'बूथमैन इस व्यस्त युग के डेल कारनेगी हैं।'
–जॉन टियरनी, द न्यू यॉर्क टाइम्स

सार्थक व लाभकारी

संबंध तुरंत कैसे बनाएँ

मात्र 90 सेकेंड में लोगों को प्रभावित करें

निकोलस बूथमैन

Hindi translation of
How to Make People Like You in 90 Seconds or Less

सार्थक

व

लाभकारी

संबंध तुरंत कैसे बनाएँ

सार्थक

व

लाभकारी

संबंध तुरंत कैसे बनाएँ

मात्र 90 सेकेंड में लोगों को प्रभावित करें

निकोलस बूथमैन

अनुवाद: डॉ. सुधीर दीक्षित

MANJUL

मंजुल पब्लिशिंग हाउस

MANJUL
मंजुल पब्लिशिंग हाउस
कॉरपोरेट एवं संपादकीय कार्यालय
द्वितीय तल, उषा प्रीत कॉम्प्लेक्स, 42 मालवीय नगर, भोपाल-462 003
विक्रय एवं विपणन कार्यालय
7/32, भू तल, अंसारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली-110 002
वेबसाइट: www.manjulindia.com
वितरण केन्द्र
अहमदाबाद, बेंगलुरु, भोपाल, कोलकाता, चेन्नई, हैदराबाद, मुम्बई, नई दिल्ली, पुणे

निकोलस बूथमैन द्वारा लिखित मूल अंग्रेजी पुस्तक
हाउ टू मेक पीपल लाईक यू इन 90 सेकेन्ड्स ऑर लेस का हिन्दी अनुवाद

कॉपीराइट © 2000, 2008 निकोलस बूथमैन
सर्वाधिकार सुरक्षित

यह हिन्दी संस्करण 2016 में पहली बार प्रकाशित

वर्कमैन पब्लिशिंग कम्पनी, इन्कॉर्पोरेटिड, न्यू यॉर्क के सहयोग से प्रकाशित

ISBN 978-81-8322-727-8

हिन्दी अनुवाद: डॉ. सुधीर दीक्षित

यह पुस्तक इस शर्त पर विक्रय की जा रही है कि प्रकाशक की लिखित पूर्वानुमति के बिना इसे या इसके किसी भी हिस्से को न तो पुन: प्रकाशित किया जा सकता है और न ही किसी भी अन्य तरीक़े से, किसी भी रूप में इसका व्यावसायिक उपयोग किया जा सकता है। यदि कोई व्यक्ति ऐसा करता है तो उसके विरुद्ध कानूनी कार्रवाई की जाएगी।

चाहे आपको पसंद आए या न आए, लेकिन लोग फ़ोन पर आपकी बात सुनने या आपको अपनी आँखों से देखने के दो सेकेंड के भीतर ही यह तय कर लेते हैं कि वे आपके बारे में कैसा महसूस करते हैं। अगर वे आपको पसंद कर लेते हैं, तो उनके दिल में यह अचेतन प्रवृत्ति होगी कि वे आपकी अच्छी बातों पर ध्यान दें और "हाँ" कहने के अवसरों की तलाश करें। अगर वे आपको पसंद नहीं करते हैं, तो इसका उल्टा होता है।

—हारवर्ड स्कूल ऑफ़ हेल्थ साइंसेस

वेन्डी को, निस्संदेह

आभार

टीम भावना की कितनी अद्भुत मिसाल है। मेरा दिली धन्यवाद जाता है: मेरी सुंदर मित्र केरी किंग को, जिन्होंने आदेश दिया, "इसे लिखो! अभी!" मेरी संरक्षक देवदूत डोरोथिया हेल्म्स को, जिन्होंने कहा, "अब एक बेहतरीन प्रकाशक के पास जाने का वक़्त है।" करिश्माई प्रकाशक पीटर वर्कमैन को, जो हर पुस्तक में अपना पूरा विवेक व ज्ञान लगाते हैं और ख़ुद को सर्वश्रेष्ठ योग्य व्यक्तियों से घेरे रखते हैं। उनकी बेहतरीन संपादक स्वर्गीय सैली कोवलचिक को, जिनमें यह योग्यता थी कि वे पांडुलिपि से साँस खीचंती थीं और साँस छोड़ते समय पुस्तक पूरी होकर निकलती थी। मार्गट हेरेरा को, जिन्होंने सैली के बाद कमान सँभाली और जिनमें यह असाधारण योग्यता है कि वे हर चीज़ को हवा में उछाल देती हैं और फिर ऐसा कुछ करती हैं कि यह सही समय पर सही जगह पर गिरे। मेरी सबसे छोटी बेटी पिप्पा बूथमैन को, जिसने इस पुस्तक को किशोरों के लिए 90 मिनट के प्रशिक्षण पाठ्यक्रम में बदला और इसे पूरे महाद्वीप के हज़ारों युवाओं तक पहुँचाया, साथ ही इस नए संस्करण में अपनी योग्यताओं का भी योगदान दिया।

आप सभी इस बात की जीती-जागती मिसाल हैं कि दूसरे लोग हमारी सबसे बड़ी शक्ति होते हैं।

विषय-सूची

प्रस्तावना

खंड एक

पहला संपर्क

1. लोगों की शक्ति
2. पहली छाप

खंड दो

तालमेल की 90 सेकेंड की ज़मीन

3. "इस व्यक्ति में ऐसा कुछ है, जो मुझे सचमुच पसंद है!"
4. नज़रिया ही सब कुछ है
5. कार्य शब्दों से ज़्यादा ज़ोर से बोलते हैं
6. लोग अपने जैसे लोगों को पसंद करते हैं

खंड तीन

संवाद के रहस्य

7. बोलना ही नहीं है - सुनना भी है
8. हमारी इंद्रियों को समझना
9. इंद्रियगत प्राथमिकताओं को पहचानना

10. सबको समेटना

परिशिष्ट: छोटी चीज़ें जो बड़ा फ़र्क़ डालती हैं अभ्यास पुस्तिका

लेखक के बारे में

प्रस्तावना

सफलता के 'रहस्य' का पता लगाना बहुत मुश्किल नहीं है। आप दूसरे लोगों के साथ तालमेल बनाने में जितने बेहतर होते हैं, आपके जीवन की गुणवत्ता भी उतनी ही बेहतर होती है।

मैंने लोगों के साथ मिलनसारिता के रहस्य सबसे पहले फ़ैशन और विज्ञापन फ़ोटोग्राफ़र के अपने करियर में खोजे थे। चाहे मैं *वोग* के कवर के लिए किसी अकेली मॉडल के साथ काम करूँ या नॉर्वे की क्रूज़ लाइन के प्रचार के लिए जहाज़ पर मौजूद 400 लोगों के साथ, मेरे लिए यह स्पष्ट था कि फ़ोटोग्राफ़ी के क्षेत्र में कैमरे में माहिर होना उतना महत्त्वपूर्ण नहीं था, जितना कि लोगों के साथ संबंध बनाने में माहिर होना था। यही नहीं, इससे कोई फ़र्क़ नहीं पड़ता था कि शूटिंग सैन फ़्रांसिस्को में रिट्ज़ होटल की लॉबी में हो रही थी या किसी अफ़्रीकी पहाड़ के एक तरफ़ बनी जर्जर झोपड़ी में: घनिष्ठता स्थापित करने के सिद्धांत सर्वव्यापी थे।

जहाँ तक मैं याद कर सकता हूँ, मेरे लिए मिलनसार होना हमेशा आसान रहा है। क्या यह जन्मजात प्रतिभा है? क्या लोगों के साथ घुलने-मिलने के स्वाभाविक गुण जैसी कोई चीज़ होती है या फिर यह एक ऐसी चीज़ है, जिसे हम राह में चलते-चलते सीखते हैं? और अगर यह सीखी जा सकती है, तो क्या यह सिखाई भी जा सकती है? मैंने यह पता लगाने का निर्णय लिया।

दुनिया भर की पत्रिकाओं के लिए फ़ोटो खींचने के 25 सालों के अनुभव से मैं जानता था कि बेहतरीन दृश्यात्मक प्रभाव उत्पन्न करने के लिए नज़रिया और बॉडी लैंग्वेज सबसे महत्त्वपूर्ण थे - पाठक का ध्यान खींचने के लिए पत्रिका के विज्ञापनों के पास दो सेकेंड से भी कम समय होता है। मैं इस बारे में भी जागरूक था कि बॉडी लैंग्वेज और आवाज़ के लहज़े का सही इस्तेमाल करके अजनबियों को भी आरामदेह और सहयोगी बनाया जा सकता था। मेरा तीसरा अहसास यह था कि कुछ चुनिंदा शब्द लगभग किसी भी विषय में अभिव्यक्ति, मूड और कार्य उत्पन्न कर सकते थे। इन सारी जानकारियों से लैस होकर मैंने थोड़ी ज़्यादा गहराई में देखने का निर्णय लिया।

कुछ लोगों के साथ घुलना-मिलना ज़्यादा आसान क्यों होता है, जबकि कुछ के साथ नहीं होता? मैं अभी-अभी मिले किसी व्यक्ति के साथ रोचक बातचीत कैसे कर सकता हूँ, जबकि कोई दूसरा आदमी उसी व्यक्ति को बोरिंग या दबंग मानकर ख़ारिज कर सकता है? स्पष्ट रूप से, हमारी चेतन जागरूकता से परे किसी स्तर पर कुछ न कुछ हो रहा होगा, लेकिन यह क्या है?

अपनी खोज के इस बिंदु पर मैं यूसीएलए के डॉ. रिचर्ड बैंडलर और डॉ. जॉन ग्राइंडर के शुरुआती काम के संपर्क में आया, जो न्यूरो लिंग्विस्टिक प्रोग्रामिंग, संक्षेप में एनएलपी, नामक दुष्कर विषय पर काम कर रहे थे। फ़ोटोग्राफ़ी के अपने काम में मैं सहज बोध से जो कर रहा था, उसे इन दोनों लोगों और उनके साथियों ने "व्यक्तिगत उत्कृष्टता की कला और विज्ञान" के रूप में दस्तावेजीकृत और विश्लेषित किया था। नई जानकारी के प्रवाह के बीच उन्होंने यह खुलासा किया कि हर व्यक्ति की एक "प्रिय इंद्रिय" होती है। अगर आप इस इंद्रिय का पता लगा लेते हैं, तो आपके पास उस व्यक्ति के दिलोदिमाग़ का ताला खोलने की कुंजी आ जाती है।

जब मेरी नई राह ज़्यादा स्पष्ट हो गई, तो मैंने अपना कैमरा एक तरफ़ रख दिया और इस बात पर ध्यान केंद्रित करने का निश्चय किया कि लोगों के अंदर क्या होता है और वे बाहर कैसे दिखते हैं। अगले कुछ वर्षों में मैंने लंदन तथा न्यूयॉर्क में डॉ. बैंडलर के साथ काम किया और मास्टर प्रैक्टिशनर ऑफ़ एनएलपी का लाइसेंस हासिल किया। मैंने अमेरिका, कनाडा और इंग्लैंड में प्रबल भाषाई संरचनाओं का अध्ययन किया तथा मानव जुड़ाव में मस्तिष्क की भूमिका संबंधी हर चीज़ को गहराई से टटोला। मैंने अमेरिका के अभिनेताओं, कॉमेडियनों और नाटक शिक्षकों के साथ काम किया, मैंने अफ़्रीका के कहानीकारों के साथ काम किया, ताकि बातचीत की योग्यता बढ़ाने वाले तात्कालिक अभ्यासों को प्रशिक्षण अभ्यासों में ढाला जा सके।

इसके बाद मैंने पूरे संसार में सेमिनार आयोजित किए हैं, व्याख्यान दिए हैं, सेल्स टीमों से लेकर शिक्षकों तक सभी तरह के समूहों तथा व्यक्तियों के साथ काम किया है, कंपनियों के लीडरों के साथ काम किया है, जो सोचते थे कि वे सब कुछ जानते हैं और इतने संकोची बच्चों के साथ भी काम किया है, जिन्हें लोग मंदबुद्धि मानते थे। इन सबसे एक चीज़ बहुत स्पष्ट हो गई: 90 सेकेंड या इससे कम में पसंद आना एक ऐसी योग्यता है, जो एक स्वाभाविक, सरल अंदाज़ में किसी को भी सिखाई जा सकती है।

बार-बार लोगों ने मुझसे कहा, "निक, यह आश्चर्यजनक है। आप इसे लिखते क्यों नहीं हैं?" देखिए, मैंने उनकी बात मान ली और इसे लिख दिया। मैंने जो लिखा, वह यह है।

—एन.बी.

पहला संपर्क

खंड एक

1

लोगों की शक्ति

दूसरे लोगों के साथ जुड़ने से असीमित पुरस्कार मिलते हैं। चाहे यह नौकरी पाना हो, प्रमोशन हासिल करना हो, बिक्री करना हो, नए साझेदार को मोहित करना हो, श्रोताओं पर जादू बिखेरना हो या भावी सास-ससुर की जाँच-परख में खरे उतरना हो, अगर लोग आपको पसंद करते हैं, तो वे स्वागत का लाल गलीचा बिछा देते हैं और आपके लिए संबंध बनाना आसान हो जाता है। दूसरे लोग आपकी सबसे बड़ी शक्ति हैं। वे आपको जन्म देते हैं; वे आपको खाना खिलाते हैं, कपड़े देते हैं, पैसे देते हैं, हँसाते-रुलाते हैं; वे आपको तसल्ली देते हैं, आपका उपचार करते हैं, आपके पैसे का निवेश करते हैं, आपकी कार की सर्विसिंग करते हैं और आपको दफ़न भी करते हैं। हम उनके बिना ज़िंदा नहीं रह सकते। हम उनके बिना मर भी नहीं सकते।

जुड़ाव एक ऐसी चीज़ है, जो हमारे पुरखे हज़ारों साल पहले से करते आ रहे हैं, जब वे रोएँदार विशालकाय स्टीक खाने के लिए आग के आस-पास इकट्ठे होते थे या नवीनतम फ़ैशन के अनुरूप पशुओं के चमड़े से अपने वस्त्र बनाते थे। सामाजिक कार्यक्रम, गोल्फ़ टूर्नामेंट, सम्मेलन और यार्ड सेल्स आयोजित करते वक़्त हम भी यही करते हैं। यह गंभीर से लेकर हल्की-फुल्की हमारी सभी सांस्कृतिक रस्मों में निहित है, जिनमें विवाह और अंत्येष्टि से लेकर बार्बी डॉल कनवेंशन्स तथा स्पागेटी खाने की प्रतिस्पर्धाएँ तक शामिल हैं।

यहाँ तक कि किसी स्टूडियो में पेंटिंग कर रहे लंबे, चिड़चिड़े महीने बिताने वाले सबसे असामाजिक चित्रकार या अपने बेडरूम से दूर एक छोटे दड़बे में बैठकर कविता रचने वाले सबसे असामाजिक कवि भी आम तौर पर यह आशा करते हैं कि उनकी रचना के माध्यम से वे अंततः जनता से जुड़ जाएँगे। जुड़ाव हमारी प्रजातांत्रिक सभ्यता के तीन स्तंभों के हृदय में भी निहित है: सरकार, धर्म और टेलीविज़न। हाँ, टेलीविज़न। आप द ऑफ़िस या लॉस्ट के बारे में बर्लिन

से ब्रिसबेन तक के लोगों के साथ बातचीत कर सकते हैं, इसलिए यह कहा जा सकता है कि टेलीविज़न में पूरे संसार के लोगों को जोड़ने की योग्यता होती है।

हज़ारों लोग हमारे जीवन के सभी पहलुओं को प्रभावित करते हैं, चाहे यह किसी पड़ोसी शहर के टीवी स्टूडियो का मौसम विशेषज्ञ हो या महाद्वीप के पार किसी फ़ोन कंपनी का टेक्नीशियन हो या टोबागो की वह महिला हो, जो आपके फ्रूट सलाद के लिए आम चुनती है। हर दिन, जाने-अनजाने, हम पूरे संसार के लोगों के साथ असंख्य तरीक़ों से जुड़ाव बनाते हैं।

जुड़ाव के लाभ

हमारा व्यक्तिगत (और समाज का भी) विकास हमारे साथी इंसानों के साथ जुड़ने का परिणाम है, चाहे यह किसी शिकार पर जाने वाले युवा योद्धाओं का समूह हो या शुक्रवार को काम के बाद स्थानीय पिज़्ज़ा हाउस की ओर जाने वाले सहकर्मियों का समूह हो। प्रजाति के रूप में हम सहज बोध से प्रेरित होते हैं कि हम मिलकर मित्रों, संबंधों और समुदायों का समूह बनाएँ। उनके बिना हमारा अस्तित्व नहीं हो सकता।

जुड़ें और ज़्यादा लंबा जिएँ

जुड़ाव एक ऐसी चीज़ है, जो हमारा मस्तिष्क सबसे अच्छी तरह करता है। यह हमारी इंद्रियों से जानकारी प्राप्त करता है और फिर संबंध बनाने के लिए इसे व्यवस्थित करता है। मस्तिष्क इन संबंधों में आनंदित होता है और इनसे सीखता है। बंधन जोड़ते वक़्त यह विकास करता है और फलता-फूलता है।

लोग भी यही चीज़ करते हैं। यह एक वैज्ञानिक तथ्य है कि ज़्यादा जुड़ाव वाले लोग ज़्यादा लंबा जीते हैं। अपनी शानदार पुस्तक *कीप योर ब्रेन अलाइव* में लॉरेंस काट्ज़ और मैनिंग यूबिन ने मैकआर्थर फ़ाउंडेशन तथा न्यू यॉर्क के इंटरनेशनल लॉन्जेविटी सेंटर व युनिवर्सिटी ऑफ़ सदर्न कैलिफ़ोर्निया के अध्ययनों को उद्धृत किया है। ये अध्ययन दर्शाते हैं कि जो लोग सामाजिक और शारीरिक दृष्टि से सक्रिय रहते हैं, वे ज़्यादा लंबे समय तक जीते हैं। इसका मतलब यह नहीं है कि आप उसी पुराने समूह के साथ रहें और व्यायाम बाइक पर पेडल मारते रहें। इसका मतलब तो बाहर निकलकर नए दोस्त बनाना है।

जब आप बाहरी संसार में नए संबंध बनाते हैं, तो आप अंदरूनी संसार में - अपने मस्तिष्क में - भी नए संबंध बनाते हैं। इससे आप युवा और चौकस बने रहते हैं। एडवर्ड एम. हैलोवेल ने अपनी बहुत व्यावहारिक पुस्तक *कनेक्ट* में

हारवर्ड स्कूल ऑफ़ हेल्थ साइंसेस की डॉ. लीज़ा बर्कमैन के 1979 के अलामेडा काउंटी अध्ययन का उल्लेख किया है। डॉ. बर्कमैन और उनकी टीम ने 35 से 65 साल के बीच के 7,000 लोगों का नौ साल तक ग़ौर से अध्ययन किया। उनका निष्कर्ष यह था कि विस्तृत संपर्क वाले लोगों की तुलना में सामाजिक और सामुदायिक जुड़ाव की कमी वाले लोगों के बीमारी से मरने की आशंका तीन गुना ज़्यादा होती है। यह सब तब, जब सामाजिक-आर्थिक स्थिति और धूम्रपान, मद्यपान, मोटापे या शारीरिक गतिविधि जैसी स्वास्थ्य आदतों की तुलना नहीं की गई है!

जुड़ें और सहयोग पाएँ

दूसरे लोग आपकी आवश्यकताओं और इच्छाओं की पूर्ति में भी आपकी मदद कर सकते हैं। आप इस जीवन में जो भी पसंद करते हों - रोमांस, सपनों की नौकरी, रोज़ बाउल का टिकट - इस बात की काफ़ी ऊँची संभावना है कि उसे पाने के लिए आपको किसी की मदद की ज़रूरत होगी। अगर लोग आपको पसंद करते हैं, तो उनके मन में आपको अपना समय और प्रयास देने की इच्छा होगी। उनके साथ आपके तालमेल की गुणवत्ता जितनी बेहतर होती है, उनके सहयोग का स्तर भी उतना ही ज़्यादा ऊँचा होता है।

जुड़ें और सुरक्षित महसूस करें

जुड़ाव समुदाय के लिए अच्छा है। अंततः समुदाय बहुत सारे संबंधों का उत्कर्ष है: साझी मान्यताएँ, उपलब्धियाँ, आदर्श, रुचियाँ और भूगोल। रोम एक दिन में नहीं बना था और डेट्रॉयट भी नहीं बना था। तीन हज़ार साल पहले, जिसे हम आज रोम कहते हैं, वहाँ इंडो-यूरोपियन्स शिकार करने, ज़िंदा रहने और एक दूसरे की देखभाल करने के लिए आपस में जुड़े थे। तीन सौ साल पहले एक फ़्रांसीसी व्यापारी ने अपने फ़र व्यवसाय के लिए एक सुरक्षित बंदरगाह बनाया; लोगों से संबंध जोड़े और जल्द ही डेट्रॉयट का जन्म हो गया।

दूसरे लोगों के लिए हमारी एक बुनियादी, शारीरिक आवश्यकता होती है; किसी समुदाय के साझे लाभ होते हैं, इसलिए हम एक दूसरे की देखभाल व परवाह करते हैं। संगठित समुदाय अपने सदस्यों को शक्ति और सुरक्षा प्रदान करता है। जब हम शक्तिशाली और सुरक्षित महसूस करते हैं, तो हम अपनी ऊर्जा विकास की ओर लगा सकते हैं - सामाजिक दृष्टि से, सांस्कृतिक दृष्टि से और आध्यात्मिक दृष्टि से।

जुड़ें और प्रेम महसूस करें

अंततः हमें एक दूसरे से भावनात्मक लाभ होता है। हम बंद, स्व-शासित तंत्र नहीं हैं, बल्कि खुले दोहराव भरे लूप हैं, जो दूसरों से मिलने वाले भावनात्मक फ़ीडबैक से शासित, अनुशासित, प्रोत्साहित, प्रताड़ित, समर्थित और मान्यता प्राप्त होते हैं। समय-समय पर हम किसी ऐसे व्यक्ति से मिलते हैं, जो हमारी भावनाओं और अत्यंत महत्त्वपूर्ण शारीरिक लयों को इतने सुखद तरीक़े से प्रभावित करता है कि हमें बहुत अच्छा महसूस होता है। चाहे यह बॉडी लैंग्वेज के माध्यम से हो या मुद्राओं, चेहरे के भावों, आवाज़ के लहज़े या सिर्फ़ शब्दों के ज़रिये हो, दूसरे लोग हमारे मुश्किल समय को ज़्यादा सहन करने लायक़ और हमारे अच्छे समय को ज़्यादा मधुर बनाते हैं।

हम दूसरे लोगों के भावनात्मक संदेश का इस्तेमाल उतना ही ज़्यादा करते हैं, जितना कि उस हवा का करते हैं, जिसमें हम साँस लेते हैं या उस भोजन का, जिसे हम खाते हैं। हमें भावनात्मक और शारीरिक संपर्क से वंचित कर दें (एक आलिंगन या एक मुस्कान बहुत दूर तक जा सकती है), तो हम उतने ही निश्चित रूप से मुरझा जाएँगे और मर जाएँगे, मानो हमें भोजन से वंचित कर दिया गया हो। इसीलिए हम अनाथालय के बच्चों की कहानियाँ सुनते हैं, जो पर्याप्त भोजन और वस्त्रों के बावजूद बीमार और कमज़ोर हो जाते हैं। ख़ुद में ही लीन लोग भावनात्मक और शारीरिक संपर्क की चाहत के बावजूद दुर्बल रह सकते हैं, क्योंकि वे सामाजिक योग्यताओं की कमी से बाधित हो जाते हैं। आपने अक्सर यह सुना होगा कि 50 साल के वैवाहिक जीवन के बाद जब एक जीवनसाथी की मृत्यु हो गई, तो शारीरिक रूप से स्वस्थ होने के बावजूद दूसरा जीवनसाथी भी कुछ महीनों या हफ़्तों बाद ही स्वर्ग सिधार गया? भोजन और आवास पर्याप्त नहीं हैं। हमें एक दूसरे की ज़रूरत है और हमें प्रेम की ज़रूरत है।

आमने-सामने

इंटरनेट के बारे में कहा जाता है कि यह समान रुचियों वाले लोगों को एक समुदाय में लाने का परम साधन है। यह सच है: आपको फ़ेसबुक पर "मित्रों" के हमेशा फैलते नेटवर्क के साथ मज़ा आ सकता है और अगर आप टोलेडो में दूसरे टेडी बियर कलेक्टर्स या मिन्स्क

में मड रेसलर्स की तलाश कर रहे हों, तो वे आपको वेब पर मिल जाएँगे। जो लोग घर में ही रहते हैं, उनके लिए वेब एक ईश्वरीय वरदान है।

लेकिन हमें याद रखना चाहिए कि किसी स्क्रीन के सामने घंटों बिताना, साइबरस्पेस में टाइप करना दरअसल अनुभव के उस पूरे विस्तृत संपर्क का कमज़ोर विकल्प है, जो किसी दूसरे व्यक्ति से आमने-सामने मिलते समय होता है। आप मैचडॉटकॉम पर किसी से मिल सकते हैं, जिसमें आपकी रुमानी रुचि हो, लेकिन उससे कम से कम कुछ बार आमने-सामने मिलने से पहले क्या आप शादी के लिए हाँ कर देंगे?

सारे शाब्दिक और ग़ैर-शाब्दिक संकेतों को पकड़ने के लिए आपको कुछ समय तक किसी व्यक्ति की उपस्थिति में रहने की ज़रूरत होती है। शारीरिक और मानसिक उपस्थिति से बना माहौल भी सतही आकर्षण जितना ही महत्त्वपूर्ण होता है, कई बार तो और भी ज़्यादा महत्त्वपूर्ण होता है। मिसाल के तौर पर, आप दोनों किस तरह का माहौल उत्पन्न करते हैं? आप कितने सहज हैं? बातचीत की आपकी आवश्यकता कितनी प्रबल है? आपके खुलेपन, समर्थन और साहचर्य की क्या स्थिति है?

अगर आप आमने-सामने किसी व्यक्ति से जुड़ाव महसूस नहीं करते हैं, तो हो सकता है कि संबंध क़ायम न रहे। ये चीज़ें केवल आमने-सामने के संपर्क से ही तय हो सकती हैं।

पसंद किया जाना क्यों कारगर होता है

अगर लोग आपको पसंद करते हैं, तो वे आपके साथ सहज और आरामदेह महसूस करते हैं। वे आपको ध्यान का उपहार देंगे और ख़ुशी से आपके लिए अपने मन के द्वार खोल लेंगे।

हालाँकि पसंद किए जाने का आपके दिखने से भी कुछ लेना-देना होता है, लेकिन इसका ज़्यादा लेना-देना इस बात से होता है कि आप लोगों को कैसा महसूस कराते हैं। मेरी वृद्ध नैनी ने मुझे लोगों के बारे में जोशीला बनाया था। वे "उजले स्वभाव" के बारे में बात करती थीं। वे मुझे घुमाने ले जाती थीं और हम उजले स्वभाव वाले तथा "बदमिजाज़" लोगों को पहचानते थे। उन्होंने कहा कि हम यह चुन सकते हैं कि हम कैसे बनें। हम उन बदमिजाज़ों पर हँसते थे, क्योंकि वे बहुत गंभीर दिखते थे।

पसंद आने वाले लोग सामाजिक बनने की अपनी इच्छा के ज़ोरदार और स्पष्ट संकेत देते हैं; वे यह उजागर कर देते हैं कि उनके सार्वजनिक संप्रेषण मार्ग खुले हैं। इन संकेतों में आत्मविश्वास, ईमानदारी और विश्वास का प्रमाण निहित होता है। पसंद आने वाले लोग बहिर्मुखी कांति के साथ-साथ एक गर्मजोश, आरामदेह सार्वजनिक चेहरा प्रकट करते हैं, जो यह जतला देता है, "मैं जुड़ने के लिए तैयार हूँ। मैं खुला हुआ हूँ।" वे स्वागत करने वाले और दोस्ताना होते हैं तथा वे दूसरे लोगों का ध्यान खींच लेते हैं।

90 सेकेंड ही क्यों?

"समय क़ीमती है।" "समय ही धन है।" "मेरा समय बर्बाद मत करो।" समय एक ऐसी चीज़ है, जिसका मूल्य लगातार बढ़ता जा रहा है। हम अपने समय का बजट बनाते हैं, इसे स्थिर कर देते हैं, इसे धीमा करते हैं या इसकी गति तेज़ कर देते हैं, इसके अहसास को खो देते हैं और इसे विकृत कर देते हैं; हम समय बचाने वाले उपकरण भी ख़रीदते हैं। लेकिन इस सबके बावजूद ध्यान रखें कि समय उन चंद चीज़ों में से एक है, जिन्हें हम बचा नहीं सकते - यह हमेशा आगे बढ़ता रहता है।

बीते दिनों में हम एक दूसरे के प्रति अंदर से ज़्यादा सम्मान रखते थे और किसी को जानने-समझने तथा समानताएँ खोजने की शिष्टताओं में ज़्यादा समय देते थे। आज की भागदौड़ भरी ज़िंदगी में हम हर चीज़ से जुड़ी ढेर सारी डेडलाइनों के दबाव में भागते रहते हैं। फलस्वरूप दुर्भाग्य से हमारे पास एक दूसरे को अच्छी तरह जानने के लिए या तो समय ही नहीं होता है, या फिर हम समय नहीं लगाते हैं। हम मित्रता की तलाश करते हैं, आकलन व मान्यताएँ बनाते हैं और कुछ ही सेकेंडों में निर्णय ले लेते हैं। अक्सर यह सब पहला शब्द कहे जाने से पहले ही हो जाता है। मित्र या शत्रु? लड़ो या दौड़ो? अवसर या जोखिम? परिचित या अपरिचित?

सहज बोध से हम एक दूसरे का आकलन करते हैं, थाह लेते हैं और अंदाज़ लगाते हैं। अगर हम ख़ुद को तेज़ी से और अनुकूल अंदाज़ में पेश नहीं कर सकते, तो हमारे सामने यह जोखिम रहता है कि विनम्रता या कठोरता से हमें दरकिनार कर दिया जाएगा।

90 सेकेंड या इससे कम में पसंद आने में जिस दूसरे काम की ज़रूरत है, उसका संबंध मानव ध्यान की अवधि से है। मानें या न मानें, सामान्य व्यक्ति के ध्यान की अवधि मात्र 30 सेकेंड होती है! ध्यान केंद्रित करना जंगली बंदरों के समूह को नियंत्रित करने जैसा होता है। ध्यान नएपन की लालसा रखता है - इसे

आनंदित होने की ज़रूरत होती है और यह एक डाल से दूसरी डाल पर कूदना पसंद करता है। यह नए संबंध बनाकर आनंदित होता है। अगर ध्यान केंद्रित करने के लिए कुछ नया और रोमांचक न हो, तो यह किसी ज़्यादा सम्मोहक चीज़ की दिशा में भटक जाता है - डेडलाइन, फुटबॉल या विश्व शांति।

इस वाक्य को पढ़ें, फिर पुस्तक से दूर देखें और अपना ध्यान किसी चीज़ पर जमा लें, जो हिल न रही हो (बेहतरीन कलाकृति इस श्रेणी में नहीं आती है)। अपनी आँखें उस वस्तु पर 30 सेकेंड तक रखें। 10 सेकेंड बाद ही शायद आपकी आँखें जलने लगेंगी।

आमने-सामने के संवाद में सामने वाले व्यक्ति का ध्यान खींचना ही काफ़ी नहीं होता। अपना संदेश या इरादा व्यक्त करने के लिए आपको इसे पर्याप्त देर तक थामने की योग्यता भी चाहिए होती है। आप पसंद आने की योग्यता से सामने वाले का ध्यान आकर्षित कर लेंगे, लेकिन तालमेल की गुणवत्ता के साथ आपको इसे क़ायम भी रखना होगा। काफ़ी हद तक यह तीन चीज़ों पर निर्भर करता है: (1) आपकी उपस्थिति, यानी, आप कैसे दिखते हैं और आप कैसे चलते हैं; (2) आपका नज़रिया, यानी, आप क्या कहते हैं, कैसे कहते हैं और आप कितने रोचक हैं; और (3) आप लोगों को कैसा महसूस कराते हैं।

जब आप लोगों के साथ तेज़ी से, सार्थक संबंध बनाना सीख लेते हैं, तो आप अपने ऑफ़िस और घर पर भी बेहतर संबंध बना सकते हैं। आप विश्वास और ईमानदारी के साथ किसी के पास जाने का आनंद भी हासिल कर सकते हैं। लेकिन सावधानी का एक शब्द: हम आपके व्यक्तित्व को नहीं बदलने वाले हैं; यह अस्तित्व का नया तरीक़ा या नई जीवनशैली नहीं है। आपको कोई जादुई छड़ी नहीं दी जा रही है, जिसे लेकर आप सड़क पर दौड़ेंगे, तो पूरा संसार आपको डिनर पर आमंत्रित करने लगेगा - ये संबंध बनाने की योग्यताएँ हैं, जिनका इस्तेमाल सिर्फ़ तभी करना है, जब आपको उनकी ज़रूरत हो।

90 सेकेंड या इससे कम में किसी दूसरे व्यक्ति या समूह के साथ तालमेल बनाने का काम कई लोगों को भयभीत कर सकता है, चाहे यह सामाजिक या सामुदायिक पृष्ठभूमि में हो या व्यावसायिक श्रोताओं के सामने या खचाखच भरी अदालत में हो। मुझे हमेशा हैरानी होती है कि जीवन की इस बेहद बुनियादी योग्यता का हमें बहुत कम प्रशिक्षण दिया जाता है या बिलकुल भी नहीं दिया जाता है। कुछ ही समय में आपको पता चल जाएगा कि आपके पास पहले ही से कई योग्यताएँ हैं, जिनकी बदौलत आप दूसरे लोगों से स्वाभाविक

संबंध जोड़ सकते हैं - बात बस यह है कि इससे पहले आप उनके बारे में कभी जागरूक नहीं हुए थे।

2

पहली छाप

इस पुस्तक में दूसरे लोगों के साथ जुड़ने के तीन हिस्से बताए गए हैं: मिलना, तालमेल बनाना और संवाद करना। ये तीनों हिस्से फटाफट होते हैं और प्रायः एक-दूसरे में घुल जाते हैं। हमारा लक्ष्य उन्हें यथासंभव स्वाभाविक, प्रवाहपूर्ण और आसान बनाना है, सबसे बढ़कर उन्हें आनंददायक और पुरस्कारदायक बनाना है।

ज़ाहिर है, आप लोगों से मिलकर जुड़ाव की प्रक्रिया शुरू करते हैं। कई बार आप किसी से संयोगवश मिल जाते हैं - जैसे ट्रेन में किसी महिला से, जो बोगार्ट फ़िल्मों की आप जितनी ही दीवानी है। कई बार यह चयन का परिणाम होता है - जैसे आपके कज़िन ने किसी से आपका परिचय इसलिए कराया, क्योंकि आप ही की तरह उसे भी शेक्सपियर, अच्छी शराब और बंजी जम्पिंग पसंद है।

मिलने का मतलब दो या अधिक लोगों का शारीरिक रूप से साथ आना है। हमारा संवाद उसी पल शुरू हो जाता है, जब हम एक दूसरे की उपस्थिति के बारे में पूरी तरह जागरूक होते हैं। इन दोनों घटनाओं - मिलने और संवाद करने - के बीच तालमेल की 90 सेकेंड की भूमि होती है, जो इन दोनों को आपस में जोड़ती है।

मुलाक़ात

अगर आप किसी नई मुलाक़ात के पहले तीन-चार सेकेंड में ही अच्छा प्रभाव छोड़ते हैं, तो इससे सामने वाले को संदेश मिलता है कि आप ईमानदार, सुरक्षित और विश्वसनीय हैं। फिर आगे बढ़कर तालमेल बनाने का अवसर ख़ुदबख़ुद पेश हो जाता है।

अभिवादन

संपर्क के पहले कुछ पलों को हम "अभिवादन" कहते हैं। अभिवादन को पाँच हिस्सों में बाँटा जा सकता है: खुलना - नज़रें मिलाना - मुस्कान - हाय! - झुकना। ये पाँच क्रियाएँ पहली मुलाक़ात में स्वागत की योजना होती हैं।

खुलना। अभिवादन का पहला हिस्सा अपने नज़रिये और शरीर को खोलना है। इसे सफलतापूर्वक करने के लिए आपको पहले ही सही सकारात्मक नज़रिये पर पहुँच जाना चाहिए। यह इसे सचमुच महसूस करने और इसके बारे में जागरूक होने का समय है।

जाँच करके सुनिश्चित करें कि आपकी बॉडी लैंग्वेज खुली हो। अगर आपके पास सही नज़रिया है, तो यह अपने आप सही होगी। अपने हृदय को उस व्यक्ति की ओर सीधे रखें, जिससे आप मिल रहे हैं। अपने हृदय को अपने हाथों या बाँहों से न ढँकें और जब भी संभव हो, जैकेट या कोट के बटन खोल दें।

नज़रें मिलाना। अभिवादन के दूसरे हिस्से का ताल्लुक़ आपकी आँखों से है। आँखों का संपर्क स्थापित करने की पहल करें। नए व्यक्ति से नज़रें मिलाएँ। अपना सकारात्मक नज़रिया अपनी आँखों में झलकने दें। यह बात अच्छी तरह समझ लें: आँखों का संपर्क ही *असली* संपर्क है!

मुस्कान। यह हिस्सा आँखों के संपर्क से क़रीबी तौर पर जुड़ा है। मुस्कराएँ। मुस्कराने की पहल करें। अपने नज़रिये को अपनी मुस्कान में झलकने दें।

दूसरे लोगों से सचमुच निगाह मिलाने के आदी हो जाएँ। जब आप किसी शाम टीवी देख रहे हों, तो ज़्यादा से ज़्यादा लोगों की आँखों के रंग पर ध्यान दें और उस रंग का नाम लें। अगले दिन आप जिस व्यक्ति से मिलें, हर व्यक्ति की आँखों में सीधे देखकर ऐसा ही करें।

अब आपने खुली बॉडी लैंग्वेज, आँखों के संपर्क और खिली मुस्कान के ज़रिये सामने वाले का ध्यान हासिल कर लिया है। वह व्यक्ति अचेतन रूप से जो छाप ग्रहण कर रहा है, वह किसी होंठ सिकोड़ते, गावदी मूर्ख की नहीं है (हालाँकि आपको पहलेपहल डर लग सकता है कि आप ऐसे ही दिखते हैं!), बल्कि किसी ऐसे व्यक्ति की है, जो पूरी तरह से नेकनीयत है।

हाय! चाहे यह "हाय!" हो या "हेलो!" हो या "यो!" ही क्यों न हो, इसे सुखद सुर में कहें और इसके साथ अपना नाम जोड़ दें ("हाय! मैं नाओमी हूँ")। मुस्कान और आँखों के संपर्क की तरह ही अपना परिचय देने की पहल करें। यहाँ

केवल कुछ ही पलों में आप सामने वाले व्यक्ति के बारे में टनों मुफ़्त जानकारी हासिल करने की स्थिति में हैं - ऐसी जानकारी, जिसका आप आगे की बातचीत में अच्छा इस्तेमाल कर सकते हैं।

पहल करें। सामने वाले की तरफ़ अपना हाथ बढ़ाएँ और उसका नाम दो-तीन बार लेने का तरीक़ा खोजें, ताकि यह आपकी स्मृति में बैठ जाए। "ग्लेंडा, ग्लेंडा, ग्लेंडा, आपसे मिलकर ख़ुशी हुई" ऐसा न कहें, बल्कि यह कहें, "ग्लेंडा। आपसे मिलना बेहतरीन है, ग्लेंडा!" जैसा कि आप अध्याय 7 में देखेंगे, इसके बाद आपका "अवसर/स्थान कथन" आएगा।

झुकना। अपना परिचय देने का अंतिम हिस्सा है "झुकना।" यह लगभग अदृश्य आगे का झुकाव होता है, जो बहुत सूक्ष्मता से आपकी रुचि और खुलेपन का संकेत देता है, जब आप अभी-अभी मिले व्यक्ति से "तालमेल" बनाना शुरू करते हैं।

हाथ मिलाना

हाथ मिलाने के दो बुरे तरीक़े होते हैं - या तो मज़बूत, ताक़तवर हड्डी तोड़ने वाली शैली या फिर गीले नूडल की शैली। दोनों ही तरीक़े यादगार होते हैं - एक बार हाथ मिलाने के बाद कई मामलों में ख़राब छवि छूट जाती है।

हाथ मिलाने के बारे में कुछ अपेक्षाएँ होती हैं। इसे दृढ़ और सम्मानजनक होना चाहिए, जैसे आप रूम सर्विस के लिए हैंड बेल बजा रहे हों। इन अपेक्षाओं से दूर हटेंगे, तो सामने वाला समझ ही नहीं पाएगा कि क्या हो रहा है। उसके मन में यह भावना होती है कि कुछ गड़बड़ है - जैसे ठंडे पानी वाले नल से गर्म पानी आ रहा है। मस्तिष्क दुविधा से नफ़रत करता है और दुविधा होने पर इसकी सहज प्रतिक्रिया यह होती है कि यह दूर हट जाए।

"हस्त-रहित" मुलाक़ात करना एक शक्तिशाली साधन है और इसमें हाथों का इस्तेमाल नहीं होता है। बस हर वह चीज़ करें, जो आप सामान्य ढंग से हाथ मिलाते वक़्त करते हैं, बस अपने हाथों का इस्तेमाल न करें। अपना हृदय सामने वाले की ओर इंगित करके हेलो कहें। अपनी आँखों में चमक लाएँ, मुस्कराएँ और वही ख़ास ऊर्जा संप्रेषित करें, जो आम तौर पर पूरी तरह हाथ मिलाते समय संप्रेषित होती है। प्रस्तुतियों के दौरान किसी समूह या श्रोताओं के साथ तालमेल स्थापित करते समय "हस्त-रहित" मुलाक़ात करने से चमत्कारिक परिणाम मिलते हैं।

अभिवादन का अभ्यास

ऊर्जा कां संचार

आपकी ऊर्जा का स्तर और गुणवत्ता आपके पसंद आने और सुलभता के बारे में जितना कहती है, उतना एक ही झटके में और कुछ नहीं कहता है। आप इसे क्लास में या ऑफ़िस में आज़मा सकते हैं, लेकिन दो लोग भी इसे उतनी ही अच्छी तरह कर सकते हैं।

अपने समूह के साथ लगभग 12 फ़ीट का घेरा बनाएँ। तय करें कि कौन शुरु करने वाला है। वह व्यक्ति दायरे में ख़ुद के पार किसी व्यक्ति को चुनता है, अपने शरीर में ज़्यादा से ज़्यादा ऊर्जा एकत्रित करता है और उसे अपने हृदय में संग्रहीत कर लेता है। फिर, तुरंत ही वह व्यक्ति सामने वाले से आँख मिलाता है और कहता है, "हाय!", अपने हाथ से ताली बजाता है और अपना दायाँ हाथ (हाथ मिलाने वाला हाथ) सामने वाले के हृदय की ओर इंगित करता है: उनके भीतर संग्रहीत सारी ऊर्जा का एक ही झटके में निशाना मारते हुए।

यह किसी ऐसी चीज़ का लंबा वर्णन है, जिसमें एक सेकेंड से ज़्यादा समय नहीं लगता है, लेकिन जब सारे छह माध्यम - शरीर, हृदय, आँखें, मुस्कान, हाथ मिलाना और आवाज़/साँस - एक तीव्र धमाके के साथ दाग़े जाते हैं, तो ऊर्जा का वृहद हस्तांतरण होता है।

ऊर्जा प्राप्त करने के तुरंत बाद सामने वाले व्यक्ति को इसे दायरे में किसी दूसरे की तरफ़ इसी तरह दाग़ना चाहिए। तेज़ी से और केंद्रित होकर एक दूसरे की ओर ऊर्जा दाग़ते रहें, जब तक कि हर व्यक्ति पर यह कम से कम तीन बार न पड़ जाए। एक साथ सभी छह माध्यमों से संपर्क बनाना सुनिश्चित करें।

प्रकारांतर से, आप ऊर्जा के भिन्न गुणों को दाग़ने का चुनाव कर सकते हैं: तर्क/दिमाग़ी ऊर्जा, संप्रेषण/गला ऊर्जा, प्रेम/हृदय ऊर्जा, शक्ति/स्नायु गुच्छ ऊर्जा और यौन ऊर्जा। आप प्रेम/हृदय ऊर्जा पहले ही दाग़ चुके हैं।

अब किसी साझेदार के साथ हृदय से हृदय के बजाय इसे मस्तिष्क से मस्तिष्क तक करें। एक दूसरे की तरफ़ तर्क/दिमाग़ी ऊर्जा दाग़ते रहें, जब तक कि आप दोनों ही सहमत न हो जाएँ कि आप इसे महसूस कर सकते हैं और प्रेम/हृदय ऊर्जा से इसके फ़र्क़ को पहचान सकते हैं। ऊर्जा को आगे-पीछे भेजने के दो-तीन मिनट बाद दूसरे अंगों को आज़माएँ: गले से गला, स्नायु गुच्छ से स्नायु गुच्छ, आदि।

यह इससे भी बेहतर हो जाता है। पता लगाएँ कि आप किस प्रकार की ऊर्जा भेजना चाहते हैं, लेकिन यह न बताएँ कि यह कौन सी है। अब अपने साझेदार का अभिवादन करें, हाथ मिलाएँ, "हाय" कहें और दाग़ दें! लक्ष्य यह है कि आपका साझेदार यह पहचान ले कि वह किस तरह की ऊर्जा प्राप्त कर रहा है। अभ्यास करें और करते रहें, जब तक कि आपकी बॉडी लैंग्वेज सूक्ष्म और लगभग अदृश्य न बन जाए।

इसके बाद बाहर जाएँ और आप जिन लोगों से मिलते हैं, उन पर इसे आज़माएँ। जब आप सुपरमार्केट में, कॉफ़ी हाउस में वेटर से, अपनी साली से या आपके ऑफ़िस में फ़ोटोकॉपियर की मरम्मत करने वाले व्यक्ति से "हाय" कहें, तो ऊर्जा दाग़ें। वे ग़ौर करेंगे कि आपमें कोई ख़ास चीज़ है - कुछ इसे "सितारा गुण" कह सकते हैं।

तालमेल बनाना

तालमेल बनाने का मतलब साझी ज़मीन या आरामदेह दायरा स्थापित करना है, जहाँ दो या अधिक लोग मानसिक रूप से इकट्ठे हो सकें। जब आपमें तालमेल होता है, तो आपमें से प्रत्येक पारस्परिक क्रिया में कुछ योगदान देता है - मिसाल के तौर पर, ध्यान, गर्मजोशी, हास्य बोध - और हर व्यक्ति कुछ ग्रहण *करता है*: परानुभूति, सहानुभूति, शायद कुछ बेहतरीन मज़ाक़ भी। तालमेल वह चिकनाई है, जो सामाजिक आदान-प्रदान को सुचारु ढंग से प्रवाहित होने की अनुमति देती है।

जब आप तालमेल बना लेते हैं, तो आपको सामने वाले की सकारात्मक स्वीकृति का पुरस्कार मिलता है। यह प्रतिक्रिया शब्दों में नहीं होगी, लेकिन इससे इस तरह का संकेत मिलेगा: "मैं जानता हूँ कि मैं आपसे अभी-अभी मिला हूँ, लेकिन मैं आपको पसंद करता हूँ, इसलिए मैं ध्यान देने के साथ-साथ आप पर विश्वास भी करूँगा।" कई बार तालमेल मानो संयोग से बस अपने आप बन

जाता है; कई बार आपको इसमें मदद करनी होती है। इसे सही करते हैं, तो सही संप्रेषण शुरु हो सकता है। इसे ग़लत करते हैं, तो आपको ध्यान पाने के लिए सौदेबाज़ी करनी होगी।

