوجه ساخت که پی ب فکر و مقصودشان برده اید تا دیگر با جواب منفی رو برو نشوید.

مدیربانک معروف شیکاگو یکروز باچنین شخصی رو برو شد ولی او زود متوجه گردید و بطرف او خم شد و گفت: «خودتان هم میدانید که این مخالفت ها پایه و اساس محکمی ندارد و لطمه ای بمعامله ما نمیزند» طرف چون فهمید که مدیربانک وارد بوده و باسانی متوجه شده است تبسمی کرد و دست از مخالفت برداشت و در همان جلسه معامله انجام گرفت. همان طوریکه ذکر شد احتیاجات و تمایلات اشخاص متفاوت است و یک شخص با تجربه و مردم دار میتواند دریابد که با هر کس چه طور باید رفتار کند. رئیس دانشگاه شیکاگو که مرد فهمیده و مطلعی بود توانست شخص پولداری را وادار سازد تا وسایل یک لابراتوار کامل را که بیش از یک میلیون دلار ارزش داشت بدانشگاه هدیه کند. این شخص که در ابتداء هدیه ناقابلی برای لابراتوار دانشگاه فرستاده بود فردای آنروز عکس خود را در روزنامه شیکاگو تریبیون مشاهده کرد و از طرف دانشگاه از اقدام خیر او قدردانی بسیار شده بود. چندروز بعد همین شخص دوباره بدانشگاه آمد و این مرتبه وسایل کامل یک لابراتوار یک میلیونی را با خود همراه داشت.

این شخص ثروتمند طالب شهرت بود. میخواست همه از عمل خیر او آگاه گردند و چون رئیس دانشگاه متوجه این نکته گردید، درست تیرا هدف زد یعنی بر غرور و خودخواهی او افزود. این عمل باعث تحریک مرد ثروتمند گردید و در نتیجه این مرتبه هدایایی که عینها برابر بیشتر ارزش داشت بدانشگاه اهداء نمود.

البته باید در نظر گرفت همانطوریکه احتیاجات و امیال اشخاص متفاوت است و وسایل تحریک آنها نیز مختلف میباشد. آنچه شخصی را وادار میسازد تا دست از جان شسته و در راه رسیدن بمنظور خود یا شخص دیگری فداکاری کند ممکن است شخص دیگری را اصلا بر نینگیزد و یا نتیجه

معکوس بخشد . بیشتر اشخاص حتی خودشان هم از این قسمت اطلاع کافی ندارند و گاه مشاهده میشود که خویشان را هم با اشتباه انداخته اند . روانشناسان عقیده دارند که پیوسته هر کس خود را در این راه گول میزند . در ظاهر بنظر دشوار میآید که ما از احتیاجات دیگران و موقع مناسب آن آگاه گردیم ولی در حقیقت آتقدها دشوار نیست و یگانه شرط لازم آنستکه بنحود زحمت داده و بعوض اینکه پیوسته متوجه خود باشیم کسی هم بمشکلات دیگران توجه کنیم . چه بسا اتفاق می افتد که ما آتقدر در خود محو می شویم که حتی وجود دیگران را فراموش میکنیم

ادیسن برای اولین مرتبه در زندگی با شکستی روبرو گردید که نتیجه این طرز تفکر بود . اختراع او که برایش گران تمام شده و مدتی از وقتش را گرفته بود با استقبال مردم روبرو نگردید و اصلاً کسی بطرفش نیامد زیرا آنچه او ساخته بود مورد نیاز و احتیاج مردم نبود . خود در این باره میگوید : « این تجربه درس عبرتی برای من شد و از آن بیعت هرگز بساختن چیزی دست نزد مگر آنکه مطمئن شدم مردم بآن احتیاج مبرم دارند »

هنری فورد میگوید : « بتجربه بر من ثابت شده است که اگر يك راز موفقیت وجود داشته باشد باید آنرا در قدرت تطبیق با اشخاص جستجو کرد و دیگران را با همان زاویه ای دید که خودمان را می بینیم . هر دی که می تواند خود را جای دیگران بگذارد و افکار آنها را درك کند هرگز نباید از آنچه تقدیر برایش پیش خواهد آورد نگران گردد .»

اگر شما بتوانید فقط همین يك دستور را اجرا کنید مطمئن باشید نتیجه مطلوب از این کتاب گرفته به شیوه مردم داری واقف گشته اید زیرا فقط با نزدیک شدن با احتیاجات و قسمت های مورد علاقه دیگران است که می توان بر آنها مسلط گردید . ناطق زبردستی که سالها کارش نطق در مجالس بوده است بهن میگفت :

« هر وقت متوجه میشدم که نتوانسته ام در شنوندگان نفوذ کرده و آنها را مجذوب خود سازم فوراً موضوع صحبت را عوض میکردم زیرا میفهمیدم که از آنچه مورد علاقه آنهاست خیلی دور شده ام .» حتماً برای شخص شما هم مکرر پیش آمده است که با صحبت های خود با اینکه موضوع آن

بسیار مهم و جالب بوده ، نتوانسته‌اید نظر مخاطب را جلب نموده و به منظور خود برسید. علت عدم موفقیت شما در طرز بیان و عنوان آن مطلب بوده زیرا چنانچه با توجه به نکات دقیق مردم‌داری آنرا عرضه می‌داشتید بطور یقین موفق میشدید .

پس از جنگ جهانی اول و تشکیل کنگره بین‌المللی «ودروویلسون» رئیس‌جمهور امریکا که از بانفوذترین مردان آن زمان بشمار میرفت برای جلب نظر و دوستی کلمانتسو، پیر فرانسه ، در نخستین نطق خود از آزادی دریاهای موردعلاقه او بود صحبت کرد و چنان بخوبی نظر موافقت کلمانتسو را توانست بسوی خود و کنگره ملل جلب نماید که تا آخر کار پیر فرانسه با او و نظریاتش مخالفت نکرد .

تمایلات دیگران ؛ بنظر شما شاید احمقانه‌تر از این کاری نباشد که انسان بیاید و خود را برای انجام احتیاجات و تمایلات دیگران بزرگت بیندازد . ولی نمیدانید و غافل هستید که تمام شکست‌های شما در زندگی از همین بی‌علاقه بودن بامور دیگران سرچشمه میگیرد . آیا تا کنون هیچ برای شما اتفاق افتاده است که قبل از ملاقات با یک نفر اول کمی درباره آنچه مورد علاقه او است فکر بکنید ؟ چرا ما تا این اندازه غافل بوده و بخود مشغول هستیم که حتی نمیخواهیم یک دقیقه برای خاطر رئیس و مرئوس و دوست و غریبه فکر کرده و باهمان چشمی که بخود می‌نگریم بآن‌ها هم نگاه کنیم و خود را چنان برای ملاقات با آنها آماده سازیم که طرف نتواند با جواب رد بدهد و خواه و ناخواه در مقابل ما تسلیم گردد !

برای نفوذ در دیگران باید با احتیاجات آنها نزدیک شد . بنحاطر سپرد یگانه راهی که میتوان بوسیله آن دیگران را مجبور بانجام کاری کرد ، ایجاد مصلحت است . تمایلات اشخاص متفاوت است و هر کس میل و آرزویی دارد و حتی آن تمایلات و احتیاجات عمومی نیز در هر یک از افراد بشر شدت و ضعف پیدا میکند . اگر متوجه شدید که طرف بطور مستقیم حاضر بانجام آنچه مورد نظر شماست نمیتواند او را بطور غیر مستقیم تشویق نماید .

فصل نهم

همیشه منصف باشید

در سال ۱۹۲۴ شرکت اتومبیل سازی کرایسلر باوج شهرت و معروفیت خود رسید و مؤسس آن والتر پ. کرایسلر با شیوه مخصوص مردم داری خود توانسته بود یکی از بزرگترین کارخانجات اتومبیل سازی را تأسیس کند و درآمد خود را از روزی ده دلار به میلیون ها دلار برساند.

نصورتی کنید کرایسلر چگونه موفق گردید این کار مهم را انجام دهد؟ شیوه او بسیار آسان و عملی است و همه میتوانند آنرا در باره دیگران بکار ببرند. خوب دقت کنید ببینید خودش در این باره چه میگوید: « برای کسانی چون من که موفقیت زندگانشان بستگی کامل برضایت هزاران مشتری دارد لازم است انواع مشتریهای خود را تشخیص داده و بتوانند نوع مشخص کسانی را که با آنها طرف هستند معین نمایند. برای ادامه کار و کسب موفقیت بیشتر آنچه در بالا گذشت لازم و ضروری است.

« در این که تشخیص و تعیین نوع مشتری و کسانی که با ما طرف هستند امری ضروری است، مبالغه نمیکنم و آنچه میگویم منکی بر تجربیات چندین ساله خود میباشد و با مفاصه با وضعیت دیگران و تجربیات تلخ و شیرین آنها صد درصد صحت و درستی این مدعا ثابت میگردد. »

خود کرایسلر بخوبی از عهده آنچه میگفت بر میآمد و برای این که احتیاجات و نکات طرف علاقه مردم را بدست آورد مطالعه و زحمت میکشید. همیشه يك زن و يك مرد را نمونه مشتریهای خود قرار داده و میکوشید تا مطابق ذوق و سلیقه آنها رفتار کند و اتومبیلهای خود را روی میل و احتیاجات مشتریانش میساخت و کمتر میکوشید ذوق و سلیقه خود را بآن ها تحمیل نماید.

کرایسلر میدانست کسانی که با مردم و طبقات مختلف سر و کار دارند

خواه تاجر، معلم، بشکدار، نویسنده و مدیر کارخانه و مؤسسه باشند باید نزد خود نوع اشخاصی را بیابند که میخواهند در آنها نفوذ کنند تصور و مجسمه سازند. زیرا بدوشت این طبقه بندی برای هیچکس میسر نیست که میلیون-ها نفر را بشناسد و مطابق میل و ذوقشان رفتار کند.

یک شخص موفق دیگری را میشناسد که این شیوه را بخوبی انجام میدهد. او نمونه ای از عکس های کسانی که با او طرف هستند روی میزش گذاشته و همیشه در موقع کار فکرو توجهش معطوف باحیاجات و مطالب و اشیاء مورد علاقه آنهاست.

«والتر استرونک» ناشر روزنامه معروف شیکاگو دیلی نیوز اخیراً برای نگارنده تعریف کرد که برای پیشرفت کار مشتریان و خوانندگان روزنامه اش را به چهار دسته متمایز به تناسب درآمد و افکارشان تقسیم کرده و عده ای از نویسندگان و کارمندان را مأمور نموده است تا با چهار هزار نفر از این دسته مصاحبه کنند و دریابند که بکدام قسمت از مطالب روزنامه علاقه زیادتری دارند.

نتیجه اقدامات آنها که با اسلوب و روش خاصی طبقه بندی شده و تنظیم گردیده بود پایه و اساس کار «والتر استرونک» قرار گرفت و خودش پس از چند سال تجربه میگفت: «نمیدانید نتیجه اینکار که همه آنها بی حاصل میسر شدند چقدر خوب و رضایت بخش بود. اگر من میخواستم روزنامه ای مطابق میل و ذوق خود منتشر سازم باید فقط یک شماره و آنهم برای خودم چاپ بکنم. ما کمتر باین نکته توجه میکنیم که در معاشرت با مردم نباید فقط خود را در نظر بگیریم و افکار و گفته هایمان دور محور شخص خودمان دور بزنند، بلکه باید دیگران را نیز مهم شماریم و تحقیق کنیم چه چیز مطابق ذوق و میل آنهاست و چه حرف یا عملی میتواند آن هارا مجذوب سازد»

فردیناند فوش فرمانده کل قوای متفقین در جنگ جهانی اول، چوون دانشکده افسری را تمام کرد و بدرجه ستوانی مفتخر گردید مثل همکاران دیگرش دست و پا نکرد که او را بشهرهای پر عیش و عشرت بفرستند بلکه برخلاف آنها تقاضا نمود او را بگردان مأمور «نارپ» منتقل کنند تا بتواند در آنجا بیشتر با اشخاص مختلف آشنا شده و روحیات آنها را بدست آورد. فردیناند فوش بتصدیق دوست و دشمن بهمان اندازه که در امور ارتش

بصیرت داشت در فن مردم داری و شناختن روحیات و عقاید دیگران مطلع
و وارد بود و کمتر کسی ناراضی از اطلاق او خارج میکردید .

من مردانی را میشناسم که برای بدست آوردن نظریات دیگران
شب و روز در گوشه و کنار خیابان گوشهای خود را تیز کرده و مترصد فرصت
بودند تا یکی از کنار آنها بگذرد و حرفی بزند که آنها بتوانند از نظرش
در باره آنچه مورد علاقه آنهاست آگاه گردند . یکی از کارگردانهای
معروف هالیوود شب ها بالباس مبدل در کنار در خروجی سینما می ایستاد
تا بگوش خود بشنود که مردم در باره فیلم او چه عقیده دارند و قسمت هایی
که مورد توجه آنها قرار نگرفته کدام است .

بنظر من تمام کسانی که برای پیدا کردن کار و شغل در فعالیت می باشند
کم و بیش دارای استعداد هستند ولی علت عدم موفقیت آنها اینست که
نمی دانند و یا نمیخواهند باین موضوع دقت کنند که باید در همه حال وضعیت
و روحیه طرف را در نظر بگیرند نه اینکه تمام در فکر خود باشند .

