

به نام خداوند خیر

سرشناسه:	ولیان، آرمان، ۱۳۵۷ -
عنوان و نام پدیدآور:	اتیکت، جادوی جذابیت: ۱۰۱ نکته درباره آداب معاشرت که شاید ندانیم!
مشخصات نشر:	نویسنده آرمان ولیان؛ به سفارش آکادمی سامان، بانک سامان. انتشارات گپ، رشت، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری:	۱۶۴ ص.: مصور، نمودار: ۲۱/۵ × ۱۴/۵ س.م. + ترجمه چکیده کتاب به زبان انگلیسی در انتهای کتاب درج شده است.
شابک:	9786007197714
وضعیت فهرست نویسی:	فیبا
یادداشت:	به سفارش و سرمایه‌گذاری آکادمی سامان، بانک سامان
موضوع:	آداب معاشرت
موضوع:	Etiquette
موضوع:	جذابیت فردی
موضوع:	Charm
شناسه افزوده:	بانک سامان. آکادمی سامان
رده بندی کنگره:	BJ ۱۸۵۳
رده بندی دیویی:	۳۹۵
شماره کتابشناسی ملی:	۵۹۰۹۳۱۸

«اتیکت» جادوی جذابیت

۱۰۱ نکته درباره آداب معاشرت که شاید ندانیم!

به کوشش آرمان ولیان

مسفحه آرا و تصویرساز: سپیده مرادی

به سفارش آکادمی سامان، بانک سامان

سال و نوبت چاپ: اول سال ۱۳۹۸ | چاپ ششم سال ۱۳۹۹

نظارت فنی بر چاپ: عباس رضایی

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۹۷-۷۱-۴ | 978-600-7197-71-4

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

بها: ۴۹ هزار تومان

(برنده جایزه کتاب سال جمهوری اسلامی ایران ۱۳۹۰ و ۱۳۹۴)

نام نشر: انتشارات گپ

سایت: www.gapnashr.ir

ایمیل: gapnashr@gmail.com

آدرس: تهران، صندوق پستی ۵۹۹۴-۱۴۱۵۵، تلفکس: ۰۲۱-۶۶۴۳۷۳۳۲ ، ۰۹۰۲۳۲۵۷۵۰۰

رشت، خیابان حاجی آباد، پلاک ۲۶، تلفکس: ۰۱۳-۳۳۲۴۴۳۱۵



طبق ماده ۱۹ و ۲۳ قانون حمایت از مؤلفان و مصنفان هر گونه کپی برداری، تکثیر کلی یا جزئی از مطالب کتاب، بدون اجازه‌ی ناشر، جرم تلقی گردیده و پیگرد قانونی را به همراه دارد.

«اتیکت»، جادوی جذابیت

۱۰۱ نکته درباره آداب معاشرت که شاید ندانیم!

نویسنده: مهندس آرمان ولیان

کتاب
انتشار

همه ما هر روزه چه در محیط‌های رسمی و چه در محافل و فضاهای غیررسمی با افراد زیادی در ارتباط هستیم؛ در جلسات حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای شرکت می‌کنیم و در هریک از آنها بخشی از موفقیت‌ها و ناکامی‌های زندگی‌مان را رقم می‌زنیم. در این میان لازم است بدانیم که از عوامل مؤثر بر این موفقیت‌ها و شکست‌ها، تأثیر اولیه‌ای است که بر افراد مقابلمان می‌گذاریم؛ تأثیری که مثبت بودن آن، تا حد زیادی در گرو رعایت اصول آداب معاشرت حرفه‌ای است؛ اصولی به‌ظاهر جزئی، اما بسیار مهم که متأسفانه هیچ‌گاه به‌صورت رسمی به ما آموزش داده نشده است.

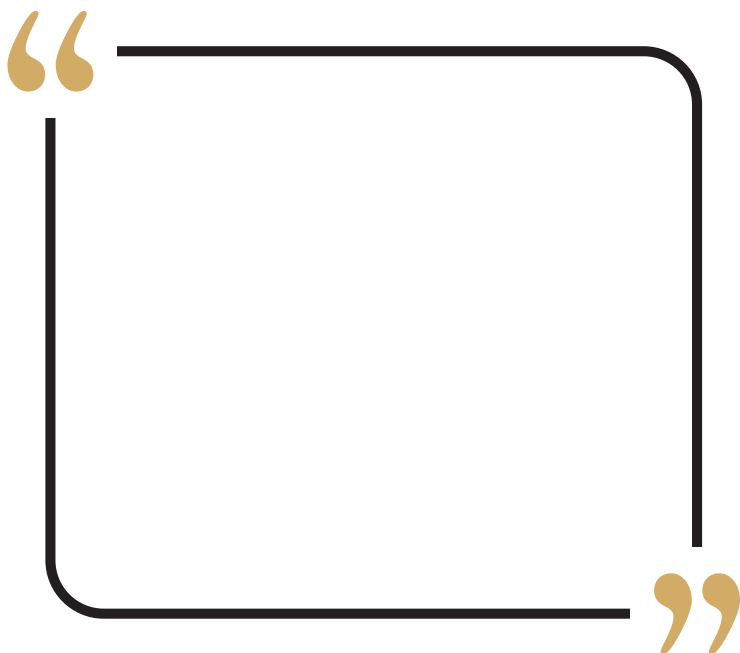
کتاب حاضر که توسط یکی از اساتید بین‌المللی این مهارت نگاشته شده است، به آموزش اصول آداب معاشرت حرفه‌ای می‌پردازد و خواننده خود را برای حضوری حرفه‌ای‌تر در مجامع و جلسات کاری آماده می‌کند.

آکادمی سامان امیدوار است با چاپ این کتاب و ترویج اصول رفتار حرفه‌ای در کسب و کار، قدم کوچکی در مسیر گسترش و نزدیکی فضای تجاری کشور با فضای تجارت بین‌الملل برداشته باشد.

آکادمی سامان

خوشا به حال مردمانی که «شادی» را می‌جویند، آن را به دست می‌آورند
و سپس با دیگران به اشتراک می‌گذارند.

لحظات شادی بخشی را در زمان مطالعه این کتاب برای شما آرزو می‌کنم.





مقدمه

آیا تاکنون برایتان پیش آمده است که در فعالیت‌های اجتماعی و شغلی با افرادی برخورد کنید و به‌گونه‌ای جلبشان شوید که برای لحظاتی نتوانید نگاهتان را از آنها برگیرید؟!

آیا در اوقات آن‌ها هستید کسانی که دوست داشته باشید هرچه بیشتر با آن‌ها وقت بگذرانید و زمانی که از آن‌ها جدا می‌شوید، همچنان به لذت حضورشان فکر کنید؟

به نظر شما توانمندی یک فرد در این‌که به دیگران احساس «ارزشمند بودن» بدهد، چقدر می‌تواند در موفقیت او تأثیرگذار باشد؟ آیا این افراد می‌توانند دوستان خوب زیادی در جهان داشته باشند که همواره مشتاقانه به درخواست‌هایشان پاسخ دهند؟ آیا چنین شخصیت‌هایی می‌توانند در کنار جذابیت، از «قاطعیت» هم برخوردار باشند؟ آیا این انسان‌ها قادر هستند خط قرمزی بین «احترام» و «مهرطلبی» بکشند و همواره این دو را از هم تفکیک کنند؟ به نظر شما آیا «آموزش» می‌تواند در این مسیر به آن‌ها کمک کرده باشد، یا تمام موارد فوق، بیشتر جنبه موروثی دارند؟

باید بگویم که تمامی سؤالات بالا، پاسخ مثبت دارند و دارا بودن هیچ‌یک از این توانایی‌ها، امری مرفاً تصادفی یا ژنتیکی نیست، بلکه همه افراد با «آموزش صحیح» می‌توانند به آن‌ها دست یابند. اما سؤال اصلی

این جاست که دقیقاً چه چیز را باید آموزش ببینیم و یاد بگیریم تا مانند اشخاصی که قدرتی افسانه‌ای در برقراری ارتباطات موفق دارند، جذاب و دوست‌داشتنی شویم؟ آیا اساساً رازی در این میان هست که ما از آن بی‌خبریم؟!

برای رسیدن به پاسخ این سؤالات، اجازه دهید سفری را با یکدیگر آغاز کنیم و در طول این سفر، راز این اشخاص را به بحث بنشینیم؛ رازی که ریشه در رعایت «امول آداب معاشرت»^۱ دارد.

«اتیکت» واژه‌ای است در اصل فرانسوی به معنی «برچسب» که معادل «آداب معاشرت» و «نزاکت» نیز در نظر گرفته می‌شود. اما این واژه از کجا آمده و چه ارتباطی به مقوله آداب معاشرت دارد؟

لویی چهاردهم، پادشاه فرانسه در نیمه دوم قرن هفده و اوایل قرن هجده میلادی، شخصیتی مردمی داشت و دائماً در کاخ «ورسای»^۲ در نزدیکی پاریس، میهمانی‌ها و ضیافت‌های باشکوهی برگزار می‌کرد که اشراف، درباریان، ثروتمندان و نیز مردم عادی در آنها حضور داشتند. افراد حاضر در این میهمانی‌ها با دیدن عظمت و شکوه کاخ و امکانات و تشریفات موجود در آن، دچار احساس کنجکاو می‌شدند و برای کشف کردن و سر در آوردن از همه زوایای پیدا و پنهان، به همه‌چیز دست می‌زدند و همه‌جا سرک می‌کشیدند. به این ترتیب آسیب زیادی به وسایل و تشریفات و تزئینات و به‌طور کلی فضای کاخ وارد می‌شد. از طرفی دیگر، تعداد زیادی از میهمانان

^۱ Etiquette | ^۲ Versailles



بودند که نمی‌دانستند چگونه باید با پادشاه و ملکه و خانواده سلطنتی برخورد کنند، در نتیجه رفتارهای ناشایست و بعضاً دور از آنها زیاد سر می‌زد که چه‌بسا به آداب مراسم لطمه وارد می‌کرد.

در نهایت به پیشنهاد یکی از نزدیکان پادشاه، قرار بر آن شد که برچسب‌هایی^۱ برای راهنمایی مردم روی وسایل یا ورودی اتاق‌ها و در فضاهای عمومی نصب شود؛ به‌عنوان مثال: «وارد فضای سبز نشوید»، «گل‌ها را نچینید»، «به وسایل تزئینی داخل بوفه‌ها دست نزنید»، «وارد سالن‌هایی که در آنها بسته است، نشوید»، «برای پادشاه از دور دست تکان ندهید» و... به این برچسب‌ها در زبان فرانسه «اتیکت»^۲ گفته می‌شود. پس از مدتی که وجود این برچسب‌های راهنما، نظم و ترتیب قابل قبولی در فضای کاخ به‌هنگام برگزاری مراسم و میهمانی‌ها برقرار کرد، تصمیم گرفتند که تمام این قوانین را در دفترچه‌های کوچکی جمع‌آوری کنند و پیش از شروع مراسم، آنها را به میهمانان بدهند تا مطالعه کنند و با آگاهی بیشتری وارد کاخ شوند. این دفترچه‌ها که حاوی اصول و قوانین رفتاری و معاشرتی در فضای کاخ بودند نیز «اتیکت» نام گرفتند. واژه‌ای که بعد از آن دوران، در معنایی گسترده‌تر به کار رفت و جا افتاد.

اما حتماً باید در نظر داشت که اگرچه لویی چهاردهم باعث و بانی رواج به‌کارگیری این واژه شد، اصول اتیکت صدها سال پیش از سلطنت او نیز در بسیاری از مناطق جهان رعایت می‌شده است! ادیان و مذاهب گوناگون همواره برای ارتقاء سطح رفتار و کردار پیروان خود دستورالعمل‌هایی ارائه کرده‌اند؛ از طرفی دیگر، کتیبه‌های تخت‌جمشید که متعلق به ۲۵۰۰

سال پیش هستند و اشارات «کنفوسیوس»^۱ چینی در حدود ۵۰۰ سال قبل از میلاد مسیح نیز، به‌خوبی گواه همین واقعیت‌اند.

حالا بیایید با هم ببینیم که افراد جذاب و دلنشین چگونه با اهمیت دادن به موارد به‌ظاهر ساده و بی‌اهمیت، آداب معاشرت و قوانین روابط اجتماعی را در خود تقویت می‌کنند و با افزایش دانش و آگاهی خود نسبت به اصول اتیکت، جذابیت بیشتری کسب می‌کنند و پله‌های موفقیت را سریع‌تر طی کرده و درعین حال هر روز بیشتر «محبوب دل‌ها» می‌شوند! به‌خوبی روشن است که برای درخشیدن در جلسات و نشست‌ها و مذاکرات، باید از روزها، هفته‌ها و شاید ماه‌ها قبل خود را آماده کنیم؛ چراکه موفقیت، یک «مسیر» است و نه یک مقصد.

شاید در این کتاب گاهی با موارد بسیار ساده و پیش‌پاافتاده‌ای برخورد کنیم که احتمالاً تا به حال به راحتی از کنار آنها گذشته‌ایم، اما این‌جا درمی‌یابیم که این مسائل به‌ظاهر کوچک و ناچیز، می‌توانند سرمنشأ تغییرات بزرگ و مثبتی در زندگی ما باشند.

واقعیت این است که انسان‌های جذاب، مفهوم «جذابیت» را به‌خوبی درک کرده‌اند. واژه «جذابیت» که در این کتاب بارها با آن مواجه می‌شویم، برخلاف تصور عمومی، به معنای «دلربایی» و «فریبندگی» نیست. «جذاب بودن»، لااقل زمانی که به مدیران و رهبران نسبت داده می‌شود، به معنای «توانایی جذب دل‌ها به سوی خود و به دنبال آن، جذب ارتباطات» است. شخصیت‌های جذاب، ابتدا به قلب‌ها احترام می‌گذارند و آنها را

^۱ Confucius



جذب می‌کنند و سپس ذهن‌ها را مدیریت می‌کنند.^۱ رهبران و مدیران جذاب عموماً انسان‌های ارزشمندی هستند و همواره می‌کوشند که در وهله اول این «ارزشمندی» را حفظ کنند، به‌جای آن‌که بخواهند صرفاً موفق به نظر برسند. در واقع می‌توان گفت که این‌گونه افراد، روی «شخصیت» خود بیشتر از «شغل» خود کار می‌کنند. انسان‌های جذاب نه با دلربایی و فریبندگی، بلکه با انرژی خداگونه‌ای که منتقل می‌کنند، دیگران را مجذوب و شیفته خود می‌سازند و این اتفاق به این دلیل رخ می‌دهد که در حضور آنها دیگران احساس می‌کنند «مهم‌ترین مخلوق جهان هستی» هستند!

اما این افراد چگونه به این انرژی ماورایی دست پیدا می‌کنند و چه کیمیایی در کارشان است که آنها را تا این اندازه جذاب و خاص و متفاوت می‌سازد؟

در ادامه، با هم به بررسی ۱۰۱ نکته می‌پردازیم که رعایت آنها منحصر به این انسان‌های جذاب است:

^۱ Respect hearts, manage minds





۱. خوانندگان خوبی هستند!

به دلیل اهمیت و نقشی که کتاب‌خوانی در ارتقاء سطح فرهنگی هر جامعه‌ای دارد، «مطالعه» به‌عنوان اولین راز پیروزی مدیران و رهبران موفق و جذاب، انتخاب شده است. انسان‌های مفید و ارزشمند، «اهل مطالعه» هستند. کتاب می‌خوانند، کتاب هدیه می‌دهند و فرهنگ کتاب‌خوانی را در فرزندان‌شان پرورش می‌دهند، چراکه به گفته خانم «امیلی دیکنسون»^۱، شاعر آمریکایی، «هیچ کشتی عظیمی همانند کتاب نمی‌تواند ما را به دریاهای دور ببرد...».

*There is no frigate like a book
To take us lands a way,
Nor any Coursers like a page
Of prancing Poetry.
This Traverse may the poorest take
Without oppress of toll;
How frugal is the Chariot
That bears a human soul!*

^۱ Emily Dickinson

۲. نفس عمیق می‌کشند و خوشحال می‌شوند!

انسان‌های شاد برای شاد بودن نیازی به هزینه کردن ندارند. این افراد می‌توانند به راحتی، با هر موفقیت کوچکی نیز شاد شوند و از هر چالش و شکستی درس بگیرند و بدین‌ترتیب باز احساس شادی کنند. بوی قهوه تازه‌دم و عطر چای در مزارع لاهیجان سرمستشان می‌کند؛ از لذت خواندن یک کتاب، خوشحال می‌شوند و با هر کلمه‌ای که از یک زبان دیگر می‌آموزند، احساس شگفتی می‌کنند؛ رویش یک جوانه و باز شدن غنچه گلی در گلدان اتاق، آنها را شاد می‌کند و یک نفس عمیق در هوای تازه با چشمان بسته، برایشان مسرتبخش است؛ با عبادت و خدمت به خلق، عمیقاً احساس شادی می‌کنند و برای تقسیم شادی‌هایشان به‌شدت مصمم هستند، چراکه خوب می‌دانند که تنها در این شرایط است که آن بوی خوش شادی، چندبرابر می‌شود و به خودشان باز می‌گردد.





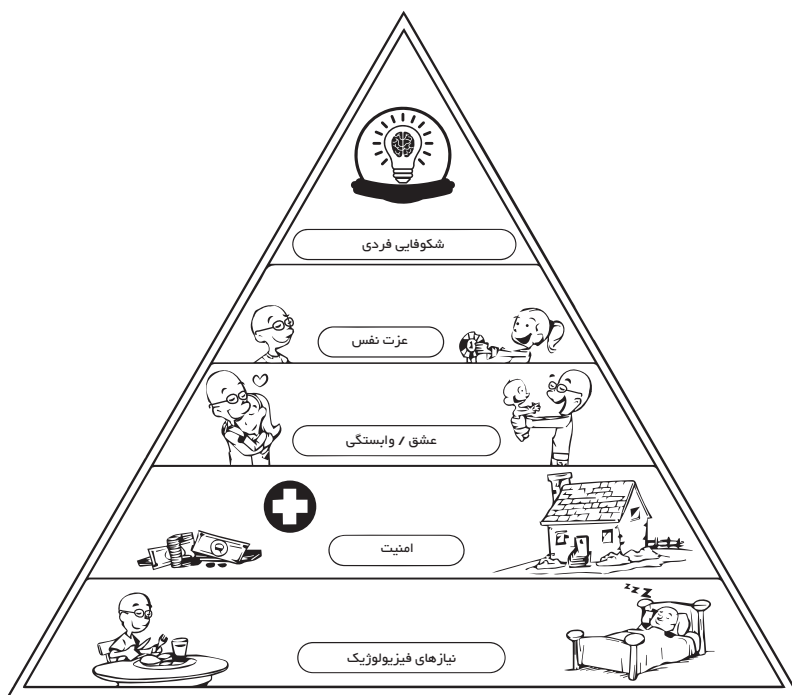
۳. پله‌ها را یکی یکی بالا می‌روند!

شاید بسیاری از شما که این کتاب را در دست دارید، با هرم معروف «مازلو»^۱ آشنا باشید. همان‌طور که در شکل هم مشاهده می‌کنید، بر اساس نظریه مازلو، پس از عبور از بنیادی‌ترین نیازهای انسانی که همان «نیازهای فیزیولوژیکی»^۲ هستند (مانند نفس کشیدن، خوردن و آشامیدن، خوابیدن و ...)، نیازهای بعدی، خودشان را نشان می‌دهند و نمایان می‌شوند، مانند نیاز به «امنیت» و «محبت» و «احساس تعلق». اما در این هرم، قبل از رسیدن به آخرین نیاز، که همان «خودشکوفایی»^۳ است، به نیازی برمی‌خوریم که مربوط به «عزت نفس»^۴ و «حرمت نفس»^۵ است؛ به این معنی که «احترام دیدن از دیگران» و «احترام گذاشتن به دیگران»، یکی از نیازهای مهم انسانی است که با برطرف شدن آن، فرد احساس خشنودی می‌کند. البته می‌دانیم که این نیازی حیاتی نیست و چنانچه برطرف نشود، به مرگ انسان نمی‌انجامد، اما قطعاً بر احوال او اثرگذار است و ارضا نشدن آن، پریشان‌حالی و رنج روحی به بار می‌آورد. مدیران شاد و جذاب جزو افرادی هستند که به بالای هرم مازلو می‌رسند، اما نه دست و پا شکسته، چراکه تمام مراحل را بدون این‌که بپرند، پله به پله بالا می‌روند. بنابراین به دیگران احترام می‌گذارند و این عمل، به عادت و به عبارتی به «طبیعت دوم» آنها تبدیل شده است.

حتماً یادتان می‌آید که در مدرسه و در کلاس هنر و خوشنویسی، سرمشق محبوبی داشتیم با عنوان «ادب آداب دارد». آیا تاکنون به معنای این عبارت دقت و توجه کرده‌اید؟ ما برای این‌که بتوانیم ادب را رعایت کنیم، نیاز

داریم که قوانین و آداب آن را بدانیم. در غیر این صورت مانند انسان‌های بادی هستیم که وقتی به در می‌رسند، درب‌در می‌شوند! چرا که آداب مربوط به گذشتن از درها را نمی‌دانند، حق تقدم را نمی‌شناسند و نمی‌توانند اولویت‌ها را تشخیص دهند؛ بنابراین شروع می‌کنند به تعارفات زیاد و بیهوده!

در ادامه این کتاب به طرح مباحثی از این دست می‌پردازیم. انسان‌های هوشیار قوانین بازی را یاد می‌گیرند و از آنها برای پیشرفت خود استفاده می‌کنند.





۴. خط قرمزها را مرور می‌کنند!

مثلث طلایی ارتباطات به ما نشان می‌دهد، فارغ از این‌که در چه نوع رابطه‌ای هستیم (زن‌اشویی، استاد/ شاگرد، فروشنده/ مشتری، رئیس/ کارمند، والد/ فرزند و...) باید به برقراری سه ضلع این مثلث توجه کنیم و همواره دقت کنیم که این سه موضوع، که همانند سه پایه یک میز هستند، بر جای خود محکم باشند؛ چراکه اگر تنها یکی از این سه پایه شکسته شود، میز واژگون شده و ارتباط، عملاً دیگر سالم و پایدار نخواهد بود. باز در این‌جا می‌بینیم که یکی از این پایه‌ها در کنار دو پایه «محبت» و «توجه»، «احترام» است. یکی از مشکلاتی که در مدیریت بسیاری از مؤسسات و شرکت‌ها و به‌طور کلی در ارتباطات فردی با آن روبه‌رو هستیم، باورها و تصورات نادرستی است که در ذهن بسیاری از ما شکل گرفته است؛ به‌عنوان مثال فکر می‌کنیم چنانچه به طرف مقابل خود احترام بگذاریم، او در اصطلاح عامیانه، «پررو و گستاخ» می‌شود و حرفمان دیگر خریداری ندارد و باورهای غلط دیگری از این‌دست. مدیران خودساخته و دنیادیده به‌خوبی می‌دانند، اشتباهی که از طرف مقابل سر می‌زنند، حاصل عدم مدیریت صحیح ارتباط است. کافی است با دیدن اولین نشانه‌های سوءاستفاده یا سرپیچی از طرف مقابل، جلسه‌ای ترتیب دهیم و درخصوص آن مسئله صحبت کنیم. اما مشکل از آنجایی آغاز می‌شود که فرد (به‌عنوان مدیر) یا اهماکار است و پشت گوش می‌اندازد و یا از عهده این‌گونه مذاکرات بر نمی‌آید. خوشا به سعادت افرادی که به دیگران بدون هیچ پیش‌فرضی احترام می‌گذارند و به آنها این احساس را می‌دهند که گویی مهم‌ترین موجود در این دنیا هستند و

از طرف دیگر اجازه نمی‌دهند که طرف مقابل از حسن‌نیتشان سوءاستفاده کند. این‌گونه افراد به‌دقت می‌دانند که «اعتماد کردن» خوب است، اما «کنترل کردن» بهتر؛ پس با دیدن اولین نشانه‌های نامطلوب، بدون خیالبافی و اتلاف وقت، تلفن را در دست می‌گیرند و صحبت می‌کنند و یا ترجیحاً دور یک میز می‌نشینند و خط قرمزها را مرور می‌کنند، چراکه خوب می‌دانند «احترام به قلب‌ها، پیش‌نیاز مدیریت بر ذهن‌ها است».





۵. کی‌کار نیستند!

انسان‌های ارزشمند و درعین‌حال شاد، «خودشان» هستند، آنها نقش شخص دیگری را بازی نمی‌کنند و از دیگران کپی‌برداری نمی‌کنند. هرچند همه ما در خانه، محل کار، جمع دوستان و بخش‌های مختلف جامعه، نقش‌های متفاوتی داریم، اما همواره باید سعی کنیم که در تمام این نقش‌ها «خودمان» باشیم. اشخاص موفق، تحت‌تأثیر جمع قرار نمی‌گیرند و به‌اصطلاح «جوگیر» نمی‌شوند؛ آنها همواره به فرهنگ اجتماع یا سازمان خود احترام گذاشته و برای رسیدن به اهداف متعالی‌شان چارچوب‌ها را رعایت می‌کنند. این افراد به‌خوبی می‌دانند که اگر خودشان باشند و نقش بازی نکنند، «باورکردنی» می‌شوند. یکی از نشانه‌های تشخیص کسانی که خودشان هستند و نقش بازی نمی‌کنند، این است که گهگاه کودک درونشان فعال می‌شود و خودش را نمایان می‌کند. این افراد اصولاً در انتخاب همسر و شریک زندگی نیز موفق هستند، چراکه آنچه پس از گذشت مدتی از خود بروز می‌دهند، همان چیزی است که در ابتدا نیز نشان داده‌اند و آن، خود واقعی‌شان است.

«استیو جابز»^۱، رئیس شرکت اپل، می‌گوید: «وقت ما کوتاه است، پس آن را با زندگی کردن به‌جای دیگران هدر ندهیم».^۲ و به گفته «اسکار وایلد»^۳، نمایشنامه‌نویس بزرگ ایرلندی: «خودتان باشید، بقیه نقش‌ها قبلاً انتخاب شده‌اند».^۴





۶. قوانین شروع را خوب می‌دانند!

زمانی که با شخصی غریبه در جایی برخورد می‌کنیم و قرار است مدت زمانی را در کنار یکدیگر سپری کنیم، ممکن است گفت‌وگویی کوتاه میان ما شکل بگیرد که در زبان انگلیسی به آن Small Talk گفته می‌شود. درحقیقت Small Talk یک صحبت اولیه است برای شکستن یخ فضای مشترک بین ما و فردی که او را نمی‌شناسیم.

افراد جذاب و موفق، انسان‌های بسیار خونگرمی هستند. آنها وقتی در جمعی حضور دارند، برای برقراری ارتباط، هرگز فکر نمی‌کنند، چرا که آن قدر تمرین کرده‌اند که با اعتمادبه‌نفس جلو می‌روند و سر صحبت را باز می‌کنند و تیر را به هدف می‌زنند و اگر یکبار هم تیرشان به هدف نخورد، مطمئن هستند که هدف، کج بوده و به خود نمی‌گیرند!

این صحبت اولیه می‌تواند صرفاً به منظور گذراندن وقت باشد یا برای گرفتن اطلاعات و نهایتاً جهت تبادل کارت ویزیت. بعد از آن باید از نحوه برخورد نفر مقابل به این مسئله پی ببریم که آیا بینمان ارتباط مناسبی برقرار شده و ادامه دهیم یا این‌که بهتر است او را راحت بگذاریم.

از مشخصه‌های Small Talk این است که اولاً بین دو فرد غریبه به وجود می‌آید و ثانیاً صحبت‌هایی که در آن مطرح می‌شود، همگی «ساده و سطحی و روزمره» و درعین‌حال «مثبت» هستند؛ مانند: «چه هوای خوبی»، «چه دفتر کار دل‌بازی»، «چه صندلی راحتی»، «شما در سفر کاری هستید؟»،

«جایتان خوب است؟ راحت هستید؟»، «چه لهجه دلنشینی داشتید در طی سخنرانی»، «خدا را شکر، باران نعمت خوبی است» و ...

متأسفانه عادت بسیاری از افراد این است که از موضوعات منفی شروع کنند، چون می‌دانند این‌گونه مسائل، دغدغه افراد زیادی است، برای مثال: «باز هم تعطیلات تمام شد و آلودگی به شهر برگشت» یا «آن‌قدر آدم در این مطب همیشه انتظار می‌کشد که بدتر مریض می‌شود» و ... اما شما خواننده محترم این کار را نکنید و در دام این افراد هم نیفتید. در این‌جور مواقع می‌توانید محترمانه با لبخندی بحث را عوض کنید و آن را به جهت مثبت ببرید.

یادمان باشد، صحبت‌های ابتدایی با فردی غریبه هیچ‌وقت نباید درخصوص مسائل «تابو»^۱ باشد؛ موضوعاتی مانند مذهب، سیاست، تفاوت‌های قومی و فرهنگی، میزان حقوق دریافتی و به‌طور کلی هرگونه موضوع شخمی و خصوصی در این دسته می‌گنجد.

حتی اظهار نظر در مورد برد و باخت یک تیم ورزشی می‌تواند دقیقاً به هدف بخورد و مجبورمان کند که کل چهار ساعت باقی‌مانده از پرواز را با نگاه کردن به ابرها یا علامت نکشیدن سیگار در بالای سرمان سپری کنیم!

به‌طور کلی حواسمان باشد که نحوه شروع Small Talk بسیار مهم است. در ثانیه‌های اول برخورد و با استفاده از موضوعی که کم‌ترین ریسک را

^۱ Taboo



داشته باشد، معمولاً می‌توانیم به ایجاد ارتباطی مؤثر با دیگران دست یابیم. اما اگر وقتی در هواپیما نشسته‌ایم، خطاب به بغل‌دستی‌مان بگوییم: «خدا به خیر کند! دفعه قبل هم من با همین هواپیما سفر کردم و دچار نقص فنی شد و به‌سختی فرود آمد!» باید مطمئن باشیم که بقیه زمان پرواز را با هدفون در گوشمان می‌گذرانیم!

نکته اتیکتی مهم در خصوص گفت‌وگوی اولیه این است که چنانچه متوجه شدیم نفر مقابل یا کناری‌مان به هر دلیلی به سردی جواب ما را می‌دهد و به اصطلاح «پله اول را با ما بالا نمی‌آید»، باید او را به حال خودش بگذاریم، مجدداً هدفونمان را در گوش گذاشته و به تنهایی‌مان خو کنیم! این شخص یا در یک نبرد تجاری شکست خورده و در راه برگشت است و یا به‌تازگی شکستی عشقی را تجربه کرده که دیگر حتی حوصله خودش را هم ندارد، چه برسد به ما! بنابراین در این شرایط سعی نکنیم به خودمان ثابت کنیم که مهارت‌ها و اصول فن ارتباطات را خوب یاد گرفته‌ایم! و با خودمان نگوییم: «هرطور شده من امروز این فرد را به حرف زدن درمی‌آورم»!



۷. مجرب به «هورمون خوشبختی» هستند!

انسان‌های خردمند آنهایی هستند که به لحظه‌لحظه زندگی‌شان اشراف دارند و تمام اعمال خود را با هوشیاری انجام می‌دهند. از شخصی پرسیدند که در انتخاب همسر از عقلت دستور گرفتی یا از احساسات پیروی کردی؟ گفت: «هیچ‌کدام، هورمون‌هایم من را مجبور کردند». واقعیت این است که بسیاری از اعمال روزانه ما از جمله انتخاب‌هایمان نیز این‌چنین‌اند و درواقع این هورمون‌ها و انتقال‌دهنده‌های عصبی^۱ هستند که کنترل عواطف و احساسات ما را در دست دارند. حالا می‌خواهم شما را با چهار هورمونی که به «هورمون‌های شادی»^۲ معروف هستند، آشنا کنم تا با هم ببینیم که در چه شرایطی میزان ترشح این هورمون‌ها در مغز ما بیشتر می‌شود:

❁ اندورفین^۳: زمانی که می‌خندیم و شوخ طبع هستیم، به افزایش سطح این هورمون در بدنمان کمک می‌رسانیم.

❁ سروتونین^۴: وقتی که مورد قدردانی دیگران واقع می‌شویم و احساس می‌کنیم که در این دنیا مفید هستیم، ترشح این هورمون را در بدنمان افزایش می‌دهیم.

❁ دوپامین^۵: هنگامی که اهداف از پیش تعیین شده خود را دنبال می‌کنیم و اتمام آنها را تیک می‌زنیم و احتمالاً پاداشی هم در قبال آن نتیجه دریافت می‌کنیم، میزان این هورمون در بدنمان بالا می‌رود.

❁ اکسیتوسین^۶: زمانی که به دیگران محبت و اعتماد می‌کنیم و آنها را در آغوش می‌گیریم، این هورمون در بدنمان بیشتر ترشح می‌شود.

^۱ Neurotransmitters | ^۲ Happiness hormones | ^۳ Endorphins | ^۴ Serotonin
^۵ Dopamine | ^۶ Oxytocin



انسان‌های موفق و زیرک، قادرند هوشمندانه و آگاهانه کارهایی انجام دهند تا این هورمون‌ها در مغز خودشان و دیگران بیشتر از حد طبیعی ترشح شوند و از این طریق، کنترل احساسات و نهایتاً روحیات خود و دیگران را به دست گیرند. این اشخاص، ابتدا قلب دیگران را به دست می‌آورند و سپس بر ذهن افراد مسلط شده و آن را مدیریت و رهبری می‌کنند.