जब आप नए लोगों से मिलते हैं और उनका अभिवादन करते हैं, तो तालमेल बनाने की आपकी योग्यता चार चीज़ों पर निर्भर करेगी: आपका नज़रिया, बॉडी लैंग्वेज और आवाज़ के लहज़े जैसे व्यवहार के निश्चित पहलुओं में "तालमेल" बनाने की आपकी योग्यता, आपकी बातचीत की योग्यताएँ और यह खोजने की आपकी योग्यता कि सामने वाला किस इंद्रिय (देखने, सुनने या स्पर्श की इंद्रिय) पर सबसे ज़्यादा निर्भर है। जब आप इन चार क्षेत्रों में प्रवीण हो जाते हैं, तो इसके बाद आप किसी भी समय, किसी भी व्यक्ति से तुरंत जुड़ सकेंगे और तालमेल स्थापित कर सकेंगे।

आगे पढ़ने पर आप जान जाएँगे कि किसी अजनबी के साथ मेलजोल की प्रक्रिया की गति बढ़ाना संभव है। आप परिचय की आम क्रियाओं को लाँघकर सीधे उन क्रियाओं पर पहुँच सकते हैं, जो एक-दूसरे को पसंद करने वाले लोगों के लिए सहज होती हैं। ज़रा सी देर में ही आप इस तरह मेल-मिलाप कर रहे होंगे, मानो आप बरसों से एक दूसरे को जानते हों। मेरे कई विद्यार्थी बताते हैं कि जब उन्हें तालमेल बनाने की आदत पड़ जाती है, तो लोग उनसे पूछते हैं, "शायद हम पहले भी कभी मिल चुके हैं?" मैं यह भावना जानता हूँ; यह मेरे साथ अक्सर होता है। सिर्फ़ लोग ही मुझसे यह सवाल नहीं पूछते हैं। मुझे विश्वास है कि मैं जिन लोगों से मिलता हूँ, उनमें से आधों से मैं पहले मिल चुका हूँ - जब आप दूसरे व्यक्ति के संसार के नक़्शे में पहुँच जाते हैं, तो ऐसा ही होता है। यह एक अद्भुत भावना होती है।

संवाद करना

"संवाद" शब्द का हर एक के लिए अलग मतलब होता है, लेकिन परिभाषाएँ आम तौर पर इस तरह की होती हैं: "यह दो या इससे अधिक लोगों के बीच जानकारी का आदान-प्रदान है"... "यह अपने संदेश को पहुँचाना है"... "यह समझा जाना है।"

न्यूरो-लिंग्विस्टिक प्रोग्रामिंग (एनएलपी) के शुरुआती दिनों में रिचर्ड बैंडलर और जॉन ग्राइंडर ने एक शोध प्रोजेक्ट किया, जिसका उद्देश्य "उत्कृष्टता और एक मॉडल का अध्ययन करना था कि लोग अपने व्यक्तिपरक ऐंद्रिक अनुभव कैसे बनाते हैं।" इसमें उन्होंने एक कारगर परिभाषा दी थी: "संवाद का अर्थ मिलने वाली प्रतिक्रिया में निहित होता है।" यह सरल और बहुत बढ़िया है,

क्योंकि इसका मतलब है कि आपके संवाद की सफलता शत-प्रतिशत आप पर निर्भर करती है। आख़िर *आप* ही तो हैं, जिसे कोई संदेश पहुँचाना है या लक्ष्य हासिल करना है और आप ही हैं, जिसके पास यह घटित कराने की ज़िम्मेदारी है। यही नहीं, अगर यह सफल नहीं होता है, तो आप ही हैं, जिसमें उसे बदलने का लचीलापन होता है, जब तक कि आप आख़िरकार अपनी मनचाही चीज़ नहीं पा लेते। यहाँ संवाद को थोड़ा स्वरूप और उद्देश्य देने के लिए हम यह मान लेते हैं कि हमारे दिमाग़ में किसी तरह की प्रतिक्रिया या परिणाम मौजूद होता है। संवाद योग्यताओं में कमज़ोर लोग आम तौर पर यह नहीं सोचते हैं कि वे सामने वाले व्यक्ति से क्या प्रतिक्रिया चाहते हैं, इसलिए वे इस पर निशाना नहीं साध सकते हैं।

आप यहाँ जो योग्यताएँ सीखेंगे, वे संवाद के सभी स्तरों पर आपकी मदद करेंगी, चाहे यह नए संबंध बनाने का काम हो या अपने दैनिक व्यवहार में समझे जाने का सामाजिक काम हो या ख़ुद के तथा आपके प्रभाव के वृत्त में रहने वाले दूसरे लोगों के जीवन को बदलने वाले काम हों।

प्रभावी संवाद के फ़ॉर्मूले के तीन अलग-अलग हिस्से होते हैं:

जानें कि आप क्या चाहते हैं। अपने इरादे को सकारात्मक रूप से व्यक्त करें; आदर्श स्थिति में वर्तमान काल में। मिसाल के तौर पर, "मैं एक सफल संबंध चाहता हूँ। मैंने अपनी कल्पना को इस बात से भर लिया है कि वह संबंध मेरे संदर्भ में कैसा दिखाई देगा, कैसा सुनाई देगा, कैसा महसूस होगा, इससे कैसी गंध और स्वाद आएगा। जब यह मुझे मिलता है, तो मुझे पता चल जाएगा" एक सकारात्मक कथन है, जबकि "मैं अकेला नहीं रहना चाहता" सकारात्मक नहीं है।

पता लगाएँ कि आपको क्या मिल रहा है। आकलन करें कि आप अपने लक्ष्य को हासिल करने के लिए क्या कर रहे हैं और आपको क्या प्रतिक्रिया मिल रही है। मिसाल के तौर पर, आप यह पा सकते हैं कि शराबख़ानों में जाना लोगों से मिलने का बेहतरीन तरीक़ा नहीं है।

आप जो करते हैं, उसे बदलें, जब तक कि आपको वह न मिल जाए, जो आप चाहते हैं। एक योजना बनाएँ और उस पर अमल करें: "मैं शनिवार रात तीन दोस्तों को डिनर पर आमंत्रित करूँगा और उनमें से प्रत्येक को किसी को साथ लाने को कहूँगा।" इसे करें और ज़्यादा फ़ीडबैक लें। ज़रूरत पड़ने पर अपनी योजना दोबारा बनाएँ और इसे दोबारा करते समय यह आकलन करें कि क्या यह बेहतर काम करती है। इस चक्र को दोहराएँ - दोबारा योजना

बनाएँ - अमल करें - फ़ीडबैक लें - जब तक कि आपको अपना मनचाहा परिणाम नहीं मिल जाता। आप इस चक्र को अपने जीवन के किसी भी हिस्से पर लागू कर सकते हैं, जिसे आप सुधारना चाहते हैं - आर्थिक स्थिति, रोमांस, खेल, करियर या कोई अन्य, जो भी आप नाम दें।

- ***जानें (Know) कि आप क्या चाहते हैं।***
- ***पता (Find) लगाएँ कि आपको क्या मिल रहा है।***
- ***बदलें (Change) जो कि आप कर रहे हैं, जब तक कि आपको वह न मिल जाए, जो आप चाहते हैं।***

इसे याद रखना बेहद आसान है, क्योंकि एक कर्नल में इतनी समझदारी थी कि उन्होंने केएफ़सी के संक्षिप्त रूप का इस्तेमाल करके एक रेस्तराँ चेन बनाई थी। जब भी इसका साइन बोर्ड दिखे, हम याद कर सकते हैं कि हमारी संवाद योग्यताओं का विकास कैसा चल रहा है।

क्या आने वाला है...

आगे के अध्यायों में हम तालमेल बनाने पर विस्तार से बात करेंगे। इसके अलावा, हम अपनी सकारात्मक छवि बनाने में बेहद उपयोगी नज़रिये के महत्त्व पर भी बात करेंगे। इनमें आपको बताया जाएगा कि पहली दृष्टि में सतह पर और सतह के नीचे क्या होता है और अपनी बॉडी लैंग्वेज, आवाज़ के लहज़े तथा शब्दों को सामंजस्य में रखना कितना महत्त्वपूर्ण होता है यानी उन सभी को एक ही बात कहनी चाहिए। कोई विपरीत संकेत नहीं, कोई मिश्रित संदेश नहीं, कोई दुविधा नहीं। आप पाएँगे कि आपकी बॉडी लैंग्वेज कुछ लोगों को आकर्षित करती है, कुछ को नहीं करती। आप अपनी गतिविधियों में छुटपुट परिवर्तन करके इस बात पर सकारात्मक प्रभाव डाल सकते हैं कि दूसरे आपके बारे में कैसा महसूस करते हैं।

फिर हम अंतरंगता के गर्मजोशी भरे और स्वागत करने वाले संसार में गहराई तक जाएँगे। आप सीखेंगे कि दूसरे लोग आपको जो संकेत भेजते हैं, उनका जवाब कैसे दें, ताकि आपके आस-पास रहते समय वे सहज अंतरंगता और आरामदेह माहौल महसूस करें। हम आवाज़ के लहज़े के भारी महत्त्व पर भी चर्चा करेंगे और यह भी देखेंगे कि हम जो मनोदशाएँ और भावनाएँ संप्रेषित करना चाहते हैं, उन पर हमारे लहज़े का क्या प्रभाव पड़ता है।

दिलचस्प बातचीत कैसे शुरू की जाए और क़ायम रखी जाए, इस पर एक पूरा अध्याय समर्पित है। हम लोगों को खोलने और उन्हें बंद होने से रोकने

के तमाम तरीक़ों की भी पड़ताल करेंगे। हम प्रशंसा, मुफ़्त जानकारी पाने और यादगार बनने के तरीक़े भी बताएँगे।

अंततः हम और भी गहराई में - मानव मन के केंद्र में - जाएँगे। आश्चर्यजनक सच्चाई यह है कि हालाँकि हम अपनी पाँचों इंद्रियों द्वारा संसार का अनुभव करते हैं, लेकिन हममें से प्रत्येक किसी एक इंद्रिय पर बाक़ी चारों से ज़्यादा निर्भर होता है। मैं आपको दिखाऊँगा कि लोग अपनी प्रिय इंद्रिय के बारे में किस तरह संकेत देते हैं और आप उन्हीं की इंद्रिय की वेवलेंग्थ पर कैसे पहुँच सकते हैं। जो लोग मुख्यतः अपने कानों पर निर्भर होते हैं, क्या वे उन लोगों से भिन्न होते हैं, जो मुख्यतः अपनी आँखों पर निर्भर होते हैं? सही कहा, वे बिलकुल भिन्न होते हैं। आपको यह भी बताया जाएगा कि उनके साथ संवाद करने के लिए सही रणनीति कैसे तैयार की जाए।

हर अध्याय में कम से कम एक अभ्यास शामिल है, जो जुड़ने की शक्ति का अहसास करने में आपकी मदद करेगा। इनमें से कुछ अभ्यास अकेले किए जा सकते हैं, लेकिन बाक़ी आपको किसी साथी के साथ करने होंगे। हक़ीक़त का सामना करें, आमने-सामने का संवाद और तालमेल की योग्यताएँ पारस्परिक गतिविधियाँ हैं - आप इन्हें अकेले में नहीं सीख सकते।

इस पुस्तक के अंत में एक वर्कबुक है, जिसमें 21 और अभ्यास दिए गए हैं। इनका उद्देश्य यह है कि आपने जो सीखा है, उसे मज़बूत कैसे बनाएँ और अमल में कैसे लाएँ।

तो जुड़ें। दिन भर पुरुष, स्त्री और बच्चे इस बारे में महत्त्वपूर्ण कुंजियाँ प्रदान करते हैं कि उन्हें कौन सी चीज़ प्रेरित करती है - कि वे कैसे संसार का अनुभव करते हैं और उसे फ़िल्टर करते हैं - अपनी बॉडी लैंग्वेज से, अपनी आवाज़ के लहज़े से, अपनी आँखों की गतिविधियों से और अपने शब्दों के चयन से। वे ऐसा किए बिना रह ही नहीं सकते। अब यह सीखना आप पर है कि बेहतर परिणाम व ज़्यादा संतुष्टिदायक संबंध हासिल करने के लिए जानकारी के इस अद्भुत, अविरत प्रवाह का इस्तेमाल कैसे किया जाए।

तालमेल की 90 सेकेंड की ज़मीन

खंड दो

3

"इस व्यक्ति में ऐसा कुछ है, जो मुझे सचमुच पसंद है!"

चाहे आप कोई चीज़ बेचने की कोशिश कर रहे हों, डेटिंग का साझेदार खोजने की कोशिश कर रहे हों या ट्रैफ़िक के जुर्माने से बचने की कोशिश कर रहे हों, आपको तालमेल बनाने की ज़रूरत है। कई बार तालमेल बस अपने आप बन जाता है और आपको पता ही नहीं चलता है कि क्यों। काम पूरा हो जाता है, बातचीत खुलकर होने लगती है, हवलदार टिकट फाड़ देता है। लेकिन कितनी बार आपने ख़ुद को ऐसी स्थिति में पाया है, जहाँ आपकी लाख कोशिशों के बावजूद आप सामने वाले व्यक्ति के साथ जुड़ाव बना ही नहीं पाते हैं - और इसमें कोई तुक नज़र नहीं आता है? आप जानते हैं कि आप एक अच्छे, शालीन इंसान हैं। शायद आप एक उम्दा, बेहद आकर्षक इंसान भी हैं। लेकिन आप चाहे जो करें या कहें, आप तालमेल नहीं बना पाते हैं और जुड़ नहीं पाते हैं।

आप अकेले नहीं हैं। शालीन होना ही सामने वाले के साथ अच्छे तालमेल की गारंटी देने के लिए काफ़ी नहीं है। शब्दकोश में "तालमेल" की परिभाषा है "सामंजस्यपूर्ण या सहानुभूतिपूर्ण संवाद।" हमारे आपसी संवाद में जब हम किसी नए व्यक्ति से पहली बार मिलते हैं, तो हम कुछ निश्चित प्रक्रियाओं से गुज़रते हैं। यदि ये प्रक्रियाएँ कारगर होती हैं और तालमेल स्थापित हो जाता है, तो हम अपना संवाद कुछ निश्चितता से देना शुरू कर सकते हैं कि इसे स्वीकार किया जाएगा और इस पर गंभीरता से विचार किया जाएगा। गंभीर विचार अनिवार्य है, क्योंकि तालमेल का बुनियादी परिणाम विश्वसनीयता की अनुभूति है, जो बदले में आपसी विश्वास की ओर ले जाएगी। यदि विश्वसनीयता स्थापित नहीं होती है, तो संदेश नहीं, बल्कि संदेशवाहक पर ध्यान केंद्रित हो सकता है और इससे ध्यान बेचैन हो सकता है।

लेकिन जब हम संसार का अनुभव सामने वाले जैसी ही आँखों, कानों और भावनाओं के ज़रिये करते हैं, तो हम उनके साथ इतने बँध जाते हैं या अनुकूल हो जाते हैं कि उन्हें पता चल जाता है कि हम उन्हें समझते हैं। इसका मतलब उनके जैसा इतना ज़्यादा बनना है कि वे हम पर विश्वास करें और हमारे साथ आरामदेह महसूस करें - कि वे ख़ुद से अवचेतन रूप से कहें, "मैं नहीं जानता कि इस इंसान में ऐसा क्या है, लेकिन कोई ऐसी चीज़ है, जो मुझे सचमुच पसंद है।"

शोध से पता चला है कि जब हम किसी से पहली बार मिलते हैं, तो हमारे पास अच्छी छाप छोड़ने के लिए लगभग 90 सेकेंड होते हैं। उन 90 सेकेंडों में जो होता है, वही यह तय करता है कि हम तालमेल हासिल करने में सफल होते हैं या असफल। वास्तव में, प्रायः हमारे पास 90 सेकेंड से भी कम समय होता है!

स्वाभाविक तालमेल

आकर्षण सृष्टि में हर जगह मौजूद है। चाहे आप इसे चुंबकीयता कह लें, विपरीतता कहें, विद्युत कहें, विचार, बुद्धि या करिश्मा कह लें, यह फिर भी आकर्षण है और यह हर चीज़ में होता है - प्राणी, पौधे या धातु। हम स्वाभाविक रूप से अनुकूल साझेदारियाँ बनाते हैं और हालाँकि वे कुछ लोगों को मुश्किल से नज़र आ सकती हैं, लेकिन बाक़ी लोगों के लिए वे काफ़ी स्पष्ट होती हैं।

हमने हमेशा अपने माता-पिता, साथियों, शिक्षकों और मित्रों के भावनात्मक संपर्क तथा संकेतों पर भरोसा किया है, ताकि वे हमारे जीवन में हमारा मार्गदर्शन कर सकें। हम उनके भावनात्मक फ़ीडबैक, उनकी मुद्राओं और चीज़ें करने के उनके तरीक़े से प्रभावित होते हैं। जब आपकी माँ या पिता एक ख़ास तरीक़े से बैठते थे, तो आप भी यही करते थे; अगर कोई बेहतरीन मित्र या फ़िल्म स्टार एक ख़ास तरीक़े से चलता है, तो आप भी वैसी ही चाल अपना सकते हैं। दूसरे लोग जो संकेत भेजते हैं, उन्हें ग्रहण करके हम सीखते हैं। वे अपने अस्तित्व की शैली की छाप हम पर छोड़ देते हैं। हम उनके बारे में जो पसंद करते हैं, उसकी नक़ल कर लेते हैं।

साझी रुचियों वाले लोगों में स्वाभाविक तालमेल होता है। आपकी अपने क़रीबी मित्रों के साथ इतनी अच्छी तरह से इसलिए पटती है, क्योंकि आपकी समान रुचियाँ, समान राय और शायद चीज़ें करने के समान तरीक़े भी होते हैं। निश्चित रूप से आप भिन्न होने और बहस करने के लिए अक्सर पर्याप्त मुद्दे खोज लेंगे, लेकिन बुनियादी तौर पर आप बहुत हद तक एक दूसरे के समान होते हैं।

हम इंसान सामाजिक प्राणी हैं। हम समुदायों में रहते हैं। लोगों के लिए बहस करना, लड़ना और एक दूसरे के साथ मिलनसारिता *नहीं* रखने से ज़्यादा "सामान्य" और तार्किक भी यह है कि वे एक दूसरे के साथ मिलनसारिता से रहें। विडंबना यह है कि समाज ने हमें इसका आदी बना दिया है कि हम एक दूसरे से डरें - हमारे और दूसरों के बीच सीमाएँ खड़ी करने के लिए। हम एक ऐसे समाज में रहते हैं, जो प्रेम के सहारे अपनी एकता खोजने का नाटक करता है, लेकिन दरअसल यह डर में इसे पाता है। मीडिया अपनी सुर्ख़ियों और विज्ञापनों से हमारी आधी जान निकाल लेता है, जो लगातार हमें भूकंपों और हवाई दुर्घटनाओं के बारे में बताते रहते हैं और हमसे पूछते रहते हैं कि क्या हमारे पास पर्याप्त बीमा है, क्या हम ज़रूरत से ज़्यादा मोटे हैं, या ज़्यादा पतले हैं, क्या हमारा स्मोक डिटेक्टर काम करता है और क्या हम ऊँचे अंत्येष्टि ख़र्चों के लिए तैयार हैं? स्वाभाविक तालमेल हमारे मानसिक संतुलन, हमारे विकास, और दरअसल, हमारे जीवित रहने के लिए एक प्रमुख आवश्यकता है।

तालमेल संयोग से

शायद आप किसी ऐसे देश में यात्रा करने गए हों, जहाँ लोग आपकी भाषा नहीं बोलते हैं और आप उनकी भाषा नहीं समझते हैं। जब आपकी बात नहीं समझी जा सकती, तो आप थोड़े बेचैन महसूस करते हैं - यहाँ तक कि शंकालु भी। तभी अचानक आप अपने ही देश के किसी व्यक्ति से मिलते हैं, शायद अपने ही राज्य के। यह व्यक्ति आपकी भाषा बोलता है और लो, वह व्यक्ति आपका नया सबसे अच्छा दोस्त बन जाता है - कम से कम आपकी छुट्टियों के लिए। आप अनुभव, राय, जानकारियों का आदान-प्रदान करते हैं, कहाँ सबसे अच्छे रेस्तराँ खोजे जाएँ और कहाँ सस्ते सौदे खोजे जाएँ। आप बेशक परिवार और कामकाज के बारे में व्यक्तिगत जानकारी का भी आदान-प्रदान करेंगे। यह सब और इससे भी ज़्यादा, सिर्फ़ इसलिए क्योंकि आपमें भाषा की समानता है। यह संयोग से बना तालमेल है। शायद आप उत्साहवश घर लौटने के बाद भी मित्रता जारी रखना चाहें, लेकिन तब आपको पता चलेगा कि भाषा और स्थान के अलावा आप दोनों में कोई समानता नहीं है और वह संबंध ख़ुदबख़ुद टाँय-टाँय फिस्स हो जाएगा।

यह भाषा और भूगोल तक सीमित नहीं है। हम सभी की संयोगवश मुलाक़ातें लगभग हर दिन होती हैं - ऑफ़िस में, सुपरमार्केट में, सेल्फ़-हेल्प लॉन्ड्री में या बस स्टॉप पर।

समानताएँ

मार्क एक औपचारिक डिनर में गया है, जिसमें टेबल पर आठ लोग बैठे हैं। उसे ऐसे कार्यक्रमों में आने से नफ़रत है और हमेशा की तरह शब्द अटक जाते हैं। उसके अंदर कसमसाहट की भावना आनी शुरू हो रही है। वह अपने अकाउंटेंट के अलावा किसी को भी नहीं जानता है, जो हॉल के दूसरे छोर पर बैठा हुआ है और हर एक को हँसा रहा है। उसके सामने चमकती नीली पोशाक में एक युवती बैठी है, जिसने कुछ पल पहले उससे नज़रें मिलाई थीं, हालाँकि उनमें आपस में बात नहीं हुई थी। अचानक वह युवती अपनी बाईं ओर बैठे पुरुष को बताती है कि वह एक उत्साही स्टांप कलेक्टर है। मार्क की ही तरह!

मार्क की ख़ुशी का ठिकाना नहीं रहा, क्योंकि उसे संयोग से उस युवती से बात करने का एक बहाना मिल गया है। उनमें कोई चीज़ समान है - डाक टिकट। मार्क बोलना शुरू करता है और तान्या को अपने 1948 के पोच्ड एग डाक टिकट के बारे में सब कुछ बताता है और यह भी कि यह उसे तब मिला था, जब उसकी पोन्टियाक अपस्टेट

अजनबियों के साथ तालमेल बनाने की कुंजी यह सीखना है कि उनके जैसा कैसे बनें। सौभाग्य से, यह बहुत सरल है और इसे करना बहुत मज़ेदार भी है। इससे आप हर नई मुलाक़ात को पहेली, खेल, आनंद के रूप में देखने लगते हैं।

जान-बूझकर बना तालमेल

जब दो या अधिक लोगों की रुचियाँ या व्यवहार अनुकूल होते हैं, तो इन लोगों को तालमेल में कहा जाता है। जैसा हम पहले से ही जानते हैं, तालमेल किसी साझी रुचि का परिणाम हो सकता है या ख़ुद को निश्चित स्थितियों या परिस्थितियों में पाने का परिणाम हो सकता है। लेकिन जब इनमें से कोई स्थिति मौजूद न हो, तो "जान-बूझकर" तालमेल स्थापित करने का तरीक़ा होता है - और यह पुस्तक इसी के बारे में है।

न्यूयॉर्क में कोर्टलैंडविले में ख़राब हो गई थी। टेबल के कोने पर दोनों कोहनियाँ रखते हुए और कान के क़रीब अपने गाल पर एक अँगुली हल्के से रखते हुए तान्या मार्क की ओर झुकती है; उसकी पुतलियाँ थोड़ी फैलती हैं, जबकि उसके कंधे ज़्यादा नर्म और तनावरहित होते हैं। मार्क भी अपनी कोहनियों पर आगे झुकता है, जब तान्या मुस्कराती है, तो वह भी मुस्कराता है, जब वह सिर हिलाती है, तो वह भी सिर हिलाता है। वह पानी पीती है; वह भी ख़ुद को ऐसा ही करते हुए पाता है...

मार्क और तान्या ने तालमेल बना लिया है। वे जुड़ गए हैं और एक समान रुचि के ज़रिये उन्होंने एक संबंध शुरू कर दिया है। उनका तालमेल कई स्तरों पर स्पष्ट है - वे संकेत और लय जो वे एक दूसरे से ले रहे हैं और एक दूसरे की ओर भेज रहे हैं, व्यवहार के न दिखने वाले फेरबदल, जो वे सोचे बिना कर रहे हैं। साझी रुचि ने उन्हें निकटता दे दी है और वे एक दूसरे के प्रति तालमेल बना रहे हैं। कौन जाने, यह उन्हें कहाँ ले जाएगा? वे एक दूसरे को पसंद करते हैं, क्योंकि वे एक दूसरे जैसे हैं, और तालमेल के नृत्य ने ख़ुद को ठीक करना शुरू कर दिया है। उन्होंने 90 सेकेंड या कम में एक फ़ायदेमंद जुड़ाव बना लिया है।

जब हम जान-बूझकर तालमेल स्थापित करने निकलते हैं, तो हम जान-बूझकर साझी ज़मीन खोजकर सामने वाले और अपने बीच की दूरी तथा भिन्नताओं को कम कर लेते हैं। जब यह होता है, तो हम उस व्यक्ति या व्यक्तियों के साथ स्वाभाविक जुड़ाव महसूस करते हैं, क्योंकि हम एक समान हैं - हम एक दूसरे जैसे बन गए हैं।

जब मार्क और तान्या के बीच ऊपर दिए गए बॉक्स में तालमेल बनता है, तो आँख से दिखने वाली चीज़ों के अलावा बहुत कुछ हो रहा है। आम आदमी शायद इस पर ग़ौर नहीं करेगा, लेकिन प्रशिक्षित आँख और कान वाले लोगों के लिए वहाँ बहुत कुछ हो रहा है। जब डाक टिकटों में उनकी साझी रुचि प्रकट होती है, तो एक दूसरे के प्रति उनके व्यवहार में समानता आ जाती है। बॉडी लैंग्वेज, चेहरे के भाव, आवाज़ का लहज़ा, आँखों का संपर्क, साँस लेने के तरीक़े, शरीर की लय और कई अन्य शारीरिक गतिविधियाँ समान हो जाती हैं। सरल भाषा में कहें, तो वे अचेतन रूप से समान अंदाज़ में व्यवहार करने लगते हैं। वे अपने कार्यों को एक दूसरे के अनुरूप करने लगते हैं।

जान-बूझकर तालमेल स्थापित करने के लिए आपको बस कुछ समय के लिए अपने व्यवहार को बदलना होता है, ताकि आप सामने वाले जैसे बन जाएँ। आप अनुकरण करने लगते हैं, बस इतने समय के लिए कि संबंध बन जाए। आगे आने वाले अध्यायों में आप सीखने वाले हैं कि आप सटीकता से किसका अनुकरण कर सकते हैं और इसे कैसे किया जाए।

आपको तो बस अपने नज़रिए, अपने हुलिए, अपने शरीर, अपने चेहरे के भावों, अपनी आँखों, अपनी आवाज़ के लहज़े और लय, शब्दों को रोचक बातचीत में ढालने की योग्यता और सामने वाले की प्रिय इंद्रिय को खोजने की प्रतिभा की ज़रूरत होती है, जो प्रकट होने वाली है। इसके साथ ही इसमें दूसरे लोगों की बात सुनने और उनका अवलोकन करने तथा उत्सुकता की एक बहुत बड़ी ख़ुराक भी जोड़ दें। कोई उपकरण नहीं, कोई यंत्र नहीं, कोई कामोत्तेजक नहीं, कोई गोलियाँ नहीं, कोई चेकबुक नहीं, कोई बड़ी छड़ी नहीं। बस वे अद्भुत प्रतिभाएँ, जिनके साथ आप पैदा हुए थे - और दूसरे लोगों के साथ रहने की दिली इच्छा की भी।

4

नज़रिया ही सब कुछ है

आपका मस्तिष्क और आपका शरीर एक ही तंत्र के हिस्से हैं। वे एक दूसरे को प्रभावित करते हैं। जब आप ख़ुश होते हैं, तो आप ख़ुश दिखते हैं, आपकी आवाज़ ख़ुशनुमा होती है और आप ख़ुशनुमा शब्दों का इस्तेमाल करते हैं। अब ज़रा हवा में उछलकर ताली बजाते समय दुखी बनने की कोशिश करें। या फिर ख़ुश बनने की कोशिश करें, जब आप कुर्सी में कंधे झुकाकर बैठे हों और आपका सिर लटका हो। आपका नज़रिया आपके मस्तिष्क को नियंत्रित करता है और आपका मस्तिष्क बॉडी लैंग्वेज को प्रेरित करता है।

नज़रिये आपके विचारों, आपकी आवाज़ के लहज़े, आपके बोले हुए शब्दों की गुणवत्ता और मनोदशा को तय करते हैं। सबसे महत्त्वपूर्ण बात, वे आपके चेहरे के हावभाव और शरीर की भाषा को प्रेरित करते हैं। नज़रिये उस ट्रे की तरह हैं, जिस पर हम दूसरे लोगों के सामने ख़ुद को परोसते हैं। एक बार जब आपका मन किसी ख़ास नज़रिये में तय हो जाता है, तो आपके पास उन संकेतों पर बहुत कम चेतन नियंत्रण होता है, जो आपका शरीर बाहर भेजता है। आपके शरीर का अपना एक दिमाग़ होता है और आपका नज़रिया जैसा भी होगा, यह उससे संबद्ध व्यवहार की क्रियाओं को प्रकट करेगा।

सचमुच *उपयोगी* नज़रिया

चाहे आप कुछ भी करते हों या चाहे आप कहीं भी रहते हों, आपके नज़रिये की गुणवत्ता आपके संबंधों की गुणवत्ता को तय करती है - वैसे यह आपके जीवन की हर अन्य चीज़ को भी तय करती है।

मैं पिछले आठ साल से एक ही बैंक की एक ही शाखा का ग्राहक हूँ। समय-समय पर किसी दूसरे बैंक का कोई अनजान व्यक्ति मुझे पत्र भेजता है

(जिसमें मेरे नाम की स्पेलिंग ग़लत होती है) और बताता है कि वह मुझे ख़ास ग्राहक बनाकर बहुत ख़ुश होगा। वे चाहे कितनी भी बेहतर "व्यक्तिगत" सेवा देने की कोशिश करें, लेकिन बैंक लगभग सभी जगह कमोबेश एक से होते हैं और मेरा बैंक भी बाक़ी से अलग नहीं है। तो फिर मैंने अब तक उसे क्यों नहीं छोड़ा, जबकि दो नए, प्रतिस्पर्धी बैंकों की शाखाएँ कुछ समय पहले मेरे घर के ज़्यादा क़रीब खुल चुकी हैं? ज़ाहिर है, इसका कारण सुविधा तो नहीं है। बेहतर ब्याज दरें? नहीं। ज़्यादा सेवाएँ? नहीं। इनमें से कुछ भी ख़ास नहीं है। ख़ास तो लुआन नाम की टेलर है। लुआन ऐसा क्या करती है, जो उसके बैंक को ख़ास बनाता है? वह मुझे अच्छा महसूस कराती है। मुझे लगता है कि वह मेरी परवाह करती है और दूसरे ग्राहक भी उसके बारे में ऐसा ही महसूस करते हैं। लुआन के साथ उन्हें बात करते देखकर ही यह समझ में आ जाता है। यह आकर्षक महिला पूरे माहौल को रोशन कर देती है।

लुआन यह कैसे करती है? सरल है। वह जानती है कि वह क्या चाहती है: ग्राहकों को ख़ुश करना और अपना काम अच्छी तरह करना। उसके पास सचमुच उपयोगी नज़रिया है, या ज़्यादा सटीकता से कहें, तो दो पूरी तरह सामंजस्यपूर्ण सचमुच उपयोगी नज़रिये हैं। वह ख़ुशनुमा और रुचिवान है, जिससे हर व्यक्ति को लाभ होता है: मुझे यानी ग्राहक को, उसके सहकर्मियों को, उसकी कंपनी को, बेशक उसके परिवार को, और सबसे बढ़कर ख़ुद उसे। अपने सचमुच उपयोगी नज़रिये से लुआन जो बाहर भेजती है, वह हज़ार गुना होकर उसके पास लौटता है और एक सुखद, ख़ुद पूरी होने वाली हक़ीक़त बन जाता है। इसमें एक पैसा भी ख़र्च नहीं होता।

सचमुच *अनुपयोगी* नज़रिया

एक ही अनुभव पर दो लोगों के बिलकुल अलग नज़रिये हो सकते हैं। लेकिन जब दो लोग किसी अनुभव पर समान नज़रिये से प्रतिक्रिया करते हैं, तो उनमें एक शक्तिशाली स्वाभाविक बंधन बन जाता है। नज़रियों में संक्रामक होने की प्रवृत्ति होती है और चूँकि उनकी जड़ें अनुभवों की भावनात्मक व्याख्या में होती है, इसलिए उन्हें विकृत किया जा सकता है और आकार दिया जा सकता है; उन्हें उत्तेजित या तनावरहित भी किया जा सकता है।

जब लोग नियंत्रण खो देते हैं और नाराज़ हो जाते हैं, तब क्या होता है? वे लड़ाकू दिखते हैं (बॉडी लैंग्वेज), उनकी आवाज़ का लहज़ा कठोर हो जाता है और वे ख़तरनाक शब्दों का इस्तेमाल करते हैं। उनके आस-पास रहना बहुत डरावना हो सकता है। लोगों को पसंद आने या इच्छुक सहयोग पाने की दृष्टि से

हम इसे सचमुच अनुपयोगी नज़रिया कहते हैं। कितनी बार आपने आगबबूला माता-पिता को अपने बच्चों को डाँटते हुए देखा है, क्योंकि उन्होंने सुपरमार्केट में केले गिरा दिए? या नीरस, ऊबे हुए शॉप असिस्टेंट्स को? या चिड़चिड़े, अधीर डॉक्टरों को? वे सभी अनुपयोगी नज़रिये दर्शा रहे हैं। मैं यह नहीं कह रहा हूँ कि यह सही है या ग़लत; मैं तो सिर्फ़ यह बता रहा हूँ कि संवाद के दृष्टिकोण से यह संदेश को बहुत अच्छी तरह नहीं पहुँचाता है। यह मानते हुए कि उनके पास कोई संदेश है। यही अक्सर मुद्दे की बात होती है। अनुपयोगी नज़रिये प्रायः उन लोगों में पाए जाते हैं, जो यह नहीं जानते कि वे अपने संवाद से दरअसल क्या चाहते हैं।

याद रखें, "केएफ़सी" में "के" का मतलब है "जानें कि आप क्या चाहते हैं।" अगर आप यह नहीं जानते हैं कि आप क्या चाहते हैं, तो देने के लिए कोई संदेश ही नहीं है और दूसरे लोगों से जुड़ने का कोई आधार ही नहीं है।

ज़्यादातर लोग इस संदर्भ में सोचते हैं कि वे क्या *नहीं* चाहते; उनके दिमाग़ में यह नहीं रहता कि वे क्या *चाहते* हैं और यह बात उनके नज़रियों में झलकती है। "मैं नहीं चाहता कि मेरा बॉस मुझ पर और चिल्लाए" में एक बिलकुल अलग नज़रिया होता है, जबकि "मैं अपने बॉस की जगह पर पहुँचना चाहता हूँ" या "मैं प्रमोशन चाहता हूँ" में नज़रिया बिलकुल अलग होता है। इसी तरह, "मैं दिन भर टाई बेचते-बेचते थक चुका हूँ" से आपकी कल्पना को एक बिलकुल अलग नज़रिया और संकेत समूह मिलता है, जबकि "मैं हनी हार्बर में एक चार्टर फ़िशिंग बोट चलाना चाहता हूँ" से दूसरा नज़रिया मिलता है।

आपकी कल्पना आपकी सबसे प्रबल शक्ति है - यह इच्छाशक्ति से भी ज़्यादा शक्तिशाली होती है। इस बारे में सोचें। आपकी कल्पना चित्रों, ध्वनियों, भावनाओं, गंधों और स्वादों की भाषा के ज़रिये आपके मन में इंद्रियात्मक अनुभव प्रक्षेपित करती है। आपकी कल्पना वास्तविकता का रूप बदल देती है। यह आपके पक्ष में भी काम कर सकती है और विपक्ष में भी। यह आपको उल्लासपूर्ण या दुखी महसूस करा सकती है। इसलिए आप अपनी कल्पना में जितनी ज़्यादा अच्छी जानकारी डालते हैं, यह आपकी सोच और आपके नज़रियों, तथा अंततः आपके जीवन को उतनी ही ज़्यादा अच्छी तरह व्यवस्थित कर सकती है।

यह आपका चयन है

अच्छी ख़बर यह है कि बहुत सारे नज़रिये होते हैं, जिनमें से आप अपनी पसंद का नज़रिया चुन सकते हैं। अगर आप अपनी ख़ुशी से कोई भी नज़रिया चुनने के लिए स्वतंत्र हैं, तो फिर क्यों न सचमुच उपयोगी नज़रिया चुना जाए?

मान लें कि आप अभी-अभी मियामी इंटरनेशनल एयरपोर्ट पर उतरे हैं और ओमाहा की अपनी संपर्क उड़ान चूक गए हैं। आपको हर क़ीमत पर अगली उड़ान में बैठना ही है, इसलिए आप एयरलाइन डेस्क पर जाकर वहाँ बैठी कर्मचारी पर चिल्लाते हैं। यह सचमुच अनुपयोगी नज़रिया है। यदि आप कर्मचारी की अधिकतम सहायता चाहते हैं, तो आप सबसे अच्छी चीज़ यह कर सकते हैं कि कोई सचमुच उपयोगी नज़रिया खोजें, जो तालमेल उत्पन्न करे और उसका सहयोग हासिल करे।

मुझे यह कहते हुए संभवतः अफ़सोस होना चाहिए, लेकिन मैं बातचीत करके दर्जनों कार संबंधी जुर्मानों से बचा हूँ (मैं कई बार नाकाम भी रहा हूँ) और इनमें सिर्फ़ पार्किंग की ग़लतियाँ ही शामिल नहीं थीं। मुझे पूरा भरोसा है कि अगर मैं पुलिस वाले को यह बताकर बात शुरु करता कि उसका राडार बंद था या मैं अपना आपा खो देता और नाराज़ हो जाता और उसे बताता कि मैं मेयर का कज़िन हूँ और मैं दोबारा इस कस्बे में कभी नहीं आऊँगा, तो शुरुआत से ही मेरी असफलता तय होती। यदि मैं चाहता हूँ कि पुलिस वाला मुझे पसंद करे, मेरी बात को समझे और मुझ पर जुर्माना न करे, तो मुझे एक सचमुच उपयोगी नज़रिये को अपनाना होगा, जैसे "मुझे अफ़सोस है" या "उचित बात" या "ओह, मैं कितना बड़ा मूर्ख हूँ" या "ओह वाह, हाँ, धन्यवाद!"

आख़िरी बार जब मुझे रोका गया, तो पुलिस वाला मेरे पीछे-पीछे गाँव के सुपरमार्केट के पार्किंग लॉट तक आया और उसने मेरी कार के एक क़दम पीछे अपनी गाड़ी खड़ी कर दी। मैं बाहर निकला और उसकी कार तक गया। उसके हुलिए, उसकी दाढ़ी और शारीरिक संरचना को देखकर मैंने अनुमान लगाया कि वह अहसासप्रधान या भावना पर आधारित व्यक्ति था (आप इस बारे में बाद में ज़्यादा सीखेंगे), इसलिए मेरे मुँह से जो पहले शब्द निकले वे थे, "बिलकुल वाजिब।" ऐसा इसलिए था, क्योंकि इसमें कोई शक नहीं था कि मैं ग़लत था। उसने मेरी ग़लती के बारे में एक भाषण दिया, जिसका मैं हक़दार था और मुझे चेतावनी देकर छोड़ दिया। मुद्दे की बात यह है कि मेरे नज़रिये ने मुलाक़ात का लहज़ा तय कर दिया - क्योंकि मैं जानता था कि मैं क्या चाहता था।

सचमुच उपयोगी नज़रिये	सचमुच अनुपयोगी नज़रिये
स्नेही	क्रोधित
उत्साही	व्यंग्यपूर्ण
आत्मविश्वासी	अधीर
समर्थनकारी	ऊबा हुआ
तनावरहित	असभ्य
दयावंत	अहंकारी
जिज्ञासु	निराशावादी
उपायकुशल	दबावग्रस्त
आरामदेह	बदतमीज़
सहयोगी	शंकालु
दिलचस्प	प्रतिशोधी
शांत	भयभीत
धैर्यवान	शर्मीला
स्वागतपूर्ण	उपहासपूर्ण
ख़ुशनुमा	घबड़ाया हुआ
रुचिवान	कर्तव्यपूर्ण

नज़रिये का एक अभ्यास

सुखद यादों को सक्रिय करना

आप जानते हैं कि कुछ ख़ास ध्वनियाँ आपको किसी ख़ास चीज की याद दिला सकती हैं? जब मैं आठ साल का था, तो मेरी माँ मुझे एक रिसॉर्ट ले गई थीं, जहाँ मैं ताज़े डोनट बनाने वाले एक आदमी के बग़ल में खड़ा था, जबकि पॉल अंका ने पृष्ठभूमि में "डायना" गाया था। इसके बाद मैं जब भी यह गीत सुनता हूँ, तो यह ताज़े डोनट की ख़ुशबू और उस सुखद छुट्टी की याद को सक्रिय कर देता है। यह गीत मेरी याद को सक्रिय करता है। कोई ध्वनि या दृश्य भी सक्रिय-संकेतक हो सकता है। यह कोई भावना या कार्य भी हो सकता है। मानें या न मानें, यह भिंची हुई मुट्ठी भी हो सकती है।

नीचे दिए क़दमों का अनुसरण करें और आप मेरी बात का मतलब समझ जाएँगे। आप जिस हाथ से लिखते हैं, उसका इस्तेमाल करें और अपनी मुट्ठी को कसकर भींच लें। फिर ढीला छोड़ दें। इस हरकत को दो बार दोहराएँ। यह आपका सक्रिय संकेतक हो सकता है।

1. *एक सचमुच उपयोगी नज़रिया चुनें* - वह जो किसी व्यक्ति से पहली बार मिलते वक़्त आपके हिसाब से सचमुच उपयोगी होगा। यह उत्सुकतापूर्ण, उपायकुशल, गर्मजोशी भरा या धैर्यवान हो सकता है, या कोई नज़रिया जो आपके हिसाब से कारगर हो। लेकिन यह ऐसा होना चाहिए, जिसका आपने अपने जीवन में किसी समय अनुभव किया हो और जिसे आप इच्छानुसार याद कर सकते हों।

2. *कोई आरामदेह जगह खोजें,* जो शांत हो और जहाँ बहुत ज़्यादा रोशनी न हो, जहाँ 10 मिनट तक बाधा न डाले। बैठ जाएँ, अपने दोनों पैर फ़र्श पर रख लें, अपने पेट से (सीने से नहीं) धीरे-धीरे साँस लें और तनावमुक्त हों।

3. *अब आप तैयार हैं।* अपनी आँखें बंद कर लें और अपने जीवन के उस समय की याद करें, जब आपने अपने चुने हुए नज़रिये को महससू किया था। अपने मन में इस ख़ास घटना का चित्र बनाएँ। अपनी स्मृति को पूरे विस्तार से देखें। सामने क्या था और पृष्ठभूमि में क्या था? चित्र स्पष्ट है या धुँधला है, श्वेत-श्याम है या रंगीन है? यह बड़ा है या छोटा? अपना समय लें आरै इसे ज़्यादा से ज़्यादा वास्तविक बना लें। अब उस तस्वीर में क़दम रखें और अपनी आँखों से बाहर देखें। आप जो देखते हैं, उसे दर्ज करें।

4. *इसके बाद उस चित्र से जुड़ी ध्वनियों को याद करें।* ग़ौर करें कि वे ध्वनियाँ कहाँ से आती हैं: बाएँ से, दाएँ से, सामने से या पीछे से? वे कितनी तेज़ या धीमी हैं? वे किस तरह की ध्वनियाँ हैं? संगीत? आवाज़ें? लहज़े और वॉल्यूम को सुनें। लय को सुनें। गहराई से सुनें और ध्वनियों की बाढ़ आ जाएगी। हर ध्वनि की गुणवत्ता को सुनें और समझने की कोशिश करें कि यह आपके चुने हुए नज़रिये के प्रति कैसे योगदान देती है।

5. *घटना के साथ जुड़ी शारीरिक गतिविधियों को अंदर लाएँ:* अपने आस-पास की चीज़ों, हवा के तापमान, आपकी पोशाक, आपके बाल, आप कहाँ खड़े या बैठे हैं आदि को महसूस करें। इसके बाद

अपने शरीर के भीतर की भावनाओं पर ग़ौर करें। वे कहाँ शुरू होती हैं? शायद वे आपके शरीर में चारों ओर घूमती हैं। इन अद्भुत भावनाओं पर अपनी एकाग्रता बढ़ाएँ और उनका आनंद लें। उनके साथ सवारी करें। किसी भी गंध और स्वाद पर ग़ौर करें, जो शामिल किए जाना चाहते हों और उनका भी आनंद लें।

6. *"बाहरी" आँखें बंद रखते हुए एक बार फिर अपनी "अंदरूनी" आँखों से दृश्य देखें।* चित्रों को ज़्यादा स्पष्ट, चमकीला, साहसिक और बड़ा बनाएँ। ध्वनियों को ज़्यादा शक्तिशाली, स्पष्ट, शुद्ध और आदर्श बनाएँ। भावनाओं को ज़्यादा शक्तिशाली, ज़्यादा समृद्ध, ज़्यादा गहरी, ज़्यादा स्नेहिल बनाएँ। अगर वे एक जगह से दूसरी जगह तक जाएँ, तो भावनाओं की गहनता का अनुसरण करें, फिर उन्हें शुरुआत तक लाएँ और गहन करें। उन्हें बार-बार चलाएँ, जब तक कि वे ज़्यादा शक्तिशाली न बन जाएँ। अपने भीतर भावना की बाढ़ आने दें।

7. *हर चीज़ को दोगुना बड़ा, शक्तिशाली और शुद्ध बनाएँ।* इसे एक बार फिर दोगुना करें। और एक बार फिर। अब आपका पूरा शरीर और मन इस सबके अनुभव के मज़े ले रहा है। इसे देख रहा है, सुन रहा है, महसूस कर रहा है। अनुभूतियों को जितना शक्तिशाली बना सकते हों, बना लें। जब आप उन्हें और ज़्यादा शक्तिशाली न बना सकते हों, तो उन्हें एक बार फिर दोगुना कर लें और अपनी मुट्ठी को कसकर और तेज़ी से भींच लें, जब आप अपने सक्रिय संकेतक पर अनुभव की ऊँचाई को लंगर डाले हैं। अनुभूतियों को अपने भीतर प्रवाहित होते महसूस करें। उन्हें एक बार फिर गहन करें, फिर भावनाओं के शिखर पर अपनी मुट्ठी भीचें आरै छोड़ दें। अपने हाथ तनावरहित करें ओर अनुभूतियों को पूरे शरीर में प्रवाहित होता महसूस करें। इसे एक और बार करें, फिर अपने हाथों और बाक़ी शरीर को तनावमुक्त कर लें। आराम से शांत और तनावरहित हों।

एकाध मिनट तक इंतज़ार करें, फिर अपने सक्रिय संकेतक की जाँच करें। कसकर मुट्ठी भींचें और भावनाओं के अपनी सारी इंद्रियों में प्रवाहित होने पर ग़ौर करें। दो मिनट बाद इसकी एक बार फिर जाँच करें। आप इस सचमुच उपयोगी नज़रिये का इच्छानुसार इस्तेमाल करने के लिए तैयार हैं।

आमने-सामने की स्थितियों में, आपका नज़रिया आपसे पहले जाता है। यह आपके जीवन की केंद्रीय शक्ति है - आप जो करते हैं, यह हर चीज़ की गुणवत्ता और आभास को नियंत्रित करता है।

क्रोध, अधीरता, अहंकार, बोरियत, निराशावाद जैसे सचमुच अनुपयोगी नज़रियों को खोजने के लिए ज़्यादा कल्पना की ज़रूरत नहीं होती, तो फिर सचमुच उपयोगी नज़रिया महसूस करने और उस पर मनन करने के लिए एक पल क्यों न लें? जब आप किसी से पहली बार मिलते हैं, तो आप उत्सुक, उत्साही, जिज्ञासु, सहायक या रोचक हो सकते हैं। या मेरा प्रिय - हार्दिक। हार्दिक मानवीय संपर्क के बारे में कुछ मादक होता है। वास्तव में, वैज्ञानिकों ने पता लगाया है कि यह मस्तिष्क में ओपिएट्स नामक मादक द्रव्य के प्रवाह को उत्पन्न कर सकता है - सचमुच उपयोगी नज़रिये की पैरवी के लिए कितनी बढ़िया बात है? कहने की ज़रूरत नहीं है कि इनमें से कोई भी प्रतिशोध और निरादर से ज़्यादा उपयोगी होता है।

ख़ुद से पूछें, "मैं इस समय, इस पल क्या चाहता हूँ? कौन सा नज़रिया मेरे सबसे अच्छे काम आ सकता है?" याद रखें, साथी इंसानों के साथ पेश आते समय केवल दो ही तरह के नज़रिये हो सकते हैं: उपयोगी और अनुपयोगी।

कितनी बार आपने किसी कुंठित हीरो-हीरोइन को टीवी इंटरव्यू देते देखा है? या किसी सेल्सपर्सन को स्टोर में अपनी सेवा करते देखा है, जबकि उसकी यह इच्छा साफ़ नज़र आती है कि काश वह कहीं और होता? किसी सहकर्मी को उस व्यक्ति पर ताने कसते देखा है, जो उसकी फ़ोटोकॉपी ज़्यादा तेज़ी से कर सकता है? या यात्रियों को कैब ड्राइवर के साथ बदतमीज़ी करते देखा है, जो एकमात्र व्यक्ति है, जो उन्हें समय पर चर्च पहुँचा सकता है? ये सभी सचमुच अनुपयोगी नज़रिये हैं। जहाँ तक संवाद का संबंध है, उनके असफल होने की लगभग गारंटी है।

सचमुच उपयोगी नज़रिया पसंद आने का प्रमुख साधन है - और यह जादू की तरह काम करता है। आपके मुँह खोलने से पहले ही आपकी मुद्रा, आपकी गतिविधियाँ और आपका हाव-भाव बहुत कुछ बयां कर देता है।

आप क्या चाहते हैं और इसे पाने के लिए सबसे उपयोगी नज़रिया कौन सा है, यह आप जितनी जल्दी जान जाते हैं, उतनी ही जल्दी आपकी बॉडी लैंग्वेज, आपकी आवाज़ और आपके शब्द बदल जाएँगे, ताकि आपको अपनी मनचाही चीज़ पाने में मदद मिल सके।

निष्कर्ष स्पष्ट है। जो लोग जानते हैं कि वे क्या चाहते हैं, वे उसे पा लेते हैं, क्योंकि वे एकाग्र और सकारात्मक होते हैं तथा यह उनके अंदर और बाहर के नज़रिये में झलकता है। अगली बार जब आप किसी नए व्यक्ति से मिलें, तो एक ख़ुशनुमा नज़रिया रखें और आप देखेंगे कि आपका समूचा अस्तित्व किस तरह भूमिका के अनुरूप बदल जाता है। आपके हाव-भाव ख़ुशनुमा होंगे, आपकी आवाज़ ख़ुशनुमा होगी और आप ख़ुशनुमा शब्दों का इस्तेमाल करेंगे। यह पूरा "संवाद पैकेज" है। आप जो संकेत भेजते हैं, उसके आधार पर लोग अपनी प्रतिक्रियाओं में भारी फ़ेरबदल करते हैं। अगले अध्याय में विस्तार से बताया जाएगा कि ये संकेत आपस में मिलकर किस तरह सकारात्मक छवि पेश करते हैं।

5

कार्य शब्दों से ज़्यादा ज़ोर से बोलते हैं

पहली छाप शक्तिशाली होती है। लड़ो या भागो के सहज बोध के आकलनों के अलावा हम आमने-सामने की लगभग हर नई मुलाक़ात में अवसरों को भी तौलते हैं।

चाहे हम कितनी भी कड़ी कोशिश कर लें, लेकिन हम इस तथ्य से दूर नहीं जा सकते कि किसी से पहली मुलाक़ात में छवि और हुलिया महत्त्वपूर्ण होते हैं। तालमेल बनाना शुरु करते वक़्त अच्छी पोशाक पहनने से सकारात्मक छवि बनाने में काफ़ी मदद मिलती है, लेकिन आप लोगों के मन में अपने लिए गर्मजोशी कैसे जगाएँ? और अपने अनूठे व्यक्तित्व के पसंदीदा हिस्सों को सामने कैसे रखें?