جوانان با استعداد و فعالی که در کار خود تاحدهایی پیشرفت
کرده و توقف مینمایند علتش را باید در خودشان جستجو کنند و
دریابند که آنها هرگز توجهی به نکات مورد علاقه رئیس خود
نداشته و انخواسته اند خود را جای او بگذارند . از من می شنوید ،
این دفعه در کنار اطاق رئیس و یا کسی که با او کاری دارید لحظه ای توقف
کرده و خود را پشت میز او تصور نمایید و در نظر مجسم سازید شخصی نزد
شما آمده و همین چیزی را که شما میخواهید از شما بطلبد . اگر شما رئیس و یا
شخص مورد تقاضا باشید چه جوابی میدهید و چه میکنید ؟ چرا آن دورها
نشسته و قضاوت میکنید و نمیخواهید خود را جای طرف بگذارید و مشکلات
اورا در نظر بگیرید تا زودتر و بهتر قانع شوید ! بزرگترین اشتباهی که
مرتکب میشوید اینست که زود عصبانی شده و خود را متعق میدانید و در امور
زندگی بیشتر از آنچه مغز خود را بکار اندازید به چرم کفش خود فشار
وارد می آورید و غافل هستید که از این قبیل فعالیت هایی که با عدم رضایت
طرفین همراه است فقط کفش شما پاره میشود و بس .

من اگر بخوام برای شما کسانی را که توانسته اند فقط با همین شیوه
بسیار سهل و آسان صاحب ثروت و مقام گردند نام ببرم ، این فصل خود
کتاب قطوری خواهد شد که شاید مطالعه آن از حوصله شما بیرون باشد .

برای نمونه میتوانم از «سپیلرودس» بانی و مؤسس امپراطوری افریقای جنوبی تعریف کنم که حقیقتاً در مردم داری و شناختن کسانی که با آنها طرف بود استعداد عجیبی داشت و هرگز زود قضاوت نمیکرد و طرف را محکوم نمینمود بلکه در مواقع مشکل و بحرانی در اطاق برآه میافتاد و بیک طرف رفته خود را جای طرف میگذاشت و دفاع میکرد و سپس بسمت دیگر آمده پشت میزش قرار میگرفت و جواب گفته های طرف را که شخص دیگری جز خودش نبود میداد و تا قانع نمیشد دست بکاری نمیزد و هرگز در دوران زندگی از کاری که انجام داده بود پشیمان نگردید و کسی را از خود نرنجانند و توانست بهترین وجهی مأموریتش را انجام داده و نامش را جاوید سازد.

برای اینکه در دیگران نفوذ کرده و بتوانید دوستی و محبت آنها را بسمت خود جلب نمائید و کار خود را از پیش ببرید باید همیشه منصف باشید و در هر حکم و دستوری که میدهید، و یا قضاوتی که می کنید خود را جای طرف بگذارید. پیوسته نوع کسانی را که با آنها تماس دائمی دارید بشناسید و بروحیه و احتیاجات آنها واقف گردید. این نکته را بخاطر بسپارید که شما در این دنیا بیکه و تنها زندگی نمی کنید، دیگران هستند که متاع شما را خریدارند و از راه دوستی و جلب محبت آنهاست که شما میتوانید ثروتمند شده و به مقامات عالیه نائل گردید و زندگی راحتی داشته باشید. پس بافکار و نظریات آنها احترام بگذارید.

فصل دهم

چگونه میتوان مردم را بگفتن بلی

تشویق کرده؟

چند سال قبل از «توماس دونلی» که مردی جهان دیده و تجربه کرده است سؤال کردم بهترین شیوه ای که تا کنون از اشخاص مختلف در معامله و جلب دوستی دیگران دیده است کدام است؟ توماس که در آن موقع ریاست شرکت معروف چاپ «دونلی و پسران» را داشت برایم این طور تعریف کرد: «دو سال قبل برای ساختمان عمارت بزرگی برای شرکت خود احتیاج بخرید زمین پیدا کردم که هشت نفر صاحب آن بودند و هر کدام قطعه زمین خود را بقیمت معینی میفروختند که اصلاً با قطعه زمین مجاور طرف مقایسه نبود. ناچار به «وان ویلسینگن» که معروفترین دلال شیکاگو بود مراجعه کردم و از او خواستم زمین فوق الانه کرا بملغنی که من بیش از آن حاضر بخریدش نبودم خریداری کند. و آن شروع بکار کرد ولی مجموع قیمت هایی که آن ها پیشنهاد کرده بودند درست دو برابر مبلغی بود که من برای خریداری زمین در نظر داشتم. با وجود این وان بکار خود ادامه داد و چون مزه دهان هر هشت نفر را فهمید یک روز هر هشت نفر را در یکجا جمع کرد و بآنها خاطر نشان ساخت قیمتی که آنها برای زمینهای خود معین کرده اند بسیار گران و دور از انصاف است و تصور نمیتوان کرد تا چند سال بعد هم کسی حاضر شود برای زمینهای مزبور این مبلغ را بپردازد. «وان» چون خوب توی دل آنها را خالی کرد مبلغی را که من برای خرید زمین کنار گذاشته بودم بمیان کشید و گفت بهتر است با هم در این مبلغ کنار آمده و آنرا به ترتیبی که میدانند بین خود تقسیم کنند.

«تصور میکنید از این کار چه نتیجه ای گرفت؟ نتیجه خوب و

رضایت بخش. چون در ابتداء با گفته هر کدام از آنها مخالفت نکرد و مطابق میلشان رفتار نموده و نگذاشته بود کلمه «نه» از دهانشان خارج گردد در آخر کار بنظورش رسید و توانست زمین را بهمان قیمتی که من میخواستم خریداری کند. بنظر من بهترین و مؤثرترین شیوه مردم‌داری و پیش بردن کار اینست که نگذارید طرف جواب نفی بدهد و بکوشید در مرحله اول و نخستین برخورد از او جواب مثبت بگیرید و مطمئن باشید که بنظور خود رسیده‌اید.»

حقیقتاً همینطور است. شما هر قدر بیشتر و زودتر از طرف «بلی» بگیرید بهتر و آسان‌تر میتوانید او را بانظر خود موافق ساخته و موفق گردید. برای تجسم این موضوع فروشنده‌ای را در نظر بگیرید که میخواهد کتاب‌های مصور و خنده‌دار بگوید بفروشد. دو کنار در عبارتی توقف میکنند و از لای در خانم خانه را مخاطب ساخته میگوید: «از این کتابهای قشنگ برای بچه‌هایتان نمی‌خرید؟» بطور یقین جواب نفی شنیده و خانم در را بشدت بروی او می‌بندد. ولی اگر همین شخص بخواهد از شیوه مردم‌داری استفاده و در اولین برخورد از طرف «بلی» بگیرد، میتواند باین ترتیب عنوان صحبت کند: «خانم، بطوریکه شنیده‌ام شما يك پسر و يك دختر دبستانی دارید؟» خانم منزل فوراً در پاسخ خواهد گفت: «بلی. چه طور مگر؟» همین «بلی» کار او را آسان میکند و هشتاد درصد امید آن میرود که بتواند کتابهای خود را بآن خانم بفروشد زیرا ادای کلمه «بلی» یا «متشکرم» خودش کفایت تا طرف را بسمت ما کشیده و حاضر برای قبول پیشنهاد و نظر ما میکند.

موقعیکه شخصی به اولین حرف یا پیشنهاد ما جواب منفی داد کار بسیار دشواری است که بتوان او را دوباره حاضر کرد تا جواب مثبت داده و برای انجام مقاصد ما حاضر گردد زیرا در این مورد پای غرور و شخصیت او در میان است و کمتر کسی راضی میشود شخصیت خود را زیر پای دیگران بگذارد. اگر شما نمی‌توانید در نخستین دیدار از دیگران «بلی» بگیرید، کفایت کاری کنید که جواب نفی از آنها نشنوید. نشنیدن جواب نفی خودش يك درجه موفقیت است زیرا میتوان امیدوار بود که طرف را بتدریج رام کرد و از دهانش يك «بلی» بیرون

کشید .

اگر بخاطر داشته باشید در فصل هفتم شرح دادم که چگونه چارلز شواب توانست کارخانه فولاد کارنگی را که همه از فروش آنت عاجز بودند بمبلغ گزافی به بورگان بفروشد . شیوه مؤثر او این بود که در سر میز غذا بطور غیر مستقیم آنچه را که میخواست بگوید عنوان کرد و بورگان فرصت نداد تا جواب موافق یا مخالف بدهد بلکه مجبورش کرد که بدقت فقط گوش کند و پس از شنیدن اظهارات او موافق گشته و معامله صورت گرفت .

هربرت هوور نیز در جنگ جهانی اول توانست با همین شیوه بلژیک را از یک بحران اقتصادی نجات دهد . برای رفع این مشکل لوید جرج میبایست با هزینه گزافی موافقت کند ولی لوید جرج انقدر دقیق بود که بقول عوام مو را از ماست بیرون میکشید و حاضر نبود تروت انگلستان را حیف و میل کند . یکروز به هوور خبر دادند که لوید جرج میخواهد با او درباره وضع اقتصادی بلژیک صحبت کند و هوور یقین داشت لوید جرج جداً با پیشنهاد او مخالفت خواهد کرد . از این جهت قبل از اینکه وارد اطاق شود تصمیم خود را گرفت و نقشه اش را طرح کرد . پس از سلام علیک خودش مشکلاتی را که در انجام تقاضایش بود یکی یکی شرح داد و بعداً راه حل های ممکنه را شمرد و چنان راه را در جلوی لوید جرج هموار ساخت که سیاستمدار انگلیسی نتوانست با نظر او مخالفت کند و بدقت گفته هایش را گوش میداد و چون صحبتش تمام شد باو گفت : « من عقب شما فرستاده بودم که اطلاع بدهم این کار خیر مقدور است ولی حالا متوجه شدم که انجام آن ضروری است . لذا با اطلاع شما میرسانم که از این ساعت بیستم یکی از موافقین این طرح بوده و دستور خواهم داد مقدمات انجام آنرا هر چه زودتر فراهم کنند .»

اگر هوور میخواست در همان اوایل جلسه از لوید جرج جواب مثبت بگیرد هرگز بمقصودش نمیرسید ولی او با شرح و بسطی که در اطراف موضوع داد هم مانع از این گردید که لوید جرج مخالفت خود را ابراز دارد و هم توانست موافقت او را جلب نماید و قانع سازد که آن کار انجام شدنی و مفید است .

اولین قدم برای وادار کردن دیگران در انجام آنچه مورد

نظر و علاقه شماست اینست که موضوع را طوری عنوان کنید که
در او این قسمت مذاکره یک گامه «بلی» از طرف بگیرد . سپس
در طی صحبت هم مانع شوید که مخالفت خود را اعلام
دارد . کسی که در کاری علناً مخالفت کرده بسیار دشوار است که
باجام و موافقت در همان کار راضی شود زیرا در این مورد به
شخصیت و غرور او نگاه و آرد می آید و بشر خود خواه و متکبر
است حاضر نیست دست از حرف و تکبر خود بردارد .

فصل یازدهم

از مخالفت نترسید

کمتر کسی را می‌توانید پیدا کنید که گله و شکایتی نداشته باشد. نه‌دهم مشکلات و ناراحتی‌های ما که از آنها می‌نالیم و فریادمان بلند است وجود خارجی ندارد و تنها تصور ما است که لباس حقیقت بآنها پوشانده است. غرور و خودپسندی که در هر کس وجود دارد یکی از عوامل مهم و مؤثر گله و شکایت است و ما را وادار می‌کند که غرور و شخصیت دیگران را زیر پا گذاشته و خود زبان بناله و شکایت باز کنیم.

هر روز با عده‌زیادی روبرو می‌شوید که از همه چیز گله و شکایت دارند و در اکثر موارد نیز روشن و معلوم است که موجب و دلیلی در میان نیست و بی‌جهت شکایت می‌کنند. بهترین وسیله برای آرام کردن آنها اینست که با علم باینکه فریاد و ناله‌شان بی‌اساس و احقرانه است بدقت بگفته‌هایشان گوش داده و چنین وانمود سازید که بمنظور آنها پی برده‌اید و با نظرشان موافق بوده و حس هم‌دردی نسبت بناراحتی و مشکل ایشان دارید.

اغلب اشخاص حاضر نیستند با اشتباه خود اعتراف کنند و حتی پیش خودشان هم قبول ندارند که با اشتباه رفته و یا می‌روند. بدیهی است که چون در راهی قدم گذاشته شد دیگر برگشتن از آن قهراً مشکل است. هر چه بخواهید ایشانرا قانع ساخته و براه راست هدایت کنید روی لجاجت و عناد فطری و غرور و خودپسندی نه تنها حرف منطقی شما را نمی‌پذیرند بلکه بیشتر از سابق در روی گفته و اعمال خود با فشاری و مقاومت می‌کنند.

خوب در نظر مجسم کنید شما بخواهید بچنین شخصی بفهمانید که اشتباه می‌رود و بخیال خود تصمیم دارید از راهی که در پیش گرفته بازش دارید. بطور یقین از اصرار و با فشاری و تأکید در اشتباه او نتیجه‌ای نخواهید گرفت بلکه بیش از پیش حس غرور و خودپسندی‌اش را برمی‌انگیزید.

در صورتیکه اگر بدقت حرفهایش را گوش دهید و چنین وانمود سازید که دردش را فهمیده و میدانید چه میگذرد او را بطرف خود کشیده و از کرسی بلند غرور و تکبر پائین آورده و با خود همراه ساخته آید .