احترام گذاشتن، تعظیم کردن، در آغوش گرفتن، توجه کردن، خوب گوش دادن، تماس چشمی محبت‌آمیز برقرار کردن، لبخند به روی لب دیگران نشان دادن، با دست بر شانه افراد زدن (به معنای اعتماد کردن) و رفتارهایی از این دست، باعث افزایش ترشح هورمون‌های شادی در دیگران می‌شوند؛ این رفتارها می‌توانند انتخاب مدیران موفق، جذاب و باهوش باشند تا از این طریق، کارمندان خود را با انگیزه‌تر و خلاق‌تر سازند. این مدیران به‌خوبی می‌دانند که فضای شاد کاری، فکر افراد را بهتر به کار می‌اندازد.^۱

چنانچه شما خواننده محترم نیز این‌گونه فضای کاری را تجربه می‌کنید، از ممیم قلب بهتان تبریک می‌گوییم.

^۱ The brain runs on fun

۸. آینه‌های خود را هر روز جلا می‌دهند!

همان‌طور که وقتی خمیازه می‌کشید، افراد دیگر هم خمیازه می‌کشند، یا زمانی که به احترام کسی خم می‌شوید، نفر مقابل هم بلافاصله کمی خم می‌شود، یا وقتی که دست به سمت فنجان خود می‌برید، می‌بینید که طرفتان هم در همان لحظه تصمیم به نوشیدن می‌گیرد، مطمئن باشید زمانی که لبخند می‌زنید نیز، فرد مقابلتان شروع به لبخند زدن می‌کند؛ او حتی اگر بخواهد خودش را کنترل کند که شما لبخندی در چهره‌اش نبینید، باز این اتفاق می‌افتد، چراکه در مغزش عمل لبخند زدن رقم خورده و همین مسئله، احساس او را نسبت به شما کمی تغییر داده است. تمامی این اتفاقات را مدیون یاخته‌های عصبی‌ای هستیم به نام «نورون‌های آینه‌ای»^۱ که مسئولیت انتقال پیام‌ها در مغز را بر عهده دارند و در نوزادان قبل از ۲ ماهگی کامل می‌شوند.

کسی در کشور ژاپن، خم شدن مقابل دیگران را در خانه تمرین نمی‌کند، یا در کلاس اول دبستان آموزش نمی‌بیند که چند درجه و از کجا بایستی خم شود، بلکه افراد، عمل یکدیگر را «آینه» می‌کنند. انسان‌های زیرک از این اصل مهم بهره می‌برند؛ آنها به دیگران احترام می‌گذارند، در مقابلشان خم می‌شوند و به آنها لبخند می‌زنند و بدین‌ترتیب نورون‌های طرف مقابل را غلغلک می‌دهند و همین رفتارها را به‌صورت آینه‌شده دریافت می‌کنند.

^۱ Mirror neuron



۹. کلمات را گُل می‌کنند!

انسان‌های جذاب به‌طور ذاتی عاشق هموعان خود هستند. این افراد اگر نتوانند خدماتی را به دیگران ارائه دهند، حداقل آن است که با واژه‌های محبت‌آمیز، به اطرافیان خود یک حس خوب هدیه می‌دهند که همین می‌تواند یک روز کاری سخت را آسان کند. یکی از رازهای جذابیت این است که هموعان خود را مورد ستایش قرار دهیم و به آنها عشق بورزیم. پیام محبت‌آمیز، پیش از آن‌که بر زبان ما جاری شود، در چشمانمان دیده می‌شود. این انرژی، آن‌قدر هوشمندانه و دقیق عمل می‌کند که دیگران در کسری از ثانیه متوجه می‌شوند که آیا ما نقش بازی می‌کنیم، یا بر اساس نظام باورهای خود عمل می‌کنیم. امروزه ما می‌دانیم که این تنها کلمات نیستند که پیام را منتقل می‌کنند، بلکه لحن صدا، میمیک چهره، حالت دست‌ها و ژست بدن نیز از دیگر عوامل مهم انتقال معنا به شمار می‌روند. در زبان انگلیسی هم اصطلاحات و جملاتی وجود دارد که مهر تأییدی بر این ادعا است.



Actions speak louder than words

A picture is worth a thousand words

شاید امروزه عوامل مختلفی مانند حجم زیاد اخبار و وقایع تلخ و منفی که هرروزه در رسانه‌ها و فضای مجازی در معرض آنها هستیم، باعث شده است که نتوانیم به راحتی و در اولین برخورد با دیگران، به آنها اعتماد کنیم، اما با این حال، خوب می‌دانیم کسانی موفق هستند که خوش‌بین و مثبت‌اندیش‌اند و در عین حال که همه جوانب احتیاط را در نظر می‌گیرند، بنا را بر این باور قرار می‌دهند که شخص مقابلشان، شریف و درستکار است، یا به عبارتی دیگر، در روابطشان با دیگران «سخت‌گیر» نیستند!

۱۰. هوای خانم‌ها را دارند!

امروزه توانمندی‌ها و استعدادهای زنان در عرصه‌های مختلف اجتماعی شناخته و پذیرفته شده است. مدیران موفق جهانی، کسانی هستند که به‌درستی از این فرصت بهره می‌برند و تلاش می‌کنند تا هرچه بیشتر از حضور فعال و سازنده زنان در موقعیت‌های مختلف کاری استفاده کنند. این مدیران و رهبران به‌خوبی می‌دانند که دیدگاه یک زن به قضایا، با نگاه یک مرد متفاوت است و تلفیق این دو نگرش می‌تواند به حل سریع و کاربردی مسائل، کمک شایانی بکند.

از طرفی دیگر می‌دانیم، زمانی که زنان در یک جامعه مورد احترام واقع شوند و به عبارتی حالشان خوب باشد، کل جامعه نیز حال و وضع بهتری دارد. رهبران و مدیران جذاب باوجود آن‌که می‌دانند در جهان امروز، در سطح تجارت و کسب و کار، خانم‌ها و آقایان هر دو در یک سطح قرار دارند و عبارت (Ladies First) دیگر معنا و جایگاهی ندارد، با این حال، احترام خاص



و ویژه‌ای برای خانم‌ها قائل می‌شوند. این‌گونه افراد همواره ملاحظاتی را نسبت به خانم‌ها رعایت می‌کنند، مانند ملاحظاتی در پذیرایی‌ها، عبور از درها و گذشتن از پله‌ها، سوار و پیاده شدن از ماشین و موارد مشابه دیگر. چنانچه شما در مجموعه‌ای مشغول به کار هستید که در آن، حقوق و مزایا و پرداختی‌ها میان خانم‌ها و آقایان یکسان است، به شما تبریک می‌گویم.



۱۱. جهان را در آغوش می‌گیرند!

محترم شمردن عقاید دیگران و احترام گذاشتن به دیگر مذاهب و فرهنگ‌ها از ملزومات پیشرفت بشر و وسیله ایجاد زندگی مسالمت‌آمیز انسان‌ها در کنار یکدیگر است. امروزه می‌بینیم که مردم برخی کشورها، با وجود صدها دین و آیینی که در کشورشان رواج دارد، در کنار یکدیگر به آرامی زندگی می‌کنند و این تنها به دلیل احترامی است که برای اعتقادات یکدیگر قائل‌اند. از همین‌رو مدیران موفق در شرکت‌های خود، با برقراری برابری بین ادیان و نژادها و فرهنگ‌ها، سعی در ایجاد یک فضای امن، شاد و مستعد پیشرفت دارند.

چنانچه با فردی که دین و آیین دیگری دارد، آشنا شدیم، سعی کنیم در گفت‌وگوهای اولیه، به این‌گونه مسائل شخمی نپردازیم، چراکه هنوز با سطح آگاهی و همچنین خصوصیات اخلاقی و شخصیتی یکدیگر آشنا نیستیم.

۱۲. امروز را به فردا نمی‌اندازند!

قدرشناسی^۱ راه موفقیت را برای ما هموار می‌کند. انسان خردمند هیچ‌وقت منتظر نمی‌شود تا در وقت مناسب، لطف فرد مقابل را جبران کند، چراکه ممکن است وقت مناسب هرگز نرسد و یا دیر شود؛ بنابراین در اولین فرصت ممکن تلفن را برمی‌دارد و با یک مکالمه محبت‌آمیز، قدردانی خود را ابراز می‌کند. عموماً در این‌گونه مواقع، طرف مقابل پیش خود فکر می‌کند اگر این فرد برای چنین کار کوچکی که من برایش

^۱ Gratitude



انجام داده‌ام - که چه‌بسا هرکس دیگری نیز می‌توانست انجام دهد - تا این‌حد قدرشناس است، پس بدون شک لایق خدمات و محبت‌های بسیار بیشتری نیز هست.

۱۳. پدر و مادرشان دوستشان داشته‌اند!

از قدیم گفته‌اند که «شکر نعمت، نعمت افزون کند». افراد جذاب و موفق در برابر هر خدمتی که به آنها ارائه می‌شود، حتماً تشکر می‌کنند، حتی اگر طرف مقابل تنها وظیفه‌اش را انجام داده باشد. کلمه جادویی «متشکرم»، مثل نقل و نبات در میان صحبت‌های آنها شنیده می‌شود. در رویارویی با این افراد، اولین فکری که به ذهن ما می‌رسد، این است که: «چقدر پدر و مادرش در کودکی دوستش داشته‌اند...»، «خوش به حال همسرش...»، «خوش به حال کارمندانی که برای او کار می‌کنند...» و ...

در ماهیت تشکر کردن این معنا وجود دارد که فرد، حال خوبی دارد و خوشحال است. خوب است که تشکر با لبخند همراه باشد و لبخند واقعی هم از چشم‌ها آغاز می‌شود. بنابراین افراد، در برخورد با ما به‌خوبی متوجه می‌شوند که تشکر و سپاسمان از قلب ما برآمده، یا از اساس، نمایشی بیش نبوده است.

در این‌جا می‌خواهیم مثالی بیاوریم تا دغدغه خیلی از افراد در مورد تشکر کردن زیاد از دیگران، برطرف شود. فرض کنیم خانم یا آقای وزیر در مقابل ما نشسته و مشغول بحث و گفت‌وگو هستیم. در این حین،

نیروی خدماتی ما چای می‌آورد. آیا در چنین وضعیتی باید نیروی خدماتی را نادیده گرفت و به صحبت با خانم یا آقای وزیر ادامه داد؟ یا این‌که بهتر است حرف را لحظه‌ای قطع کرد و با لبخند و نگاهی محبت‌آمیز، از نیروی خدماتی تشکر کرد؟ ممکن است بعضی افراد بگویند که در مقابل چنین شخصی (وزیر) که تا این‌حد از ما بالاتر است، ادب حکم می‌کند که تمام حواسمان را فقط به او بدهیم و از طرفی دیگر استدلال کنند که نیروی خدماتی ما حقوق می‌گیرد و کارش را انجام می‌دهد، پس نیازی به تشکر ندارد.

اما می‌دانیم که اگر با وزیری از کشوری هم‌صحبت شویم و چای بنوشیم، به این معنا است که تقریباً در یک سطح قرار داریم. بنابراین چنانچه صحبت‌مان را لحظه‌ای قطع و از نیروی خدماتی تشکر کنیم، به او (وزیر) بی‌احترامی نکرده‌ایم؛ و نکته دوم این است که اگرچه نیروی خدماتی وظیفه‌اش را انجام می‌دهد و در قبال آن حقوق می‌گیرد، اما این موضوع چندان اهمیتی ندارد؛ آنچه مهم است، این است که تشکر کردن از او بابت خدمتی که ارائه کرده، نشان‌دهنده تربیت خانوادگی خودمان است که با این کار، آن را برای خود مرور می‌کنیم و به دیگران نیز نشان می‌دهیم، چرا که قرار است دیگران از آقای مدیر یا خانم وزیر الگوبرداری کنند و اخلاق حرفه‌ای را بیاموزند.

البته که اگر چای مشکلی داشته باشد، مثلاً در زیرفنجانی چکه کرده باشد و ما به این موضوع حساس باشیم، می‌توانیم پس از اتمام جلسه در یک بحث مفصل با پرسنل خدماتی خود، این مورد را هم



مطرح کنیم؛ و راز موفقیت انسان‌های جذاب در این است که می‌توانند احترام گذاشتن و لبخند زدن و تشکر کردن را به‌خوبی از دیگر موارد تفکیک کنند، چراکه از ویژگی قاطعیت^۱ برخوردارند. موهبتی که اگر در میان نباشد، مدیری هم وجود نخواهد داشت. و در نهایت جالب است بدانیم در شرایط مثالی که مطرح کردیم، خانم یا آقای وزیر فوراً به ادب خانوادگی و شخصیت بارزمان پی می‌برد که این خود نیز، برگ برنده دیگریست برای ما.

همچنین بهتر است همان‌جا تا تنور داغ است، از پرسنل خدماتی خود تعریفی کنیم و تأثیر آن را ماه‌ها مشاهده کنیم؛ به‌عنوان مثال: «آقای طاهری! اگر می‌خواهید بدانید ما این‌جا چرا این‌قدر حالمان خوب است، باید بگویم دلیلش همین ایشان هستند که با عشق، کارشان را انجام می‌دهند و هرروز به‌موقع، به دادِ حال ما می‌رسند، با یک چای قندپهلوا!»

۱۴. خشت اول را کج نمی‌گذارند!

شاید برای همه ما پیش آمده باشد که در موقعیتی قرار گرفته‌ایم و با خودمان گفته‌ایم: «ای وای، کاش یک پیراهن آبرومند تنم کرده بودم»، یا این‌که «کاش کمی عطر به خودم زده بودم»، یا مثلاً «اگر حتی یک‌درصد هم فکر می‌کردم این شخص را این‌جا ببینم، حتماً به سر و وضعم دستی می‌کشیدم». پس باید سعی کنیم هرروز طوری لباس بپوشیم و سر کار برویم که انگار قرار است افراد مهمی را در محل کار یا بین راه ملاقات کنیم، چراکه می‌توان گفت

^۱ Assertiveness

احتمالش اصلاً کم نیست. متخصصین حوزه ارتباطات بین فردی^۱ معتقد هستند، اگر شخصی در اولین برخورد^۲ نتوانست تأثیری که باید بگذارد را داشته باشد، بهتر است دیگر وقتش را برای اثبات خود به طرف مقابل تلف نکند، چراکه برخورد اول، کار خودش را کرده و اگر به دنبال یک ارتباط جدید با فردی جدید باشد، انرژی بسیار کمتری از او گرفته می‌شود. یکی از مهم‌ترین موقعیت‌هایی که تأثیر اولین برخورد در آن بسیار زیاد است، مصاحبه‌های شغلی است. آنچه مصاحبه‌گر در چند ثانیه اول، به‌هنگام دست دادن با ما و احتمالاً دو دقیقه اول مصاحبه، از طرف ما دریافت می‌کند، برای تعیین نتیجه نهایی کافی است. محققان این حوزه حتی معتقدند که تأثیر برخورد اول، نه در یک دقیقه نخست و یا چند ثانیه اول، بلکه در کسری از ثانیه اتفاق می‌افتد. لبخند، تماس چشمی^۳ و ژست بدنی^۴ صحیح می‌تواند مسیر زندگی ما را در بعضی موارد عوض کند و شاید حتی بتوان گفت، می‌تواند جانمان را نجات دهد؟

۱۵. اجاره‌شان را به موقع می‌پردازند!

«محمدعلی کلی»^۵، قهرمان مشهور بوکس، می‌گوید: «خدمتی که شما به دیگران می‌کنید، درواقع اجاره‌ای است که بابت اقامت روی این کره خاکی می‌پردازید.»^۶

انسان‌های ارزشمند در خدمت کردن به دیگران از یکدیگر پیشی می‌گیرند و به انرژی‌های مثبتی که در کائنات وجود دارد، ایمان دارند.

^۱ Interpersonal communication | ^۲ First impression | ^۳ Eye contact | ^۴ Body posture | ^۵ Muhammad Ali | ^۶ Service to others is the rent you pay for your room here on earth



در واقع می‌توان گفت که این افراد، عاشق کمک کردن هستند.

وقتی از آنها در مورد آدرسی سؤال می‌کنیم، چند قدم همراهمان برمی‌دارند تا آدرس را بهتر نشانمان دهند، یا از اینترنت خود استفاده می‌کنند تا اطلاعات دقیق را برایشان پیدا کنند و در کل به اصطلاح معروف «از سر خودشان بازمان نمی‌کنند!»

نکته اتیکتی این موقعیت این است که اشخاص جذاب وقتی با سؤالی مواجه می‌شوند که جوابش را نمی‌دانند و یا اطلاعاتی درخصوص آن ندارند، به راحتی آن را عنوان می‌کنند و «نه» می‌گویند؛ بدون آن‌که خجالت بکشند و قرمز شوند!

افراد ارزشمند و جذاب علاوه بر این‌که همیشه برای کمک‌رسانی اشتیاق دارند، در امور خیریه نیز فعال هستند. البته می‌دانیم که کار خیر کردن، لزوماً به معنای کمک نقدی نیست؛ بسیاری از افراد با ارائه تخصص و حرفه خود به نیازمندان به صورت رایگان، در امور خیریه مشارکت می‌کنند؛ به عنوان مثال: معلمی که در مؤسسات خیریه تدریس می‌کند، پزشک یا پرستاری که برای رسیدگی به سلامت نیازمندان وقت می‌گذارد، استادکاری که تخصص خود را به مراکز خیریه ارائه می‌دهد و ...

و اما یادمان باشد که در چنین شرایطی، اشخاص ارزشمند، «رازدار و متواضع» نیز هستند. آنها فعالیت‌های خیریه خود را صرفاً بر اساس عشق درونی و ایمان محکم خود انجام می‌دهند، پس ابداً لزومی نمی‌بینند که دیگران را نیز

در جریان این قبیل کارهای خود قرار دهند و اقدامات خود را در این زمینه به نمایش بگذارند. این افراد همچنین از هیچ کس و به هیچ عنوان انتظار جبران آن لطف و محبت را ندارند و بدین ترتیب در آرامش به سر می‌برند.

همیشه حواسمان باشد، مبادا قالی زندگی‌مان را بدون دیدن نقشه آن، طوری ببافیم که در آخر کار، آن را نخرند.

دانشمند بزرگ، «آلبرت اینشتین»^۱ می‌گوید: «سعی نکنید صرفاً انسان موفقی شوید، سعی کنید ترجیحاً انسان ارزشمندی باشید.»^۲

۱۶. هنگام لباس پوشیدن به آینده فکر می‌کنند!

آقای «جورجیو آرمانی»^۳، طراح بزرگ ایتالیایی، می‌گوید: «برای شغلی که دارید لباس نپوشید، بلکه برای شغلی که می‌خواهید در آینده به آن برسید، لباس بپوشید.»

پوشش مناسب و باکیفیت، هم خالمان را خوب می‌کند و هم ارتباطاتمان را. لباس ما بیشترین تأثیر را در اولین برخوردمان دارد و از این‌رو بسیار مهم است. اما یادمان باشد که باید سعی کنیم به‌گونه‌ای لباس بپوشیم که در یک جمع، همه چشم‌ها و نگاه‌ها به ما نباشد و همه انگشت‌ها در دهان! می‌توانیم از میزبان برای مراسمی که ما را دعوت کرده است، در مورد کد لباس^۴ سؤال کنیم. این موضوع می‌تواند در فرهنگ‌های مختلف، متفاوت باشد.

^۱ Albert Einstein | ^۲ Try not to become a man of success, but rather try to become a man of value. | ^۳ Giorgio Armani | ^۴ Dress code



در صفحات بعدی کتاب، با نکات مهمی در خصوص پوشش خانم‌ها و آقایان آشنا خواهیم شد.

۱۷. چشم اطرافیان از دست آنها در امان است!

این را بدانیم اگر در جلسه‌ای متوجه چشمان خمار افراد شدیم، نباید تصور کنیم که مخاطبان در حال لذت بردن از حرف‌های ما هستند! آنها احتمالاً می‌ترسند که هر لحظه، دکمه پیراهن ما، به دلیل تنگ بودن پیراهن، کنده شود و چشمشان را نشانه بگیرد! چنانچه در این حالت، زیرپوشی هم بر تن نداشته باشیم، به راحتی قالی دستباف ده‌هزار شانه خود را هم نمایان می‌کنیم و دیگر نور علی نور!

قد آستین پیراهن مردانه باید به اندازه‌ای باشد که لبه آن به راحتی از زیر آستین کت نمایان شود. بیرون آمدن آستین پیراهن از زیر آستین کت به اندازه نیم سانتیمتر تا دوسانتیمتر، از لحاظ زیبایی بسیار مهم است، به این دلیل که تشکیل یک قاب می‌دهد. بنابراین زیر کت، به هیچ عنوان نباید پیراهن آستین کوتاه پوشید.

رنگ سفید پیراهن برای جلسات رسمی به این معنی است که ما هرگز در عمرمان دروغ نگفته‌ایم؛ از بهشت آمده‌ایم برای مدتی و دوباره به بهشت بازمی‌گردیم. اما گذشته از رنگ سفید، رنگ آبی روشن نیز آرایش‌بخش است. البته هرکس



می‌تواند با توجه به رنگ چهره، فصل سال و دیگر اجزاء پوشش خود، از رنگ‌های مختلف با طرح‌های متفاوت استفاده کند که این امر، نیازمند کمی دانش رنگ‌شناسی^۱ و ترکیب رنگ و مقداری نیز اعتماد به نفس است.

یقه پیراهن نیز در انواع متفاوت وجود دارد. اگر گردنمان بلند است، می‌توان گفت تقریباً هر نوع یقه‌ای به ما می‌آید، اما اگر گردن ما کوتاه است، باید سعی کنیم از یقه‌های پایه کوتاه^۲

استفاده کنیم تا مقداری از گردن نیز نمایان

شود و در یک نگاه، سر به شکل

چسبیده به تنه دیده نشود.





گره کراوات را متناسب با نوع یقه در نظر بگیریم. اگر فاصله دو لبه یقه، بعد از بستن بالاترین دکمه، از یکدیگر زیاد بود و فضای کافی داشتیم - که امروزه بیشتر پیراهن‌ها به این‌صورت هستند - می‌توانیم گره بزرگ‌تری انتخاب کنیم، مانند گره «ویندسور»^۱.

این نکته را هم به یاد داشته باشیم که با یقه سربالا یا همان یقه فراک^۲، فقط پایون بسته می‌شود، نه کراوات.

۱۸. کت را با کُت نمی‌خورند!

در کت‌های دودکمه در حالت ایستاده فقط دکمه بالا را می‌بندیم و دکمه پایین همیشه باز می‌ماند (اما هنگام نشستن دکمه‌ها را باز می‌کنیم)؛ همچنین در کت‌های سه‌دکمه، در حالت ایستاده فقط دکمه وسط را می‌بندیم. در این کت‌ها بستن دکمه بالا اختیاری است، اما مجدداً پایین‌ترین دکمه باید باز بماند. دلیل باز گذاشتن دکمه پایین کت این است که برش دامن کُت به‌گونه‌ای است که دو طرف آن در پایین از هم جدا می‌شوند و با باز گذاشتن دکمه پایین، دامن کُت سر جای خودش و بدون کشش می‌نشیند. حالا ممکن است این سؤال پیش بیاید که اصولاً چرا دکمه‌ای که قرار است همیشه باز باشد (منظور دکمه پایین است) روی کُت گذاشته می‌شود؟ جالب است بدانیم که این موضوع پیشینه‌ای تاریخی دارد معروف به «فرضیه ادواردی»؛ به این ترتیب که، «ادوارد هفتم»، پادشاه انگلستان در اوایل قرن بیستم میلادی، به علت چاقی مفرط و برای این‌که کُت به تنش جلوه بهتری داشته باشد، از بستن دکمه



پایین آن خودداری می‌کرده است. مردم بریتانیا هم به تقلید از پادشاه خود این کار را الگوبرداری کردند و آن را به سنتی فراگیر بدل نمودند.

در کت‌های دوردیفه^۱ همیشه، چه در حالت نشسته و چه ایستاده، باید حداقل دکمه بالایی کت بسته باشد (می‌تواند هر دو دکمه نیز بسته باشد). به همین دلیل این کت‌ها برای جلسات و نشست‌ها مناسب نیستند، بلکه بیشتر برای قدم زدن، خرید و یا سخنرانی روی استیج مورد استفاده واقع می‌شوند.



اگر کسی قصد کلاهبرداری ندارد و می‌خواهد کتی که هنوز از حالت آکبند خود خارج نشده، یعنی تگ روی آستین آن کنده نشده را پس بدهد، نباید آن را سر کار و در جلسات و مسافرت‌ها بپوشد!

همیشه هنگام خرید کت، پس از آن‌که مطمئن شدیم قطعاً کت خود را انتخاب کرده‌ایم، قبل از خروج از فروشگاه چهار چیز را باید قیچی کنیم:

^۱ Double breasted



۱. تگ قیمت^۱

۲. کوک چاک پشت کت

۳. برچسب^۲ روی آستین (که نشانه آکبند بودن کت است)

۴. بند ناف روانی که بین ما و فروشنده محترم احتمالاً رشد کرده است!

گوشی موبایل خود را به هیچ عنوان در جیب خارجی کت قرار نمی‌دهیم و آن هم با دوربین به سمت بیرون، چراکه این‌گونه به نظر می‌رسد که مأمور نقشه‌برداری هستیم!

اگر جیب‌های بیرونی کت بسته بودند، بازشان نمی‌کنیم، چون فقط جنبه تزئینی دارند. با قرار دادن اشیاء در داخل جیب کت، فقط به دُفرمه شدن جیب کمک می‌کنیم و خیلی زود کت، حالت قبراقت روزهای اول خودش را از دست خواهد داد.

یادمان باشد از قرار دادن سیگار، فندک، پاشنه‌کش و یا حتی دستان مبارک در جیب کت خود پرهیز کنیم!

این‌که کت دوچاک^۳ بپوشیم یا تک‌چاک، موضوعی است کاملاً سلیقه‌ای؛ اما باید دانست افرادی که در اندامشان قوس و قزح دارند، ترجیحاً بهتر است از کت‌های دوچاک استفاده کنند تا پشت بدنشان به‌صورت کامل پوشیده شود!

۱۹. شلوارشان هیچ وقت دوتا نمی‌شود!

شلوار خانم‌ها در جلسات رسمی از جنس پارچه‌ای است و قد آن بسته به کفش و پاشنه آن، حدوداً تا روی قوزک پا و یا بالای آن قرار می‌گیرد؛ همچنین به هیچ عنوان نباید خط اتوی شلوار خانم‌ها شکست عرضی در ناحیه دُم‌پا داشته باشد. برخلاف آن، در مورد شلوار آقایان، خوب است که یک شکست روی خط اتوی آن باشد. در شلوار آقایان اگر این شکست دوتا شود، قبل از این‌که بگویند «شلوارش چقدر بلند است»، می‌گویند «قدش چقدر کوتاه است» و اگر هیچ شکستی نداشته باشد، می‌گویند «مسلماً شلوارش آب رفته است!»

اگر دیدیم که پارچه راه‌داری از داخل جیب آقایی بیرون آمده است، نباید فکر کنیم که زیرشلواری اوست! این مسئله قطعاً به دلیل بی‌کیفیت بودن شلوار و به اصطلاح «بازاری بودن» و «شخمی‌دوز» نبودن آن به وجود آمده است؛ چراکه در تولید انبوه بازاری، بیشتر اوقات سعی می‌شود پارچه کمتری مصرف شود و به‌جای آن از پارچه توجیبی، که بسیار ارزان‌تر از پارچه شلوار است، استفاده می‌کنند. تفاوت قیمت این مقدار مختصر پارچه مثلاً در سری‌دوزیِ مد شلوار است که خودش را نشان می‌دهد.

پشت کمر شلوار باکیفیت حتماً یک پُل کمر وجود دارد. در شلوارهای بی‌کیفیت برای راحتی کار از قرار دادن پل در وسط کمر، که درز شلوار آن‌جا واقع شده است، خودداری می‌کنند و آن را در طرفین قرار می‌دهند که با خم شدن و فشار کمر بند، جای خالی آن را به‌خوبی می‌شود احساس کرد!



۲۰. املاء خوبی دارند!

آلمانی‌ها اعتقاد دارند که اهمیت لوازم جانبی^۱ در دنیای خانم‌ها و آقایان به‌مانند اهمیت وجودی نقطه بالای نهمین حرف لاتین است! به این معنی که یک نقطه کوچک و به‌ظاهر بی‌اهمیت، قسمت مهمی از این حرف است و انکارناپذیر. حالا تصور کنید که در الفبای ایران زمین این لوازم جانبی چه اهمیت و جایگاهی دارند! کافیسست به نقش و اهمیت این نقطه‌ها در حروف الفبای فارسی توجه نمایید و این‌که یک جابه‌جایی کوچک چه کارها که نمی‌کند!

لوازم جانبی‌ای که افراد، بیرون از خانه به‌همراه دارند، از جوراب و کفش و کلاه گرفته تا ساعت و انگشتر، هرکدام بیانگر مطالب فراوانی در مورد شخصی است که آنها را با خود حمل می‌کند.

همیشه سعی کنیم نه‌تنها به انتخاب این لوازم جانبی، بلکه به آداب مربوط به پوشش و حمل آنها نیز توجه کافی داشته باشیم. در اینجا به چند نمونه از مهم‌ترین لوازم جانبی و آداب استفاده از آنها اشاره می‌کنیم:



^۱ Accessories

۲۱. مراقب قلب خود هستید!

بسیاری از متخصصین اعتقاد دارند که «کف پای ما، قلب دوم ماست». بنابراین پوشیدن کفش مناسب و باکیفیت، نه فقط به دلیل داشتن ظاهری آراسته، بلکه برای حفظ سلامت نیز از اهمیت بالایی برخوردار است. از آنجایی که خانم‌ها عاشق کفش هستند، آقایان نباید اهمیت کفش باکیفیت و مرغوب را در انتخاب شدن توسط همسر آینده، دست‌کم بگیرند! این موضوع که خانم‌ها قبل از آن‌که خود ما آقایان را ببینند، کفش‌هایمان را مورد ارزیابی قرار می‌دهند، ریشه‌ای غریزی دارد؛ به این معنی که عامل بروز این رفتار در آنها غریزه‌ای است که طی ده‌ها هزار سال ایجاد و تقویت شده است و البته پرداختن به داستان آن از حوصله این کتاب خارج است.

آقایان کفش‌شان را با کمر بندشان ست می‌کنند، همان‌طور که خانم‌ها کفش‌شان را با کیف یا شال و به‌طور کلی با پوشش سرشان ست می‌کنند. برای جلسات کاری، بهتر است کفش خانم‌ها جلوبسته باشد و پاشنه آن بلندتر از ۳ و نهایتاً ۵ سانتی‌متر نباشد. آقایان هم ترجیحاً از کفش‌های بنددار چرمی برای جلسات استفاده کنند. مهم است که قبل از نبرد، بند کفش‌هایمان را خوب ببندیم و این سیگنال را به جنگجوی مقابل هم بدهیم!





از ساعت شش عصر به بعد، سعی کنیم کفش مشکی بپوشیم و از رنگ‌های روشن استفاده نکنیم. در طول روز بهتر است رنگ کفش از رنگ شلوار تیره‌تر باشد و کفش سفید چرمی ترجیحاً با لباس سفید پوشیده شود.

همیشه به خاطر داشته باشیم که از پوشیدن کفش کتانی با کت و شلوار، به بهانه راحتی پا، خودداری کنیم. در غیر این صورت همان بهتر است که در خانه بمانیم!

۲۲. قالی دستبافشان پنهان است!

پیش از جلسات مهم و به‌ویژه مصاحبه‌های شغلی، حتماً بهترین و جدیدترین لباس زیر خود را بپوشیم. این فقط ما هستیم که به تأثیر این کار پی می‌بریم و همین کافی است. بهتر است که رنگ جوراب را به رنگ کفش نزدیک کنیم، در حالی که تفاوت رنگی زیادی نیز با رنگ شلوار نداشته باشد. چنانچه برای مثال، کت تک آبی تیره و شلوار پارچه‌ای طوسی روشن به تن داریم، می‌توانیم کفش قهوه‌ای تیره بپوشیم، همراه با جوراب‌هایی به رنگ آبی تیره. در این صورت جوراب‌های ما به تیرگی کفش نزدیک شده‌اند و در عین حال با رنگ کتمان هماهنگ هستند. در صورت استفاده از جوراب‌هایی با نوارهای رنگی، می‌توانیم به‌خوبی رنگ‌ها را با دیگر عناصر پوششی خود هماهنگ کنیم و این، دست ما را در انتخاب رنگ بیشتر باز می‌گذارد.

در جلسات رسمی که کت و شلوار مشکی پوشیده‌ایم، حتماً و فقط از جوراب مشکی استفاده می‌کنیم، چراکه کفش ما نیز مشکی است.

جوراب باید آن‌قدر بلند باشد تا هنگام انداختن پا روی پای دیگر، پوست پای آقایان و آن «فرش» ده‌هزار شانه مده‌زار تراکم ظاهر نشود! البته این اصل برای کفش‌های کلاسیک صادق است.

از پوشیدن جوراب سفید، مخصوصاً با مارک آدیداس، در جلسات رسمی همراه با کفش تیره جداً باید خودداری کنیم! مگر آن‌که از قبل، آن را به‌عنوان پرچم صلح در نظر گرفته باشیم!

در سال‌های اخیر، نمونه‌های پرحاشیه فراوانی درخصوص جوراب شخمیت‌های سیاسی در جهان دیده‌ایم. به‌طور کلی چنانچه با مد آشنا هستید و اعتمادبه‌نفس کافی برای پوشیدن جوراب‌های رنگی و طرح‌دار را دارید، به شما تبریک می‌گویم. چراکه می‌توانید طرح‌ها و رنگ‌های مختلفی را با هم ست کنید و هر روز لذت تازه‌ای ببرید.





۲۳. گذر عمر را در دست دارند!