बॉडी लैंग्वेज

आपकी बॉडी लैंग्वेज में आपका अंग विन्यास, आपके भाव और आपकी मुद्राएँ शामिल हैं। यह आधे से ज़्यादा हिस्सा है, जिस पर दूसरे लोग प्रतिक्रिया करते हैं और जिसके आधार पर वे मान्यताएँ बनाते हैं।

जब हम बॉडी लैंग्वेज के बारे में सोचते हैं, तो हममें यह सोचने की प्रवृत्ति होती है कि इसका मतलब वह है, जो गर्दन से नीचे होता है। लेकिन हम दूसरों के साथ जो संवाद करते हैं - और जिसके बारे में वे मान्यताएँ बनाते हैं - उसके ज़्यादातर हिस्से का संबंध गर्दन से ऊपर होता है। चेहरे के भावों, सिर हिलाने और सिर झुकाने की एक शब्दावली होती है, जो बाक़ी शरीर के बराबर या उससे ज़्यादा महत्त्वपूर्ण होती है।

हम अपने शरीर से जो संकेत भेजते हैं, वे अर्थ से भरपूर होते हैं और पूरे संसार में समान होते हैं। उनमें से कुछ तो जन्म के समय ही हमारे भीतर होते हैं; बाक़ी हमारे समाज और संस्कृति से ग्रहण किए जाते हैं। इस धरती पर हर जगह

दहशत होने पर हाथों से हृदय की रक्षा करने की अनियंत्रित इच्छा उत्पन्न होती है और/या अंग अकड़ जाते हैं। मुस्कान सभी महाद्वीपों में मुस्कान होती है, जबकि दुख नीचे मुड़े होंठों से न्यू यॉर्क में भी उतना ही प्रकट होता है, जितना कि पापुआ न्यू गिनी में। संकल्प की भिंची मुट्ठियाँ और सत्य की खुली हथेलियाँ आइसलैंड में भी वही संदेश देती हैं, जो वे इंडोनेशिया में देती हैं।

आप चाहे धरती पर कहीं भी जाएँ, माता-पिता अपने शिशु को गोद लेते वक़्त सहज बोध से उसका सिर अपने शरीर के बाएँ तरफ़ वाले हिस्से यानी दिल के क़रीब रखते हैं। हृदय केंद्र में है। चेहरे के भाव और बॉडी लैंग्वजे सभी इस ज़्यादा बड़े उद्देश्य की पूर्ति करते हैं कि आपका शरीर भावना, मूड और भाव के अपने केंद्र - यानी हृदय - के कल्याण को क़ायम रखे।

बॉडी लैंग्वेज के बारे में बहुत कुछ लिखा जा चुका है, लेकिन सारी बातों के केंद्र में यह है कि बॉडी लैंग्वेज का संवाद दो थोड़ी व्यापक श्रेणियों में बाँटा जा सकता है: खुली और बंद। खुली बॉडी लैंग्वेज हृदय को खोलती है, जबकि बंद बॉडी लैंग्वेज इसकी रक्षा करती है। तालमेल बनाते वक़्त हम सम्मिलित करने वाली और सम्मिलित न करने वाली मुद्राओं के संदर्भ में भी सोच सकते हैं।

खुली बॉडी लैंग्वेज

खुली बॉडी लैंग्वेज आपके हृदय व शरीर को खोलती है (ज़ाहिर है, शालीनता की सीमाओं के भीतर!) और सहयोग, सहमति, इच्छुकता, उत्साह तथा अनुमोदन का संकेत देती है। इन मुद्राओं का मक़सद विश्वास दिखाना होता है। ये "हाँ!" कहती हैं।

आपका शरीर यह नहीं जानता है कि झूठ कैसे बोला जाता है। अचेतन रूप से, आपके निर्देश दिए बिना, यह आपके विचारों और भावनाओं को अपनी ख़ुद की भाषा में दूसरे लोग के शरीर तक पहुँचा देता है और ये शरीर इस भाषा को आदर्श ढंग से समझते हैं। भाषा में किसी भी तरह की विपरीत चीज़ें तालमेल बनने की राह में बाधा डाल सकती हैं।

अपनी उत्कृष्ट पुस्तक *हाउ टु रीड अ पर्सन लाइक अ बुक* में जेरार्ड आई. नायरनबर्ग खुली मुद्राओं का महत्त्व बताते हैं। इन संकेतों में खुले हाथ और खुली बाँहें तो शामिल हैं ही, साथ ही कभी-कभार सामने वाले की दिशा में सूक्ष्म गतिविधि भी शामिल है, जो स्वीकृति दर्शाते हुए कहती है "मैं आपके साथ हूँ": मिसाल के तौर पर, खुला कोट या जैकेट शाब्दिक और प्रतीकात्मक दोनों

तरीक़ों से हृदय को खोल देता है। जब इनका इस्तेमाल मिलाकर किया जाता है, तो ऐसी मुद्राएँ कहती हैं, "चीज़ें अच्छी हो रही हैं।"

सकारात्मक, खुले शरीर की मुद्राएँ दूसरों तक पहुँचती हैं। ये मुद्राएँ आम तौर पर धीमी और सुविचारित होती हैं। जब एक खुला व्यक्ति दूसरे व्यक्ति के हृदय से संपर्क करता है, तो एक प्रबल जुड़ाव बनता है और विश्वास संभव होता है। (आप एक अच्छे आलिंगन की भावना जानते हैं? या एक दिली बातचीत की? खुली बॉडी लैंग्वेज का इस्तेमाल करके आप काफ़ी कुछ वही भावना हासिल कर सकते हैं।)

जब आप किसी नए व्यक्ति से मिलें, तो तुरंत अपने हृदय को गर्मजोशी से उस व्यक्ति के हृदय की ओर इंगित करें। इसमें जादू होता है।

बाक़ी आम खुली मुद्राओं में हाथ कूल्हों पर रखकर और पैर दूर करके खड़े होना शामिल है। इससे उत्साह और इच्छुकता प्रदर्शित होती है। अपनी कुर्सी में आगे झुकने से भी यही संकेत मिलता है (यदि यह अन्य खुली मुद्राओं के साथ हो)। आगे की ओर झुकने से रुचि का पता चलता है और अपनी बाँहों या पैरों को खोलकर सीधे करने से यह संकेत मिलता है कि आप सुझावों के प्रति खुले हैं यानी उन्हें आमंत्रित कर रहे हैं।

बंद बॉडी लैंग्वेज

रक्षात्मकता शरीर और हृदय की रक्षा करने वाली मुद्राओं से प्रदर्शित होती है। इन मुद्राओं से प्रतिरोध, कुंठा, तनाव, अड़ियलपन, घबराहट और अधीरता पता चलती है। ये नकारात्मक मुद्राएँ हैं और ये "नहीं!" कहती हैं। बाँहें बाँधना रक्षात्मकता की आम मुद्रा है। वे हृदय को छिपाती हैं और इंसान की भावनाओं की रक्षा करती हैं। हालाँकि आप बाँहें बाँधकर तनावरहित भी हो सकते हैं, लेकिन तनावरहित बँधी बाँह और रक्षात्मक बँधी बाँह की मुद्रा में जो फ़र्क़ होता है, वह साथ की मुद्राओं का होता है। मिसाल के तौर पर, क्या आपकी बाँहें हल्के से मुड़ी हैं या फिर वे आपके शरीर से कसकर चिपकी हुई हैं? क्या आपके हाथ बंद हैं या फिर वे खुले हुए हैं?

रक्षात्मक मुद्राएँ प्रायः तेज़ी से होती हैं, टालने वाली होती हैं और आपके चेतन नियंत्रण के परे होती हैं। आपके शरीर का अपना ख़ुद का दिमाग़ होता है और यह आपके नज़रिये से शासित होता है, चाहे यह उपयोगी हो या अनुपयोगी। बँधी बाँहों के अलावा दो सबसे स्पष्ट रक्षात्मक मुद्राएँ हैं -

सामने वाले से आँखों के संपर्क से बचना और अपने शरीर को तिरछा मोड़ना। कुलबुलाहट एक और नकारात्मक मुद्रा है, जिससे अधीरता या घबराहट भी प्रकट हो सकती है।

तुरंत ही आप उन दो इंसानों में फ़र्क़ देख सकते हैं, जिनमें से एक आपसे बात करते वक़्त आपके सामने ईमानदारी से और खुलकर खड़ा होता है, जबकि दूसरा हाथ बाँधकर तथा कंधे झुकाकर तिरछा खड़ा होता है। पहले प्रकरण में, वह व्यक्ति अपने हृदय को आपके हृदय की ओर खोले हुए है। दूसरे प्रकरण में अंग विन्यास रक्षात्मक है; वह व्यक्ति अपने हृदय का संकेत आपसे दूर कर रहा है और इसकी रक्षा कर रहा है। एक आपके साथ खुला हुआ है, दूसरा बंद है। इन दो अंग विन्यासों की मौजूदगी में बहुत अलग-अलग भावनाएँ उत्पन्न होती हैं।

ज़्यादा छोटी मुद्राएँ

हाथ की मुद्राएँ भी बॉडी लैंग्वेज की शब्दावली का हिस्सा हैं। उन्हें भी खुली मुद्राओं (सकारात्मक प्रतिक्रियाओं) और बंद या छिपी मुद्राओं (नकारात्मक प्रतिक्रियाओं) में बाँटा जा सकता है। फ़र्क़ सिर्फ़ इतना है कि उनकी श्रेणी कहीं ज़्यादा जटिल और अर्थपूर्ण होती है। मुझे यह बता देना चाहिए कि अकेली मुद्राएँ, इस पेज पर लिखे अकेले शब्दों की तरह ही, ज़्यादा कुछ नहीं बताती हैं। जब आपके सामने एक से ज़्यादा मुद्राएँ आती हैं, संभवतः कोई भाव भी साथ होता है और पूरी बॉडी लैंग्वेज प्रदर्शित होती है, सिर्फ़ तभी आप यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि इस ख़ास मामले में भिंची मुट्ठी का मतलब है, "वाह, मेरी टीम टूर्नामेंट में जीत गई!" यहाँ भिंची मुट्ठी का मतलब यह नहीं है, "मैं इतने गुस्से में हूँ कि उसे चाँटा मारना चाहता हूँ!"

इसी तरह की भिन्नताएँ गर्दन के ऊपर की देहभाषा में भी होती हैं। खुला चेहरा मुस्कराता है, आँखों का संपर्क बनाता है, फ़ीडबैक देता है, उत्सुकता दिखाता है और रुचि प्रदर्शित करने के लिए भौंहें उठाता है। किसी आकस्मिक मुलाक़ात में जल्दी से निगाह डालने और नज़रें झुकाने से यह संदेश मिलता है, "मैं आप पर भरोसा करता हूँ। मैं आपसे नहीं डरता हूँ।" लंबी निगाह से सकारात्मक संकेत मज़बूत होता है। बातचीत में हम किसी कथन के अंत में सिर हिला सकते हैं, ताकि सामने वाले को पता चल जाए कि जवाब की उम्मीद की जा रही है।

इसके विपरीत, बंद चेहरा त्योरी चढ़ाता है, होंठ सिकोड़ता है और आँखों के संपर्क से बचता है। चेहरे की प्रतिक्रियाओं में जोड़ने के लिए एक और

नकारात्मक श्रेणी भी है। हम इसे विनम्रतापूर्वक तटस्थ या भावरहित चेहरा कहते हैं। यह वह चेहरा है, जो किसी मरी हुई मछली की तरह आपकी ओर घूरता रहता है। अगले अध्याय में आपको इस "भावहीन चेहरे" पर प्रतिक्रिया करने का तरीक़ा बताया जाएगा, जो बहुत परेशान करने वाला हो सकता है, अगर आप यह न जानते हों कि इससे कैसे पेश आया जाए।

अक्सर मैं अपने श्रोताओं को देखते ही उन लोगों को पहचान जाता हूँ, जिन्होंने मुझे पहले बोलते सुना है। मैं उन्हें इसलिए पहचान जाता हूँ, क्योंकि जब वे मुझे देखते हैं, तो उनके चेहरे पर "पहचान का भाव" होता है। उनके चेहरे पर मौन प्रत्याशा का भाव या नज़रिया भी झलकता है कि किसी भी मिनट मैं उन्हें पहचान लूँगा। देखिए, इस भाव से समय-समय पर उन लोगों के साथ चमत्कार हो सकते हैं, जिनसे आप कभी नहीं मिले। अगर आप अकेले हैं, तो इसे इसी समय आज़माकर देखें। किसी काल्पनिक व्यक्ति को सीधे देखते वक़्त अपना मुँह मुस्कान में थोड़ा सा खोलें, जबकि आपकी भौंहें उठी हों और सिर उम्मीद में थोड़ा सा पीछे झुका हो। अपने सिर को थोड़ा सा तिरछा करने के बजाय आप हल्का सा दूर भी देख सकते हैं और फिर उस व्यक्ति की ओर पलटकर देख सकते हैं, बहुत हल्की सी त्योरी और/या सिकुड़े हुए होंठों के साथ। अभ्यास करें। फिर इसे आज़माकर देखें। जितने सूक्ष्म बन सकते हों, बनें।

पिछले वसंत में, मैंने अपनी बेटी और उसकी सहेलियों के लिए एक बस किराए पर ली, ताकि रात को वे विहार गोष्ठी में जा सकें। किराया देते वक़्त मैंने अगली डेस्क पर एक महिला को बैठे देखा। उसके चेहरे का भाव कह रहा था कि वह मुझे जानती है और मैंने उसे याद करने के लिए अपनी पूरी स्मृति खँगाल डाली। मुझे याद नहीं आया।

अंत में मुझे कहना पड़ा, "मुझे अफ़सोस है, लेकिन क्या हम पहले कभी मिले हैं?"

फ़्लर्टिंग

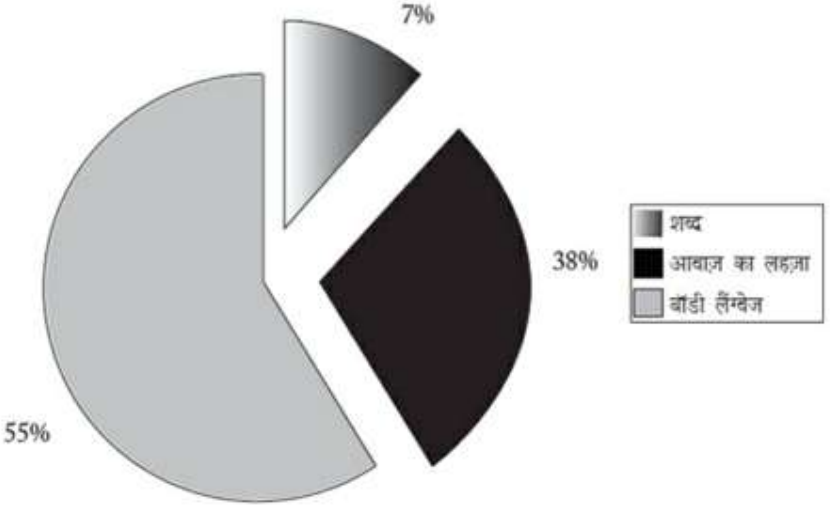
आदर्श फ्लर्टिंग व्यवहार में किसी को यह जताना शामिल होता है कि आप उसे पसंद करते हैं और आप इसे आगे भी बढ़ाना पसंद करेंगे। कोई हैरानी नहीं कि बॉडी लैंग्वेज इस खेल में बड़ी भारी भूमिका निभाती है और इससे भी कम हैरानी की बात है कि आँखों का

संपर्क भी अहम भूमिका निभाता है। यौन संदेश भेजने के लिए दर्जनों छोटी-छोटी भाव-भंगिमाओं का इस्तेमाल किया जाता है: सिर झुकाना, सामान्य से थोड़ी ज़्यादा देर तक आँखों का संपर्क, कूल्हों का कोण और बालों पर हाथ फेरना। कनखियों से देखना एक ऐसी मुद्रा है, जो अपने आप में शंका का सुझाव दे सकती है, लेकिन हल्की मुस्कान और सिकुड़ी आँखों के साथ होने पर यह फ़्लर्टेशन की शक्तिशाली मुद्रा है।

एक आदमी अकड़ भरी चाल से संकेत भेजता है; महिला अपने कूल्हों को लहराकर भेजती है। आदमी अपनी टाई को हल्का सा ढीला करता है; महिला अपने होंठ गीले करती है। दोनों ही पक्ष अपने खड़े होने की मुद्रा, निगाह और अंग विन्यास के ज़रिये लगातार एक दूसरे में अपनी रुचि व्यक्त करते हैं, जब तक कि कोई छोटी सी मुद्रा अनुकूल नहीं हो जाती और ओ.के. संदेश नहीं भेज देती।

"नहीं!" उसने चहकते कहा। फिर वह अपनी डेस्क पर खड़ी हुई, मेरी ओर हाथ बढ़ाया और मुस्कराकर बोली। "हाय, मैं नैटेली हूँ।"

मुझे पहले बोलने के लिए विवश होना पड़ा था और उसने विनम्रता दर्शाई थी। वह उठकर खड़ी हुई थी, उसने अपना हाथ बढ़ाया था, मुस्कराई थी और अपना परिचय दिया था। सब कुछ पूरी तरह मासूम - या फिर क्या सचमुच? पता नहीं। लेकिन उसने तालमेल बना लिया था और उसने मुझसे बात करा ली थी।



सामंजस्य

हम महान अभिनेताओं को पसंद क्यों करते हैं और उन्हें गंभीरता से क्यों लेते हैं, जबकि हम जानते हैं कि वे तो बस किसी दूसरे की लिखी पंक्तियाँ बोल रहे हैं? क्योंकि वे विश्वसनीय होते हैं; वे सामंजस्यपूर्ण होते हैं।

1967 में यूसीएलए में मनोविज्ञान के प्रोफ़ेसर एमेरिटस अल्बर्ट मेहरेबियन ने संवाद पर सर्वाधिक व्यापकता से उद्धृत अध्ययन किया। उनका निष्कर्ष था कि विश्वसनीयता संवाद के तीन पहलुओं के सामंजस्य या समानता पर निर्भर करती है। "डिकोडिंग ऑफ़ इनकनसिस्टेंट कम्युनिकेशन" शोधपत्र में उन्होंने हमारे अलग-अलग संवाद मार्गों के ज़रिये व्यक्त संदेश के प्रतिशत इस तरह बताए: रोचक रूप से, हम जिस पर प्रतिक्रिया करते हैं, उसका 55 प्रतिशत दृश्यात्मक होता है; हम जिस पर प्रतिक्रिया करते हैं,

मिश्रित संदेश

रोज़ा वेटर का काम करती है। वह उस विज्ञापन को मोड़ती है, जिसे उसने एक अख़बार से फाड़ा है। वह उस टेबल को साफ़ करती है, जहाँ वह अपने नए कंप्यूटर को रखना चाहती है और अपने अपार्टमेंट से निकल जाती है।

इलेक्ट्रॉनिक्स स्टोर में रोज़ा मेगाहाइप के नवीनतम डेस्कटॉप मॉडल के आस-पास मँडराती है। एक युवा सेल्समैन उसके हाथ के विज्ञापन पर ग़ौर करते हुए उसके पास आ जाता है। वह अपने जैकेट का बटन खोलता है, अपने हाथ फैलाता है, हथेलियाँ ऊपर रखता है और उससे निगाह मिलाता है। "मैं देख सकता हूँ कि आपको यह पहले ही मिल गया है," वह एक मुस्कान के साथ कहता है। "हाय, मेरा नाम टोनी है।"

अगले 10 मिनट तक टोनी तनावरहित और ईमानदार अंदाज़ में रोज़ा से बात करता है। कंप्यूटर की विशेषताओं पर बात करते वक़्त वह अपने हाथ खोलकर उसके सामने खड़ा रहता है और समय-समय पर आगे की ओर झुकता है। रोज़ा रुचि के साथ सुनती है, उसका सिर एक तरफ़ को झुका रहता है और उसका हाथ गाल पर रहता है, जब टोनी 95 डॉलर का अतिरिक्त सामान "देने" की पेशकश करता है और "टैक्स शामिल न करने" पर भी सहमत हो जाता है।

आख़िरकार, निर्णय पर पहुँचते समय अपनी ठुड्डी को थपथपाते हुए रोज़ा सिर हिलाती है। "हाँ," वह कहती है, "मेरे लिए यही मॉडल है।"

"बेहतरीन," टोनी कहता है, अपने हाथ उत्सुकता से मलता है। "इसे उतारने और बॉक्स खोजने में लगभग पाँच मिनट का समय लगेगा।"

रोज़ा उसकी ओर कनखियों से देखती है और त्योरियाँ चढ़ा लेती है। "आपके पास बॉक्स में नया वाला नहीं है?"

"इस वक़्त उसे खोजना मुश्किल हो सकता है।" टोनी के हाथ की मुट्ठियाँ बँध जाती हैं और वह उन्हें अपनी जेब में डाल लेता है। "यह इतना अविश्वसनीय सौदा है - वे तो मानो पंख लगाकर स्टोर से बाहर उड़ रहे हैं।" वह अपनी जैकेट का बटन बंद कर लेता है, अपने कंधे उचकाता है और एक घबराई हुई हँसी हँस देता है।

"तो यह प्रदर्शन मॉडल है?" रोज़ा अपना सिर झुकाते हुए पूछती है।

"आज सुबह ही यहाँ आया था," टोनी झूठी मुस्कान के साथ बोलता है। वह अपने हाथ सीने पर बाँध लेता है और उसकी तरफ़ से घूमकर तिरछा हो जाता है, नाटक करता है कि नज़दीकी टीवी डिपार्टमेंट की किसी गतिविधि से उसका ध्यान भटक गया है। उसकी आवाज़ लरज़ती है और कमज़ोर हो जाती है, जब वह कहता है, "इसकी भी वही गारंटी है, जो नए वाले की है।"

रोज़ा शंका में अपनी नाक मलती है। "आज सुबह ही यहाँ आया है? अच्छी बात है। क्या यह बात मुझे लिखित में मिल सकती है?"

टोनी रोज़ा की तरफ़ पीठ कर लेता है, जब वह मॉनीटर पर झुकता है और तारों से खेलता है - उसकी ओर न देखने के लिए हर बहाना चलेगा। वह दीवार पर लगे एक आईने में अपनी एक झलक देखता है। वह सोचता है, ओह, मैं कितना मूर्ख दिख रहा हूँ। वह अपना होंठ काटता है और रोज़ा का सामना करने के लिए घूमता है।

लेकिन रोज़ा जा चुकी है।

एक अच्छी वेटर होने की बदौलत रोज़ा बॉडी लैंग्वेज पढ़ने की आदी है। उसने देख लिया था कि सेल्समैन की भावभंगिमाएँ उसके शब्दों के विरोध में थीं और सामंजस्य में नहीं थीं और वह जानती थी कि उसे भावभंगिमाओं पर विश्वास करना चाहिए। जब

जानकारी देने से आग्रह करने के बीच टोनी की आवाज़ के लहज़े में परिवर्तन आया, तो इससे शंका की उसकी भावनाओं की पुष्टि हो गई।

उसका 38 प्रतिशत संवाद की ध्वनि है; और हम जिस पर प्रतिक्रिया करते हैं, उसका 7 प्रतिशत उन वास्तविक शब्दों से ताल्लुक़ रखता है, जिनका हम इस्तेमाल करते हैं।

प्रोफेसर ने इन्हें संवाद के तीन अहम घटक कहा: दृश्यात्मक, ध्वन्यात्मक और शाब्दिक। अधिक विश्वसनीय होने के लिए उन सभी को एक ही संदेश देना चाहिए। यह सोच-समझकर तालमेल बनाने की बुनियाद है। आधे से ज़्यादा संवाद ग़ैर-शाब्दिक होता है! इसमें हमारी बॉडी लैंग्वेज सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण होती है: हम किस तरह काम करते हैं, पोशाक पहनते हैं, चलते हैं, संकेत करते हैं आदि।

प्रमाण चाहिए? आख़िरी बार के बारे में सोचें, जब आप किसी ऐसे व्यक्ति के साथ थे, जो अपनी बाँहें बाँधकर खड़ी थी, अपने पैर थपथपा रही थी, चिड़चिड़ी नज़र आ रही थी और फिर उसने खीझकर ये शब्द कहे थे, "मैं अच्छी हूँ।" आपने किन संकेतों पर यक़ीन किया था - शब्दों पर या बॉडी लैंग्वेज और आवाज़ के लहज़े पर? शारीरिक संदेश प्रायः बोले गए शब्दों से ज़्यादा तेज़ आवाज़ में संदेश प्रदान करते हैं। चूँकि आपका 55 प्रतिशत संवाद बॉडी लैंग्वेज के माध्यम से होता है, इसलिए बॉडी लैंग्वेज के ज़रिये सामने वाले को खुलेपन या रक्षात्मकता के संकेत भेजना बहुत आसान होता है, चाहे यह चेतन रूप से हो या न हो। शब्दों के बजाय भावभंगिमाएँ आपकी सहज बोध की प्रतिक्रियाओं की सच्ची संकेत हैं।

सामंजस्य का एक अभ्यास

शब्द बनाम लहज़ा

नीचे दिए हर वाक्यांश को अलग-अलग लहज़े के साथ कहें: क्रोध, बोरियत, आश्चर्य और रूमानी। ग़ौर करें कि आपकी बॉडी लैंग्वेज, चेहरे का भाव और साँस मिलकर आपकी भावनात्मक अवस्था को कैसे बदल देते हैं।

"देर हो गई है।"

"मेरे पास काफ़ी है।"

"मेरी तरफ़ देखो।"

"आप कहाँ पैदा हुए थे?"

अपने लहज़े की जाँच करने के लिए किसी मित्र को खोजें और इनमें से एक-दो वाक्यांश कहें। देखें कि क्या आपका मित्र आपको बता सकता है कि आप इन चार भावनाओं में से किसे व्यक्त कर रहे हैं। यदि यह स्पष्ट न हो, तो इस पर तब तक काम करते रहें, जब तक कि यह स्पष्ट न हो जाए।

यदि आप चाहते हैं कि दूसरे आप पर भरोसा करें, तो आपको सामंजस्यपूर्ण होना चाहिए। आपके शब्दों और आपकी बॉडी लैंग्वेज दोनों को एक ही चीज़ कहनी चाहिए। यदि ऐसा नहीं होता है, तो सामने वाले का शरीर अपनी असहजता का संकेत आपके शरीर तक पहुँचा देगा। इस संवाद की प्रतिक्रिया में आपका शरीर एक रासायनिक कॉकटेल बनाकर आपके मस्तिष्क को संकेत दे देगा, जो सामने वाले की असहजता के अनुरूप होगा। तब आप दोनों ही असहज हो जाएँगे और तालमेल हासिल करना उतना ही ज़्यादा मुश्किल होगा। जब लोग आपके शब्दों और भावभंगिमाओं के बीच अंतर देखते हैं, तो वे भावभंगिमाओं पर यक़ीन करेंगे और इसी अनुरूप प्रतिक्रिया करेंगे।

सामंजस्य तब होता है, जब आपका शरीर, आवाज़ का लहज़ा और शब्द सभी एक दिशा में होते हैं। जब आपका शरीर, लहज़ा और शब्द एक ही चीज़ बता रहे होते हैं, तो आप ईमानदार दिखेंगे और लोगों में आप पर यक़ीन करने की प्रवृत्ति होगी। इसीलिए सचमुच उपयोगी नज़रिया इतना महत्त्वपूर्ण होता है। ईमानदार या सामंजस्यपूर्ण नज़र आना वह विश्वास जगाने का एक प्रमुख घटक है, जो पसंद आने और तालमेल बनाने का द्वार खोलता है।

यह सुनिश्चित करें कि आपके शब्द, आपका लहज़ा और आपकी भावभंगिमाएँ सभी एक ही चीज़ कह रही हों। दूसरों में असामंजस्य की तलाश में रहें। ग़ौर करें कि इससे आपको कैसा महसूस होता है।

हम सभी ने वे पुरानी फ़िल्में देखी हैं, जहाँ दो लोग कार चला रहे हैं और वे स्टियरिंग व्हील को घुमा रहे हैं, हालाँकि पृष्ठभूमि में जो सड़क दिख रही है, वह तीर की तरह सीधी है। यह नक़ली है - आप जानते हैं, वे दरअसल एक स्टूडियो में हैं और किसी बक्से में घूम रहे हैं। आपकी इंद्रियों ने आपको बता दिया है कि कोई चीज़ सही नहीं है, कोई चीज़ सामंजस्य से बाहर है और इसलिए आप उस पर यक़ीन नहीं कर सकते, जो आप देखते हैं। या क्या आपने कभी देखा है कि कोई आप पर ग़ुस्से से बरस रहा है और फिर चिल्लाचोट करते समय बीच में उसके मुँह पर एक दुष्ट छोटी मुस्कान चमकी है, जो जितनी तेज़ी से आई थी, उतनी ही तेज़ी से चली गई? बहुत ही भयावह। यह असामंजस्यपूर्ण व्यवहार का एक और उदाहरण है। मुस्कान क्रोध के तालमेल में नहीं है; यह झूठी है।

झूठे व्यवहार को पहचानना बचाव का एक और सहज बोध है। यदि आप छुट्टियाँ मनाने गए हैं और एक नितांत अजनबी मुस्कराते हुए आपके पास आता है और अपने हाथ तेज़ी से मलता है, अपने होंठ पर जीभ फेरता है और कहता है, "गुड मॉर्निंग, आप संसार के सबसे अच्छे सौदे में निवेश करना कितना पसंद करेंगे," तो संभावना इस बात की है कि आप रक्षात्मक नज़रिया अपनाएँगे। फटाफट सामंजस्यपूर्ण जाँच सहज बोध से प्रेरित है और यह भी एक कारण है कि पहली छाप क्यों सर्वोपरि होती है।

प्रायः किसी व्यक्ति के भावों और इरादों को उनके आस-पास के लोग ग़लत समझ लेते हैं। मिसाल के तौर पर, मेरे सेमिनार में आई एक महिला को पता चला कि अचेतन रूप से वह एक ऐसे लहज़े का इस्तेमाल करती थी, जो उसके शब्दों के सामंजस्य में नहीं रहता था। जाँच में उसने ज़ोर देकर कहा, "नहीं, मैं दुविधा में नहीं हूँ, मैं तो रुचि रखती हूँ।" एक बार फिर, "नहीं, मैं दुखी नहीं हूँ, मैं तो तनावरहित हूँ।" यह सिलसिला चलता रहा, जब तक कि वह रुआँसी होकर यह नहीं बोलने लगी, "अब मैं समझ गई हूँ कि मेरे बच्चे हमेशा क्यों कहते रहते हैं, 'मम्मी, ऐसा क्यों है कि आप सारे समय हम पर नाराज़ रहती हो?' जबकि मैं उनसे नाराज़ *नहीं* रहती हूँ। कई बार तो मैं बस रोमांचित रहती हूँ।"

इसी महिला ने हमें यह भी बताया कि उसके सहकर्मी उस पर व्यंग्यात्मक होने का आरोप लगाते थे, लेकिन उसकी नज़र में कोई चीज़ सच्चाई से इससे ज़्यादा दूर नहीं हो सकती थी। वास्तव में, व्यंग्य का अर्थ सिर्फ़ यह है कि शब्द

विरोधी लहज़े में बोले जाते हैं। इसे इस तरह बनाया जाता है, ताकि सामने वाला व्यक्ति लहज़े के संदेश पर यक़ीन कर ले। मान लें, आपने अपनी टीम को नीचा दिखाया और किसी के चिढ़भरे लहज़े के साथ परिहास करने की आवाज़ आई, "यह शानदार था।" यह एक बिलकुल अलग प्रकरण है, जब आप एक ज़बर्दस्त गोल कर देते हैं और वही व्यक्ति रोमांच के साथ चिल्लाता है, "यह शानदार था!"

सामंजस्य का एक अटल नियम होता है और वह यह है: अगर आपकी मुद्राएँ, लहज़ा और शब्द एक ही चीज़ नहीं कहते हैं, तो लोग मुद्राओं पर ही यक़ीन करेंगे। किसी परिचित के पास जाएँ, अपने होंठ सिकोड़ें और भौंहें उठाकर तथा हाथ बाँधकर कहें, "मैं तुम्हें सचमुच पसंद करता हूँ।" उनसे पूछें कि इससे उन्हें कैसा लगा। इससे भी बेहतर तरीक़ा यह है कि आईने के सामने जाकर ख़ुद ही देख लें। तो? आप मेरा मतलब समझ गए। आपकी मुद्राएँ यह उजागर कर देती हैं कि आपका असल मतलब क्या है।

असली स्वरूप में रहना

जब आप किसी नए व्यक्ति से मिलते हैं, तो क्या आप घबराहट महसूस करते हैं? शारीरिक दृष्टि से, घबराहट और रोमांच में बहुत सी समानताएँ हैं: तेज़ी से धड़कता दिल, पेट में उथलपुथल, ऊपरी सीने से साँस लेना और सामान्य घबराहट। लेकिन इनमें से एक अवस्था आपको सबसे नज़दीकी कोने में भेज सकती है, जबकि दूसरी आपके हित में आकर आपको आगे धकेल सकती है। घबराहट में दहशत भी आती है और यह स्वाभाविक रूप से शारीरिक गतिविधियों की गति बढ़ा देता है। चूँकि आपकी ज़्यादातर घबराहट बढ़ी हुई जागरूकता से उत्पन्न होती है, इसलिए अपनी जागरूकता को धीमे होने और ज़्यादा सुविचारित होने के लिए पुनर्निर्देशित करें। एक बड़ी तकनीक यह कल्पना करने की है कि आपके नथुने आपकी नाभि के ठीक नीचे हैं और आपकी साँस नीचे से अंदर-बाहर हो रही है। आप तार्किक सीमा में जितने ज़्यादा धीमे होते हैं, उतने ही ज़्यादा नियंत्रण में नज़र आएँगे।

आप जितनी जल्दी ख़ुद को यह बताने लगते हैं कि आप घबराहट के बजाय रोमांच महसूस कर रहे हैं, उतनी ही जल्दी आप अपने अवचेतन को यह विश्वास दिला लेंगे कि आप दरअसल ऐसा ही महसूस करते हैं। वास्तव में यही है, जो सचमुच मायने रखता है। अपने नज़रिये को बदलें; इसके बाद आपकी बॉडी लैंग्वेज और आवाज़ का लहज़ा बदल जाएगा तथा आपके नए नज़रिये को प्रकट करने लगेगा। ध्यान रखें कि ज़्यादातर लोग भी तालमेल बनाने के

लिए उतने ही उत्सुक होते हैं, जितने कि आप हैं। वे उदारता से आपको शंका का लाभ दे देंगे।

बहुत ज़्यादा कोशिश न करें! प्रिंसटन युनिवर्सिटी में आयोजित एक अध्ययन में दोनों लिंगों के विद्यार्थियों से पूछा गया कि वे पहली बार मिलते समय लोगों को कैसे तौलते हैं। अति उत्सुकता सबसे ज़्यादा बिचकाने वालों में थी। बहुत ज़्यादा कसकर न मुस्कराएँ, बहुत ज़्यादा वाकपटु होने की कोशिश न करें, अति विनम्र न बनें और बड़प्पन झाड़ने के प्रलोभन से बचें।

जब आप अपने नज़रिये के साथ ज़्यादा आरामदेह बन जाते हैं, तो लोग आपके अनूठे लक्षणों पर ध्यान देने लगेंगे - जो आपको दूसरों से अलग करते हैं और आपको व्यक्ति के रूप में परिभाषित करते हैं। आप स्वाभाविक रूप से और आसानी से अपने अनूठे व्यक्तित्व के पसंदीदा हिस्सों को प्रक्षेपित करेंगे। आपको मनचाहा तालमेल बनाने की अपनी योग्यता में ज़्यादा चेतन नियंत्रण और आत्मविश्वास होगा।

सभी संबंध विश्वास पर बनते हैं। विश्वास सामंजस्य पर बनता है। इससे कोई फ़र्क़ नहीं पड़ता कि आप रियल इस्टेट बेच रहे हैं, कॉन्सेप्ट कार डिज़ाइन कर रहे हैं, आदर्श साथी की तलाश कर रहे हैं या लाल किले से भाषण दे रहे हैं, आपको लोगों से पूरी तरह जुड़ना होता है। पूरी तरह जुड़ने का मतलब है कि लोग अचेतन रूप से ख़ुद से यह कहें, "मैं आप पर विश्वास करता हूँ, आपकी बात में समझदारी लगती है और आप मुझे प्रभावित करते हैं।" इन तीनों में विश्वास हमेशा सबसे पहले आता है। सामंजस्य स्थापित किए बिना आप कभी ऐसा नहीं कर सकते कि कोई आपको 90 सेकेंड या इससे कम में पसंद कर ले और आप पर विश्वास करने लगे।

6

लोग अपने जैसे लोगों को पसंद करते हैं

मेरे एक पड़ोसी को मछली पकड़ना बहुत पसंद है। उसके दोनों बेटों को भी है, जो अपने डैडी जैसे दिखते हैं और उसी की तरह चलते हैं। कितना प्रगाढ़ बंधन है! मैं मछली नहीं पकड़ता और मेरी पाँचों संतानों में से कोई भी नहीं पकड़ता, लेकिन हममें हास्य का समान बोध है। कितनी राहत की बात है! स्कॉटलैंड में मेरी चाची डॉक्टर हैं और उनकी बेटी भी है। वे एक समान सोचती हैं। एक और संयोग? हमारे गाँव के प्लंबर के परिवार में तीन पीढ़ियाँ प्लंबर का काम करती थीं। जिस महिला ने एमस्टरडम के बाहर लाइडेन के बुधवार हाट में एक बड़ा पका गाउडा चीज़ बेचा था, उसकी माँ और बेटी उसके लिए काम कर रही थीं। सभी एक सी वेशभूषा में थीं।

इसका क्या मतलब है? क्या किसी तरह की बानगी उभरकर सामने आ रही है? वे इतने ज़्यादा समान कैसे हैं? वे सभी कई स्तरों पर, शारीरिक और मानसिक, सामंजस्यपूर्ण व्यवहार के साथ बड़े हुए हैं। उनमें अनुरूपता है।

तीन साल की उम्र से ही मेरे पड़ोसी के सबसे छोटे बेटे ने फ़िशिंग रॉड को उतने ही सम्मान के साथ थामा है, जैसे उसके डैडी थामते हैं। वह एक ख़ास तरह से बैठता है, ठीक अपने डैडी की तरह। हुक में धागा डालते वक़्त वह समय-समय पर अपने पिता की ओर निगाह डालकर देखता है कि क्या वह सही तरीक़े से काम कर रहा है: एक निश्चित, लगभग अदृश्य भाव बताता है, "सही है," दूसरा कहता है, "सावधान रहो" और तीसरा कहता है, "नहीं, तुम यह ग़लत कर रहे हो।" लड़का अपने पिता से सीखने के लिए अपने सहज बोध का इस्तेमाल करता है। साथ ही वह अपने पिता के भावों और बॉडी लैंग्वेज से बहुत सूक्ष्म मार्गदर्शन प्राप्त करता है। कई बार उनकी नम्र, उत्साहवर्धक आवाज़ से भी। अब वह इसे उसी तरह कर सकता है, जिस तरह उसके डैडी करते हैं।

स्वाभाविक अनुरूपता

हम दूसरों के साथ तालमेल बनाकर और मार्गदर्शन पाकर अपनी जीवन योग्यताएँ सीखते हैं। जब हम लगातार अपने माता-पिता, साथियों, शिक्षकों, कोचों, टीवी, फ़िल्मों और परिवेश से संकेत ग्रहण करते हैं, तो उनके भावनात्मक फ़ीडबैक के अनुसार ढलते समय हमारा व्यवहार दूसरों के व्यवहार के अनुरूप बन जाता है। अनजाने में, हम जन्म के समय से ही दूसरों के साथ ख़ुद को अनुकूल बना रहे हैं। किसी शिशु की शारीरिक लय उसकी माँ की शारीरिक लय के साथ सामंजस्यपूर्ण होती है। बच्चे की मनोदशा पर उसके पिता की मनोदशा का प्रभाव पड़ता है। किसी बच्चे के प्रिय खिलौने उसके साथियों के समान चुने जाते हैं। किसी किशोर की रुचियाँ फ़ैशन के अनुरूप होनी चाहिए। किसी वयस्क की प्राथमिकताएँ जीवनसाथी, मित्रों और समुदाय द्वारा प्रभावित होती हैं।

दिन भर हम ख़ुद को अपने आस-पास के लोगों के अनुरूप बनाते हैं। हम यह काम सारे समय करते हैं। हम इस पर फलते-फूलते हैं और हम इसके बिना जी नहीं सकते। हम हमेशा एक दूसरे के व्यवहार को प्रभावित कर रहे हैं; जब हम दूसरे लोगों के साथ होते हैं, तो हर पल हम दूसरों के व्यवहार के आधार पर छुटपुट परिवर्तन करते हैं और वे हमारे व्यवहार के आधार पर भी ऐसा ही करते हैं। अनुकरण इसी का नाम है। हम अचेतन रूप से संकेतों को समझते हैं और अपनी भावनाओं के ज़रिये उन्हें एक दूसरे तक पहुँचाते हैं। इसी तरह हम अपनी शक्तियों और मान्यताओं को ग्रहण करते हैं; इसी तरह हम सुरक्षित महसूस करते हैं। इसी तरह हम विकास करते हैं। इसीलिए लोग अपने जैसे लोगों को पसंद करते हैं, उन पर विश्वास करते हैं और उनके साथ आरामदेह महसूस करते हैं।

लोग अपने जैसे लोगों को नौकरी पर रखते हैं।
लोग अपने जैसे लोगों से ख़रीदते हैं।
लोग अपने जैसे लोगों के साथ डेटिंग करते हैं।
लोग अपने जैसे लोगों को पैसे उधार देते हैं।
और इसी तरह - अनवरत।

शायद आपने इस बात पर ग़ौर किया होगा कि कुछ लोगों से पहली बार मिलते ही आपकी उनके साथ तुरंत पटरी बैठ जाती है, जबकि बाक़ी नए लोगों के साथ आप ज़रा भी तालमेल महसूस नहीं करते हैं। या आप कुछ लोगों के प्रति तुरंत नापसंदगी भी महसूस कर सकते हैं। यह एक ऐसी चीज़ है, जिसका हम सभी ने अनुभव किया है, लेकिन क्या आपने कभी सोचा है कि ऐसा क्यों होता है? ऐसा क्यों है कि कुछ लोगों के साथ आप स्वाभाविक विश्वास और

राहत महसूस करते हैं, जो तालमेल का परिणाम होता है? कुछ लोगों के बारे में सोचें, जिनसे आप पिछले सप्ताह मिले थे। अपने मन में उन मुलाक़ातों को याद करें और उन्हें दोबारा जिएँ। उन लोगों में ऐसा क्या था, जो आपको पसंद आया, जिसकी वजह से आपने उन्हें पसंद किया? संभावना इस बात की है कि आपमें कोई चीज़ समान थी - रुचियाँ या नज़रिये या चलने का तरीक़ा। जिन लोगों की आपस में अच्छी पटरी बैठती है, उनमें आम तौर पर समानताएँ होती हैं। जिनके विचार समान होते हैं, संगीत या भोजन में समान रुचि होती है, समान पुस्तकें पढ़ते हैं या समान छुट्टियों, शौक, खेल या वैकेशन स्पॉट को पसंद करते हैं, वे तुरंत एक दूसरे के साथ आरामदेह महसूस करेंगे और एक दूसरे को उन लोगों से ज़्यादा पसंद करेंगे, जिनमें कोई समानता नहीं है।

जब मैं व्याख्यान देता हूँ, तो मैं एक बड़े ब्लैकबोर्ड पर यह लिखता हूँ:

मैं आपको पसंद करता हूँ!