از من میشنوید همیشه گوش شنو ادا داشته باشید و بدینگران میدان بد دهید تا آنچه را که در دل دارند بگویند و مطمئن باشید که بهر حال از اینکار ضرر نمی بینید بلکه همیشه طرف را با خود موافق ساخته و او را در یک قید اخلاقی میگذارید که مجبور میشود نظر شما را پذیرد و بدون اینکه حس غرور و خود پسندیش جریحه دار شود تحت آموذ شمسادر آید .

چارلز ادیتز که معروفترین میانجی و صلح دهنده اختلافات شرکتهای بزرگ و کارخانجات معروف آمریکا میباشد در این باره چنین اظهار عقیده میکند : «من همیشه برای اینکه دو طرف نزاع و اختلاف را گرفته باشم و بتوانم طرفین را صلح دهم بدقت بحرفهایشان گوش میدهم و نسبت بآنچه برایشان گذشته و از آن گله و شکایت دارند همدردی میکنم . اما اشتباه نشود که اظهار همدردی و باتوجه و رغبت بحرف طرف گوش دادن باتملق و خوش آمدگویی تفاوت بسیار دارد . منظورم از همدردی این نیست که یکسره دست بسته خود را در اختیار او گذاشته و آنچه را که میگوید قبول و تصدیق میکنم ، بلکه باتوجه بگفتههایش با او نشان میدهم که حاضرم از درد دل او آگاه گردم و اظهاراتش برایم ارزش شنیدن دارد . اگر دیگران بفرض بزغاله او را دزدیده اند ، من چند دقیقه ای بشکایتش گوش میدهم تا به بینم چقدر از این ماجری ناراحت و متأسف است .

«من نه تنها بگفتههایشان گوش میدهم بلکه تشویقشان میکنم تا آنچه را که درد دل دارند بیرون بریزند . و در دوران حیاتم هرگز جلوی صحبت کسی را نگرفته و مانع از حرف زدنش نشده ام ، حالا خواه حرفش صحیح یا نامربوط و بی ارزش بوده باشد .

«معمولاً پس از آنکه برای درد دل کردن خوب بآنها میدان دادم باز تا نپرسم که دیگر حرفی ندارند و مطمئن نشوم آنچه را که میخواهند گفته اند ، لب بسخن نمیگشایم و تصمیم خود را بایشان نمیگویم . در اکثر موارد با این شیوه مؤثر و تنها با گوش دادن بدرد دل طرفین میتوانم آنها را راضی و خوشحال از اطاق خود خارج سازم و مطمئن باشم که هر دو طرف

يك علاقه و محبت خاصی نسبت بسن پیدا کرده اند .»

هر کس که گله و شکایتی دارد و از دست شخصی مینالد دوست دارد از دیگران شفقت و همدردی به بیند . یعنی عملاً به بیند و حس کند که دیگران مثل آن شخص ، باو زور ننگفته و حقش را پایمال نمیکنند . روی همین فکر بود که ژنرال «گوتهال» در موقع حفر کانال پاناماداد گاهی تشکیل داده بود که در روزهای یکشنبه به اظهارات و شکایات تمام کارگران میرسید و همه آن ۳۰ هزار کارگر میتوانند در آن روز نزد ژنرال از هر کس شکایت دارند بدون ملاحظه و ترس اظهار کنند و مطمئن باشند که شخص ژنرال حافظ و مدافع حقوق آنهاست و نمیگذارد زیر دستانش بکارگران زور بگویند . بكمك همین شیوه بود که حفر کانال بسرعت و بدون دردسر پیشرفت میکرد و همه راضی بودند .

لرد نورثکلایف نیز یکی از پیروان این مکتب بود و خوب میدانست چه طور باید زبردستان را راضی نگاهداشت . همیشه در اطاقش بروی کارمندان و کارگران شرکت «انتشارات» که در آن موقع بزرگترین شرکت مطبوعاتی جهان محسوب میکردید باز بود و در هر موقع هر کس میتواندست لرد را ملاقات کند و حتی با داشتن کارهای مهم باز مدت زیادی به درددل کارمندانش گوش میداد و چنان خود را بگفته آنها علاقمند نشان میداد که طرف نمیتوانست تصور کند که لرد کار لازمی را کنار گذاشته و با او حرف میزند ، یا اصلاً از حرفهای بوج و گله های نا مربوط شده است . لرد علاوه بر دقت زیادی که برای اینکار صرف میکرد دستور داده بود هر يك از کارگزاران و حروف چینیهای مطبعه که شکایتی دارد آنرا روی کاغذ آورده و برای او با درس منزلش بفرستد و مطمئن باشد که نامه شکایت او توسط شخص وی و بكمك منشی های طرف اطمینان مطالعه خواهد شد و کسی از مضمون آن آگاه نمیکردد .

تصور میکنید در روز برای لرد نورثکلایف چند نامه میرسید ؟ شاید تعجب بکنید و باور ننمایید که ماه ها میگذشت و حتی يك نامه شکایت برایش نمیرسید . همه راضی بودند و چون میدیدند شخصی وجود دارد که بتظلم آنها برسد و شکایاتشان را گوش بدهد ، کمتر بیجهت و از روی تصور و خیال خود را مظلوم و رؤساء و بزرگترها را ظالم و جفاکار میخواهند . رؤساء نیز اجهاف نمیکردند چون حساب میکردند که اگر به حرف زبردست

خود نرسند و با وثاقت نکنند که ظلمی بآنها نشده است به لردشکایت خواهند کرد و او نیز با دقت رسیدگی خواهد نمود و در نتیجه برای خودشان عاقبت بدی خواهد داشت.

مردان موفق و پیشوایان بزرگ همیشه پیشدستی کرده و از گله و شکایت جلوگیری می‌کنند ولی موقعی که گله ای بوجود آمد و شخصی از آنها یا مأمورین زیر دستشان ناراضی گردید بدقت بگفته‌هایش گوش می‌دهند و بدینوسیله باو و اظهاراتش احترام میگذارند و روی همین اصل همیشه باسانی توانسته‌اند طرف را متقاعد و باخود همراه سازند

مهندس جوانی را میشناسم که تحصیلات خود را در دانشگاه یال با تمام رسانیده و پس از سه سال مطالعه و تحقیق از دانشگاه « فیربرک » آلمان فارغ التحصیل شده با يك دنیا امید و آرزو بکشور خود بازگشته بود. بعد از مدتی جستجو عاقبت پست مهمی در شرکت معدن « هیرست » سراغ گرفت و بیکراست نزد مدیر شرکت که یکی از سناتور های معروف امریکا بود رفت و مدارك خود را در رشته مهندسی معدن بوی ارائه داد. سناتور که اصلا بامهندسین شیک و خوش لباس مخالف بود، عقیده داشت آنهایی که بخارج رفته و بخصوص در آلمان تحصیل میکنند هیچ چیز سرشان نمیشود جدا با استخدام او مخالفت کرد و علنا بوی گفت: « یگانه دلیلی که برای مخالفت با استخدام شما دارم اینستکه در آلمان تحصیل کرده اید و پس از سه سال تلف کردن عمر بجز اینکه منز خود را با تئوریهای پوچ و بی نتیجه بر سازید کار دیگری نکرده اید. اصلا من با مهندسانی که دستکش چیر بدست میکنند و یقه های آهاری میزنند مخالفم. »

شما اگر بجای این مهندس جوان بودید چه میکردید ؟ بدون شک عصبانی شده و او را از این فکر غلطی که دارد مسخره مینمودید و ناامید و دست خالی بمنزل بازمیگشتید. ولی او از بنده و شما مردم دار تر بود و می دانست این فکر غلط و پوچ را باین آسانی ها نمیتواند از منز آن سناتور پولدار خارج کند. از این جهت از رد دیگری در آمد و قدمی جلو گذاشته گفت: « اگر سناتور قول بدهند که بیدرم و دیگران چیزی نگویند من نکنه مهمی را عرض میکنم » سناتور قول داد و مهندس سرش را جلو آورده گفت: « حق باشماست. باور بفرمائید که من يك کلمه هم نتوانستم از درس

این معلمین آلمانی بفهمم و همان هستم که از اینجا رفته بودم! «
سناتور از این حرف رویش شکفت و باقیافه خندان و لبان متبسم گفت :
« حالا که اینطور است و حدس من صحیح بوده شما از فردا سر کار بیایید و
من از کار کردن با شخص راستگویی چون شما خوشحالم »
در این مورد سناتور روی یک نظر و غرض خصوصی بایکدسته از مهندسين
و کارگران تحصیل کرده و شیک پوش مخالف بود و برای کنار آمدن با او
چاره ای جز آنچه مهندس مزبور کرد ، در میان نبود . مهندس جوان چون
در پست خود مستقر گردید و جای پایش را محکم کرد ، جدأ ولی بتدریج
با این فکر سناتور مخالفت کرد و با او نشان داد که اگر یک مهندس آلمان
رفته کردن و نفهم باشد نباید همه را بیک چوب زد . از این گذشته دیگر آن
دوره ای نیست که یقه و سینه و آستین پر خاك و گل مهندسين معدن را علامت
جدیت و پشتکار دانست . مهندس نکته سنج و مردم دار در آن شرکت کارش
بالا گرفت و چند سال بعد بنام « محبوب ترین مهندس معدن امریکا » در
جرايد معرفی گردید .

در اکثر موارد علت اختلاف و ریشه تفاق و کدورت از آنجا
تقویت شده و توسعه مییابد که نظر و فکر اشخاص با هم تفاوت
دارد ، آنچه در نظر من عزیز و گرامی است برای شما شاید خوار
و بی ارزش است و موضوعی را که شما بزرگ و مهم می شمارید
شاید دیگران بی اهمیت تلقی کنند . داستان مهندس جوان و سناتور
پو لدار نمونه روشنی از این طرز فکر است .

در این قبیل موارد اشخاص فقط از ما میخواهند که با فکر آنها احترام
گذاشته ، حسن ظن ایشانرا نسبت بخودشان افزون و غرور و خود پسندی
شان را تأیید نمائیم .

اگر هر کس در زندگی بخواهد بآنچه در نظر دارد ، بدون درد سر
و زحمت برسد نظام ورشته کارها از هم میگسلند . شخص عاقل همیشه گذشته
داشته و برای رسیدن با اصول ، فروع را زیر پا میگذارد و از جزء میگردد
تابه کل برسد . چندی قبل در اطاق کار یکی از مدیران مؤسسات تبلیغاتی
شاهد واقعه ای بودم که تذکرش در اینجا خالی از فایده نیست . مدیر یکی
از شهر گتهای سازنده اجاق و فر برقی از مؤسسه تبلیغاتی مزبور خواسته بود
اعلان بزرگی برای جنس او تهیه کند و تقاضی گریه کشنده و آتشیده بود

که در کنار اجاق برقی نشسته و خیره بطرف دیگری که روی اجاق میجوکید و بخارش متصاعد بود مینگریست. در کنار گربه يك کلاف نخ دیده میشد که گربه با آن بازی میکرد.

مدیر شرکت سازنده اجاق برقی از این اعلان روی هم رفته خوشش آمده بود ولی عقیده داشت که آن کلاف نخ زیادی است و باید برداشته شود. مدیر مؤسسه نقاش خود را احضار کرد و نظر صاحب اعلان را بوی گفت. نقاش که مردی جهان‌نیده و باتجربه بود فوراً نظر طرف را پذیرفت و با قلم و باصلاخ نابلو پرداخت و در مدتی کمتر از ده دقیقه ورقه اعلان را مطابق دلخواه او تمام کرد و بدستش داد. پس از رفتن مدیر شرکت، نقاش رو بسا کرد و گفت: «همیشه سعی کنید مطابق دلخواه صاحب کار رفتار نمایید. من اگر میخواستم برای او دلیل و برهان بیاورم و ثابت کنم که بودن کلاف نخ ضرری ندارد و اعلان را قشنگ‌تر میکند، او نه تنها قانع نمیشد بلکه از جای دیگر نابلو نیز ایرادی میگرفت و ناراضی از این اطاق خارج میگردد. در جائیکه بودن و نبودن يك کلاف نخ اثری ندارد چرا من بی‌جهت صاحب اعلان را از خود ناراضی ساخته و وادارش سازم که برای اثبات دقت و تیزبینی خودش از کار من عیب و نقصی بگیرد که اصلاً وجود ندارد.»

من دیدم حق با اوست و بهترین طریقه برای مقابل شدن با يك مخالفت و نظر خصوصی اینست که فوراً با آن موافقت کنیم. در صورت مخالفت طرف در تأیید و اثبات نظرش بیشتر با فشاری خواهد کرد ولی در موقعیکه دارا موافق خود یافت سست میگردد و حرارتش فرو می‌نشیند و بعداً با سانی میتوان با او کنار آمد و نشان داد که غلط می‌رود.