برخی ساعت را در اختیار دارند و برخی زمان را. خوشا به سعادت افرادی که با انتخاب یک سبک زندگی متفاوت، از جریان پرهیجان و شتابزده زندگی امروزی تا حد امکان دوری می‌کنند. ساعت به‌عنوان یکی از مهم‌ترین لوازم جانبی برای خانم‌ها و آقایان، باید متناسب با اندام، شغل و شخصیت افراد انتخاب شود. برای مثال اگر شخصی از جثه کوچکی برخوردار است و در یک جلسه کاری قرار است آماری را ارائه دهد، شاید ضرورتی نداشته باشد که یک ساعت ضدخش و ضدآب تا عمق دویست متر و مجهز به ارتفاع‌سنج در دست داشته باشد!

انتخاب بند چرمی یا فلزی برای ساعت، کاملاً سلیقه‌ای است و به نوع میهمانی یا جلسه‌ای که در آن حضور داریم ربطی ندارد، هرچند برای جلسات رسمی بند چرمی مناسب‌تر است، فقط باید دقت کنیم که بیش از حد در چشم طرف مقابل فرو نرود!

ساعت جیبی امروزه دیگر محبوبیتی ندارد، اما اگر شما خواننده محترم، رهبر ارکستر هستید یا برای جشنی باید از فراک^۱ استفاده کنید، با در دست داشتن ساعت مچی، دچار اشتباه پوششی می‌شوید. در این صورت حمل ساعت جیبی^۲ در جیب جلیقه‌تان الزامی است.

^۱ Tailcoat or white tie or full evening dress | ^۲ Pocket watch

۲۴. کم‌شان زیاد است!

دستبند که امروزه جزو محبوب‌ترین لوازم جانبی خانم‌ها و همچنین آقایان به حساب می‌آید، معمولاً از جنس استیل، چرم، نقره، طلا، کانوچو و بعضاً در ترکیب با سنگ یا مواد دیگر ساخته می‌شود. دقت داشته باشیم که:

Less is More

جا دارد این‌جا جمله‌ای از خانم «کوکو شئل»^۱ را نیز به خودمان یادآوری کنیم: «سادگی، راز شکوه اصیل و واقعی است».^۲

۲۵. قدرت‌شان در انگشتانشان است!



از روزگاران قدیم، انگشت نه‌تنها به‌عنوان وسیله‌ای زینتی مورد استفاده قرار گرفته، بلکه از جایگاهی نمادین نیز برخوردار بوده است؛ برای مثال نشانه یا تمثیلی از قدرت یا مذهب. همچنین از دیرباز، تأثیر سنگ‌های قیمتی بر

سلامت جسم و روح انسان محل بحث و مطالعه قرار گرفته است. بهتر است ما آقایان مجموعاً از دو انگشت بیشتر در دستانمان استفاده نکنیم. چنانچه در یک دست حلقه ازدواج داریم، می‌توانیم در همان دست در انگشت کوچک^۳ خود از انگشت دوم استفاده کنیم؛ اما بهتر است که انگشت دوم در دست دیگرمان در انگشت حلقه^۴ و یا در انگشت کوچک آن باشد.

^۱ Coco Chanel | ^۲ Simplicity is the keynote to all true elegance! | ^۳ Little finger or pinky | ^۴ Ring finger



استفاده از انگشتر در انگشت میانی صرفاً به دلیل بزرگ بودن انگشتر، نشان از این دارد که برای خودمان ارزشی قائل نیستیم. پس در اولین فرصت، وقت می‌گذاریم و اندازه انگشتر را متناسب با انگشت حلقه درست می‌کنیم و یا حداقل تا درست شدن سایز انگشتر، برای نشان دادن آن، دستمان را به سمت طرف مقابل بالا نمی‌آوریم!

انگشتری که در انگشت کوچک استفاده می‌شود^۱، می‌تواند نشان خاندانی باشد که نسل به نسل واگذار شده و یا صرفاً می‌تواند یک سنگ تزئینی باشد. چنانچه علاقه‌مند باشیم، می‌توانیم حروف اول اسممان^۲ را نیز روی این انگشتر بیاوریم. خاصیت چنین انگشتری در این است که هیچ‌وقت گم نمی‌شویم!

۲۶. قبل از حرکت، کمر بند ایمنی را می‌بندند!

همان‌طور که خانم‌ها کفش‌شان را با کیفشان ست می‌کنند، آقایان نیز کفش‌هایشان را با کمر بندشان ست می‌کنند. چنانچه خیلی به ظاهر خودمان اهمیت می‌دهیم، بهتر است تعدادی کمر بند در طیف‌های مختلف از رنگ قهوه‌ای داشته باشیم تا بتوانیم به راحتی آنها را با کفش‌های قهوه‌ای خود ست کنیم. اندازه کمر بند باید به‌حدی باشد که پس از بستن آن، تنها یک سوراخ در انتهای کمر بند باقی بماند.

همچنین بهتر است تا آن جایی که امکان دارد از نمایش برندهای^۳ مختلف خودداری کنیم و هیچ برندی را با خود حمل نکنیم، بلکه لب‌بند، نوع

صحبت کردن و کیفیت تماس چشمی‌مان را به‌عنوان برند خود ارائه دهیم. درمجموع به‌گونه‌ای رفتار کنیم که اگر روزی برندهایی که احتمالاً برای بعضی افراد اعتمادبه‌نفس ایجاد می‌کنند را به‌همراه نداشتیم، از اعتمادبه‌نفس‌مان کم نشود.

ترجیحاً از کمربندهایی استفاده کنیم که سگک‌های ساده‌ای داشته باشند و حامل دهان شیر و کله عقاب نباشند!

۲۷. آستر جیبشان در نمی‌آید!

دستمال جیب^۱ برای همه آقایان، به‌ویژه برای افرادی که دوست دارند قدشان بلندتر به نظر بیاید، پیشنهاد می‌شود. فقط توجه داشته باشیم که دستمال جیب یا همان «پوشت»، دقیقاً از همان رنگ و طرح کراوات نباشد، چراکه اولاً در یک نظر، این ذهنیت به وجود می‌آید که پارچه کراواتمان اضافه بوده و آن را بریده و در جیب قرار داده‌ایم! و دوم این‌که بد نیست ما آقایان هم کمی وقت و سلیقه به خرج دهیم و دستمالی را بخریم و در جیبمان بگذاریم که طرح و رنگ آن مکمل بقیه لباس‌هایمان باشد؛ برای مثال می‌توانیم از رنگ و طرح پیراهن، کراوات و یا خود کت الهام بگیریم. به‌طور کلی چنانچه پیراهن سفید بر تن داریم، همیشه می‌توانیم از پوشت سفید استفاده کنیم که بسیار هم مناسب جلسات رسمی است.

دستمال جیب را می‌توان بدون کراوات نیز استفاده کرد. ما می‌توانیم بسته به سلیقه خودمان، دستمال را در مدل‌های مختلف تا کرده و

^۱ Pochette or Pocket square



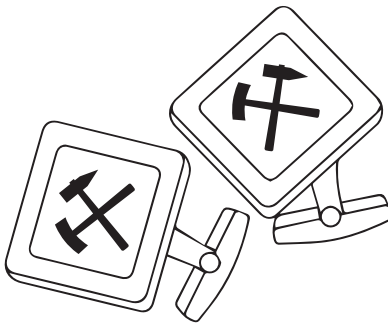
بدین ترتیب، هنر و ذوقمان را به معرض نمایش بگذاریم. پوشتهای مرغوب از جنس ابریشم هستند و نشانه مرغوبیت آنها، دوخت لبه آنها است که با دست پیچ خورده است.

برای تمیز کردن بینی از دستمال دیگری استفاده می‌کنیم، که اولاً جنس آن از ابریشم نیست و ثانیاً در جیب شلوار قرار می‌گیرد!

۲۸. گاهی آستین‌هایشان را قفل می‌کنند!

دکمه سردست^۱ نیز می‌تواند در عین سادگی، بیانگر مطالب زیادی در مورد شخص ما باشد. یادممان باشد تا جایی که امکان دارد، از حمل برند دیگران خودداری کنیم؛ مگر این‌که برای این کار، روزی چند میلیون تومان به ما پول بدهند!

دکمه سردست را فقط با پیراهنی بپوشیم که مچ آستین آن دوپل است و نه با مچ‌های ساده که صرفاً دو سوراخ دکمه در طرفین دارند. سعی کنیم به مرور زمان با هدیه دادن دکمه سردست‌های مختلف به خودمان،



کلکسیونی داشته باشیم تا بتوانیم در ایام مختلف و متناسب با جشن‌ها و محافل مختلف، از آنها استفاده کنیم. چنانچه مثل این تصویر (قلم و چکش^۲)، که نشانه دانشگاه‌های معدن در

بسیاری از کشورها است)، ما هم به دانشگاه خود وفادار هستیم، حتماً به نشانه وفاداری، یک نمونه در آرشیو دکمه سردست‌های خود داشته باشیم.

۲۹. دست‌های گرمی دارند!

قدرت جادویی دستکش را دست‌کم نگیریم. اگر قرار است در فصل زمستان با همسر آینده‌مان برای صرف شام به رستوران برویم و صحبت‌هایی در مورد امر خیر داشته باشیم، بدون دستکش در آن جلسه حضور پیدا نکنیم! داشتن حداقل دو دستکش چرمی به رنگ‌های مشکی و قهوه‌ای، از واجب‌ترین لوازم جانبی خانم‌ها و آقایانی است که به خودشان و ظاهرشان اهمیت می‌دهند. ضرورتی در ست کردن رنگ دستکش با دیگر اجزاء لباسمان نیست، ولی به لحاظ بصری، ترجیحاً بهتر است با رنگ کفش در هماهنگی باشد. ما آقایان به هنگام دست دادن، باید دستکش خود را از دست درآوریم، ولی خانم‌ها نیازی به این کار ندارند. از چرم‌های مختلفی برای تهیه دستکش استفاده می‌شود که رایج‌ترین آنها چرم گوزن است. با لباس فراک (همان لباسی که رهبران ارکستر می‌پوشند، با جلیقه سفید و پاپیون سفید) باید دستکش سفیدی به همراه داشته باشیم که از چرم بز است.

منتظر نمایم تا در روزهای برفی از دستکش‌هایمان استفاده کنیم. حتی در روزهای پاییزی و سرد نیز استفاده از دستکش می‌تواند یک تأثیر اولیه مثبت و خوب را به همراه داشته باشد.



۳۰. دیگران را زیر چتر خود می‌آورند!

همیشه این وظیفه آقایان است که چتر را برای خانم‌ها نگه دارند. یادمان باشد چتر را در دست راست بگیریم، چراکه خانم‌ها و در حالت کلی، افرادی که رتبه آنها بالاتر از ما است، در سمت راست ما می‌ایستند. اما مشکل از جایی شروع می‌شود که خانم‌ها دوتا شوند! چنانچه دو خانم همراه یک آقا باشند، در هوای بارانی، آقا چتر را به خانمی که سن و یا رتبه کاری پایین‌تری دارد، می‌سپارد و او چتر را برای خانم مسن‌تر یا خانم مدیر نگه می‌دارد و آقا پشت سر خانم‌ها زیر باران حرکت می‌کند. البته که اگر موقعیت مناسب باشد، عقل حکم می‌کند لحظاتی را به صرف چای و قهوه بگذرانند تا باران قطع شود!



به‌هنگام عبور از معابر باریک مانند پیاده‌رو، با کنار یا بالا بردن چتر، احترام و توجه‌مان را به فرد مقابل می‌رسانیم و از پرداخت دیه چشم نیز در امان می‌مانیم!

۳۱. از آشنایان چشم‌پوشی نمی‌کنند!

یادمان باشد، عینک آفتابی را هنگام سلام و احوال‌پرسی حتماً از روی صورتمان برداریم. دلیل آن، اهمیت ایجاد ارتباط چشمی است. با این حرکت و ایجاد ارتباط چشمی نه‌تنها نشان می‌دهیم که مبادی‌آداب هستیم، بلکه صمیمیت، محبت و اعتمادبه‌نفس خود را نیز به معرض نمایش می‌گذاریم. چنانچه جایی نشسته‌ایم و نور آفتاب مانع دید ما می‌شود، اگر امکان دارد جای خود را عوض کنیم و در غیراین‌صورت، با عنوان کردن این موضوع، کسب اجازه کنیم و عینک آفتابی را به صورت بزنیم. این کار نیز نشان می‌دهد که اولاً قرار نیست شرایط سخت را تحمل کنیم و حرفی نزنیم و دوم این‌که مبادی‌آداب هستیم و قوانین بازی را خوب می‌دانیم.

۳۲. فقط در فضاهای بسته کلاه‌برداری می‌کنند!

جالب است بدانیم که بیش از چهل نوع کلاه در جهان وجود دارد؛ از کلاه‌های نظامی و ورزشی گرفته تا سنتی و مجلسی و ...؛ اما کلاهی که در ایران قدیم بیشتر از سایر انواع کلاه‌ها رایج بوده، کلاه شاپو^۱ است. نامی که به‌غلط در ایران جا افتاده و کاربرد دارد، چراکه لغت Chapeau در زبان

^۱ Chapeau



فرانسه به معنای «کلاه» است و به نوع خاصی از کلاه اطلاق نمی‌شود. آنچه که تحت عنوان کلاه شاپو در ایران استفاده می‌شود، در اصطلاح بین‌المللی، کلاه «فِدرّا»^۱ نام دارد.

نکته اتیکتی استفاده از کلاه این است که در مکان‌های مسقف، آقایان اجازه ندارند کلاه بر سر داشته باشند (تنها یک استثنا وجود دارد و آن هم در کنیسه است)، ولی خانم‌ها می‌توانند کلاهشان را بر سر نگه دارند.

۳۳. اهل قلم هستند!

مسلماً قلم از مهم‌ترین لوازم جانبی است که خانم و آقای مدیر همیشه باید به‌همراه داشته باشند. داشتن یک خودنویس باکیفیت، از واجبات است، اما چنانچه نوشتن با خودنویس برای ما کار راحتی نباشد، می‌توانیم از یک روان‌نویس خوب یا یک خودکار مناسب استفاده کنیم. حتی می‌توانیم با حک کردن نام خود روی قلم مرغوبمان، آن را برای خودمان جاودانه کنیم.

هدیه دادن قلم به دوستان و همکاران می‌تواند بهترین تأثیر را به‌همراه داشته باشد. با این کار، هم یک هدیه فاخر تقدیم می‌کنیم و هم به فرهنگ نوشتن و مطالعه اهمیت می‌بخشیم.

جالب است که خودنویس‌های مرغوب که جنس نوک آنها از طلای چهارده عیار است، به ما این احساس را می‌دهد که گویی روی کاغذ ابریشمین می‌نویسیم! خدا قسمتمان کند!

^۱ Fedora

قلم را هیچ‌گاه در جیب بیرونی کت یا داخل جیب پیراهن خود قرار نمی‌دهیم و به هیچ عنوان از خودکار تبلیغاتی شرکت در جلسات خارج از مجموعه استفاده نمی‌کنیم.

۳۴. کسب و کار خود را له نمی‌کنند!

از آن جایی که کیفیت کارت ویزیت ما معرف برنده ما است، حتماً سعی کنیم از جای کارت^۱ مخصوصی برای نگهداری آن استفاده کنیم. دقت داشته باشیم جای کارتی که انتخاب می‌کنیم، خیلی ظریف باشد. درست است که ظرافت آن باعث می‌شود تنها تعداد محدودی کارت داخلش جای بگیرد، اما در عوض، قرار دادن آن داخل جیب کت، سنگینی ایجاد نمی‌کند و حالت جیبمان را بر هم نمی‌زند. در این صورت فقط لازم است تعداد بیشتری کارت در کیفمان به همراه داشته باشیم برای شارژ مجدد آن. البته می‌توانیم کارت‌های ویزیت را به تنهایی نیز داخل جیب کتمان قرار دهیم، به شرط آن‌که جیب مخصوص این کار، داخل کُتمان تعبیه شده باشد.

حواسمان باشد اگر به اشتباه کارت‌ها را در جیب پشت شلوارمان بگذاریم، هنگام نشستن، با دستان خودمان کسب و کارمان را له کرده‌ایم! همچنین یادمان باشد که از کارت ویزیت دیگران به عنوان خلال دندان استفاده نکنیم!

خانم‌ها جای کارت خود را در کیفشان قرار می‌دهند، البته به صورتی که هنگام درآوردن آن، مجبور به زیر و رو کردن کل محتویات داخل کیف نباشند!

^۱ Business card case



خانم‌ها می‌توانند از جیب‌های داخلی کیف به منظور قرار دادن وسایلی همچون جای کارت، موبایل و کیف پول استفاده کنند. جنس جای کارت ویزیت می‌تواند از نقره یا استیل باشد. در برخی موارد چرم هم در ساختار آن به کار می‌رود.

در این‌جا نیز ما می‌توانیم سلیقه به خرج دهیم و برند یا نام خودمان را با طرحی خاص روی جای کارت خود حک کنیم.

۳۵. جیب‌هایشان سوراخ نیست!

استفاده از کیف کوچک چرمی به منظور نگهداری از کلیدها، نه‌تنها از سوراخ شدن جیب آقایان جلوگیری می‌کند، بلکه از ایجاد صدا هنگام راه رفتن نیز پیشگیری می‌کند. از طرف دیگر، خانم‌ها نیز با حمل این اکسسوری، حرفه‌ای بودن خودشان را به معرض نمایش می‌گذارند.

از وصل کردن دسته کلید به کمربندمان جداً خودداری کنیم. تنها مزیتی که این کار دارد، این است که هیچ‌وقت گم نمی‌شویم!

۳۶. پلاک ۴۷۱۱ را می‌شناسند!

این بخش از کتاب را تقدیم می‌کنم به همه اشخاص جذاب و موفق که برای عطر خود سخاوتمندانه پول خرج می‌کنند، اما آن را با خساست استفاده می‌کنند! چراکه با قوانین بازی آشنا هستند.

همان‌طور که خوب می‌دانیم، عطرها جزء جدانشدنی فرهنگ هر مرز و بومی بوده و هستند. از گذشته‌های دور تا امروز، بشر همواره از نیروی فوق‌العاده و پیر رمز و راز عطر و رایحه خوش استفاده کرده است. در فرهنگ‌های گذشته شرق و غرب، چوب‌های معطر را در مراسم مذهبی می‌سوزاندند. ضمناً واژه «پرفیوم» از زبان لاتین گرفته شده است.^۱

حس بویایی بیشتر از آنچه که فکرش را بکنیم، به‌طور ناخودآگاه بر روح و روان ما تأثیرات شگرفی می‌گذارد. به محض وارد شدن مولکول‌های عطر به داخل بینی، پیامی از سلول‌های گیرنده بو یا «سامانه بویایی»^۲ به سیستم «لیمبیک»^۳ مغز، ارسال و بو

در این مرکز، پردازش و فهمیده

می‌شود. این سامانه عصبی

بسیار قدیمی است و

در تمام پستانداران

وجود دارد و در بوییدن

و فعالیت‌های دیگری

مانند اعمال خودفرمان

و بروز هیجان و سایر

رفتارها دخالت دارد.



^۱ per fumum = by means of smoke | ^۲ Olfactory system | ^۳ Limbic



همان‌طور که گفتیم، در روزگار قدیم عطرها برای مصارف مذهبی و درمانی استفاده می‌شدند. بشر پس از مدتی برای خوشبو کردن بدن خود نیز از آن بهره‌مند شد. عطرهاى مدرن امروزی در آزمایشگاه‌های بسیار پیشرفته تولید می‌شوند. در کنار مواد طبیعی، امروزه بسیاری از عطرها در این آزمایشگاه‌ها به‌صورت ترکیبی ساخته می‌شوند. بوی چرم، بوی خیسی سنگ و نسیم خنک دریا از جمله این موارد هستند. هنوز تخصص افرادی با شامه فوق‌العاده در فرایند تولید عطر الزامی است. این افراد که قادر هستند تا ۲۰۰۰ ترکیب عطر را از هم تشخیص دهند و حتی از قبل، نتیجه ترکیبات را پیش‌بینی کنند، در فرانسه، که مهد تولید عطر در جهان است، (Le Nez) نامیده می‌شوند که در زبان فارسی به معنای «بینی» است.

عطرها به‌شکل کلاسیک از سه طیف ساخته می‌شوند که به شرح زیر است:

🌸 طیف اول یا نت بالا یا نت سر (Top Note, Head Note)

اولین مولکول‌ها و عطردانه‌هایی هستند که به مشام ما می‌رسند، ولی دوام کمی دارند. این‌گونه عطردانه‌ها بیشتر بر پایه گل‌ها و برگ‌های مرکبات قرار دارند.

🌸 طیف دوم یا نت میانه یا نت قلب (Middle Note, Heart Note)

این نوع مولکول‌های عطر، بعد از چند دقیقه خودشان را نشان می‌دهند و ماندگاری بیشتری نسبت به نت سر دارند.

🌸 طیف سوم یا نت پایه (Base Note)

این طیف مولکولی حدوداً بعد از ۱۰ تا ۲۰ دقیقه ظاهر می‌شود و نهایتاً فاکتور ماندگاری عطر را رقم می‌زند. البته مقدار زمان لازم برای شکوفایی مولکول‌های عطر و میزان ماندگاری آنها به فاکتورهای مختلفی بستگی دارد، از جمله کیفیت عطردانه‌ها، کیفیت و بافت پوست ما، رطوبت و دمای محیط و این نکته که آیا به‌طور طبیعی ساخته شده‌اند یا به‌صورت ترکیبی در آزمایشگاه‌ها.

به‌لحاظ درصد عطردانه‌های موجود در شیشه عطری که خریداری می‌شود، می‌توان عطرها را به دسته‌های مختلف تقسیم کرد:

*Eau de Cologne EDC (2-4 % Fragrance),
Eau de Toilette EDT (5-15 % Fragrance),
Eau de Parfum EDP (15-20 % Fragrance),
Parfum (20-30 % Fragrance)*

با این توضیح متوجه می‌شویم که اصطلاح «ادکلن» که در ایران و برخی کشورهای جهان برای همه عطرها به کار می‌رود، کاملاً اشتباه است. ادکلن فقط یکی از عطرها نامبرده در قسمت بالا است که مقدار بسیار کمی عطردانه دارد. ادکلن برای اولین بار در خانه‌ای در شهر «کلن» آلمان ابداع شد که امروزه می‌توان در خیابان «گلوکن گسه»^۱ این شهر، آن خانه را که تبدیل به موزه و فروشگاه شده است، یافت و از آن دیدن کرد.

^۱ Glockengasse



ادکلن، «یونی سکس»^۱ است، به این معنی که هم خانم‌ها می‌توانند از آن استفاده کنند و هم آقایان. کاربرد آن هم اغلب در طول روز به‌عنوان یک شاداب‌کننده و طراوت‌بخش است. اولین ادکلن که توسط شخصی ایتالیایی‌الاصل به نام «جیووانی ماریا فارینا»^۲ در همین خانه قدیمی به بازار ارائه شد، ۴۷۱۱ نام داشت که در واقع شماره پلاک همین موزه و فروشگاه امروزی است که قدمت آن به حدود ۳۰۰ سال پیش می‌رسد. (قابل توجه عزیزانی که در بخش برندینگ و بازاریابی فعالیت دارند).

و اما دو نوع دیگر از دسته‌بندی عطرها که بیشتر در فروشگاه‌ها یافت می‌شوند، «اودوتویلت»^۳ و «اودوپرفیوم»^۴ هستند. اودوتویلت‌ها در صد عطردانه‌های بیشتری نسبت به ادکلن‌ها دارند، ولی در مقایسه با اودوپرفیوم‌ها از عطردانه‌های کمتری برخوردارند. توجه داشته باشیم که در طول روز و در محل کار از اودوپرفیوم استفاده نکنیم، چراکه وجود عطردانه‌های زیاد در اودوپرفیوم‌ها و تحمل آن برای ۸ ساعت کاری، ممکن است برای همکارانمان ناخوشایند باشد و حتی موجب تشدید میگرن یا



آکرژی در افرادی شود که با این بیماری‌ها دست و پنجه نرم می‌کنند. پس اودوپر فیوم‌ها را بیشتر در میهمانی‌ها و مراسم شب استفاده می‌کنیم. همان‌طور که در ابتدای این مبحث گفته شد، استفاده از عطر مرغوب و گران‌قیمت باید در حدی باشد که فقط در حریم شخصی فرد احساس شود. پرواضح است، چنانچه شخصی از چندمتری ما بگذرد و ابری از بوی خوش را با خود حمل کند، می‌تواند حامل این پیام باشد که متأسفانه امروز مجبور بودم بوی بد بدنم را بدین‌ترتیب بپوشانم. از طرفی دیگر، استنشاق تعداد بسیار زیادی از مولکول‌های عطر در فضا، به‌ویژه برای مدت‌زمان طولانی یا یک روز کامل کاری، می‌تواند عامل بروز سردرد در افراد شود.

انسان‌های جذاب به معنای واقعی همواره یک شعار را دنبال می‌کنند:

Less is More

حالا بیایید با هم ببینیم برای انتخاب عطر به چه نکات مهمی باید توجه داشته باشیم:

🌸 هنگام مشاوره برای خرید عطر در فروشگاه، باید با بیان واقعی بودجه‌ای که در نظر داریم و با ابراز سلیقه و علاقه‌مندی خود نسبت به بوی عطر، به فروشنده کمک کنیم تا سریع‌تر و بهتر به عطر موردنظر ما نزدیک شود. سلیقه و گرایش حسی ما می‌تواند به سمت بوی شیرین یا تلخ، تنباکو یا چرم، چوب یا مشک و عنبر، گل‌ها و میوه‌ها و ... باشد.



❖ در زمان خرید، سعی کنیم بیشتر از ۲ یا ۳ عطر را بو نکنیم، چراکه بعد از آن، بینی ما کارایی واقعی خود را از دست می‌دهد. بهترین کار این است که پس از آن‌که در مورد رایحه عطر و قیمت و شکل ظاهری - که برای خیلی افراد مهم است - به نتیجه رسیدیم، دو نمونه را روی مچ دست راست و چپ زده و چند دقیقه یا حتی چند ساعت به عطر فرصت دهیم تا همه طیف‌های خود را شکوفا کند و میزان ماندگاری خود را به ما نشان دهد. پس از این به بعد، ما دیگر هیچ‌وقت عطری را که صرفاً روی نوار کاغذی تست شده و فقط اولین طیف خود را نشان داده است، خریداری نمی‌کنیم.

❖ اگر با عطری که قصد خرید آن را داریم، از قبل آشنا نیستیم، بهتر است ابتدا آن را در هوا اسپری کنیم و با تکان دست، مولکول‌های عطر را به سمت بینی خود بیاوریم تا حدوداً از محتوای آن باخبر شویم. بو کردن عطر به‌طور مستقیم از شیشه آن پیشنهاد نمی‌شود.

❖ یادمان باشد هیچ‌وقت اودوپرفیوم و پرفیوم را مستقیماً روی لباس نمی‌زنیم، چون ممکن است لکه‌هایی از خود به جای بگذارند. به‌طور کلی بهتر است که عطر را فقط روی پوست بنشانیم و ضمناً از مالش دست روی پوست خودداری کنیم، چراکه این کار، موجب شکسته شدن مولکول‌های عطر شده و به اصطلاح، عطر آسیب می‌بیند. بهترین نقاط بدن به منظور نشان دادن عطر، قسمت‌هایی است که در مجاورت نبض و جریان شدید خون قرار دارند؛ برای مثال مچ دست، گردن، پشت گوش و داخل آرنج. خانم‌ها می‌توانند عطر را داخل موهای خود نیز اسپری کنند.

❁ همواره باید عطر را در جای خشک، خنک و دور از نور مستقیم نگه داریم. پشت پنجره حمام می‌تواند بدترین انتخاب ما باشد!

❁ همچنین سعی کنیم در فصل‌های مختلف از عطرهای مختلف استفاده کنیم و از زمانی که برای انتخاب عطر جدید می‌گذاریم، لذت ببریم.

ادب، همانند عطری است که ما استفاده می‌کنیم و دیگران هم از آن لذت می‌برند.

۳۷. با دندان‌هایشان خلوت می‌کنند!

بوی بد دهان^۱ می‌تواند دلایل متفاوتی داشته باشد؛ بار و املاح روی زبان، بیماری لثه، بیماری سینوس‌ها، پوسیدگی دندان‌ها، جرم دندان، غذاهای باقی‌مانده بین دندان‌ها و مشکلات معده، برخی از این دلایل هستند.

همان‌طور که می‌دانیم با مسواک زدن به‌تنهایی، نمی‌توان جرم بین دندان‌ها را کاملاً تمیز کرد. اما استفاده روزانه از نخ دندان تا حد بسیار زیادی می‌تواند به ما کمک کند. نکته اتیکتی مهم این‌جا است که استفاده از نخ دندان، نه در حضور مشتری و همکاران و یا پشت میز مدیریت، بلکه در خلوت خودمان و با قرار دادن دستمال کاغذی روی پا یا جلوی میز روشویی انجام می‌شود! انتخاب نخ دندان باکیفیت، یک سرمایه‌گذاری بسیار مناسب در حفظ بهداشت دهان و دندان است.

^۱ Bad breath or Halitosis



خلال کردن دندان نیز فقط در خلوت خودمان انجام می‌شود. مطمئن باشیم که با قرار دادن دست جلوی دهان در حضور دیگران، فقط حس کنجکاوی آنها را برانگیخته می‌کنیم که الان چه تکه از چه غذایی از کدام قسمت دندان‌هایمان خارج شد و چه اتفاقی به سرش آمد!

البته که برس‌های بین دندانی^۱ گزینه بهتری به جای خلال دندان هستند، به‌ویژه برای زمانی که در میانسالی به سر می‌بریم و به احتمال زیاد، بین دندان‌هایمان فاصله ایجاد شده است.

۳/۸. لنگه کفش با خود حمل نمی‌کنند!

شاید تنها چیزی که وقتی می‌جوییم باید فقط خودمان بدانیم و خدای خودمان، آدامس است. جویدن آدامس در مواقع اضطراری می‌تواند کمک کند که حال و هوای دهان ما بهتر شود، اما به هضم غذا و آن هم با دهان باز هیچ کمکی نخواهد کرد!

آدامس را نهایتاً در کاغذ خودش می‌پیچیم و داخل سطل زباله می‌اندازیم تا به دیواره داخلی سطل نچسبد. در مواقع اضطراری برگ کوچک یک گیاه نیز می‌تواند کار کاغذ را برای ما انجام دهد.

مسلماً جویدن آدامس با سروصدا و حرکات اغراق‌شده، نمی‌تواند چیزی به جذابیت ما اضافه کند!

^۱ Interdental brush

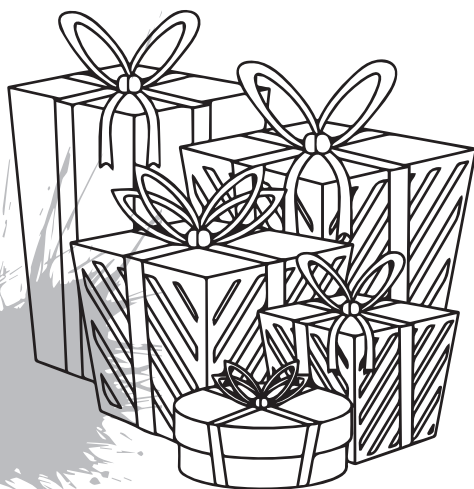
۳۹. هدیه را باز نکرده پس نمی‌فرستند!

همه ما خوب می‌دانیم که هدیه، «بمب محبت» است؛ یعنی طوفانی از محبت، که در عین حال می‌تواند ویرانگر هم باشد! هدیه دادن هم می‌تواند دوستی‌ها را تقویت کند و هم قادر است شخصیت هدیه‌دهنده را زیر سؤال ببرد! بهتر است از هدیه دادن وسایل شخصی به افرادی که آنها را خوب نمی‌شناسیم و با سلیقه آنها آشنا نیستیم، خودداری کنیم. برای مثال با خرید یک وسیله ورزشی شاید ناخواسته این پیام را القاء کنیم که: «دیگر وقت آن رسیده کمی به اندام خودت توجه کنی و این چربی‌های زائد را برطرف کنی!» یا «امیدوارم با مصرف این کرم، بالاخره از دست چین و چروک‌های صورتت خلاص شوی!»

همچنین دریافت‌کننده هدیه باید با اصول اتیکتی این مسئله آشنا باشد. از قدیم گفته‌اند: «دندان اسب پیشکشی را نمی‌شمارند»؛ بنابراین اگر

حتی هدیه‌ای که دریافت کردیم، کاملاً برخلاف طبع و سلیقه ما بود، از آن ایراد نمی‌گیریم و حتماً از هدیه‌دهنده تشکر می‌کنیم.

باسلیقه کادوییچ کردن، نصف اهمیت هدیه را به





خود اختصاص می‌دهد. بنابراین هنگام باز کردن هدیه با آرامش و با ذوق و شوق این کار را انجام دهیم و چه‌بتر که از طرح زیبای کاغذ کادو هم تعریف کنیم.

هنگام دریافت هدیه، خوب است که مقابل خود شخص هدیه‌دهنده آن را باز کنیم تا بتوانیم خوشحالی خودمان را به‌مورت ملموس‌تری عنوان کنیم. در این شرایط به‌طور مثال می‌توانیم ضمن تأکید بر این نکته که رنگ هدیه دقیقاً همان رنگ مورد علاقه ما است، از شخص هدیه‌دهنده تشکر کنیم؛ همچنین ابراز این موضوع که آن هدیه، درست همان موردی است که ما به دنبالش بوده‌ایم و یا قبلاً در موردش صحبت کرده‌ایم، خالی از لطف نیست.