फिर मैं इस ख़ुशनुमा वाक्यांश को इस तरह बदल देता हूँ:

मैं आपके जैसा हूँ!

तथ्य यह है कि हम उन लोगों को पसंद करते हैं, जो हमारे जैसे होते हैं। हम उन लोगों के साथ आरामदेह होते हैं, जो परिचित महसूस होते हैं। अपने क़रीबी मित्रों को देखें। आप उनके साथ इतनी अच्छी तरह पेश आते हैं, इसका कारण यह है कि आपकी राय समान है, शायद काम करने के समान तरीक़े भी हैं। निश्चित रूप से, आपमें कई भिन्नताएँ भी होंगी और बहस करने के लिए मुद्दे भी होंगे, लेकिन बुनियादी तौर पर आप एक दूसरे जैसे होते हैं।

समान रुचि वाले लोगों में स्वाभाविक तालमेल होता है। अगर ऑफ़िस के किसी व्यक्ति की तरह ही आपकी भी मोटर खेलों में रुचि है, तो यह तालमेल का आधार बन सकती है। या शायद आपके दो छोटे बच्चे हैं और आप हर शाम ऐसी ही परिस्थितियों वाली दूसरी माताओं से पार्क में मिलती हैं; यह भी तालमेल का आधार है। आपने यह कहावत सुनी होगी, "एक जैसे पंख वाले पक्षी एक साथ रहते हैं" - देखिए, सरल भाषा में कहें तो लोग अपने जैसे लोगों के साथ आरामदेह होते हैं।

संयोग से तालमेल सतह पर ही नहीं, बल्कि सतह के नीचे भी सच होता है। समान विश्वास, हुलिया, रुचियाँ और परिस्थितियाँ सभी तालमेल में योगदान देती हैं। शायद आप उन लोगों के साथ आरामदेह महसूस करते हैं, जिनकी आवाज़ धाराप्रवाह और मुखर होती है या उन संवेदनशील लोगों के साथ, जो हौले-हौले और धीरे बोलते हैं। शायद आप उन लोगों की सोहबत का आनंद

लेते हैं, जो संवाद में अपनी भावनाओं को बताते हैं या उन लोगों की सोहबत का, जो सीधे मुद्दे पर आ जाते हैं और अपने शब्द बनाकर नहीं बोलते हैं। जब आप संयोग से तालमेल स्थापित करते हैं, तो आप किसी ऐसे व्यक्ति के सामने हैं, जो आप ही के जैसी शैली के साथ बड़ा हुआ है या जिसने आप जैसी शैली विकसित कर ली है।

अनुकरण करने की कला

लेकिन तालमेल के स्वाभाविक रूप से बनने का इंतज़ार क्यों करें? मिलते ही दूसरे लोगों के व्यवहार के साथ सीधे अनुकरण क्यों न करें? इरादतन तालमेल बनाने में 90 सेकेंड या इससे कम समय का निवेश क्यों न करें?

किसी रेस्तराँ, कैफ़े, मॉल या अन्य सार्वजनिक स्थल पर चारों ओर देखें, जहाँ लोग एक दूसरे से मिलते हैं। देखें कि कौन से लोग "तालमेल में" हैं और कौन से नहीं हैं। जिन लोगों में तालमेल होता है, वे एक ही अंदाज़ में साथ बैठते हैं। ग़ौर करें कि वे एक दूसरे की ओर कैसे झुकते हैं। उनके हाथ-पैर की स्थिति पर ग़ौर करें। तालमेल वाले लोग नर्तकों की तरह एक दूसरे के समान हरकतें करते हैं: एक व्यक्ति कप उठाता है, दूसरा अनुसरण करता है; एक पीछे टिक जाता है, दूसरा भी वही करता है; एक धीमे बोलता है, दूसरा भी धीमे बोलता है। नृत्य चलता रहता है: शरीर की स्थिति, लय, आवाज़ का लहज़ा। अब उन लोगों की तलाश करें, जो हैं तो साथ-साथ, लेकिन उनमें समानता नहीं है। उनकी भिन्नताओं का अवलोकन करें। किन जोड़ों या समूहों का समय ज़्यादा अच्छा गुज़र रहा है?

मैंने हाल ही में लंदन के एक ऑडिटोरियम में एक व्याख्यान दिया। वहाँ लगभग 10 क़तार पीछे एक सुंदर जोड़ा बैठा था। दोनों की ही पोशाक बेदाग़ थी, जिनमें रंग और विवरण पर बहुत ध्यान दिया गया था। जब मैंने उन पर ग़ौर किया, तो वे समान मुद्रा में बैठे थे। दोनों ही दाईं ओर झुके थे, जबकि हाथ हत्थे के क़रीब बँधे थे। फिर, मानो किसी पूर्व-निर्धारित संकेत की प्रतिक्रिया में उन दोनों ने किसी लयबद्ध तैराक की तरह एक साथ सिर हिलाते और मुस्कराते हुए अपना वज़न दूसरे हत्थे पर बदल लिया। उन्होंने मेरी कही हर चीज़ की पुष्टि कर दी। बाद में उनसे बात करते वक़्त मुझे पता चला कि उनकी शादी को 47 वर्ष हो चुके थे। वे फ़िट, स्वस्थ, ख़ुश और पूरी तरह समान थे।

तो हमारा लक्ष्य समानता के तंत्र का पता लगाना है और अलग-अलग प्रकार के लोगों से मिलते वक़्त उनके अनुरूप ख़ुद को ढालना है। तालमेल बनाने की कुंजी यह सीखना है प्रोफ़ेसर मेहरेबियन के बताए मानवीय संवाद

के तीन घटकों - दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और शाब्दिक - में अनुकरण कैसे करें, ताकि हम यथासंभव दूसरे लोगों जैसे बनकर उनके साथ जुड़ जाएँ।

आप पूछ सकते हैं कि इससे आप कहीं नक़ली या बेईमान तो नहीं बन जाएँगे? नहीं। आप जो कर रहे हैं, वह स्वाभाविक रूप से आता है। फ़िल्मों में जब आप किसी पर पेड़ गिरते देखते हैं, तो आप पीछे हट जाते हैं। जब आप किसी मुक्केबाज़ के पेट में मुक्का पड़ते देखते हैं, तो आपका मुँह बन जाते हैं। कोई आपकी ओर देखकर मुस्कराता है, तो आप पलटकर मुस्कराने की इच्छा महसूस करते हैं; कोई जम्हाई लेता है, तो आपका भी जम्हाई लेने का मन होता है। यही रोने के बारे में भी सच है। हम दिन भर अचेतन रूप से अनुकरण करते हैं।

सिनक्रोनाइज़िंग या अनुकरण दूसरों के अनुरूप ढलने का एक तरीक़ा है। याद रखें, हम केवल नब्बे सेकेंड या डेढ़ मिनट के बारे में बोल रहे हैं! आपको अपने समूचे व्यक्तित्व को बदलने के लिए नहीं कहा जा रहा है। आप तो बस उस प्रक्रिया की गति बढ़ा रहे हैं, जो स्वाभाविक रूप से होती, बशर्ते आपके पास ज़्यादा समय होता। विचार यह है कि अपनी गतिविधियों, लहज़े और शब्दों को सामने वाले व्यक्ति की स्पष्ट प्रतियाँ न बनाया जाए, बल्कि वैसा ही करें, जो आप किसी मित्र के साथ करते हैं।

अक्सर, जब आप किसी दूसरे देश की यात्रा करते हैं, तो आप पाते हैं कि आपके हेयर ड्रायर या इलेक्ट्रिक शेवर का प्लग खाँचे में नहीं लगता है - इसे काम कराने के लिए आपको एक एडाप्टर की ज़रूरत होती है; एक जोड़ने वाले उपकरण की, जिससे विद्युत प्रवाह संभव होगा। दूसरे लोगों से जुड़ते वक़्त भी ठीक यही चीज़ होती है। हेयर ड्रायर या इलेक्ट्रिक शेवर की तरह ही आपके पास भी एक एडाप्टर होना चाहिए। इसलिए अनुकरण करने को एडाप्टर जैसे उपकरण की तरह देखें, जो आपको इच्छानुसार और त्वरित सुचारु संबंध बनाने की अनुमति देता है। अनुकरण सामने वाले व्यक्ति को खुला, तनावरहित और ख़ुश बनाने का तरीक़ा है। आप वही करते हैं, जो वह करता है; आप उसी जैसे बन जाते हैं, जब तक कि सामने वाला यह नहीं सोचने लगता, *मैं नहीं जानता कि इस व्यक्ति में ऐसा क्या है, लेकिन कोई ऐसी चीज़ है, जिसे मैं सचमुच पसंद करता हूँ!*

अनुकरण करने का उदाहरण अपनी नाव किसी दूसरे की नाव के पास खेना है। समान गति से समान दिशा में जाना, सामने वाले की गति से चप्पू चलाना, समान साँसों की लय, समान मनोदशा और समान दृष्टिकोण रखना। जब वह नाव खेता है, तो आप भी खेते हैं।

कुछ साल पहले एक शाम को मैं एक स्की क्लब के लकड़ी के बंगले में बैठा हुआ था। मैं अपने दो सबसे छोटे बच्चों के नाइट स्कीइंग पूरी करने का इंतज़ार कर रहा था। अचानक एक पड़ोसी अंदर आया। वह एक वकील था, जिसका व्यवहार मेरे परिवार के साथ विनम्र "सिर हिलाने" तक ही सीमित था। जब मैंने उसे अंदर आते देखा, तो मैंने मन बना लिया कि उनका अनुकरण करूँगा। मैंने अपना मनचाहा परिणाम तय कर लिया (याद रखें, आपको पता होना चाहिए कि आप क्या चाहते हैं)। मैंने यह सोच लिया कि मैं तब तक अनुकरण करता रहूँगा, जब तक कि वह मित्रता की एक निश्चित मुद्रा न प्रदान करे। मैं शांति से उठकर खड़ा हुआ और उसने मुझे देख लिया। हम एक बड़े कमरे के बीच में मिले।

उसने मुझसे हाथ मिलाते हुए कसे होंठ वाली मुस्कान के साथ कहा, "आप कैसे हैं?"

उसकी आवाज़ के लहज़े और उसके शरीर की मुद्रा की समानता करते हुए मैंने उसकी कही बात दोहराई: "आप कैसे हैं?"

उसने अपना एक हाथ अपने कूल्हे पर रखा और दूसरे हाथ से बंगले की खिड़की की ओर इशारा किया। "बस अपने बच्चों का इंतज़ार कर रहा हूँ!"

"मैं भी," मैंने उसकी मुद्राओं की नक़ल करते हुए कहा। "मैं अपने बच्चों का इंतज़ार कर रहा हूँ।"

मैंने सम्मानपूर्वक सामान्य, मासूम बातचीत में 30 सेकेंड से भी कम समय तक अनुकरण किया। फिर अचानक वह बोल पड़ा, "देखिए! हम दरअसल आपको और आपके परिवार को अच्छी तरह नहीं जानते हैं। आप किसी रात डिनर पर क्यों नहीं आते हैं?"

हमने तुरंत तारीख़ तय कर ली। जिस तरह उसका मुँह मुड़ा, उससे मैं लगभग उसके दिल के भाव पढ़ सकता था। वह सोच रहा था, *इस आदमी के बारे में ऐसी कोई बात है जिसे मैं सचमुच पसंद करता हूँ, लेकिन मुझे पक्का यक़ीन नहीं है कि यह क्या है।* ज़ाहिर है, अगर उसे महसूस होता कि मैं उसकी नक़ल कर रहा हूँ, तो उसने मुझे कभी आमंत्रण नहीं दिया होता!

हालाँकि मैं उसका अनुकरण कर रहा था, मगर मैं गर्मजोशी के सचमुच उपयोगी नज़रिये के साथ उसके पास गया था। मैं सतह के काफ़ी क़रीब बना रहा। मैंने उसका सामना किया और तुरंत उसके सकल अंग विन्यास को ग्रहण कर लिया और समान मुद्राओं तथा चेहरे के भावों का इस्तेमाल किया। शाब्दिक

हिस्से, उसकी आवाज़ के लहज़े और गति, की समानता करना आसान था। मैंने समान शब्दों का इस्तेमाल किया। यह जितना जटिल लगता है, उतना दरअसल नहीं है। पूरी चीज़ में केवल कुछ सेकेंड लगे। यह मज़ेदार था और यह अच्छा महसूस हुआ। मैं सचमुच उसे ज़्यादा अच्छी तरह जानना चाहता था और यह आदर्श अवसर लग रहा था। मुझे यकीन है कि हम दोनों ने ही उस रोमांच का अनुभव किया, जो केवल लोग ही लोगों में उत्पन्न कर सकते हैं - नए संबंध बनाने का रोमांच। इस संसार में इतनी रोमांचक और पुरस्कारदायक कोई दूसरी चीज़ नहीं है जितनी कि जुड़ना और तालमेल बनाना, जो एक नई मित्रता या संबंध की ओर ले जा सकता है।

दबंग

एक बड़ी सुपरमार्केट चेन के मालिक श्री सबो अपने दबंग व्यवहार के लिए कुख्यात हैं। एक दिन उन्होंने तीन प्रतिस्पर्धी, राष्ट्रीय मान्यता प्राप्त ब्रांड्स के प्रॉडक्ट मैनेजरों को अपने एक आउटलेट में मिलने के लिए बुलाया। वे तीनों प्रॉडक्ट मैनेजरों को गलियारे में लेकर गए, जिनमें उनके प्रॉडक्ट रखे थे और उन्हें इस बात के लिए फटकारा कि उनके प्रॉडक्ट की कितनी बुरी हालत थी। जब उन्होंने अपनी बाँहें लहराईं और संकेत किया कि क्या ग़लत था, तो उन्होंने अपनी आवाज़ कम-ज़्यादा की, कभी-कभार उनकी ओर व्यक्तिगत रूप से घूरने के लिए रुके और यहाँ तक कि एक बार तो पॉल को अपनी अँगुली भी कंधे पर चुभाई। उनकी कड़ी निंदा के अंत में दो सहमे हुए व्यक्तियों ने सिर हिलाकर बहाने बनाए, जिससे श्री सबो को उनके ख़िलाफ़ इस्तेमाल करने के लिए और मसाला मिल गया।

जब से श्री सबो ने अपनी बड़बड़ाहट शुरू की थी, पॉल ने कुशलता से सबो की मनोदशा और सामान्य भावभंगिमाओं का अनुकरण किया था। जब ग़ुस्सैल मालिक पर प्रतिक्रिया करने का उसका समय आया, तो वह एक तरह से सबो *बन गया* - लेकिन पूरी तरह जोखिमरहित अंदाज़ में। उसने समान हाथ की मुद्राओं, लहज़े, ठहरावों और नज़रिये का इस्तेमाल किया और उसने तो सबो को कंधे पर अँगुली भी चुभाई, जब उसने कहा, "आप बिलकुल सही हैं।"

जब उन्होंने एकाध मिनट तक बातचीत की, तो पॉल ने अपनी भावभंगिमाओं को शांत किया और श्री सबो ने उसका अनुसरण किया। बातचीत पूरी होने पर सबो ने अपनी बाँह पॉल के कंधे पर रखी और उसे गलियारे के सिरे तक ले गए। वहाँ उन्होंने स्टोर के स्टाफ़ के एक व्यक्ति को रोका और उससे कहा, "इस आदमी को जिस मदद की ज़रूरत है, वह इसे तुरंत दे देना।"

पॉल सफलता से सबो के संसार में उनके साथ पहुँच गया था और उसने तुरंत, योग्यता से और सम्मानपूर्वक उनका नेतृत्व अपने वांछित परिणाम की ओर किया।

मुश्किल लोगों के बारे में क्या? मुझसे अक्सर पूछा जाता है कि क्या करें, जब आप किसी ऐसे व्यक्ति से मिलें, जो पूरा का पूरा रक्षात्मकता में लिपटा हो: भिंचे जबड़े, सुरक्षात्मक तरीक़े से बँधी बाँहें या हाथ जेबों में बंद। या किसी दबंग, संकोची व्यक्ति, शिकायती व्यक्ति या दंभी या अति आक्रामक व्यक्ति से निबटने का सबसे अच्छा तरीक़ा क्या है। मुश्किल लोगों से निबटने के विस्तृत निर्देश देना इस पुस्तक का उद्देश्य नहीं है, लेकिन कुछ दिशानिर्देश ये हैं।

किसी मुश्किल व्यक्ति से सामना होने पर पहला नियम ख़ुद से यह सवाल पूछना है: "क्या मुझे सचमुच इस व्यक्ति से निबटने की ज़रूरत है?" अगर जवाब नहीं है, तो उसे अकेला छोड़ दें। अगर जवाब हाँ है, तो ख़ुद से पूछें कि आप क्या चाहते हैं। मनचाहे परिणाम क्या हैं? *अनचाहे नहीं!* (केएफ़सी याद है? यदि नहीं है, तो पृष्ठ 36 देखें।)

जब आप "मुश्किल लोगों" का अनुकरण करते हैं, तो यह अत्यंत महत्त्वपूर्ण है कि आप इसे जोखिम के संकेत दिए बिना करें। जब आप अपने शरीर और लहज़े को उनके शरीर और लहज़े के अनुरूप बना लें, तो फिर आप "नेतृत्व" करके उन्हें इससे बाहर निकाल सकते हैं। अपनी बाँहें खोल लें, अपने कंधों को तनावरहित कर लें और यह जाँच करें कि क्या वे आपके नेतृत्व का अनुसरण करते हैं; यदि वे नहीं करते हैं, तो एकाध मिनट के लिए लोग अपनी मूल स्थिति में लौट आएँ और दोबारा कोशिश करें।

संकोची लोगों के बारे में एक सलाह: यह पता लगाएँ कि उनकी रुचि किसमें है। उनके शरीर की गतिविधियों और आवाज़ के लहज़े का अनुकरण करें और बिना जल्दबाज़ी किए उनसे बहुत सारे खुले सिरे वाले सवाल पूछें (अगला अध्याय देखें), जब तक कि आपको उत्साह की झलक न दिखने लगे। उनका

नज़रिया अपना लें और फिर धीरे-धीरे नेतृत्व करके उन्हें इससे बाहर निकालें। आगे की ओर झुकें या बैठें और देखें कि क्या वे अनुसरण करते हैं; यदि नहीं, तो वहीं लौट जाएँ जहाँ आप थे और हर छोटी सी छोटी चीज़ का अनुकरण करें। यह इतनी अच्छी तरह काम करता है कि आप हैरान रह जाएँगे।

जो स्वाभाविक रूप से आता है, वह करें

डेव अपनी पत्नी के लिए सालगिरह का तोहफ़ा खोज रहा था। उसने अपने दिमाग़ में दो विकल्प चुने थे। या तो बहुत नवीनतम सेल फ़ोन या उनके नाश्ते के कमरे में लटकाने के लिए एक पेंटिंग।

शॉपिंग मॉल में डेव ने जहाँ अपनी कार खड़ी की, वहाँ से इलेक्ट्रॉनिक्स स्टोर जाना ज़्यादा आसान था। सौभाग्य से, दोपहर का वक़्त था और स्टोर में ज़्यादा भीड़ नहीं थी। डेव काउंटर के पास गया, जहाँ एक चमकदार वेस्ट में एक सेल्समैन सिर हिला रहा था और मुस्करा रहा था। यहाँ तक सब अच्छा था। जब सेल्समैन सभी नवीनतम मॉडलों के फ़र्क़ समझाने लगा, तो उसने अपना दायाँ पैर उठाकर पास रखे एक निचले स्टूल पर पटक लिया। फिर वह विचारपूर्वक अपने दाएँ घुटने पर झुका और आगे समझाने लगा। अचानक डेव का मन वहाँ से जाने का होने लगा। ऐसी बात नहीं थी कि इसमें उसकी रुचि नहीं थी। बात बस यह थी कि यह दबंग, पैर उठी मुद्रा उसकी ख़ुद की मुद्रा के तालमेल में नहीं थी और इससे उसे असहज महसूस हुआ।

आर्ट गैलरी में स्थिति पूरी तरह अलग थी। डेव एक पेंटिंग के सामने रुका, जो उसे अच्छी लगी और उसने मनन की एक मुद्रा अपना ली: वज़न एक पैर पर, बाँहें बँधी हुई, लेकिन एक हाथ उसकी ठुड्डी पर और एक अँगुली उसके होंठों के आस-पास। शायद एक मिनट बाद वह जागरूक हुआ कि कोई उसके बग़ल में शांति से खड़ा है और उसने एक धीमी, समर्थनकारी आवाज़ सुनी, "अच्छी है, है ना?"

"हाँ, यह है," डेव ने एक विचारमग्न आवाज़ में कहा।

"अगर मैं आपकी मदद कर सकूँ, तो बता दें," उसके बग़ल में खड़ी महिला ने कहा। फिर वह गैलरी के दूसरे हिस्से की ओर चली गई।

पाँच मिनट के भीतर डेव ने पेंटिंग ख़रीद ली थी। ऐसा करना स्वाभाविक लगा था।

डेव पेंटिंग को देखने भर से ही आरामदेह महसूस कर रहा था। महिला उसके बग़ल में आ गई थी, उसने उसकी जैसी ही बॉडी लैंग्वेज अपना ली थी और उसी नज़रिये में पहुँच गई थी। उसने आदर्श, प्रयासरहित अनुकरण का अभ्यास करके एक सहज जुड़ाव बना लिया था: 55 प्रतिशत बॉडी लैंग्वेज, 38 प्रतिशत आवाज़ का लहज़ा और 7 प्रतिशत शब्द।

मैं अनुकरण करना कब शुरू करूँ? पहले दो-तीन सेकेंड में ही शुरु कर दें। अध्याय 2 के क्रम को याद रखें: खुलना (सचमुच उपयोगी नज़रिया और खुली बॉडी लैंग्वेज) - हृदय (व्यक्ति की ओर संकेत करें) - निगाह (आँख मिलाने की पहल आप करें) - मुस्कराएँ (पहले आप मुस्कराएँ) - "हाय!" (अपना परिचय दें) - झुकें (रुचि दर्शाता है, जब आप अनुकरण शुरु करते हैं)।

जो भी चीज़ समानताओं को बढ़ाती है और आपके तथा सामने वाले के बीच की दूरी को कम करती है, वह एक अच्छी चीज़ है। इसे हासिल करने का सबसे तीव्र तरीक़ा उस व्यक्ति का अनुकरण करना है - दूसरे शब्दों में, वही नज़रिया, सकल बॉडी लैंग्वेज और आवाज़ का लहज़ा अपनाएँ।

नज़रिये का अनुकरण करना

नज़रिये के अनुकरण में स्थान और मनोदशा का ध्यान रखना होता है। यह प्रायः समर्थनकारी होता है, जैसे जब किसी मित्र को चुनौती दी जाती है, तो आप उसके पक्ष में "खड़े" होते हैं या कोई अभिभावक क्लास असाइनमेंट में किसी बच्चे की समस्या के साथ गहराई से जुड़ता है या आप प्रमोशन होने पर अपने साथी की ख़ुशी में ख़ुश होते हैं। जब लोग "मिलकर चीज़ों से गुज़रते हैं," तो वे अक्सर निराशा की आदिम आहों या ख़ुशी की किलकारियों तक अनुकूलित होंगे।

दूसरे लोगों की भावनाएँ समझें। उनकी गतिविधियों, साँस लेने की लय तथा अभिव्यक्ति का अनुकरण तब तक करें, जब तक कि आप उनके साथ

"गहराई से तादात्म्य" में न आ जाएँ। उनकी आवाज़ द्वारा सुझाई मनोदशा को समझें और इसकी झलक दिखाएँ।

बॉडी लैंग्वेज का अनुकरण करना

जैसा आप पहले से ही जानते हैं, बॉडी लैंग्वेज हमारे संवाद के 55 प्रतिशत के लिए ज़िम्मेदार है। यह तालमेल तक पहुँचने की राह में अनुकरण करने के लिए सबसे स्पष्ट, सबसे आसान और सबसे पुरस्कारदायक घटक है। अगर आप इस पुस्तक से और कुछ भी ग्रहण न करें, बल्कि दूसरों की बॉडी लैंग्वेज का अनुकरण करने की योग्यता ही ग्रहण कर लें, तो भी आप पिछले महीने की तुलना में मीलों आगे होंगे।

बॉडी लैंग्वेज का अनुकरण करना दो व्यापक समूहों में आता है: *साम्य*, जिसका मतलब है वही चीज़ करना जो सामने वाला कर रहा है (वह अपना बायाँ हाथ हिलाती है, आप भी अपना बायाँ हाथ हिलाते हैं), और *प्रतिबिंबन*, जिसका मतलब है इस तरह हिलना जैसे आप सामने वाले व्यक्ति को किसी आईने में देख रहे हैं (वह अपना बायाँ हाथ हिलाता है, आप अपना दायाँ हाथ हिलाते हैं)।

शायद आप सोच रहे होंगे, लेकिन क्या दूसरे लोगों को यह पता नहीं चलेगा कि *मैं उनके व्यवहार की नक़ल कर रहा हूँ?* दरअसल उन्हें पता नहीं चलेगा, जब तक कि नक़ल खुल्लमखुल्ला न हो। याद रखें, आपकी गतिविधियाँ सूक्ष्म और सम्मानजनक होनी चाहिए। यदि कोई अपने कान में अँगुली डालता है और आप भी ऐसा ही करते हैं, तो हाँ, वह शायद इस बात पर ग़ौर करेगा। लेकिन जब कोई व्यक्ति किसी बातचीत पर एकाग्र होता है, तो वह सूक्ष्म नक़ल को नहीं पकड़ पाएगा।

ख़ास मुद्राएँ। साम्य और प्रतिबिंबन द्वारा अनुकरण करने में हाथ और बाँह की गतिविधियाँ ख़ास तौर पर आसान और स्वाभाविक होती हैं। कुछ लोग बात करते वक़्त अपने कंधे उठा लेते हैं; बाक़ी ख़ुद को व्यक्त करते समय चारों ओर हाथ लहराते हैं। वे जो भी करें, आप भी करें। यदि आपको पहलेपहल यह असहज लगता हो, तो एक बार में इसे थोड़ा-थोड़ा करें, जब तक कि अभ्यास के साथ आप अनुकरण में विशेषज्ञ न बन जाएँ। आप इन भिन्न-भिन्न प्रकार की मुद्राओं पर ग़ौर कर रहे हैं, यही तथ्य 90 सेकेंड या इससे कम में लोगों को पसंद आने की दिशा में एक बड़ा क़दम है।

शरीर का अंग विन्यास। सकल अंग विन्यास को शरीर का नज़रिया कहा जाता है। यह दिखाता है कि लोग ख़ुद को कैसे पेश करते हैं और यह भावनात्मक अवस्था का अच्छा सूचक है। इसीलिए हम कई बार इसे "मुद्रा अपनाना" कहते हैं। जब आप किसी व्यक्ति के अंग विन्यास को सटीकता से अपना लेते हैं, तो आप इस बात का काफ़ी अच्छा पता लगा सकते हैं कि वह कैसा महसूस करता या करती है।

सकल शारीरिक गतिविधियाँ। चाहे यह नौकरी का इंटरव्यू हो या म्यूज़ियम के चंदा उगाहने वाले कार्यक्रम में बातचीत शुरू करना हो, सामने वाले व्यक्ति की सकल शारीरिक गतिविधियों का अवलोकन करें, फिर धीरे-धीरे प्रतिबिंबन या साम्य करें। अगर उसने पैर बाँधे हैं, तो आप भी पैर बाँध लें। अगर वह ग्रांड पियानो पर झुका है, तो आप भी ऐसा ही करें। अगर वह समारोह में तिरछी बैठी है, तो आप भी तिरछे बैठें। अगर वह अपने कूल्हों पर हाथ रखकर खड़ी है, तो आप भी ऐसा ही करें। झुकने, चलने और घूमने जैसी शारीरिक गतिविधियों का आसानी से अनुकरण किया जा सकता है।

सिर झुकाना और हिलाना। ये अनुकरण करने के लिए सबसे आसान गतिविधियाँ हैं। फ़ैशन फ़ोटोग्राफ़र जानते हैं कि किसी ज़बर्दस्त कवर शॉट की अधिकतर "भावना" सिर के सूक्ष्म झुकावों और हिलाव द्वारा उत्पन्न "परोक्ष संकेतों" से आती है। निश्चित रूप से, चेहरा महत्त्वपूर्ण होता है, लेकिन कोण ही हैं, जो संदेश पहुँचाते हैं। उन पर क़रीबी ध्यान दें। अधिकतर अच्छे चिकित्सक और मनोचिकित्सक पाते हैं कि वे बिना सोचे ही सिर हिलाने और झुकाने का अनुकरण करते हैं। इससे यह संदेश जाता है, "मैं आपकी बात सुन रहा हूँ, मैं उसे देख रहा हूँ, जो आप कह रहे हैं और मैं आपकी भावना महसूस करता हूँ।"

अनुकरण का एक अभ्यास

तालमेल में अंदर-बाहर होना

इस अभ्यास के लिए आपको दो अन्य लोगों की ज़रूरत होगी: ए और बी। ए पहले कार्य करता है; बी ए के कार्यों का अनुकरण करता है। आप निर्देशक के रूप में शुरू करते हैं।

बैठकर, खड़े होकर या चलकर, ए और बी किसी भी चीज़ के बारे में सामान्य बातचीत करते हैं। ए जान-बूझकर इतना चलता है, ताकि बी को अनुकरण करने के लिए कुछ शारीरिक गतिविधियाँ और मुद्राएँ मिल जाएँ। लगभग एक मिनट बाद उनसे अनुकरण तोड़ने को कहें। इस बिंदु पर बी जान-बूझकर ए की गतिविधियों के विपरीत करता है। एकाध मिनट बाद बी को एक बार फिर से अनुकरण करने के लिए निर्देशित करें। फिर एक मिनट बाद फिर से उनसे अनुकरण तोड़ने को कहें। आख़िरकार, पूरा करने से पहले उनसे एक बार फिर अनुकरण करने को कहें।

अब ए या बी के साथ जगह बदल लें। भूमिकाएँ बदलते रहें, ताकि आपमें से प्रत्येक को इस अभ्यास में एक अलग भूमिका मिल जाए। हर बदलाव के अंत में नोट्स की तुलना करें। टिप्पणियाँ सामान्यतः इससे मिलती-जुलती होंगी: "जब मैंने अनुकरण तोड़ा, तो ऐसा लगा जैसे हमारे बीच एक बड़ी दीवार खड़ी हो गई थी" और "जब हमने अनुकरण करना बंद किया, तो विश्वास का स्तर गिर गया।"

आप इसे अपने दम पर भी आज़मा सकते हैं। किसी के साथ दो मिनट के लिए अनुकरण करें, फिर जान-बूझकर एक मिनट के लिए उसकी गतिविधियों का विपरीत कर दें और फिर से अनुकरण करने लगें। इच्छानुसार अंदर-बाहर जाएँ और फ़र्क़ पर ग़ौर करें; यह स्पष्ट होगा।

नेतृत्व करना

जब आप किसी मित्र के साथ बैठकर बात करते हैं, तो हो सकता है कि आपमें से एक पैर बाँधता हो और दूसरा बिना सोचे यही कर सकता है। इसका मतलब है कि आपमें से एक दूसरे के नेतृत्व का अनुसरण कर रहा है, जो एक निश्चित संकेत है कि आप दोनों तालमेल में हैं।

जब आप जल्दी ही अनुकरण करने में पारंगत हो जाएँ, तो आप यह पता लगाने के लिए जाँच कर सकते हैं कि आपका तालमेल कितनी अच्छी तरह जा रहा है। तीन-चार मिनट बाद, पहले जो हो चुका है उससे परे और सामने वाले को यह पता नहीं होना चाहिए कि आप क्या कर रहे हैं, एक सूक्ष्म गतिविधि करें, जो आपके अनुकरण से परे हो - पीछे टिक जाएँ या अपनी बाँह बाँध लें और शायद अपना सिर झुका लें। अगर सामने वाला अनुसरण करता है, तो इसका मतलब है कि आप सामंजस्य में हैं और आपमें तालमेल है और सामने वाला अब अवचेतन रूप से

आपके नेतृत्व का अनुसरण कर रहा है। अगर आप अपना सिर झुकाते हैं, तो वह भी अपना सिर झुकाती है। अगर आप पैर बाँधते हैं, तो वह भी पैर बाँधता है। बस उसे बदल लें, जो आप कर रहे हैं - एक गतिविधि करें, अपने बोलने के लहज़े को बदल लें - और देखें कि क्या सामने वाला आपके समान कार्य करता है या आपका प्रतिबिंबन करता है। इस तरह आप जाँच करके देख सकते हैं कि क्या आप तालमेल में हैं। अगर सामने वाला आपके नेतृत्व का अनुसरण नहीं करता है, तो कुछ मिनट तक उसकी गतिविधियों के अनुकरण करने की ओर लौटें और फिर से देखें कि क्या यह काम करता है।

चेहरे के भाव। झुकाव और हिलने के साथ चेहरे के भावों की नक़ल करने से सहमति और समझ का पता चलता है। वे स्वाभाविक रूप से आते हैं। जब वह आपकी ओर देखकर मुस्कराता है, तो आपकी भी मुस्कराने की स्वाभाविक इच्छा होती है। जब वह आँखें फाड़कर हैरानी दिखाती है, तो आप भी बदले में ऐसा ही करें। अगले लंच या डिनर में चारों ओर देखकर इस बात पर ग़ौर करें कि सबसे गहरे तालमेल वाले लोग सारे समय यह काम किस तरह कर रहे हैं। यह 90 सेकेंड या इससे कम समय में पसंद आने का आसान और सहज, अचूक तरीक़ा है। आप आँखों के संपर्क की मात्रा और शैली का अनुकरण कर सकते हैं। यह सरसरी या सीधी या संकोची हो सकती है; यह जैसी भी हो, इसका पता लगाएँ और इसे उसी तरह लौटाएँ।

साँस लेना। साँस पर ध्यान दें। क्या यह तेज़ है या धीमी? क्या यह सीने में ऊपर से आ रही है, सीने में नीचे से आ रही है या पेट से आ रही है? अमूमन आप लोगों के कंधे या उनके कपड़ों के झोल देखकर बता सकते हैं कि लोग कैसे साँस ले रहे हैं। उनकी साँस की नक़ल करना उनके लिए शांतिदायक और आरामदायक हो सकता है।

जो स्वयंसेवी कैंसर रोगियों के साथ बैठते हैं, मैं उन्हें सिखाता हूँ कि उन लोगों के साथ तालमेल कैसे बनाया जाए। यह पहली चीज़ है जिस पर मैं ज़ोर देता हूँ। उनके साथ साँस अंदर-बाहर करें। फिर, जब आप बोलें, तो आप उनकी "बाहरी" साँस के साथ ऐसा कर रहे हैं और इसका बहुत शांतिदायक प्रभाव होता है।

लय। यही नियम किसी भी लयबद्ध चीज़ पर लागू होता है। अगर वह अपना पैर ठोंकती है, तो आप पेंसिल ठोंकें। अगर वह सिर हिलाता है, तो अपनी जाँघ हिलाएँ। सही परिस्थितियों में और विवेकपूर्ण अमल के साथ यह तब तक

अच्छी तरह काम करता है, जब तक कि इस पर चेतन ध्यान नहीं दिया जाता है। वरना अगली आवाज़ दरवाज़े के धड़ाम से बंद होने की हो सकती है - या इससे भी ज़्यादा बुरी हो सकती है। बस सहज बोध और विवेक का इस्तेमाल करें।

आवाज़ का अनुकरण करना

आवाज़ आमने-सामने के 38 प्रतिशत संवाद के लिए ज़िम्मेदार होती है। यह दर्शाती है कि कोई व्यक्ति कैसा महसूस कर रहा है; दूसरे शब्दों में यह उसका नज़रिया दर्शाती है। जो लोग दुविधाग्रस्त हैं, उनकी *आवाज़* भी दुविधाग्रस्त लगेगी, और जिन लोगों का नज़रिया जिज्ञासापूर्ण होता है, उनकी आवाज़ भी जिज्ञासु लगेगी। आप इन आवाज़ों का अनुकरण करना सीख सकते हैं।

लहज़ा। आवाज़ के लहज़े से संप्रेषित भावनाओं पर ग़ौर करें। इन भावनाओं को समझें, इनका अहसास करें और उसी लहज़े का इस्तेमाल करें।

वॉल्यूम। सामने वाला धीमी आवाज़ में बोलता है या फिर ज़ोर से बोलता है? वॉल्यूम के अनुकरण का महत्त्व इसे करने में उतना ज़्यादा नहीं है, बल्कि इसमें है कि इसे *न* करने पर क्या हो सकता है। अगर यह मान लें कि आप स्वाभाविक रूप से ज़ोर से बोलते हैं और रोमांचित रहते हैं। जब आप किसी मृदुभाषी और संकोची व्यक्ति से मिलते हैं, तो यह कहने की ज़रूरत नहीं है कि सामने वाला व्यक्ति किसी ऐसे व्यक्ति के साथ ज़्यादा आरामदेह महसूस करेगा, जो उसी जैसे मृदु लहज़े में बोलता हो। इसके विपरीत, एक ख़ुशमिज़ाज, पीठ ठोंकने वाला, ज़ोर से बोलने वाला व्यक्ति निश्चित रूप से ऐसे व्यक्ति के साथ काफ़ी समानता पाएगा, जो इतने ही उल्लास को प्रसारित करता हो।

गति। क्या सामने वाला जल्दी-जल्दी बोलता है या धीरे-धीरे? एक विचारशील, धीरे बोलने वाला व्यक्ति किसी तेज़ गति से बोलने वाले से पूरी तरह बेचैन या परेशान हो सकता है। इसी तरह, धीमा, सोच-सोच कर बोलने वाला व्यक्ति किसी तीव्र विचारक को भटकाव के बिंदु तक पहुँचा सकता है। सामने वाले जितनी ही गति से बोलने में समझदारी है, जितनी कि उसकी गति से चलने में है।

उतार-चढ़ाव। क्या आवाज़ ऊपर-नीचे होती है? आवाज़ का उतार-चढ़ाव किसी व्यक्ति की ऊर्जा के स्तर को बदलने का एक तरीक़ा है। जब आप उतार-चढ़ाव और वॉल्यूम को ऊपर उठाते हैं, तो आप ज़्यादा रोमांचित हो जाते हैं। जब आप उन्हें नीचा करते हैं, तो आप ज़्यादा शांत हो जाते हैं और फुसफुसाहट की अंतरंगता तक पहुँच सकते हैं।

लय। क्या आवाज़ प्रवाहपूर्ण है या अटकती है? कुछ लोगों का बोलने का संगीतमय अंदाज़ होता है, जबकि दूसरों का ज़्यादा तथ्यात्मक और व्यवस्थित होता है?

शब्द। एक और शक्तिशाली क्षेत्र है जिसमें हम अनुकरण कर सकते हैं और यह किसी व्यक्ति के पसंदीदा शब्दों के इस्तेमाल में है। अध्याय 9 में हम इस रोचक संसार की यात्रा करेंगे।

अनुकरण या नक़ल करने से आपको दूसरे लोगों के साथ गहरा तादात्म्य बनाने की अनुमति मिलती है और इस बात की बेहतर समझ मिलती है कि वे कहाँ से आ रहे हैं। अपनी सारी गतिविधियों में अनुकरण का अभ्यास करें, चाहे आप किसी इंटरव्यू में हों, बस स्टॉप पर हों, अपने बच्चों से पेश आ रहे हों, किसी नाख़ुश ग्राहक को शांत कर रहे हों, बैंक में टेलर से बात कर रहे हों, अपने योग प्रशिक्षक या पब के बारमैन से बात कर रहे हों। आपके साझेदारों की कमी पड़ने की कोई आशंका नहीं है। अगले कुछ दिनों तक इसे अपने जीवन का हिस्सा बनाएँ, जब तक कि आप कोशिश किए बिना ही इसमें योग्य न हो जाएँ - जब तक कि आपको इसकी आदत न पड़ जाए।

संवाद के रहस्य

खंड तीन

7

बोलना ही नहीं है - सुनना भी है

यही मुद्दे की बात है! आपने अभी-अभी एक नई चीज़ का परिचय प्राप्त किया है। आपने अपनी बॉडी लैंग्वेज खोल ली है और अपने शरीर, आवाज़ के लहज़े तथा शब्दों से एक ही चीज़ कही है। आपने आँखों के संपर्क की पहल की है और पहले मुस्कराए हैं। आपने अपना परिचय दिया है और चमत्कार - तीन शब्द गुज़र गए हैं, लेकिन आपको अब भी सामने वाले का नाम याद है। आपने अनुकरण शुरू कर दिया है और आपको विश्वास है कि तालमेल बन रहा है। लेकिन अब क्या?

अब बातचीत का समय है! बातचीत तालमेल बनाने और मित्रता के बंधनों को मज़बूत करने का एक बहुत महत्त्वपूर्ण साधन है। इसके दो हिस्से हैं, जो समान रूप से महत्त्वपूर्ण हैं: बोलना और सुनना। या, जैसा आपको जल्दी ही पता चलेगा, प्रश्न पूछना और सक्रियता से सुनना।

हो सकता है कि आपने ख़ुद को किसी ऐसी स्थिति में पाया हो, जहाँ आप किसी से बात करना चाहते थे, लेकिन अचानक आपको ऐसा महसूस हुआ जैसे आपकी ज़ुबान पर ताला लग गया हो या संकोच के मारे आपका मुँह ही न खुला हो। या जब आपने हवाई जहाज़ में ख़ुद को किसी दिलचस्प व्यक्ति के बग़ल में बैठे पाया, तो शायद आपके पेट में डूबने जैसा अहसास हुआ, और आप बातचीत शुरू करने का कोई भी ऐसा तरीक़ा नहीं सोच पाए, जिसमें शर्मसार होने का अंदेशा न हो। वह *मेरे बारे में क्या सोचेगी? क्या मैं नीरस हूँ? क्या मैं दख़लंदाज़ी कर रहा हूँ?* और सबसे महत्त्वपूर्ण: *मैं कैसे शुरू करूँगा?*

मुद्दा सामने वाले व्यक्ति से बातें करना है, फिर पता लगाना है कि उसके लिए क्या मायने रखता है और इसी अनुरूप अनुकरण करना है। यह छुटपुट बातचीत का क्षेत्र है, तालमेल खोजने की भूमि है। यहीं पर आपको समान रुचियाँ और तालमेल की अन्य सीढ़ियाँ मिलेंगी। बड़ी बातचीत परमाणु

निरस्त्रीकरण और राजनीति जैसे विषयों पर होती है, बाक़ी हर चीज़ छुटपुट बातचीत की श्रेणी में आती है: आपकी व्यक्तिगत वेबसाइट, बाथरूम को नए सिरे से सजाना, ट्रैफ़िक का चालान या आपकी कज़िन मैरिसा की नई स्पोर्ट्स कार का रंग।

बोलना बंद करें और पूछना शुरू करें!

बातचीत में हम दूसरे लोगों को कैसे खोल सकते हैं, ताकि हमें यह पता चल जाए कि भीतर क्या है, या कैसे संदेश दें या दोनों। प्रश्न बातचीत के स्पार्क प्लग हैं। लेकिन जान लें कि दो तरह के प्रश्न होते हैं: वे जो लोगों को खोलते हैं और वे जो लोगों को बंद करते हैं। प्रश्न बेहद आसानी से काम करते हैं और लगभग गारंटीशुदा परिणाम देते हैं, इसलिए सुनिश्चित कर लें कि आपको उनके बारे में पूरी जानकारी हो।

फ़र्क़ यह है। खुले प्रश्न स्पष्ट करने का आग्रह करते हैं और इसके लिए सामने वाले के बात करने की ज़रूरत होती है। बंद प्रश्न केवल "हाँ" या "न" में प्रतिक्रिया आमंत्रित करते हैं। बंद प्रश्नों के साथ समस्या यह है कि प्रतिक्रिया मिलने के बाद आप दोबारा शुरुआती बिंदु पर लौट आते हैं - और आपको बातचीत जारी रखने के लिए एक और प्रश्न सोचने की ज़रूरत होती है।

बातचीत शुरू करने का एक आसान फ़ॉर्मूला है: स्थान या अवसर के बारे में किसी कथन से शुरुआत करें, फिर एक खुला प्रश्न पूछें।

खुले सवाल पूछने से पहले एक खुला कथन कहना अच्छा रहता है। तालमेल प्रेरित करने वाला सबसे अच्छा कथन किसी ऐसी चीज़ के बारे में होता है, जो आपके और सामने वाले के बीच समान हो: वह मीटिंग या पार्टी जिसमें आप आए हैं, कोई रोचक वर्तमान घटना - यहाँ तक कि मौसम भी चलेगा! हम इसे स्थान/अवसर कथन कहते हैं। इसकी मिसाल है: "कितना शानदार कमरा है!" "इतने सारे भोजन को तो देखें।" "यह अद्भुत सेवा है।" "मेरी पत्नी को आपके कुछ पियानो पीस याद हैं।" "उसे कभी पता ही नहीं चला कि हुआ क्या था।" इस तरह की चीज़।

इसके बाद खुला प्रश्न आता है: "आपके हिसाब से ये गुलदान कहाँ से आए हैं?" "आप उसे कितनी अच्छी तरह जानते हैं?" आपका प्रश्न खुला है, यही तथ्य इस बात की गारंटी दे देगा कि आप जल्दी ही मुफ़्त जानकारी पा जाते हैं।

खोलने वाले शब्दों का इस्तेमाल करना। अच्छी बातचीत टेनिस के आरामदेह खेल की तरह है, जिसमें पारस्परिक रुचि बने रहने तक शब्द इधर से उधर उछाले जाते हैं। जब शब्द कोर्ट से बाहर चले जाते हैं, तो दोबारा सर्विस करने का समय होता है। एक तरह से देखें, तो खुला प्रश्न अच्छे निशाने वाली सर्विस जैसा होता है।

खुले प्रश्न बातचीत उत्पन्न करने वाले इन छह शब्दों से शुरू होते हैं: कौन? कब? क्या? क्यों? कहाँ? कैसे? ये शब्द एक व्याख्या, राय या भावना को आमंत्रित करते हैं। "आप यह कैसे जानते हैं?" "आपको किसने बताया?" "आप क्या सोचते हैं, यह जानकारी कहाँ से आती है?" "आप इस नतीजे पर कब पहुँचे?" "आपकी रुचि क्यों होनी चाहिए?" "इन शब्दों से क्या भला होता है?" वे तालमेल और संबंध बनाने में हमारी मदद करते हैं, क्योंकि वे सामने वाले को बोलना शुरू करने और खुलना शुरू करने के लिए विवश करते हैं।

आप इंद्रिय-विशिष्ट क्रियाओं को जोड़कर बातचीत उत्पन्न करने वाली इन चीज़ों को बढ़ा सकते हैं: देखना, बताना और महसूस करना। इस तरह आप सामने वाले से उसकी कल्पना में जाने और कोई व्यक्तिगत चीज़ दिखाने को कह रहे हैं। "आप अगले साल इस समय तक ख़ुद को कहाँ देखते हैं?" "मुझे *बताएँ* कि आपने अपनी छुट्टियों के लिए बाली ही आने का निर्णय क्यों लिया।" "आप कालामारी के बारे में कैसा *महसूस* करते हैं?"

बंद करने वाले शब्दों से बचें। इन शब्दों का हश्र वही होता है, जैसे आप ईंट की दीवार के सामने अकेले टेनिस खेल रहे हों। खुले शब्दों के विपरीत, यहाँ ये प्रश्नवाचक शब्द होते हैं: क्या आप...? क्या आपके पास.....?

दूसरे शब्दों में, बंद करने वाले शब्द तालमेल उत्पन्न करने वाली बातचीत की संभावना को बंद कर देंगे। उनका जवाब एक शब्द में मिलता है: "हाँ" या "नहीं।" फिर क्या? आपको एक और सवाल पूछना होता है। आप कहीं नहीं पहुँच रहे हैं:

"क्या आपको पक्का यक़ीन है?"