در آن روزی که ننود و روز ولت بجای ماك کینلی در کاخ سفید مستقر گردید، هنری فریچر که از دوستان قدیمی و همقطاران زمان جنگ اسپانیای رئیس جمهور بود تصمیم گرفت در کاخ سفید بدیدن دوست خود برود و به بیند که آیا این دوست هم مثل دوستان دیگر چون خرس از پل گذشته و بمقامی رسیده است دیگر او را میشناسد یا خیر! هنری فریچر خودش این ملاقات را برای شما تعریف میکند: «چون وارد اطاق شدم، سرهنگ قدیمی و دوست صمیمی خود را با لبان متبسم، بعینه همانطوریکه بارها در سانیتاگو دیده بودم در مقابل خود یافتم. با روی کشاده استقبال کرد و دست روی

شاه‌ام گذاشته گفت : «خوب بگو به بینم چه میخواهی» من با اینکه میدانستم هر چه بخواهم انجام میدهند باز در همان جلسه اول نخواستم از او خواهشی کرده باشم زیرا معمولاً در روزهای اول تصدی مقام مهمی چون ریاست جمهور آمریکا آقدر دوست و آشنا بسر شخص میریزند و تقاضای شغل و کمک میکنند که بیچاره رئیس جمهور در زیر فشار این توهمات کمرش خم میشود. من نمیخواستم در این موقع باری بردوش رفیقم اضافه کرده باشم ، لذا در پاسخ گفتم : «متشکرم ، فقط میخواستم ترا به بینم و تبریک بگویم.» روز ولت که اصلاً منتظر نبود من بدون توقع و درخواستی بدلاقتش رفته باشم و معلوم بود از دست دیگران هم دل‌خونی دارد ، روبهن کرده و گفت : «نه ، شما حتماً باید چیزی بخواهید . من اگر نتوانم برای شما کاری انجام دهم ، پس به چه دردی میخورم.»

«من آنروز در مقابل اصرار پی‌درپی او استنکاف کرده و درخواست خود را برای بعد گذاشتم زیرا از اوضاع و احوال حدس زدم که عده زیادی قبل از من مزاحم او شده‌اند . نتیجه‌ای که من از این ملاقات گرفتم بسیار رضایت بخش بود چون مطمئن شدم که هر کاری بخواهم برایم انجام خواهد داد . از آنجائی که آرزوی نهائی من این بود روزی با سمت و شغل سیاسی به کوبا بروم از همان روز شروع به تکمیل زبان اسپانیائی کردم . تا یکسال بعد که در چراید خواندم آمریکا اولین سفیر خود را به هاوانا میفرستد .»
«کوبا را خوب میشناختم و بزبان اسپانیائی نیز آشنا بودم فقط کفایت میکرد خودی به روزولت نشان بدهم و اولین سفیر آمریکا در کوبا باشم . همین کار را کردم و بدون اینکه کلمه‌ای با روزولت درباره تقاضای خود صحبت کنم ، خودش روی آشنائی و سوابقی که بامن داشت و میدانست بهتر از هر کس دیگر بامور آن ناحیه واقف هستم مرا بسفارت آمریکا در هاوانا فرستاد و باین ترتیب توانستم وارد در عالم سیاست شده و بآرزوی خود برسم.»

نصف بیشتر مشکلات و ناراحتی‌هایی که در زندگی ما پیش می‌آید روی عدم توجه بموقعیت و حال طرف است . اگر بخواهیم در همه حال فقط خود را مقیاس قرار داده و زمان و مکان و حال طرف را در نظر بگیریم کلا همان پس مهر که است و باید روی از اجتماع بر تافته و بگو هستیم یا نباشیم ، تازه در

خود پسندی خود را نشان داده و بطرف بانظر حقارت مینگرد. از آن بپسند
ترك عادت كرد و همیشه در صحبت بجای مطمئنا و بدون شك، كه تا اندازه
ای برای طرف هضمش دشوار بود، جملات: بنظر من، اینطور فكر میکنم،
اگر اشتباه نکرده باشم اینطور است، را بکار میبرد و نتایج نیکو میگرفت
زیرا در جملات نوع اول، طرف بوی زور و فشار احساس میکرد در صورتی
که در جملات دسته دوم اینطور نبود و او را بطرف خود کشیده و تشویق می
کرد تا موافق و همراه گردد.

هر وقت باگله و شکایت دیگران روبرو شدید و شخصی روی
لج و عناد خیره سری آغاز کرد، برای جلب دوستی و رضایت او
بهبتر است با کمال خون سردی فرصت بدهید هر چه دلتان میخواهد
بگویند و عقده از دل بکشاید. سعی کنید در اولین برخورد از
کسیکه حس میکنید ممکن است مخالفت کند، يك «بلی» بگیریید و
مطمئن باشید که همان يك «بلی» گره از کار گشوده و راه را در
جلوی شما باز میکند.

فصل دوازدهم

از دشمن تراشی بپرهیزید

اگر بخواهیم عده کسانی را که بی جهت و بدون علت ، فقط بزبان آنها را رنجانده و دشمن خود کرده ایم بشماریم با کمال تعجب می بینیم که اکثریت مخالفین ما را تشکیل میدهند . بایک سهل انگاری و عدم توجه باینکه دیگران هم حساس بوده و از نا ملایمات و کلمات زنده میرنجند کافی است که دوستی را از دست داده و بر عده دشمنان و مخالفین خود یکی بیفزائیم .

سال ۱۹۱۵ بود اروپا در آتش جنگ میسوخت ، دولت امریکاهنوز وارد میدان کارزار نشده و هیئت هائی با اروپا میفرستاد تا وسایل صلح را فراهم سازند و نگذارند دامنه این آتش بشام جهانی سرایت کند . در این موقع بحرانی و خطرناک سرهنگ هوس مشاور و دوست صمیمی رئیس جمهور امریکا بریاست هیئت های اعزامی با اروپا که مورد نظر و علاقه خاص وزیر امور خارجه وقت بود منصوب گردید و مأمور شد که خودش این قسمت را با اطلاع «ویلیام بریان» وزیر امور خارجه برساند .

هوس میبایست اقمه چرب و نرمی را که وزیر امور خارجه شخصاً بآن علاقه مند بود از دهانش بیرون کشیده و نه تنها او را از خود رنجاند بلکه این فکر را در مغز او رسوخ دهد که آن کار شایسته مقام وی نبوده و او با قبول این مسئولیت خدمتی بوی کرده است . هوس در دفتر خاطر آتش در باره این ملاقات چنین مینویسد : «بریان موقعی که شنید من میخواهم با اروپا بروم آنقدر متأسف و اندوهگین گردید که نتوانست جلوی خود را بگیرد و اظهار داشت او آرزو دارد باین مأموریت فرستاده شود . من برای اینکه او را تسکین داده و راضی نمایم گفتم رئیس جمهور عقیده دارد که شرط عقل نیست يك رجل سیاسی ، عالی مقام که پست و مقام رسمی دارد باینکار فرستاده شود»

زیرا توجه جهانیان را جلب میکنند و هر کس در این باره تعبیراتی خواهد کرد. همین تذکر کوچک من مؤثر افتاد و «پربان» را راضی کرد. بطوری که اظهار داشت: پس از وی هیچکس شایسته تر از من برای این مأموریت نمی باشد»

جمله «توجه جهانیان را جلب میکنند» مرهمی بر جراحات فرور و خود پسندی پربان بود که فوراً باعث تسکین درد او شد. هوس مقام او را آنقدر بالا برده بود که آن شغل برایش حقیر مینمود و از طرفی رئیس جمهور هم عقیده داشت سفر او توجه جهانیان را جلب میکند. اینها باعث تحریک حس خود پسندی وزیر امور خارجه شده و دیگر برای ازدست دادن آن شغل کوچک و حقیر ناراحت و متأسف نبود.

اشخاص فهمیده و با تجربه ای چون هوس میدانند که ابلاغ يك خبر چه اثری در روحیه طرف دارد. خود خبر آنقدرها طرف را ناراحت نمیکند که طرز اداه آن اگر بد و زنده باشد. متأسفانه اکثر ما متوجه این نکته مهم نیستیم و گویی از سقوط و شکست دیگران لذت و حشیاانه ای میبریم ولی نمیدانیم که طرف، عامل اصلی را فراموش کرده و شکست و ناکامی خود را پشای ما میگذارد و بی جهت دشمنی و کینه ما را بدل میگیرد.

همیشه باید در ابلاغ خبرهای بد و اخباری که فرور و خود پسندی طرف لطمه وارد میآورد، بسیار دقت کرد و اگر از روی اجبار ناگزیر با ابلاغ آن بودید باید آنرا در لباسی پوشانید که طرف زشتی و آندی آنرا احساس نکند. هنری فورد در دوران زندگی کمتر خودش جواب رد باشنایان و اطرافیانش میداد. پیوسنه می نوشید که طرف را راضی از اطلاق بیرون بفرستد. با معاون خود قرار گذاشته بود که هر وقت زیر درخواست کسی حرف اول اسمش را بزرگ امضاء کرد، حتماً بآب درخواست باید جواب مثبت و ترتیب اثر داده شود. لیکن اشخاصی را که ذیل تقاضایشان امضاء کوچک دارد باید بزبان خوش و بطوریکه قبول کنند، مدیریت رکت میل دارد و میخواهد کار آنها را انجام دهد ولی موقع و وضع کنونی اجازه نمیدهد، روانه سازد.

ماک کینلی رئیس جمهور امریکا هر وقت میخواست درخواست شخصی را نپذیرد بیش از معمول با وعزت و احترام مینمود و حتی بعد از شام و ناهار دعوتش میکرد و در ضمن با او میفهماند که از پذیرفتن درخواستش معذور است.

در این موارد همان عزت و احترامی که بطرف میکرد برای او کافی بود و نمیگذاشت تلخی شکست و عدم موفقیت را احساس نماید. شاید ماک کینلی در مدت عمرش هزاران مرتبه جواب رد داده و دیگران را نا امید روانه ساخته بود ولی اینکار را چنان با مهارت و با زبان خوش و شیرین انجام می داد که حتی یکی از این اشخاص از او ناراضی و گله مند نگردید.

در ابلاغ خبرهای بدوورد کردن درخواست دیگران يك چیزیش از همه حائز اهمیت است و آن نکته سنجی و انتخاب کلمات میباشد. معروف است که زنی برای خرید کفش مخصوص بالت بکفشی رفت. مرد فروشنده پس از آنکه چند جفت کفش برای او آورد اظهار داشت: « خانم يك پای شما بزرگتر از پای دیگرتان است » زن مزبور از این حرف ابرو درهم کشید و از مغازه خارج گردید. در مغازه دیگر فروشنده که مرد فهمیده و با تجربه ای بود بوی گفت: « راستی خانم، تا حالا هیچ متوجه شده بودید که يك پای شما کوچک و ظریف تر از پای دیگرتان است؟ » هر دو نفر يك منظور داشتند و میخواستند بگویند که يك پای او بزرگتر از پای دیگرش است ولی هر کدام بنوعی مقصود را اداء کردند و البته لازم بدکر نیست که زن مزبور از جمله دوم خوشش آمد و کفشش را خرید و خوشحال از مغازه خارج شد. چه بسا اشخاصی را میشناسید که با خود نمائی و تظاهر بعلم و دانش، رؤساء و زيردستان را رانجانده و دشمن خود کرده اند. شاید من و شما هم مکرر در زندگی اینکار را کرده و بشخصی که میدانیم از ما بیشتر میدانند یا نیش زبان کنایات تندزده و معاومات خود را برخ او کشیده ایم. اکثر کسانی که در ادارات و شرکت ها نمیتوانند بار رؤساء بسازند و کار خود را از دست داده و حیران و سرگردان در عقب کار دیگری میدوند نباید از دست دیگران گله و شکایت داشته باشند و باید قبول کنند که راه مردم داری را نمیدانند و میخواهند بارتیس چون مرئوس و با بزرگتر چون دوست و همکار رفتار نمایند.

چندی قبل مرد جوانی بمن مراجعه کرد و اظهار داشت که مدت دو ماه است بیکار بوده و تا کنون چندین پست خوب را از دست داده است. من برایش در یکی از شرکت ها کاری پیدا کردم ولی چند هفته بعد از آنجا هم بیرون آمد و باز بیکار شد. چون در صدد تحقیق بر آمدم متوجه شدم که این جوان بسیار متکبر و خودخواه است و بقول عوام چون پلنگ ماه راهم نمی

تواند بالای سر خود ببیند . در هر جا که مشغول کار میشود در مدت کوتاهی همه را از خود میرنجاند و نه تنها زیردستان و همکاران را قبول ندارد بلکه حاضر نیست حرف صحیح رؤساء را هم بپذیرد و علناً بآنها میگوید که چیزی نیدانند و باشتباه میروند .

البته تصدیق میکنم که شخص باید برای خود اهمیت قائل بوده و در مقابل رؤساء و دوستان و اطرافیان چون موم نرم نباشد ولی بی جهت هم نباید شخصیت دیگران را زیر پا نهاده و لگد مال کند.

همانطوریکه ما بخود اهمیت میدهیم دیگران هم شاید بیش از ما در بند شخصیت خود هستند . حتی بادوستان و رفقای که هم سطح و در یک ردیف هستیم نمیتوان بخشونت رفتار کرد و غرور و خودپسندی آنها را در نظر نگرفت ، چه رسد بر رؤساء و بزرگترها که به نسبت شغل و مقامی که دارند علاقمند و وابست باین نکته میباشند .

همه قبول داریم که دیسرائیلی ، آن سیاستمدار معروف انگلستان در مردم داری نیز نبوغ و استعداد ذاتی داشت . با اینکه ناطق زبردستی بود نمایندگان مجلس انگلیس بعلت اینکه لباسهای قشنگ و پرزرق و برق می پوشید و بنا بعقیده ایشان برخلاف آداب و رسوم باستانی قدم بر میداشت با او مخالف بودند و نمیگذاشتند حرف خود را بزنند .