چنانچه هدیه را در جمع دریافت کردیم، بهتر است قبل از باز کردن آن، از شخص هدیه‌دهنده کسب اجازه کنیم. ممکن است او بنا بر دلایل مختلف، نخواهد که دیگران از ماهیت هدیه مطلع شوند؛ در این صورت آن را پذیرفته و تنها تشکر می‌کنیم.

اشخاص جذاب و محبوب، برای هدیه دادن منتظر مناسبت‌ها نمی‌مانند. آنها از غافلگیر کردن دیگران با هدیه خوشحال می‌شوند و این کار را بی‌مناسبت هم انجام می‌دهند.

کارت هدیه می‌تواند یک انتخاب خوب و مطمئن باشد برای دوستانی که واقعاً ارتباط صمیمانه‌ای با آنها داریم؛ اما یادمان باشد به‌گونه‌ای این هدیه

را تهیه نکنیم که حامل این پیام باشد که من فقط آسان‌ترین راه را انتخاب کردم و به خودم هیچ زحمتی ندادم، بلکه حتماً پیام محبت‌آمیزی روی آن حک کنیم و سپس در یک پاکت مرغوب مخصوص هدیه قرار دهیم، که خوشبختانه امروزه بسیاری از بانک‌ها این نوع خدمات را نیز ارائه می‌دهند.

یادمان باشد که در انتخاب هدیه برای دیگران، وضعیت مالی آنها را نیز در نظر داشته باشیم؛ به این معنی که با خرید یک هدیه گران‌قیمت، طرف مقابل خواه‌ناخواه در موقعیت جبران قرار می‌گیرد و اگر توانایی مالی کافی نداشته باشد، از دریافت هدیه ما به‌جای خوشحال شدن، ناراحت و معذب می‌شود.

هدیه‌ای که در همه فرهنگ‌ها به‌خوبی از آن یاد می‌شود، «کتاب» است. با اهداء کتاب، می‌توان کمک شایانی به ارتقاء فرهنگ و سعادت‌مندی جامعه کرد.

فقط با کمی دقت باید خصوصیات اخلاقی و سلیقه شخص هدیه‌گیرنده را در نظر بگیریم. معمولاً کتاب‌هایی که به سبک زندگی، کسب موفقیت و سلامتی جسم و ذهن انسان مربوط می‌شوند، هدیه‌ای مطمئن هستند. انسان‌های جذاب در اولین صفحه کتابی که هدیه می‌دهند، پیامی با خط خوش برای گیرنده آن هدیه می‌نویسند و آن را تا حد ممکن شخصی‌سازی می‌کنند. در نهایت نیز با درج مکان و زمان، آن را به امضاء چشم‌نواز خود مزین می‌کنند. در ابتدای این کتاب نیز کادری به همین منظور تدارک دیده شده است.



به گفته «ویکتور هوگو»، رمان نویس بزرگ فرانسوی، «ایمان داشته باش که کوچک ترین محبت از ضعیف ترین حافظه ها پاک نمی شود»^۱

Small gifts preserve the friendship

۴۰. زبان گل ها را می شناسند!

گل یکی از بهترین و امن ترین انواع هدیه است که می توان انتخاب کرد. همه ما می دانیم که گل های متفاوت در فرهنگ های متفاوت می توانند بیانگر پیام های متفاوتی باشند. نوع و رنگ و تعداد گل، همگی پیام هایی را به همراه دارند. به همین دلیل دقت کنیم اگر در فرهنگ جدیدی قصد هدیه دادن گلی را داریم، حتماً از قبل در مورد آن مطالعاتی داشته باشیم.

اگر به همسرمان یک شاخه گل سرخ هدیه می دهیم، به این معنی است که تو یکی هستی در این دنیا برای من؛ اما زمانی که تعداد گل بیشتری را انتخاب می کنیم، باید توجه داشته باشیم که عدد آن فرد باشد. این موضوع صرفاً به ما کمک می کند که گل ها در چیدمانشان در کنار هم حالت بهتری بگیرند و هیچ دلیل دیگری ندارد. البته بهتر است در مورد ۱۳ شاخه گل کمی تأمل کنیم.



¹ Believe that the less kindness won't be forgotten even from weak minds

اگر دسته گل ما سلفون پیچ شده است، با همان سلفون آن را تقدیم می‌کنیم، اما اگر مانند برخی کشورها، گل‌ها را کاغذپیچ کنند، باید قبل از اهدا کردن آن به صاحبخانه، کاغذ آن را باز کنیم و گل‌ها را در شرایطی هدیه بدهیم که طرف مقابل بتواند در لحظه دریافت، آنها را مشاهده کند؛ سپس چنانچه سطل زباله در دسترس ما نبود، از صاحبخانه خواهش کنیم که کاغذ را در سطل زباله بیندازد.

کاغذپیچ کردن کامل سطح گل، که در ایران رایج نیست، عموماً به دو منظور است. اول این‌که گل‌ها از تشعشع خورشید و آلودگی در امان باشند و دوم و مهم‌تر این‌که شاید شخصی گلی را به مناسبتی خریداری کرده و احتمالاً این گل حاوی پیامی است و لزومی ندارد که همگان از این پیام مطلع شوند، چراکه همان‌طور که در ابتدای این بحث مطرح شد، گل‌های متفاوت در کشورهای مختلف می‌توانند معانی متفاوتی داشته باشند و هر کدام حاوی پیامی خاص باشند.

۴۱. خسیس نیستند!

فقط در یک شرایط خوب است که گل‌دان را به‌عنوان هدیه انتخاب کنیم و آن زمانی است که بدانیم شخصی از همان گل و گل‌دانی که ما قصد خریدش را داریم، خوشش می‌آید و آرزو می‌کند که آن را داشته باشد؛ در این شرایط ما می‌توانیم او را با چنین هدیه‌ای غافلگیر کنیم و توجه خودمان را به او نشان دهیم که بسیار هم زیبا است؛ اما در غیراین‌صورت، هدیه





دادن گلدان به جای گل می‌تواند حامل چنین پیامی باشد:

«من آدم خسیسی هستم و با همان مبلغی که می‌توانستم گل بخرم، گلدانی خریداری کردم که نه فقط چند روز، بلکه یک عمر جلوی چشمان شما باشد!»

از طرفی دیگر، ما نمی‌دانیم آیا این گلدان که قرار است مدت زیادی انجام وظیفه کند، با سلیقه شخص مقابل همخوانی دارد یا خیر؟! آیا میزبان جای کافی برای قرار دادن گلدان ما در خانه‌اش دارد؟ اصلاً نکند دقیقاً همین گلدان را خودش داشته باشد؟ و از همه بدتر:

میهمانی مجدد در همان خانه پس از یک‌سال: «مehوش‌جان راستی آن گلدانی که برایت آوردم چه شد؟؟؟»!!!

۴۲. از ادب پادشاهان چیزی کم ندارند!

انسان‌های موفق و درعین‌حال جذاب، از هوش زمانی بالایی برخوردار هستند و به وقت‌شناسی^۱ اهمیت می‌دهند. آنها برای زمان خود و دیگران ارزش قائل‌اند و می‌توانند زمان لازم برای رسیدن به یک مقصد را با توجه به طول مسیر و کیفیت ترافیک تخمین زده و اتفاقات احتمالی در مسیر را تا حدودی در محاسبه خود لحاظ کنند. این افراد به‌خوبی می‌دانند، کسانی که به «سر وقت رسیدن» اهمیت می‌دهند، تعهد کاری نیز دارند و می‌توان به آنها اعتماد کرد. جمله معروفی از «لویی هجدهم»،

^۱ punctuality

پادشاه فرانسه در اوایل قرن نوزده میلادی، امروزه الکوی سیاستمداران، مدیران و صنعتگران کشورهای پیشرفته منتهی است: «وقت‌شناسی، ادب پادشاهان است.»^۱

انسان‌های جذاب و درعین‌حال قاطع، رأس ساعت در جلسات و مذاکرات حاضر می‌شوند و از دیگران هم همین انتظار را دارند. آنها می‌دانند که وقت طلاست و اجازه نمی‌دهند که افراد دیگر آنها را معطل کنند. آنها در اولین تأخیر از ما دلیل می‌خواهند.

«ویلیام شکسپیر»^۲، نمایشنامه‌نویس شهیر انگلیسی، می‌گوید: «سه ساعت زود رسیدن بهتر از یک دقیقه دیر رسیدن است.»^۳

همیشه بهتر است یک ساعت زود برسیم تا مبادا یک دقیقه دیر شود. این طرز فکر و فرهنگ سازمانی، پیشرفت و آسایش را به همراه دارد و وقتی مدیرانی می‌گویند: «او با ما کار دارد، ما که با او کاری نداریم، حالا نیم ساعت هم منتظر بماند، مگر چه می‌شود؟!» خودتان به‌خوبی می‌توانید حدس بزنید که حاصل این نوع نگرش نسبت به زمان و هموعان و همکاران چه خواهد بود.

بنابر این چنانچه به هر دلیلی تغییری در برنامه زمانی ما ایجاد شد، بهتر است ابتدا از طریق تماس تلفنی آن را مطرح کنیم و اگر نشد، توسط پیامک. در این‌گونه مواقع بهتر است که تغییرات را از طریق فضای مجازی اعلام نکنیم، چراکه افراد ممکن است برای مدتی طولانی در آن فضا قرار نگیرند

^۱ l'exactitude est la politesse des rois | ^۲ William Shakespeare | ^۳ Better three hours too soon than a minute too late



و صفحات خودشان را چک نکنند. ضمناً باید سعی کنیم که هرگونه تأخیر یا تغییری را حتی‌المقدور زود به اطلاع افراد برسانیم؛ به این معنی که اگر مثلاً قرار ما ساعت ۳ عصر است و در ترافیک سنگینی گرفتار شده‌ایم، بهتر است هرچه زودتر خبر دهیم، نه این‌که سر ساعت زنگ بزنیم و بگوییم: «ببخشید من حدوداً نیم ساعت تأخیر خواهم داشت!»! لب‌کلام این‌که، افراد باهوش می‌توانند هر تغییر یا تأخیری را به‌موقع اطلاع دهند.

اما اگر شرایطی پیش‌آمد که با تأخیر سر قرار رسیدیم، سعی کنیم ضمن عذرخواهی، حتماً به‌شکل کوتاه، دلیل آن را توضیح دهیم. یادمان باشد که فرزندان ما و به همین ترتیب کارمندان ما از ما می‌آموزند و چنانچه خودمان این موارد را رعایت کنیم، می‌توانیم از آنها نیز انتظار مشابه داشته باشیم.

به همین دلیل به افرادی که به مصاحبه شغلی دعوت می‌شوند، پیشنهاد می‌کنیم که یک روز قبل به محل مصاحبه بروند و به این ترتیب، هم با موقعیت جغرافیایی آن مکان آشنا شوند و هم از وضعیت ترافیک و جای پارک آن‌جا مطلع شوند؛ چراکه هیچ دلیلی برای تأخیر، مخصوصاً در اولین روز آشنایی وجود ندارد و هیچ عذر و بهانه‌ای پذیرفتنی نیست.

۴۳. پله‌پله تا ملاقات خدا می‌روند!

خوب است قبل از پرداختن به نکات اتیکتی مربوط به پله‌ها، به چند نکته در مورد اهمیت وجودی آنها اشاره کنیم:

❁ بالا و پایین رفتن از پله‌ها باعث تقویت ماهیچه‌های قلب و همزمان گردش خون بهتری در بدن می‌شود.

❁ به چربی‌سوزی در بدن کمک می‌کند.

❁ عضلات پا و چهارسر زانو را به شدت تقویت می‌کند.

❁ اگر برای بالا و پایین رفتن از پله‌ها آموزش صحیح ببینیم (برای مثال یک رئیس‌جمهور این نوع آموزش‌ها را فرامی‌گیرد)، متوجه تأثیر مثبت آن بر اعتماد به نفس و احساس خوبی که به ما می‌دهد، می‌شویم.

❁ پله‌ها به ساخت نورون^۱ در مغز کمک می‌کنند، چراکه برای عبور از پله‌ها مغز درگیر می‌شود و حسابی فعالیت می‌کند. حتماً تجربه استفاده از پله‌برقی خاموش را دارید و متوجه شده‌اید که پله‌های آن در ارتفاعات مختلفی قرار گرفته‌اند و تجربه پیدا کردن تعادل روی آنها کمی متفاوت است. امیدوارم من تنها آدمی نباشم در این دنیا که این مشکل را دارد!

و اما آداب صحیح مربوط به استفاده از پله‌ها:

هنگام بالا رفتن از پله‌ها، خانم‌ها جلوتر می‌روند تا در مواقع اضطراری، مثل از دست دادن تعادل، گیر کردن لباس بلند زیر کفش، شکستن پاشنه کفش، پیچ خوردن پا و یا هر دلیل دیگری، آقایان از پشت سر بتوانند احتمالاً کمکشان کنند. هرچند که در واقعیت خانم‌ها نیازی به این کمک ندارند، اما با این کار، آقایان توجه خود را به آنها نشان می‌دهند. به هر حال، بهشت زیر پای مادران است و همان‌طور که بارها در این

^۱ Neuron



کتاب اشاره شده است، باید هوای خانم‌های جامعه را داشته باشیم! خواه مادران امروز و خواه خانم‌های جوانی که مادران آینده خواهند بود. هنگام پایین آمدن از پله‌ها نیز بنا بر همان دلایلی که قبلاً گفته شد، آقایان جلوتر راه می‌روند، با یک یا نهایتاً دو پله تفاوت.

چند ماه پیش یکی از همکاران من گفت: «می‌دانی پدر من چندساله است؟ گفتم فکر می‌کنم هشتاد... گفت هشتادوشش و به ما گفته است که هر وقت نتوانستم از پله بالا و پایین بروم، دیگر به درد این دنیا نمی‌خورم.» شاید باورتان نشود، اما از وقتی که این حرف را شنیدم، بعضی وقت‌ها برای رسیدن به آپارتمانم در طبقه چهارم، به جای آسانسور به استقبال پله‌ها می‌روم، و این در حالی است که در آسانسور جلوی من باز شده و فقط کافی است داخل شوم. بنابراین از بالا و پایین رفتن از پله‌ها خوشحال باشیم و آگاهانه به استقبال آنها برویم، اما درعین حال حواسمان به استثناها هم باشد: مثلاً من شخماً یک بار تصمیم گرفتم که از پله‌های متروی تجریش بالا بروم و از پله‌برقی استفاده نکنم، که نهایتاً پس از بالا رفتن از بیش از سیصد پله، از کرده خود پشیمان شدم. امیدوارم این بلا سر شما نیامده باشد!

همان‌طور که قبلاً هم گفته شد، همیشه و از جمله هنگام عبور از پله‌ها، افراد با درجه بالاتر در سمت راست ما قرار می‌گیرند؛ اما پله‌های مارپیچ استثنا است که باید حواسمان به آن باشد. در این مورد، خانم‌ها در قسمت عریض پله قرار می‌گیرند تا بتوانند با کفش و لباس خود، روی پله‌ها ایمن قدم بردارند.

۴۴. از سمت راست می‌رانند!

همیشه یادمان باشد که در سمت راست پله‌برقی بایستیم و سمت چپ را برای افرادی که عجله دارند و می‌خواهند روی پله‌ها راه بروند، خالی بگذاریم. هرچند آمار و بررسی‌ها نشان داده است که در مواقع شلوغی، برای مثال زمان خروج از مترو، بهتر است در کنار یکدیگر روی پله‌ها قرار بگیریم؛ چراکه راندمان حمل‌ونقل تا ۳۰ درصد افزایش پیدا می‌کند.

سعی کنیم روی پله‌برقی در شرایط عادی با نفر جلویی حداقل یک پله خالی فاصله بگذاریم.

به‌هنگام سوار و پیاده شدن از پله‌برقی حتماً به دیگر افراد و به‌ویژه سالمندان توجه داشته باشیم.

بررسی هم که در امتداد پله‌برقی تعبیه شده، به منظور جلوگیری از ورود اشیاء خارجی مثل لباس بلند خانم‌ها به داخل سیستم است، نه برای تمیز کردن کفش‌هایمان!

۴۵. در به‌در نمی‌شوند!

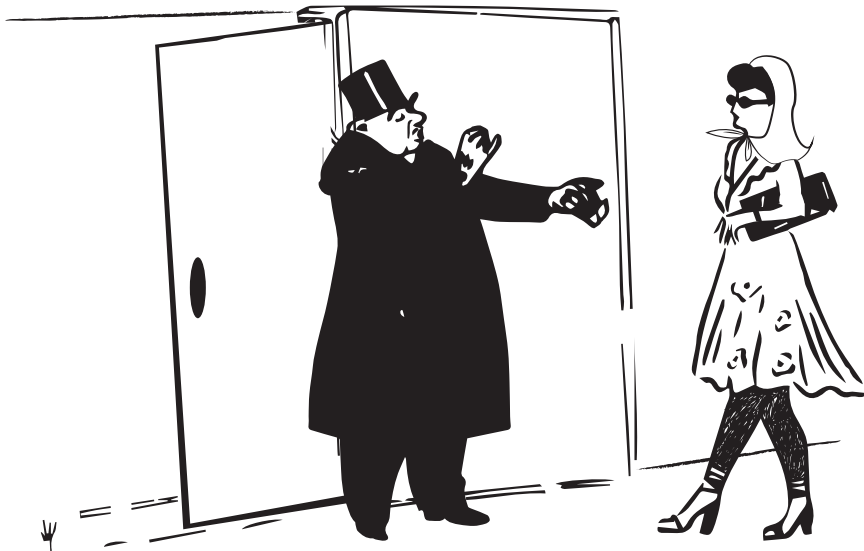
یکی دیگر از نعمت‌های این دنیا که ما به‌راحتی از کنارش می‌گذریم، «دَر» است!



به‌طور کلی اگر دری به سمت بیرون باز شود، ابتدا باید خودمان حتماً خارج شویم و در را نگه داریم و با تماس چشمی و نگاه محبت‌آمیز و لبخند از طرف مقابل بخواهیم که از آن عبور کند.

اما اگر در به سمت خودمان باز شود، کارمان راحت‌تر است. در را نگه می‌داریم و از افراد می‌خواهیم که خارج یا وارد شوند، البته به این امید که شروع به تعارفات بی‌جا نکنند!

یک تعارف می‌تواند نشانه ادب ایرانی باشد، دو تعارف نشانه مهرطلبی است و از سه به بالا که بسیار هم رایج است، نشان‌دهنده آن است که تسلط کافی بر آداب مربوطه نداریم و آن‌قدر تعارف می‌کنیم تا نفر مقابل کم بیاورد!



درهای دولنگه یا به اصطلاح «کابویی» یا «پره‌ای»^۱ که هم به سمت خودمان باز می‌شوند و هم به سمت بیرون را ترجیحاً به سمت خود باز کنیم و نگه داریم و از میهمان بخواهیم که خارج شود.

از درهای گردشی^۲ ابتدا آقایان عبور می‌کنند و سپس خانم‌ها. البته امروزه چندان تفاوتی هم ندارد، چراکه این قانون برای زمانی است که درهای گردشی، حسگر چشمی نداشتند و لازم بود که آقایان جلو بروند و با زور بازویشان در را بچرخانند!

۴۶. قوانین سر خوردن را می‌دانند!

دقت داشته باشیم تا آن‌جا که امکان دارد، به دلایلی که در پیش گفتیم، برای سلامتی خودمان، ترجیحاً استفاده از آسانسور را به آقایان باردار و یا خانم‌های باردار بسپاریم!

چند نکته اتیکتی مهم در مورد استفاده از آسانسور:

۱. ابتدا همانند استفاده از مترو کنار می‌ایستیم تا همه خارج شوند. (همیشه حق تقدم با افرادی است که از فضاهای خطرناک و نامطبوع به سمت مکان‌های امن در حرکتند، برای مثال کسانی که از فضای سرویس بهداشتی به داخل سالن کار می‌روند.)
۲. وقتی وارد کابین می‌شویم و احتمالاً قصد خروج در طبقات بالاتر را داریم، به انتهای کابین می‌رویم و بدین ترتیب فضای ورود و خروج را

^۱ Swing doors | ^۲ Revolving doors



برای دیگر افراد، خلوت نگه می‌داریم.

۳. اگر پس از ورود به کابین آسانسور با انبوهی از جمعیت روبه‌رو شدیم، با عرض پوزش و لبخندی حاکی از مهربانی و اعتماد به نفس برمی‌گردیم و رو به در آسانسور می‌ایستیم. به قول عزیزی، آسانسور آن قدر زندگی پرفراز و نشیبی داشته، که لایق این احترام است! ۴. در فضای آسانسور ترجیحاً با افراد غریبه تماس چشمی و کلامی برقرار نمی‌کنیم، هرچند در مباحث پیشرفته گفتمان آسانسوری^۱ می‌آموزیم که چگونه در زمان حرکت آسانسور در چند طبقه، شماره رد و بدل کنیم (البته اشتباه نکنید، به منظور شبکه‌سازی و همکاری‌های آتی!) ۵. در صورت نیاز اشکالی ندارد اگر با فشردن دکمه، در آسانسور را برای شخصی باز نگه داریم تا او هم برسد، اما تا حدی که باعث ناراحتی و آزار دیگران نشویم؛ به‌هر حال در دسر جاماندن از آسانسور، مقداری کمتر از در دسر جاماندن از پرواز است!

و اما یک نکته طلایی: افراد متشخص و جذاب وقتی وارد آسانسور می‌شوند، پیش از فشردن دکمه طبقه مدنظر خودشان، از شخصی که هم‌زمان با آنها وارد شده، می‌پرسند: «کدام طبقه تشریف می‌برید؟» یا سؤال امن‌تر این‌که: «کدام دکمه را برای شما بزنم؟» به این ترتیب، ابتدا دکمه مربوط به طبقه شخص مقابل را انتخاب می‌کنند و سپس دکمه مربوط به طبقه خودشان را، هرچند که آسانسور طبقات را یکی پس از دیگری و به ترتیب طی می‌کند، اما آنها با این کار، به هم‌نوعان و هم‌شه‌ریانشان احترام می‌گذارند.

^۱ Elevator pitch

اگر آسانسور این امکان را داشته باشد که جهت حرکت را از دکمه بیرون کابین انتخاب کنیم، در حاشیه امن قرار گرفته‌ایم، در غیر این صورت ممکن است با این سؤال ابتدا به سه طبقه زیر همکف برویم و سپس به طبقه پنجم که خودمان می‌خواهیم. بعضی وقت‌ها جذاب بودن هزینه‌بر است!

اگر قبل از فشردن دکمه آسانسور، از نفر مقابل در مورد طبقه مدنظرش سؤال کنیم و او در جواب بگوید: «بخشید من اشتباه سوار شدم، باید پیاده شوم»، می‌توانیم مطمئن باشیم که بدون لبخند و مهربانی و حتی احتمالاً با لحنی خشن سؤالمان را مطرح کرده‌ایم.

۴۷. مسافران را زنده به کشورش باز می‌گردانند!

چنانچه یک میهمان خارجی را از فرودگاه با ماشین و راننده همراهی می‌کنیم، پیش از آن‌که به او اصرار کنیم که جلو بنشیند، از او می‌پرسیم آیا دوست دارد جلو بنشیند یا خیر. می‌توانیم سؤالمان را این‌گونه مطرح کنیم: «دوست دارید جلو بنشینید و از دیدن شهر لذت ببرید؟» از آنجایی که در فرهنگ‌های دیگر، تعارف نقش چندان‌ی ندارد، جواب صریحی از او خواهیم شنید. اگر بگویید: «نه ترجیحاً عقب می‌نشینم» چند دلیل و احتمال وجود دارد:

✿ احتمال دارد بخواهد در طول مسیر، مسائل کاری را مطرح و درباره آنها با ما مشورت کند.



✧ شاید قصد داشته باشد سخترانی‌اش را یک‌بار دیگر در ذهن خود مرور کند.

✧ ممکن است بخواهد تا حدودی جت‌لگ^۱ ناشی از سفر طولانی خود را جبران کند.

✧ و یا احتمال دارد که تجربه خیابان‌های تهران را قبلاً داشته و ترجیح می‌دهد یک‌بار دیگر زنده به کشورش بازگردد!

چنانچه متوجه شدیم که در طول مسیر قرار است با میهمانمان صحبت کنیم، خودمان هم کنار او عقب خودرو می‌نشینیم.

مبادا خودمان جلو بنشینیم و از یک طرف به آقای راننده در مسیریابی کمک کنیم، از طرفی حواسمان به جاذبه‌های توریستی در سطح شهر باشد و از طرف دیگر با میهمانمان صحبت کنیم!

چنانچه مسئولیت رانندگی در همراهی میهمان از فرودگاه بر عهده خودمان باشد، پس از نشستن او در مندلی جلوی ماشین، در را به‌آهستگی می‌بندیم و خودمان از قسمت جلوی ماشین عبور می‌کنیم و به سمت مندلی راننده می‌رویم. اگر میهمان در قسمت عقب ماشین بنشیند، باید مجدداً در را به‌آهستگی ببندیم و این‌بار از قسمت پشت ماشین عبور کنیم تا به جایگاه راننده برسیم.

البته گفتنی است که بستن در را خود میهمان نیز می‌تواند انجام دهد و این کار لزوماً وظیفه ما نیست.

^۱ Jet lag

ایمن‌ترین جای خودرو، صندلی عقب سمت کمک‌راننده است.

۴۸. عاشق راننده تاکسی نمی‌شوند!

چنانچه با همسرمان سوار تاکسی می‌شویم، ترجیحاً بهتر است هردو عقب ماشین بنشینیم، مگر این‌که شخصیت آقای راننده برای ما جذاب‌تر از همسرمان باشد!

این کار را به ۳ روش می‌توانیم انجام دهیم که برحسب اولویت آنها را مرور می‌کنیم:

۱. ابتدا خانم می‌نشیند، آقا به‌آهستگی در را می‌بندد و خودش از سمت دیگر سوار می‌شود. البته یادمان باشد که خطر آدم‌ربایی در شهرهای شلوغ برخی از کشورها را نباید دست‌کم گرفت.

۲. اگر در دیگر ماشین به سمت خیابانی شلوغ و پررفت‌وآمد است، ترجیحاً هردو از یک طرف خودرو سوار می‌شوند. ابتدا خانم سوار می‌شود و به سمت دیگر می‌رود و برای آقا جا را باز می‌کند. آقا پس از سوار شدن در را می‌بندد. حسن این کار در این است که دست سرکار خانم به دستگیره نمی‌خورد و آلوده نمی‌شود!

۳. در این مدل هم خانم و آقا از دری وارد می‌شوند که به قسمت امن خیابان باز می‌شود. با این تفاوت که اول آقا سوار می‌شود و برای نشستن خانم جا باز می‌کند. طبیعی است که این‌بار زحمت بستن در خودرو بر عهده خانم محترم است. این مدل، مناسب مواقعی است که



خانم، لباس بلند و مخصوص میهمانی به تن دارد و جابه‌جایی در خودرو با این لباس برایش کار راحتی نیست.

انعام راننده را هیچ‌وقت فراموش نمی‌کنیم. عموماً بهتر است که کرایه را به سمت بالا گرد کنیم.

۴۹. خط دفاعی تشکیل نمی‌دهند!

راه رفتن هم آداب خاص خود را دارد. در هر سنی که هستیم می‌توانیم راه رفتن صحیح را یاد بگیریم و تمرین کنیم. پس هیچ‌وقت دیر نیست! آهنگ صحیح راه رفتن، حالت درست سر و گردن، وضعیت قرارگیری مناسب قفسه سینه و شکم، قرار گرفتن دست‌ها در جای صحیح و همچنین حرکت موزون شانه‌ها به‌هنگام راه رفتن از جمله موارد مهم در راه رفتن صحیح است. وقتی در کلاس‌ها به مبحث ژست بدن و موارد گفته‌شده می‌رسیم، اغلب اوقات این سؤال پرسیده می‌شود که آیا راه رفتن با این مشخصات، ناشی از غرور شخص نیست؟ پاسخ بسیار ساده است؛ شکوه انسان با غرور او تفاوت دارد. اگر ما به سلامت جسم‌مان، سرزمین پدریمان، زبان مادریمان و مقام انسانیمان افتخار می‌کنیم، بازتاب و نتیجه آن، شکوه‌مندی ما خواهد شد، نه مغرور شدنمان. از طرفی دیگر، افراد با مشاهده محبت و مهربانی در چشمان ما، به راحتی متوجه می‌شوند که این ژست بدنی از جنس غرور نیست. چه‌بسا افرادی که دولا و چهارلا راه می‌روند، ولی نمی‌توانید حتی به راحتی در چشمانشان نگاه کنید!

به‌هنگام ایستادن و صحبت کردن و عکس گرفتن باید یادمان باشد که دست‌ها را در پهلو نگه داریم، یعنی درست همان‌جایی که خدا آنها را آفریده است! البته که کار آسانی نیست و به تمرین زیادی نیاز دارد، چراکه ما معمولاً در حضور جمع راحت نیستیم و متأسفانه خیلی سریع ژست نادرست افراد را آینه می‌کنیم. برای مثال وقتی که می‌خواهیم عکس دسته‌جمعی بگیریم، همگی دست‌هایمان را یا شبیه خط دفاعی فوتبال جلوی خود می‌گیریم و یا آنها را پشت خود مخفی می‌کنیم! درحالی‌که با کمی تمرین، می‌توانیم عضلات شکم را به داخل بدهیم و قفسه سینه را به سمت بالا و سر را موازی با خط افق نگه داریم، آن‌وقت است که تازه متوجه می‌شویم راحت‌ترین جا برای قرار گرفتن دست‌ها نه جلوی ما است و نه پشتمان، بلکه دقیقاً کنار ماست!

بد نیست نگاهی به نتیجه تحقیقات دانشگاه هاروارد داشته باشیم:

ژست قدرتمندانه^۱ به مدت ۱۲۰ ثانیه، باعث افزایش ۲۰٪ تستسترون^۲ و کاهش ۲۵٪ کورتیزول^۳ در مغز می‌شود. تستسترون با اعتمادبه‌نفس در ارتباط است و کورتیزول با استرس. حالا خودتان بخوانید حدیث مفصل از این مجمل!

Motion makes emotion



۵۰. راه رفتنی را می‌روند!

به‌هنگام راه رفتن در خیابان و یا عبور از پله‌ها، خانم‌ها سمت راست آقایان قرار می‌گیرند. از آن‌جایی که قلب انسان سمت چپ بدنش قرار دارد (به‌استثنای موارد خاص) با این کار، آقایان به قلب همسرشان نزدیک‌تر می‌شوند! در این شرایط، قلب آقایان در سمت چپ آنها آزاد است، اما ابداً به این معنا نیست که می‌توانند آن را در حالت وای‌فای قرار دهند!

هنگام راه رفتن، خانم‌ها در دو صورت سمت چپ آقایان قرار می‌گیرند:

یکی زمانی است که در پیاده‌رو راه می‌روند و خیابان، سمت راست آنها قرار دارد. درواقع در این حالت، خانم‌ها در طرف امن پیاده‌رو قرار می‌گیرند.

مورد بعدی نیز پله‌های مارپیچ است که قبلاً درباره آن صحبت کرده‌ایم.

۵۱. سنگین‌وزن هستند!

حتماً شنیده‌اید که می‌گویند: «آدم باید سنگین باشد». معمولاً اشخاص باوقار و پربرار که از اعتمادبه‌نفس سالم هم برخوردار هستند، کنترل اعضاء بدن خود را در دست دارند و از انجام حرکات بیهوده پرهیز می‌کنند. زمانی که با این‌گونه افراد در رستوران هستیم و ناگهان بشقابی از دست

میزبان به زمین می‌افتد و همگی هراسان و کنجکاو برمی‌گردند تا ببینند چه اتفاقی افتاده است، این اشخاص با کنترل به‌موقع خود، از ما روی برنمی‌گردانند. این حرکت آنها چندین پیام دارد:

❁ اول آن‌که، شخص مقابل که توجه کامل ما را به خودش جلب کرده، مهم‌ترین اتفاق این جمع است و هیچ‌چیز دیگری نمی‌تواند توجه ما را نسبت به او از بین ببرد.

❁ دوم آن‌که، ما انرژی‌مان را از سر راه نیاورده‌ایم و آن را فقط برای کارهای مهم و اساسی خرج می‌کنیم.

❁ سوم آن‌که، اصولاً آدم فضولی نیستیم.

❁ و نهایتاً، کنترل بر خود، نه تنها یک تمرین، بلکه مهر تأیید دیگری است بر آموخته‌هایمان در رابطه با علم ارتباطات بین فردی.

این افراد از حرکات زیاد دست و پا نیز خودداری می‌کنند! زمانی که با ما صحبت می‌کنند، راحت می‌نشینند و مدام سر و گوش خود را نمی‌خاراندند و یا با دکمه لباس و گوشه روسری و جوش مورت و سیل خود ور نمی‌روند!

اگر به‌هنگام صحبت کردن، پای خود را زیاد تکان می‌دهیم، بهتر است بدانیم که از این به بعد باید فقط دمنوش آرامبخش بابونه با هل و زعفران نوش‌جان کنیم!



۵۲. برای وصل کردن آمده‌اند!

یکی دیگر از خصوصیات انسان‌های جذاب این است که سعی می‌کنند افراد همسو، هم‌طبیعت و هم‌فکر را با یکدیگر آشنا کنند. آنها هم به‌طور ناخودآگاه و اتفاقی در این نقش قرار می‌گیرند و هم با نیت و برنامه مشخص به این کار دست می‌زنند؛ مثلاً وقتی با فرد جدیدی آشنا می‌شوند، در بانک اطلاعات خودشان به دنبال شخصی نزدیک به او می‌گردند. این افراد با تسلطی که بر قوانین بازی در خصوص آشنا کردن اطرافیان‌شان با یکدیگر دارند، ویژگی‌های اخلاقی و فکری و توانمندی‌های آنها را به معرض نمایش می‌گذارند که این نیز خود، یک هنر است.