"हाँ।"

"क्या आप यहाँ अक्सर आते हैं?"

"नहीं।"

"क्या आपने कभी सोचा है कि यह कितना अद्भुत होगा, अगर आप हर चीज़ छोड़ दें और दोपहर को बंजी जम्पिंग करें?"

"हाँ।"

"क्या आपको अहसास है कि आप अपने प्रश्नों को चाहे जितना लंबा और रोचक बना लें, अगर वे बंद करने वाले शब्दों से शुरु होते हैं, तो आपको एक शब्द का जवाब मिलने की अधिक संभावना है?"

"ओह।"

एक दिन तक कुछ भी न करें। बस सवाल पूछें और सवाल के जवाब में भी सवाल पूछें। विविधता के लिए, केवल खुले प्रश्न पूछें। आपको जल्दी ही समझ में आ जाएगा।

सही परिप्रेक्ष्य में देखें, तो बंद करने वाले शब्दों की अपनी जगह होती है - पुलिस, कस्टम अधिकारियों और कुछ अन्य अधिकारियों को "सीधे" जवाब पाने के लिए उनका इस्तेमाल करना सिखाया जाता है। लेकिन जो लोग इस प्रकार की "बातचीत" के शिकार रहे हैं, उन्हें मैं याद दिलाना चाहूँगा कि इससे शायद आपने 90 सेकेंड या इससे कम में सामने वाले को पसंद नहीं किया होगा!

संयोगवश मुलाक़ातें

ऐसे समय होते हैं, जब आप अचानक ख़ुद को किसी ऐसे व्यक्ति की उपस्थिति में पाते हैं, जो इतना अच्छा होता है कि आप उससे बात करने के लिए लालायित होते हैं। ये ज़ायक़ेदार पल ठीक उसी समय होते हैं, जब आपका दिमाग़ बंद हो जाता है और आपका मुँह सिल जाता है: *मदद करो, मैं क्या कहूँ? मैं क्या करूँ? मैं कहाँ देखूँ? लोग क्या सोचेंगे?* इस तरह के सवाल ख़ुद से पूछते रहेंगे, तो आपको पसीना आने लगेगा, आपका दिल तेज़ी से धड़कने लगेगा, आपका चेहरा चुकंदर की तरह लाल हो जाएगा और आपकी बॉडी लैंग्वेज हास्यास्पद बन जाएगी।

इन स्थितियों में सबसे आसान वह होती है, जब आप दोनों को एक साथ ठेल दिया जाता है: ट्रेन, हवाई जहाज़ या बस में एक दूसरे के बग़ल में बैठना; लिफ़्ट में एक साथ सवारी करना; सेल्फ़-हेल्प लॉन्ड्री या किसी होटल की लॉबी में इंतज़ार करना; किसी ट्रेड शो में अग़ल-बग़ल के बूथों में काम करना; या अपने स्थानीय सुपर मार्केट में विलायती खरबूजों की जाँच करके देखना कि

क्या वे पके हुए हैं। ऐसी स्थितियों में आपके पास पहले से ही काफ़ी समानता है, जिसकी आप मदद ले सकते हैं।

"हाय," "हलो" और "गुड मॉर्निंग" के साथ मुस्कराना शुरुआत करने का अच्छा तरीक़ा है। यह फ़ीडबैक पाने का बेहतरीन तरीक़ा है। एक लौटी मुस्कान एक अच्छा संकेत है कि आप सही पटरी पर हैं। इसे सरल और सहज रखें; इसे शिष्ट, ख़ुश और हल्का रखें। तुरंत ही बहुत ज़्यादा निकटता बनाने की या अंतरंग होने की कोशिश न करें, वरना आपको झटका भी लग सकता है। आप यह चाहते हैं कि लोग अपने मित्रों से यह कहें, "मैं आज इस सुबह इस सचमुच अच्छे आदमी से मिली," यह नहीं कि "इस गंदे आदमी ने मुझ पर डोरे डालने की कोशिश की।"

एक बार जब यह पक्का हो जाए कि सामने वाला बातचीत पर अच्छे अंदाज़ में प्रतिक्रिया कर रहा है, तो आप कुछ ज़्यादा विशिष्ट शुरुआती पंक्तियों को आज़मा सकते हैं। कोई आश्चर्य नहीं, शुरुआती पंक्ति खुले प्रश्न के मामले में ज़्यादा अच्छी तरह कारगर होती है, लेकिन हो सकता है कि आप हमेशा किसी सहज-स्वाभाविक प्रश्न को न खोज पाएँ। कई बार आपको किसी बंद प्रश्न से या स्थान/अवसर कथन से शुरू करना पड़ सकता है: "क्या आप जानती हैं कि बैंक किस समय बंद होता है?" या "उह, क्या तूफ़ान है।" इसलिए अगर बदले में आपको सिर्फ़ हाँ या न की प्रतिक्रिया मिले, तो यह सुनिश्चित करें कि आपके पास बाद के लिए एक खुला प्रश्न तैयार हो।

नीचे "शुरुआती" वाक्यों के कुछ उदाहरण दिए जा रहे हैं, जो हेलो या मुस्कानों का आदान-प्रदान करने के बाद कहने हैं। *उन सभी से पहले स्थान/अवसर कथन बोलें।*

कहीं भी

आप कहाँ से हैं?

मैं वहाँ कभी नहीं रहा। वह कैसी जगह है?

आप यहाँ कैसे आए?

किसी ट्रेन, हवाई जहाज़ या बस में

आप डुलुथ/स्ट्रेटफ़ोर्ड/माज़ोर्का में कितने समय तक रहने वाले हैं?

आप कहाँ से आए हैं?

क्या आप हमेशा वहीं रहे हैं? *अगर हाँ, तो कोशिश करें:* अगर मेरे पास वहाँ बिताने के लिए केवल तीन घंटे हों, तो मुझे क्या देखना चाहिए? *अगर नहीं, तो:* तो आप और कहाँ रहे हैं?

आप कितने लंबे समय तक यात्रा करेंगे?

आप एमट्रैक/एलिटेलिया/इन नई ग्रेहाउंड बसों के बारे में क्या सोचते हैं?

एक रोचक टिप्पणी: किसी से पहली बार मिलते समय उत्तर अमेरिका के लोगों में यह पूछने की प्रवृत्ति होती है, "आप क्या करते हैं?" जबकि यूरोप के लोग इसे ज़्यादा पसंद करते हैं, "आप कहाँ से आए हैं?"

सुपरमार्केट में

अगर आप दोनों ताज़ी मछली की लाइन में खड़े हैं, किसी पास्ता डिस्प्ले को निहार रहे हैं या फल चुन रहे हैं, तो आपमें पहले से ही कुछ समानता है।

आप यह कैसे पता लगा सकते हैं कि क्या उस बैग की खाद्य सामग्री दो लोगों के लिए पर्याप्त है?

क्या आप मुझे ताज़े पास्ता और डिब्बाबंद चीज़ के बीच का फ़र्क़ बता सकती हैं?

मैं कैसे जान सकता हूँ कि ये पके हुए हैं?

क्या आप जानती हैं कि फलों के बैग कहाँ रखे रहते हैं?

क्या आपने कभी इस तरह की सॉस/फ्रोज़न डेज़र्ट/मशरूम को पहले कभी आज़माया है? *अगर हाँ, तो:* इसका स्वाद कैसा है?/यह कैसा होता है? अगर नहीं: क्या किसी दूसरी तरह का है, जिसकी आप अनुशंसा करेंगी?

आप इतने बड़े चिकन को कितनी देर तक पकाएँगी?

मैं कुछ पिकल्ड ओक्टोपस लेना भूल गया। क्या आप लाइन में मेरी जगह रोककर रखेंगी? *(यह बर्फ़ पिघलाने का अच्छा तरीक़ा हो सकता है, क्योंकि जब आप लौटकर आते हैं, तो आपके पास बातचीत का बहाना होगा - भले ही सिर्फ़ ऑक्टोपस के बारे में। वैसे लौटने में ज़्यादा देर न करें, वरना इससे सामने वाला चिढ़ भी सकता है।)*

किसी होटल/मोटल की लॉबी में

क्या आप जानती हैं कि मुझे नक़्शा कहाँ मिल सकता है?

क्या आप यहाँ पहले कभी रुके हैं? *अगर हाँ*: यह कैसा है? अगर नहीं: मैं भी नहीं रुका। तो आपने इस होटल को कैसे चुना?

क्या आप इस शहर को जानते हैं? *अगर हाँ*: मेरे पास यहाँ केवल एक ही दिन है। आपके ख़्याल से कौन सी जगहें देखना अनिवार्य है? *अगर नहीं*: तो आप यहाँ कैसे आए?

किसी सम्मेलन में

आप कहाँ से आए हैं?

किन सेमिनारों ने आपको सचमुच अब तक आकर्षित किया है?

क्या आप होटल के बाहर किसी अच्छे रेस्तराँ को जानते हैं?

आप मुख्य वक्ता के बारे में क्या सोचते हैं?

मैं कॉफ़ी लेने जा रहा हूँ। क्या मैं आपके लिए भी कॉफ़ी ला सकता हूँ?

(टिप्पणी: यह आख़िरी नीति असंख्य स्थितियों में काम करती है, क्योंकि यह सामने वाले लोगों की रुचि के स्तर का पता लगाने का तरीक़ा है। आम तौर पर, अगर उनकी रुचि नहीं है, तो वे आपकी पेशकश से इंकार कर देंगे। अगर वे स्वीकार कर लेते हैं, तो इसका अर्थ है कि वे आगे बातचीत करने के इच्छुक हैं।)

सेल्फ़-हेल्प लॉन्ड्री में

यहाँ छुट्टे सिक्के कहाँ मिल सकते हैं?

क्या आप जानते हैं कि मैं डाक टिकट/ऑरेंज जूस/कैट फ़ूड कहाँ ख़रीद सकता हूँ?

मैं कॉफ़ी लेने जा रहा हूँ - क्या मैं आपके लिए भी कॉफ़ी ला सकता हूँ? *(ऊपर देखें।)*

अगर आप सफ़ेद और रंगीन मिला देते हैं, तो क्या इससे सचमुच फ़र्क़ पड़ता है?

किसी फ़िल्म/नाटक/संगीत समारोह की पंक्ति में

आपने इसी फ़िल्म/नाटक/संगीत समारोह को क्यों चुना?

आप यहाँ स्कारलेट जोहान्सन को देखने आए हैं या जोनाथन राइस मेयर्स को?

इस अभिनेता/लेखक/संगीतकार की आख़िरी फ़िल्म/नाटक/सीडी के बारे में आपका क्या ख़्याल है?

किसी प्रदर्शनी/म्यूज़ियम/ट्रेड शो/काउंटी मेले में

वाह, आप इसके बारे में क्या सोचते हैं?

क्या आप जानते हैं कि ख़ास यंत्र कहाँ पर हैं?

अब तक आपका प्रिय कार्यक्रम/पेंटिंग/झूला कौन सा है?

क्या आपने दैत्याकार कद्दू देख लिया है?

जो व्यक्ति ऊँचाइयों से डरता है, उसे कौन सा झूला झूलना चाहिए?

अपने कुत्ते को घुमाना या दूसरों को उनका कुत्ता घुमाते देखना

वह प्यारा है। वह किस प्रजाति का है?

बेहतरीन पट्टा है। इसे आपने कहाँ ख़रीदा?

एल्सेशियन दरअसल कैसे होते हैं?

सलाह: कुत्तों के मालिक सार्वजनिक स्थानों पर मेल-मिलाप करते हैं, लेकिन जब तक आप जानवरों से सचमुच प्रेम न करते हों, तब तक कुत्ता न पालें!

किसी परिचित से टकराना, जिससे बात करने का साहस अब तक कभी नहीं जुटा पाए हैं

हाय, मेरे पास इस नाटक/सर्कस/संगीत समारोह के दो टिकट हैं और मैं सोच रहा था कि क्या आप मेरे साथ चलेंगी।

हाय, आपको देखना अच्छा लगा। क्या आपके पास एक कप कॉफ़ी का समय है?

इन सभी स्थितियों में सामने वाले व्यक्ति को बातचीत करने के तीन मौक़े दें। अगर तीन प्रश्नों या टिप्पणियों के बाद उसकी प्रतिक्रिया स्पष्ट रूप से उत्साहपूर्ण न हो, तो अनावश्यक चिपकू बनने की कोशिश न करें। शालीनता से कोई ऐसी आसान बात कहकर दूर चल दें, "आपका दिन शुभ हो," "शो का आनंद लें," "अपनी बाक़ी उड़ान/यात्रा/छुट्टियों का आनंद लें," या जो भी उचित हो।

मुफ़्त जानकारी

दरअसल किसी अजनबी से मुफ़्त जानकारी पाना आसान है। इसका मतलब यह नहीं है कि आप किसी के क्रेडिट कार्ड का नंबर मालूम करने की कोशिश करें। इसका मतलब सामने वाले का नाम, रुचियाँ, व्यक्तिगत स्थिति और अन्य चीज़ें जानना है। जैसा आप देखेंगे, लगभग हर व्यक्ति यह जानकारी देने के लिए बहुत उत्सुक रहता है, बशर्ते आग्रह उचित तरीक़े से किया जाए।

वास्तव में, लोगों में यह प्रवृत्ति होती है कि वे जानकारी देने में आपका अनुसरण करते हैं। इसीलिए आप अपना नाम पहले बताते हैं। आप जितना ज़्यादा बताते हैं, वे भी उतना ही ज़्यादा बताएँगे।

चूके हुए संकेत

माइक सामान्य से पाँच मिनट पहले रेलवे स्टेशन के प्लेटफ़ॉर्म पर आ जाता है। यह एक गर्म सुबह है और प्लेटफ़ॉर्म पर लगभग 20 दूसरे लोग हैं। ज़्यादातर अप-डाउन करने वाली भीड़ अब तक नहीं आई है। माइक अपना अख़बार अपनी बाँह में दबाता है, प्लास्टिक की डंडी से कॉफ़ी हिलाता है, फिर मुड़ता है और डंडी को सफलतापूर्वक अपने पीछे के कचरे के डिब्बे में फेंक देता है। जब वह अपनी जगह पर लौटता है, तो उसका ध्यान इस बात पर जाता है कि लाल बालों वाली और गहरे भूरे सूट में एक युवा महिला उसकी ओर आ रही है। वह महिला लगभग 10 फ़ुट दूर रुक जाती है और एक बेंच पर बैठ जाती है। वह सावधानी से अपना ब्रीफ़केस अपने बग़ल में रखती है और अपनी घड़ी देखती है।

माइक उसकी ओर कनखियों से देखता है, अपनी आँखें आधी बंद कर लेता है और अपने होंठ प्रशंसा में थोड़े से सिकोड़ लेता है। उसने ख़ुद को इस तरह की स्थिति में इतनी ज़्यादा बार पाया है कि उसे याद नहीं है: किसी को देखना, उसके पास जाने की हसरत होना और इसके बावजूद जुड़ाव बनाने की संभावना पर बुरी तरह डर जाना। इस बार, वह ख़ुद को याद दिलाता है कि वह तो बस बातचीत शुरू करना चाहता है और युवा महिला से बात कराना चाहता है। उसका लक्ष्य आज रात उसके साथ डिनर लेना नहीं है, अगले रविवार उसके साथ सैर पर जाना नहीं है, महीने के अंत में उसके साथ शादी करना नहीं है। बस यह देखने के लिए कुछ शब्द कहना है कि क्या वह दोस्ताना बनना चाहती है। वह उस सबसे स्पष्ट चीज़ को कहता है, जिसके बारे में वह सोच सकता है:

"हाय, क्या मैं यहाँ बैठ सकता हूँ?"

वह महिला थोड़ा सा बाईं तरफ़ खिसकती है। "हाँ, बिलकुल," वह बुदबुदाती है और माइक बैठ जाता है।

वह कहता है, "मैंने आपको पहले कभी स्टेशन पर नहीं देखा।"

वह प्रतिक्रिया करती है, "आज मेरा पहला दिन है। मैं शहर में एक विज्ञापन एजेंसी में काम शुरू कर रही हूँ।"

माइक कहता है, "ट्रेन में इस समय काफ़ी भीड़ होती है, लेकिन कई बार आपको पूरे रास्ते के लिए सीट मिल सकती है।"

यहाँ माइक मुफ़्त जानकारी हासिल करने का मौक़ा चूक जाता है। पहला दिन, विज्ञापन एजेंसी। उसे इसे पकड़ लेना चाहिए था और बातचीत शुरू करने वाले प्रश्नों का इस्तेमाल करना चाहिए था: कहाँ, क्यों, क्या, कब, कौन और कैसे। आप वहाँ क्या करेंगी? आपके मुख्य ग्राहक कौन हैं? एजेंसी कहाँ है? आपको नौकरी कैसे मिली?

ठीक है, आइए इसे एक महिला के दृष्टिकोण से आज़माते हैं:

वेबसाइट डिज़ाइनर डोरिटा प्लेटफ़ॉर्म पर चल रही है और एक आकर्षक लेकिन थोड़े थके दिखने वाले पुरुष को एक बेंच पर बैठा देखती है। वह उसके पास बैठ जाती है और ग़ौर करती है कि वह पी.डी. जेम्स का नवीनतम उपन्यास पढ़ रहा है। पी.डी. जेम्स डोरिटा का प्रिय लेखक

है! वह आदमी उसे देखकर मुस्कराता है, जब वह बैठती है और यह जानते हुए कि उनके बीच पुस्तक समान है, वह भी जवाब में मुस्कराती है।

लेकिन वह आदमी दोबारा पढ़ने लगता है, इसलिए डोरिटा बात शुरू करने का फ़ैसला करती है।

"तो आप पी.डी. जेम्स के प्रशंसक हैं?"

"नहीं," वह आदमी कहता है। "क्या आप यक़ीन मानेंगी, यह उनका दूसरा उपन्यास है, जो मैंने कभी पढ़ा है?"

"ऐसा क्यों है?"

"मुझे पढ़ने का ज़्यादा समय नहीं मिल पाता है। मैं शहर के अस्पताल में रेसिडेंट हूँ।"

"देखिए, मैंने उनकी सारी पुस्तकें पढ़ी हैं। वे मेरी प्रिय जासूसी लेखिका हैं। हालाँकि मैं डिक फ़्रांसिस को भी बहुत पसंद करती हूँ।"

डोरिटा किस प्रतिक्रिया की उम्मीद कर सकती है? उसके मुँह से जो आख़िरी चीज़ निकली है, वह प्रश्नों की नहीं, कथनों की श्रंखला है। डोरिटा अपने दूसरे प्रश्न, "क्यों" के साथ सही पटरी पर थी, लेकिन फिर उसने उस आदमी की दी मुक़्त जानकारी को नज़रअंदाज़ कर दिया। इसके बजाय, वह ख़ुद के बारे में बात करने लगी। अगर उसने सक्रियता से सुना होता, तो वह इसके बाद यह पूछती, "कौन सा अस्पताल? किसमें रेसिडेंट? आपने यह विशेषज्ञता क्यों चुनी?" "कहाँ," "क्या" और "क्यों," जो आगे की बातचीत की ओर ले जाते।

अगर आप कहते हैं, "हाय, मैं कारलॉस हूँ," तो आपको बदले में यह जवाब मिलने की संभावना है, "हाय, मैं पॉल हूँ।"

अगर आप यह कहकर शुरू करते हैं, "हाय, मैं कारलॉस गार्शिया हूँ" तो आपको शायद यह मिलेगा, "हाय, मैं पॉल टनाका हूँ।"

अगर आप यह कहकर शुरू करते हैं, "हाय, मैं कारलॉस गार्शिया हूँ। मैं गेल का मित्र हूँ," तो पॉल भी शायद इस तरह की प्रतिक्रिया देगा: "हाय, मैं पॉल टनाका हूँ और मैं गेल के पति के साथ काम करता हूँ।"

जब आप अपने नाम के बाद जानकारी के संदेश जोड़ देते हैं, तो लोगों में उन पर प्रतिक्रिया करने की प्रवृत्ति होती है, क्योंकि आपने उन्हें ऐसा करने का अवसर दिया है। अगर वे प्रतिक्रिया नहीं करते हैं, तब भी आपने स्थिति तो उत्पन्न कर दी। वे जानते हैं कि आप क्या चाहते हैं, इसलिए उन्हें थोड़ा प्रोत्साहन दें। उठी हुई भौंह या सीधे "और आप?" से वे प्रेरित हो जाएँगे।

विचार यह है कि अपने बारे में पहले जानकारी देकर सम्मानजनक तरीक़े से यथासंभव अधिकतम जानकारी एकत्रित की जाए। आप इस जानकारी का इस्तेमाल अपने तालमेल को व्यापक तथा गहरा बनाने के लिए कर सकते हैं। यह एक ऐसी चीज़ है, जिसमें आप अपने दाँत गड़ाते हैं। आप आवेग बना रहे हैं।

सक्रियता से सुनना

सुनना बातचीत के सिक्के का दूसरा पहलू है। एक अच्छे सक्रिय श्रोता के रूप में आपको यह प्रदर्शित करना चाहिए कि सामने वाले में आपकी सच्ची दिलचस्पी है। सक्रिय श्रोता बनने की कुंजी यह है कि सामने वाला जो कह रहा है या महसूस कर रहा है, उसे पूरी तरह ग्रहण करने की ईमानदार कोशिश की जाए।

सचमुच सुनना सिर्फ़ कान में आवाज़ जाने से अलग है। आपके कान में ऑर्केस्ट्रॉ में सेलो की आवाज़ *जा सकती* है, लेकिन जब आप उसी सेलो को सक्रियता से *सुनते हैं*, तो आप चेतन रूप से हर तान पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं और भावना को जज़्ब कर रहे हैं।

सक्रियता से सुनना तथ्यों को पकड़ने और समझने का सक्रिय प्रयास है। यह कहे जाने वाले शब्दों के नीचे की भावनाओं को भी पकड़ने और समझने का सक्रिय प्रयास है। इसका मतलब अपनी ख़ुद की रायों और भावनाओं को त्यागना नहीं है, बल्कि इसका यह भी मतलब है कि आप वहाँ पर ज़्यादा से ज़्यादा परानुभूति रखते हैं। आप उचित फ़ीडबैक देकर यह प्रदर्शित कर सकते हैं कि आप कितना समझते हैं। अपनी आँखों के साथ सुनें। अपने शरीर के साथ सुनें। अपना सिर हिलाएँ। सामने वाले की ओर देखें। अपनी मुद्रा को खुला और झुका रखें। सामने वाले को शाब्दिक रूप से प्रोत्साहित करें।

यहाँ पर सुनने की "तोतारटंत" शाखा और "सक्रिय" शाखा के बीच फ़र्क़ करना चाहिए। तोतारटंत यानी लगभग उसी बात को दोहराने में यह शामिल होता है कि सामने वाले ने जो कहा है, आप कमोबेश वही बात सटीकता से उसके सामने दोहरा दें।

पॉल: "हमारे भयंकर मौसम का आप पर कैसा प्रभाव पड़ा?"

कैथी: "मुझे यह गर्मी पसंद है, लेकिन जिस व्यक्ति के साथ मैं रह रही हूँ, वह मेरे बिना अलास्का जाने की धमकी दे रहा है और मैं सोचती हूँ कि वह सचमुच गंभीर है।"

पॉल: "ऐसा लगता है कि आपको गर्मी पसंद है, लेकिन आपको अलास्का जाकर रहना पड़ सकता है, अगर आप उस व्यक्ति के साथ रहना चाहती हैं, जिसके साथ आप रह रही हैं।"

सक्रिय शाखा का अर्थ भावनाओं पर प्रतिक्रिया करना है:

पॉल: "ऐसा लगता है कि आपको कुछ बड़े निर्णय लेने हैं। यह तो काफ़ी विचलित करने वाली स्थिति है। आप इसे कैसे सँभालेंगी?"

सरल भाषा में, "तोतारटंत शब्दावली" में सिर्फ़ यह लगता है कि आप सुन रहे हैं, जबकि सक्रियता से सुनने में लोगों को *महसूस* होता है कि आप सुन रहे हैं और आप परवाह भी करते हैं।

फ़ीडबैक बोलकर दें। व्यक्ति जो कह रहा है, उसकी तह तक जाएँ। इस तरह के फ़ीडबैक में "आदिम आहों" और "अंतरराष्ट्रीय ध्वनियों" जैसे "वाह," "आहा," "ओह" और "हमम्म" से लेकर (जैसी कि आप कल्पना कर सकते हैं, पुस्तक में सटीक आवाज़ दिखलाना मुश्किल है) पूरी तरह की प्रतिक्रियाएँ शामिल हैं जैसे "ओह, सचमुच," "और फिर क्या?" और "आप गंभीर नहीं हैं। तो फिर उसने क्या किया?" बातचीत में किसी भी तरह का प्रोत्साहन स्वागत योग्य होता है; इससे गेंद लुढ़कती रहती है और यह पता चलता है कि हालाँकि आप ज़्यादा कुछ नहीं कह रहे हैं, लेकिन आप सुन रहे हैं।

शरीर से फ़ीडबैक दें। खुली, उत्साहवर्धक बॉडी लैंग्वेज का इस्तेमाल करें। सहमति में सिर हिलाएँ और आँखों के संपर्क का काफ़ी इस्तेमाल करें, लेकिन घूरें नहीं। विचारमग्न होकर दूर देखें (समय-समय पर अपने हाथों की ओर देखने से सहभागिता का आभास मिलता है)। यदि आप किसी कुर्सी पर बैठे हैं, तो अपनी कुर्सी के सामने वाले किनारे की ओर पहुँच जाएँ और रुचिवान या उत्साही नज़र आएँ। यदि आप खड़े हुए हैं, तो सामने वाले की ओर अपने हृदय का संकेत करें, समय-समय पर सिर हिलाएँ, और विचारशील, हैरान या ख़ुश नज़र आएँ, या सामने वाले की बात पर कोई अन्य उचित प्रतिक्रिया करें, जो भी आपका सचमुच उपयोगी नज़रिया प्रेरित करे।

लेना-देना

अभ्यास के साथ आपको आसान, स्वाभाविक बातचीत की आदत पड़ जाएगी। जब आप विकास करते और बेहतर बनते हैं, तो कुछ उपयोगी सुझाव ये हैं। सबसे पहले, हमेशा की तरह एक सचमुच उपयोगी नज़रिया रखें। उत्सुक बनें और दूसरों के प्रति परवाह दिखाएँ। ईमानदारी से फ़ीडबैक देकर उन्हें अपने साथ बातचीत करने के लिए प्रोत्साहित करें। साझी रुचियाँ, लक्ष्य और अनुभव खोजने की दिशा में काम करें और उत्साह, ज्ञान व रुचि के साथ संवाद करें।

रंग में बात करना

चाहे यह छोटी हो या बड़ी, सारी बातचीत दूसरे लोगों के लिए अपने अनुभवों के शब्द चित्र बनाने के बारे में है। आप इन अनुभवों को जितनी ज़्यादा स्पष्टता से संप्रेषित कर सकते हैं, लोग आपको उतना ही ज़्यादा रोचक मानेंगे।

यहाँ एक रोज़मर्रा की घटना का सामान्य वर्णन है:

"हम 20 मिनट से ज़्यादा देर तक ट्राम के लिए लाइन में खड़े रहे। मैं बहुत उकता गया था।"

यहाँ पर सामने वाले की कल्पना को शामिल करने के लिए कुछ नहीं है। श्वेत-श्याम में बात करने के बजाय रंगों में बात करना सीखें। अपनी बातचीत में जितनी ज़्यादा इंद्रियों को शामिल कर सकते हों, कर लें। वर्णन करें कि चीज़ें कैसी दिखती हैं, उनकी ध्वनि कैसी है, वे आपको कैसा महसूस कराती हैं और यदि उचित हो, तो वे किस तरह गंध और स्वाद देती हैं, जैसे:

"वहाँ खड़े रहना आश्चर्यजनक था, जबकि सभी लोग पूरी तरह ख़ामोश थे। बारिश अभी-अभी रुकी थी और मेरा कॉलर गीला था। इमारतों की रोशनियाँ गड्ढों में भरे पानी में चमक रही थीं और हमारे पीछे हॉट डॉग का वेंडर चिल्ला रहा था..."

यह इंद्रिय-समृद्ध भाषा है और कल्पना - आपकी भी और उनकी भी - इसमें आनंद लेती है।

निरर्थकता वही चीज़ बार-बार करना और भिन्न परिणामों की उम्मीद करना है।

साथ ही बातचीत के अपने ख़ुद के छोर को थामे रहें। स्पष्टता से और सुविचारित अंदाज़ में बोलें। अपनी भाषा की दर धीमी करने से आप ज़्यादा आत्मविश्वासी महसूस करेंगे; आपके हास्यबोध का शांत प्रदर्शन भी ऐसा ही करेगा। हमारे जीवन को प्रभावित करने वाली वर्तमान घटनाओं और मुद्दों की जानकारी रखने से भी मदद मिलती है, इसलिए हर दिन अख़बार पढ़ें और संसार में जो हो रहा है, उससे वाक़िफ़ रहें - कम से कम, बड़े मुद्दों से। अपने सेमिनारों में मैं प्रतिभागियों से कहता हूँ कि वे अपना ख़ुद का "10 सेकेंड का विज्ञापन" तैयार करें। यह दरअसल कुछ संक्षिप्त वाक्यों में दूसरों को यह बताने का तरीक़ा है कि आप कौन हैं और आप क्या करते हैं।

लहज़े का अभ्यास

ध्वनि प्रभाव

आपकी आवाज़ का लहज़ा दूसरे लोगों को बताता है कि आप कैसा महसूस कर रहे हैं और एक सुखद लहज़ा इस बात पर सकारात्मक प्रभाव डाल सकता है कि वे आप पर कैसी प्रतिक्रिया करते हैं। सुखद लहज़ा तब आता है, जब आपकी आवाज़ आपके शरीर की गहराई से यानी आपके पेट से आती है। एकसुर आवाज़ या ऊँचे चढ़ाव की कर्कशता की तुलना में यह गहरी, समृद्ध और संक्रामक होती है।

अपने लहज़े को बेहतर बनाने के लिए पेट से साँस लेने और बोलने का अभ्यास करें। "पेट से साँस लेना," जिसमें आपके फेफड़ों का अधिकतम इस्तेमाल होता है, साँस लेने का सबसे शांतिदायक और स्वस्थ तरीक़ा है। आप ज़्यादा धीरे और कम तनाव से साँस लेते हैं। इसकी तुलना सीने से साँस लेने से करें, जिस तरह लगभग 60 प्रतिशत लोग लेते हैं। फेफड़ों से साँस लेना दहशत भरी, लड़ो-या-दौड़ो साँस है - बस लंबी साँसों की श्रंखला है। ज़ाहिर है, अगर आप अपने सीने से साँस लेते हैं, तो आप सीने से ही बोलेंगे।

एक हाथ की हथेली धीरे से सीने पर रखें और दूसरी हथेली धीरे से पेट पर रखें। साँस लेने का अभ्यास करें, जब तक कि आपका सीने वाला हाथ हिलना बंद न हो जाए और आपका पेट वाला हाथ हर साँस के अंदर-बाहर होते समय हिलने न लगे। यह होने पर अपने हाथ हटा लें और बस उसी तरह साँस लेते रहें - ज़िंदगी भर। आप ग़ौर करेंगे कि जब आप घबराए या रोमांचित होते हैं, तो आपकी साँस सीने पर लौट आएगी। इसके बारे में जागरूक बनें, और इसे वापस नीचे ले आएँ; आप तुरंत ज़्यादा शांत महसूस करेंगे।

दोनों हाथों को सीने और पेट पर रखकर यह अभ्यास दोहराएँ और पता लगाएँ कि आपकी आवाज़ कहाँ से आ रही है। अपनी आवाज़ को सीने के बजाय पेट तक लाएँ। यह ज़्यादा धीमी, समृद्ध और मिद्धम होनी चाहिए - जैसी आप तुरंत तालमेल बनाने और 90 सेकेंड या इससे कम में पसंद आने के लिए चाहते हैं।

अपने असली स्वरूप में रहें। आप जो हैं, उसके लिए लोग आपको पसंद करेंगे। आप तनावरहित होना जितना ज़्यादा सीखते हैं, यह उतना ही ज़्यादा आसान हो जाएगा।

प्रशंसा को सँभालना

सभी प्रशंसाओं को शालीनता से स्वीकार करें। इसे सहजता से करें। इसे सीधे से करें। बहुत ज़्यादा विनम्र या अत्यधिक विनम्र बनने के प्रलोभन से बचें। किसी प्रशंसा पर सामान्य दो शब्दों की प्रतिक्रिया है "आपको धन्यवाद।" फिर, यदि आप इसे किसी बातचीत में बदलने का चयन करें, तो आगे बढ़कर ऐसा कर दें। प्रशंसा के बाद एक रोचक लेकिन गड़बड़ प्रतिक्रिया इस तरह की हो सकती है:

"मैरियन, यह बहुत सुंदरता से सिली गई स्कर्ट है।"

"धन्यवाद, मैंने इसे साल्वेशन आर्मी स्टोर से छह डॉलर में ख़रीदा था।"

ज़्यादा सहज और तालमेल बढ़ाने वाली प्रतिक्रिया यह होगी, "आपको धन्यवाद, बहुत अच्छा लगा कि आपने ग़ौर किया।" इस तरह की प्रशंसा आँखों के संपर्क, मुस्कान और आवाज़ के सुखद लहज़े के साथ स्वीकार करना चाहिए।

प्रशंसा तभी अच्छी रहती है, जब यह सच्ची हो। अतिशयोक्तिपूर्ण या झूठी प्रशंसा विश्वसनीयता को नष्ट कर देती है और अब तक बने तालमेल को ख़तरे में डाल देती है। सस्ती चापलूसी, घिसे-पिटे जुमलों और दूसरों को हीन दिखाने वाली टिप्पणियों से झूठ की बू आती है और इन्हें अपमानजनक माना जा सकता है। दूसरी ओर, प्रशंसा की सच्ची अभिव्यक्ति आत्मविश्वास को मज़बूत बना सकती है और तालमेल को ज़्यादा दिली, निजी स्तर तक भी उठा सकती है।

यदि आप किसी व्यक्ति या उसके प्रशंसनीय प्रदर्शन के बारे में किसी अच्छी या रोचक चीज़ पर ग़ौर करते हैं, तो प्रशंसा करना ज़रूरी है। "अच्छा," "बढ़िया" और "बेहतरीन" जैसे सामान्य शब्दों का इस्तेमाल न करें। "अच्छा सूट" कहना उतना अच्छा नहीं है, जितना कि यह वाक्य है, "नीला रंग आप पर सचमुच फबता है।" "आप बहुत अच्छे इंसान हैं" से ऐसा लगता है जैसे इसके बाद आपको गिराया जाने वाला है। "आप हर एक के भीतर के सर्वश्रेष्ठ को बाहर निकाल लेते हैं" - यह प्रशंसा है।

विशिष्ट प्रशंसा आम तौर पर सामान्य प्रशंसा से ज़्यादा सच्ची नज़र आती है। "बेहतरीन सूप" आपकी मेज़बान को उतना प्रेरित नहीं करेगा, जितना यह करेगा, "क्या यह ताज़े सोया का हल्का सा स्वाद था, जो मुझे अभी-अभी आया था? आपने एक बार फिर कमाल कर दिया!" अगर आप किसी प्रदर्शन की प्रशंसा कर रहे हैं, तो विस्तृत विवरण में जाने की जहमत उठाएँ। "आप आज अद्भुत हैं" इस वाक्य से आधा भी शक्तिशाली नहीं है, "आपने नर्सिंग होम के बारे में उस सवाल का बेहिचक जवाब दे दिया। यह एक प्रभावी रणनीति थी।"

अपनी प्रशंसा उसी तरह दें, जिस तरह कि आप अपना अभिवादन करते हैं: अपने हृदय और शरीर को खोलें, उस व्यक्ति से नज़रें मिलाएँ, स्पष्ट, उत्साही आवाज़ में बोलें, विशिष्ट प्रशंसा करें और सामने वाले को प्रतिक्रिया का समय देने की याद रखें।

छिपे गड्ढों से बचना

नीचे "न करें" वाला पैराग्राफ़ पढ़ें। अगर आप ख़ुद को उनमें से एक भी करते पकड़ें, तो हो सकता है कि आपने अपने सचमुच उपयोगी नज़रिये को त्याग दिया है या ग़लती से एक अनुपयोगी नज़रिया चुन लिया है:

बीच में बाधा न डालें, और दूसरे लोगों के वाक्य उनकी तरफ़ से पूरे न करें, चाहे आप कितने ही उत्साही या अधीर हों।

डेल कारनेगी की सलाह पर चलें। शिकायत न करें, निंदा न करें और आलोचना न करें।

जब भी संभव हो, एक शब्द के जवाब देने से बचें; वे आम तौर पर बातचीत की श्रेणी में नहीं आते हैं और वे तालमेल पर भारी दबाव डालते हैं। जो लोग बातचीतों पर एकाधिकार करते हैं, वे भी तालमेल को रौंद देते हैं, क्योंकि साझी ज़मीन खोजने के लिए बहुत कम जगह होती है या बिलकुल भी नहीं होती। वे बदतमीज़ या नीरस दिखते हैं।

इतना परेशान करने वाला और कुछ नहीं, जितना कि किसी ऐसे व्यक्ति से बात करना, जो कहीं और देख रहा हो। अगर यह आपके साथ होता है, तो तुरंत शिष्टता से विदा ले लें। जो लोग ऐसा करते हैं, वे असामंजस्यपूर्ण होते हैं और सच कहें, तो विशुद्ध बदतमीज़ होते हैं।

अंत में, अपनी साँस की बदबू की जाँच कर लें और व्यक्तिगत साफ़-सफ़ाई पर नज़र डालें। यहाँ कोई बहाने नहीं चलेंगे। हो सकता है कि बुरी बदबू, शारीरिक दुर्गंध और दाँत में पालक आपके कुत्ते की निगाह में आपको कम प्रिय न बनाएँ, लेकिन ऑफ़िस पार्टी में इनसे आपको कोई मदद नहीं मिलेगी।

ख़ुद को यादगार बनाना

किसी से पहली बार मिलने, अच्छी छाप छोड़ने और तालमेल बनाने का क्या फ़ायदा, अगर दो सप्ताह बाद सामने वाला आपको भूल जाए? यह तो अपने कंप्यूटर पर एक शानदार कहानी लिखने और फिर यह भूल जाने की तरह है कि आपने उसे कहाँ रखा है। दूसरे लोगों को कोई कारण दें, जिससे वे आपको याद रखें। वे ऐसा अवश्य करेंगे। मस्तिष्क जुड़ाव बनाने में आनंदित होता है।

स्थायी छाप

जिल और रॉबिन दो अधेड़ महिलाएँ हैं। वे एक फ्रांसीसी रेस्तराँ में टेबल पर एक दूसरे के सामने बैठी हुई हैं। उनका लंच अभी आधा ही हुआ है, तभी कुछ लोग बग़ल वाली टेबल पर आकर बैठ जाते हैं। समूह की एक युवती जिल को पहचान लेती है और आनंद की ध्वनि निकालती है। वह कई साल पहले जिल की क्लास में थी।

कई आलिंगनों और चीत्कारों के बाद जिल अपनी लंच की साथी की ओर मुड़ती है: "रॉबिन, यह एडविना है। वह स्ट्रैटफ़ोर्ड में मेरी सबसे अद्भुत विद्यार्थियों में से एक थी। मैं कभी नहीं भूल पाऊँगी - ख़ुद को तथा अपने काम को व्यवस्थित करने की उसकी आदतें कमाल की थीं। उसकी डेस्क पर हर चीज़ की ख़ास जगह और क्रम था। कई बार तो वह मुझे पगला देती थी, लेकिन उसकी सुघड़ता से मैं हमेशा मंत्रमुग्ध थी।"

"आपसे मिलकर अच्छा लगा," रॉबिन ने एडविना से हाथ मिलाते हुए कहा।

जिल पूछती है, "तो बताओ एडविना, इन दिनों तुम क्या कर रही हो?"

एडविना जिल को बताती है कि वह एक स्थानीय टीवी शो में एसोसिएट प्रोड्यूसर है और फिर आगे जोड़ देती है: "वहाँ स्कूल के हमारे कई लोग हैं। क्या आपको सुज़ान स्पार्क्स याद है?"

"नहीं, अफ़सोस, मुझे याद नहीं आ रहा है," जिल कहती है और अपनी आँखों से तलाश की।

"जानती हैं, वही जो पगलाई हुई चमड़े की जैकेट में हमेशा क्लास में आती थी।"

"ओह हाँ, ज़ाहिर है।" जिल रॉबिन की ओर मुड़ती है, जिससे वह उसे भी चित्र में शामिल कर लेती है। "सुज़ान एक आदर्श पेंटर थी। मुझे यक़ीन है कि वह स्पेनिश और जर्मन भी बोलती है। क्या उसके बाल अब भी वैसे ही हैं, खड़े हुए लाल बाल?" वह एडविना की ओर मुड़ते हुए पूछती है।

"नहीं। अब उसके बाल लंबे और सुनहरे हैं और वह हमारी प्रोग्रामिंग डायरेक्टर है। टोनी भी तो है?" एडविना आगे कहती है। "वह भी स्टेशन में ही है।"

जिल पूछती है, "टोनी कौन सी थी?"

"टोनी मार्च। वह हमेशा सचमुच दोस्ताना थी। माल्टन में रहती थी।" जब जिल ने पहचान का कोई संकेत नहीं दिया, तो एडविना बोली, "वह बहुत मेहनती थी।"

"माफ़ करना, मैं टोनी को याद नहीं कर पा रही हूँ। और कौन है?"

"ग्रेग कडी। वह हमारा सेल्स मैनेजर है।"

"नहीं! नथ वाला ग्रेग नहीं?" जिल अविश्वास में अपना सिर हिलाती है। "ग्रेग कडी बहुत घबराया हुआ युवक था। वह हर कहीं अपनी माँ का पिकअप ट्रक चलाता था। अगर मेरी याददाश्त सही है, तो उसने इंटरनेट पर एक ट्रेन-स्पॉटिंग साइट चलाई थी। उसने एक न्यूज़लेटर निकाला और ..."

जिल एडविना को अपनी टेबल पर आने के लिए आमंत्रित करती है और दूसरी टेबल पर उसके मित्र उसके बिना ही लंच का ऑर्डर दे देते हैं, जबकि यादों का दौर चलता रहता है।

इस कहानी का सबक़ यह है कि जिल के लिए अपने पूर्व विद्यार्थियों को याद करना तब आसान रहा, जब उसकी याददाश्त एक तस्वीर से सक्रिय हुई। लोगों के याद किए जाने की ज़्यादा संभावना तब होती है, अगर उनके पास किसी तरह की ख़ासियत हो - किसी तरह की चीज़, जो उन्हें भीड़ से अलग करती हो।

विश्वसनीयता पर प्रोफ़ेसर मेहरेबियन के शोध से आपको याद होगा कि आमने-सामने का संवाद इस तरह से विभाजित होता है: 55 प्रतिशत हमारे दिखने से, 38 प्रतिशत हमारे बोलने के अंदाज़ से और 7 प्रतिशत उन वास्तविक शब्दों से जिनका हम इस्तेमाल करते हैं। कुछ ऐसा ही हमारी स्मृति के बारे में भी सच है। अन्य अध्ययनों से पता चलता है कि देखी गई बातों का लोगों पर सुनी गई बातों से तीन गुना ज़्यादा प्रभाव पड़ता है।

ख़ुद से ये सवाल पूछें: मैं बाक़ी लोगों से अलग कैसे दिख सकता हूँ। क्या अनूठेपन या शैली की कोई छोटी सी पहचान है, जो मैं ख़ुद के लिए बना सकता हूँ? सभी तरह की चीज़ें आपको अनूठी छवि दे सकती हैं: कॉलर में गुलाब की कली लगाना या अपने चश्मे के लिए बहुत महँगे फ़्रेम; सुंदर स्वेटर, बेदाग़ जूते, बो टाई, मारिया बटाली की सुनहरी जूतियाँ; जूलियन मूर के बाल या गोल्डी हॉन की हँसी।

मेरी एक मित्र एक मेगास्टोर चेन में काम करती है, जो कंप्यूटर और स्टीरियो बेचती है। उसने मुझे बताया, "मैं आधा घंटा किसी प्रॉडक्ट की विशेषताएँ बताने में ख़र्च कर देती थी और फिर ग्राहक इसके बारे में सोचने के लिए चला जाता था। वह अगले दिन या किसी और दिन आता था, पहली दिखने वाली सेल्सपर्सन के पास जाता था और सामान ख़रीद लेता था। इससे कोई फ़र्क़ नहीं

पड़ता था कि उसके पास मेरा कार्ड था या मैंने उसे इतना ज़्यादा समय दिया था; उसके मेरे पास लौटकर आने की संभावना बहुत कम थी। फिर मैंने यादगार बनने का एक तरीक़ा खोज निकाला। चूँकि मैं न्यूफ़ाउंडलैंड की थी, इसलिए मैं ग्राहकों से कहती थी कि जब वे लौटकर आएँ या स्टोर में फ़ोन करें, तो वे "न्यूफ़ाई" का नाम पूछें। कनाडा में "न्यूफ़ाई" अक्सर मूर्ख होता है और घिसे-पिटे मज़ाक़ों का निशाना होता है, लेकिन मेरी मित्र ने इस शाब्दिक छवि का इस्तेमाल अपने फ़ायदे के लिए किया। यह एक हैंडल है, या फिर पहले से दर्ज जानकारी के पूरे पैकेज को थामने और उस तक पहुँचने का एक बर्तन है।

बाक़ी लोगों से ख़ुद को अलग करने के लिए कोई चीज़ खोजें। उन्हें कोई ऐसी चीज़ दें, जिससे वे आपको याद रख सकें।

8

हमारी इंद्रियों को समझना

एक स्तर पर देखें, तो इंसान गतिशील सेंसर यंत्रों से ज़्यादा नहीं है। हम देखते हैं, सुनते हैं, महसूस करते हैं, ख़ुशबू लेते हैं और स्वाद लेते हैं। फिर हम अपनी इंद्रियों के ज़रिये हासिल जानकारी को शब्दों में, फिर विचारों, कार्यों और आदतों में (इसी क्रम में) ग्रहण करते हैं, जिनसे हमारा व्यक्तित्व बनता है। हर दिन हम इंद्रियों द्वारा दी गई जानकारी के ज़रिये संसार का अनुभव करते हैं और फिर हम अपने अनुभव ख़ुद के तथा दूसरों के सामने स्पष्ट करते हैं। यही बात है। हम सोने जाते हैं और अगले दिन उठकर एक बार फिर अनुभव करते हैं। इसी तरह हम विकास करते हैं। स्पष्ट रूप से यह काफ़ी बड़ा सतहीकरण है, लेकिन शुरुआत करने के लिए यह एक अच्छी जगह है।

शब्दों का इस्तेमाल करके अपने अनुभव समझाने के मूलतः दो तरीक़े या शैलियाँ हैं। एक सकारात्मक है, दूसरी नकारात्मक। सुबह जागने पर जब बाहर बारिश होती दिखती है, तो नकारात्मक व्याख्या करने वाला व्यक्ति कह सकता है, "ओह, बारिश हो रही है। यह एक और बुरा दिन होने वाला है," जबकि सकारात्मक शैली वाला व्यक्ति कह सकता है, "अरे, मुफ़्त में कार धुल गई और बगीचे के लिए भी बेहतरीन है।" समान जानकारी मिलने पर कुछ लोग समस्याएँ खोजने में बहुत अच्छे होते हैं, जबकि बाक़ी अवसर खोजने में बहुत माहिर होते हैं। इस तरह हमारे सचमुच उपयोगी या अनुपयोगी नज़रिये चित्रों, ध्वनियों और भावनाओं से सक्रिय होते हैं।

हम इन प्रतिक्रियाओं को परिचित मानसिकताओं और आदतों में श्रेणीबद्ध कर सकते हैं। 1970 के दशक में न्यूरो-लिंग्विस्टिक प्रोग्रामिंग के संस्थापक रिचर्ड बैंडलर और जॉन ग्राइंडर ने ग्राहकों के साथ अपने शुरुआती काम में ग़ौर किया कि लोगों को मोटे तौर पर तीन श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है, जो इस बात पर निर्भर करता है कि वे अपनी इंद्रियों से संसार को कैसे छानते हैं।

उन्होंने इन श्रेणियों को दृश्यात्मक, ध्वन्यात्मक और अहसासप्रधान नाम दिया। आइए मान लेते हैं कि तीन विद्यार्थी किसी रॉक कन्सर्ट में जाते हैं। जूडी मूलतः दृश्यात्मक है, फिलिस श्रव्यात्मक और अलेक्स अहसासप्रधान या काइनेस्थेटिक है। जब वे बाद में अपना अनुभव अपने मित्रों को सुनाते हैं, तो जूडी शब्द चित्र बनाकर बताएगी कि संगीत समारोह कैसा दिखता था: "ओह, वाह, तुम्हें इसे देखना चाहिए था - वहाँ सभी लोग कूद रहे थे और गायक ने अपनी पैंट चीर दी और उसके नक़ली बाल उड़ गए!" फ़िलिस के अनुसार संगीत समारोह इस तरह होगा: "संगीत कमाल का था। आवाज़ कानफाड़ू थी: हर कोई चीख़-चिल्ला रहा था और साथ में गा रहा था। आपको इसे सुनना चाहिए था। वाक़ई कोलाहल भरा माहौल था!" भावनाओं और स्पर्श से नाता रखने वाला अलेक्स वर्णन करेगा कि उसे यह कैसा महसूस हुआ था: "ओह, आप ऊर्जा को महसूस कर सकते थे। जगह खचाखच भरी थी। हम तो हिल भी नहीं सकते थे, और जब उन्होंने 'ब्लू रोडियो' बजाया, तो पूरी जगह पर विस्फोट हो गया।"

दूसरे शब्दों में, दृश्यात्मक लोगों में शब्द चित्रों के इस्तेमाल की प्रवृत्ति होती है, श्रव्यात्मक लोग ध्वनि शब्द चुनते हैं और अहसासप्रधान लोग शारीरिक शब्दों को ज़्यादा पसंद करते हैं।

हम यहाँ जिस बारे में बात कर रहे हैं, वह अनुकरण और तालमेल का एक नया आयाम है। यह अध्याय नज़रिये, बॉडी लैंग्वेज और आवाज़ के लहज़े के पार जाकर देखेगा कि हमारी इंद्रियाँ हमारे आस-पास के संसार को कैसे ग्रहण करती हैं और कैसे इसका अर्थ लगाती हैं।

दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक या अहसासप्रधान?