این یهودی جوان با استعداد متوجه گردید که برای مقابل شدن با نمایندگان باید روش جدیدی پیش بگیرد تا بتواند پیروز گردیده و به مقصود برسد .

اگرچه روش دیسرائیلی بسیار ساده بود ولی بنظر شما عجیب میآید زیرا او از آن پس در نطق هایش قدرت و استعداد خویش را نشان نداد بلکه کوشید گنگ و مبهم صحبت کند . در حقیقت بر خلاف دیگران نبوغ ذاتی خود را پوشاند تا مورد بغض و کینه نمایندگان قرار نگیرد . پس از مدتی که این شیوه را بکار بست و خوب در نمایندگان نفوذ کرد ، یک روز پرده از روی استعداد خود برداشت و چنان نطق مؤثر و جذابی ایراد کرد که مجلس را تحت نفوذ قرارداد و یک تازمیدان سیاست انگلستان گردید .

درابتداء نمایندگان کهنه پرست و متعصب انگلستان او را دوست نداشته و از تظاهراتی که میکرد و معلوماتی که برخ آنها میکشید ناراضی بودند همچنین دیسرائیلی را برخلاف خودشان مردی خوش لباس و شیک و مرتب

میدیدند و چون چشم نداشتند دیگری را برتر از خود مشاهده کنند با جلو گیری از نطق او اذیتش نموده و میگفتند: «این پسر به رسوم و قواعد ما احترام نمیگذارد و تصور میکند خیلی باهوش است!»

همین مخالفت ها بود که دیسرائیلی را از خواب بیدار کرد و برای موفقیت، روش جدیدی در پیش گرفت و با نطق های گنگ و مبهم خود اسلحه مخالفین را کند کرد. از آن پس با آنها در یک ردیف قرار گرفت و اگر صحبت میشد دیگر چون گذشته خود نمایی نمیکرد بلکه با کمال تواضع می میگفت: «من خود را باهوش تر از دیگران نمی بینم و مطمئناً شما از من براتب باهوش تر هستید»

دیسرائیلی برای انجام این کار فداکاری کرد، بخود فشار آورد تا توانست شخصیت دیگران را محترم شمرده و با تقویت حس خود خواهی نمایندگان نظر موافقت آنها را جلب کند و بتواند بمنظور خود رسیده و سیاست دولت مقتدری چون انگلستان را در دست گیرد و بتصدیق و قول همه از هر جهت برتر و ممتاز تر از دیگران باشد.

مشکل بزرگ اکثر اشخاص اینست که بخودشان هم تلقین و مشتبه شده که بهترین و بهترین هستند - چون اینطور فکر میکنند حاضر نیستند برای دیگران حتی در راه رسیدن بمنظور و هدف خود نیز ارزش و احترام قائل شده و گذشت نمایند. تمام ما در زندگی بدون اینکه متوجه بوده و قصد داشته باشیم با مجروح ساختن غرور خود خواهی دیگران خود را از موفقیت هایی باز داشته و ضررهای جبران ناپذیر بخود زده ایم. بهترین نمونه واقعه ای است که یکی از استادان عالی مقام دانشگاه که از همکاران صمیمی من است برایم تعریف کرده و گفت: «دختر جوانی از دوستان خانواده ما قرار شد نزد من درس بخواند و من با علاقه و ذوق با او درس میدادم، ولی دخترک روشی پیش گرفته بود که اگر ادامه میداد نه تنها مرا از تدریس منصرف میکرد بلکه خودش موفقیت خوبی را از دست میداد و معلی چون من دلسوز بدست نمیآورد. این دختر جوان عادت داشت هر چه من با او میگفتم فوراً میگفت «میدانم» و البته از بعضی آنها آگاه بود ولی گویی تمام داشت که مرا از خود نا امید سازد. عاقبت بایکی از دوستان این موضوع را در میان گذاشته و از وی که با دختر جوان نیز دوست صمیمی بود خواستم بهر زبانی میدانند، او را

متقاعد سازد که با این روشی که پیش گرفته است نه تنها خودش استفاده ای نمیبرد بلکه من قادر بتدریس نخواهم بود . اتفاقاً دخترک فهمیده و با هوش بود و زود متوجه اشتباه شد . از آن پس خود را علاقمند بدرس من نشان میداد و من هم با ذوق و حرارت برایش درس میگفتم . در آخر سال هم به نتیجه بسیار خوبی رسید و با معدل شایان توجهی قبول شد .»

این دختر جوان مثل دیسرایلی که در ابتدا میخواست شخصیت بفروشد باشباه میرفت ولی برخلاف اکثر ما که حاضر نیستیم باین آسانی ها از راه غلطی که در پیش گرفته ایم منحرف شویم ، او بزودی متوجه اشتباه خودش و آنرا رفع کرد و به نتیجه مطلوب رسید .

من منکر این نیستم که شخص وقتی خود را برتر ، ماهر تر و فهمیده تر از اطرافیان مشاهده میکند ، کیف و لذتی میبرد که در مواقع دیگر کمتر بدست میآورد . اما مردان موفق و پیشوایان بزرگ همیشه این کیف را به لذت دائمی و پایداری که همان کیف و لذت قدرت است میفروشند . خودشان در گوشه ای نشسته و سر نخ را بدست گرفته و میگذارند عروسک های خیمه شب بازی مطابق میل آنها بالا و پایین بپرند و البته برای انجام این منظور غرور و خودخواهی کوچکترین و ضعیف ترین فرد زبردست خود را درهم نمیشکنند . باین ترتیب آنها را راضی و خوشحال نگاه داشته و خود نیز بفول معروف برخوردار میشوند .

من مرد وفق و پیروزی را میشناسم که حتی در صحبت بازیردستانش هم «من» نمیگفت و عقیده داشت اولین قدم بطرف موفقیت اینست که برای شخصیت اطرافیان اهمیت قائل شد .

ابراهام لینکلن از جمله کسانی بود که هرگز با آنچه میدانست نمی بالید و ادعائی نمیکرد . دوستان و آشنایان او همگی بهوش و ذکاوتش ایمان داشتند ولی خودش برای یکمرتبه هم از هوش و استعداد خویش تعریف نکرد . هرچه میتوانست زبردستان و اطرافیان را تشویق و تقدیر میکرد و کوچکترین عمل ایشان را مهم شمرده یادآور میگردد . لینکلن میگفت : «مردم دوست ندارند که شما در هر حال و موقعیتی هم که باشید طی نطق و صحبت نشان داده و انمود سازید که صاحب استعداد اند میباشید ، و حتی استعداد های کمی بالاتر از معمول را هم قبول ندارند . ناظرین و کسانی که در موقع صحبت این نکته را مراعات

نمی‌کنند هرگز امیدوارند در شنوندگان تاثیر کرده و آنها را مجذوب خود سازند. فقط خودی‌باشی و خوشحال کرده‌اند، اشخاص عادی همانطوریکه لینکلن عقیده داشت میکوشند که در موقع نطق و صحبت ذکاوت و هوش خود را برخ طرف بکشند، در صورتیکه مردان فهمیده و جهان دیده و آشنائی که از شیوه مردم داری باخبر بوده و میدانند چطور با دیگران کنار آیند، هرگز بر پای خود را جبار و نمیکند، میکوشند به شنوندگان و انمود سازند که ایشان بیش از آنچه تصور می‌رود باهوش هستند.

طبیعت بشری نه تنها خودخواه و متکبر است بلکه در موقع خود حسود و تنگ نظر نیز می‌باشد. شما ممکن است بشخصی کمال احترام را بکنید و او را محترم شمارید ولی باز شما حسن ظن نداشته و سعادت و خوشی شما را نخواهد. ترقی زیاد و توجه و احترامی که دیگران بشما می‌گذارند، یا پول و ثروتی که در اختیار دارید برای تحریک حسادت دیگران و برانگیختن عداوت و کینه آنها کفایت میکند.

ابراهام لینکلن متوجه این نکته بود و در تأسیس مؤسسات بزرگ و مفید همیشه خود را در پشت پرده پنهان نگاه میداشت و عده ای از دوستانش را هدف تیر مخالفت حسودان قرار میداد. کتابخانه بزرگ خود را بنام عده ای از دوستانش تأسیس کرد و آنرا تقدیم به «دوستانان ادب و فرهنگ» نمود و هنگامیکه آکادمی لینکلن را که امروز بنام دانشگاه «پنسیلوانیا» معروف است، افتتاح کرد، در نطق افتتاحیه آنرا نتیجه همت و زحمات یک عده از فرهنگ دوستان دانست و هیچ اسمی از خود نبرد. در نتیجه چون اسم شخص معینی در میان نبود که دیگران حسادت ببرند، بهترین وجهی توانست از حسن ظن آنها در تقویت بنیه مالی دانشگاه و پیشرفت امور آن استفاده به برد.

اشخاص معمولی و آشنائی که به شیوه مردم داری واقف نیستند همیشه خود را در نظر داشته و راحت و خوشی و خود پسندی خود را مقدم بر دیگران میدانند و هر قدمی که بر میدارند میکوشند بنفع خودشان و احیاناً بضرر دیگران باشد. در صورتیکه پیشوایان حقیقی و مردمان موفق جهان هرگز نظریات خصوصی خود را بر عقاید دیگران تعمیل نکرده و در مرتبه اول برای پیشرفت کار و نفوذ در دیگران میکوشیدند و بطرف احترام گذارند و

مطابق میلش رفتار کنند و بعد از آنکه او را تحت نفوذ و تأثیر خود در آورند بطور غیر مستقیم و اداریش بینمایند که بدون احساس ناراحتی آنچه را که میخواهند انجام دهد.

اگر میخواهید در دیگران نفوذ کرده و از محالتهای بی جهت دیگران بکاهید باید در مرتبه اول خود را مستقیماً هدف تیر حسادت آنها قرار ندهید دیگران را جلو انداخته و خودتان در پناه آنها و بدون اینکه دیده شوید بطرف مقصود پیش بروید. در موقع ابلاغ خبرهای بد و تند آنرا در لباسی بپوشانید که طرف زشتی و تندی آنرا احساس نکند تا در نتیجه نسبت بشما که حامل آن پیغام یا خبر هستید بدین و کینه نوزنگرند.

فصل میز دهم

يك طريق مطمئن برای جلب عواطف مردم

دور زندگی برای ما مکرر پیش میآید که مجبور میشویم در يك مجلس عده ای از اشخاص را که ساکت و آرام نشسته و صحبتی نمیکنند ، بحرف آوریم و یا خوبستن را در مجلس و مجلسی می یابیم که با هیچیک از حاضرین آشنا نیستیم و میخواهیم يك فکر و نظر جدیدی را بآنها بقبولانیم و برای پیشرفت کار خود نیز ناگزیریم با آنها بگرمی رفتار کرده و موافقت و حسن ظن آنها را نسبت بنخود جلب کنیم .

خوب است به بینیم پیشوایان بزرگ و مردان موفق جهان در این قبیل موارد چه میگردند و شیوه مردم داری و جلب دوستی ایشان چه بوده است . و در ویلسون تازه بفرمانداری شهر نیوجرسی انتخاب شده بود که در نیویورک او را از طرف انجمن ساکنین امریکای جنوبی بعنوان رئیس جمهور آینده امریکایشب نشینی بزرگی دعوت کردند . لحظه مهم و حساسی بود و آینده و سرنوشت سیاسی ویلسون باین مجلس بستگی کامل داشت . ویلسون مثل همیشه با یکی از داستان های خنده دار و جدا بئس نطق خود را آغاز کرد و پس از ذکر مقدمه کوتاهی گفت : « من میخواهم برای شما از شخصی تعریف کنم که وضع فعلی من شاید بیشباهت بزندگان و ماجرای حیات او نباشد . یکی از دوستان من که برای هید ماهی به کانادا مسافرت کرده بود تعریف میکرد که یکی از همسفرهایش در آشامیدن مشروب ، بخصوص ویسکی معروف به «سنجاب» اذراجه مینمود . وجه تسمیه این ویسکی به سنجاب اثر شدید و مست کننده اش بود که عقیده داشتند شخص پس از نوشیدن يك گیلان از آن چون سنجاب از درخت بالامیرود .

شخص مزبور در روز هر کت مقدار زیادی از آن ویسکی نوشید . در نتیجه بعضی اینک سوار ترن شمال شود به ترن جنوب نشست . در نتیجه

برای متوجه شدن او به متصدی ترن جنوب چنین تلگراف کردند: «شخص کوتاه قدی بجهت آنست که مست است عوضی سوار ترن جنوب شده او را پیاده کرده و بایستگاه فرستید تا بشمال برود» یکساعت بعد پاسخ تلگراف خود را باین شرح از متصدی ترن جنوب دریافت کردند: «خواهش میکنم مشخصات بیشتری تعیین کنید، در ترن سیزده نفر کوتاه قد هستند که نه اسم و نه مقصد خود را میدانند»

ویلسون پس از لحظه ای سکوت اینطور اضافه کرد: «من امروز مطمئن هستم که اسم را میدانم ولی نمیدانم آیا دیگران درباره مقصد و منظور من چه خواهند گفت. شاید مثل همان سرپرست قطار جنوب بگویند که مقصد خود را هم نمیدانم. شاید هم حق با آنها باشد» صدای خنده مدعوین سالن را بلرزه درآورد. با این داستان کوتاه و تفسیری که درباره خودش در آخر آن اضافه کرده بود در حاضرین نفوذ کرد و توانست آن دوره بریاست جمهوری آمریکا برسد و فعالیت های سیاسی خویش را بدرجه کمال برساند.