لبخند، تماس چشمی به‌موقع با هر دو طرف، زاویه مناسب قرار گرفتن بین دو نفر، نحوه صحیح استفاده از دست‌ها و فن بیان^۱ از مؤلفه‌های مهم این هنر گرانبها است.



^۱ Rhetoric

افرادی که به این هنر مجهز هستند، بدون شک از حسادت به دورند، بنابراین دوستی با آنها می‌تواند خیر و برکت زیادی به همراه داشته باشد.

البته حواسمان باشد که در خرج کردن این هنر به افراط کشیده نشویم؛ به‌طوری که بخواهیم به‌زور میان افراد پیوند عاطفی ایجاد کنیم و در اصطلاح عامیانه آنها را به «خانه بخت» بفرستیم!

۵۳. بین خطوط می‌رانند!

وقتی صحبت از «فاصله شخصی»^۱ به میان می‌آید، بعضی از افراد بلافاصله به نیمکره چپ مغزشان مراجعه می‌کنند و تلاش می‌کنند تا اعداد و ارقامی را که در این زمینه آموخته‌اند، به خاطر بیاورند. در برخی از کتاب‌ها آمده است که فاصله شخصی، فضایی است بین این‌قدر و آن‌قدر سانتی‌متر و حریم اجتماعی، فضایی است بین فلان‌قدر و بهمان‌قدر سانتی‌متر... اما خوشبختانه من هیچ‌وقت سعی نکردم این اعداد و ارقام را یاد بگیرم، چون فکر می‌کردم در این‌مورد همیشه باید یک متر کمتری همراه خودم داشته باشم!

و تازه این فاصله‌ها در فرهنگ‌های مختلف نیز متفاوت است؛ برای مثال شخصی که در کوه‌های «آلپ»^۲ به دنیا آمده است و همسایه‌اش در آن‌طرف دره زندگی می‌کند، تعریف دیگری از این حریم‌ها دارد نسبت به شخص دیگری که فرضاً در شهر «ریودوژانیرو»^۳ در ایستگاه مترو چشم به جهان گشوده است!

^۱ Private distance | ^۲ Alps | ^۳ Rio de janeiro



به‌طور کلی می‌توان گفت، اگر روبه‌روی شخصی ایستاده‌ایم و با او محبت می‌کنیم و فاصله‌مان آن‌قدری است که مشت گره‌کرده ما به فک او نمی‌رسد، می‌توانیم مطمئن باشیم که او در فاصله امنی قرار دارد و احتمالاً راحت است!

۵۴. سرک نمی‌کشند!

خیلی جذاب است اگر ما دغدغه دوستان و اطرافیانمان را داشته باشیم و گاهی آن را نشان دهیم؛ مثلاً از دوستی پرسیم: «آیا بالاخره موفق شدی پسرت را در مدرسه‌ای که انتخاب کردی، ثبت‌نام کنی؟» یا «آیا عمل جراحی همسرت به‌سلامتی انجام شد؟»

اما دقت کنیم که هرگز به خودمان اجازه ندهیم وارد «حریم شخصی»^۱ افراد شویم و برای مثال چنین سؤالاتی را مطرح کنیم: «فلانی بالاخره طلاق گرفت؟»، «با مهریه‌اش چه کار کرد؟»، «چقدر حقوق می‌گیری؟» و ...

این اجازه را به دیگران نیز نباید بدهیم که با سؤالات نابجای خود، وارد «حریم خصوصی» ما شوند؛ اما چنانچه با این‌گونه افراد مواجه شدیم، چگونه رفتار کنیم؟

به نظر من امن‌ترین راه این است که با لبخندی بحث را درجا عوض کنیم. اگر شخص مقابل حتی به‌شکل نامحسوسی از کمی شعور بهره‌مند

^۱ Privacy



باشد، متوجه اشتباه خود می‌شود! در غیر این صورت نه از طرف مقابل، بلکه از خودمان به خاطر این انتخاب نامناسب بایستی ناراحت شویم!

و اما در بسیاری از مواقع قصدمان از پرسیدن یک سؤال، فضولی کردن در زندگی دیگران نیست، بلکه به دست آوردن اطلاعاتی است که احتمالاً به درمان می‌خورد؛ مثلاً می‌خواهیم بدانیم که دوستان چقدر حقوق می‌گیرند تا از انواع دریافتی‌ها در مشاغل مختلف مطلع شویم و در زمان انتخاب، بهتر عمل کنیم. این مورد به‌ویژه برای کسانی که به کشور جدیدی مهاجرت کرده‌اند و دنبال کسب اطلاعات هستند، زیاد پیش می‌آید. بهتر است در این مواقع برای این‌که هم اطلاعاتی کسب کنیم و هم به حریم شخصی افراد تجاوز نکنیم، مثلاً بپرسیم: «امیرجان فکر می‌کنی من با قابلیت‌ها و سوابقی که دارم، در شرکت شما چقدر دریافتی خواهیم داشت؟» این نحوه پرسیدن سؤال نشان می‌دهد که ما صرفاً در مورد خودمان اطلاعات لازم داریم و چه‌بسا که شخص مقابلمان با همان توانمندی‌های ما، سه‌برابر معمول حقوق بگیرد چون مذاکره‌کننده خوبی است، اما ما عرف پرداختی آن شرکت را در میان بگذاریم.

۵۵. به کیفیت کارت ویزیت خود اهمیت می‌دهند!

آلمانی‌ها می‌گویند: «کیفیت و نوع دست دادن شما به اندازه چندین جلد کتاب در مورد شما صحبت می‌کند».^۱

^۱ Hände sprechen Bände





متخصصین این حوزه نیز از دو فاکتور مهم به عنوان «کارت ویزیت»^۱ یاد می‌کنند که پیش از کارت ویزیت کاغذی به طرف مقابل ارائه می‌شود؛ اولی، «دست دادن» است و دومی، «کیفیت صدا» یا به اصطلاح «کارت ویزیت آکوستیک»^۲!

چراکه با هر دوی اینها ما چندین پیام را همزمان منتقل می‌کنیم:

❖ اعتماد به نفسمان در چه حدی است؟

❖ آیا مبادی آداب هستیم؟

❖ چقدر قوانین بازی را می‌شناسیم؟

❖ آیا می‌توانیم ارتباطات اجتماعی خوبی برقرار کنیم؟

❖ آیا ترس داریم و استرس وجودمان را گرفته است؟

❖ آیا عجله داریم؟

❖ آیا از دیدن او خوشحال هستیم؟

❖ ...

اجازه دهید چند نکته مهم اتیکتی را در این زمینه با هم بهتر بشناسیم:

❖ به هنگام دست دادن، اولویت در جلو آوردن دست با سن بالاتر یا مقام بالاتر و یا خانم‌ها است. در فرهنگ‌هایی که خانم‌ها و آقایان می‌توانند با یکدیگر دست بدهند، این خانم‌ها هستند که ابتدا دستشان را به منظور دست دادن جلو می‌آورند.

❁ با جراح معالج دست نمی‌دهیم مگر این‌که خود او دستش را جلو بیاورد. در این‌مورد نیز مراقب میزان فشاری که به دست پزشک جراح وارد می‌کنیم، هستیم؛ چراکه او از دستش به‌عنوان ابزاری دقیق چه‌بسا برای جابه‌جا کردن مویرگ‌ها استفاده می‌کند و قرار است سالیان زیادی به او خدمت کند.

❁ اگر سر میز غذا رسیدیم، با دیگران دست نمی‌دهیم، چراکه احتمالاً افراد به منظور تکه کردن نان و خوردن سبزی، دست خود را شسته‌اند و نمی‌دانند که ما الان با چه کیفیتی و از کجا سر رسیده‌ایم!

چنانچه کسی این کار را با ما انجام داد، کافی است با لبخند و محبت بگوییم: «بخشید دستم چرب است». با امید به این‌که نگوید: «مسئله‌ای نیست، من هم الان دیر یا زود دستم چرب می‌شود دیگر!»

فشار دست دادن ما نه باید استخوان‌شکن^۱ باشد و نه مثل یک تکه گوشت سرد خیس بی‌جون، شبیه ماهی مرده^۲.

به‌هر حال کیفیت دست دادن با عمه‌خانم باید متفاوت با شوهر عمه باشد!

دست دادن با دو دست^۳ در دو موقعیت کاربرد دارد؛ در برابر کسانی که با آنها صمیمی هستیم، مثل دوستان نزدیک؛ و در مقابل افرادی که به آنها ابراز همدردی و تسلیت می‌کنیم، ولی در دنیای کسب و کار و تجارت جایی ندارد. البته که این نوع دست دادن به‌عنوان یکی از بهترین ابزارها برای رجال سیاسی نیز به شمار می‌رود.

^۱ Bone- crusher | ^۲ Dead fish or Wet fish | ^۳ Two- handed handshake



تماس چشمی به هنگام دست دادن می‌تواند تأثیر بسیار خوبی داشته باشد. در این حالت ما خواسته یا ناخواسته پیام‌هایی را به طرف مقابل منتقل می‌کنیم؛ به عنوان مثال: «از دیدن شما خوشحال شدم» یا «بالاخره گیت آوردم» یا «شما برای من مهم هستید». بنابراین یادمان باشد که هنگام دست دادن، نه گل‌های قالی را تماشا کنیم و نه آسمان آبی را!

چنانچه به علت گرمی هوا یا استرس و یا مزاج گرمی که داریم، کف دستمان عرق می‌کند و خیس می‌شود، بهتر است همیشه یک دستمال نخی در جیب یا کیفمان داشته باشیم و قبل از ترک جلسه به‌شکلی نامحسوس از آن برای پاک کردن عرق دست استفاده کنیم. اما اگر دستمالی همراه نداشتیم، می‌توانیم دستمان را به نرمی روی سطح شلوار یا دامن کت خود بکشیم تا رطوبت آن گرفته شود؛ البته دقت داشته باشیم که در این شرایط از لباس خود به‌مثابه دستمالی نرم استفاده کنیم نه سیم ظرفشویی!

۵۶. کنترل دست‌هایشان را در دست دارند!

بعضی از افراد معتقدند بهتر است در جلسات کاری قلمی در دست داشته باشیم تا از حرکات اضافی دست در حین صحبت جلوگیری کنیم؛ اما در حقیقت بهتر است قلم را کنار بگذاریم و یاد بگیریم که چگونه از دست‌هایمان به عنوان ابزاری برای تأثیرگذاری بیشتر کلام استفاده کنیم. ما با استفاده بهینه از دست‌هایمان در مذاکرات و جلسات، می‌توانیم به میزان قابل توجهی هم در انتقال دقیق پیام و هم در ماندگاری بیشتر آن در

ذهن مخاطب تأثیرگذار باشیم. همچنین با استفاده از دست‌ها می‌توانیم به کلمات تأکیدی، جدیت بیشتری ببخشیم.

حواسمان باشد هنگام صحبت کردن در جمع، هدف قرار دادن کسی با انگشت اشاره، می‌تواند به معنای مقصّر دانستن یا مورد حمله قرار دادن تلقی شود؛ کما این‌که بسیاری از افراد از جمله بعضی سیاستمداران، عاقدانه این کار را انجام می‌دهند تا طرف مقابلشان را عصبی یا ناراحت کنند. چنانچه شما مورد چنین حمله‌ای قرار گرفتید، کنترل اعصاب خود را از دست ندهید، تنها کافیسست با کمی حرکت سر، از تیررس مهاجم خارج شوید!

۵۷. همه را مهندس نمی‌بینند!

در بعضی از کشورهای دنیا برای القاب و عناوین افراد، چنان اهمیتی قائل‌اند که حتی روی زنگ خانه‌ها هم القابشان را می‌نویسند و زمان صدور گواهینامه رانندگی و پاسپورت نیز می‌پرسند که آیا مایل هستید لقب و عنوان آکادمیک شما در کنار اسمتان باشد یا خیر؟! اما بهتر است هنگامی که دو نفر را به یکدیگر معرفی می‌کنیم، به‌جز شرایطی خاص، مانند ارتباطات رسمی که آوردن القاب آنها در کنار اسمشان ضروری است، تنها به ذکر اسم آنها بسنده کنیم و اگر عناوینشان را به کار می‌بریم، حتماً در کنار اسمشان قرار دهیم.

مثلاً در روابط دوستانه: «ایرج‌جان» و «سپیده‌خانم»



اما اگر ارتباط رسمی‌تر بود: «آقای مهندس فردوسی‌پور» و «خانم دکتر همتی» (فقط پزشک معالج را می‌توانیم با عنوان «آقای دکتر» و «خانم دکتر» به‌تنهایی خطاب کنیم).

اشخاص باهوش در ابتدای آشنایی از طرف مقابل سؤال این‌چنین می‌پرسند: «بخشید من شما را با چه عنوانی می‌توانم خطاب کنم؟»

۵۸. از دیگران مایه نمی‌گذارند!

مدیران جذاب و موفق همیشه با شاد نگه داشتن فضای محیط کاری و فضای فکری خود و همکاران، به بالا رفتن راندمان کاری کمک می‌کنند. آنها این نکته را خوب می‌دانند که شوخ‌طبعی همانند تیوبی است که ما به دور کمر خود می‌بندیم و با آن در رودخانه خروشان زندگی حرکت می‌کنیم. این تیوب ما را روی آب نگه می‌دارد و نمی‌گذارد به صخره‌های کنار رودخانه برخورد کنیم و اذیت شویم. شوخ‌طبعی در جلسات، مذاکرات، نشست‌ها، سخنرانی‌ها و بسیاری از موقعیت‌های حساس می‌تواند به کمک ما بیاید.

نکته طلایی این‌جا است که افراد جذاب معمولاً از خودشان و نقص‌ها و اشتباهاتشان صحبت می‌کنند و بدین‌ترتیب موجب خنده دیگران می‌شوند. به عبارت عامیانه می‌توان گفت که «از خودشان مایه می‌گذارند». این اشخاص از عزت‌نفس و اعتمادبه‌نفس بالایی برخوردارند، تا جایی‌که خنده دیگران به آنها همانند سنگی است که در دریا می‌افتد.

و اما گروه دومی نیز وجود دارد که متأسفانه تعدادشان هم کم نیست و به دلیل کمبود عزت نفس و اعتماد به نفس، به هر قیمتی که شده از دیگران مایه می‌گذارند. البته از جهتی می‌توان گفت که وجود این افراد نیز نعمت است، چرا که با گرفتار نشدن در دام آنها و همراهی نکردنشان و نخندیدن با آنها زمانی که پشت سر دیگری حرفی می‌زنند یا قومی را به تمسخر می‌گیرند، می‌توانیم به "قدرت درونی" و "میزان مهرطلبی" خود امتیاز دهیم و این دو فاکتور مهم را در وجودمان ارزیابی کنیم. انسان‌های مهرطلب در این‌گونه مواقع با فرد مقابل همراهی می‌کنند و با او می‌خندند، زیرا می‌ترسند اگر این کار را نکنند، او ناراحت و به اصطلاح عامیانه «خیت» شود. انسان‌های شوخ طبع برای خنده اهمیت بالایی قائل هستند و شعارشان هم این است که «خنده بر هر درد بی‌درمان دواست». افرادی که طبع شوخی دارند و ما در بسیاری از اوقات می‌توانیم خنده را روی لبانشان ببینیم، عموماً زندگی سالم و شادی نیز دارند. مطالعات نشان داده است که لبخند، حال ما را بهتر می‌کند و خنده، تنش و استرس را ذوب می‌کند. افراد شوخ طبع، خودشان را کامل پذیرفته‌اند و عزت نفس بالایی دارند. آنها نه از اشتباهات خود می‌ترسند و نه این اشتباهات موجب خجلت زدگی آنها می‌شود. این اشخاص در واقع به کودک درونشان می‌خندند و یا لبخند می‌زنند و به راحتی از مسائل می‌گذرند که این خود، راز شاد زیستن است. خلاقیت و هوش بالا از نشانه‌های دیگر این افراد است. آنها می‌توانند در کسری از ثانیه به عملی واکنش نشان دهند و به شکل خلاقانه‌ای آن را نکته‌سنجی کنند. مطالعات نشان داده است که شوخ طبعی، حافظه کوتاه مدت را تقویت می‌کند. مدیران جذاب، موفق و شوخ طبع به خوبی می‌دانند که شوخ طبعی در فرهنگ‌های مختلف، متفاوت



است و بنابراین سعی به ترجمه و تعریف لطیفه‌های فرهنگ خودشان برای دیگران ندارند و همچنین کاملاً آگاه هستند که پیش رفتنِ حس شوخ‌طبعی به سمت لودگی و جوک ساختن از هر شخص و مطلبی می‌تواند مدمات جبران‌ناپذیری به قدرت درونی و شخصیت مدیریتی آنها وارد سازد.

۵۹. روز تعطیل ندارند!

این بحث نیز درخصوص یکی دیگر از فرصت‌هایی است که اغلب بی‌محابا از دست می‌دهیم و درحقیقت نعمتی است که بی‌توجه از کنارش عبور می‌کنیم. افرادی که می‌توانند از دیگران تعریف کنند و این ویژگی، قسمتی از شخصیت آنها شده است، کسانی هستند که به محیط اطراف خود با دقت و حساسیت می‌نگرند. این افراد اگر حس زیبایی‌شناسی خوبی نیز داشته باشند، معمولاً می‌توانند با کمی دقت به‌سرعت در طرف مقابل نکته قابل تعریفی پیدا کنند و به او بگویند.

از طرفی هستند افرادی که به اطراف خود توجه دارند و از حس زیبایی‌شناسی خوبی نیز برخوردار هستند، اما اعتمادبه‌نفس کافی ندارند که قدم پیش بگذارند و از طرف مقابل تعریفی به زبان آورند. افراد دیگری نیز هستند که هر سه ویژگی (توجه، حس زیبایی‌شناسی، اعتمادبه‌نفس) را به‌خوبی دارند، ولی با این‌حال نمی‌توانند از شخص مقابلشان تعریف کنند. این‌جا عاملی بازدارنده دخیل است که حتماً همه ما می‌شناسیمش؛ بله، حسادت!

بنابراین چنانچه شخصی از شما تعریفی کرد، ناخودآگاه خصومیت اخلاقی مثبت بسیاری را از خود به معرض نمایش گذاشته است. انسان‌های جذاب و شاد می‌توانند به راحتی از طرف مقابلشان تعریف کنند. این افراد حتی هنگام ورود به مطب پزشک نیز نکته‌ای را پیدا کرده و از آن تعریف و احتمالاً پیرامون آن صحبتی نیز می‌کنند؛ برای مثال، «چه چشم‌انداز زیبایی از پنجره دارید»، «چه تابلوی زیبایی»، «چه دفتر کار دلگشایی»، «چه گیاه زیبایی» و ... یا حتی می‌توان به نظم و سادگی محیط نیز اشاره کرد. «آبراهام لینکلن»، می‌گوید: «همه دوست دارند که از آنها تعریف شود»^۱.

با تعریف کردن از دیگران همراه با لبخند و ارتباط چشمی محبت‌آمیز، هم خودمان احساس شادی می‌کنیم و هم باعث شاد شدن آنها می‌شویم و بدین‌ترتیب می‌توانیم یک حس خوب متقابل ایجاد کنیم. همچنین خوب می‌دانیم که تعریف واقعی، زمانی صحیح و حرفه‌ای است، که در زمان و مکان مناسب و به اندازه مناسب باشد. فردی که همواره فقط از شخص خانم یا آقای مدیر تعریف می‌کند و برای مثال افراد خدماتی شرکت از نظرش هیچ‌وقت تعریفی ندارند، چاپلوس است که البته فهمیدن آن هم تخصص ویژه‌ای نمی‌خواهد!

ادب حکم می‌کند زمانی که دیگران از ما تعریف می‌کنند، با کلمات محبت‌آمیز و لبخند و نگاهی مهربان، تشکر خودمان را ابراز کنیم؛ البته اگر هوشمان هم یاری کند و با کمی توجه بتوانیم در زمانی بسیار کوتاه در فرد مقابل نکته قابل تعریفی نیز پیدا کنیم و به زبان بیاوریم، که چه بهتر! و حتماً یادمان باشد که تعریف را با نقد و انتقاد اشتباه نگیریم.

^۱ Everybody likes a compliment (Abraham Lincoln)



A compliment is a nice and friendly thing to say to someone

بعضی والدین در تربیت فرزندانشان، که مدیران آینده هستند، آموزش این نکته را از سن کودکی آغاز می‌کنند، در نتیجه این ویژگی یا بهتر است بگوییم توانمندی، بر لوح شخصیت کودکانشان حک می‌شود. این افراد در بزرگسالی به‌خوبی می‌دانند که حداقل روزی سه‌مرتبه بایستی از دیگران تعریف کنند و این تمرینی است که روز تعطیل نمی‌شناسد!

مدیران موفق و جذاب، تعریف کردن از دیگران را به‌عنوان ابزاری مدیریتی مورد استفاده قرار می‌دهند؛ برای مثال اگر کارمندی در اولین روز کار خود، سر وقت حاضر شود، با تعریف و تقدیر از این وقت‌شناسی، به آن کارمند می‌فهمانند که چقدر این مسئله برایشان مهم است و درواقع با این کار خود، به‌طور غیرمستقیم کارمند را موظف می‌کنند که همین روال را تا زمان بازنشستگی ادامه دهد!

به همین ترتیب، اگر همکاری بوی عطر می‌دهد یا تمیز است و منظم، حتماً این ویژگی مثبت را به او خاطرنشان می‌کنیم و بعد از آن به‌مدت سی سال، خدمت کاری خود را در کنار همکاری می‌گذرانیم که باید بوی عطر بدهد و تمیز و منظم باشد و چاره‌ای جز این ندارد، چون از او تعریف شده است!

«مارک تواین»^۱، نویسنده آمریکایی، می‌گوید: «با یک تعریف خوب، دو ماهم را می‌سازی»!^۲

۶۰. جغد درونشان بیدار است!

همان‌طور که گفتیم، یکی از زیباترین و گرانباترین نعمت‌هایی که یک انسان می‌تواند داشته باشد و نقش بسزایی نیز در ایجاد جذابیت دارد، نعمت «توجه» است. افرادی که توجه دارند، فرصت‌ها را پیدا می‌کنند؛ سالروزها را تبریک می‌گویند؛ خستگی و عجله را در چهره مشتری می‌بینند؛ در آسانسور، اول دکمه طبقه موردنظر دیگران را انتخاب می‌کنند؛ در را برای نفر بعدی باز نگه می‌دارند؛ در رستوران، صندلی با دید بهتر را برای همراهشان در نظر می‌گیرند؛ در



جلسات و مذاکرات، با توجه گوش می‌دهند و صحبت دیگران را قطع نمی‌کنند؛ حتی المقدور رژیم غذایی دوستان و همکاران را به خاطر دارند، علایق افراد را مدنظر قرار می‌دهند و البته فکر نکنید که کل مغزشان را درگیر می‌کنند، اینها تنها قطره‌ایست در اقیانوس ذهنشان!

^۱ Mark Twain | ^۲ I can live for two months on a good compliment



اما چگونه می‌توانیم قدرت توجه را در خودمان افزایش دهیم؟ در محبت‌های دوستانه، جلسات کاری و مذاکرات، یکی از روش‌های مؤثر این است که هنگام گوش دادن به نفر مقابل، به چشمان او نیز نگاه کنیم. با این کار، ضمن توجه به محبت‌های او، همراه جملاتی که از دهانش خارج می‌شود، زیرنویسی نیز دریافت می‌کنیم که حاوی روحيات او است؛ این زیرنویس را می‌توانیم هنگام حرف زدن آن شخص، در چشمانش بخوانیم، چراکه به‌خوبی می‌دانیم، چشم «پنجره روح» است.

یادمان باشد که با توجه کردن به نفر مقابل، چه در حضور او و چه در هنگام مکالمه تلفنی، می‌توانیم در او احساس مهم بودن ایجاد کنیم. همه‌مان تاکنون دیده‌ایم بعضی افراد را که در حین محبت کردن با ما، همزمان به تمام فضا و همه بیست‌وسه نفر حاضر در گوشه و کنار مجلس نگاه می‌کنند! حتی ممکن است در نظر خود این افراد، این کار، نوعی زرنگی محسوب شود و افتخار کنند به این‌که به اصطلاح حواسشان به همه چیز هست، اما واقعیت این است که آنها با این کار، توجه خود را میان تمامی افراد حاضر تقسیم می‌کنند و شخص مخاطبشان، فقط یک‌بیست‌وسوم توجه آنها را دریافت می‌کند و این موضوع به شدت از جذابیت این اشخاص می‌کاهد.

البته باید پذیرفت که متأسفانه همه انسان‌ها به یک اندازه از ویژگی «توجه» در وجود خود برخوردار نیستند. به همین دلیل هم در ابتدای سخن از این ویژگی با عنوان «نعمت» یاد کردیم، چراکه اگر همگان از آن برخوردار بودند، آن را «رحمت» می‌نامیدند و نه نعمت!

۶۱. کافه را به هم نمی‌ریزند!

افراد موفق و جذاب هنگام شرکت در هر مراسم یا جلسه‌ای به آداب و اصول خاص آن فضا احترام می‌گذارند. پس زمانی که در جلسات و مذاکرات شرکت می‌کنیم، حتماً طوری برنامه‌ریزی کنیم که سر وقت و بدون تأخیر برسیم. در جایی که برگزارکننده مشخص کرده، بنشینیم. یادمان باشد که به‌محض ورود، روی اولین صندلی دمِ دستمان جلوس و پاها را به پایه‌های آن قلاب نکنیم! زیرا انتخاب محل نشستن ما بر عهده میزبان است؛ پس یا منتظر پیشنهاد میزبان بمانیم و یا توجه کنیم که نحوه جایگیری افراد در فضا توسط اتیکت‌های^۱ مربوطه چگونه مشخص شده است. یادمان نمی‌رود که روی صندلی خود با نزاکت و درست بنشینیم و از «ولو شدن» جداً پرهیز کنیم!

فراموش نکنیم که موبایل خود را قبل از حضور در جلسه، خاموش کرده و کنار بگذاریم؛ البته چنانچه منتظر تماس تلفنی مهمی باشیم، می‌توانیم با عنوان کردن آن - به شرطی که نظم جلسه بر هم نخورد - هم ادب را رعایت کنیم و هم اعتمادبه‌نفس خود را به معرض نمایش بگذاریم. بعضی افراد هم هستند که گوشی خود را به حالت سکوت^۲ درمی‌آورند ولی هرچند تائیه یکبار، از آن نوری مانند چراغ بال هواپیما به اطراف ساطع می‌شود و محفل را نورانی می‌کند!

همچنین فعال بودن در جلسات و مذاکرات، نشان‌دهنده علاقه و توجه ما به موضوع مورد بحث و نیز دیگر حضار است؛ بنابراین چرت زدن در این مواقع اصلاً توصیه نمی‌شود!

^۱ Label | ^۲ Silent



قاعده بر این است که ابتدا میزبان کارت ویزیت خود را به میهمانان ارائه کند، پس به عنوان میهمان برای دادن کارت ویزیت خود عجله نداشته باشیم، بلکه کاملاً مبر کنیم تا اول میزبان این کار را انجام دهد؛ اما اگر این اتفاق نیفتاد و میزبان فراموش کرد کارت ویزیت خود را به میهمانان بدهد، در آن صورت باید پیش از آن که وارد بحث اصلی شویم، کارت ویزیت خود را به او تقدیم کنیم.

و اما به عنوان برگزارکننده جلسات دقت کنیم که تهویه هوای محیط به درستی انجام شده باشد، نور محیط را از قبل بررسی کنیم و از داستان‌های رایج عامیانه در این باره دوری کنیم؛ داستان‌هایی مانند این که «میهمان را باید جایی نشانند که نور آفتاب مستقیماً از پنجره در چشمش بتابد تا کلافه شود و نتواند با نظرات و تصمیمات ما مخالفت کند و اصطلاحاً سر و کله بزند!» پس یادمان باشد که بهترین و مناسب‌ترین محل را برای نشستن میهمانان خود انتخاب کنیم و به جای تمهیدات آزاردهنده، قدرت مذاکره و تاثیرگذاری خود را افزایش دهیم!

همچنین به خوشامدگویی و ارائه مقدمه برای شروع جلسه اهمیت دهیم، به این معنی که فوراً سر اصل مطلب نرویم و با بیان مقدمه‌ای در خصوص موضوع جلسه، ابتدا ذهن میهمانان را آماده و متمرکز کنیم.

موضوع پذیرایی هم در کیفیت برگزاری جلسات مهم و تاثیرگذار است. برای برنامه‌ریزی مناسب، به زمان برگزاری جلسه دقت کنیم. اگر جلسه ما قرار است صبح اول وقت تشکیل شود، بهتر است میز برای پذیرایی

آماده کنیم که میهمانان بتوانند پیش از شروع جلسه با صرف چای و قهوه و ... از خواب بیدار شوند و سرحال در جلسه حضور پیدا کنند!

اما اگر جلسه در میان روز تشکیل می‌شود، خوب است که پذیرایی در وقفه‌های استراحت میان جلسه‌ای^۱ انجام پذیرد. بدترین حالت این است که در حین برگزاری جلسه، یک نفر وارد شود و چای بیاورد، دفعه بعد برگردد و لیوان‌ها را جمع کند و باز وارد شود و میوه بیاورد و این‌جا عملاً همه حواس شرکت‌کنندگان را به چکه کردن آب پرتقال و گند بودن چاقوی میوه‌خوری و دور از دسترس بودن نمکدان پرت کند!

۶۲. در غم دیگران شریکند!

هنگامی که در یک مراسم خاکسپاری شرکت می‌کنیم، حتماً لازم است سکوت را رعایت کرده و از صحبت‌های نابجا با دیگران خودداری کنیم، به این ترتیب به متوفی و بازماندگانش احترام گذاشته‌ایم. بعد یا قبل از اجرای مراسم، وقتی می‌خواهیم با کسی احوالپرسی یا صحبتی طولانی داشته باشیم، باید عینک آفتابی را از چشم‌مان برداریم تا تماس چشمی بینمان برقرار شود.

استفاده از موبایل و کشیدن سیگار هم در مراسم خاکسپاری به هیچ وجه جایز نیست.

به این موضوع هم دقت داشته باشیم که مراسم خاکسپاری با مراسم

^۱ Break



فرش قرمز^۱ تفاوت دارد! نحوه پوشش و آرایش ما باید متناسب با فضای مراسم و همدلانه با احوال عزاداران باشد، نه بر اساس آخرین مد روز و متناسب با فضای عروسی!

۶۳. عروس و داماد را فراموش نمی‌کنند!

شرکت در مراسم عروسی هم آداب خاص خود را دارد که اشخاص متشخص و جذاب حتماً آن را رعایت می‌کنند. حواسمان باشد که از مراسم عروسی صرفاً به‌عنوان فرصتی برای تجدید دیدار با دوستان قدیمی و گپ زدن در گوشه تالار و نشستن در فضای سنتی باغ و کشیدن قلیان استفاده نکنیم! و یادمان باشد که ما به دلیل دوستی یا آشنایی با عروس و داماد در آن مجلس حضور داریم و نباید آنها را تنها بگذاریم و از همراهی‌شان غافل شویم، بلکه سهم خود را در بهتر برگزار شدن مراسمشان به‌درستی ایفا کنیم.

نکته اتیکتی مهم دیگر در مراسم عروسی و به‌طور کلی جشن‌ها، این است که هنگام سرو غذا، به طرف میز آهسته قدم برمی‌داریم و از دویدن یا حمله کردن اجتناب می‌کنیم!

۶۴. در باغ همسایه به سر نمی‌برند!

بیا یاد بگیریم که گوش بدهیم؛ و گوش بدهیم تا یاد بگیریم. اصولاً اشخاصی که از درون، قوی و پربار هستند، زیاده‌گویی نمی‌کنند. آنها بیشتر

^۱ Red carpet

مایل‌اند که تجربیات دیگران را بشنوند تا خودشان حرف بزنند، چرا که می‌دانند با تعریف کردن مسائل و خاطراتشان، چیزی به علم آنها اضافه نمی‌شود. یکی از بارزترین خصوصیات مدیران موفق و درعین‌حال محبوب، این است که «گوش شنوا» دارند و از آن مهم‌تر این‌که شنونده‌هایی حرفه‌ای هستند؛ به این معنا که وقتی به حرف‌های طرف مقابل گوش می‌دهند، همزمان این حس را به او القاء می‌کنند که مهم‌ترین موجود روی این کره خاکی است! در حین گوش دادن، با طرف مقابل خود تماس چشمی برقرار می‌کنند، از روی کنجکاوی سؤالاتی مطرح می‌کنند و با زبان بدن و به‌ویژه میمیک صورت، حرف‌های او را با تصدیق یا تردید همراهی می‌کنند.

بهترین تأثیرگذاری زمانی حاصل می‌شود که قبل از بیان حرف‌های خودمان یا جواب دادن به حرف‌های طرف مقابل، یک لحظه کوتاه مکث کنیم و بعد از آن، کلمات را به زبان بیاوریم. متخصصین به این مکث کوتاه، «وقفه طلایی» می‌گویند.

این مکث درواقع به طرف مقابل نشان می‌دهد که ما پس از شنیدن صحبت‌های او، کمی فکر کرده‌ایم و سپس جواب داده‌ایم و همچنین عدم مکث می‌تواند به این معنا باشد که وقتی او با ما صحبت می‌کرده، ما در ذهنمان جملات خودمان را می‌باخته‌ایم و کمتر به او توجه داشته‌ایم. از طرفی دیگر با این مکث، این پیام بسیار مهم را به فرد مقابل می‌رسانیم که: «می‌خواهم مطمئن شوم آیا شما حرفتان تمام شده یا این‌که فقط نفسی تازه کردید؟ چرا که برای من مهم است که حرفتان را قطع نکنم».