चूँकि हम बाहर से अपनी जानकारी मूलतः चित्रों, ध्वनियों और भावनाओं से प्राप्त करते हैं, इसलिए हम इन तीन तरीक़ों से प्रेरित हो सकते हैं: किसी ऐसी चीज़ से, जिसे हम बाहर या मन में चित्र के रूप में देखते हैं; कोई ऐसी चीज़ जिसे हम बाहर से या अंदर की उस छोटी आवाज़ से सुनते हैं; या किसी ऐसी चीज़ से जिसे हम महसूस या स्पर्श करते हैं। आम तौर पर इन अनुभवों का तालमेल बाहरी संसार की व्याख्या में हमारी मदद करता है, लेकिन इन तीन इंद्रियों - दृष्टि, ध्वनि या स्पर्श - में से कोई एक बाक़ी दो पर हावी रहती है।

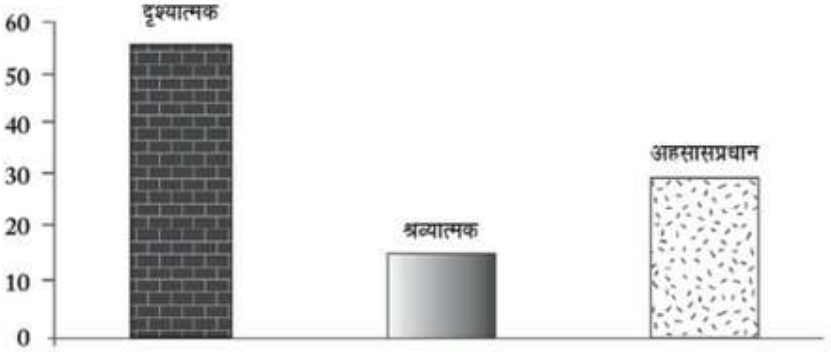
अप्रशिक्षित निगाह (या कान) के लिए हम सभी सामान्य लोगों जैसे ही देखते, बोलते और महसूस करते हैं। फिर भी प्रशिक्षित व्यक्ति के लिए सूक्ष्म लेकिन अहम अंतर होते हैं। जैसी आप कल्पना कर सकते हैं, जो व्यक्ति दिखने वाली चीज़ों को बुनियादी महत्त्व देता है, वह दिखावों की चिंता करेगा

और उनसे प्रभावित होगा। इसी तरह, जिसके लिए ध्वनि अहम है, वह सुनने पर प्रतिक्रिया करेगा और जो व्यक्ति शारीरिक अनुभूतियों के ज़रिये संसार का अनुभव करता है, वह इस बात की परवाह करेगा कि चीज़ें आंतरिक और बाहरी रूप से स्पर्श के ज़रिये कैसे महसूस होती हैं।

पिछले साल मैं रेडियो पर दो राजनेताओं का इंटरव्यू सुन रहा था। वे दोनों ही अपनी पार्टी के नेतृत्व के लिए प्रतिस्पर्धा करने जा रहे थे। जब साक्षात्कार लेने वाले ने उनसे "अपनी योजनाओं के बारे में बोलने" को कहा, तो एक ने काफ़ी विचारपूर्वक कहा, "मैं इसकी ओर काफ़ी ज़्यादा झुका हुआ हूँ।" दूसरे व्यक्ति की ज़्यादा तीव्र प्रतिक्रिया यह थी "अब जब हमारे सामने भविष्य का ज़्यादा स्पष्ट दृश्य है, तो मैं संभावनाएँ देख सकता हूँ।" साक्षात्कार लेने वाले ने प्रतिक्रिया की, "ऐसा लगता है, जैसे आप दोनों ही अपने इरादों की घोषणा करने को तैयार हैं।"

आपको क्या समझ में आया? क्या आप फ़र्क़ पकड़ सकते हैं? साक्षात्कार लेने वाला "अपनी योजनाओं के बारे में बोलने" और "अपने इरादों की घोषणा करने" जैसे वाक्यांशों का इस्तेमाल कर रहा है, इसलिए वह शायद ध्वन्यात्मक है। (पूरी निष्पक्षता से कहें, तो रेडियो के लिए यह स्वाभाविक भाषा होनी चाहिए, लेकिन फिर भी आश्चर्यजनक संख्या में रेडियो मेज़बान ध्वन्यात्मक होते हैं।) पहले नेता ने शारीरिक भाषा का इस्तेमाल किया - "काफ़ी ज़्यादा झुका हुआ," - और सुविचारित अंदाज़ में बोलना, जिससे अहसासप्रधान रुझान का पता चलता है। दूसरे उम्मीदवार का "ज़्यादा स्पष्ट दृष्टिकोण" था और वह "संभावनाओं को देख" सकता था, इसलिए वह मुझे काफ़ी दृश्यात्मक लगा।

ज़ाहिर है, कोई भी पूरी तरह दृश्यात्मक, पूर्णतः श्रव्यात्मक या 100 प्रतिशत अहसासप्रधान नहीं होता। स्वाभाविक रूप से, हम इन तीनों का मिश्रण होते हैं। लेकिन हर व्यक्ति में इनमें से एक तंत्र (कुछ हद तक बाएँ या दाएँ हाथ का होने की तरह) बाक़ी दोनों पर हावी रहता है। अध्ययनों ने दर्शाया है कि हमारी संस्कृति के 55 प्रतिशत लोग मूलतः देखी गई चीज़ों से प्रेरित होते हैं (दृश्यात्मक), 15 प्रतिशत सुनी गई चीज़ों से होते हैं (श्रव्यात्मक) और 30 प्रतिशत शारीरिक अनुभूति से होते हैं (अहसासप्रधान)।



पृष्ठ 118-119 पर स्व-परीक्षण करने पर आपको ख़ुद समझ में आ जाएगा कि पहली बार मिलते वक़्त आप कुछ लोगों से आसानी से क्यों जुड़ जाते हैं, जबकि दूसरों के साथ बिलकुल भी नहीं जुड़ पाते और आपको ऐसा क्यों महसूस होता है, जैसे आप कुछ लोगों को जानते हैं, हालाँकि आपने उन्हें पहले कभी नहीं देखा है। यह स्वाभाविक इंद्रियात्मक सामंजस्य कहलाता है। जब दो दृश्यात्मक लोग मिलते हैं, तो वे एक दूसरे से परिचित होते हैं, क्योंकि वे चीज़ों को एक ही तरीक़े से देखते हैं (इसका यह मतलब नहीं है कि वे सहमत होते हैं) और अपने अनुभवों को एक ही तरीक़े से व्यक्त करते हैं। यही दो श्रव्यात्मक या अहसासप्रधान लोगों के बारे में सही है। दूसरी ओर, अगर आपसे मिलने वाला व्यक्ति संसार को आपसे अलग तरीक़े से देखता, सुनता या महसूस करता है, तो आपको यह सीखने की ज़रूरत है कि इस तथ्य को कैसे पहचाना जाए और कैसे उसकी वेवलेंग्थ के अनुरूप ढला जाए, ताकि आप सार्थक मित्रता या संबंध की ओर ले जाने वाला तालमेल जमा सकें।

इंद्रियगत प्राथमिकता हमारे दिन प्रति दिन के जीवन पर कितना प्रभाव डालती हैं, इसे स्पष्ट करने के लिए मैं आपको अपनी ख़ुद की स्थिति बता देता हूँ। मैं श्रव्यात्मक हूँ और मेरी पत्नी अहसासप्रधान है। अगर हमारे बीच कभी झगड़ा होता है, तो वेंडी जानती है कि उसे मुझसे मेरी "भाषा" यानी श्रव्यात्मक शब्दों का इस्तेमाल करना होगा। वह यह कहकर मेरा त्वरित ध्यान खींच लेती है, "निक, तुम मेरी बात नहीं सुन रहे हो। मैं जो कह रही हूँ, उसका तुम एक भी शब्द नहीं सुन रहे हो।" अगर इसकी बजाय वह यह कहती, "क्या तुम नहीं देख सकते कि मैं क्या कह रही हूँ?" या इससे भी बदतर, "क्या तुम यह नहीं देख सकते कि इससे मुझे कैसा महसूस होता है?" तो सच्चाई यह है, नहीं, मैं ऐसा नहीं कर सकता।

निश्चित रूप से, मैं बौद्धक जुड़ाव तो बना सकता हूँ, लेकिन मुझे रुककर इसके बारे में सोचना होता है; मेरे मस्तिष्क को अपनी भाषा का किसी ऐसी चीज़ में अनुवाद करने का अतिरिक्त क़दम उठाना होता है, जिससे मैं नाता जोड़

सकूँ। जब वह मेरी श्रव्यात्मक वेवलेंग्थ पर एक संदेश भेजती है, तो वह एक प्रत्यक्ष संबंध बनाती है - तेज़ी से।

इसके विपरीत, यदि मैं उसकी संवेदनाओं से सीधे जुड़ना चाहता हूँ, तो मैं कहता हूँ, "मैं जानता हूँ कि जब यह होता है, तो तुम्हें कैसा महसूस होता है।" दूसरे शब्दों में, मैं एक स्पर्श व अहसास की, अहसासप्रधान नीति का इस्तेमाल करता हूँ। आसान, लेकिन असाधारण रूप से प्रभावी।

इंद्रियगत प्राथमिकताओं को समझना

इंद्रियगत प्राथमिकता का इस बात से क्या लेना-देना है कि लोग आपको 90 सेकेंड या कम में पसंद करें? आप जितना सोचते हैं, उससे ज़्यादा। जब आप दूसरे लोगों की इंद्रियगत प्राथमिकता का पता लगा लेते हैं, तो आप उनकी वेवलेंग्थ पर संप्रेषण कर सकते हैं। अगर आप अपने जीवनसाथी से संबंध बेहतर बनाना चाहते हैं, किसी जज को अपनी बात का कायल करना चाहते हैं, कोई ख़ास बिक्री करना चाहते हैं, कोई निश्चित नौकरी करना चाहते हैं या पार्टी में किसी को प्रभावित करना चाहते हैं, तो दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और अहसासप्रधान लोगों को पहचानना अमूल्य हो सकता है।

मेरे एक सेमिनार के बाद वाले दिन मुझे एक महिला का रोमांचित फ़ोन आया, जो श्रोतासमूह में बैठी हुई थी। उसका नाम बारबरा था और वह एक फ़र्श स्टोर की मालकिन थी।

स्व-परीक्षण

क्या है आपकी पसंदीदा अनुभूति?

आप दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और अहसासप्रधान लोगों में ख़ुद को कहाँ रखेंगे? कई लोगों की तरह शायद आप भी कहेंगे, "ओह, मैं निश्चित रूप से दृश्यात्मक हूँ।" लेकिन हो सकता है कि आपको सच्चाई जानकर बड़ी हैरानी हो। नीचे दिया गया परीक्षण करके देखें कि आप संसार से कैसे जुड़ते हैं। हर प्रश्न का केवल एक ही उत्तर चुनें और अपने जवाब के बग़ल वाले अक्षर पर गोला लगा दें।

1. यदि किसी बीच रिसॉर्ट में तीन ही कमरे बचे हों, तो मैं वह कमरा चुनूँगा, जो देता है

अ) समुद्र का नज़ारा, लेकिन बहुत सारा शोर।

ब) समुद्र की ध्वनियाँ, लेकिन कोई नज़ारा नहीं।

स) आराम, लेकिन बहुत सा शोर और कोई नज़ारा नहीं।

2. जब मेरे सामने समस्या होती है, तो

अ) मैं विकल्प तलाश करता हूँ।

ब) मैं समस्या के बारे में बात करता हूँ।

स) मैं विवरणों को दोबारा व्यवस्थित करता हूँ।

3. जब मैं कार में होता हूँ, तो मैं चाहता हूँ कि अंदर

अ) अच्छा दिखे।

ब) शांत या शक्तिशाली ध्वनि हो।

स) आरामदेह या सुरक्षित महसूस हो।

4. जब मैं किसी संगीत समारोह या कार्यक्रम में भाग लेने के बाद उसका वर्णन करता हूँ, तो मैं पहले

अ) वर्णन करता हूँ कि यह कैसा दिखा।

ब) लोगों को बताता हूँ कि क्या सुनाई दिया।

स) भावना संप्रेषित करता हूँ।

5. अपने ख़ाली समय में मैं इस चीज़ में सबसे ज़्यादा आनंदित होता हूँ

अ) टीवी देखना या फ़िल्म देखने जाना।

ब) पढ़ना या संगीत सुनना।

स) कोई शारीरिक चीज़ करना (क्राफ़्ट्स/बागवानी) या कोई खेल खेलना।

6. मैं व्यक्तिगत रूप से मानता हूँ कि हर एक को अपने जीवनकाल में इस चीज़ का अनुभव करना चाहिए

अ) दृश्य।

ब) ध्वनि।

स) भावना।

7. नीचे दी गई गतिविधियों में मैं सबसे ज़्यादा इसमें संलग्न होता हूँ

अ) दिवास्वप्न देखना।

ब) मेरे विचारों को सुनना।

स) अपनी भावनाओं को समझना।

8. जब कोई मुझे किसी चीज़ का विश्वास दिलाने की कोशिश कर रहा हो, तो

अ) मैं प्रमाण देखना चाहता हूँ।

ब) मैं उस पर पूरी बातचीत करता हूँ।

स) मैं अपने सहज बोध की इंद्रिय पर विश्वास करता हूँ।

9. मैं आम तौर पर बोलता और सोचता हूँ

अ) तेज़ी से।

ब) सामान्य रूप से।

स) धीमे।

10. मैं आम तौर पर साँस लेता हूँ

अ) अपने सीने में ऊपर से।

ब) अपने सीने में नीचे से।

स) अपने पेट से।

11. किसी अपरिचित शहर में अपना रास्ता खोजते समय,

अ) मैं नक़्शे का इस्तेमाल करता हूँ।

ब) मैं दिशा पूछता हूँ।

स) मैं अपने सहज बोध पर भरोसा करता हूँ।

12. जब मैं कपड़े चुनता हूँ, तो मेरे लिए यह सबसे ज़्यादा महत्त्वपूर्ण होता है कि

अ) मैं बेदाग़ दिखूँ।

ब) मैं अपने व्यक्तित्व के बारे में व्यक्तिगत कथन बोलता हूँ।

स) मैं आरामदेह महसूस करता हूँ।

13. जब मैं कोई रेस्तराँ चुनता हूँ, तो मेरी मुख्य चिंता यह रहती है कि

अ) यह शानदार दिखे।

ब) मैं ख़ुद को बोलते सुन सकूँ।

स) मैं आरामदेह रहूँ।

14. मैं निर्णय लेता हूँ

अ) तेज़ी से।

ब) सामान्य रूप से।

स) धीमे।

योग:

अ का .....

ब का .....

स का .....

अ) दृश्यात्मक है, ब) श्रव्यात्मक है और स) अहसासप्रधान है। हर श्रेणी में संख्या जितनी ज़्यादा ऊँची होती है, प्रवृत्ति उतनी ही ज़्यादा शक्तिशाली होती है।

यह परीक्षण करने पर अब आपको न सिर्फ़ इस बात का प्रबल संकेत मिल गया होगा कि आपकी तीनों मुख्य इंद्रियाँ कैसे स्कोर करती हैं, बल्कि आप यह भी समझने लगे होंगे कि लोगों की अलग-अलग प्राथमिकताएँ कैसे हो सकती हैं। बहरहाल, यहाँ पर कई अलग-अलग चीज़ें काम पर हैं, जिनमें सबसे कम यह नहीं है कि आप इस परीक्षण का उद्देश्य पहले से ही जानते थे। अपने सेमिनारों में मैं आम तौर पर लोगों से यह परीक्षण तब पूरा कराता हूँ, जब उन्हें इसके महत्त्व का अहसास नहीं होता।

इसे कुछ मित्रों पर आज़माएँ और उनके परिणाम देखें। उनके परिणामों का इस्तेमाल इंद्रियगत प्राथमिकताओं को पहचानने संबंधी अपनी जानकारी बढ़ाने के लिए करें।

"यह अविश्वसनीय है!" उसने कहा। "साढ़े नौ बजे हैं, हमें स्टोर खोले हुए अभी एक ही घंटा हुआ है और मैंने आने वाले पाँच ग्राहकों में से पाँचों को सामान बेच दिया है। ऐसा पहले कभी नहीं हुआ था!"

"यह मेरे व्यवसाय के लिए आदर्श है," उसने मेरे व्याख्यान का ज़िक्र करते हुए कहा, जिसमें बताया गया था कि हम रोज़मर्रा की ज़िंदगी में जिन लोगों से मिलते हैं, उनके दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और अहसासप्रधान होने का कैसे पता लगा सकते हैं। "पहली चार बिक्रियाँ तो शायद सामान्य थीं, हालाँकि मैं इस बारे में जागरूक थी कि मैंने क्या सीखा था। लेकिन पाँचवीं ग्राहक... यह महिला दुकान में अपने पति को घसीटते हुए साथ लाई थी। यह स्पष्ट था कि पति वहाँ नहीं रहना चाहता था। मैंने तुरंत समझ लिया कि वह महसूस करने वाला है, अहसासप्रधान है, और 30 सेकेंड के भीतर ही मैंने उस आदमी को घुटनों के बल बैठा दिया था और हाथ से गलीचा छुआ दिया था। उन्होंने इसे ख़रीद लिया।

अलंकारिक भाषा में

"मैंने संसार के चारों कोने छान मारे" वाला कथन "मैंने हर जगह देख लिया" से बहुत ज़्यादा कहता है; यह जाँच, लगन, विवर्ण, संकल्प और इससे ज़्यादा जुड़ाव को विवश करता है। अलंकारों में दृश्य, ध्वनि और भावना आसानी से शामिल होती है, इसीलिए अलंकार दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और अहसासप्रधान लोगों को एक साथ आकर्षित करते हैं। दृश्यात्मक लोग उनका चित्र देख सकते हैं, श्रव्यात्मक लोग उन्हें सुन सकते हैं और अहसासप्रधान लोग महसूस कर सकते हैं कि क्या हो रहा है।

अलंकार विचारों के पात्र हैं। वे हमारी आंतरिक कल्पना को बाहरी वास्तविकता से जोड़ते हैं। हम अपनी सोच को स्पष्ट करने के लिए अलंकारों का इस्तेमाल नियमित रूप से करते हैं, प्रायः अचेतन रूप से। हम उनका इस्तेमाल चीज़ों को ज़्यादा रोचक बनाने के लिए भी करते हैं। नीतिकथाएँ, क़िस्से, कहानियाँ और चुटकुले हमारे पास मौजूद कुछ सबसे पुराने और सबसे शक्तिशाली संप्रेषण औज़ार हैं। उनके आलंकारिक पहलू लगभग हर परिवेश में प्रभावी हैं। वे कल्पना को सुलगा देते हैं और सारी इंद्रियों को आकर्षित करते हैं।

संक्षेप में, अलंकार ज़्यादा आसानी से, ज़्यादा जल्दी और ज़्यादा समझने में मदद करते हैं।

"मैं बस जानती थी कि अगर मैं उससे कहती, 'कल्पना करें कि यह आपके घर में कैसा दिखेगा,' तो वह ऐसा नहीं कर सकता, क्योंकि वह दृश्यात्मक नहीं है। या अगर मैं उससे कहती, 'आप पाएँगे कि जब आपके बच्चे इस पर दौड़ लगाएँगे, तो इससे कितनी कम आवाज़ होगी,' तो वह इससे जुड़ाव नहीं बना पाएगा, क्योंकि वह उस तरह से नहीं सोचता है - वह श्रव्यात्मक नहीं है। उसकी पोशाक, चलने और बोलने के अंदाज़ से मैंने समझ लिया कि वह अहसासप्रधान था, इसलिए मैंने कहा, 'बस इसे महसूस करें।' उसने किया। बस यही। वह फ़र्श पर बैठ गया और उसने इसे महसूस किया।"

पता लगाएँ कि आपको क्या मिल रहा है। आप जो करते हैं, उसे बदल लें, जब तक कि आपको आपकी मनचाही चीज़ न मिलने लगे। ये हमारे केएफ़सी में "एफ़" और "सी" अक्षर हैं। पता लगाएँ कि इंसान किस इंद्रिय पर सबसे ज़्यादा निर्भर है और इसके अनुसार अपनी नीति बदल लें।

अगर आपको यक़ीन नहीं है कि किसी स्थिति को कैसे सँभालें, तो चिंता न करें। इन तीनों प्राथमिकताओं को अपनी नीति में शामिल करने के लिए तैयार रहें। दृश्यात्मक लोगों के लिए अच्छे दिखें; आख़िर, दिन में जितने लोग आएँगे, उनमें से आधे से ज़्यादा के दृश्यात्मक होने की संभावना है। आवाज़ अच्छी रखें; उन श्रव्यात्मक लोगों के लिए आवाज़ का सुखद लहज़ा विकसित करें, जिनसे आप बोलेंगे। मिलने वाले अहसासप्रधान लोगों के लिए संवेदनशील और लचीले बनें। ज़ाहिर है, अगर आप किसी समूह के सामने हैं, तो यही चीज़ लागू होती है। आपके समूह में तीनों श्रेणियों के लोग होंगे और आप उन सभी को आकर्षित करना चाहते होंगे।

स्थल और ध्वनियाँ

अच्छी कोलंबियन कॉफ़ी और ताज़े क्रॉइसैंट्स के बावजूद ओ'कोनॉर्स दंपति ज़्यादा सुखद नाश्ते का आनंद नहीं ले रहे हैं।

"यह एक चमचमाती पीली मैसेरेटी है!" जॉन कहता है। "यह शानदार है! क्या तुम यह चित्र नहीं देख सकतीं कि हम दोनों हाईवे पर इसमें उड़ते हुए समुद्र तट तक जा रहे हैं?"

"दरअसल, मैं नहीं देख सकती," लिज़ी ने बर्फ़ीले लहज़े में कहा। "मैं तो बस यह सुन सकती हूँ कि कार के मासिक बिल हमारे मेल बॉक्स में गिर रहे हैं। मैं नहीं सोचती कि तुम कभी सुनते हो, जब मैं तुम्हें बताती हूँ कि हमारे पास पैसे ख़र्च करने के लिए और ज़्यादा महत्त्वपूर्ण चीज़ें हैं..."

जॉन ग़ुस्से में पैर पटकते हुए घर से बाहर चला जाता है, लेकिन उस शाम ऑफ़िस से लौटते समय वह लिज़ी को मनाने की कोशिश में उसके लिए एक शानदार, बहुरंगी सिल्क स्कार्फ़ ख़रीद लेता है। घर लौटने पर वह पाता है कि लिज़ी लिविंग रूम में है और वह उसे अच्छी तरह लिपटा बॉक्स थमा देता है।

"और यह किसलिए है?" लिज़ी खोए स्वर में पूछती है, जब वह स्कार्फ़ को इसके बक्से से हटाती है। "मौक़ा क्या है?"

"अरे, यह तो बस यह दिखाने के लिए है कि मैं तुमसे कितना ज़्यादा प्रेम करता हूँ!" जॉन प्रतिरोध करता है और अस्वीकृत महसूस करता है।

"स्कार्फ़ मुझे कुछ नहीं बताता है!" लिज़ी पलटकर जवाब देती है। वह कमरे से खटाक से बाहर चली जाती है।

जॉन काउच पर ढेर हो जाता है, धीरे-धीरे महँगे स्कार्फ़ को अपने हाथ के चारों ओर लपेटता है और इसे कसता जाता है, जब तक कि उसकी अँगुलियों में दर्द नहीं होने लगता।

यहाँ क्या हुआ? जॉन दृश्यात्मक है। वह संसार का अहसास मुख्यतः दिखने वाली चीज़ों से करता है: पीली मैसेरेटी, कार में उन दोनों का "चित्र", बहुरंगी स्कार्फ़। लिज़ी श्रव्यात्मक है। वह सुनती है कि कार के बिल डाक के डिब्बे में गिर रहे हैं; वह नहीं सोचती कि जॉन "सुनता है" जब वह उसे कुछ "बताती है।"

क्या इस विवाह (या कम से कम मैसेरेटी की उम्मीद भरी ख़रीदारी) को बचाया जा सकता है? शर्त लगा लें। लिज़ी के प्रिय बैंड के संगीत समारोह के दो टिकट - कोई ऐसी चीज़ जो उसके कानों को आकर्षित करती है - उसे ज़्यादा अच्छी लगेगी। यहाँ जॉन इसे इस तरह सँभाल सकता था, अगर वह इस बारे में ज़्यादा संवेदनशील होता कि लिज़ी संसार को कैसे सुनती है:

"मुझे सचमुच अफ़सोस है, लिज़ी," जॉन एक मृदु, ख़ुशनुमा आवाज़ में घोषणा करता है; उसे टिकट देने के बाद। वह अपनी पत्नी के सामने कुछ "श्रव्यात्मक" शब्दों का इस्तेमाल करता है। "मैं बताऊँ - हम इस घर में थोड़ी मधुर ध्वनि रखें और इस पर बातचीत करें। क्या इसकी ध्वनि तुम्हें अच्छी लगती है?"

लिज़ी सिर हिलाती है, अचानक ज़्यादा स्वीकार किए जा सकने वाले शब्दों को सुनती है और उनके अर्थ को समझती है।

"क्या मैंने तुम्हें बताया है कि मैसेरेटी किसी बिल्ली के बच्चे की तरह आवाज़ करती है और गियर बदलते वक़्त इतनी कम आवाज़ होती है कि सुनाई भी नहीं दे सकती?" जॉन मधुरता से पूछता है। "इंतज़ार करो, जब तक कि हम आश्चर्यजनक रूप से वाजिब भुगतानों पर बातचीत न कर लें।"

"ओह, मैं आख़िरकार वह चित्र देख रही हूँ, जो तुम दिखा रहे हो, जॉन," उसकी पत्नी कहती है। "अब यह मेरे सामने बहुत स्पष्ट है!"

सबसे बढ़कर, याद रखें कि दूसरे लोग संसार का अनुभव किस तरह से करते हैं, यह समझने की योग्यता आपके जीवन की सबसे महत्त्वपूर्ण खोजों में से एक हो सकती है।

कुछ समय पहले मैंने भवन निर्माताओं के सम्मेलन में व्याख्यान दिया। अपने व्याख्यान में मैंने भूमिकाएँ निभाकर (जिसमें सभी भूमिकाएँ मैंने ही निभाई थीं) बताया कि दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और अहसासप्रधान लोगों के आमने-सामने की बातचीत में व्यवहार संबंधी कितना फ़र्क़ होता है। व्याख्यान के अंत में एक बड़ा, कठोर लेकिन अच्छी पोशाक वाला व्यक्ति मुझे एक तरफ़ ले गया। वह बहुत भावुक था और ऐसा लग रहा था, मानो वह आँसुओं की कगार पर था। इधर से उधर सिर हिलाते हुए उसने कहा, "मैं नहीं जानता कि मैं क्या कहूँ। मैं इसी समय अपने बेटे के स्कूल जाकर उसे गले लगाने वाला हूँ।" उसका गला रुँध रहा था। "बरसों से मैं उससे नाराज़ रहा हूँ। जब मैं उससे बात करता हूँ, तो वह अपना सिर घुमा लेता है और मेरी तरफ़ नहीं देखता है। इससे मैं पगला जाता हूँ और मैं उस पर चिल्लाता हूँ, 'जब मैं बोल रहा हूँ, तो मेरी तरफ़ देखो!' जब मैं उसे निर्देश देता हूँ, तो वह मुझसे शायद ही कभी निगाह मिलाता है। आपके शब्दों ने मुझे अहसास करा दिया है कि वह श्रव्यात्मक है और जब वह मुझसे दूर देखता है, तो वह मुझे नज़रअंदाज़ नहीं कर रहा है। वह तो अपना कान मेरी तरफ़ घुमा रहा है, ताकि वह ध्यान केंद्रित कर सके। मेरे मामले में

मैं दृश्यात्मक हूँ, मुझे आँखों के संपर्क की ज़रूरत है।" फिर वह मुझसे हाथ मिलाकर चला गया।

यह आश्चर्यजनक है। इस तरह की चीज़ें हमारे जीवन में हर दिन हमारी नाक के नीचे होती हैं और हमें इसका कभी अहसास ही नहीं हुआ - अब तक।

9

इंद्रियगत प्राथमिकताओं को पहचानना

दूसरे लोग संसार का अनुभव करने के लिए किन इंद्रियों पर निर्भर हैं, यह पहचानना बहुत महत्त्वपूर्ण है। दूसरों के साथ अपने व्यवहार में - चाहे यह व्यक्तिगत हो, पेशेवर हो या सामाजिक हो - इस जानकारी का इस्तेमाल करने से इस बात पर गहरा असर पड़ सकता है कि वे आप पर कैसी प्रतिक्रिया करते हैं। यह अध्याय उन शुरुआती संकेतों को ग्रहण करने से संबंधित है, जो दूसरे लोग अनजाने में ही हमें दे देते हैं। चाहे वे दृश्यात्मक हों, श्रव्यात्मक हों या अहसासप्रधान हों, उनके संकेत हमेशा मौजूद रहते हैं, ताकि हम तालमेल स्थापित करने में उनकी व्याख्या कर सकें और उनका इस्तेमाल कर सकें।

मेरे एक सेमिनार के अंत में प्रश्न काल के दौरान दूसरी क़तार में बैठी एक अधेड़ महिला ने धीरे से पूछा, "क्या आप महसूस करते हैं कि इस बिंदु पर अपनी अँगुली रखना मुश्किल है कि किसी व्यक्ति की इंद्रियगत पसंद क्या है?" इस आनंददायक महिला ने एक बड़ा, आरामदेह कोट पहन रखा था और बोलते समय वह अपनी अँगुली अपने बालों में घुमा रही थी। मैंने सवाल पूछने के लिए उसे धन्यवाद दिया और तुरंत कहा कि अब वह न हिले। ज़ाहिर है, उसका स्वभाव बहुत अच्छा था, इसलिए वह अपनी जगह पर स्थिर हो गई। मैंने उससे कहा, "अब मैं आपसे कहने जा रहा हूँ कि आप अपना सवाल ठीक उसी तरीक़े से दोहराएँ। लेकिन मैं चाहता हूँ कि बाक़ी के दर्शक आपका अवलोकन करें। क्या यह ठीक है?" उसने सिर हिलाया, वह ठहरी और अपना सवाल दोहरा दिया, बालों में अँगुली घुमाने के साथ। श्रोतासमूह में बैठे दूसरे लोगों के चेहरे पर सामूहिक मुस्कान आ गई, जब उन्होंने अभी-अभी देखे दृश्य का मतलब समझा। फिर उस महिला ने अपने सिर की ओर देखा और मुँह दबाकर हँसने लगी।

"महसूस" और "अपनी अँगुली रखना" शब्दों का चयन, आराम से बोलने का तरीक़ा, उसका आरामदेह कोट, उसका थोड़ा भरा शरीर और बालों के साथ खेलने की उसकी आदत ने काफ़ी कुछ उजागर कर दिया था। उसने इतने सारे संकेत दे दिए थे कि पूरे दर्शकों को समझ में आ गया कि इस महिला की इंद्रियगत प्राथमिकता क्या हो सकती है।

आप वहाँ नहीं थे, लेकिन आपके विचार से वह किस इंद्रिय पर सबसे ज़्यादा निर्भर है?

अगर आपने अहसासप्रधान कहा है, तो आप सही हैं।

इंद्रियगत प्राथमिकता प्रोफ़ाइल

हर समूह शारीरिक और मानसिक संरचना में सूक्ष्म भिन्नताएँ प्रदर्शित करता है। ये निश्चित रूप से कठोर फ़र्क़ नहीं हैं। ये सिर्फ़ सूचक हैं। दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और अहसासप्रधान सभी आकार-प्रकार में आ सकते हैं। हम यहाँ लोगों से पेश आ रहे हैं, अनूठे व्यक्तियों से जिनके असीमित विश्वास और आदर्श हैं, राय और प्रतिभाएँ हैं, छाया और चमक हैं, परोक्ष संकेत और सपने हैं। हर इंसान भिन्न है; लेकिन गहराई में बुनियादी समानताएँ हैं। किसी ऐसे व्यक्ति को खोजें, जो इस अध्याय में बताए गए कुछ क्षेत्रों में से एक इंद्रिय को प्रबलता से प्राथमिकता देता है और इस बात की संभावना है कि वह एक व्यक्तिगत इंद्रियगत प्राथमिकता का संकेत दे रहा होगा।

एक त्वरित सलाह:

दृश्यात्मक लोग आम तौर पर बहुत तेज़ी से बोलते हैं।

अहसासप्रधान लोगों में धीमे बात करने की प्रवृत्ति होती है।

श्रव्यात्मक लोग बीच में कहीं पर आते हैं।

जब आप लोगों के इन तीन समूहों - दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और अहसासप्रधान - की भिन्नताओं के बारे में जागरूक बनते हैं, तो पहलेपहल जो सूक्ष्म लगता है, वह आपके सामने ज़्यादा से ज़्यादा स्पष्ट हो जाएगा।

टीवी का लाभ लें

टीवी टॉक शो अपनी प्राथमिकता को पहचानने की योग्यताएँ निखारने की बेहतरीन जगह हैं। लेट शो में अति पोशाक की प्रवृत्ति होती है, इसलिए वे आम तौर पर इस अभ्यास के लिए सर्वश्रेष्ठ नहीं होते हैं। इससे कहीं बेहतर वे इंटरव्यू शो हैं, जिनमें चार्ली रोज़ या लैरी किंग जैसे मेज़बान या स्थानीय टॉक शो हों, जहाँ लोग अपने असल स्वरूप में ज़्यादा हों।

आवाज़ को बंद कर दें और पता लगाने की कोशिश करें - शारीरिक हुलिए, हाथ की मुद्राएँ, आँख की गतिविधियों और पोशाक के ज़रिये - क्या वह व्यक्ति वी है, ए है या के है। फिर आवाज़ चालू कर दें और शब्दों, भाषा की गति तथा ध्वनि के लहज़े को सुनें।

आप रेडियो इंटरव्यू में भी यही कर सकते हैं। शब्दों पर ध्यान केंद्रित करें। रेडियो टॉक शो इंद्रियगत प्राथमिकताओं के बारे में जानकारी का ख़ज़ाना होते हैं। जब आप ट्रैफ़िक में फँसे हों, तब भी आप अभ्यास कर सकते हैं।

इसे धीमे-धीमे करें। मज़े लें।

शायद आपको एक नई कार ख़रीदने का अनुभव हुआ था। आइए मान लेते हैं कि आपने एक निफ़्टी नीली प्रायस ख़रीदी। बहुत अनूठी? बिलकुल नहीं। अचानक नीली प्रायस हर जगह दिखाई देने लगती है। जहाँ पहले आपको कभी-कभार कोई नीली प्रायस दिखती थी, अब अचानक आपको वह हर जगह दिखने लगती है। ज़ाहिर है, ये कारें सारे समय वहीं थीं - बस उनमें आपकी कोई रुचि नहीं थी।

जब आप एक व्यक्ति को दूसरे से अलग करने में ज़्यादा कुशल हो जाते हैं, तो यही चीज़ होगी। भिन्नताएँ आपकी आँखों के सामने प्रकट हो जाएँगी। वे सारे समय वहाँ पर रही हैं।

दृश्यात्मक लोग

दृश्यात्मक लोग इस बात की बहुत परवाह करते हैं कि चीज़ें कैसी दिखती हैं। किसी चीज़ को गंभीरता से लेने से पहले उन्हें प्रमाण या सबूत देखने की ज़रूरत होती है। दृश्यात्मक होने के नाते वे चित्रों में सोचते हैं और अपने हाथ लहराते हैं, कई बार बोलते समय अपने चित्रों को छूते हैं। चित्र उनके मन में तेज़ी से आते

हैं, इसलिए वे स्पष्टता से सोचते हैं: इस वजह से वे बाक़ी लोगों से ज़्यादा तेज़ी से बोलते हैं। कई बार वे सपाट आवाज़ वाले होते हैं। दृश्यात्मक लोग अक्सर बोलते समय दाएँ-बाएँ देखते हैं। पोशाक के मामले में उनमें फ़ैशनेबल और त्रुटिहीन पोशाक पहनने की प्रवृत्ति होती है, जिसमें अच्छा दिखने और अच्छी दिखने वाली चीज़ों से ख़ुद को घेरने में बहुत सारी मेहनत लगती है। शारीरिक दृष्टि से, चूँकि वे दिखावों की चिंता करते हैं, इसलिए वे साफ़-सुथरा बनने का लक्ष्य रखते हैं। जब वे खड़े होते और बैठते हैं, तो उनका शरीर और सिर आम तौर पर सीधा तना रहेगा।

आप दृश्यात्मक लोगों को वहाँ काम करते पाएँगे, जहाँ आत्मविश्वासी, तीव्र निर्णयों की ज़रूरत है या जहाँ विशिष्ट प्रक्रियाओं का पालन किया जाता है। वे नियंत्रण में रहना चाहते हैं, क्योंकि उनके मन में शायद किसी तरह का चित्र मौजूद होता है कि चीज़ें कैसी होनी चाहिए। बहुत से - लेकिन निश्चित रूप से सभी नहीं - चित्रकार इसी श्रेणी में आते हैं।

श्रव्यात्मक लोग

श्रव्यात्मक लोग आवाज़ की गुणवत्ता पर भावनात्मक प्रतिक्रिया करते हैं। वे बोले गए शब्दों का आनंद लेते हैं और बातचीत से प्रेम करते हैं - लेकिन चीज़ उन्हें सही सुनाई देनी चाहिए, तभी वे अपना ध्यान देते हैं। उनकी आवाज़ प्रवाहपूर्ण, मधुर, संवेदनशील, प्रेरक, अर्थपूर्ण होती है। "श्रव्यात्मक" लोग बात करते समय दृश्यात्मक लोगों की तुलना में अपनी आँखें इधर से उधर कम घुमाते हैं और कम मुद्राओं का इस्तेमाल करते हैं; लेकिन जब वे ऐसा करते हैं, तो यह उनकी आँख की गतिविधियों की तरह एक तरफ़ से दूसरी तरफ़ होता है। जब बात कपड़ों की आती है, तो वे *सोचते* हैं कि वे फ़ैशनेबल पोशाक पहनने वाले हैं। वे अपनी पोशाक से एक कथन कहना चाहते हैं - और कई बार वे यह नहीं कर पाते हैं। शारीरिक दृष्टि से वे साफ़-सुथरे दृश्यात्मक और आरामदेह अहसासप्रधान लोगों के बीच में कहीं पर होते हैं।

ज़्यादा की कोशिश करना

यह सरल तकनीक किसी व्यक्ति की इंद्रियगत प्राथमिकता को तय करने में मददगार साबित होती है। कुछ सामान्य प्रश्न

पूछकर शुरू करें: "क्या आप शहर में रहते हैं या बाहर उपनगर में?" इसके बाद प्रतिक्रिया में कहें, "क्या आपको यह पसंद है?"

अगर जवाब हाँ है, तो पूछें, "आपको इसके बारे में सबसे ज़्यादा क्या पसंद है?" (अगर जवाब नहीं है, तो इसके बाद पूछें "आपको इसके बारे में क्या पसंद नहीं है?")

जब कारण दिए जाते हैं, तो ज़्यादा की कोशिश करें। "देखिए, एक बात तो यह है कि यह शांत है" जैसे जवाबों का विस्तार "और क्या?" जैसे प्रश्न से प्रोत्साहित किया जा सकता है। यहीं नहीं रुकें। अपने प्रश्नों की दिशा में चलते रहें, जब तक कि आपको इतने पर्याप्त शाब्दिक संकेत न मिल जाएँ कि व्यक्ति की प्रिय इंद्रिय का पता चल जाए।

श्रव्यात्मक लोग वहाँ काम करते हैं, जहाँ शब्दों और ध्वनियों का ज़ोर चलता है। बहुत से प्रसारणकर्ता, शिक्षक, वकील, परामर्शदाता और लेखक श्रव्यात्मक होते हैं।

अहसासप्रधान लोग

हमारे संवेदनशील "अहसासप्रधान" लोगों के साथ चलने के लिए चीज़ों को ठोस होना चाहिए, अच्छी तरह से निर्मित होना चाहिए और सही भावना की होना चाहिए। उनकी आवाज़ें तथा मुद्राएँ थोड़ी नीची व आरामदेह होती हैं। कुछ अहसासप्रधान लोग बहुत ज़्यादा धीमे बोलते हैं और तमाम तरह के अनावश्यक विवरण जोड़ देते हैं, जिससे दृश्यात्मक और श्रव्यात्मक लोग चीख़ने की हद तक पहुँच जाते हैं, *"मेहरबानी* करके, भगवान के लिए, मुद्दे की बात पर आओ!" हममें से कई लोग इसी तरह के होते हैं। सच्चाई यह

है कि चित्रों या ध्वनियों का शब्दों में अनुवाद करने में जितना समय लगता है, भावनाओं को शब्दों में रखने में उससे ज़्यादा समय लगता है। बोलते समय अहसासप्रधान लोग नीचे की तरफ़, अपनी भावनाओं को देखते हैं। वे चीज़ों के अहसास का आनंद लेते हैं। वे हल्के रंग वाली बुनी हुई पोशाक को पसंद करते हैं। चेहरे पर स्थायी बाल वाला अहसासप्रधान हो सकता है। आप अहसासप्रधान लोगों को हाथ के उपयोग वाली स्थितियों में पाएँगे: प्लंबर, इलेक्ट्रिशियन, कारपेंटर, प्रॉडक्ट सेल्सपीपुल और कलाओं, चिकित्सा तथा भोजन व्यवसाय में कार्यरत लोग।

शारीरिक दृष्टि से दो प्रकार के अहसासप्रधान लोग होते हैं: एक समूह में खिलाड़ी, नर्तक, आपातकालीन सेवाओं और व्यापारी क़िस्म के लोग होते हैं, ऐसे सुपरफ़िट लोग जिनके लिए स्पर्श और संपर्क की शारीरिकता सर्वोपरि है। दूसरे समूह में संवेदनशील, शांतचित्त, ज़मीन से जुड़े, बड़े दिल वाले लोग आते हैं, जिनमें भारी शरीरों का सबसे ज़्यादा अनुपात हो सकता है।

सुमेल और बेमेल

आप शायद ख़ुद ही देख सकते हैं कि अपने ही "जैसे" किसी व्यक्ति के साथ प्रेमपूर्ण संबंध स्थापित करने के आसार ऊँचे हैं। लेकिन क्या यह हमेशा एक अच्छा विचार है? हाँ और नहीं। अगर आप अपना जीवन किसी ऐसे व्यक्ति के साथ बिताना चाहते हैं, जो काफ़ी हद तक आपके जैसा हो, तो हाँ। लेकिन क्या हो, अगर आप थोड़ी चिंगारी और रोमांच चाहते हों?

मुझसे प्रायः पूछा जाता है कि क्या युगों पुरानी इस कहावत में कोई दम है कि विपरीत ध्रुव आकर्षित करते हैं। जवाब है, हाँ, वे निश्चित रूप से करते हैं। लेकिन कैसे? वे किसे आकर्षित करते हैं?