معمولا مابه شوخی هایی زیاد میبخندیم و از آن کیف و لذت میبریم که درباره متکلم و یا زندگی گذشته او باشد. او را کوچک و خود را بزرگ و مهم می شماریم و از همین قسمت لذت برده و راضی میشویم. مردان موفق و جهان دیده و مردم دار نیز بهمین جهت در صحبت گاه و بیگاه برای جلب نظر مستمعین نکته ای درباره خودشان گفته و از عمل گذشته خویش انتقاد میکنند.

آلبرت لاسکر، مردی بود که از قهر و بیچارگی ثروت و مقام رسید و با کوشش و زحمت و از راه مردم داری و جلب ثنوب دیگران میلیون ها دلار بدست آورد. او از جمله کسانی بود که برای خوش آمد و نفوذ در دیگران در موقع معرفی چنین میگفت: «آقایان، من یک مرد کاسب و یک جهود پول دوست هستم. خواهش میکنم در حضور من مواظب بولهای خود باشید و دقت کنید کلاه سرمان نگذارم»

روبرت ماینارد هاچیز، همان مرد دانشمندی که در سی سالگی بریاست دانشگاه شیکاگو رسید و باهت آنهمه سروصدا در آمریکا گردید، در اولین مصاحبه مطبوعاتی خود فقط درباره دو موضوع با خبرنگارین چرابد صحبت کرد: اول اینکه آیا يك مرد سی ساله میتواند دانشگاهی را اداره کند. دوم

معلومات او تا چه اندازه خواهد بود : همین يك گویی و قبول اینکه برای يك مرد سی ساله اداره امور دانشگاهی چون شیکاگو آسان نمی باشد ، باعث تحکیم مقام او گردید و بطور محسوس از عده مخالفین کاست و آنها را با او بر سر مهر آورد .

از شما میخواهم کلاه خود را قاضی کرده و برای يك دقیقه هم که شده است حس خودخواهی را از خود دور کنید و بین بگوئید اگر شما جای او بودید چه میکردید ؟ چراید امریکایی بر علیه وی قیام کرده و همه او را برای این پست مهم ، جوان و نالایق میزدند و فرهنگیان پیرو سالخورده بعنوان مختلف ایراد گرفته و تهمت هائی میزدند که شنیدن آن برای شما که شخص ثالثی هستید طاقت فرساست چه رسد باینکه مستقیماً شما را هدف قرار میدادند .

در چنین موقعیتی همچنین در مصاحبه با مخبرین چراید عصبانی نشد و بآنها ناسزا نگفت و بمخالفین خود نتاخرت بلکه قبول کرد پستی که با او گذار شده بسیار حساس و مهم میباشد و يك جوان سی ساله که تجربه کافی ندارد بزرگت میتواند دانشگاه شیکاگو را اداره کند ولی امیدوار است از عهده این مهم بر آید و بكمك فرهنگیان و ارباب چراید هر ساله بر عهده فارغ التحصیلان امریکایی افزاید .

راستش را بگوئید شما چه میکردید ؟ چرا خجالت میکشید ، بگذارید من از طرف شما بگویم ، عصبانی شده فحش و ناسزا میگفتید ، معلومات خود را چند برابر کرده و برخ آنها میکشیدید در نتیجه راضی و خوشحال بودید که خوب از جاوی آنها درآمد و حششان را کف دستشان گذاشته ، اما اگر خوب دقت میکردید ، میفهمیدید که در این ماجری باخته اید و ضرر متوجه شما شده است نه آنها . مردان کوتاه فکر و کم ظرفیت همیشه در این قبیل موارد عصبانی شده و در خوار و خفیف کردن طرف تعدد میکنند اینست که باشکست و عدم موفقیت رو برو میشوند .

بنا بگفته یکی از مردان موفق تمام مردان و زنان همان کودکانی هستند که جسماً رشد کرده اند و کسی که میخواهد در معاشرت با مردم مؤثر باشد باید راه جلب نظر این کودکان بزرگ شده و بچه های رشد کرده بداند . آنها بآنچه خودشان فکر میکنند و احساس مینمایند آنقدر علاقه نیستند بلکه بیشتر بآنچه دیگران در مغزشان وارد کرده و وادار بفکر

باره اش میکنند اهمیت میدهند. از اینرو بایک شوخی و یا انتقاد کوچکی که در ضمن صحبت از خودتان میکنید در آنها نفوذ کرده و میتواند ایشانرا باخود همراه سازید و بانجام منظور خویش وادار نمایید.

چند سال قبل مدیر کل شرکتی نزد من آمد و کاغذی که برای معاونش نوشته بودند و بدست او افتاده بود، بمن نشان داد و گفت: «به بین چه مدیر کل خوبی هستم و چطور توانسته ام اشخاص فهمیده و مطلع را بدور خود جمع کنم که دیگران آنها را شایسته تر و کار برتر از من میدانند» پس از این حرف نامه را باز کرد و بدست من داد. دیدم یکی از فروشندگان شعب آنشرکت در نامه ای بمعاون از مدیر کل و روش او انتقاد کرده و نوشته است که وی بهیچوجه بدرد مدیریت نمیخورد و معاون از هر حیث شایسته تر میباشد. چون معاون و مدیر کل نامه هائی را که برای همدیگر میرسید باز میکردند، این نامه بدست مدیر کل افتاده و او هم بدون اینکه ناراحت شود و با اوقاتش تلخ گردد، باخوشحالی آنها بمن نشان داده و از داشتن معاونی که همه او را شایسته تر از خودش میدانستند بخود میباید.

اشخاص عادی و کویته نظر بدون اینکه در نظر بگیرند چرا باید بزرگ دست خود حسادت بپزند از ابراز هوش و استعداد بزرگستان ناراحت میگردند و علتش اینست که خودشان مایه ای ندارند و بقدری فکرشان محدود است که حتی بزرگستان خود را هم نمی توانند فهمیده و استخوان دار مشاهده کنند و تظاهر مینمایند که تمام کارها را خودشان انجام میدهند.

اگر در زندگی مردان موفق و مشهور جهان دقیق شوید می بینید آن ها برخلاف مردان عادی بزرگستان خود اهمیت داده و هوش و استعداد آنها را مورد تقدیر و تمجید قرار میدادند. اندر کارنگی همیشه اقرار میکردند موقیت او در زندگی این بود که میکوشید اشخاصی را دور خود جمع کند که فهمیده تر و کار برتر از او باشند.

ابراهام لینکلن نیز در انتخاب وزراء کابینه اش همین روش را بکار می بست. نه تنها کسانی را انتخاب مینمود که باسانی تسلیم نظریات او نمی شدند بلکه در یک دو مورد از اشخاصی دعوت کرد که علناً با او مخالف بوده و هر کجا میرسیدند استهزایش میکردند. ادوین استانتون وزیر جنگ که همه لینکلن را از او برحذر داشته و او را بنام «گوریل خطرناک» مینخواندند و

همچنین «سالمون چیز» وزیر مالیه فمال او، دو نفری بودند که در ابتداء از مخالفین سرسخت لینکلن محسوب میشدند و آشکارا بر علیه وی توطئه میکردند ولی لینکلن چون آنها را مفید و مؤثر بحال کشور تشخیص میداد احساسات خود را کنار گذاشت و با هر زحمتی بود با آنها کنار آمد و همین دو وزیر شایسته در زنده کردن نام لینکلن مؤثر بودند و او هم همیشه بداشتن وزرائی چون آنها افتخار میکرد.

متأسفانه عده ای از ما بقدری در غرور و خود پسندی محو هستیم که نمی توانیم با اشخاص فهمیده و کسانی که باین آسانی ها نظریات نادرست ما را نمی پذیرند همکاری کنیم و گناه خود را بگردن دیگران انداخته شکایت مینمائیم کسی پیدا نمیشود حاضر گردد و بتواند نیمی از مسئولیت ما را بدوش گرفته و بما کمک کند. شاید همینطور باشد ولی عیب از خود ما است که هرگز طالب این همراهی نیستیم و بدون اینکه خودمان بفهمیم این فکر را تقویت میکنیم که بجز ما کسی از عهده این کار مهم بر نمیآید و تازه اگر هم متوجه شویم غرور و تکبر مان اجازه نمیدهد دیگران را فهمیده تر از خود بشماریم.

امروز همه بر این عقیده میباشند که شکست مارن و نتیجه ای که جنگ جهانگیر اول برای آلمان داشت تماماً بگردن امپراطور ویلیام دوم بود که دوست نداشت بجز خودش شخص دیگری را در اوج شهرت و قدرت مشاهده کند و همیشه در باربان متملق و چاپلوس را که سر تعظیم بزمین میرساندند به مردان استخوان دار و سردارانی که مسکن بود بانظرورای او مخالفت کنند ترجیح میداد. نتیجه آنرا دید و ملتی را هم چون خود بدبخت و بیچاره کرد.

فون مولتکه بعزت ترس و حساب گیری بیجهت بهوض اینکه بدستور صحیح و دقیق ستاد ارتش رفتار کرده و جبهه آلتزاس و لرن را تقویت کند نیروی خود را بطرف پاریس روانه ساخت و در نتیجه ارتش آلمان شکست خورد و ویلیام دوم از سلطنت بر کنار گردید، رژیم امپراطوری در آلمان از بین رفت و ملت گرسنه و فقیر در اختیار فاتحین جنگ قرار گرفت.

ویلیام اول جد این امپراطور خودخواه، که اولین امپراطور عقیم آلمان محسوب میشود، برخلاف نوه بدبخت و خودخواهش مردی روشنی

بین و دقیق بود. چون تشخیص داده بود که بیسمارک بآن اندازه هوش و استعداد دارد که پروس کوچک را به امپراطوری قوی آلمان مبدل سازد. سالها زمام امور کشور را بدست او سپرده خودش در گوشه‌ای نشست و از داشتن صدراعظمی توانا چون بیسمارک کیف و لذت میبرد و همیشه او را تجلیل مینمود.

عده ای بتصور اینکه اگر مردان لایق و فهیمه‌ای را دور خود جمع کنند روزی همین اشخاص اسباب رحمت و نازحتی آنها شده و خرابکاری مینمایند از انتخاب مردان شایسته با امور و سرپرستی کارهای خود امتناع میکنند ولی غافل هستند که این تصور آنها در حقیقت خیالی بیش نیست و ضررش بقدری زیاد است که هیچ شخص فهیمه ای آنرا تأیید نمی نماید و همه قبول دارند که وضع اداره، یا شرکتی که کارمندان آن طوطی وار «بلی» میگویند از چه قرار خواهد بود.

چرا راه دور برویم و خود را در سنگلاخ بیاندازیم. از خودتان میپرسم آیا در دوران حیات باده ها نرور بر نشده اید که بعزت خود خواهی و تکبر ثروت و مقام خود را از دست داده اند؟ این قبیل اشخاص عادت دارند که فقط پیاپی نگاه کنند و حاضر نیستند یکمرتبه هم بیالا بشگرند و یکی از زبردستان خود را در هوش و استعداد بالاتر از خود مشاهده کنند. در انتخاب دوست نیز همیشه این نکته را در نظر گرفته و کسانی را برای معاشرت بر میگزینند که از هر جهت پیاپی تر از خودشان باشند.

یکی از دانشمندان و نویسندگان معروف اروپا بخوبی توانسته است این نکته مهم را در جمله کوتاهی خلاصه نماید. میگوید: « هر کس از دیگران دو چیز توهم دارد. تعسین و محبت. اگر از خیر تعسین و تعریف بگذرد و بی ریا و بدون غرور و تکبر با آنها رفتار کند همه از جان و دل دوستش خواهند داشت ولی در صورتیکه خواهان تعسین و مبالغه گوئی دیگران است باید نفرت و کینه را هم با آن بپذیرد و دشمنی اطرافیان را بجان بخرد.»

برای انتخاب دوستان و همکاران صمیمی و مفید باید غرور و خود پسندی را از خود دور ساخت. برای اینکه کار شما بخوبی پیشرفت کند بهتر است زبردستان و معاونین خود را از میان اشخاص فهیمه و مطالعه ای انتخاب نمایید که بتوانید بوجود ایشان افتخار

کنید . برای اینکه روشنائی خیره‌کننده شما چشم دیگران را خیره نکرده بلکه ایشانرا مجذوب سازد باید بآنها میدان بدهید تا استعداد ذاتی خودرا بروز دهند .

حالا بیاییم به بینیم سه نفر از مردان موفق جهان که هر يك توانسته اند از فقر ونداری به ثروت و مقام برسند در این باره چه عقیده داشته و چگونه بازیردستان خود رفتار میکردند . جان . د. رو کفلر ، پیوسته ترقی و شهرت خودرا مدیون دیگران میدانست و از همکاریاش سپاسگزار بود . حتی در يك مجلس رسمی علناً اظهار داشت که او با استفاده از معلومات و فعالیت يك عده اشخاص فهیمه و باهوش که براتب از او کار برتر و مطلع تر بوده اند توانسته است این ثروت سرشاررا بدست آورد .