این سیگنال آن قدر قوی است که اشخاص برای درکش، نیازی به گذراندن دوره‌های آموزشی زبان بدن و مشابه آن ندارند!

اگر شخصی که مقابل شما قرار گرفته است، آن‌چنان محو صحبت‌هایتان شده که حتی پلک هم نمی‌زند، مطمئن باشید که ذهنش در باغ کناری به سر می‌برد!

۶۵. غول چراغ جادو در دهانشان است!

فراموش نکنیم در مقابل هر خدمت کوچکی که به ما ارائه می‌شود، حتماً تشکر کنیم. جذاب بودن کار سختی نیست. قدرت کلمه جادویی «متشکرم» را نباید دست‌کم گرفت. آوردن این واژه بر سر زبان، نه از ما انرژی می‌گیرد و نه هزینه‌ای دارد، اما به‌شدت مفید و سودمند است. ما با بیان این واژه جادویی، نه‌تنها برای شخمیت طرف مقابل اهمیت قائل می‌شویم و ارزش کارش را نشان می‌دهیم، بلکه تربیت خانوادگی خودمان را به معرض نمایش می‌گذاریم. کسانی که در مقابل هر لطف یا خدمت کوچکی که به آنها می‌شود، اظهار تشکر می‌کنند، از اصالت و تربیت خانوادگی سطح بالایی برخوردارند. بنابراین نهادینه کردن کلمات جادویی مانند «متشکرم» و «لطفاً» در شخصیت فرزندانمان را یکی از مهم‌ترین اهداف تربیتی آنها قرار دهیم.

انسان‌های جذاب برای هر درخواستی که از دیگران دارند، از کلمه «لطفاً» استفاده می‌کنند؛ این درخواست حتی ممکن است از کارمندی باشد که

بابت انجام آن کار حقوق می‌گیرد. البته آنها این تمرین را از خانه شروع کرده و به‌تدریج آن را به «طبیعت دوم» خود تبدیل می‌کنند. باور داشته باشیم که کلماتی مثل «متشکرم» و «لطفاً» حقیقتاً جادو می‌کنند. به این وسیله ما نه‌تنها به دیگران احترام می‌گذاریم و در واقع بر اساس صحبت‌های آغازین کتاب، نیاز به احترام دیدن را در آنها ارضاء و حالشان را خوب می‌کنیم، بلکه هربار به خودمان یادآوری می‌کنیم که پدر و مادر ما در کودکی ما را دوست داشته‌اند. در این میان بعضی از مدیران و کارکنان شرکت‌ها و مؤسسات، مشکلی را مطرح می‌کنند که بازدارنده آنها از به کار بردن کلمات جادویی است. آنها گمان می‌کنند با بیان کلماتی مانند «لطفاً»، ضعف خود را بروز می‌دهند و یا به عبارتی دقیق‌تر، اقتدار خود را در نظر طرف مقابل از دست می‌دهند. پاسخ این است که سعی کنیم «احترام»^۱ را از «اقتدار»^۲ تفکیک کنیم. چنانچه با بیان کلمه «لطفاً» متوجه شدیم که درخواستمان هنوز انجام نشده، همچنان از این کلمه استفاده می‌کنیم، اما با نحوه بیان آن، نوع تماس چشمی و به‌طور کلی با زبان بدنمان به طرف مقابل نشان می‌دهیم که این «لطفاً» با همه «لطفاً»ها تفاوت دارد! نتیجه این‌که، حتی زمان توبیخ و تنبیه و اخراج کارکنان هم نباید «واژه‌های جادویی» را فراموش کنیم!

من هم از شما برای وقتی که بابت مطالعه این کتاب گذاشته‌اید، تشکر می‌کنم.



۶۶. قصه سرایی نمی کنند!

انسان‌هایی که به معنای واقعی از قدرت درونی و اعتماد به نفس بالا برخوردارند، هر زمان مرتکب اشتباهی شوند، حتماً عذرخواهی می‌کنند. آنها با این کار خود، به دیگران یاد می‌دهند که می‌توان در مواقع لازم، غرور کاذب خود را کنار گذاشت و معذرت‌خواهی کرد. البته چنانچه کسی از اعتماد به نفس سالمی برخوردار باشد، به راحتی متوجه می‌شود که معذرت‌خواهی، کوچک‌ترین خدشه‌ای به او وارد نمی‌کند و حتی او را وادار می‌کند در زندگی به‌گونه‌ای رفتار کند که کمتر مجبور به انجام این کار شود. خوب است که به‌همراه معذرت‌خواهی، یک توضیح مختصر نیز برای اشتباهمان بیان کنیم. برای مثال اگر دیر سر قرار رسیدیم، می‌توانیم بگوییم:

«بخشید که دیر رسیدم، به ترافیک بدی برخورددم»، در اینجا نیازی نیست که وارد جزئیات شویم؛ مثلاً:

«آمدم از فلان نرم افزار استفاده کنم که زودتر برسم، من را انداخت در اتوبان فلان. گفتم اگر این خروجی را بگیرم، می‌توانم ترافیک را دور بزنم، اما آن‌جا هم غلغله بود...»

۶۷. با عطسه به عافیت می‌رسند!

در بسیاری از فرهنگ‌ها مردم بعد از عطسه کردن، اصطلاح «عافیت باشد» را به زبان خودشان به کار می‌برند. البته پیشنهاد می‌کنم که این کار را

فقط در جمع‌های دوستانه نهایتاً پنج نفری انجام دهیم و در جلسات کاری آن را ننشینده بگیریم، چون در این صورت هرکس خود را موظف می‌داند به رسم ادب این عبارت را به کار ببرد، که نتیجه آن، اختلال در نظم خواهد بود.

به هنگام عطسه کردن واجب است ذرات معلق^۱ که در هوا پراکنده و حدوداً تا دو متر هم پرتاب می‌شوند را مهار کنیم! اولین پیشنهاد برای مهار آنها، استفاده از دستمال است؛ اما اگر دستمال در دسترسمان نبود، می‌توانیم با پشت دست چپ و به سمت بیرون، به شرطی که شخصی در سمت چپ ما حضور نداشته باشد، این کار را انجام دهیم؛ در نهایت اگر سمت چپمان هم خالی نبود، بهتر است ذرات معلقمان را در آرنج و یا داخل کُتمان مهار کنیم! اگر این‌جا برای خانم‌ها این سؤال مطرح شود که آیا مقنعه و روسری هم همان کاربرد کت را دارند یا نه، پاسخ این است که با توجه به این‌که خانم‌ها از هوش زمانی بالا و توجه کافی برخوردارند و در کیف بزرگی که به همراه دارند همیشه امید پیدا شدن یک دستمال وجود دارد، کارشان به این‌جاها نخواهد کشید!

به‌طور رایج ولی اشتباه، بسیاری افراد در کف دست چپ خود عطسه می‌کنند، با این امید که دست راستشان خشک و تمیز بماند برای دست دادن احتمالی! اگر شما هم مطمئن هستید که پس از عطسه کردن، دست‌ها به هم برخورد نمی‌کنند، بهتان تبریک می‌گوییم!

^۱ Droplets



۶۸. با اسب آبی هیچ نسبتی ندارند!

آیا شما هم دقت کرده‌اید که خمیازه کشیدن دو فاز دارد؟ در فاز اول دهان باز و در فاز دوم بسته می‌شود! اما هنوز محققان کشف نکرده‌اند که چرا وقتی در فاز اول دهان کاملاً باز می‌شود، دست همزمان بالا نمی‌آید تا جلوی دهان را بپوشاند! آیا با باز شدن دهان، عصبی در دست از کار می‌افتد؟! آیا عمل اکسیژن‌رسانی به مغز مختل می‌شود؟! یا شاید هم فکر می‌کنیم که با پوشاندن دهان، فلسفه خمیازه کشیدن را، که اکسیژن‌رسانی به مغز است، مختل می‌کنیم!



به هر حال قرار نیست اطرافیان
ما آمار دندان‌های کشیده و
پر شده و پل‌های بین‌دندانی ما
را داشته باشند!

پس یادمان باشد به هنگام
خمیازه کشیدن، از ابتدا تا
انتهای دستمان را جلوی دهان
بگیریم، چراکه اگر حواسمان
نباشد، با دهان باز و حتی
«بسیار باز» خمیازه می‌کشیم

و فقط در ثانیه‌های نهایی است که متوجه می‌شویم باید جلوی دهان را
پوشانیم!

۶۹. بی‌موقع شیپور نمی‌زنند!

بیایید تعادل را حفظ کنیم! نه مثل برخی اروپایی‌ها باشیم که واقعاً شورش را درآورده‌اند و سر میز جلسات یا وقت شام با صدای بلند، بینی خود را تمیز می‌کنند و نه مانند مردم در بعضی از فرهنگ‌های آسیایی برخورد کنیم که بینی خود را بالا می‌کشند و مجدداً پایین می‌آید و آنها دوباره آن را بالا می‌کشند! البته شما هم حتماً همین‌طور را دارید که بدترین حالت این است که بالا بکشیم و دیگر هیچ‌وقت پایین نیاید!

بنابراین با در نظر گرفتن طول زمانی جلسه، تصمیم می‌گیریم که به دفعات لازم، برای شستن و تمیز کردن بینی‌مان فضا را ترک کنیم و یا با خم شدن به سمتی و با صدای آهسته آن را تمیز کنیم. دیگران هم متوجه می‌شوند که این امری عادی است و هرکس در هر فصلی می‌تواند به آن دچار شود.

۷۰. سلطان قلب‌ها هستند!

ثروتمندترین انسان‌ها آنهایی هستند که دیگران را تحسین^۱ می‌کنند؛ اما یادمان باشد که قاطعیت^۲ هم جای خود را دارد و نباید اجازه دهیم از این ویژگی سوءاستفاده شود. مدیران و رهبران موفق و جذاب همیشه در عملکرد و رفتار اطرافیان خود به دنبال نکات مثبتی می‌گردند که از آن طریق، آن افراد را مورد تحسین قرار دهند. مدیران متشخص و محبوب، سخاوتمندانه از واژه‌هایی چون «احسنت»، «محباب» و «آفرین» استفاده می‌کنند، با این کلمات، انگیزه و شور و هیجان در مخاطبان‌شان ایجاد می‌کنند



و بدین ترتیب قلب آنها را مورد احترام قرار داده و سپس لایق مدیریت بر ذهن آنها هستند. چه بهتر است که سعی کنیم کلمات جادویی و کلماتی که بار مثبت زیادی در خود دارند را حتی به زبان‌های دیگر یاد بگیریم و از آنها نیز استفاده کنیم. یادم می‌آید دوستی داشتم که همیشه این نوع کلمات را به زبان‌های مختلف کشورهای آسیای دور، اسکانندیناوی و آفریقایی بیان می‌کرد و این کارش برای همه ما خیلی جذاب بود، به‌ویژه وقتی که آن کلمات را برای ما ریشه‌یابی و معنا می‌کرد.

۷/۱. نصف زندگی را در دست دارند!

نظم در کنار پاکیزگی از ملزومات تمدن به حساب می‌آید. سعی کنیم نظم را از دوران کودکی به فرزندانمان آموزش بدهیم و خودمان هم الگویی برای آنها باشیم. به قول آلمانی‌ها: «نظم، نیمی از زندگی است»^۱. تأثیر این باور را با نگاهی نه‌چندان عمیق و علمی هم می‌توان به‌وضوح در دستاوردهای آنها دید. «وقت‌شناسی»، الفبای نظم است. چنانچه قدرت اجرایی داریم، نظم را با اهمیت به وقت‌شناسی در سیستم خودمان به اجرا دریاوریم. با این کار است که ما به خودمان و دیگران اثبات می‌کنیم که «وقت ما طلاست» و در غیراین‌صورت، تکه آهن زنگ‌زده‌ای بیش نخواهد بود!

یادمان نرود، افرادی را که در سیستم کاریمان منظم هستند، تحسین کنیم، از آنها تعریف کنیم و بهشان پاداش دهیم. فکر می‌کنم این سه مورد آن‌قدر قوی باشند که دیگران نیز تشویق و ترغیب شوند.

^۱ Ordnung ist das Halbe Leben

۷۲. دنیای ارواح را می‌شناسند!

یکی از مهم‌ترین رازهای جذابیت انسان‌های موفق - و یا اگر فراتر برویم و بگوییم انسان‌های کاریزماتیک^۱ - نوع و جنس نگاه این افراد است. از آن جایی که چشم، پنجره روح انسان است، با کمی دقت و تأمل و با بهره‌گیری از تجربیاتمان می‌توانیم روحیات اطرافیان خود را بهتر بشناسیم. مدیران و رهبرانی که برای کارکنان مجموعه خود ارزش و احترام قائل هستند، هر روز، اول وقت کاری به سراغ کارمندان در اتاق‌هایشان می‌روند و در وهله اول با دست دادن، به آنها احترام می‌گذارند و سپس به سرعت روحیه و خلق و خوی آن روز کارکنان را اسکن می‌کنند و چنانچه کوچک‌ترین مشکلی را در چشمان آنها ببابند، در نشستی به بررسی مسئله می‌پردازند. این اقدام ابتدا از جنبه انسانی بسیار ارزشمند است و در مرحله دوم، تأمین‌کننده کیفیت مناسب کار است؛ چراکه یک مدیر موفق به‌خوبی می‌داند که کیفیت کسب و کارش با کیفیت روحیه پرسنلش در ارتباط مستقیم قرار دارد.

ما می‌دانیم که «زبان بدن»^۲ بیشترین سهم را در انتقال یک پیام به مخاطب دارد. ژست بدنی^۳، حالت دست‌ها^۴ و میمیک چهره^۵، که چشم‌ها در آن مهم‌ترین نقش را ایفا می‌کنند، مجموعاً تعیین‌کننده زبان بدن هستند.

لازم است بدانیم که ارتباط چشمی در فرهنگ‌های مختلف، متفاوت است. مردم ایران مانند مردم کشورهای حوزه خلیج فارس و برخی کشورهای

^۱ Charismatic | ^۲ Body language | ^۳ Body posture | ^۴ Hand gesture | ^۵ Mimic



آسیای شرقی، تماس چشمی کوتاه برقرار می‌کنند^۱ و نگاه‌های طولانی‌مدت را دور از ادب و حتی در مواقعی تهاجمی می‌دانند.

از طرفی دیگر، مردم در کشورهای اروپای مرکزی، تماس چشمی سطحی و گریزان را دلیلی بر عدم علاقه‌مندی، پنهان‌کاری، فقدان اعتمادبه‌نفس و خودباوری پایین در شخص می‌دانند.

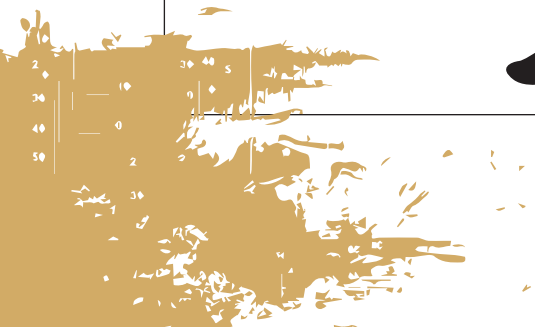
مدیران موفق‌تری که در سطوح بین‌المللی فعالیت می‌کنند، حتماً با این تفاوت‌های فرهنگی آشنا هستند.

بهترین تمرین برای تقویت تماس چشمی این است که سعی کنیم در ارتباط با دوستانی که با آنها راحت هستیم، عکس خودمان را در مردمک چشم آنها پیدا کنیم.

یادمان باشد که برقراری ارتباط چشمی به هنگام گوش دادن به صحبت‌های افرادی که در همنشینی آنها قرار داریم، از ملزومات است. سعی کنیم تمرین داشته باشیم که وقتی دیگران با ما حرف می‌زنند، بتوانیم تمام‌وقت در چشمان آنها نگاه کنیم و در مقابل، زمانی که ما با دیگران صحبت می‌کنیم، تنها حدود دوسوم زمان را به نگاه کردن به آنها اختصاص دهیم و کمی هم با نگاه به اطراف، برایشان فرصت استراحت فراهم کنیم، چراکه با نگاه یکسره ما، به آنها احساس خستگی دست می‌دهد و یا فراتر از آن، حس می‌کنند مورد تهاجم بصری واقع شده‌اند. در ارتباطات اجتماعی سعی کنیم نگاهمان را روی صورت طرف مقابل به

^۱ Low-look countries

چشم‌ها و حوالی آنها محدود کنیم و چنانچه شخص مقابل شروع به سخن گفتن از موفقیت‌ها و دستاوردهای خود کرد، نگاهی به قسمت پیشانی او داشته باشیم (دقت کنیم که در این حالت، سر حرکت نمی‌کند، بلکه فقط چشم‌ها جابه‌جا می‌شوند). پس از چندبار تکرار این عمل از سوی ما، حتی به‌صورت بسیار طبیعی و نامحسوس، شخص مقابل متوجه این جادو خواهد شد. درواقع یادمان باشد که هر وقت سخن موفقیت‌آمیزی از طرف مقابل شنیدیم، سعی کنیم که مغز او را ببینیم، چراکه این صحبت‌ها و موفقیت‌ها همه از ذهن و مغز او سرچشمه می‌گیرند و ما آن را تحسین می‌کنیم و مورد توجه قرار می‌دهیم. هرگز قدرت این نوع نگاه را دست‌کم نگیریم.





پروردگار را شاکریم برای داشتن چشمانی که با آنها نه تنها می‌توان زیبایی‌های دنیا را دید، بلکه می‌توان به‌عنوان ابزاری بسیار قدرتمند در جهت دستیابی به موفقیت‌ها از آنها استفاده کرد.

بسیاری مدیران موفق در سطح جهانی هستند که صبح اول وقت، در دیپارتمان^۱ و طبقه خود، به میز تک تک کارمندان خود سر می‌زنند و با آنها دست می‌دهند و صد البته که با چاشنی لبخند و تماس چشمی. به یاد دارم وقتی تازه دوران کاری زندگی‌ام را آغاز کرده بودم، مدیر باتجربه‌ای داشتم که هر روز به واسطه دست دادن و تماس چشمی عمیق همراه با مکتبی که برقرار می‌کرد، روحیات کارکنانش را از طریق چشم آنها اسکن می‌کرد و مورد توجه قرار می‌داد. چنانچه نگرانی، کم‌خوابی، خستگی و یا نشانه هر مشکلی را در طول چند روز پیاپی در چشمان همکارانش مشاهده می‌کرد، از آنها می‌خواست برای ارائه توضیحاتی به اتاقش بروند. او بر این باور بود که کیفیت روحیات کارکنان، نقش بسیار مهمی در روند پیشرفت و موفقیت مجموعه دارد، بنابراین تا آن‌جا که در توانش بود به دو دلیل به آنها کمک می‌کرد؛ اول به لحاظ انسانی و بعد آن‌که برای استخدام، تربیت و ارتقاء آنها هزینه کرده بود و نمی‌خواست به راحتی از دستشان بدهد؛ اما در صورتی که کاری از دستش برنمی‌آمد، عذرشان را می‌خواست، چراکه خوب می‌دانست حضور افرادی که در مشکلات خود غرق هستند، به کل مجموعه آسیب می‌زند.

البته که مدیران جذاب از تماس چشمی استفاده می‌کنند تا فقط با روحیات کارکنان خود آشنا شوند و به مسائل و مشکلات اقوام درجه دو و سه آنها کاری ندارند!

^۱ Department

۷۳. جادوگران زبردستی هستند!

حالا اجازه دهید که با هم یکی دیگر از مهم‌ترین رازهای موفقیت مدیران و رهبران جذاب را بررسی کنیم. رازی که حد و مرز جغرافیایی نمی‌شناسد و همه فرهنگ‌ها و قومیت‌ها با آن آشنایی دارند. رازی که از دوران نوزادی و یا حتی جنینی با ما بوده و گویی خداوند تبارک و تعالی این وسیله را برای رسیدن به موفقیت و رشد بشر، به‌عنوان هدیه‌ای در گهواره نوزاد قرار می‌دهد. از این راز به‌عنوان یک «نعمت» یاد می‌شود، چراکه برخی افراد از آن بیشتر برخوردارند و برخی کمتر. این راز از اصول ابتدایی و درحقیقت الفبای جذابیت است و با زبان خاموش، حرف‌های بی‌شماری در مورد شخصیت، کیفیت زندگی، عزت‌نفس و اعتمادبه‌نفس انسان‌ها دارد.

چینی‌ها می‌گویند: «اگر نمی‌توانید لبخند بزنید، کرکره فروشگاهتان را بالا ندهید».

آلمانی‌ها می‌گویند: «کوتاه‌ترین مسیر بین دو نفر لبخند است»^۱.

و ما ایرانی‌ها می‌گوییم: «لبخند زیباترین آرایش صورت است».

همچنین جمله معروفی از «چارلی چاپلین»^۲، کم‌دین بزرگ سینما، به یادگار مانده است: «هیچ چهره‌ای نیست که با لبخند زیباتر نشود».

^۱ Der kürzeste Weg zwischen zwei Menschen ist ein Lächeln. | ^۲ Charlie Chaplin



آیا تابه‌حال فکر کرده‌اید که وقتی برای مثال به بانکی مراجعه می‌کنیم و درخواست خود را با لبخند عنوان می‌کنیم، چه معجزه‌ای رخ می‌دهد؟ وقتی ما به داروخانه مراجعه می‌کنیم و همزمان با ارائه نسخه پزشک، لبخند روی صورتمان داریم، چه اتفاقی را می‌توانیم انتظار داشته باشیم؟ وقتی اشخاص به کسب و کار ما مراجعه می‌کنند و با لبخند وارد می‌شوند، ما چه حسی نسبت به آنها پیدا می‌کنیم؟

تحقیقاتی که سال‌ها پیش در این زمینه در کشور سوئد انجام گرفته است، نشان می‌دهد که وقتی ما به فردی لبخند می‌زنیم، او نمی‌تواند مقاومت زیادی داشته باشد و لبخند نزند. حداقل اتفاقی که می‌افتد این است که حس مثبت و خوبی در او شکل می‌گیرد، حتی اگر این حس فقط در مغز او باشد و عضلات صورت او هنوز برای لبخند زدن فعال نشده باشند.

عموماً اگر ما لبخند بزنیم، نشان می‌دهیم که خوشحال هستیم، استرس نداریم، کنترل اوضاع را در دست داریم، کارمان را خوب بلدیم، از زندگی راضی هستیم و نهایتاً این‌که از دیدن شما خوش‌وقتیم. تمام این معانی که از لبخند ما برداشت می‌شود، به شخصی که پشت گیشه نشسته و مشغول کار است، احساس مثبتی می‌دهد که باعث ایجاد انرژی، حوصله و دقت بیشتر در آن شخص می‌شود و البته خوب است بدانیم که تمامی اینها را مدیون یکی از هورمون‌های خوشبختی به نام «اندورفین»^۱ هستیم.

^۱ Endorphins

جالب است بدانیم همان‌طور که یک حس خوب، باعث ترشح هورمون شادی در مغز ما می‌شود و در نتیجه آن، با ارسال سیگنالی از مغز به عضلات صورت، ما لبخند می‌زنیم، عکس این روند هم صادق است؛ به این معنی که با لبخند زدن نیز می‌توانیم هورمون‌های شادی را در مغز فعال کنیم و در نتیجه به یک احساس خوب و مثبت برسیم، یا در واقع حالمان را بهتر و بهتر کنیم.^۱

و این وظیفه ما است که لبخند را در جامعه ترویج دهیم. ما که از وقت گرانبایمان سرمایه‌گذاری می‌کنیم و به این مباحث می‌پردازیم، قطعاً از سطحی از دانایی و توانایی برخورداریم و همین مسئله ما را موظف می‌کند که رفتار مهرآمیز را در ارتباط با اطرافیان خود گسترش دهیم؛ به همسهریان، آگاهانه لبخند بزنیم تا آنها نیز لبخند ما را آینه کنند و لبخند بزنند؛ به این مشخصه در زبان فرانسه *Noblesse oblige* می‌گویند که با اندکی تغییر می‌توان آن را در فرهنگ انگلیسی‌زبان‌ها نیز یافت.^۲

یادمان باشد که در هیچ شرایطی قدرت «نورون‌های آینه‌ای»^۳ مغز را دست‌کم نگیریم.

البته این نکته را هم باید در نظر داشته باشیم که در فرهنگ‌های مختلف، و نسبت به جنسیت افراد، لبخند می‌تواند به شکل‌های متفاوتی برداشت شود. پس قبل از ایجاد ارتباط (به‌خصوص ارتباط تجاری) با دیگر کشورها و فرهنگ‌های جهان، در این زمینه مطالعه و تحقیق می‌کنیم و یا از دانش دوستانی که مورد اطمینان ما هستند و این تجربه را دارند، بهره می‌گیریم.

^۱ Fake it till you make it | ^۲ Nobility obliges | ^۳ Mirror neurons





ناگفته نماند که لبخند زدن به این معنی نیست که حتماً دندان‌ها پیدا شوند. ما حتی با فعال کردن عضلات صورت و بالا نگه داشتن گونه‌ها هم می‌توانیم صورتی بشاش داشته باشیم. اما نکته طلایی در کل ماجرا این است که لبخند باید در جای خود باشد و قرار نیست در کل روز به اصطلاح نیش را تا بناگوش باز کرده و راه برویم! افرادی که همیشه لبخند روی لبانشان دارند، چه‌بسا در بسیاری امور جدی گرفته نمی‌شوند. اگر لبخند فقط در جای خود و به اندازه باشد، معجزه می‌کند. «لبخند» را با «خنده» اشتباه نگیریم. هرچند خنده هم در جای خود بسیار خوب است، ولی در فضای تجاری نباید خنده آقایان به قهقهه و خنده خانم‌ها به جیغ تبدیل شود!

توجه داشته باشیم که روزمرگی، لبخند، این هدیه آسمانی را، تحت الشعاع خود قرار ندهد و با حفظ شرایط مطلوب در زندگی، در بقای آن بکوشیم؛ برای مثال معاشرت با افراد خوشرو و شوخ‌طبع، تماشای فیلم‌های کمدی، شرکت در استندآپ کمدی‌ها و یا خواندن لطیفه‌ها و ... راهکارهایی در این راستا هستند.

و جالب است بدانیم که لبخند واقعی از چشم‌ها آغاز می‌شود که به این نوع لبخند اصطلاحاً Smizing^۱ گفته می‌شود.

لبخند حدود بیش از ۴۰ ماهیچه را در ناحیه صورت فعال می‌کند، پوست را کشیده و گونه‌ها را بالا نگه می‌دارد. البته ممکن است که برخی از خانم‌ها لبخند



^۱ Smiling with eyes

زدن را از خودشان و دیگران دریغ کنند، چون نگران ایجاد چین و چروک‌های به اصطلاح پنجه‌کلاغی در گوشه چشم‌هایشان هستند! اما احتمالاً روزی به پزشک متخصص زیبایی مراجعه و از او درخواست ایجاد چین و چروک در اطراف چشم‌ها را خواهند کرد، آن‌هم به‌صورت نامتقارن که طبیعی به نظر برسد! چرا که می‌خواهند به دیگران نشان دهند که زندگی شادی را تجربه کرده‌اند!

Nothing you wear is more important than your SMILE.

Going the extra mile to get a service with SMILE

گفتیم که لبخند حقیقی از چشم‌ها شروع می‌شود و به عبارت دیگر، در لبخند واقعی ابتدا چشمان ما می‌خندند. این نتیجه تحقیقات آقای «دوچین»^۱، عصب‌شناس فرانسوی، بود که به همین دلیل نیز لبخند واقعی به «لبخند دوچین»^۲ معروف است. یادمان باشد همیشه به‌هنگام دست دادن، حواسمان به تماس چشمی با طرف مقابل هم باشد. متأسفانه زیاد دیده می‌شود که افراد، وقتی می‌خواهند دست بدهند، چه‌بسا به دلیل عدم اعتماد به نفس، عجله کرده و تماس چشمی برقرار نمی‌کنند، یا به نورات بعدی که در صف، منتظر دست دادن هستند، نگاه می‌کنند و نه شخص مقابلشان.

آخرین ویژگی مهم لبخند زدن هم این است که گونه‌ها را بالا نگه می‌دارد و با افزایش سن، نیازی به عمل‌های متعدد زیبایی نداریم!



۷۴. تَن‌شان با تَن‌شان متناسب است!

آیا شما هم جزو آن دسته افرادی هستید که وقتی برای اولین بار با شخصی به‌صورت تلفنی صحبت می‌کنند، پیش از آن‌که هنوز او را دیده باشند، شخصیت و حتی ظاهر طرف مقابل را تصور می‌کنند؟ آیا تابه‌حال برایتان پیش آمده که پس از یک تماس تلفنی به خود بگویید: «خیلی خوب می‌شود که من این شخص را از نزدیک ملاقات کنم»؟ و یا به‌عنوان مثال این تجربه را داشته‌اید که از طرز صحبت کردن و «تُن»^۱ و لحن صدای شخصی پشت تلفن، به قدرت درونی او پی ببرید؟ یا این‌که لرزشی که در صدای طرف مقابل می‌شنوید، این حس را به شما بدهد که آن شخص اعتمادبه‌نفس کافی ندارد؟

اگر قصد داشته باشیم که در مذاکرات و جلسات و سخنرانی‌ها و یا حتی در گپ‌وگفت‌های دوستانه، احساساتمان را به‌درستی به دیگران انتقال دهیم، باید از یکی از مهم‌ترین ابزارهای وجودیمان به بهترین شکل استفاده کنیم. این ابزار قدرتمند، «تُن» و «لحن» صدای ما است که با به‌کارگیری صحیح آن می‌توانیم در مواقعی که می‌خواهیم، احساساتی مانند صداقت، محبت، خشم، جدیت، شوخ‌طبعی، توانمندی، همدردی و ... را به مخاطبان خود به‌درستی نشان دهیم.

توجه داشته باشیم که تُن صدا یا همان زیر و بم بودن صدا، به میزان قابل توجهی قدرت درونی گوینده را به معرض نمایش می‌گذارد. آقایان با تُن صدای بم و خانم‌ها با تُن صدای زیر، می‌توانند به‌ترتیب، قدرت

^۱ Tone

مردانگی و زنانگی خود را نشان دهند. البته که بهترین حالت این است که صدای ما حداقل با ابعاد بدن ما تناسبی داشته باشد. از افراد تنومند، تُن صدای بم‌تری انتظار می‌رود. چنانچه در مورد تن صدای خودمان احساس خوبی نداریم، بهتر است به فکر تغییر آن باشیم. اگر آقایانی هستند که از تُن صدای زیر خود رنج می‌برند یا چنانچه خانم‌هایی تُن صدای بمی دارند که مورد علاقه‌شان نیست، حتماً از مشورت با یک متخصص در زمینه آواز یا فن بیان استفاده کنند، زیرا تکنیک‌های خاص، رژیم غذایی مناسب، نفس‌گیری صحیح و تمرین‌های مفید می‌توانند بسیار کمک‌کننده باشند. یکی از تکنیک‌های مفیدی که من هم آن را انجام می‌دهم، این است که با دهان بسته شروع کنیم صدای زنبور درآوردن و سعی کنیم تُن‌های مختلفی از صدا را با قسمت‌های مختلف سر و گردن و بینی اجرا کنیم. حتی می‌توانیم یک قطعه موسیقی را که در ذهن داریم به همین روش با تارهای صوتی بنوازیم؛ درست شبیه کاری که با سوت زدن انجام می‌دهیم. این تمرین یک ویژگی بسیار خوب دیگر هم دارد که با ایجاد لرزش‌های میکرونی^۱ در سر و نهایتاً مغز، به سلامتی مغز و ایجاد روحیه‌ای شاد کمک می‌کند. بنابراین از این به بعد در جاده‌های شمال فقط با موزیک مورد علاقه‌مان دنده جابه‌جا نمی‌کنیم، بلکه با دهان بسته صدای زنبور نیز درمی‌آوریم!

^۱ Micro-vibration





۱۷۵. آهنگشان شنیدنی است!

آهنگ صدا یکی دیگر از عواملی است که می‌تواند صحبت کردن ما را دلپذیر و گوش‌نواز کند. در این‌جا حرف از فراز و فرودهایی^۱ است که در کلام شنیده می‌شوند. زبان فارسی همانند برخی زبان‌های دیگر دنیا بسیار آهنگین است و اگر آگاهانه به آن پرداخته شود، می‌تواند هوش از سر شنوندگان ببرد و آنها را بر سر ذوق آورد!

خانم‌های محترم لطفاً توجه داشته باشند که فرود و کشش‌های صوتی اغراق‌آمیزی که در آخر کلمات فارسی بعضاً شنیده می‌شود، می‌تواند به‌شدت از حرف‌های بودن آنها بکاهد، به‌طوری‌که گاهی اوقات شاید نتوان به‌راحتی تشخیص داد که هنگام مکالمه تلفنی، پشت میز کار هستند یا تازه از خواب بیدار شده‌اند!

۱۷۶. میانه‌رو هستند!