सबसे पहले मुझे कहने दें कि इस पुस्तक का उद्देश्य तालमेल स्थापित करना और लोगों को पसंद आना है। यदि तालमेल और पसंद मित्रता और रोमांस की ओर ले जाती है, तो यह आप पर निर्भर है। मैं बहुत से लोगों को पसंद करता हूँ, उन पर विश्वास करता हूँ और उनकी परवाह करता हूँ, लेकिन वे सभी मेरे मित्र नहीं हैं और वे निश्चित रूप से मेरे जोड़ीदार नहीं हैं। रोमांटिक अंदाज़ में किसी के प्रेम में पड़ना ज़्यादा जटिल होता है। मेरी पुस्तक *हाउ टु मेक समवन लव यू फ़ॉरएवर इन 90 मिनट्स ऑर लेस* लिखने के लिए हमने लगभग 2,000 लोगों से सवाल पूछे, जिनके संबंध 20 साल से ज़्यादा समय तक क़ायम रहे हैं और अब भी जोशपूर्ण हैं। हमने एक सहज समानता पाई। मैंने "मैच्ड अपोजिट्स" (सुमेल विपरीत) शब्दावली गढ़ी, क्योंकि ये बेहतरीन दंपति "समान ही समान को आकर्षित करता है" (क्योंकि वे सचमुच एक दूसरे को पसंद करते हैं) और "विपरीत ध्रुव आकर्षित करते हैं, का मिश्रण हैं, क्योंकि एक चिंगारी तो होनी ही चाहिए। "विपरीत" का कुछ हिस्सा उनकी इंद्रियगत प्राथमिकताओं के स्वरूप में देखा जा सकता है। इस पहलू में ज़्यादातर *पूरी तरह से विपरीत* थे।

आपको अध्याय 8 का स्व-परीक्षण याद होगा, जहाँ अंत में दिए स्कोर ने आपको अपनी प्राथमिकताओं को श्रेणीबद्ध करने की अनुमति दी थी। आइए हम मिसाल के तौर पर मेरे ख़ुद के स्कोर का इस्तेमाल करते हैं। मेरी पहले नंबर

की श्रेणी थी ए, फिर वी और अंत में के, यानी मेरा स्कोर था एवीके। मेरी पूरी तरह विपरीत रैंकिंग होगी केवीए। इन्हें आस-पास रखने पर ये इस तरह दिखते हैं:

ए	**के**
वी	**वी**
के	**ए**

यह हमें शिखर पर ए और सबसे नीचे के देता है। चिंगारी और रुचि के लिए ये विपरीत छोर हैं, लेकिन बीच में समानता रहती है - इस मामले में वी। संबंध आम दृश्यात्मक कड़ी द्वारा क़ायम रहता है, जहाँ समान वेवलेंग्थ की अवचेतन समानता होती है। संबंध के तथा ए की मूल व्यक्तिगत इंद्रियगत प्राथमिकताओं के विपरीत होने से जीवित रहता है।

मेरा अवलोकन यह है कि जब दो लोग "बीच में मिलते हैं" और कोई केंद्रीय इंद्रियगत प्राथमिकता साझी रहती है, चाहे यह दृश्यात्मक हो, श्रव्यात्मक हो या अहसासप्रधान हो, तो यह बंधन उन्हें मुश्किल समय के पार ले जाएगा और अच्छे समय में चमक भरेगा। परिस्थितियों के मुश्किल होने पर समान इंद्रियगत प्राथमिकताएँ, चाहे वे प्राथमिक हों, द्वितीयक हों या तीसरी श्रेणी की हों, संबंध के पक्ष में काम करेंगी।

शाब्दिक संकेत

यहाँ कोई निश्चित नियम नहीं है, सिवाय इसके कि आप जिन लोगों से मिलते हैं, उनमें यह प्रकट करने की प्रवृत्ति होगी कि वे अपने अनुभवों को शब्दों में कैसे व्यक्त करते हैं। वे इसके लिए उन शब्दों का उपयोग करेंगे, जिन्हें वे प्राथमिकता देते हैं। तालमेल बनाना शुरु करते वक़्त इन शब्दों को ग़ौर से सुनें और उन पर ध्यान दें।

दृश्यात्मक शब्द

कई लोगों में "चित्रात्मक" शब्दों और उपमाओं को प्राथमिकता देने की प्रवृत्ति होती है - "अगर हम ज़्यादा स्पष्टता से देखें," "अंतर दिन और रात जैसा था।" यह एक प्रबल संकेत हो सकती है कि व्यक्ति मुख्यतः दृश्यात्मक इंद्रिय पर निर्भर है।

एक दिन सुबह से लेकर शाम तक दृश्यात्मक शब्दों और वाक्यांशों पर ध्यान केंद्रित करें, जो आप दूसरे लोगों के शब्दभंडार में सुनते हैं। उन पर ग़ौर करें, जब तक कि वे उन तीन बहुत दृश्यात्मक शब्दों जितने स्पष्ट नज़र न आएँ, जिनका वर्णन मैंने इस एक वाक्य में अभी-अभी किया था। नीचे चित्रात्मक शब्दों की सूची आपको परिप्रेक्ष्य और फ़ोकस प्रदान करेगी, जब आप उन लोगों का अवलोकन करते हैं, जो अपनी आँखों से संसार की जाँच करते हैं। फिर प्रदर्शित करें कि आप इन दृश्यात्मक शब्दों का कितनी अच्छी तरह इस्तेमाल कर सकते हैं। दूसरे लोगों के साथ अपनी बातचीतों में शब्द चित्र बनाने और "रंग में बात करने" की कोशिश करें। अपने अनुभवों का इतनी स्पष्टता से वर्णन करें कि लोग उन्हें "देख" सकें।

विश्लेषण	रंगीन	फ़ोकस
कोण	सुस्पष्ट	पहले से देखना
प्रकट होना	स्याह	धुँधला
पहलू	रेखाचित्र	निगाह
अंधा	हल्का दृश्य	गुस्से से घूरना
उजला	बोझिल	झलक
चटकीला	प्रकाश डालना	चमक
स्पष्टता	कल्पना करना	छुपाना
साफ	जाँच करना	पलटकर देखना
प्रकाशित करना	निगरानी	जाँच करना
भ्रम	ग़ौर करना	दिखाना

दृश्यात्मक बातचीत

आप ख़ुद को कैसे देखते हैं?	हम इस विषय को समान दृष्टिकोण से देखते हैं।
यह इस समय थोड़ा धुँधला है।	यह थोड़ा अस्पष्ट है।
मैं देख सकता हूँ कि आप कह रहे हैं।	बिना किसी शंका की छाया के।
वह बहुत रंगीन व्यक्ति है।	बाद में आपको देखता हूँ।
मैं इसे स्पष्ट करता हूँ।	क्या आप कल्पना कर सकते हैं?
आँखों के लिए अप्रिय दृश्य।	मुझे यह स्पष्ट करना होगा।
आइए कुछ संभावनाएँ तलाशें।	क्या आप इस पर थोड़ा प्रकाश डाल सकते हैं?
हम एक नज़रिया रखने वाली कंपनी हैं।	हमारा भविष्य उज्ज्वल हैं।

कल्पना करना	झलक	कनखियों से देखना
परखना	अनुभूति	घूरना
प्रकाश	दृष्टिकोण	सर्वेक्षण
बेहतरीन दिखना	चित्र	नज़ारा
मानसिक चित्र	सादे तरीक़े से	भविष्यदृष्टि
मन की आँख	चित्रित करना	उज्ज्वल
फीका	परावर्तित करना	देखना
अवलोकन करना	प्रकट करना	साक्षी होना
नज़रिया	निगाह डालना	बारीक़ी से देखना

घोषणा करना	प्रकट करना	मुखर
साफ़ बोलना	कानाफूसी	छिपे सुर
कोलाहल	श्रवणसीमा	मंद
वाचाल	अभिव्यक्ति करना	ऐलान करना
धमाका	गपशप	बोलना
बुलाना	सुरीली आवाज़	प्रश्न करना
खनखनाना	सुनना	शांति
बजना	छिपा संदेश	कर्कशता
टकराहट	चुप्पी	टिप्पणी
टिकटिक	कोरी बकवास	आवाज़
बात करना	पूछना	गूँजना
कटु लहज़ा	सुनना	गुंजायमान
बहरा	ज़ोर से	गर्जना
बहस	बोलने का अंदाज़	अफ़वाह
विस्तार से वर्णन	ज़िक्र करना	कहना
विचार-विमर्श	शोर-शराबे वाला	चीख़ना
चिल्लाना	बात करना	उच्चारण करना

श्रव्यात्मक बातचीत	
जाना-पहचाना सुनाई देता है।	मुझे उसकी आवाज़ का लहज़ा पसंद नहीं है।
मुझे ज़्यादा बताएँ।	मुझे आगे बताने दें।
उसने जो कहा, क्या उससे	मुझे बताएँ कैसे।
आपके कान में घंटी बजी?	
उसने संतोषजनक वर्णन किया।	वह बड़बोली है।
आख़िरकार हमारे घर में शांति का माहौल है।	बोलने के तरीके से...
उन्होंने मेरी बात सुनी।	मैं चाहता हूँ कि कमरे में बैठा हर व्यक्ति अपनी राय व्यक्त करे।
उसने पूरी तरह से मेरी जुबान बंद कर दी।	तालियों की गड़गड़ाहट से उसका स्वागत हुआ।
ये रंग सचमुच बोलते हैं।	यह घंटी जितना साफ सुनाई देता है।
	अपनी जबान पर लगाम कसो!

तीखा	बताना	मौखिक
मौन	खनखनाहट	जानकार
बोलना	लहज़ा	रोना
अवाक	जबान पर ताला लगना	शब्द-दर-शब्द
गुलगपाड़ा	एक सुर में	बोलना चिल्लाना
कथन करना	अब तक नहीं सुना	

श्रव्यात्मक शब्द

लोगों के बोलते वक़्त श्रव्यात्मक शब्दों और वाक्यांशों पर ग़ौर करें। अपने सुनने के दायरे के भीतर की उन सारी सामंजस्यपूर्ण बातचीतों को याद करें और उनका विस्तार करें, जब तक कि आपको अच्छी जानकारी न मिल जाए कि उनकी ध्वनि कैसी लगती है। सुनें कि ये श्रव्यात्मक शब्द कैसे जगह पर सटीक बैठते हैं!

अपने कान उन लोगों के लिए खोलें, जो अपने कानों के ज़रिये संसार को देखते और महसूस करते हैं। आपको संदेश ज़ोर से और स्पष्टता से मिल जाएगा।

सहनशील	पकड़ना	थकाना
नीचे आना	हाथ में हाथ डालना	तेज़ी से दौड़ना
तोड़ना	सँभालना	संवेदनशील
झपटना	सख़्त	ज़माना
सर्द	गर्म	उथला
क़ाबू करना	थामना	पैना
मूर्त	अटकल	पहलू बदलना
जुड़ना	चोट पहुँचाना	सदमे भरा
खोदना	सहज बोध	चिकना घड़ा
भावनात्मक	मूर्ख	नर्मी से
टटोलना	संपर्क करना	ठोस
महसूस करना	गति	अलग-अलग करना
कड़क	उलझा हुआ	दबाना
प्रवाह के साथ जाना	कील ठोंकना	हिलाना
बुनियाद	गले का ढोल	दबाव डालना
जम जाना	दबाव	तनाव

अहसासप्रधान चर्चा	
आप... के बारे में कैसा महसूस करते हैं?	इससे उबर जाएँ।
कुछ अवरोध थे।	मैं दबाव नहीं झेल सकता।
मैं उसके संपर्क में रहूँगा।	वह सिर दर्द है।
यह दरारों से फिसल गया।	संपर्क में रहना।
मैं पूरी तरह हिला हुआ हूँ।	वहीं पर रुके रहो।
मैं आपका अनुसरण नहीं कर पा रहा हूँ।	मैं किसी ठोस चीज़ पर अपनी अँगुली नहीं रख सकता।
आइए चीज़ों को करीने से जमाते हैं।	शून्य से शुरू करें।
इसका एक बोझ लें!	एक बार फिर मुझे पूरा घुमाएँ।
क्या आप कुछ दबाव डाल सकते हैं?	मैंने शांत और संयमित महसूस किया।
वह समस्या की तह तक पहुँच गई।	आइए संभावनाओं को टटोलते हैं।

खींचना	फेंकना	मेज़ के नीचे से
बनाया हुआ	बँधा हुआ	मोटी चमड़ी
सहारा देना	उलट-पुलट करना	गुत्थी सुलझाना
दोहन करना	छूना	अस्त-व्यस्त
तनाव	असहनीय	गर्म

अहसासप्रधान शब्द

पीछे दिए गए शारीरिक शब्द अहसासप्रधान लोगों में लोकप्रिय है। अपने आस-पास की भावनाओं में समाएँ, जब तक कि आपको यह समझ में न आने लगे कि वे कैसे प्रवाहित होती हैं। सारे अवरोधों के पार चले जाएँ। एक दृढ़ बुनियाद बनाएँ, जिस पर आप दूसरों के साथ अपने संबंध को आधारित कर

सकें। उन मूर्त, स्पर्श करने वाले शब्दों का इस्तेमाल करें, जो भावनाओं के प्रति संवेदनशील अहसासप्रधान लोगों को सक्रिय करते हैं।

आँख के संकेत

इतने बरसों में मैंने इतने ज़्यादा देशों में इतनी ज़्यादा मॉडलों के साथ इतने ज़्यादा फ़ैशन मैग्ज़ीन कवर फ़ोटो खींचे हैं कि मैं याद नहीं कर सकता और प्रायः मॉडलों की पहली भाषा अँग्रेज़ी नहीं थी। जब आपको एक चेहरे, गले और कंधे के साथ काम करना होता है (और ज़ाहिर है, बालों, मेकअप और फ़ैशन स्टाइलिस्ट्स की असाधारण योग्यताओं के साथ), तो आपको जल्दी ही अहसास हो जाता है कि सूक्ष्म झुकावों और झुकने के साथ इस तरह के क्लोज़-अप द्वारा सुझाया अधिकांश "परोक्ष संकेत" चेहरे के भाव से आता है - आँखों और मुँह से। जब आप चाहते हैं कि कोई मॉडल मुस्कराए, तो आप उससे मुस्कराने को नहीं कहते हैं। आप कुछ ऐसा करते हैं कि वह मुस्करा दे।

आँखों की गतिविधियों को शुरु करने के लिए कुछ कोड वर्ड हैं, जो किसी भी भाषा में हमेशा काम करते हैं। जब आप चाहते हैं कि सामने वाला ऊपर और कोने की तरफ़ देखे, तो "सपना देखो" कहना ही काफ़ी होता है और आँखें एक या दूसरी तरफ़ चली जाती हैं। "राज़" या "टेलीफ़ोन" शब्द आँखों को कानों की तरफ़ तिरछा भेज देंगे और "दुखी" "रोमांटिक" या "विचारशील" आम तौर पर आँखों को नीचे और बाईं या दाईं तरफ़ भेज देगा।

एक बार फिर, एनएलपी के प्रवर्तकों ने आँख की गतिविधियों के इन लक्षणों का अवलोकन किया था और उन्हें एक पहेलीनुमा पैरेडाइम में संहिताबद्ध किया था। उनके निष्कर्ष के आधार पर हम इंसान की आँख की पुतली को छह तरफ़ा स्विच मान सकते हैं, जिसे जानकारी की तलाश में छह में से किसी भी एक मुद्रा में पहुँचना होगा - हर मुद्रा एक इंद्रिय को सक्रिय करती है, कई बार याद करने के लिए, कई बार जवाब उत्पन्न करने के लिए।

अगर आप किसी आदमी से कहें कि वह आपको अपनी प्रिय शर्ट का रंग बताए, तो शर्ट का चित्र देखने के लिए वह ऊपर और बाईं तरफ़ देखेगा, तभी वह जवाब दे पाएगा। किसी महिला से कहें कि रेशम कैसा महसूस होता है, तो इस बात के आसार हैं कि वह नीचे और दाईं तरफ़ देखकर याद करेगी कि रेशम कैसा महसूस होता है। दूसरे शब्दों में, जब कोई सवाल पूछा जाता है, तो लोगों को जवाब देने के लिए अक्सर दूर देखना होता है।

कारण बहुत आसान है: वे अपनी इंद्रियों तक पहुँच रहे हैं।

गेंद पर निगाह रखें। किसी साक्षात्कार के दौरान टीवी की आवाज़ बंद कर दें और प्रश्नकर्ता के सवालों के जवाब में अतिथि की आँखों को भटकते देखें।

इससे पहले कि आप आगे पढ़ें, जाकर किसी से कोई सवाल पूछें। अपने इरादे को स्पष्ट किए बिना, उस व्यक्ति से निगाह मिलाकर कोई सामान्य सवाल पूछें, जैसे "आपको अपनी पिछली छुट्टियों (या जन्मदिन या नौकरी) में सबसे अच्छा क्या पसंद आया?" अब देखें कि उस व्यक्ति की निगाहें जानकारी पाने के लिए किधर जाती हैं। इससे आपको काफ़ी अच्छा अंदाज़ा हो जाएगा कि वह जानकारी यानी चित्रों, ध्वनियों या भावनाओं को कैसे संग्रहीत करता है और इस जानकारी को कैसे प्राप्त करता है। एक ही इंद्रिय का बारंबार संदर्भ भी इंद्रियगत प्राथमिकता का संकेत है।

जो लोग दाएँ या बाएँ देखते हुए ऐसे सवालों के जवाब देते हैं, उनके अपने जवाब को चित्रात्मक रूप से देखने की सबसे ज़्यादा संभावना होती है। यदि वे अपने कान की तरफ़ बाएँ या दाएँ देखते हैं, तो वे शायद आवाज़ की जानकारी को याद कर रहे हैं। यदि वे नीचे बाईं ओर देखते हैं, तो वे अपनी भावनाओं तक पहुँचने की कोशिश कर रहे हैं और नीचे दाईं ओर देखने से किसी तरह के आंतरिक संवाद का संकेत मिलता है। इन एनएलपी आँख संकेतों की वैधता के बारे में शोध के भिन्न-भिन्न मत हैं, लेकिन मुझे ये काफ़ी सटीक लगते हैं और सबसे अहम बात, वे कई लोगों के मामले में आँखों के प्रोएक्टिव संपर्क की ओर ले जाते हैं, जो अक्सर इतने संकोची होते हैं कि बिना बेचैन हुए सामने वाले से सीधे निगाह नहीं मिला पाते।

प्राथमिकताओं को पहचानने का एक अभ्यास

ब्रेन लॉक

अपने किसी मित्र को चुनौती दें कि वह अपनी आँखें हिलाए बिना नीचे दिए गए सवालों के जवाब दे। उससे कहें कि वह सारे समय आपकी ओर सीधे देखे और अपनी पुतलियों को पूरी तरह स्थिर रखे। फिर पहला प्रश्न पूछें:

"क्या आपको वह घर (अपार्टमेंट या जो भी हो) पसंद है, जिसमें आप रहते हैं?"

उसके जवाब हाँ या न में होने पर नीचे दिया अगला प्रश्न पूछें:

"जल्दी से उन छह चीज़ों की सूची बताएँ, जो आपको उस घर के बारे में पसंद हैं (या नहीं हैं)।"

या तो आपके मित्र की बोलती पूरी तरह से बंद हो जाएगी या फिर वह ख़ुद को जवाब सोचने के लिए संघर्ष करता पाएगा। चीज़ें कैसी दिखती हैं, उनकी ध्वनि कैसी है या वे कैसी महसूस होती हैं, आँखों की किसी तरह की गतिविधि के बिना उनकी तलाश करना लगभग असंभव है। वह कार की हेडलाइट के सामने आए ख़रगोश की तरह लकवाग्रस्त हो जाएगा।

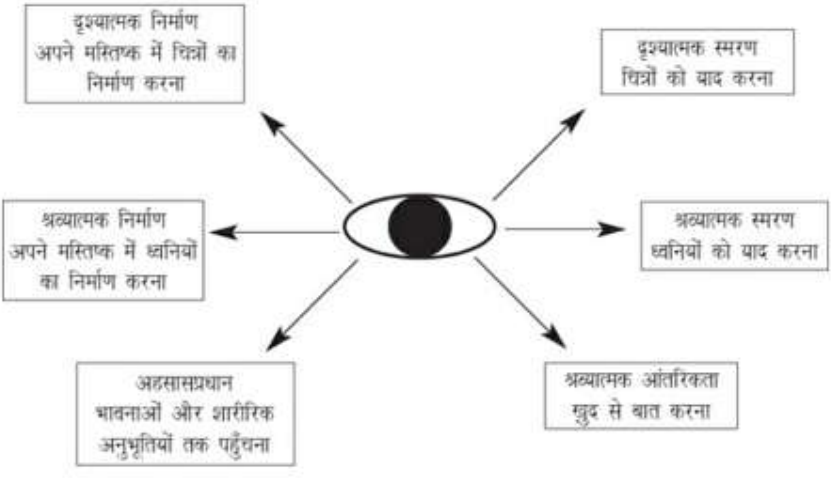
सम्मोहन करने वाले जानते हैं कि अगर आप अपनी आँख की पुतलियों को हिलने से रोक सकें, तो आप सोच नहीं पाएँगे। ध्यान की अवस्था में भी इसी तरह आसानी से पहुँचा जा सकता है। अपनी आँखें खुली रखकर किसी स्थिर बिंदु की ओर देखें, या अपना ध्यान एक ही बिंदु पर रखें - मिसाल के तौर पर, आपका माथा - जबकि आपकी आँखें बंद हों। अगर आप अपने ध्यान को स्थिर रख सकें, तो आप अपने आंतरिक संवाद को रोक देंगे और समय का सारा अहसास खो देंगे।

यहाँ जानने वाली एक मूल्यवान बात यह है कि जब हम बाईं ओर देखते हैं, तो हम जानकारी को *याद* कर रहे हैं, जबकि दूसरी ओर यानी दाईं ओर देखने का मतलब है कि हम इसे *बना रहे हैं।*

यह ध्यान रखें कि जब आप किसी के साथ बातचीत करते हैं, तो कई मानसिक गतिविधियाँ एक साथ चल सकती हैं। मिसाल के तौर पर, एक युवक एक युवती से पूछता है, "नवीनतम ब्रूस विलिस फ़िल्म देखी?" "हाँ, मैंने देख ली है," वह कहती है और अपने मन में यह तस्वीर देखती है कि वह क़तार में इंतज़ार कर रही है। लेकिन साथ ही उसके मन में एक आंतरिक संवाद चल रहा है: "कितना बोरिंग बेवकूफ़है। क्या मैं उसका आकलन करने में जल्दबाज़ी कर रही हूँ। नहीं, वह वाक़ई बोर है। मैं उससे पीछा कैसे छुड़ा सकती हूँ?" फिर वह कहता है, "शनिवार रात चलना चाहेंगी?" किसी भी बहाने की तलाश में वह आख़िरकार बुदबुदा देती है, "ओह, मैं नहीं कर सकती, मुझे तो, मुझे तो एक रिपोर्ट पूरी करनी है, जिसकी सोमवार की सुबह की डेडलाइन है।" उसकी आँखों

की पुतलियाँ दूसरी तरफ़ पहुँच जाती हैं, जब वह अपने लैपटॉप के साथ किचन की टेबल पर अपनी तस्वीर बनाती है।

थोड़ी दुविधा में पड़ गए? इस रेखाचित्र को देखें:



इस सारी दुविधा से बचने के लिए कल्पना करें कि यह रेखाचित्र उस व्यक्ति के माथे पर चिपका हुआ है, जिसके आप सामने हैं। व्यक्ति के बाएँ बनाम अपने दाएँ देखने की में चिंता मत करें। बस इस रेखाचित्र की ओर देखें, मानो आप सामने वाले व्यक्ति के ठीक सामने हों। (आम तौर पर, दिशाएँ दाएँ हाथ के लोगों पर लागू होती हैं, जो जनसंख्या में 90 प्रतिशत हैं।)

आँख के संकेतों का एक अभ्यास

आँखों में सब कुछ है

पीछे के पन्ने पर दिए रेखाचित्र का इस्तेमाल मार्गदर्शक के रूप में करें, आँखों की पुतली की स्थिति पर पेंसिल का निशान बनाएँ, जहाँ आपको नीचे दिए हर प्रश्न की प्रतिक्रिया में देखने की उम्मीद होगी।

प्रश्न	आँख की गतिविधि	क्रिया
आपने किस रंग के मोजे पहने हैं		दृश्यात्मक स्मरण
आप एक हरी जैकेट में कैसे दिखेंगे?		दृश्यात्मक सृजन
क्या आप याद कर सकते हैं कि "पर्पल हेज़" में जिमी हेंड्रिक्स की आवाज़ कैसी थी?		श्रव्यात्मक स्मरण
अगर इसे बैगपाइप पर बजाया जाता, तो इसकी ध्वनि कैसी होती?		श्रव्यात्मक सृजन
रेत कैसी महसूस होती है?		अहसासप्रधान
आप इस वक़्त खुद को क्या बता रहे हैं?		श्रव्यात्मक आंतरिकता (खुद से बात करना)

वैसे ये कार्य वही नहीं हैं, जो आपकी आँखों की पुतलियाँ करती हैं, जब आप किसी कमरे में चारों ओर या परिदृश्य के पार देखते हैं - वे देखने की योग्यता की आवश्यकताओं से पूरी तरह स्वतंत्र हैं। आपकी आँखों की पुतलियाँ दो उद्देश्य पूरे करती हैं: (1) यह देखने के लिए घूमना कि क्या हो रहा है; (2) इंद्रियगत स्मृति मार्गों को सक्रिय करना।

जब आप पहलेपहल आँख के संकेतों की तलाश शुरु करेंगे, तो हो सकता है कि लोगों की आँखें अंधाधुंध तरीक़े से भटकती नज़र आएँ। आपको तो इन गतिविधियों को पढ़ने के लिए बस थोड़े से अभ्यास की ज़रूरत है।

मज़े लें, इसे स्वाभाविक रूप से होने दें, और सबसे बढ़कर, कभी किसी को यह न बताएँ कि आप क्या कर रहे हैं। इससे लोग संकोची और लज्जित हो जाएँगे। अपनी योग्यताएँ अपने तक ही सीमित रखें।

बड़ी तसवीर

इस अध्याय में बताए गए शाब्दिक और आँख के संकेतों के तात्पर्य हर उस व्यक्ति के लिए अत्यंत महत्त्वपूर्ण हैं, जो दूसरे इंसानों के साथ "जुड़ना" चाहता है और जानते-बूझते हुए तालमेल स्थापित करना चाहता है। जब आप यह पहचानना सीख लेते हैं कि नया परिचित किस "प्रकार" या "समूह" में आता है, तो आप उसके साथ ज़्यादा सही वेवलेंथ पर संवाद कर पाएँगे, चाहे यह दृश्यात्मक हो, श्रव्यात्मक हो या अहसासप्रधान हो।

इस तरह से आप घंटों - कई बार तो बरसों - आगे होंगे, बजाय तब के जब आपको यह पता नहीं था कि किसी व्यक्ति की इंद्रियगत पसंद का पता कैसे लगाना है।

इंद्रियगत प्राथमिकताओं का पता लगाने के लिए कुशलता विकसित करने का मतलब है दूसरों पर क़रीबी ध्यान देना - और यही अकेला आपको अधिक लोक-केंद्रित बना देता है।

अगले पन्नों में आपको चार फटाफट, लिखित अभ्यास मिलेंगे, जो आपकी सीखी बातों के अमल में मदद करेंगे। इन पन्नों की फ़ोटोकॉपी कर लें या पुस्तक में ही लिख लें। आप इस अध्याय या इसके पहले वाले अध्याय को देखे बिना जितना भर सकते हों, भर लें।

इंग्रिड की मेहनत से कमाई छुट्टी

यह उसका 40वाँ जन्मदिन है, और इंग्रिड ने निर्णय लिया है कि वह ख़ुद को पुर्तगाल में छुट्टी का तोहफ़ा देगी। वह अपने पड़ोस के मॉल से गुज़र रही है, तभी उसे एक ट्रैवल एजेंसी दिखती है, जो उसने पहले कभी नहीं देखी थी। वहाँ वह एजेंसी के संचालक शेल्डन से मिलती है और उसे अपनी रोमांचक योजनाएँ बताती है।

जब इंग्रिड शेल्डन के सामने वाली कुर्सी पर बैठती है, तो वह उसे बताती है, "मुझे बस महसूस होता है कि मुझे दूर जाने और आख़िरकार ख़ुद को संतुष्ट करने की ज़रूरत है!" वह अपनी ड्रेस को अपने घुटनों के ऊपर सँवारती है और अपनी दाईं तरफ़ नीचे देखती है। "मैं ऑफ़िस में इतने ज़्यादा दबाव में हूँ कि मुझे सचमुच तनावमुक्त होने की ज़रूरत है।"

आह भरते हुए वह एक पैर को दूसरे पैर के ऊपर बाँध लेती है, आगे की ओर झुकती है और अपने सिर को हल्का सा हिलाती है। "ऑफ़िस का तनाव मुझे ज़िंदा खाए जा रहा है।"

शेल्डन आनंदित है। एक स्पष्ट बिक्री उसके ठीक सामने बैठी हुई है। वह अपनी कुर्सी पर पीछे टिकता है, बाँहों को चौड़ा खोलता है, फिर अपने दोनों हाथ तेज़ी से टकराते हुए इंग्रिड की ओर मुस्कराता है।

"वाह," वह कहता है, "मेरे पास आपके लिए सपनों की छुट्टियाँ हैं," वह अपनी डेस्क पर रखे ब्रोशर्स के ढेर में हाथ घुमाता है। "बस इस पर अपनी आँखें जमाएँ!"

वह इंग्रिड को एक रंगीन ब्रोशर देता है, जिसमें ताड़ के वृक्षों और उजले नीले आसमान के चित्र हैं, फिर इंग्रिड की प्रतिक्रिया का इंतज़ार किए बिना वह अपनी बिक्री चर्चा जारी रखता है:

"शानदार दिखता है, है ना? पानी के रंग को तो देखें - चमकता नीला! सुंदर विला देखें, जिनकी लाल टाइल वाली छत है! और क्या आप ख़ुद को उस लंबे सफ़ेद समुद्र तट पर देख सकती हैं?" वह नज़ारे की कल्पना करते हुए ऊपर और दाईं तरफ़ देखता है।

इंग्रिड कुर्सी में पीछे टिक जाती है और उसका दिल डूब रहा है। न जाने क्यों, ब्रोशर की शानदार तस्वीरों और शेल्डन के जोशीले वर्णनों के बावजूद पुर्तगाल पहले से भी ज़्यादा दूर महसूस होता है।

समस्या क्या है?

आपने अंदाज़ा लगा लिया होगा। इंग्रिड संसार को अपनी भावनाओं के ज़रिये समझती है। उसके शब्दों पर ग़ौर करें: वह "महसूस करती है" कि वह ख़ुद को "संतुष्ट" करना चाहती है। वह अपने ऑफ़िस के "दबाव" और "तनाव" से "मुक्त" होना चाहती है। उसकी भाषा, लहज़ा और मुद्राएँ सब कुछ साफ़ बयान कर देती हैं। वह अपनी भावनाओं से संसार को देखती है। इंग्रिड के लिए सबसे ज़्यादा मायने यह रखता है कि चीज़ें कैसी महसूस होती हैं।

अगर शेल्डन संकेतों पर निगाह रखता, तो वह नर्मी से उसे आत्मविश्वास, उम्मीद और गर्मजोशी की भावना की ओर ले जाता। वह कहता, "ठीक है इंग्रिड, मैं आपकी बात समझ गया। मैं जानता हूँ कि

दबाव से आपका क्या मतलब है और मेरे पास आपके लिए बहुत आदर्श जगह है। मैं दरअसल ख़ुद वहाँ गया हूँ। रेत गर्म और नर्म है, और, ओह, जब वे नर्म लहरें आपके चारों ओर और आपके शरीर से टकराती हैं, तो कितना बढ़िया अहसास होता है! और इन ख़ास विलाओं में बिस्तर आश्चर्यजनक रूप से आरामदेह और शानदार हैं..." वह उसी मार्ग का इस्तेमाल कर सकता था, जिस पर इंग्रिड पिछले चार दशकों से चल रही थी।

शेल्डन को अपने ग्राहक के साथ "जुड़ने" के लिए जान-बूझकर तालमेल बनाने के चार क़दम उठाने चाहिए थे: 1. उसे अपने लक्ष्य की ओर ले जाने के लिए सचमुच उपयोगी नज़रिया अपनाना; 2. बातचीत के दौरान इंग्रिड की बॉडी लैंग्वेज और आवाज़ के लहज़े का अनुकरण करना; 3. खुले प्रश्नों का इस्तेमाल करना और उसकी प्रतिक्रियाओं को सक्रियता से सुनना; और 4. राह में उसकी इंद्रियगत प्राथमिकताओं को ग्रहण करना।

श्रव्यात्मक लोग इन अभ्यासों में बात करना चाहेंगे और ख़ुद को जवाब बताना चाहेंगे और दृश्यात्मक लोग अपने दिमाग़ में जवाबों का चित्र देखना चाहेंगे, लेकिन जवाब लिखने हैं। जवाबों को लिखने से आप तीनों इंद्रियों का इस्तेमाल करने के लिए विवश होंगे - और यह इस जानकारी को अपनी स्मृति तथा अपनी जीवन योग्यताओं में शामिल करने का तीव्रतम तरीक़ा है।

जब आप जितना ज़्यादा भर सकें, उतना भर लें, तो अपने जवाबों को आगे बढ़ाने के लिए पिछले पन्ने पलटा लें।

शारीरिक दृष्टि से, वे कैसे अलग दिखते हैं?		
दृश्यात्मक	श्रव्यात्मक	अहसासप्रधान

उनकी ध्वनि कैसे अलग होती है?		
दृश्यात्मक	श्रव्यात्मक	अहसासप्रधान

वे किस तरह भिन्न पोशाक पहनते हैं?		
दृश्यात्मक	श्रव्यात्मक	अहसासप्रधान

आप उनके लिए कौन से उपहार ख़रीदेंगे?		
दृश्यात्मक	श्रव्यात्मक	अहसासप्रधान

ज़ाहिर है, इंद्रियगत प्राथमिकताओं या पसंद को पहचानने में पहले दिए "संकेत" आम हैं। लेकिन जब इनमें से कई संकेत एक ही दिशा में इशारा कर रहे हों, तो इस बात के अच्छे आसार हैं कि आपने पता लगा लिया है कि कोई व्यक्ति संसार को बुनियादी तरीक़े से कैसे देखता है। यह दूसरों के साथ तालमेल बनाने और जुड़ने में आपका सबसे प्रभावी औज़ार होगा।

10

सबको समेटना

लोग एक दूसरे की ओर खिंचते हैं और जुड़ने - पसंद आने - के लिए उत्सुक होते हैं।

सफल संप्रेषक योग्यताओं और तकनीकों के साथ लदे-फँदे बाहर नहीं निकलते हैं। वे तो बाहर जाते हैं और जो वे करते हैं, उसे सहजता से लेते हैं। "खुला छोड़ दें," जब लोग, चीज़ें और घटनाएँ आपके जीवन में आसानी से प्रवाहित होती हैं। जो लोग जूझने के बावजूद कहीं नहीं पहुँच पाते और जो लोग बहुत कम करने के बावजूद सब कुछ हासिल करते नज़र आते हैं, उनके बीच शायद यही फ़र्क़ है।

आपने यहाँ जो सीखा है, उस पर आप जितना ज़्यादा काम करते हैं, आप उतने ही प्रयासरहित तरीक़े से दूसरे लोगों के साथ तालमेल की कल्पना करेंगे। ज़ाहिर है, आपको अभ्यास करना होगा, लेकिन जल्दी ही यह उतना ही स्वाभाविक हो जाएगा, जितना कि साइकल चलाना या तैरना - दो अन्य योग्यताएँ, जिनमें आप उसी दिन माहिर हुए थे, जब आपने चिंता छोड़ दी थी और विश्वास किया था।

यह पुस्तक आपकी सबसे बड़ी संपत्ति यानी दूसरे लोगों से जुड़ने के बारे में है। यह उनके साथ तालमेल या त्वरित बंधन स्थापित करने के बारे में है, जब आप मानसिक रूप से एक साथ जुड़ते हैं। आपने देखा है कि तालमेल मिलने और संप्रेषण के बीच की कड़ी है और किस तरह आपके द्वारा स्थापित तालमेल की गुणवत्ता और गहराई आपके परिणाम को प्रभावित कर सकती है। तालमेल स्वाभाविक रूप से हो सकता है या फिर इसे जान-बूझकर उत्पन्न किया जा सकता है।

हमने संवाद का अर्थ आपको मिलने वाली प्रतिक्रिया माना है। आपके संवाद के वांछित परिणाम पाने के लिए थोड़ी सी केएफ़सी काफ़ी दूर तक जा सकती है - वास्तव में, सिर्फ़ संवाद में ही नहीं, बल्कि आपके जीवन के उन सारे क्षेत्रों में भी, जहाँ आप कोई सकारात्मक परिणाम चाहते हैं।

किसी नए व्यक्ति का अभिवादन करने का बुनियादी तरीक़ा है: खुलें - नज़रें मिलाएँ - मुस्कराएँ - "हाय!" - झुकें। आप बॉडी लैंग्वेज खोलने, आँख मिलाने, मुस्कराने, "हाय" बोलने की पहल करते हैं और झुकना आपको अनुकूल बनने के लिए मुक्त कर देता है। जब आप अपने हृदय का संकेत सामने वाले व्यक्ति की ओर करते हैं, तो आप अपने खुलेपन को संप्रेषित करते हैं।

आप अपना नज़रिया चुन सकते हैं। दूसरे आपके बारे में कैसा महसूस करते हैं और आप अपने बारे में कैसा महसूस करते हैं, इस मामले में सचमुच उपयोगी नज़रिया सर्वोपरि है। आप जानते हैं कि आपका नज़रिया संवाद के तीन घटकों के अनुरूप आपको सामंजस्यपूर्ण या विश्वसनीय रखता है। दूसरे शब्दों में, जब आपमें क्रोध जैसा सचमुच *अनुपयोगी* नज़रिया रहता है, तो आप नाराज़ दिखते हैं, आपकी आवाज़ क्रोधपूर्ण लगती है और आप क्रोध भरे शब्दों का इस्तेमाल करते हैं - सभी अनाकर्षक। इसके विपरीत, ख़ुद को पसंद आने लायक़ बनाना आसान होता है, जब आप एक सचमुच *उपयोगी* नज़रिया अपना लेते हैं, मान लें, स्वागतपूर्ण, तो आप स्वागतपूर्ण दिखेंगे, आपकी आवाज़ स्वागतपूर्ण लगेगी और आप स्वागतपूर्ण शब्दों का इस्तेमाल करेंगे।

हमने खुली और बंद दोनों प्रकार की बॉडी लैंग्वेज देख ली है। हमने देखा है कि चेहरे के भावों और मुद्राओं के साथ यह हमारे संप्रेषण का आधे से ज़्यादा हिस्सा है, जो दूसरे लोगों तक पहुँचता है। इसीलिए जान-बूझकर तालमेल बनाने के लिए इसकी नक़ल या अनुकरण इतना मूल्यवान है।

जब हम किसी से "मैं आपको पसंद करता हूँ," कहते हैं, तो हमारा दरअसल यह मतलब होता है "मैं आपके जैसा हूँ।" जान-बूझकर तालमेल बनाने में हम यह देखने के लिए आशावादिता से इंतज़ार नहीं करते हैं कि क्या हमारे बीच समान चीज़ें हैं; हम जिस व्यक्ति से मिल रहे हैं, सीधे उसकी बॉडी लैंग्वेज, आवाज़ का लहज़ा और शब्दों की नक़ल करने लगते हैं। हम जानते हैं कि जिन लोगों ने हमें प्रभावित किया है - माता-पिता, साथी, शिक्षक आदि - हम अचेतन रूप से जीवन भर उनसे प्राप्त भावनात्मक फ़ीडबैक का अनुकरण करते रहे हैं, इसलिए दूसरे लोगों को आरामदेह महसूस कराने के लिए उनका अनुकरण करना आसान और स्वाभाविक है।

किसी नए परिचित से बात करने के संदर्भ में हमने देखा है कि प्रश्न बातचीत शुरू करते हैं और उनकी दो श्रेणियाँ हैं: खुली और बंद। खुले प्रश्न लोगों को खोलते हैं और यही बातचीत का लक्ष्य है। आप जानते हैं कि शारीरिक और मौखिक फ़ीडबैक देने से "गेंद इस पाले से उस पाले तक जाती रहेगी।" बातचीत दूसरों के सामने अपने अनुभवों का वर्णन करने के बारे में है और आप इसे जितना ज़्यादा रंगीन बना सकते हैं, आप "रंग में वर्णन" जितना ज़्यादा कर सकते हैं, आपके अनुभव की वे उतनी ही बेहतर कल्पना कर सकते हैं और उसे व्यक्त सकते हैं - और इस तरह उस बंधन और तालमेल को बढ़ा सकते हैं, जिसे आप जान-बूझकर बना रहे हैं।

आपको यह जानकर आश्चर्य और आनंद की अनुभूति हुई होगी कि आप जिस व्यक्ति से मिलते हैं या जिसे पहले से जानते हैं, वह हर व्यक्ति आपके सामने एक इंद्रियगत पहेली पेश करता है। वे किस वेवलेंग्थ पर जुड़ना पसंद करते हैं - दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक या अहसासप्रधान? आपने उनके आस-पास के संसार की अनुभूतियों से जानकारी हासिल करना शुरू कर दिया है।

वास्तव में, भले ही आप इस पुस्तक की तकनीकों पर अमल करने लगे हों और आपने इस सबको ग़लत कर दिया हो - लेकिन फिर भी आप सही दिशा में जा रहे हैं! आप लोगों के साथ प्रतिक्रियाशील या निष्क्रिय बनने के बजाय प्रोएक्टिव बन रहे हैं। कोई नुक़सान नहीं है; आप हार नहीं सकते। अगर आप लोगों की बॉडी लैंग्वेज और अभिव्यक्तियों को ग़ौर से देख रहे हैं, उनके शब्द सुन रहे हैं, उनकी आँखों की गतिविधियों को देख रहे हैं, फ़ीडबैक दे रहे हैं और बातचीत कर रहे हैं - तो आप प्रोएक्टिव बन रहे हैं और वे आपको पसंद किए बिना नहीं रह सकते। बशर्ते आपके पास सचमुच उपयोगी नज़रिया है।

मैं कहाँ से शुरू करूँ?

मुझे दोहराने दें कि यह जीने का नया तरीक़ा या शैली नहीं है। मैंने आपको कोई जादू की छड़ी नहीं दी है, जिसे लेकर आप सड़क पर दौड़ें और लोगों के सिर के ऊपर मारना शुरू कर दें, ताकि वे आपको पसंद करने लगें। ये तो वे औज़ार और तकनीकें हैं, जो जल्दी से तालमेल बनाने में आपकी मदद करती हैं।

हमने 90 सेकेंड या इससे कम में पसंद आने के चार बुनियादी क्षेत्रों पर बात की है: नज़रिया, अनुकरण, बातचीत और इंद्रियगत प्राथमिकताएँ। इनमें से किसी भी एक क्षेत्र में सुधार दूसरे लोगों के साथ जल्दी और प्रभावी ढंग से संवाद करने की आपकी योग्यता को बढ़ा देगा। जब आप अपनी आमने-सामने

की मुलाक़ातों में चारों अवस्थाओं को शामिल करना सीख लेते हैं, तो परिणाम बहुत स्पष्ट हो जाएँगे।

आप अब जान गए हैं कि आप कुछ लोगों के साथ स्वाभाविक रूप से क्यों जुड़ जाते हैं और बाक़ी के साथ क्यों नहीं जुड़ पाते। इस पुस्तक को शुरू करने के बाद आप शायद घर पर और ऑफ़िस में अपने संबंध बेहतर बनाने लगे हैं। आप बढ़े हुए विश्वास और ईमानदारी के साथ लोगों के पास जा रहे होंगे और हर नए अनुभव का आनंद ले रहे होंगे। आपको अहसास हो गया होगा कि आपमें दूसरे लोगों के साथ स्वाभाविक संबंध बनाने के लिए आवश्यक अधिकांश योग्यताएँ पहले से ही मौजूद हैं।

हमने इस पूरी पुस्तक में आपको जो कई औज़ार बताए हैं, आप उनका जितना ज़्यादा इस्तेमाल करते हैं - सचमुच उपयोगी नज़रिये के साथ प्रक्षेपित की हुई छवि से लेकर ईमानदारी और करिश्मा, जो आप अपने अभिवादन में भरते हैं, अनुकरण द्वारा उत्पन्न आराम और परानुभूति से लेकर यह पहचानने की योग्यता कि व्यक्ति किस इंद्रिय पर सबसे ज़्यादा भरोसा करता है - आप आसानी से तालमेल बनाने में उतने ही ज़्यादा समर्थ होंगे और लोगों को 90 सेकेंड या इससे कम में पसंद आ जाएँगे।

अगर मुझे इन चार पहलुओं में प्राथमिकता तय करनी हो, तो अकेले सचमुच उपयोगी नज़रिये में ही इतनी शक्ति है कि यह आपमें और दूसरों में अच्छी भावनाएँ उत्पन्न कर सकता है। नज़रिया संक्रामक और स्पष्ट होता है, और यह आपसे पहले पहुँचता है। आपका नज़रिया न सिर्फ़ आपके व्यवहार को संचालित करता है, बल्कि यह दूसरों के व्यवहार को भी संचालित करता है - और यह आपकी बॉडी लैंग्वेज, आपकी आवाज़ के लहज़े और आपके शब्दों में नज़र आता है। आप जिस पल अपने नज़रिये का प्रबंधन शुरू करते हैं, उसी पल आपकी तालमेल योग्यताओं में तुरंत सुधार हो जाएगा। हल्के पहलू से देखें, तो यदि उचित प्रबंधन न हो, तो आपका नज़रिया आपके ख़िलाफ़ काम करेगा - उतनी ही तेज़ी से। नज़रिया आकर्षित या विकर्षित कर सकता है।

इसके बाद बिना किसी शंका के अनुकरण करने की अद्भुत शक्ति है। जैसा आप देख चुके हैं, अनुकरण करना हमारे स्वभाव में है और हम जिन लोगों को पसंद करते हैं, उनके मामले में हम इसे पहले से ही चेतन रूप से करते आ रहे हैं। जब आप किसी से मिलते हैं और तीव्र तालमेल बनाना चाहते हैं, तो तुरंत अनुकरण या नक़ल शुरू कर दें। यह पहलेपहल तो अजीब महसूस होगा, जब तक कि आपने तीन के समूहों में अनुकरण पर अभ्यास नहीं कर लिया है (देखें पृष्ठ 84), जिस मामले में आप सोचने लगेंगे कि इसके बिना आपका तालमेल

कैसे बैठा। इस खंड में कुशल, यहाँ तक कि ज़बर्दस्त, बनने के लिए दो-तीन दिन पर्याप्त होते हैं। आख़िर, आप इसे किसी न किसी तरीक़े से अपने क़रीबी लोगों के साथ जीवन भर से करते आ रहे हैं।

जब आपकी बातचीत की योग्यताएँ बेहतर होती हैं और आप सामने वाले को बहुत सारी बातचीत करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, तो आप पाएँगे कि आपके पास इंद्रियगत प्राथमिकताओं के बारे में अवलोकन करने का समय है। इसे धीरे-धीरे आने दें। क्या आपको शुरुआती 90 के दशक की मैजिक-आई बुक्स याद हैं? आप किसी विचित्र से दिखने वाले चित्र को घूरते थे और धीरे-धीरे, अंततः आपकी आँखें दोबारा फ़ोकस करती थीं और थ्री-डी में एक चित्र दिख जाता था। इंद्रियगत प्राथमिकताओं को खोजना भी ऐसा ही है। आप देखते हैं और आप खोजते हैं, और आप कुंठित होते हैं, और फिर आप लोगों पर अचानक दोबारा फ़ोकस करते हैं और वे अलग दिखने लगते हैं, जब आप अवचेतन स्तर पर एक सुंदर, गहरा तालमेल स्थापित करते हैं, जहाँ सच्ची एकता हासिल की जाती है। किसी की इंद्रियगत प्राथमिकता का प्रकटीकरण और पहचान आपके 90 मिनट के बाद भी जारी रहेगा और आपको वाहन प्रदान करेगा, ताकि आप अपने नए व्यक्ति - आपकी सबसे नई बेहतरीन संपत्ति - के साथ जान-बूझकर तालमेल बनाने में ज़्यादा गहरी यात्रा करें।

मान लें, आप किसी सम्मेलन में हैं और आप अभी-अभी सिल्वी क्लेयराउक्स नामक विभाग प्रमुख से मिले हैं, जिसके नेतृत्व में आप काम करना चाहेंगे। जुड़ाव सुचारू, गर्मजोशी भरा, ईमानदार और सम्मानजनक है; आपका सचमुच उपयोगी नज़रिया और खुलापन एक आदर्श "अभिवादन" बनाते हैं। हालाँकि बैठक में सात लोग हैं, लेकिन आप उनके शरीर की गतिविधियों का अनुकरण करते हैं, लेकिन आँखों के अत्यधिक संपर्क के बिना। उनका अवचेतन इस बात को पकड़ लेता है। संयोग से आँखों का संपर्क होता है, वे विनम्रता से मुस्कराती हैं, आप भी ऐसा ही करते हैं - धमाल! आप हर दिन इसका अभ्यास कर रहे हैं और उनकी पोशाक, उनकी आवाज़, उनके शब्दों के चयन, आँखों की गतिविधियों और लहज़े से आपने आसानी से समझ लिया है कि वे शायद श्रव्यात्मक हैं। जब आप बोलते हैं, तो आप उनकी आवाज़ के लहज़े की नक़ल करते हैं और श्रव्यात्मक शब्दों का इस्तेमाल करते हैं ("यह कानों को बहुत अच्छा लगता है"... "टीम में हर व्यक्ति ने अपने विचारों को आवाज़दे दी है।") जब आप सामने वाले की तरह इतना ज़्यादा दिखते हैं, उसी के जैसी आवाज़ में बोलते हैं, उसी के जैसे चलते हैं, तो यह अजनबी आपको पसंद क्यों नहीं कर सकती? ब्रेक में आप उन्हें एक तरफ़ ले जाते हैं।

आप शुरु करते हैं, "मैं प्रस्ताव के बारे में ज़्यादा सुनना चाहूँगा।"

मिस क्लेयराउक्स कहती हैं, "क्या हम पहले कभी नहीं मिले हैं?"