آندره کارنگی سلطان فولاد جهان میگفت : «هیچکس نمیتواند به تنهایی و با یکدست مؤسسه ای را اداره کند و با کاری را انجام داده و افتخار انجام آنرا فقط برای خود منحصر نماید . اگر شخصی باین فکر بیفتد جز شکست و ناکامی نصیبی نخواهد داشت»

چارلز شواب اینطور عقیده داشت : «بزرگترین شاخص مردان موفق و مردم دار اینست که بدیگران میدان میدهند تا استعداد خودرا ظاهر سازند . عده زیادی با اینکه دلشان میخواهد موفق باشند ، فقط به علت خودخواهی و غرور فوق العاده بمقصود نمیرسند.»

برای شما در اینجا دو نمونه روشنی از دو نوع طرز فکر را شرح میدهم تا خودتات قضاوت کنید . رئیس یکی از ادارات دولتی را می شناسم که همیشه در کنفرانس های هفتگی که با حضور رؤساء ادارات دیگر تشکیل می شد ، نظریاتی اظهار مینمود که مورد توجه قرار میگرفت و همه را از استعداد خود خیره میساخت . این آقای رئیس آنچه را که میگفت از یکی از کارمندانش میگرفت ولی با کمال وقاحت وبدون اینکه حتی نامی از دارنده فکر ببرد آنرا بنام خود قالب میکرد و توقع داشت آن کارمند بیچاره که باعث شهرت و ترقی او شده است خودش هم نفهمد و نخواهد که از زحماتش قدردانی شود .

در نتیجه این طرز فکر و روش ناجوانمردانه فقط برای مدت کوتاهی توانست دیگران را گول بزند و از فکر شخص دیگری بنام خود استفاده نماید . همه توجه شدند و نه تنها تحقیرش کردند بلکه دیگر يك کلمه هم از او نپذیرفتند .

در مقابل مردی را بشما معرفی می نمایم که شاید اسمش را نشنیده آید ولی نتیجه فعالیت و مردم داری او را امروز تمام جهانیان دیده و از آن استفاده میکنند. جان میچل ، مؤسس و ناشر مجله هفتگی «لایف» غرور و خود پسندی را زیر پا گذاشته و زبردستان و همکارانش را تشویق میکرد و آنها را مهمتر از آنچه بودند نشان میداد و خودش در پشت پرده مواظب تمام آنها بود. در نتیجه در موقع مرگ او تمام کارمندان و رؤساء دوایر و ادارات مجله، خود را برای اداره امور مجله ای قادر میدانستند که در حقیقت یک نفر میتوانست از عهده اداره اش بر آید و آن شخص «میچل» بود که از عمر مردم داری بیش از دیگران آگاه بود. هر قسمت از امور مجله لایف ، زیر نظر رئیس مستقلی اداره میگردد که برای توسعه آن قسمت از جان و دل میکوشید و صاحب اختیار و قدرت کافی بود. از مجموع این ادارات و دوایر مستقل، مجله لایف بوجود میآید که چندین میلیون شماره از آن بفروش میرسد و امروز از حیث انتشار و نفوذ در امریکا و کشورهای دیگر جهان بی نظیر است.

من موفقیت «جان میچل» را مدیون این روش او در جلب همکاری دیگران دانسته و عقیده دارم هر کسی که میخواهد پیشرفت کند باید به دیگران میدان بدهد و مسئولیت را تقسیم نماید. از زحمات همکاران تقدیر نماید و ایشانرا تشویق کند تا با میل و رغبت برای او کار کنند و آن مؤسسه و شرکت را از آن خود بدانند و بین خودشان و رئیس و مدیر یا صاحب آن کار فرقی قائل نشوند.

دیسرائیلی سیاستمدار معروف انگلستان در راه پیشرفت و ترقی خود برخلاف اشخاص معمولی تکبر و خود پسندی را کنار گذاشته و شخصی را که از هر جهت شایسته و مورد علاقه همه بود بریاست حزب انتخاب نمود. تا آخر عمر نیز از جان و دل برای او زحمت میکشید زیرا تشخیص داده بود که شخص مزبور بهتر و بیشتر از او در بین مردم نفوذ و محبوبیت دارد و باعث پیشرفت کارها شده ، او را بطرف مقصود پیش می برد.

پیشوایان بزرگ و مردان نامی جهان کسانی بودند که همیشه زبردستان خود را تشویق کرده مسئولیت و اشتباهات و خبطهای آنها را برای خود قبول میکردند ولی پیشرفت و موفقیت های ایشان را برای خودشان محترم شمرده و بزرگ تر از آنچه بود جلوه میدادند .

«ژنرال روبرت لی» فرمانده کل ارتش جنوب در جنگ داخلی امریکا

از جمله سرداران معدود و انگشت شماری است که در تاریخ جهان میتوان آنها را سرباز و پیشوای حقیقی نام نهاد. ژنرال لی بزیردستان خود کمال لطف را داشت. پیشرفتهای آنها را به حساب خودشان میگذاشت ولی در مقابل اشتباهات و خبط هایشان شخصاً سینه سپر میکرد و آنها را میپذیرفت و دفاع میکرد. در لشکرکشی به ویرجینیا، یکی از سرداران زیر دستش برخلاف امر و دستور اکیدا و از حمله ای که بطور یقین یا موفقیت روبرو میگردید خودداری کرد و در نتیجه ارتش وی شکست خورد. ژنرال لی این عدم موفقیت را بروی فرمانده زیر دست خود نیاورد و بر رئیس جمهور نوشت: «من یقین دارم علت شکست سیل و طوفان شدید بوده است». ژنرال با این حرف خود را هدف انتقاد دیگران قرار داد و فرمانده ای را که مسئول این عدم موفقیت بود در پناه شخصیت خود از هر انتقادی مصون داشت. در جنگ «گیتسبرگ» نیز فرمانده دیگری در حمله تأخیر نمود و در نتیجه دشمن پیروز شد. ژنرال «لی» به رئیس جمهور چنین نوشت: «این شکست در نتیجه اشتباه و خبط من بوده و نباید ارتش و سربازان را در آن سهیم دانست. من یگانه مسئول آن هستم»

ژنرال گرانت، حریف پیروز ژنرال لی نیز همین روش را پیشه خوا ساخته بود. ژنرال گرین ول دوچ که از افسران زیر دست او بود در بار وی اینطور اظهار عقیده کرده است: «ژنرال گرانت فرمانده محبوب هر همیشه برای خاطر دیگران خود را کوچک میکرد. از جوانی من زیر دست او کار میکردم و خوب بخاطر دارم با اینکه برای پست فرماندهی جوان بود مرا بدان پست و مقام منصوب ساخته و علناً میگفت که استعدادم بیش از این کارها است. پیوسته نظریات و گفتههای زیردستان را محترم شمرده و با احتیاجات و خواسته آنها بهمان اندازه که به نیاز مندیهای خود اهمیت میداد احترام میگذاشت. اگر کوچکترین کار خوب و مفیدی از آنها سرمیزد فوراً مورد تشویق قرار میگرفت و دیگران از آن آگاه میشدند. محبوبیت ژنرال گرانت و نفوذ که او در زیردستانش داشت از همین شیوه مردم داری او بود و اگر بچنان موفقیتی رسید جای تعجب نیست»

پیشوایان بزرگ همیشه اعمال خوب و شایسته زیردستان خود را مهمان از آنچه هست جلوه میدهند و در عین حال برای آنها زحمت میکشند و چو صخره مستحکمی در مقابل سیل انتقاد و نظریات خصوصی دیگران آنها

محفوظ میدارند ، در نتیجه هم خود به موفقیت میرسانند و هم محبوب دیگران
واقع میگرددند .

برای اینکه زیر دستان و همکاران خود را بر سر ذوق آورده
و نسبت بخود وفادار و صمیمی سازید آنها را در موفقیت های خود
سهیم بشمارید . پسر فتهای ایشان را بزرگتر از آنچه هست جلوه گر
ساخته و اشتباهات و خط هایشان را خود بعهده بگیرید و از ایشان
دفاع نمائید .

فصل چهاردهم

طرف چگونه آدمی است

هر کس دارای روحیه، اخلاق و صفاتی است که با دیگران متمایز می باشد و برای تسخیر قلب وی شیوه مخصوصی باید بکار بست تا بتوان او را مجذوب ساخت. برای موفقیت در اینکار باید اول در نظر داشت که اشخاص را بیک طریق نمیتوان فریفته کرد و مردم باهم فرق دارند. در مرتبه دوم قدرت تفکر و ظرفیت کار و کوشش و روحیات اشخاص را در نظر گرفت و نقاط ضعف آنها را پیدا کرد.

برای نفوذ در دیگران و تسخیر قلوب اشخاص میتوان به عواطف عالیه ایشان متوسل گردید و با حربه اطمینان و وفاداری و خلق نیکو و دودها حربه مؤثر دیگر که مکرر ذکرش بمیان آمده و همه کم و بیش از آن آگاه هستند با طرف روبرو گردید. آنچه در این فصل مورد بحث ما قرار میگیرد، نکات و دقایقی است که از نظر دیگران مخفی مانده و مردمان موفق در زندگی خود آنها را بکار بسته و نتایج نیکو گرفته اند.

توم جانسون، شهردار معروف «کلیولند» و کسی که خدماتش بان ناحیه هرگز فراموش نمیشود، از جمله کسانی بود که میتواند با اشخاص مختلف کنار بیاید و در بیک دو جلسه طرف را بخوبی بشناسد و از روحیاتش واقف گردد. در زمان تصدی او بر سر امتیازی که شورای شهر میخواست بنفع مردم بدهد اختلافی بروز کرد و هر دسته از اعضاء شورا بطرفی متمایل شدند. حتی برای تطبیع آنها به رشوه های هنگفت متوسل گشته بودند.

توم جانسون میخواست هر طوری شده است در شورا این امتیاز بگذرد و قدمی بنفع مردم برداشته شود. از این جهت در موقعیکه یکی از اعضاء شورا نزد او آمده و اظهار داشت که برای مخالفت با آن امتیاز بوی مبلغی رشوه داده اند، جانسون با در نظر گرفتن روحیه طرف فکری بخاطرش وسید

و بوی گفت: «اگر شما مردمبارزی بودید و حاضر میشدید برای خاطر مردم شهر و نفع اجتماع با این ثروتمندان پول پرست پنجه درهم اندازید من راهی بشما نشان میدادم که هم بر محبوبیت شما میافزود و هم بنفع مردم شهر بود. ولی متأسفانه شما مرد اینکار نیستید و فایده ای ندارد در این قسمت با شما صحبت کنم»

تیرا و درست به هدف رسید و عضو شورا جداً از وی تقاضا کرد راهی را که بنظرش میرسد بگوید و قول دادحتی اگر در راه انجام آن بزندان هم بیفتد از زیر آن شانه خالی نخواهد کرد.

فردای آنروز در جلسه شورا هنگام مطرح شدن آن موضوع عضو مزبور از جای برخاست و چکی را که بعنوان رشوه برای مخالفت با آن طرح بوی داده بودند روی میز انداخت و اظهار داشت: «این طرح مفید که به ضرر يك عده استفاده چپی و ثروتمند تمام میشود و آنها را وادار میکند که برای جلوگیری از تصویب آن پول خرج کنند، حتماً باید تصویب شود تا مردم بفهمند که نمایندگان شورا جز خیر و صلاح آنها نمیخواهند»

این عمل او جلوی مخالفت نمایندگان را گرفت و در همان جلسه با اکثریت آراء تصویب گردید و جانسون بمقصود خود رسید. ممکن است به پرسید آن عضو شورا چرا با آن آسانی تسلیم گفت جانسون گردید؟ برای اینکه جانسون از روحیه و طرز فکر او مطلع بود و میدانست با او باید چون کودکان رفتار کرد. شما خودتان مردانی را میشناسید که باید آنها را تحریک و با اصطلاح برك غیرتشان زدو چون کودکان وادار و تهییجشان نمود. این شیوه معمولاً در این قبیل اشخاص مؤثر میافتد زیرا متکی بیک حقیقت و طبیعت بشری است و آن عبارت از اینستکه: اکثریت قریب باتفاق مردم يك ترس و ناراحتی باطنی دارند که مبادا دیگران ایشانرا کوچک و حقیر بشمارند. از این تصور ناراحت شده، غرور و خودپسندیشان آزرده میگردد و روی همین اصل همیشه سعی داشته و میخواهند نشان دهند که مردانی فاضل و جسور هستند.

مردانی که باید آنها را تحریک کرد و غرور و خودپسندیشان را برانگیخت، چون کودکانی هستند که از کار یا عملی می ترسند ولی موقعیکه بابشان نسبت ترس داده شود و بگویند که می ترسند برای اینکه خلاف آن اثبات کرده و نگذارند به شخصیتشان لطمه ای

وارد آید، کارهای عجیب و دشواری انجام میدهند که در حال عادی تصورش را هم نمیتوانستند بکنند .