مدیران جذاب، کلمات را درسته قورت می‌دهند و آنها را نمی‌جویند! سرعت بیان کلمات، معمولاً ارتباط مستقیمی با هوش و اعتمادبه‌نفس اشخاص دارد. به این معنی که می‌توان گفت افرادی که سریع‌تر صحبت می‌کنند، عموماً از هوش بالاتری برخوردارند. آنها می‌توانند در کسری از ثانیه فکر کرده و کلمات را در جمله قرار دهند و بیان کنند. اما توجه داشته باشیم که سریع حرف زدن لزوماً هم به معنای هوش زیاد نیست، چراکه گاهی می‌تواند بیانگر اضطراب و عدم اعتمادبه‌نفس اشخاص نیز باشد، یعنی

^۱ Intonation

فرد، به دلیل ترس و اضطرابی که از حرف زدن دارد، می‌خواهد هرچه سریع‌تر صحبت خود را تمام کند و بنشیند. اما در این میان، افراد موفق و جذاب که لحظه به لحظه روی صحبت کردن خود توجه و تمرکز دارند و برای بهتر حرف زدن مدام تمرین می‌کنند، به‌خوبی می‌دانند که بهترین گزینه، انتخاب حالتی بینابین این دو وضعیت است. به این معنی که با سرعت بخشیدن یا کاستن سرعت کلام، هم اهمیت موضوع صحبتشان را نشان می‌دهند و هم از کسل شدن شنونده جلوگیری می‌کنند؛ از طرفی دیگر با این کار، وقت کافی برای هضم مطالبی که بیان می‌کنند به مخاطب خود می‌دهند.

دقت داشته باشیم که بلندی صدا و رسا بودن آن، ارتباط مستقیمی با اعتماد به نفس دارد. بنابراین هنگام صحبت کردن به این موضوع توجه داشته باشیم، اما تعادل را نیز رعایت کنیم؛ چراکه متأسفانه گاهی می‌بینیم که در محیط‌های کاری، افراد به دلیل تنبلی و یا اعتماد به نفس زیاده از حد و کاذبی که دارند، به‌جای آن‌که چند قدم بردارند و به مخاطبشان نزدیک‌تر شوند و حرف خود را بزنند، سر جای خود باقی می‌مانند و فریاد می‌زنند!

به‌طور کلی طبق اصول اتیکت اجتماعی^۱ و تجاری^۲ مشتریان نباید صدای بلند پرسنل را بشنوند، طوری که انگار در میدان تره‌بار ایستاده‌اند!



۷۷. استرس دارند!

احتمالاً در تمام زبان‌های دنیا، مفهوم مهمی به نام «تکیه صدا» یا «تاکید»، کاربرد بسیاری دارد. استفاده از این مفهوم در زبان فارسی نیز بسیار مهم است. تاکید یا تکیه صدا در فارسی که همان «استرس»^۱ در زبان انگلیسی است، اهمیتی است که هنگام سخن گفتن، از طریق تلفظ خاصی به بعضی از کلمات می‌دهیم؛ به این معنی که کلماتی که از نظرمان دارای اهمیت بیشتری هستند و یا توجه بیشتری می‌طلبند را با فشار هوای بیشتری نسبت به بقیه کلمات و به‌صورت برجسته بیان می‌کنیم.

به خاطر داشته باشیم اگر واقعاً حرف مهمی برای گفتن داریم، این اهمیت در کلام ما گنجانده شود. استفاده از تکیه صدا روی کلمات، می‌تواند معانی مختلفی از یک جمله واحد را به دست دهد. بنابراین با به‌کارگیری صحیح این تکنیک بیانی، می‌توانیم صورت درستی از آنچه در نظرمان است را به مخاطب انتقال دهیم. از طرفی دیگر، وقتی از تکیه صدا روی کلمات مهم در بیانمان استفاده می‌کنیم، محبت خود را از حالت یکنواخت و کسل‌کننده خارج و در مخاطب ذوق بیشتری برای شنیدن ادامه حرفمان ایجاد می‌کنیم.

یادمان باشد که همه به‌طور ناخودآگاه از مدیران موفق انتظار سطح انرژی بالایی دارند و آن را در لحن کلمات آنها جستجو می‌کنند.

نکته مهم دیگری که در بیان یک مدیر موفق و جذاب رعایت می‌شود،

^۱ Stress

استفاده بجا و صحیح از سکوت است. که این هم به آهنگین شدن و متنوع شدن لحن بیان کمک می‌کند و هم تأکید روی قسمت‌هایی از کلام را بیشتر نشان می‌دهد.

از پیانیست معروف اتریشی، آقای «آرتور اشنابل»^۱ در مورد زیبایی قطعات نواخته‌شده توسط او سؤالی کردند و او به تأثیر «نُت سکوت»^۲ در ایجاد این زیبایی اشاره کرد. در باب اهمیت نت سکوت همین کافی است که موسیقی‌دان‌ها آن را معنابخش دیگر نت‌ها می‌دانند. یک تمرین خوب برای تقویت توانایی ایجاد سکوت هنگام صحبت کردن می‌تواند رعایت اصول ویرایشی در نوشتن هرگونه متن، حتی یک پیامک ساده، باشد. یکی از دلایل مهمی که سفارش می‌شود ایمیل‌ها را قبل از ارسال مجدداً بخوانیم، این است که خودمان را جای طرف گیرنده قرار دهیم و دقت کنیم که احتمالاً در چه مواردی با جابه‌جا کردن علائم ویرایشی می‌توان به انتقال بهتر مطلب کمک کرد.

یک راه بسیار مؤثر در دستیابی به قدرت و شیوایی کلام، مطالعه هرچه بیشتر کتاب و به‌ویژه گنجینه اشعار و ادبیات کلاسیک فارسی با صدای بلند و رسا است؛ از این طریق می‌توانیم با رعایت صحیح زیر و بم کردن صدا در کنار فراز و نشیب‌ها و سرعت و شدت و علامت‌گذاری‌ها، این توانایی را در خودمان پرورش دهیم و کلام‌مان را شنیدنی‌تر و بانفوذتر کنیم.

^۱ Artur Schnabel | ^۲ Rest note



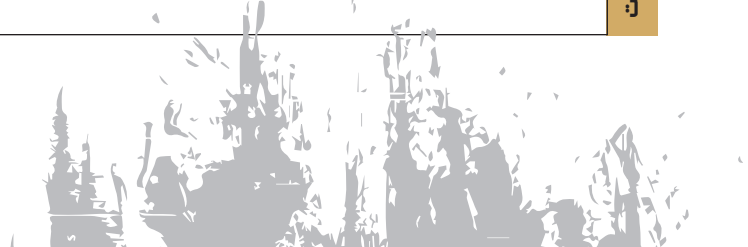
۷۸. با سرخ‌پوستان نسبتی ندارند!

اگر از دنیا به اندازه کافی نکشیده‌ایم و دلمان می‌خواهد برای جبران آن سیگار بکشیم، خوب است به مرور چند نکته اتیکتی مربوط به آن هم بپردازیم!

سعی کنیم هنگام رانندگی از کشیدن سیگار پرهیز کنیم، چراکه باعث آلوده کردن هوای مطلوب خودرو و صدمه رساندن به سلامت خود و دیگر سرنشینان می‌شویم. از طرفی دیگر پرتاب احتمالی ته‌سیگار از پنجره به بیرون، آسیبی برای محیط زیست خواهد بود؛ استعمال دخانیات به‌هنگام راه رفتن نیز علاوه بر این مشکل احتمالی، صورت ظاهری جالبی ندارد. در فضاهای عمومی حتماً به دستورات و مقررات مربوطه اهمیت دهیم. در رستورانی که اجازه سیگار کشیدن در آن را داریم نیز باید ابتدا ملاحظات همراهان خود را در نظر بگیریم، اگر آنها افرادی هستند که سیگار نمی‌کشند، یا از کشیدن سیگار منصرف شویم و یا حتماً با کسب اجازه از آنها سیگار بکشیم؛ چراکه اطرافیان شخص سیگاری^۱ نیز تا حد قابل توجهی از مزایای سیگار مستفیض می‌شوند!

در مورد خانم‌های باردار و کودکان نیازی به کسب اجازه نداریم و قطعاً باید سیگار را فراموش کنیم!

^۱ Passive smokers



۷۹. در بند در هستند!

پیش از ورود به مکانی که در آن بسته است، حتماً در می‌زنیم. حتی اگر آن‌جا اتاق همکار زیردست ما باشد. مورد استثنا می‌تواند برای مثال مطب پزشکی باشد که طبق هماهنگی پزشک با منشی، نیازی به در زدن نیست. یادمان باشد مهم است که دوبار و یا ترجیحاً سه‌مرتبه با صدای بلند و شفاف در را بکوبیم. اگر فردی در فضای کاری داریم که بدون در زدن وارد اتاق می‌شود، به‌جای آن‌که ناخن‌های خود را بجویم و ناگهان روزی منفجر شویم، حتماً از همان دفعه اول با او در این رابطه صحبت کنیم! توجه داشته باشیم که خیلی وقت‌ها مهم است که در اولین مورد، با آن شخص به‌نرمی صحبت کنیم و اجازه ندهیم که مشکل رشد کند و به جایی برسد که خود ما هم نتوانیم به‌طور منطقی برخورد کنیم. با تمرین این کار به قدرت درونی خودمان نیز کمک شایانی کرده‌ایم.

۸۰. از قضا درست غذا می‌خورند!

حتماً شما هم در اطراف خود کسانی را می‌شناسید که هنگام صرف غذا، طوری رفتار می‌کنند که انگار در حال تجربه بالاترین لذت جهان هستند و در عین حال حواسشان نیز به افراد سر میز است که مبادا با صدا و یا حرکت نابجایی موجب آزردن آنها شوند. آیا تاکنون با شخصی سر میزی نشسته‌اید که دائماً نگران انجام یک کار اشتباه و خدشه‌دار شدن اعتماد به نفستان باشید؟ آیا هیچ‌وقت فکر کرده‌اید که وقتی خانم‌ها در ابتدای آشنایی با همسر آینده‌شان از آنها می‌خواهند که به‌اتفاق، به



رستورانی بروند و غذایی میل کنند، علاوه بر این که قصد دارند سخاوت یا خساست طرف مقابل را محک بزنند، به دنبال چه نتیجه دیگری هستند؟ همان طور که می دانید در کشورها و فرهنگ های مختلف، تفاوت های بسیاری در استفاده از ابزار روی میز غذا وجود دارد و مدیران موفق و جذاب که در سطوح بین المللی فعالیت می کنند، از قبل درباره فرهنگ طرف مقابلشان مطالعه می کنند تا در نقش میزبان یا میهمان، بتوانند از چالش های احتمالی سربلند و با اعتماد به نفس بیرون بیایند. در کشورهای پیشرفته صنعتی، مدیران خودساخته از دوران کودکی با بسیاری از این مسائل آشنا می شوند و به همین ترتیب به آموزش کودکان خود در این زمینه اصرار دارند.

از طرفی ما می دانیم آدابی که در کودکی بر انسان جمع شود، همچون نقشی است بر سنگ سخت. هرچند بدیهی است که لذت بردن از غذا و ایجاد فضایی شاد و صمیمی سر میز، به مراتب مهم تر از این موضوع است که کارد و چنگال در کدام طرف بشقاب قرار بگیرند، اما می توانیم با یادگیری برخی مسائل ساده، در یک جمع رسمی یا مدیریتی به راحتی اعتماد به نفس خودمان و آبروی میزبانمان را بخریم!

حالا می خواهیم از شما دعوت کنم به اتفاق هم مروری کوتاه داشته باشیم بر ابزارهای روی میز غذا و باید ها و نبایدها در نحوه استفاده صحیح از آنها:

دقت داشته باشیم که در برخی از میهمانی ها، میزبان با برنامه و فکری مشخص، چیدمانی را در نظر گرفته است؛ بنابراین حتی اگر کارتی روی میز

نبود، بهتر است قبل از انتخاب صندلی، منتظر سیگنالی از طرف میزبان بمانیم. ممکن است برای مثال هدف از میهمانی، آشنایی دو نفر با هم باشد، بنابراین مهم است که آن دو نفر مجاور و یا مقابل یکدیگر قرار بگیرند، یا ممکن است میزبان در نظر داشته باشد دو نفر که خیلی زیاد حرف می‌زنند، ترجیحاً کنار هم ننشینند.



در چیدمان میز دقت می‌شود که نان در سمت چپ هر شخص قرار بگیرد و نوشیدنی‌ها در سمت راست. اگر در بعضی کشورها با بشقاب کوچکی در سمت چپ روبه‌رو شدیم که کاردی روی آن قرار داشت، مربوط به کره‌ای است احتمالاً معطر که به‌عنوان اشتهاآور^۱ قبل از غذا مصرف می‌شود. ما بشقاب کره^۲ را که دور میز می‌چرخد، از شخص کناری خود دریافت کرده،

^۱ Appetizer | ^۲ (B & B) Bread and Butter



به وسیله این کارد به مقدار دلخواه برداشته و لبه بشقاب قرار داده و طرف کره را به نفر بعدی می‌دهیم، سپس از نانی که روی میز است به مقدار کوچکی که در دهان جا شود (بدون این‌که چهره از حالت طبیعی خود خارج شود!) تکه کرده و هربار مقداری کره روی آن قرار می‌دهیم.

دستمال سفره^۱ می‌تواند پیام‌های زیادی از طرف میهمان به میهماندار^۲ منتقل کند. پیام‌هایی مانند «این صندلی رزرو شده است»، «من دوباره به سر میز برمی‌گردم، لطفاً غذا را برنارید» و یا این‌که «من دیگر اشتیایی ندارم و می‌توانید غذای من را جمع کنید، حتی اگر فقط دو قاشق خورده باشم».

قبل از شروع غذا دستمال سفره را روی هردو پا قرار می‌دهیم، درحالی‌که پاهای کنار هم آرام قرار گرفته‌اند. اگر دستمال سفره استاندارد باشد و بزرگ، باید آن را تا بزنیم و بعد روی پاهای قرار دهیم. اگر دستمال کوچک باشد، آن را یک‌لا روی پاهای قرار می‌دهیم. در هواپیما یا به‌هنگام صرف غذاهایی مثل خرچنگ، که امکان پاشیدن غذا روی لباس زیاد است، می‌توانیم دستمال سفره را داخل یقه لباس هم قرار دهیم. از دستمال سفره فقط به منظور تمیز کردن چربی روی لب قبل از صرف نوشیدنی‌ها استفاده می‌شود و برای تمیز کردن عرق پیشانی و غذای ریخته‌شده روی لباس، دستمال کاغذی^۳ یا همان کلینکس به کار می‌رود!

چنانچه بین غذا برای مدت کوتاهی مجبور به ترک میز شدیم، دستمال سفره را روی دسته صندلی یا روی پشتی آن قرار می‌دهیم. این کار به

این معنا است که «من مجدداً برمی‌گردم، لطفاً غذای من را جمع نکنید.» البته اگر در کشوری باشیم که احتمالاً کارکنان رستوران‌هایش این موارد را نیاموخته‌اند، بهتر است ریسک نکنیم و حتماً به شخص کناری‌مان بسپاریم!

نهایتاً پس از اتمام غذا دستمال را مرتب کرده، در سمت راست خود روی میز و کنار بشقاب قرار می‌دهیم.

یادمان باشد برای به‌کارگیری ابزارهای کنار بشقاب باید از دورترین آنها شروع به استفاده کنیم و به سمت بشقاب نزدیک شویم. این ابزارها به ترتیب کارد و چنگال پیش‌غذا، قاشق سوپ‌خوری، کارد و چنگال مربوط به سالاد، کارد و چنگال ماهی و نهایتاً کارد و چنگال گوشت قرمز هستند. ابزاری که در بالای بشقاب قرار می‌گیرد، مربوط به دسر است. برای صرف دسر از قاشق یا چنگال استفاده می‌شود. حواسمان باشد که کارد برای خوردن یک ابزار مناسبی نیست، بلکه چنگال مخصوصی برای این منظور اختراع شده است!

ظروف حاوی سالاد و سوپ و غذای اصلی توسط میهمانداران روی میز آورده و جمع می‌شوند. حتماً به خاطر داشته باشیم که در هنگام چیدن وسایل و جمع کردن آنها، به میهمانداران کمک نکنیم، چراکه با این کار، فقط به آنها استرس می‌دهیم و احتمالاً تعادلشان را به‌هنگام حمل ظروف از بین می‌بریم.



در ایران از قاشق علاوه بر خوردن سوپ، در خوردن برنج نیز استفاده می‌شود. قاشق سوپ‌خوری^۱ با مقطعی گرد و کمی گودتر از قاشق معمولی برای خوردن برنج مناسب نیست، چراکه این قاشق را نباید به‌طور کامل وارد دهان کرد، بلکه باید از کنار آن و بدون صدا سوپ را مصرف کرد. اگر چنانچه حواسمان به میز کناری پرت شد، یا محو زیبایی همسر آینده‌مان در اولین قرارمان شدیم و قاشق سوپ‌خوری را به‌طور کامل در دهان فرو بردیم، به احتمال قوی هزینه یک ارتودنسی روی دستمان مانده است!

عادت ناپسند که عموماً زیاد هم دیده می‌شود، این است که از روی عجله و ولع، به‌جای آوردن غذا با آرامش به سمت دهان، این ما هستیم که به سمت غذا و میز می‌رویم! مبادا هنگام خوردن برنج، دانه‌ای از قاشق روی بشقاب بیفتد، چه برسد به آن‌که هنگام خوردن غذا، نصف محتویات آن از کناره‌های قاشق بیرون بریزد! درست نشستن روی صندلی و رعایت فاصله مناسب با میز غذا، نه‌تنها از جنبه زیبایی مهم است، بلکه از خم شدن روی میز و بشقاب نیز جلوگیری می‌کند!

همان‌طور که گفتیم، لیوان‌ها در سمت راست ما روی میز قرار می‌گیرند. چنانچه ما چپ‌دست هستیم نباید به‌محض نشستن روی صندلی، شروع به تغییر چیدمان میز کنیم، بلکه هر وقت نیاز به استفاده از وسایل چیده‌شده داشتیم، می‌توانیم همان موقع آنها را برداریم و در دستمان جابه‌جا کنیم.

چنانچه برای مدت طولانی به‌طور ایستاده لیوانی را در دست داریم (برای مثال

^۱ English spoon

در فرصت زمانی قبل از جلسات که به منظور شبکه‌سازی^۱ در نظر گرفته شده است) که چه‌بسا محتوی آن سرد است، بهتر است آن را در دست چپ قرار دهیم تا دست راستمان خشک و گرم بماند برای دست دادن‌های احتمالی.

۸۱. میراث اجدادی‌شان را پاس می‌دارند!

اگر نظر من را بخواهید، بهترین حالت برای غذا خوردن این است که روی زمین بنشینیم و با دست غذا بخوریم؛ حس خوبی که طی ده‌ها هزار سال در ذهن ما نقش بسته است. تجربه نشان داده است، حتی مردم از فرهنگ‌های دیگر هم وقتی با این مدل جذاب آشنا می‌شوند، لذت می‌برند. گویی که آنها هم این حس خوب را که از نیاکانشان به ارث برده‌اند، در گوشه ذهنشان محفوظ نگه داشته‌اند. به‌طور کلی مردم بسیاری از کشورها و فرهنگ‌ها با دست غذا می‌خورند. بد نیست که با چند ویژگی مثبت این کار آشنا شویم:

بر اساس آموزه‌های «آیورودا»^۲، که علمی باستانی در زمینه درمان بیماری‌ها در هندوستان است، دست‌های ما مهم‌ترین سنسور طبیعی در بدن ما هستند که وقتی در ارتباط مستقیم با غذا قرار می‌گیرند، به ما کمک‌های فراوانی می‌رسانند. آیورودا که در زبان سانسکریت به «علم زندگی» ترجمه شده، معتقد است از آن‌جایی که دست انسان انرژی بالایی دارد، وقتی با غذا در ارتباط باشد، انرژی خود را به غذا منتقل می‌کند و با خوردن غذا آن انرژی مجدداً به بدن انسان وارد می‌شود؛ از طرفی دیگر ارتباط مستقیم انگشتان دست با غذا و لمس کردن آن می‌تواند به‌خوبی حس لامسه را نیز در کنار



دیگر حس‌ها مانند بویایی و چشایی تحریک کند. همچنین اعصاب سر انگشتان دست، درجه گرمی و سردی غذا را به مغز منتقل می‌کنند و در نتیجه وقتی که با دست غذا می‌خوریم، غذای داغ وارد دهان نمی‌کنیم و از آسیب‌های ناشی از خوردن غذای داغ مصون می‌مانیم.

۸۲. گاهی اوقات آلرژی دارند!

چنانچه در فرهنگ‌های دیگری وارد شدیم و سؤالی برایمان پیش آمد، قبل از انجام هر کار اشتباه و شرمندگی احتمالی، حتماً سؤالی که در ذهنمان است را مطرح کنیم. همیشه افراد از ارائه اطلاعات درخصوص فرهنگ خودشان خوشحال می‌شوند. اگر از غذایی که برای ما تهیه دیده‌اند، نمی‌توانیم بخوریم، به این دلیل که واقعاً با ذائقه ما سازگاری ندارد، هر چند بسیار هم خوشمزه باشد، بهترین روش و بهانه برای نخوردن آن می‌تواند بیان معذوریتی پزشکی باشد. پس از کلی تشکر همراه با لبخند و این‌که چقدر حیف که ما نمی‌توانیم از آن غذا بچشیم، می‌توانیم دلیل آن را عنوان نماییم، برای مثال ابتلا به آلرژی!

۸۳. فقط در دهانشان دندان دارند!

غذا خوردن یکی از قدیمی‌ترین و امیل‌ترین لذت‌های دنیوی است که نباید از آن غافل شویم. یادمان باشد که ما فقط در دهانمان دندان داریم و برای خرد کردن غذا در معده دندان‌ی نداریم! بنابراین لازم است که غذا با آرامش و تمرکز و لذت حسابی جویده شود.

یکی از مشکلات دنیای مدرن امروزی، زندگی باعجله است که خودش را بین افراد جامعه هنگام غذا خوردن هم نشان می‌دهد. یک تکنیک خوب و ساده برای غلبه بر این مشکل، این است که در شروع غذا در کنار شکرگزاری برای تمامی نعمتهایی که داریم، سعی کنیم خوب جویدن غذا را به یکدیگر یادآوری کنیم و این کار را با شوخ‌طبعی جزو فرهنگ شرکت یا خانه خودمان کنیم. آلمانی‌ها ضرب‌المثلی دارند که می‌گویند: «خوب جویدن، نیمی از کار هضم غذا را انجام می‌دهد».^۱

۸۴. گرد و خاک نمی‌کنند!

یک روز دوستی که مسئول تشریفات هتلی بود، از خاطر‌اتش در مورد میهمانی پرسنل برخی شرکت‌ها تعریف می‌کرد و می‌گفت:

«وقتی بوفه^۲ باز می‌شود، افرادی هستند که حمله‌ور می‌شوند، که البته اگر گرد و خاک به پا نمی‌شود به شکرانه وجود موکت کف سالن است!»

و اما نکاتی در رابطه با آداب مربوط به میز بوفه:

ما می‌توانیم تا سه‌بار به میز بوفه مراجعه کنیم. یک‌بار برای پیش‌غذا، یک‌بار برای غذای اصلی و یک‌بار برای دسر. بنابراین ریختن همه غذاها به یک‌باره در ظرف (کشک‌بادمجان و کباب کوبیده با چند تکه دلمه همراه با ماهیچه و کیک و البته ژله!) می‌تواند سه دلیل عمده داشته باشد که هر سه خبرهای خوبی نیستند!

^۱ Gut gekaut ist halb verdaut | ^۲ Buffet



❁ دلیل اول: تنبلی، خصوصاً وقتی که قرار باشد با شکم پر دوباره تا بوفه برویم!

❁ دلیل دوم: حرص، که در نتیجه نگرانی از این موضوع است که اگر بعداً بیایم ممکن است چیزی گیرم نیاید!

❁ دلیل سوم: وحشت و ترس از این که مردم فکر کنند فلانی چقدر می‌خورد!

بهتر است اگر ما آقایان با همسر و فرزندان سر میز بوفه می‌رویم، از آن جایی که به علت قد بلندترمان، بهتر به میز اشراف داریم و با سلیقه فرزندان هم آشنا هستیم، ابتدا او را راهنمایی و به او کمک کنیم. نفر دوم، خانم در اولویت است و نهایتاً خودمان. دقت کنیم که هرکس باید غذای خودش را در دست بگیرد و برگردد.

بدترین حالت این است که مرد خانواده در این شرایط شروع به تفویض وظایف کند: «خانم من غذاها را می‌آورم، شما نوشیدنی‌ها، پسرم بستنی‌ها و ژله‌ها هم با تو!»

۱۵. سر کیسه‌شان شل است!

چنانچه از غذایی که میل کردیم و سرویسی که دریافت کردیم راضی بودیم، می‌توانیم حداقل ۱۰ درصد از مبلغ کل را بابت انعام^۱ در نظر بگیریم. در برخی از فرهنگ‌ها انعام نباید فراموش شود، چون در این صورت احتمالاً میهماندار یا همان پیشخدمت، جلوی ما را هنگام خروج

^۱Tip

خواهد گرفت، چراکه سیستم دریافتی حقوق آنها بر اساس انعام تنظیم شده است. اگر از سرویس به هر دلیلی رضایت نداشتیم، حتماً آن را مطرح کنیم که به چه دلیل از پرداخت بخشی از انعام یا کل آن معذوریم؛ این گوشزدها به نوبه خود در ارتقاء صنعت میزبانی مؤثر خواهد بود و در عین حال ما به شکل ناخواسته، اعتماد به نفس خود و هنر ارتباط برقرار کردنمان را در شرایط خاص محک می‌زنیم.

انعام در تاکسی به این صورت است که کرایه را به سمت بالا گرد می‌کنیم. اما اگر کرایه یک مسیر مشخص را می‌دانستیم و با راننده‌ای برخورد کردیم که خودش قیمت را به سمت بالا گرد کرده بود، دیگر نیازی نیست که ما گردترش کنیم!

به‌طور کلی سعی کنیم فرهنگ انعام دادن را در خودمان تقویت کنیم که حس و حال بسیار خوبی به افراد جامعه می‌دهد. انعام دادن نعمتی است که فقط با انجام مکرر آن می‌توان درکش کرد.

در هتل بهتر است کل انعام مورد نظر خود را تنها به شخصی که چمدان‌ها را تا اتاقمان حمل می‌کند^۱، ندهیم؛ این اشتباهی است که بسیاری از افراد انجام می‌دهند. بنابراین همیشه در نظر داشته باشیم که مبلغی از انعام را به کسی که چمدان حمل می‌کند، بدهیم و مابقی را در اتاقمان روی میز قرار دهیم برای افرادی که در بخش نظافت (خانه‌داری) فعالیت می‌کنند. البته که می‌توانیم هنگام تسویه حساب نیز مبلغی را برای شخصی که پشت میز پذیرش می‌نشیند^۲ در نظر بگیریم.



انعام دادن نیز به نوعی شکر نعمت به حساب می‌آید و ما به‌خوبی می‌دانیم که «شکر نعمت، نعمت افزون کند». در واقع می‌توان گفت که با دریافت انعام، هورمون شادی در مغز ترشح می‌شود و نتیجه آن، بروز روحیه‌ای شادتر و انگیزه‌ای بیشتر در شخص سرویس‌دهنده است که نهایتاً منجر به بهتر شدن کیفیت خدمت او می‌شود.



یک نکته بسیار مهم که باید مدنظر داشته باشیم آن است که اصولاً با پرداخت مبلغ بسیار بالا به‌عنوان انعام، ممکن است میزان توقع شخص

دریافت‌کننده را بالا ببریم، به‌طوری که انعام دیگران که در حد معقول است، به چشمش نیاید و منجر به ایجاد سوءتفاهم شود. بنابراین چنانچه ما به هر دلیلی می‌خواهیم خوشحالی مفرط خودمان را با دیگران تقسیم کنیم - که البته کاری بسیار پسندیده است - بهتر است خیلی کوتاه گوشزد کنیم که فرضاً: «جناب، این مبلغ خدمت شما، پانزده تومان انعام شماست و مابقی هم به علت این‌که ظاهر بسیار آراسته‌ای دارید».

احتمالاً شما هم تاکنون دیده‌اید که بعضاً شخص سرویس‌دهنده از پذیرفتن انعام معذور بوده است و یا در محیط‌هایی قرار گرفته‌اید که مدیریت مجموعه با نصب تابلویی بر دیوار، این معذوریت را اعلام کرده است. یکی از مهم‌ترین دلایل این اقدام آن است که صاحب کار می‌خواهد از این طریق نشان دهد که همه را به یک چشم می‌بیند و کسی که انعام زیادی بدهد با کسی که انعام نداده است، هردو بهترین سرویس و خدمات را دریافت خواهند کرد.

در چنین شرایطی چنانچه محبت ما بالا بزند و بخواهیم به زور انعامی در جیب خدمتکار قرار دهیم، احتمالاً دوربین‌ها این لحظه را ثبت می‌کنند و ما درواقع باعث بی‌کار شدن او می‌شویم! در این‌گونه مواقع، تشکر و لب‌خند همراه با نگاه محبت‌آمیز تنها چیزی است که او را در لحظه، خوشحال می‌کند و خستگی را از تنش درمی‌آورد.





۱۶. چربی‌های زائدشان را می‌سوزانند!

بدون شک بسیاری از ما حداقل یک‌بار برایمان پیش آمده است که در برخورد با یک فروشنده ناشی از او خواسته باشیم جنسی را از ویترین یا قفسه‌ای دور از دسترس برایمان بیاورد و این جمله معروف را از او شنیده باشیم: «اگر واقعاً خریدار هستی، برایت بیاورم».

در این موقعیت اکثریت افراد فوراً مغازه را ترک می‌کنند و با این کار خود به فروشنده نشان می‌دهند که از نوع برخوردش خوششان نیامده است. اما بیا بید کمی دقیق‌تر این داستان را بررسی کنیم:

با توجه به این‌که بسیاری از افراد صرفاً برای گذراندن وقت و خوشگذرانی یا بالا بردن تجربه خود در مورد اجناس متفاوت به فروشگاه‌ها می‌روند و در واقع خریدار نیستند، بعضی از فروشندگان محترم برای در امان ماندن از زحمات اضافی، این سؤال را مطرح می‌کنند، اما غافل از این هستند که با این کار، بسیاری از مشتریان بالقوه خودشان را از دست می‌دهند. شاید افرادی که در گذشته با کاروان از طریق جاده ابریشم به کار تجارت می‌پرداختند، وقتی که با مشتری روبه‌رو می‌شدند، پشت چشمی نازک می‌کردند و می‌گفتند: «امروز حوصله ندارم، فردا بیا!»! چراکه تنها آنها بودند و یک جاده طولانی و چند قلم کالا سوار بر شترهایشان! ولی در روزگار ما که رقابت در عرصه تجارت و خرید و فروش تا این اندازه تنگاتنگ است، هنر یک فروشنده در این است که از یک مشتری گذری، یک مشتری دائمی بسازد. یعنی چه‌بسا که مشتری به کسب و کار ما مراجعه کند و صرفاً

قیمت‌ها را بپرسد و بدون آن‌که خرید کند، برود، ولی ما باید باز هم با روی خوش و باحوصله با او برخورد کنیم؛ این‌گونه است که رفتار ما در ذهن او باقی می‌ماند و در مقایسه با دیگران، تفاوت‌ها را درک می‌کند و در مراجعه بعدی مشتری ما می‌شود.

«مهاتما گاندی»^۱، رهبر سیاسی-معنوی هندی‌ها، می‌گوید: «مشتری مهم‌ترین عضو کسب و کار است؛ یعنی از هر مدیر و رئیس و صاحب‌کاری هم اهمیت بالاتری دارد و خللی در کار ما وارد نمی‌کند و اگر بر فرض، سر ظهر برسد، نباید ما را نگران سرد شدن ناهارمان کند!

گاندی همچنین در جایی دیگر می‌گوید: «اگر به مشتری خدمتی ارائه کردیم، لطفی در حق او نکرده‌ایم، بلکه اوست که به ما لطف کرده و با انتخاب ما، فرصت خدمت‌رسانی را بر ایمان فراهم کرده است».

همه ما می‌دانیم که هر کاری مشکلات خودش را دارد و پاسخ دادن به سؤالات مراجعینی که مشتری نیستند هم جزو مشکلات کاری فروشندگان است. اتفاقاً این زمان، بهترین فرصت برای به دست آوردن مشتریان جدید است، چراکه خریداران، بیشتر احساساتی عمل می‌کنند تا منطقی. انسان‌ها تشنه «محبت»، «توجه» و «احترام» هستند و یک فروشنده موفق و جذاب می‌تواند با توجه به این سه اصل، مشتریان زیادی را به سمت خود جذب کند. ناگفته نماند که به‌لحاظ سلامتی هم اگر در نظر بگیریم، متوجه می‌شویم که ورود هر مشتری به فروشگاه و به‌دنبال آن بلند شدن فروشنده از صندلی و حرکتی که می‌کند، به پیشگیری از بروز

^۱ Mahatma Gandhi



آرتروز گردن و دیسک کمر کمک می‌کند و چربی‌های زائدی را که چه‌بسا به دلیل بی‌حرکتی در بدن انباشته شده است، می‌سوزاند!

از طرفی دیگر، خریداران هم در اشتباه هستند که گمان می‌کنند در برابر این سؤال فروشنده اگر از فروشگاه خارج شوند، پیام اعتراض‌آمیز خود را به او ابلاغ کرده‌اند، چراکه در این‌گونه مواقع فروشنده‌ها وقتی با خروج خریدار مواجه می‌شوند، کلاهشان را بالاتر می‌گذارند و پیش خودشان نتیجه می‌گیرند که خیلی آدم‌شناس هستند و با خود می‌گویند: «معلوم است که خریدار نبود، وگرنه به سؤال من حتماً جواب مثبت می‌داد!»

بنابر این سعی کنیم با تمرین یاد بگیریم در این شرایط که بسیار هم ناراحت‌کننده است، با فروشنده محترم صحبت کنیم؛ برای مثال می‌توانیم با لبخند و شوخ‌طبعی به او بگوییم: «حالا شما بیاورید تا من ببینم و بتوانم تصمیم بگیرم».