البته باید در نظر داشت که این گونه تحریک ها فقط در باره عده ای مؤثر است و در دیگران نتیجه ممکوس دارد و از این گذشته در کارهایی که طرف آنرا غیر ممکن میداند هر چه تحریکش کرده و بهره حسابش بزیند باز فایده ای نخواهد داشت . مثل اینست که شمارا با دست خالی بچنگ شیر درنده ای بفرستند ، چون روز است که شما نمیتوانید با شیر در آویزید و او را مغلوب سازید . اما در موردی که طرف اسلحه مؤثری در دست دارد و فقط میترسد آنرا بکار اندازد ، تحریک و تهییج شما اثر خود را کرده و او را وادار میکند که برای حفظ شخصیت خود هم که شده ، با شیر مقابل گردد و او را از پا در آورد. بهترین نمونه دسته اخیر تئودور روزولت رئیس جمهور اسبق امریکا است که اگر یکی از دوستانش بموقع او را تحریک نمیکرد، سر نوشت فعالیت های سیاسی او بکلی تغییر مینمود . روزوات تازه از کوبا مراجعت کرده و همه او را قهرمان «سان ژان هیل» میخواندند و «توماس کالپریت» وی را کاندید فرمانداری نیویورک کرده میخواست در انتخابات فرمانداری حزب جمهوریخواه را موفق سازد . ولی در مدمات کار روزولت با مشکلی روبرو گردید که از آن کارپشیمان شد و در جلسه ای که عده ای از نمایندگان حزب جمهوریخواه نیز حضور داشتند توماس پات را بگوشه ای کشیده و گفت : «من در این مبارزه شرکت نخواهم کرد و خود را از این لحظه کنار میکشم» روزولت بقدری مصمم بکناره گیری بود چنان با توماس صحبت کرد که تمام حاضرین متوجه منظور او شدند . توماس پات که میدید تمام زحماتش به در رفته و روزولت وسط کارپشیمان شده است بالحن زننده و تمسخر آمیزی گفت : «هیچ فکر نمیکنم قهرمان «سان ژان هیل» تا این اندازه جیون و ترسو باشد!» روزولت فوراً در پاسخ گفت : «خیر، من ترسو نیستم و برای اثبات این قسمت حاضرم شدیدتر از سابق مبارزه را ادامه دهم» در این مبارزه روزولت پیروز گردید و پس از فرمانداری نیویورک بریاست جمهور امریکا رسید .

روزولت طبعاً مردی کم رو و خجول بود . جرئت داشت ولی خجالت میکشید کاری را که کمی از حد معمولی و عادی بالاتر بود انجام دهد. از این جهت بتحریک دوستانش نیازمند بود. پس از مدتی توانست بر این نفع

فائق آمده و آنرا بر طرف سازد و چون دیگران در جاده ترقی پیشرفت کنند، تقریباً اکثریت ما کم و بیش دارای این فکر بوده و گاه خویشتن را ضعیف و ناتوان تصور میکنیم. در آن مواقع است که تحریک دیگران ما را از خواب غفلت بیدار کرده و به بهترین وجهی آن کار را انجام میدهم.

برای اینکه بتوانید با مردم کنار آمده و قلوب آنها را مسخر سازند باید درجه غرور و خودپسندی و اندازه ترس و کمرویی آنها را بدست آورده و از روحیاتشان واقف شوید. همانطوریکه ذکرش گذشت اشخاص با هم تفاوت زیاد دارند. همیشه نباید منتظر بود از طرف جواب «بلی» گرفت. گاه کسانی چون و درو و یلسون پیدا میشوند که اگر در موقع طرح موضوعی سکوت اختیار کردند؛ نشانه اینست که مخالفتی با آن ندارند و شما میتوانید به صحبت خود ادامه دهید. چرا این قبیل اشخاص از گفتن جواب موافق خودداری میکنند و بعلت اینکه از ترس کودکانه خود آگاه بوده و حتی میخواهند بخودشان هم تلقین بکنند که از هر جهت کامل هستند و احتیاجی باندرز و راهنمایی دیگران ندارند. از این جهت کمتر حاضر میشوند گفته شما را تصدیق کنند و سکوت مینمایند.

روان شناسان این گروه اشخاص را که خود را بر علیه گفته دیگران از هر جهت مجهز و آماده میسازند، منفی باف و مخالف نامیده اند زیرا همیشه خوش دارند بجای آری و بلی، نه و غیر ممکن، تحویل دیگران بدهند.

هربرت هورر، در آن موقعی که مهندس نازه کاری بود تشخیص داد که رئیس او برخلاف دیگران، گوش شنوایی برای دریافت انتقاد داشته و حتی حاضر است گفته های زبردستانش را هم بدقت گوش دهد و هر قدم درستی که بردارند با گفتن یک بلی، همینطور است تشویقشان بکند.

دریست و یک سالگی با داشتن دیپلم از دانشگاه استانفورد و درجه مهندسی شغلی که با معلومات او جور باشد بدست نیاورد ولی باز خوشحال بود که نزد بزرگترین مهندسی آن موقع یعنی «لوتی ژانن» اهل سانفرانسیسکو بشغل ماشین نویسی مشغول است. کار هورر نسخه برداشتن از کاغذهای مهم آنت مهندس با تجربه بود و چشمان شفاف و زیبایش پیوسته از روی صفحه کاغذ بطرف دکمه های حروف میپزد و دوباره بطرف ورقه کاغذ باز میگشت. بکروز در حالیکه سرعت مشغول کار بود صدای تق تق ماشین تحریر گوش او را ناراحت میکرد تا گاه دستش از حرکت بازماند زیرا اشتباه بزرگی

در آن نامه مهم بود و او به یقین میدانست که آن مهندس عالی مقام و مشاورین زیر دستش در این مورد دچار اشتباه شده اند. لذا نامه را برداشت و نزد «لویی ژانن» رفت و با فروتنی و بدون اینکه بخواهد معلومات خود را بر رخ او بکشد و با اشتباهش را بزرگتر از آنچه هست نشان دهد اظهار داشت که بنظر او در آن نامه اشتباهی وجود دارد.

لویی ژانن در ابتدا از اینکه ماشین نویسی توانست است متوجه اشتباه باین دقیقی و مهمی گردد متعجب شد ولی فوراً با روی گشاده گفته او را گوش داد و دلایلش را شنید و چون خوب قانع گردید دستش را گرفت و با طاق مجاور که عده ای از همکاران و مشاورینش در آن جمع بودند بر دو آنچه را که از هربرت جوان شنیده بود برای آنها تعریف کرد. همه گفته او را تصدیق کردند و از معلومات او وقتی که در کارش دارد متعجب و خرسند شدند و او را با حقوق کافی بکار مهندسی گماردند. دو سال بعد هربرت جوان با عده ای از مهندسين روانه استرالیا گردید و ژانن که با استعداد او در این مدت پی برده بود برای استخراج معادن آن ناحیه او را با عده ای کارمند و مهندس با استرالیا فرستاد و دوران ترقی و سعادت او آغاز گردید.

هوور توانست «لویی ژانن» را که بر خلاف عده زیادی از مردم که خود خواه بوده و نمیخواهند حرف درست و حسابی را از دیگران بپذیرند با این شیوه ساده بطرف خود جلب کند. شما هم میتوانید با در نظر گرفتن روحیات اشخاص و درك این نکته که از اشتباه خود عصبانی و ناراحت نمی شوند آنها را با این روش بطرف خود بکشید و در قلبشان رسوخ کنید.

شما میتوانید هر کس را از گفته و یا نوشته اش بشناسید. کسانی نزد شما می آیند و میگویند: «آیا میخواهید این کار را اینطور یا آنطور انجام دهید؟» این عده میخواهند از فکر شما استفاده کنند. ولی دسته دیگر کسانی هستند که تصمیم خود را گرفته و برای کار مشترک شما نقشه ای طرح کرده و راهی را پیدا نموده اند. بشما میگویند: «بنظر من بهتر است اینطور فلان کار را انجام دهید». البته دسته دوم بیشتر قابل اطمینان بوده و بهتر میتوانید در آنها نفوذ نموده و با ایشان کنار آید.

کسانی که چون کودک خرد سالی حیران و سرگردان در چهار راه حیات ایستاده و نمیدانند بکدام طرف بروند همیشه چشم بدست دیگران داشته و بدون اتکاء بشخص دیگری حتی يك قدم هم نمیتوانند بردارند.

هرگز در زندگی موفق نبوده و دوستی و همکاری آنها برای شما مفید نخواهد بود. زیرا مردان عمل نیستند و همیشه محتاج بر راهنمایی میباشند که جلویقند و آنها هم کور کورانه در عقبش حرکت کنند بدون اینکه از مقصد و منظور چیزی درک نمایند.

برای تسخیر قلوب دیگران و برای اینکه بتوانید آنها را وادار به انجام تقاضاهای خود سازید باید در نظر داشته باشید که با همه بیک نوع نمیتوان رفتار کرد. هر کسی را بیک طریق میتوان شیفته و فریفته خود ساخت. گاه لازم است که با ایشان چون کودکی خردسال رفتار نمود و با انجام کار تحریک کرد. زمانی باید صاف و پوست کنده حقیقت را با آنها در میان گذاشت. روی هم رفته برای موفقیت باید با هر کس به نسبت روحیه، اخلاق، ظرفیت و معلوماتش کنار آمد.

فصل پانزدهم

شناختن و قضاوت درباره دیگران

موقمی که برای اولین مرتبه باشخصی روبرو میشوید که از اخلاق و صفات مخصوص او اطلاعی ندارید حیران و سرگردان میمانید که چگونه از چه راه طرف را بخوبی بشناسید و خود را برای مقابله با او مجهز سازید. در فصل گذشته چند طریق مؤثر را بشما نشان دادم اینک در این فصل مطالب مفید دیگری را بنظرتان میرسانم.

من بر این عقیده بوده و هستم که باید از زندگانی دیگران درس عبرت گرفت. بدقت زندگانی مردان موفق را مطالعه کرد و مشاهده نمود که در هر موردی چه طور با طرف کنار آمده و توانسته اند روحیات او را بفهمند و فهم و قدرتش را تخمین بزنند. در دهات و قصبات برای اینکه جهت ورزش باد را معین کنند مقدار کمی گاه به هوا میپاشند و باین وسیله میفهمند که باد از کدام طرف میوزد و شدتش چقدر است. شما هم میتوانید چون «الوارو ابریگون» در یک ملاقات کوتاه، فقط با دقت در رفتار و حرکات طرف، او را بشناسید و خویشتن را برای مقابله با او آماده سازید.

کسانیکه با «ابریگون» رئیس جمهوریک دستی مکزیك آشنا بوده اند همگی باتفاق او را از بزرگترین مردان با تجربه و فهمیده آن کشور می شمارند. وی از سر بازی به ژنرالی زمان انقلاب رسید و پس از اولین ملاقات با رئیس خود «کارانازا» درباره وی اینطور اظهار عقیده کرد: «اگرچه مدت ملاقات ما بسیار کوتاه بود ولی من میتوانم نظرم را درباره او اینطور خلاصه بکنم: او برای کارهای کوچک بسیار شایسته بوده ولی مطلقاً در کارهای بزرگ بصیرت ندارد. يك درخت كوچك میتواند مانع از این گردد که جنگل انبوهی را در پشت آن مشاهده کند. چون از او پرسیدند که بچه طریق و چه طور توانسته است این نظریه را درباره او پیدا کند وی

در پاسخ گفته بود: «قسمتی را با کمک شعور باطن و قسمت دیگر را از طرز رفتارش درك کردم. ذرات کاهی که بهوا پاشیده میشود، جهت باد را معین میکنند و حرکات و گفتار شخص نیز معرف روحیات و صفات مخصوص او است. برای نمونه میتوانم این نکته را برایتان بگویم. در مدتی که او بامن در آت روز عصر صحبت میکرد پیش از سه مرتبه صحبت خود را قطع کرد و از اطاق خارج گردید تا به اسبش سرکشی کرده و ببیند میر آخور و مهتر توجه لازم را نسبت بآن حیوان میکنند یا خیر. همه میدانیم که اسب اونه تنها یکی بلکه دو مهتر مخصوص داشت و اگر آندو شایسته بودند دیگر دلیلی موجود نبود که او خودش را بی جهت در این کار ساده و معمولی بزحمت بیندازد. این من باب نمونه بود اگر نه دلایل و شواهد دیگری موجود بود که مرا در همان ملاقات اول متوجه ساخت که او بجز ثبات توجه زیاد میکند و برای وقت زیادی که بکارهای کوچک و بی اهمیت مبذول میدارد از کارهای مهم و اساسی باز میماند»

این وقت و توجهی که «ابریکون» در ملاقات با «کارنازا» در پی بردن بروحیات و اخلاق او نمود در سالهای بعد بسیار برایش مفید واقع گردید و جانش را از خطر مرك نجات داد. چند سال از ملاقات آندو گذشته بود که در اثر اختلافی که بین او و کارنازا روی داد، ابریکون مجبور شد دعوت او را پذیرفته و بشهر مکزیک برود و با جنگی را که بشکست اوواز بین رفتن صدها نفر منجر میشد آغاز نماید. دوستانش او را از این سفر منع کرده و میگفتند رفتن به مکزیک یعنی باغوش مرك رفتن، ولی ابریکون با خیال راحت مهبای این سفر گردید زیرا حریف خود را از سالها قبل خوب میشناخت و میدانست در مکزیک هر گز جان او در خطر نخواهد بود. ممکن است توطئه های کوچکی علیه او بشود یا بخواهند خوار و خفیفش سازند ولی بجانش تجاوز نخواهند کرد. اتفاقاً حدس او صحیح بود. نقشه يك دو سوء قصد کشیده شده بود اما هیچکدام به نتیجه نرسید و دشمن چنان در جزئیات و امور کوچک و بی اهمیت مستغرق بود که کار مهم و اساسی خود را که نابودی حریف کردن کلفت بود فراموش کرد.

شناختن روحیات طرف و قضاوت صحیح در باره دیگران یکی از اسرار موفقیت کسانی است که امروز ما پیروزی ایشان را بدیده حسادت نگریسته و در دل آرزوی کنیم به اندازه نصف