یادمان باشد همیشه در این‌گونه شرایط دشوار است که ما باید توانمندی‌ها و مهارت‌های ارتباطی خودمان را تقویت کنیم. چه‌بسا فروشنده محترم با این جزئیات به مسئله نگاه نکند، ولی ما که برای بهبود قابلیت‌های خود وقت می‌گذاریم و مطالعه و تمرین می‌کنیم، باید با دیگران تفاوت داشته باشیم. همچنین در موقعیت‌های سخت است که می‌توانیم آموخته‌هایمان را ارزیابی کنیم و در به‌کارگیری آنها به خودمان نمره بدهیم.

نهایتاً همان‌طور که پیش‌تر هم در کتاب صحبت شد، اگر فروشنده با حوصله و احترام و یا با هر خصومت اخلاقی مثبت دیگری با ما رفتار

کرد، حتماً از این کار او تعریف کنیم؛ برای مثال: «چقدر خوب است که شما این قدر باحوصله هستید» و یا این‌که: «ای کاش همه فروشنده‌ها مثل شما خوش اخلاق بودند».

لطفاً لبخند هم فراموش نشود!

۸۷. جویای نام هستند!

افراد متشخص و محبوب می‌دانند که هیچ نوا و صدایی برای هر انسان سالم، گوش‌نوازتر از شنیدن اسم خودش نیست. بنابراین با صدا کردن دیگران با اسمشان، آن هم با لفظی شیوا، هم احساس خوشایندی به آنها می‌دهیم و هم این پیام را منتقل می‌کنیم که «من تو را قبول کرده‌ام و برای من محترم هستی». سعی کنیم به جای استفاده از القاب و عناوین به‌تنهایی، برای صدا کردن اطرافیانمان، اسم افراد را به زبان بیاوریم و اگر هم از القاب یا پسوندهای محبت‌آمیز استفاده می‌کنیم، در کنار اسم آنها قرار بگیرد؛ برای مثال به جای «مهندس یک لحظه بیا» بگوییم «علی‌جان یک لحظه بیا» و یا اگر ارتباط خیلی صمیمی نیست: «مهندس سهرابی یک لحظه می‌آیید؟» یا «دکتر مختاری امروز جلسه تشریف می‌آورید؟» به جای «دکتر، امروز جلسه تشریف می‌آورید؟»

نکته مهم دیگر این است که وقتی اسم افراد را می‌شنویم دو حالت پیش می‌آید: یا معنی آن اسم را می‌دانیم، یا نمی‌دانیم و برای اولین بار



است که همچنین اسمی را می‌شنویم. سعی کنیم در هردو صورت به اسم افراد علاقه‌مندی نشان دهیم. در مورد اول فرضاً می‌توان گفت: «چه اسم زیبایی!» یا «چقدر این اسم، برازنده شماست» یا «چه جالب، اسم شما چقدر با اسم فامیلیتان تناسب دارد!»

و اگر هم اسمی را برای اولین بار است که می‌شنویم و هیچ اطلاعی از آن نداریم، باز حتماً به آن علاقه‌مندی نشان دهیم و درباره آن بپرسیم؛ برای مثال: «ببخشید همایون به چه معناست؟» یا «چه تاریخچه‌ای پشت اسمتان هست؟» یا «آناهیتا باید اسم یک الهه باشد، درست است؟»

پرسیدن اسم افراد و نشان دادن علاقه به آن، هم می‌تواند به افزایش دانش عمومی ما کمک کند (برای مثال شناخت فلان پادشاه یا خدای باستان در فلان فرهنگ و ...) و هم این‌که با این کار باعث ترشح کلی هورمون شادی در مغز طرف مقابل می‌شویم که در طول ارتباطمان به آن نیاز داریم!

بهتر است بدانیم که اسم افراد در شخصیت آنها تأثیر می‌گذارد. پس یادمان باشد به‌هنگام انتخاب اسم، ترجیحاً به فکر آینده فرزندانمان باشیم تا به فکر خودمان!

۸۸. بی‌جهت پسر خاله نمی‌شوند!

افراد جذاب مشتریان خود را با ضمیر دوم شخص جمع یا همان «شما»

خطاب می‌کنند. در بسیاری از مراکز و مؤسسات و شرکت‌ها دیده می‌شود که کارمندان با مشتریان خود با لفظ «تو» صحبت می‌کنند؛ برای مثال: «کارتت را بده»، «برو از پله‌ها بالا»، «فردا بیا فرم پر کن» و ... که کاری بسیار غیرحرفه‌ای است. ما می‌توانیم با مشتریان، ارتباط ممیمی و گرمی داشته باشیم، اما حرفه‌ای بودن حکم می‌کند که احترام آنها را نگه داریم. همچنین این فاصله بین کارمند و مشتری گاهی اوقات به ما کمک می‌کند که در یک‌سری معذورات نیز قرار نگیریم. افراد ضعیف‌النفس چه‌بسا با گرفتن انعام یا هدیه از سوی کارفرما یا مشتری، وادار به شکستن این حرمت و فاصله می‌شوند و بدین‌ترتیب درواقع در دام او قرار می‌گیرند.

مطرح کردن این پیشنهاد که «از این به بعد می‌توانیم همدیگر را با اسم کوچک خطاب کنیم و راحت باشیم» از طرف خانم‌ها به آقایان گفته می‌شود و نه برعکس، همچنین از سن بالاتر به سن پایین‌تر و یا از سمت خانم یا آقای مدیر به سمت همکارانشان صحیح است. بهتر است در یک میهمانی، ضیافت شام یا جشن کاری و چه‌بسا در شروع یک همکاری، شخصی که اولویت دارد به طرف مقابل این پیشنهاد را بدهد، برای مثال: «خُب آقای قاسمی، از این به بعد می‌توانید من را با اسم کوچک صدا کنید. این‌جا ما همه با اسم کوچک همدیگر را صدا می‌کنیم».

«النازجان از این به بعد می‌توانی من را ناهید صدا کنی».

دقت داشته باشیم که مصیبت با «پسر خاله شدن» تفاوت زیادی دارد!



۱۹. خاطرات شمال محال است یادشان برود!

انتخاب آهنگ پیشواز^۱ برای تلفن همراه به دلایل زیر بسیار غیرحرفه‌ای است:

❖ اول این‌که قرار نیست سلیقه شخصی خودمان را به دیگران تحمیل کنیم.

❖ دوم، طرف مقابل باید بشنود که چندبار تلفن ما زنگ خورده تا بتواند پس از چهار و یا نهایتاً پنج زنگ، قطع کند. مبدا جزو افرادی باشیم که می‌گویند: «آن قدر می‌گیرم تا بگیرم!»

❖ سوم این‌که ممکن است ما با موزیکی در جاده‌های شمال خاطرات خوشی داشته باشیم، اما شخصی که با ما تماس گرفته، دقیقاً با همان موزیک یک شکست عشقی عمیق را در جاده‌های شمال تجربه کرده باشد! و با شنیدن آن موزیک به‌کلی حال و هوایش پریشان شود و احتمالاً رانده‌مان مکالمه تلفنی‌مان پایین بیاید و به آنچه که می‌خواهیم نرسیم!



^۱ Waiting sound

۹۰. گهگاهی مزاحم می‌شوند!

آیا شما هم در ابتدای مکالمات تلفنی خود از این عبارات استفاده می‌کنید؟
«بخشید مزاحم شدم!»، «بخشید اگر بی‌موقع مزاحم شدم!»، «بی‌موقع
که مزاحم نشدم؟»

اگر جوابتان مثبت است، باید بگوییم لطفاً به خودتان رحم کنید و دیگر
از این جملات حداقل به‌عنوان اولین جمله در مکالمات تلفنیتان استفاده
نکنید! راه‌حل بهتر این است که اولاً بی‌موقع مزاحم نشویم، ثانیاً اگر
نفر مقابل به هنگام رانندگی جواب تلفن خود را می‌دهد، که خلاف قانون
است، این اوست که باید معذرت‌خواهی بکند نه ما.

و یا اگر شخصی هنگام صرف غذا جواب تلفن ما را می‌دهد، بسیار لطف
کرده است، ولی ما نیازی به معذرت‌خواهی نداریم. بهتر است هنگام
غذا خوردن جواب تلفن‌هایمان را ندهیم که نه خودمان در معذوریت قرار
بگیریم و نه شخص مقابل. می‌دانم کار سختی است، اما نشدنی نیست و
فقط نیاز به تمرین دارد.

همان‌طور که می‌دانیم اگر به دلیلی ضروری باشد که دیروقت یا خارج
از وقت اداری با کسی تماس بگیریم، حتماً معذرت‌خواهی می‌کنیم و
دلیل کارمان را ذکر می‌کنیم، حتی اگر مدیر با کارمند خود خارج از وقت
اداری تماس بگیرد، باید عذرخواهی کند و برای تماسش دلیل بیاورد تا
کارمند نیز از او یاد بگیرد، برای مثال: «احمدجان بخشید دیروقت تماس

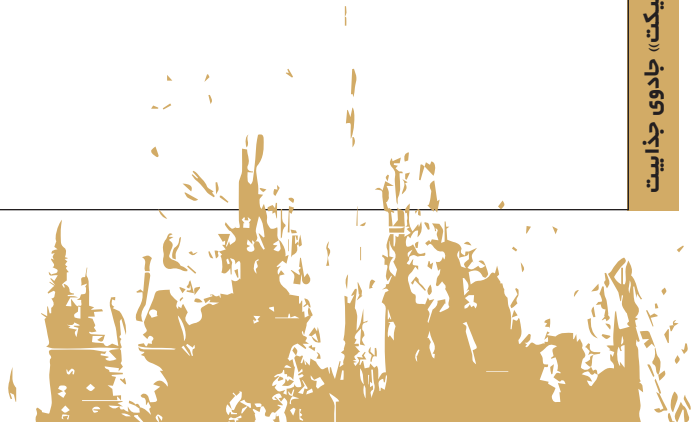


می‌گیرم، همین الان به من خبر دادند که ...»

اما برگردیم به کمی قبل‌تر، گفتیم به‌عنوان اولین جمله در مکالمات تلفنی، این جمله را بیان نمی‌کنیم که «ببخشید بی‌موقع تماس می‌گیرم»، اما اگر قرار باشد مکالمه از سلام و احوال‌پرسی خارج و وقت‌گیر شود، ابتدا دلیل اصلی تماسمان را عنوان می‌کنیم و نهایتاً می‌توانیم بپرسیم: «امیدوارم الان زمان مناسبی برای شما باشد». در این شرایط اگر واقعاً برای شخص مقابل امکان صحبت کردن وجود نداشت، با هماهنگی، مجدداً تماس بعدیمان را برقرار می‌کنیم. ادب حکم می‌کند شخصی که با او تماس گرفته شده، در اولین فرصت خودش اقدام به برقراری تماس کند و اگر واقعاً مشغله‌اش زیاد است، می‌تواند از شخص تماس‌گیرنده بخواهد که فرضاً فلان ساعت یا فلان روز مجدداً تماس بگیرد. لطفاً به واژه «خواهش» در جمله اخیر توجه شود!

۹۱. جزو این چهار دسته نیستند!

حالا برای این‌که خیالمان راحت شود، بد نیست بدانیم که چرا اکثر افراد همیشه و در هر شرایطی جواب تلفن ما را می‌دهند و ما هم ناچاراً باید معذرت‌خواهی کنیم! هر چند درواقع آنها هستند که وقت ندارند با ما صحبت کنند.



این افراد به چهار دسته تقسیم می‌شوند که امیدوارم شما جزو هیچ‌کدام نباشید:

۱. انسان‌های مهرطلب: «اگر جواب ندهم چه فکر می‌کند؟ حتماً بعداً می‌پرسد که چرا جوابم را ندادی و من مجبورم کلی برایش توضیح بدهم چون دوست ندارم از دستم ناراحت شود».

وقتی که از این‌جور افراد سؤال می‌شود: «زنگ زدم جواب ندادی...»، خودشان را ملزم می‌بینند که در جواب، کلی توضیح بدهند و بعضاً دروغ هم سر هم کنند.

۲. اشخاصی که می‌خواهند پز اترافیشان را بدهند: این افراد حتی در جلسات مهم هم جواب تلفن خود را می‌دهند: «سلام مهندس جان...»؛ یعنی حضار محترم در جریان باشید که من فقط با دکتر و مهندس‌ها سر و کار دارم!

۳. افرادی که می‌خواهند پز خودشان را بدهند: «سلام خانم کریمی، ببخشید من در یک جلسه هستم...»؛ یعنی در جریان باشید که من آدم مهمی هستم و از یک جلسه به جلسه دیگر می‌روم!

۴. اشخاص مبادی آداب اما به‌شدت خسیس: «سلام جمشیدجان، ببخشید آیا امکان دارد ده دقیقه دیگر با من تماس بگیری؟»؛ یعنی من در حال حاضر نمی‌توانم صحبت کنم، اما اگر جواب تلفنت را نمی‌دادم، به رسم ادب باید خودم زنگ می‌زدم خدمتت،



اما باور کن که این خساست دست من را بسته است!

بنابر این اگر واقعاً باید جواب تلفن را بدهیم، می‌توانیم این کار را بکنیم، اما واجب نیست توضیح دهیم که الان در جلسه‌ای هستیم یا پشت فرمان! یک مقدار هم جای کنجکاوی برای دیگران گذاشتن، لذت‌بخش است!

۹۲. همواره علائم حیاتی دارند!

انسان‌های جذاب که واقعاً در ایجاد ارتباط هنرمند هستند، خوب می‌دانند که با به خاطر سپردن اسم افراد و پایان دادن به مکالمات تلفنی، همراه با ذکر اسم طرف مقابل، چه تأثیر عمیقی از خود در آن سوی خط به جا می‌گذارند. به همین منظور در ابتدای مکالمه با عنوان کردن اسم شخص مقابل، به حافظه خود کمک می‌کنند و با تکرار آن در طول مکالمه، به‌ویژه هنگام خداحافظی، به طرف مقابل به‌طور نامحسوس این پیام را می‌رسانند که: «من ربات نیستم و با شخص شما یک مکالمه خصوصی و منحصر به فرد را داشته‌ام».

بنابر این سعی کنیم اسم افراد را در ابتدا، وسط و آخر مکالمه بیاوریم؛ برای مثال: «سلام سرکار خانم مهاجر، معلم عزیزم ... ر استی خانم مهاجر، در مورد لیستی که فرستادید هم تشکر می‌کنم ...» و نهایتاً: «منتونم خانم مهاجر از وقت‌تان، خدا نگهدار».

پس یادمان باشد به‌جای این‌که طبق عادت در پایان مکالمه تلفنی

هشت‌دفعه واژه «خداحافظ» را تکرار کنیم، یک‌بار همراه با اسم شخص مقابل آن را به زبان بیاوریم!

چنانچه خدای ناکرده از حافظه اسمی‌کندی برخوردار هستیم، بهتر است در ابتدای مکالمه اسم طرف مقابل را در گوشه‌ای یادداشت کنیم که در انتها گرفتار این تردید نشویم که با «حسن حسینی» صحبت کرده‌ایم یا «حسین حسنی»!

همیشه سعی کنیم شنونده خوبی باشیم و هنگام مکالمه تلفنی علائم حیاتی از خودمان نشان دهیم! با نشان دادن علائم حیاتی از خود، به آن طرف خط این مفهوم را می‌رسانیم که من کاملاً از لحاظ جسمی و ذهنی حضور دارم و حواسم به‌طور کامل به شما است. منظور از علائم حیاتی، همان اصوات یا کلماتی است که فرضاً برای تأیید به کار می‌روند، مانند: بله، آهان، بسیار خوب، درست است ...

بدترین حالت این است که طرف مقابل پشت گوشی از ما بپرسد: «بخشید هنوز هستید؟»!

۹۳. به این راحتی‌ها قطع نمی‌کنند!

اول تو قطع کن... نه تو اول قطع کن... خُب می‌خواهی با هم قطع کنیم؟
...
تلفن را ابتدا شخصی که از درجه بالاتری برخوردار است، قطع می‌کند.



بنابراین در روابط اجتماعی اجازه دهیم اول کسانی که سن بالاتری دارند، قطع کنند و یا خانم‌ها، در تجارت و کسب و کار اجازه دهیم مشتری اول قطع کند و یا شخصی که رتبه بالاتری دارد، برای مثال: خانم یا آقای مدیر. این کار ما نشان می‌دهد که عجله‌ای در قطع کردن این ارتباط نداریم و به این ترتیب احترام مضاعفی از خود نشان می‌دهیم. از طرفی دیگر، با این کار مطمئن می‌شویم که مکالمه کاملاً تمام شده است و سؤال یا مبحثی ناتمام نمانده است، چراکه حتماً برای شما هم پیش آمده که پس از قطع کردن تلفن، سؤالی به ذهنتان رسیده و پیش خود گفته‌اید: «ای وای باید دوباره بگیرمش!»

۹۴. می‌دانند که تعارف آمد نیامد دارد!

همان‌طور که قبلاً هم گفتیم، یک‌بار تعارف کردن می‌تواند نشانه ادب ایرانی باشد، اما وقتی که تعداد تعارفات شروع به افزایش می‌کند، ممکن است در مواقعی در دسرساز شود. خوشبختانه کم‌کم داریم به سمتی حرکت می‌کنیم که دیگر این‌گونه تعارفات را کمتر می‌شنویم. در مواجهه با فرهنگ‌های دیگر کاملاً مراقب باشیم که بعضاً اصلاً تعارف ندارند و این می‌تواند برای ما گاهی اوقات خیلی گران تمام شود. چه گرسنگی‌هایی که همین شخص بنده به خاطر تعارف‌بازی‌های ایرانی در غربت نکشیده‌ام!



۹۵. فراموشمان نمی‌کنند!

هیچ‌وقت فراموش نمی‌کنم روزی در شهری که در آن مشغول تحصیل بودم، هنگام عبور از خیابانی خلوت، به پروفسور ریاضیات دانشگاهمان برخوردم و به رسم ادب به او سلام کردم و با تعظیمی که خاص ایرانی‌هاست، گفتم: «سلام آقای پروفسور». آقای پروفسور در جواب من گفتند: «سلام آقای ولیان». من تا اسم خودم را از دهان او شنیدم، آن‌چنان خوشحال شدم و آن‌قدر هورمون‌های شادی در مغزم ترشح شدند که دیگر نفهمیدم چه اتفاقی افتاد! فقط خدا را شکر می‌کنم که یک روز تعطیل بود و خیابان‌ها خلوت و ماشینی آن‌جا نبود، چون نمی‌دانم تا چه مدتی روی خط عابر ایستاده بودم! به نظر شما اولین فکری که به ذهن من رسید، در آن زمان چه بود؟ درست است، این‌که از میان چندصد دانشجو که هر ساله می‌آیند و می‌روند، چطور اسم من را به خاطر داشت؟ آیا همه دانشجویان را به اسم می‌شناخت؟ بعدها متوجه شدم که خیلی از افراد با انجام تمرین‌های روزانه سعی می‌کنند اسم دیگران را به خاطر داشته باشند و این یکی از بهترین تمرین‌ها برای مغز انسان است، علاوه بر این‌که در طرف مقابل نیز طوفانی از شادی به راه می‌اندازد و احساس ارزشمند بودن را به او القاء می‌کند. پس سعی کنیم با به‌کارگیری تکنیک‌های مختلفی که وجود دارد، اسم افراد را به خاطر بسپاریم، حداقل تا انتهای میهمانی یا جلسات مذاکره.

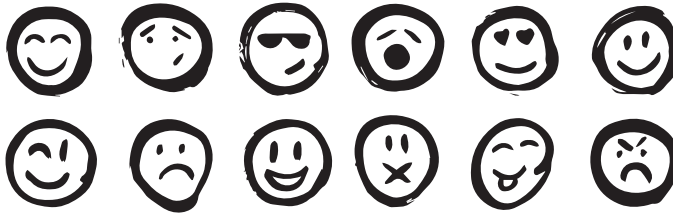




۹۶. بی‌موقع شکاک در نمی‌آورند!

یک مدیر موفق و جذاب همیشه نسبت به وقت دیگران متعهد و حساس است. این ویژگی، در زمینه پاسخ‌دهی به ایمیل‌های دریافتی او هم دیده می‌شود. همیشه یادمان باشد شرط ادب و احترام این است که به ایمیل‌هایی که به دستمان می‌رسد، نهایتاً ظرف مدت ۴۸ ساعت حتماً پاسخ دهیم. حتی اگر به مدت زمان بیشتری برای پاسخ‌گویی احتیاج داریم، باید قبل از ۴۸ ساعت برای فرستنده ایمیلی ارسال کنیم مثلاً با مضمون: «متشکرم، ایمیل شما دریافت شد، تا فلان روز به شما پاسخ خواهم داد» یا «از ایمیل شما سپاسگزارم و با شما در تماس خواهم بود» و ...

به این طریق، طرف مقابل مطمئن می‌شود که ایمیلش به دست ما رسیده است.



همچنین باید در نظر داشته باشیم که ایمیل ما باید کوتاه و مختصر و مفید باشد، به‌طوری که حوصله دریافت‌کننده را سر نبریم و به حواشی نپردازیم.

یادمان نرود که پس از نگارش متن ایمیل و قبل از ارسال، حتماً باید آن را یک‌بار دیگر بخوانیم تا احیاناً اشتباهات تایپی و املايي و نگارشی

نداشته باشد، چراکه ایمیلی که با این مشکلات فرستاده می‌شود، قطعاً بر شلختگی و بی‌سلیقگی فرستنده‌اش دلالت دارد. از طرفی دیگر، با مرور دوباره متن ایمیل، خود را به‌جای خواننده آن می‌گذاریم و مطمئن می‌شویم که منظورمان را درست رسانده‌ایم یا خیر، زیرا گاهی با یک تغییر ساده در ساختار یک جمله، معنای کلام به‌کلی متفاوت می‌شود و همین موضوع می‌تواند منشأ سوءتفاهم باشد.

نکته دیگر این‌که لزومی ندارد خودمان را شخص خیلی مهمی در نظر بگیریم و هر ایمیلی را با عنوان «اضطراری و فوری»^۱ ارسال کنیم! چه‌بسا برای خودمان هم پیش آمده باشد که ایمیلی «فوری» دریافت کرده‌ایم و وقتی آن را با عجله و اضطراب باز کرده‌ایم، فرضاً با چنین متنی روبه‌رو شده‌ایم: «من رسیدم خانه»!

همچنین حواسمان باشد که در متن ایمیل از اختصارات^۲ استفاده زیادی نکنیم، چون به خواننده این احساس را منتقل می‌کند که ما در مطالعه فرهنگ لغت آکسفورد به صفحات آخر آن رسیده‌ایم و دانش انگلیسی‌مان دیگر قابل کنترل نیست!

و نکته اتیکتی بعدی هم این است که در ایمیل‌ها، برخلاف شبکه‌های اجتماعی، نباید از شکلک‌های تصویری^۳ استفاده کنیم؛ در شبکه‌های مجازی نیز به کار بردن آنها در حد محدود توصیه می‌شود؛ پس از به‌کار بردن سه قلب و دو دسته‌گل و چهار خنده همراه با اشک در انتهای پیام‌مان حتماً خودداری کنیم!

^۱ High priority | ^۲ Abbreviations | ^۳ Smiley & Emoji

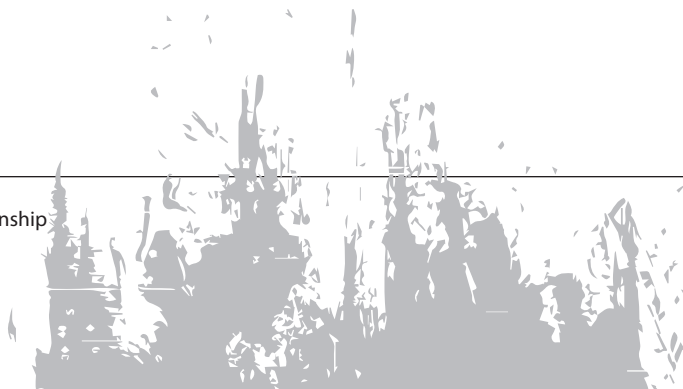


۹۷. «بازی جوانمردانه» را رعایت می‌کنند!

بسیاری افراد چهره واقعی خود را در ورزش نشان می‌دهند. ورزش یکی از مهم‌ترین عرصه‌هایی است که در آن نقاب اشخاص کنار می‌رود و می‌توان روح آنها را بی‌پرده تماشا کرد؛ چراکه در کنار قوانین بازی، اصول نانوشته‌ای وجود دارد که هر فرد متشخص و مبادی آدابی آنها را رعایت می‌کند، همان اصول و قوانینی که در مجموع به «اخلاق ورزشی»^۱ شهرت دارند. توجه به حریف از مهم‌ترین اصول یک بازی ورزشی است. بعضی افراد وقتی که احساس می‌کنند به باخت خود نزدیک شده‌اند، بازی را رها می‌کنند که این اقدام در حق حریف، کم‌لطفی است و ناعادلانه به حساب می‌آید.

دقت کنیم اگر به‌عنوان هوادار یک تیم در یک مسابقه ورزشی حاضر شدیم، ضمن تشویق تیم محبوبمان، به‌هیچ‌وجه به طرفداران تیم مقابل بی‌احترامی نکنیم.

بعضی دیگر هم «مربی سرخود» هستند و در باشگاه دائماً در حال چک کردن دیگرانند تا اشتباهات حرکتی آنها را تمحیح کنند و اطلاعات خود را به معرض نمایش بگذارند! به همین دلیل است که احتمالاً همه ما جمله «اشتباه می‌زنی داداش!» را حداقل یک‌بار در زندگی شنیده‌ایم!



۹۸. ابعاد مصاحبه را محاسبه می‌کنند!

برای شرکت در یک مصاحبه شغلی بهتر است آمادگی‌هایی را از قبل کسب کنیم. شاید بتوان گفت «وقت‌شناسی» مهم‌ترین نکته‌ایست که باید به آن توجه داشت، زیرا از آنجایی که وقت‌شناسی، الفبای نظم و دیسیپلین کاری است، اولین معیار مصاحبه‌کننده در قضاوت ما خواهد بود. پس برای آن‌که مطمئن باشیم که حتماً سر وقت می‌رسیم، باید از روز قبل مسیر را بررسی کنیم و با محل مصاحبه آشنا شویم. همچنین برای اتفاقات پیش‌بینی‌نشده در روز مصاحبه زمان کافی در نظر بگیریم و زودتر حرکت کنیم، چراکه هیچ بهانه‌ای نمی‌تواند تأخیر ما را توجیه کند.

دقت داشته باشیم که در یک مصاحبه شغلی می‌توانیم با ظاهر آرسته و حرفه‌ای‌مان این پیام را به مصاحبه‌کننده برسانیم که تا رسیدن به بالاترین مقام در آن موقعیت شغلی نیز انگیزه و توانایی داریم؛ به‌عنوان مثال اگر حتی برای شغل سطح پایینی هم داوطلب هستیم، نوع پوشش ما تعیین می‌کند که می‌خواهیم در آن حرفه یک کارمند ساده باشیم یا آمادگی و اشتیاق داریم که به بالاترین سطوح مدیریتی در آن شغل برسیم.

در یک مصاحبه شغلی به‌همراه داشتن کاغذ و قلم، نشانگر دقت و توجه و حرفه‌ای بودن ما است، که تأثیر مثبتی بر مصاحبه‌کننده می‌گذارد.

یادمان باشد که در روز مصاحبه، وقتی از ما سؤال کردند: «چای می‌خورید یا نسکافه؟»، یکی را انتخاب کنیم و نپرسیم: «قهوه هم دارید؟»!



۹۹. در اتاق خواب همسایه میهمانی نمی‌گیرند!

یکی از مهم‌ترین افرادی که در کیفیت زندگی ما نقش دارند، همسایه‌ها هستند. البته که در گذشته ارتباط میان همسایه‌ها گرم‌تر و نزدیک‌تر بوده است، اما امروزه هم رعایت نکات و آداب همسایه‌داری ضروری و نشانگر تربیت و تشخیص ماست.

اگر در زمان اسباب‌کشی همسایه جدیدمان با او مواجه شدیم، می‌توانیم با خوشامدگویی و گفتن این نکته که در صورت نیاز خوشحال می‌شویم کمکش کنیم، شروع رابطه خوبی را در آینده رقم بزنیم.

چنانچه قصد برگزاری مراسم یا جشنی را در منزل داریم، از قبل به همسایه‌ها اطلاع دهیم و در عین حال در حین برگزاری مراسم نیز تا حد امکان مراعات حال آنها را بکنیم.

هنگام حمل زباله نیز ترجیحاً از آسانسور استفاده نکنیم، زیرا نفر بعدی که سوار آسانسور می‌شود، ممکن است با این سؤال روبه‌رو شود که بوی داخل کابین از زباله بوده است یا از صاحب آن؟!

۱۰۰. قرار دیگری می‌گذارند!

برای همه ما گاهی پیش می‌آید که برای صرف غذا یا حضور در یک کافه به دعوت کسی میهمان شویم. در چنین موقعیتی اگر شرایط ما برای

پذیرش دعوت میزبان فراهم بود که چه خوب و نوش جانمان! اما اگر نتوانستیم دعوت او را بپذیریم، باید نکته اتیکتی این موقعیت را رعایت کنیم؛ در این صورت اول تشکر می‌کنیم و سپس دلیل خود را برای عدم پذیرش پیشنهاد میزبان توضیح می‌دهیم. حتی خیلی بهتر است که خودمان را مشتاق نشان دهیم که در زمان دیگری برای اجرای آن دعوت آمادگی داریم؛ چراکه اگر صرفاً به ذکر دلیل اشاره کنیم (به‌عنوان مثال: «متأسفم، امروز امتحان دارم»، «عذر من را بپذیرید، فردا وقت دکتر دارم»، «ببخشید، آخر هفته مسافرت هستم» و ...) طرف مقابل ممکن است پیش خود فکر کند که تمایلی به پذیرش دعوت او نداریم و بهانه می‌آوریم تا مؤدبانه آن دعوت را رد کرده باشیم. اما با گفتن جملاتی مانند «حتماً در اولین فرصت بعدی در خدمت‌تان هستم» یا «خوشحال می‌شوم در فرصت دیگری دعوت‌تان را بپذیرم» یا «خوشحالم می‌کنید اگر فرصت دیگری پیش آمد، خبرم کنید» و ... هم شخص دعوت‌کننده احياناً دچار سوءتفاهم نمی‌شود و هم مبادی آداب بودن و نزاکت ما به چشم می‌آید.

۱۰۱. با رعایت ادب به خدا نزدیک می‌شوند!

بد نیست بدانیم که اشخاص جذاب و موفق در بالای ابرها نیز مبادی آداب هستند و به اصول و آداب اتیکتی مربوط به حضور در هواپیما دقت و توجه دارند. یکی از مهم‌ترین نکاتی که باید در این زمینه مدنظر قرار داد، حق استفاده از دسته‌های^۱ مندلی است. در ردیف‌های سه‌نفره، شخصی که وسط می‌نشیند، حق استفاده از دو دسته مندلی در طرفین خود را دارد؛ بنابراین فردی که کنار پنجره قرار دارد تنها به دسته مندلی خود در

^۱ Armrest



سمت پنجره^۱، قناعت می‌کند و شخصی هم که کنار راهرو نشسته^۲، فقط از آن دسته صندلی‌اش که به سمت بیرون قرار دارد، استفاده می‌کند؛ چراکه دوفری که در طرفین می‌نشینند، یکی از منظره بیرون و دیگری از فضای باز راهرو بهره‌مند می‌شوند، پس این حق نفر وسط است که به جبران اسارت خود، دو دسته صندلی در اختیارش باشد! هرچند که افراد متشخص، زمانی که بین دو مسافر می‌نشینند نیز رعایت حال آنها را می‌کنند و دستان خود را به‌گونه‌ای قرار می‌دهند که دو نفر کناری‌شان هم بتوانند از دسته‌های مشترک استفاده کنند.

و اما نکته بعدی این است که به‌هنگام خواباندن صندلی، حتماً حواسشان به شخص پشت سرشان هست و با در نظر گرفتن موقعیت او، سعی می‌کنند فقط به راحتی خودشان فکر نکنند؛ پس در صورت امکان با نگاهی دوستانه به شخص پشت سر و لبخند، او را از تصمیم خود مطلع می‌کنند.

ما هم یادمان باشد وقتی با هواپیما سفر می‌کنیم، مانند افراد متشخص رفتار کنیم و ظروف خالی‌شده غذایمان را به‌همراه هدفون، مجلات، کیسه زباله، ماسک اکسیژن و جلیقه نجات در هواپیما باقی بگذاریم و همراه خود نبریم!

و در نهایت وجداناً پیش از توقف کامل هواپیما از جای خود بلند نشویم و برای برداشتن وسایل از بالای سرمان عجله نکنیم، چراکه

تنها ارائه بلیت، نشانه شخصیت نیست!

Précis

Has it ever happened to you to have been absorbed to some people in your social or professional interactions in a way that you could not take your eyes off them for some seconds?!

Are there individuals around you with whom you desire to spend more time, and even when you depart, you cannot help savoring the sweetness of their presence?

How effective do you think a person's ability to convey the "feeling of valuability" to others is in their success? Can such people have several good friends in the world who are anxiously ready to fulfill their requests? Can these characters enjoy "authority" as well as charisma? Are these humans able to draw a red line between "affability" and "respect" in order to separate these two constantly? In your opinion, could training have also contributed to them on this way or do you think all the above features are mainly congenital?

I must say that the answer to all the above questions is positive and that enjoying any of these abilities is not merely accidental or genetic; rather, everyone can achieve them through "proper education". In the meantime, the main question is, what we should learn and teach so that we will be as charismatic and loveable as individuals who have a legendary power to establish successful communication? Is there basically a secret here of which we are unaware?!

In the following, we will go through 101 points which are exclusively observed by these individuals.