"मैं सोचता हूँ कि वे आपको पसंद करती हैं!" आपके दिमाग़ के भीतर की छोटी आवाज़ फुसफुसाकर बोलती है।

तालमेल की कल्पना करना

यह पुस्तक लिखते वक़्त मैं यह मानकर चलता हूँ कि मैं आपको, पाठक को, पसंद करता हूँ। मैं मानता हूँ कि मुझे आपकी ज़रूरत है; मैं मानता हूँ कि आपको मेरी ज़रूरत है। यही नहीं, मैं यह भी मानता हूँ कि मैं सही हूँ। यही है, जो मुझे लिखते रहने का विश्वास देता है। हमें एक दूसरे की ज़रूरत है; यह हमारे तालमेल का सच्चा आधार है। यहाँ हम जुड़ रहे हैं।

हम उपयोगी मान्यताएँ बनाने के लिए कल्पना की शक्ति का दोहन कर सकते हैं। हम अपनी पाँचों इंद्रियों से इतनी ज़्यादा जानकारी पाते हैं कि हम इस सबको चेतन रूप से संभवतः ग्रहण कर ही नहीं सकते। इसके बजाय यह तीन अलग-अलग हिस्सों में विभक्त हो जाती है। जानकारी का सबसे बड़ा हिस्सा आप अपनी चेतना से बाहर हटा देते हैं। मिसाल के तौर पर, आप अपने बाएँ पैर के बारे में चेतन नहीं थे, जब तक कि मैंने आपका ध्यान इस ओर नहीं खींचा। आपको शायद ज़रा भी अंदाज़ा नहीं होगा कि आपके नाख़ून कैसे बढ़ते हैं। दूसरा हिस्सा होता है, जिसे आप *विकृत* करते हैं; आप इसकी ख़ुराक अपनी कल्पना को दे देते हैं और इसके साथ खेलने लगते हैं, अपनी आने वाली छुट्टियों की कल्पना करते हैं, अपने स्मोक डिटेक्टर में बैटरी के बारे में भयग्रस्त होते हैं, इस तरह की चीज़। तीसरा समूह *सामान्यीकरणों* या मान्यताओं के शीर्षक में एकत्रित होता है। जब आपने एक फ़्राइंग पैन देख लिया है, तो आप एक मान्यता बना सकते हैं कि आपके पड़ोसी के स्टोव पर रखी लंबे हैंडल वाली चीज़ फ़्राइंग पैन है; आपको यह बार-बार पता नहीं लगाना होता है कि यह क्या है। आपका मस्तिष्क एक आम मान्यता बना देगा।

सबसे अच्छे स्वरूप में मान्यताएँ सीखने के लिए बेहतरीन होती हैं, लेकिन सबसे बुरे स्वरूप में वे पक्षपातपूर्ण, अनुचित, सीमित करने वाली और ख़तरनाक फंतासियों की ओर ले जाती हैं। अगर आपकी कल्पना आपको डराकर लोगों से दूर ले जाने के लिए जानकारी को विकृत कर रही है, तो यह जान लें कि आपकी कल्पना अतीत के अनुभव के आधार पर लोगों के बारे में नकारात्मक मान्यताएँ बनाने के लिए चाल चल रही है। इस मामले में आपकी कल्पना यह नाटक चला रही है और स्कोर है कल्पना एक, आप शून्य।

अपनी कल्पना को क़ाबू में रखें। इसे मज़ेदार वाहन के रूप में देखें और इसका इस्तेमाल कुछ सचमुच उपयोगी मान्यताओं को स्थापित करने के लिए करें। यहाँ पर कुछ दी जा रही हैं। उन्हें पढ़ने के बाद अपनी आँखें बंद करें और देखें कि वे कैसे दिखेंगी, सुनाई देंगी और महसूस होंगी:

अपने तथा दूसरे लोगों के बीच तालमेल और विश्वास की मान्यता बनाएँ।

मान्यता रखें/विश्वास करें कि आप उन जैसे बनेंगे और वे आप जैसे बनेंगे।

मान्यता रखें कि आप दूसरे लोगों के साथ जो करेंगे - जुड़ाव, अनुकरण आदि - वह कारगर होगा।

मान्यता रखें कि दूसरे आपको शंका का लाभ देंगे और आप भी उनके लिए यही करेंगे।

मान्यता रखें कि आपने इस पुस्तक से जो सीखा है, वह आपके लिए काम करेगा, क्योंकि यह हज़ारों दूसरे लोगों के लिए काम कर चुका है।

मान्यता रखें कि आप उन लोगों के जीवन में फ़र्क़ ला रहे हैं, जिनसे आप मिलते हैं।

मान्यता रखें कि यह फ़र्क़ बेहतरी के लिए है, सिर्फ़ उनके जीवन में ही नहीं, बल्कि आपके पूरे समाज के लिए भी।

मान्यता रखें कि एक जुड़ा हुआ समुदाय एक ऐसी जगह है, जहाँ हम एक दूसरे को प्रोत्साहित करते हैं, ऊपर उठाते हैं और बढ़ावा देते हैं।

जो लोग जुड़ते हैं, वे ज़्यादा लंबा जीते हैं। जो लोग जुड़ते हैं, वे सहयोग पाते हैं। जो लोग जुड़ते हैं, वे सुरक्षित तथा शक्तिशाली महसूस करते हैं। जो लोग जुड़ते हैं, वे विकास करते हैं। मिलकर हम उठते और गिरते हैं। मिलकर हम डूबते या तैरते हैं। मिलकर हम हँसते और रोते हैं। अंततः यह लोग ही हैं, जो मुश्किल समय को सहनीय और अच्छे समय को ज़्यादा, बहुत ज़्यादा मधुर बनाते हैं।

आधुनिक जीवन की नीतिकथा

कुछ समय से मैं हाई स्कूल के विद्यार्थियों के सामने बहुत से व्याख्यान दे रहा हूँ। उनमें से कई पार्ट-टाइम या गर्मियों के रोज़गार की तलाश कर रहे हैं और उन्हें अपनी नौकरी खोजने और लोक व्यवहार की योग्यताओं को तराशने की ज़रूरत

है। मैं एक ख़ास विद्यार्थी को कभी नहीं भूल पाऊँगा, जिसने मुँह फुलाकर मेरे व्याख्यान के बीच में बाधा डाली थी।

"सुनिए तो सही, मैं नौकरी के बहुत सारे इंटरव्यूज़ में जा चुका हूँ, लेकिन वे मुझे कभी नौकरी पर नहीं रखते हैं," उसने शिकायत की। "मैंने किराना स्टोर, दवा की दुकान, ऑफ़िस... हर जगह कोशिश करके देख ली है।"

उसके आस-पास के दूसरे विद्यार्थी व्यंग्य में हँसने लगे। कारण काफ़ी स्पष्ट था। युवक सेना के फटे पैंट में था और उसकी टी-शर्ट पर "रैन्सिड" शब्द लिखा हुआ था (जो एक बैंड का नाम है)। उसका बायाँ कान तीन जगह से छिदा था और उसने अपनी नाक में एक छल्ला भी पहन रखा था। इससे भी बड़ी बात, हरे बालों की एक चमकती चोटी थी, जो उसके बाक़ी मुँडे हुए सिर से छह इंच ऊपर खड़ी थी।

मैंने उससे पूछा, "आप क्या चाहते हैं?"

"नौकरी, आपको क्या लगा?"

"आप इसे पाने के लिए जो कर रहे हैं, क्या आपने उसे बदलने के बारे में कभी सोचा है?"

उसने ग़ुस्से से मुझे घूरा, उसकी बाँहें उसके सीने पर कसकर बँधी हुई थीं। "क्या बदलना है?"

"आप जैसे दिखते हैं, वह हुलिया?" मैंने आगे की ओर झुकते हुए कहा।

"कभी नहीं!" उसने लगभग चिल्लाते हुए कहा। "मैं जैसा दिखता हूँ, अगर वह उन्हें पसंद नहीं है, तो यह भेदभाव है!"

"देखिए, मैं आपका मतलब देख रहा हूँ," मैंने कहा (वह दृश्यात्मक था।) "लेकिन हम दोनों ही जानते हैं कि संसार कैसे काम करता है। तो आप क्या चाहते हैं? नौकरी या अपने पसंद के बाल?"

एक लंबी ख़ामोशी छा गई। आख़िरकार उसने अपनी बाँहें खोलीं और अपनी आँखों की पुतलियों को ऊपर की ओर घुमाया। "मुझे लगता है, नौकरी," वह बुदबुदाया। कुछ दूसरे विद्यार्थी सहमति में मुस्कराए। धीरे-धीरे वह भी हँसने लगा। फिर हम सब हँसे। यह सब इस बारे में है।

छोटी चीज़ें जो बड़ा फ़र्क़ डालती हैं अभ्यास पुस्तिका

परिशिष्ट

अभ्यास पुस्तिका

पहली चीज़ें पहले

किसी पुस्तक को पढ़कर आप घुड़सवारी के बारे में जितना सीख सकते हैं, उसकी सीमा होती है। देर-सबेर आपको काठी पर चढ़ना होता है। पहलेपहल तो डगमगाते हुए इधर-उधर चलना मूर्खतापूर्ण और अस्वाभाविक महसूस हो सकता है, लेकिन आप जान पाएँ, इससे पहले ही थोड़े अभ्यास के साथ घोड़े की पीठ पर सवारी करना स्वाभाविक और आसान बन जाता है। यही लोगों के साथ जुड़ने के बारे में होता है। पहलेपहल तो ऐसे लोगों के पास जाना और उनके साथ तालमेल बनाना अजीब और संकोचपूर्ण हो सकता है, जिन्हें आप नहीं जानते हैं या बहुत अच्छी तरह नहीं जानते हैं। थोड़े अभ्यास के साथ जल्दी ही इसकी आदत पड़ जाती है। ऐसा ही होना चाहिए। आख़िर, आप हर उस चीज़ के साथ पैदा हुए थे, जिसकी ज़रूरत आपको दूसरों से जुड़ने और संवाद करने के लिए होती है: एक शरीर, एक आवाज़, पाँच इंद्रियाँ और वे शक्तियाँ जिन्हें मैं "परम शक्तियाँ" कहता हूँ, यानी उत्साह, उत्सुकता, फ़ीडबैक को ग्रहण करने की योग्यता, परानुभूति और कल्पना। घुड़सवारी, बेकिंग, खेल खेलने, रॉकेट साइंस किसी भी चीज़ की तरह ही आमने-सामने के संवाद में भी लगभग हमेशा छोटी चीजें ही होती हैं, जिनसे बड़ा फ़र्क़ पड़ता है।

हो सकता है आप ख़ुद से कह रहे हों, "अच्छी बात है, मैं यह सब मान लेता हूँ और मैंने पुस्तक पढ़ ली है। लेकिन मैं कैसे सचमुच अभ्यास करूँ कि लोग मुझे पसंद करने लगें?" जवाब बिलकुल यहीं पर है: दूसरे लोगों के साथ जुड़ने की आपकी स्वाभाविक जन्मजात योग्यताओं को तराशने के लिए 21 छोटे, सरल अभ्यास करें। इससे न सिर्फ़ मित्रता में, बल्कि स्कूल, कामकाज, हर जगह सफलता में मदद मिलेगी। वे प्रेमपूर्ण संबंध पाने में भी आपकी मदद करेंगे, बशर्ते आप ऐसा चाहते हों।

इस छोटी सी अभ्यास पुस्तिका में दिए गए कई अभ्यास 90 सेकेंड या कम में समझे जा सकते हैं। उनका अधिकतम लाभ उठाने के लिए स्वर्णिम नियम को याद रखना महत्त्वपूर्ण है: असफलता जैसी कोई चीज़ नहीं है, केवल फ़ीडबैक है।

आप जो फ़ीडबैक पाते हैं, उसे सही से समझना ही कुंजी है। इसके बाद अगली बार बेहतर प्रदर्शन करने के लिए इसका इस्तेमाल करना महत्त्वपूर्ण है। सारा मानव व्यवहार फ़ीडबैक का चक्र है। किसी चीज़ को आज़माकर देखें। यदि यह काम न करे, तो इससे सीखें, अपनी तकनीक बदलें और दोबारा कोशिश करें।

पायलट लंदन से उड़ान भरते वक़्त अपने हवाई जहाज़ को मयामी की उड़ान भरने का लक्ष्य बनाकर इसे इसके हाल पर नहीं छोड़ देता है। वह अपनी दिशा, मौसम और दूसरे विमानों का आकलन करता है और सारे रास्ते सुधार करता रहता है। वह लगातार फ़ीडबैक ग्रहण करता है और अनुकरण करता है, जब तक कि वह अपनी मनचाही मंजिल पर नहीं पहुँच जाता। अगर वह ऐसा न करे, तो हवाई जहाज़ अटलांटिक महासागर या सहारा के रेगिस्तान में पहुँच सकता है! यही बात इस अभ्यास पुस्तिका के अभ्यासों के बारे में भी कही जा सकती है। उन्हें आज़माएँ, देखें कि वे कैसे चल रहे हैं और तब तक सुधार करते रहें, जब तक कि वे आपके लिए काम न करने लगें।

यह अभ्यास पुस्तिका कोई ऐसा व्यक्ति बनने के बारे में नहीं है, जो आप नहीं हैं; यह तो आपके पास मौजूद चीज़ों का अधिकतम लाभ उठाने के बारे में है। यह आपके असल स्वरूप में रहने के बारे में है। आपको जिन चीज़ों की ज़रूरत है, आप उनके साथ पैदा हुए थे। आप अभ्यास और फ़ीडबैक के साथ वहाँ पहुँच जाएँगे। आप यह काम कर सकते हैं - इस बारे में कोई सवाल नहीं है।

1. इससे पहले कि आप शुरू करें

यदि आपका हृदय इसमें सचमुच नहीं है, तो ये आसान अभ्यास आपके लिए काम नहीं करेंगे। इसलिए आइए अपने समर्पण का जायज़ा लें, ताकि हम आपके संकल्प का फ़ायदा ले सकें।

1 से 10 के पैमाने पर, जिसमें 10 सबसे शक्तिशाली है:

इन अभ्यासों में आप कितने संलग्न होने के लिए तैयार हैं?									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
आप कितना जोखिम लेने के लिए तैयार हैं?									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
नए लोगों के साथ जुड़ने की आपकी इच्छा कितनी ज़्यादा है?									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

अपने स्कोर का योग करें। अगर यह 15 से कम है, तो या तो आपका दिल इसमें नहीं है या फिर आपके आत्मविश्वास की कमी आपको नीचे रख रही है। इस पुस्तक की प्रस्तावना एक आसान उद्धरण से शुरु होती है: "सफलता के 'रहस्य' का पता लगाना बहुत ज़्यादा मुश्किल नहीं है। आप दूसरे लोगों के साथ जुड़ने में जितने बेहतर होते हैं, आपके जीवन की गुणवत्ता भी उतनी ही बेहतर होती है।" चाहे आपकी उम्र कितनी भी हों, जब आप दूसरों के साथ खुले होते हैं और उनके साथ आसानी से तथा जल्दी जुड़ने में समर्थ होते हैं, तो आप सफल होंगे। इसका दिमाग़, सौंदर्य या प्रतिभा से कोई लेना-देना नहीं है, बल्कि दूसरों से सहयोग पाने के प्रति आपके उत्साह से लेना-देना है। अगले अभ्यास से शुरु करते हुए उत्साह से काम लें और इसे आख़िरी अभ्यास तक लगाए रखें।

2. आप किसके साथ जुड़ना चाहते हैं?

अपने जीवन का चित्र देखें। आप एक साल के समय में इसे कैसा बनाना चाहते हैं? थोड़ा सपना देखने का साहस करें। पत्रिकाओं का ढेर इकट्ठा करें (इस्तेमाल की हुई चलेंगी)। कम से कम कुछ पत्रिकाएँ ऐसी होनी चाहिए, जिन्हें आप आम तौर पर नहीं पढ़ते हैं। चित्र, शब्द, विज्ञापन काट लें - कोई भी ऐसी चीज़, जो आपके चित्र से जुड़ती हो - और उसका एक कोलाज बना दें। यह आपके जीवन का वह चित्र है, जैसा आप इसे बनाना चाहते हैं। ऐसे चित्र बनाएँ, जो ज़्यादा से ज़्यादा विशिष्ट और ठोस हों। आप अगर चाहें, तो इस पर लिख सकते हैं या ड्रॉइंग कर सकते हैं। इसे किसी दीवार या ऐसी जगह लगा दें, जहाँ यह हर दिन दिखता रहे।

अगला क़दम इसे ज़्यादा कारगर बनाने में मदद करता है: किसी मित्र या परिवार के सदस्य को समझाएँ (या आपका पालतू कुत्ता भी चलेगा) कि आपके कोलाज का क्या अर्थ है। महत्त्वपूर्ण यह है कि आप ख़ुद को ज़ोर से यह वर्णन

करते सुनें कि आप अपने जीवन को कैसा चाहते हैं। अपने सपने को देखने और सुनने से यह आपके मन में ज़्यादा वास्तविक बनेगा।

जब आपका कोलाज आपके सामने हो, तो उस प्रकार के लोगों के बारे में सोचें, जिनकी ज़रूरत आपको अपने सपने को सच करने के लिए होगी। वे कौन हैं? नीचे दी गई हर श्रेणी के लोगों की सूची बनाएँ (ख़ास लोग/या किसी ख़ास प्रकार के व्यक्ति):

सहकर्मी

मित्र या संभावित मित्र

संगठन या क्लब के सदस्य

पड़ोसी

उन बच्चों के माता-पिता, जिनके साथ आपके बच्चे खेलते हैं

मित्र या रिश्तेदार, जिनके आप क़रीब नहीं हैं, लेकिन जिन्हें आप बेहतर जानना चाहेंगे

अन्य

3. लोगों से मिलते समय आपकी सहजता का स्तर

1 से 10 के स्तर पर, जिसमें 10 सबसे शक्तिशाली है, स्कूल या ऑफ़िस और सामाजिक परिवेश में किसी नए व्यक्ति से मिलने के संदर्भ में नीचे दिए सवालों के जवाब दें:

	स्कूल/ ऑफ़िस	सामाजिक परिवेश
आप कितना आरामदेह महसूस करते हैं?		
आप कितने दोस्ताना हैं?		
आप कितनी आसानी से आँखों का संपर्क करते हैं?		
आपके लिए किसी से बात कराना कितना आसान है?		
आपको किसी व्यक्ति का नाम कितनी बार याद रहता है?		
आप समानताएँ खोजने में कितने अच्छे हैं?		

यदि कामकाज और सामाजिक स्थितियों में आपके आराम के स्तर में कोई फ़र्क़ है, तो आपके हिसाब से यह क्यों है? वे कुछ चीजें कौन सी हैं, जो आप विभिन्न स्थितियों में अपने आरामदेह स्तर को बढ़ाने के लिए कर सकते हैं?

4. मेरा सचमुच उपयोगी नज़रिया

पहली छाप स्थायी हो सकती है। आपकी पहली छाप इस बात से उत्पन्न नहीं होती कि आप क्या पहने हैं, या आपने अपने बाल कैसे सँवारे हैं, यह तो आपके नज़रिये से उत्पन्न होती है। पेज 51 पर सचमुच उपयोगी और सचमुच अनुपयोगी नज़रियों की सूचियों पर एक बार फिर नज़र डालें, फिर नीचे दिए सवालों के जवाब दें:

1. वह आदर्श मैं कौन सा है, जिसे मैं प्रत्येक को दिखाना पसंद करूँगा?

_____

_____

2. अपने सर्वश्रेष्ठ संभव स्वरूप को पेश करने के लिए मैं कौन से नज़रिये अपना सकता हूँ?

3. वे कौन से विशिष्ट तरीक़े हैं, जिनसे मैं लोगों से मिलते समय अपने सर्वश्रेष्ठ नज़रिये संप्रेषित कर सकता हूँ?

अगले सप्ताह अपने सामने आने वाले लोगों की ताक में रहें, जो आपको आकर्षक लगते हों। उनके व्यवहार का विश्लेषण करें और नीचे दिए सवालों का जवाब दें:

1. उनका नज़रिया कैसा था?

2. उन्होंने ठीक-ठीक ऐसा क्या किया या कहा, जिससे आप पर पहली अच्छी छाप छूटी?

3. क्या उनके आस-पास रहने से आपको भी कमोबेश उसी तरह महसूस हुआ?

अब हाल में ऐसे समय को याद करें, जब आपने उत्साही महसूस किया था:

1. आपके उत्साह के लिए कौन सी चीज़ ज़िम्मेदार थी?

2. क्या आप सोचते हैं कि आपने अपना उत्साह ऐसे तरीक़े से दिखाया था कि दूसरे लोगों ने भी इसे ग्रहण कर लिया?

3. आपने उस वक़्त जो महसूस किया था, उसे आप अपने साथ और इस पुस्तक में दिए गए हर अभ्यास को पूरा करने की अपनी नीति के साथ - इसी क्रम में कैसे जोड़ सकते हैं?

4. आप बातचीत में अपना उत्साह दूसरों के सामने किस तरह व्यक्त कर सकते हैं?

5. आप जब किसी नए व्यक्ति से मिलते हैं, तो आप कौन सा नज़रिया या नज़रियों का तालमेल दिखाना चाहेंगे?

5. संयोगवश मुलाक़ातें

नीचे दिए गए परिदृश्य पढ़ें। स्थिति के विवरणों का इस्तेमाल करें, निर्णय लें कि आप क्या कहेंगे। हर एक के लिए बातचीत के एक-दो कथन सोचें और फिर एक खुला प्रश्न करें। मिसाल के तौर पर, अगर तूफ़ानी मौसम के कारण आपकी उड़ान रद्द हो गई है और आप उसके बदले में दूसरा टिकट कराने के लिए हवाई अड्डे पर लंबी लाइन में खड़े हैं, तो आप अपने पड़ोसियों से कह सकते हैं, "ओह, यह लाइन लंबी है!" फिर पूछें, "क्या आप ताज़ा मौसम भविष्यवाणी सुनी?" या "मुझे ख़ुशी है कि मैं वह क्लर्क नहीं हूँ, जो दोबारा टिकट बना रहा है - क्या आप इतने सारे परेशान लोगों के साथ पेश आने की कल्पना कर सकते हैं?"

1. बारिश हो रही है और जब आप स्टोर से निकलते हैं, तो कई लोग बाहर की मुंडेर के नीचे खड़े होकर बारिश थमने का इंतज़ार कर रहे हैं। आपकी ही तरह उनके पास भी छाता नहीं है। आप किसी के क़रीब खड़े हुए हैं और आप कहते हैं

2. आप ऑफ़िस में हैं, और आप एक कप कॉफ़ी के लिए कैफ़ेटेरिया जाते हैं। आपको किसी दूसरे विभाग का कर्मचारी दिखता है, जिसे आप नहीं जानते। आप उसके पास जाकर कहते हैं

3. आपकी क्लास के रास्ते में आप स्नैक के लिए बेकरी पर रुकते हैं और आपको कोई दिखता है, जिसे आपने कैंपस में चंदा इकट्ठा करते देखा था। आप कहते हैं

6. तीन सेकेंड का नियम

क्या आपने कभी कोई अवसर इसलिए खोया था, क्योंकि आप उसके बारे में इतने लंबे समय तक सोच-विचार करते रहे कि वह अवसर ही चला गया? या किसी चीज़ को करने से ख़ुद को रोक लिया और फिर बाद में पछताए? क्या आप कभी किसी कॉफ़ी हाउस में कॉफ़ी पीते हुए बैठे रहे और दूसरे लोगों को आनंद मनाते देखते रहे, लेकिन आप हिले तक नहीं या आपने कोई क़दम नहीं उठाया? "मैं बस एक और कॉफ़ी का ऑर्डर दूँगा और फिर मैं जाकर बातचीत शुरू करूँगा।" "अगली बार जब वह इस तरफ़ देखेगा, तो मैं उसकी ओर मुस्कराऊँगा।" अगर आप इच्छा करते हुए बस वहाँ रुके रहते हैं, किसी चीज़ के होने का इंतज़ार और उम्मीद करते हैं, तो कभी कुछ नहीं होगा। फिर आप बुरा महसूस करते हैं, क्योंकि आपने किसी चीज़ को करने से ख़ुद को रोका या बस डर गए। आप जितना ज़्यादा इंतज़ार करते हैं, टालमटोल के लिए ख़ुद को कोसने के उतने ही ज़्यादा कारण होते हैं।

कई बार आपको बस इसे कर देना होता है। आप जितना ज़्यादा अभ्यास करते हैं, यह उतना ही ज़्यादा आसान हो जाता है।

एक सप्ताह तक हर दिन तीन नए लोगों के पास जाएँ और कोई आसान चीज़ कहें।

किसी ऐसे व्यक्ति को खोजें, जिसमें आपकी रुचि हो, तीन तक गिनें और तीन पर जाकर उससे बोलें। अगर आप हिचकते हैं, तो आप हार जाते हैं। इसलिए इसे तुरंत कर दें। आप एक नई आदत डाल रहे हैं, जिसमें "एक, दो, तीन" आपका संकेत है। अभ्यास, अभ्यास, अभ्यास - बस इसे कर दें। सबसे बुरा जो हो सकता है, यह है कि आपका अहं थोड़ा पिचक जाएगा। सबसे अच्छा यह है कि आपका एक नया संबंध जुड़ जाएगा। सबसे अच्छा मानकर चलें।

आपका लक्ष्य यहाँ बातचीत शुरू करना नहीं है। इस अभ्यास का उद्देश्य झिझक और ख़ुद के बनाए अवरोध को ख़त्म करना है। महत्त्वपूर्ण चीज़ यह है कि आप जिस पल लोगों को देखते हैं, उनके पास पहुँचने का रास्ता बनाते हैं। आप अपने दिमाग़ में "एक, दो, तीन" कहेंगे और फिर बिना झिझक के जाएँगे। इससे आपको नई आदत डालने में मदद मिलेगी। यहाँ शुरुआती वाक्यों के कुछ उदाहरण हैं, जिनका आप इस्तेमाल कर सकते हैं:

"माफ़ करें, मॉल का कौन सा हिस्सा रेलवे स्टेशन के ज़्यादा क़रीब है?"

"हाय, क्या आप मुझे बता सकते हैं कि यहाँ आस-पास अच्छी कॉफ़ी कहाँ मिल सकती है?"

"माफ़ करें, क्या आप जानते हैं कि क्या समय हुआ है?"

याद रखें, पहला क़दम भी उतना ही महत्त्वपूर्ण है, जितनी कि पहली छाप। इसलिए अभ्यास करें, अभ्यास करें, अभ्यास करें, जब तक कि आप आरामदेह महसूस न करें - और फिर इसे करते रहें।

7. मैं भी - समानताओं की तलाश

त्वरित तालमेल स्थापित करने के केंद्र में है समानताओं की तलाश और इसे खोजने का एक बहुत अच्छा तरीक़ा "मैं भी" पलों की तलाश करना है (देखें पृष्ठ 73)। बस कही गई बातों पर ध्यान दें, और जब अवसर आए, तो कूदकर कह दें - बशर्ते यह सच हो। मिसाल के तौर पर, अगर कोई कहता है, "मुझे कैरिबियन से प्रेम है," तो आप बस यह कह सकते हैं, "मुझे भी!" लेकिन बस "मैं भी" दोहराते न रहें। इसे इस तरह के वाक्यांशों से मिश्रित करते रहें, जैसे "वाह, क्या संयोग है," "कोई मज़ाक़ नहीं, मैं पूरी तरह सहमत हूँ" और "मुझे भी वहाँ अच्छा लगता है।" ज़ाहिर है, आप आगे के प्रश्न पूछकर बातचीत में योगदान दे सकते हैं, जैसे "आपका प्रिय टापू कौन सा है?" और "क्या आप तैरते हैं?"

लोगों के साथ आपकी अगली तीन बातचीतों में, जिन्हें आप ख़ास अच्छी तरह नहीं जानते हैं (दूसरे शब्दों में, आपका सबसे अच्छा मित्र या माँ नहीं है!), "मैं भी" पल खोजने की कोशिश करें।

हर बातचीत में वह पहली समानता कौन सी थी, जिसे आप खोजने में कामयाब रहे?

बातचीत 1_____

बातचीत 2_____

बातचीत 3_____

1. क्या आपको महसूस हुआ कि इन पलों से बातचीत की भावना बदल गई?

_____

2. क्या आपको उस व्यक्ति से ज़्यादा शक्तिशाली जुड़ाव महसूस हुआ?

---

3. क्या इससे आप पर उस व्यक्ति की प्रतिक्रिया बदल गई?

---

4. क्या बातचीत ज़्यादा आसान हो गई?

---

8. सकारात्मक अंदाज़ में मनचाही चीज़ व्यक्त करें

इनमें से हर कथन को लें और अनचाहे नकारात्मक कथन को आप मनचाहे, सकारात्मक कथन में बदल दें।

छाते के बिना घर से न निकलें।

अपनी ट्रेन मत चूक जाना।

शर्माओ मत।

अपनी बाइक में ताला लगाना मत भूलना।

मुझे फ़ोन करना मत भूलना।

चिंता मत करो।

जब तुम जाओ, तो बत्तियाँ चालू मत छोड़ना।

---

9. आँखों का संपर्क

किसी नए व्यक्ति से मिलते वक़्त उससे निगाह मिलाना महत्त्वपूर्ण होता है। यह अभ्यास इस योग्यता का अभ्यास करने में आपकी मदद करेगा और उम्मीद है कि यह आपको तालमेल बनाने की राह पर आगे ले जाएगा।

अगली बार जब आप नए लोगों का अभिवादन करते हैं या उन लोगों को, जिन्हें आप अच्छी तरह नहीं जानते हैं (मिसाल के तौर पर, स्नैक्स काउंटर के पीछे खड़ी लड़की; वह व्यक्ति जिसे आप अक्सर ऑफ़िस जाते समय लिफ़्ट में देखते हैं), तो नीचे दिए प्रश्नों को मन में रखें, फिर मौक़ा मिलते ही जवाबों को लिख लें।

क्या आप नज़रें मिलाने में कामयाब रहे थे?

उनकी आँखें किस रंग की थीं?

क्या आपने हेलो कहा?

उन्होंने आप पर कैसे प्रतिक्रिया की?

क्या आपको महसूस हुआ कि आप उनके साथ तालमेल बनाने में कामयाब थे?

क्या आपने उनके नाम मालूम किए? वे कौन हैं?

---

10. बेहतरीन, बेहतरीन, बेहतरीन

हर एक के पास एक सहज, स्वाभाविक मुस्कान नहीं होती है, इसलिए यहाँ एक आसान चाल है, जिसका इस्तेमाल फ़ैशन मॉडल करती हैं। वे "ग्रेट" (great) शब्द कहती रहती हैं - कुछ पलों बाद इससे व्यक्ति की आँखों में मुस्कान आ जाती है।

आईने में देखें और "ग्रेट" शब्द बार-बार कहें, हर बार एक अलग अंदाज़ का इस्तेमाल करें, जब तक कि आप सही तरीक़े से न कर लें। इसे तेज़ी से कहें, इसे फुसफुसाकर कहें, इसे शांत आवाज़ में कहें, सेक्सी आवाज़ में कहें। इससे आप न सिर्फ़ मुस्कराने लगेंगे, बल्कि इससे आपको अच्छा भी महसूस होगा। स्वाभाविक रूप से यह एक बहुत सकारात्मक शब्द है (इसमें बीच में "ए" हिज्जा भी है, जिसके लिए आपको अपने ऊपर के दाँत खोलने की ज़रूरत होती है, जिस प्रक्रिया में एक तरह की मुस्कान सहजता से आ जाती है।)

एक दिन तक किसी से भी मिलने पर मुस्कराएँ। अगर आपको मुश्किल आती है, तो उस व्यक्ति के पास जाने से पहले तीन बार "ग्रेट" शब्द कहें। जब तक आप वहाँ पहुँचेंगे, तब तक आप मुस्करा रहे होंगे।

11. दिल से दिल तक

अगले कुछ दिनों तक लोगों की बॉडी लैंग्वेज का अवलोकन करें और देखें कि इसका आप पर कैसा प्रभाव पड़ता है। अपनी बॉडी लैंग्वेज को खुला और तनावरहित रखने की सर्वश्रेष्ठ कोशिश करें। जब आप किसी नए व्यक्ति से मिलें, तो अपने हृदय का संकेत गर्मजोशी से सामने वाले के हृदय की ओर करें। अपनी बाँह सीने पर बाँधने के बजाय अपने हृदय को खुला रखें और संकेत करें कि आपका इरादा किसी तरह का नुक़सान पहुँचाने का नहीं है।

किसी से बात करते समय अपनी बॉडी लैंग्वेज को खोलने और बंद करने का अभ्यास करें, और अपने नज़रिये तथा प्रतिक्रिया में फ़र्क़ पर ग़ौर करें। दूसरों का सहयोग चाहते वक़्त खुली बॉडी लैंग्वेज के इस्तेमाल की आदत डालें।

12. अनुकरण करना

अगली बार जब आप किसी से बात करें, तो 30 सेकेंड के लिए अपनी बॉडी लैंग्वेज उसी की बॉडी लैंग्वेज जैसी बना लें (अनुकरण को तरोताज़ा करने के लिए पृष्ठ 74 पर देखें)। 30 सेकेंड का विराम लें और फिर दोबारा अनुकरण करें। क्या आपने अनुकरण करने और अनुकरण न करने की अवधि के बीच किसी

फ़र्क़ पर ग़ौर किया? क्या आपके अनुकरण करते समय लोगों की प्रतिक्रिया सकारात्मक थी?

13. बंद से खुले प्रश्न तक

नीचे दिए बंद प्रश्न पढ़ें, फिर हर एक को किसी खुले प्रश्न में बदल लें - कोई ऐसा प्रश्न, जो कौन, क्यों, कब, कहाँ या कैसे से शुरू होता हो।

1. क्या आपने मेरे सुझावों के बारे में सोचा है?

2. क्या आप एक ख़रीदो, एक मुफ़्त लो प्रचार-प्रसार में रुचि रखते हैं, जो इस वक़्त हमारे यहाँ चल रहा है?

3. क्या आप किसी समय डिनर के लिए बाहर चलना चाहते हैं?

4. क्या आपने फ़ाइनैंस का कोर्स किया है?

5. क्या आपने इस बारे में सोचा है कि आप इंटरव्यू में ख़ुद को मूल्यवान कैसे बनाने वाले हैं?

कई बार बंद प्रश्न से बचना संभव नहीं होता। इस स्थिति में कुंजी यह है कि इसके तुरंत बाद एक खुला प्रश्न पूछ लिया जाए। मिसाल के तौर पर, अगर आप पूछते हैं, "क्या आप इस इलाक़े में रहते हैं?" और सामने वाला जवाब देता है, "हाँ," तो आपको इसके बाद एक खुला प्रश्न पूछकर बातचीत जारी रखनी चाहिए, जैसे "आपको यह कैसा लगा?"

एक खुला प्रश्न लिखें, जिसका इस्तेमाल आप आगे दिए गए हर बंद प्रश्न के बाद कर सकें:

1. क्या यह 7:15 ट्रेन के लिए सही प्लेटफ़ॉर्म है?

2. क्या मैं कुछ खोजने में आपकी मदद कर सकता हूँ?

3. क्या आपने स्वयंसेवा के लिए हस्ताक्षर कर दिए हैं?

14. बातचीत शुरू करने वाले

जो सवाल "क्या" से शुरू होते हैं, उनके जवाब में अक्सर हाँ या नहीं सुनने को मिलता है और वे संवाद को प्रोत्साहित नहीं करते हैं। लेकिन *कौन, क्यों, कहाँ, कब या कैसे* से शुरू होने वाले सवालों में लोगों को खोलने और बात कराने की प्रवृत्ति होती है। तीन खुले प्रश्न बताएँ, जो आप नए लोगों से इनमें से हर स्थिति में पूछ सकते हों:

किसी मीटिंग से पहले

किसी पार्टी में

किसी बस या ट्रेन का इंतज़ार करते वक़्त

किसी फ़िल्म की लाइन में

सबसे अच्छा खुला प्रश्न तो प्रश्न भी नहीं है। इससे बातचीत शुरू करें, "मुझे.... के बारे में बताएँ।"

15. ख़ुद को यादगार बनाना

किसी से पहली बार मिलने, एक अच्छी छाप छोड़ने और तालमेल बनाने का क्या फ़ायदा है, अगर दो सप्ताह बाद वह आदमी आपको भूल जाए?

1. तीन लोगों की सूची बनाएँ, जिनसे आप मिले हैं, जिनमें "विशिष्ट" सौंदर्य है और उन गुणों का वर्णन करें, जो उन्हें यादगार बनाते हैं।

2. आपके बारे में वे कौन सी चीज़ें हैं, जिन पर आपके मित्र टिप्पणी करते हैं? (क्या आपके बाल बेहतरीन हैं, क्या आप चटक रंग के कपड़े पहनते हैं, क्या आपकी आवाज़ बेहतरीन है? क्या आप नाटे या लंबे हैं?)

3. वह विशिष्ट शैली या छवि क्या है, जिसका चित्र आप अपने लिए देखते हैं?

4. आपके वर्तमान स्वरूप का कौन सा पहलू है, जिस पर ज़ोर देकर आप "विशिष्ट पहचान" बना सकते हैं?

5. क्या कोई नई चीज़ है, जिसे आप अपना सकते हैं और अपनी ख़ासियत बना सकते हैं (जैसे, एक रंगीन स्कार्फ़ पहनना या स्टाइलिश चश्मा पहनना)?

6. आपको कौन से ठोस क़दम उठाने होंगे, ताकि आप यह यादगार छवि या शैली हासिल कर लें?

16. इंद्रियगत प्राथमिकताएँ

हर एक की एक बुनियादी इंद्रिय होती है, जिसका इस्तेमाल वह संसार का अनुभव करने के लिए करता है। कुछ लोग संसार पर प्रतिक्रिया और अपने निर्णय अधिकतर इस आधार पर करते हैं कि चीज़ें कैसी दिखती हैं (दृश्यात्मक), बाक़ी लोग इस आधार पर करते हैं कि चीज़ें कैसी सुनाई देती हैं (श्रव्यात्मक) और बाक़ी शारीरिक अनुभूति या भावनाओं के आधार पर करते हैं (अहसासप्रधान)। यह जानने की क़ाबिलियत की कल्पना करें कि कोई व्यक्ति किस इंद्रिय पर सबसे ज़्यादा भरोसा करता है। जब आपको पता चल जाए, तो आप बाक़ी से ज़्यादा उस इंद्रिय के प्रति आग्रह कर सकते हैं। सामने वाले व्यक्ति को यह अहसास ही नहीं होगा कि क्यों, लेकिन वह आपके प्रति आकर्षण महसूस करेगा।

दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और अहसासप्रधान समूह के लोग एक दूसरे से बहुत अलग होते हैं। वे अलग तरीक़े से सोचते हैं। वे अलग चीज़ें चाहते हैं, उनकी इच्छाएँ अलग होती हैं, उनकी प्रेरणाएँ अलग होती हैं; वे अलग तरह से बोलते और पोशाक पहनते हैं।

जब आप अपने जीवन में लोगों की इंद्रियगत प्राथमिकता का पता लगा सकते हैं, तो आप ज़्यादा गहरे स्तर पर संवाद करने लगेंगे।

हम सभी के भिन्न दृष्टिकोण होते हैं।	
क्या आप बुनियादी बातों को पकड़ सकते हैं?	
यह बेहतरीन विचार लगता है।	
मैं आपकी बात स्पष्टता से और अच्छे से सुनता हूँ।	
मैं देख सकता हूँ कि आप क्या कह रहे हैं।	
हमारे सामने दीवार है।	
क्या आप इस समस्या पर थोड़ा प्रकाश डाल सकते हैं?	
इस नाम से दिमाग़ की घंटी बज जाती है।	
मैं तो किसी ठोस चीज़ पर अपनी अँगुली नहीं रख सकता।	
वह जो कह रही है, क्या आप उसे समझ रहे हैं?	
आइए, थोड़ी ज़्यादा गहराई में टटोलते हैं।	

दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक और अहसासप्रधान प्रकार के लोगों को पहचानने का अभ्यास करने के लिए हर वाक्यांश पढ़ें और दाईं ओर की ख़ाली जगह पर लिखें कि आपके हिसाब से यह व्यक्ति किस प्रकार का होगा।

17. इंद्रियगत पहचान

तीन लोगों के बारे में सोचें, जिन्हें आप अच्छी तरह जानते हों - मिसाल के तौर पर, आपका सबसे अच्छा मित्र, आपका जीवनसाथी, सहकर्मी - और उनके नाम नीचे की जगह पर लिख दें। उनके साथ आपकी जो बातचीत हुई है, उन्हें याद करने की कोशिश करें और पता लगाएँ कि उनकी प्रमुख नीति कौन सी है।

	व्यक्ति 1	व्यक्ति 2	व्यक्ति 3
नाम			
प्रिय शब्द या वाक्य			
उनके शब्दों की गति			
वे किस तरह पोशाक पहनते हैं			
जब वे सोचते हैं, तो उनकी निगाह की दिशा			
क्या वे बड़े चित्र या विवरण केंद्रित हैं?			
क्या वे बहुत सारी श्रव्यात्मक प्रेरणा या शांति को पसंद करते हैं?			
आपके हिसाब से वे दृश्यात्मक, श्रव्यात्मक या अहसासप्रधान हैं?			

18. इंद्रियगत योग्यता

अपनी आँखें बंद करके कल्पना करें कि आप एक व्यस्त हवाई अड्डे पर हैं और आपकी उड़ान में एक घंटे का समय है। नीचे दिए चार्ट का इस्तेमाल करके उन सारी चीज़ों को लिखें, जिन्हें आप देख, सुन, छू, चख और सूँघ सकते हों।

एक बार जब आप सूची बना लें, तो फिर यह वर्णन करने में 30 सेकेंड का समय लें, जो आप देखते हैं। फिर 30 सेकेंड का समय लेकर विस्तार से वर्णन करें कि आप क्या सुनते हैं, फिर आप जो महसूस करते हैं, सूँघते हैं और स्वाद लेते हैं।

कौन सी इंद्रिय सबसे आसानी से आई और कौन सी सबसे मुश्किल थी?

आप जिन लोगों से मिलते हैं, जब आप उनकी बुनियादी इंद्रिय का पता लगा सकते हैं, तो आप उनकी वेवलेंग्थ पर उनसे ज़्यादा प्रभावी ढंग से संवाद कर सकते हैं। यदि वे चित्रों में सोचते हैं, तो उनसे चित्रों में बात करें, या कम से

कम इस बारे में बात करें कि चीज़ें कैसी दिखती हैं। यदि वे ध्वनियों को पसंद करते हों, तो उन्हें बताएँ कि चीज़ें कैसी सुनाई देती हैं। अगर वे शारीरिक अनुभूति से संबद्ध हों, तो उन्हें बताएँ कि चीज़ें कैसी महसूस होती हैं।

देखना	सुनना	स्पर्श करना	स्वाद लेना	सूँघना

इसे सक्रियता से देखने के लिए पीछे पलटकर जाएँ और पृष्ठ 146 पर "इंग्रिड की मेहनत से कमाई छुट्टी" वाली कहानी दोबारा पढ़ें।

19. इंद्रियों के प्रति आग्रह करें

अलग-अलग प्रकार के लोगों से बात करने का अभ्यास करने के लिए, नीचे दी गई चीज़ों में से प्रत्येक का वर्णन पहले दृश्यात्मक शब्दों से करें, फिर श्रव्यात्मक शब्दों से करें और अंततः अहसासप्रधान शब्दों से करें। (यदि आपको मदद की ज़रूरत हो, तो पेज 134-139 पर दी गई शब्द सूचियों की जाँच करें।)

आपके सपनों का घर

आपके सपनों की छुट्टियाँ

आपका प्रिय भोजन

20. रंग में बात करना

बातचीत में अक्सर इस बात की ज़रूरत होती है कि आप अपने अनुभवों का वर्णन दूसरों के सामने करें। आप अपने वर्णनों में जितनी ज़्यादा इंद्रियों को शामिल करते हैं, लोग आपको उतना ही रोचक पाएँगे और वे आपको तथा आपकी कही बातों को उतना ही बेहतर याद रखेंगे।

यह अभ्यास उस साझेदार के साथ बेहतर काम करता है, जो आप पर प्रतिक्रिया कर सकता है। यदि इसे करने के लिए आस-पास कोई न हो, तो अपने जवाब लिख लें।

दृश्यों, ध्वनियों, स्पर्श, गंधों और स्वादों का वर्णन करते हुए

इस बारे में बात करें कि धैर्य कैसा महसूस होता है।

अपनी सबसे क़ीमती संपत्तियों के बारे में बात करें।

जाड़े के बारे में बात करें।

किसी वादे के बारे में बात करें, जो आप ख़ुद से करते रहते हैं।

उन चीज़ों के बारे में बात करें, जिनसे आप अपना मनोरंजन करते हैं।

इस अभ्यास का उद्देश्य यह है कि आपको तथ्यों व आँकड़ों में बात करने से दूर ले जाया जाए, क्योंकि वे जल्दी ही गुम हो जाते हैं और नीरस होते हैं। मानसिक चित्र हज़ार शब्दों के बराबर होते हैं; वे भावनाओं को सक्रिय करते हैं और दिल में उतर जाते हैं।

21. सबको समेटना - शामिल होने की कार्ययोजना

यह स्पष्ट लगता है, लेकिन लोगों को दोस्त बनाने से पहले आपको बाहर निकलकर लोगों से मिलना होता है। आप हर मिलने वाले व्यक्ति को दोस्त नहीं

बना पाएँगे, लेकिन आप जितनी ज़्यादा गतिविधियों में शामिल होते हैं, आप जितनी ज़्यादा जगहों की यात्रा करते हैं, उतनी ही जल्दी आप नए मित्र और परिचित बनाएँगे।

ऐसी जगहों के दरवाज़े में पैर फँसाने के दर्जनों तरीक़े हैं, जहाँ लोग मिलते-जुलते हैं। यह योजना आपको शामिल होने और सामाजिक मेलमिलाप पाने के लिए आक्रमण की रणनीति सोचने में मदद करेगी।

1. आपकी सबसे ज़्यादा रुचि किस प्रकार के समूह में शामिल होने की है?
खेल (लीग/योग/जिम/स्नोबोर्डिंग)
सांस्कृतिक रुचियाँ (संगीत/पुस्तक/फ़िल्म)
समाजसेवा
कक्षाएँ (कुकिंग/भाषाएँ/कारीगरी/स्पॉट-वेल्डिंग/योग/पॉटरी)
धार्मिक संगठन

2. वह कौन सी एक चीज़ है, जिसे आप हमेशा से करना चाहते हैं? हॉट-एयर बैलूनिंग करना। कैब चलाना। फ्लेमैंको डांस करना। बुलफ़ाइटर बनना। कुशल तैराक बनना। ट्रीहाउस बनाना। कोई ऐसी चीज़ लिखें, जिसकी आप सचमुच कोशिश करना चाहेंगे।

---

3. उस लक्ष्य को हासिल करने की दिशा में पहला क़दम क्या हो सकता है? क्या यह ऑनलाइन सर्च करना है या यलो पेजेस में और फ़ोन करना? किसी मित्र या स्थानीय संगठन से पूछना है?

---

4. वह पहला क़दम उठाने के लिए ख़ुद को विवश करें और बाक़ी चीज़ आसानी से अपने आप हो जाएगी।

अंतिम विचार:
कोई अस्वीकृति नहीं है, केवल चयन है

जब आप बाहर जाकर नए लोगों से मिलना शुरु करते हैं, तो एक अंतिम चीज़ इस मामले में बड़ा फ़र्क़ डाल सकती है - और बुरा फ़र्क़, अगर आप इसकी अनुमति देते हैं। वह चीज़ यह है कि आप किस तरह से अस्वीकृति का सामना

करते हैं। जब मैं बड़ा हो रहा था, तो मुझे काफ़ी अस्वीकृति मिली थी और मैंने मुश्किल तरीक़े से सीखा कि बुनियादी तौर पर तीन चीज़ें हैं, जो आप अस्वीकृति के साथ कर सकते हैं: आप इसे ठुकरा सकते हैं, आप इसे ख़ुद पर हावी होने दे सकते हैं और अपने आत्मविश्वास को कुचलने दे सकते हैं या फिर आप इसका स्वागत कर सकते हैं।

जब आपको अस्वीकार किया जाता है, तो आप क्या करने जा रहे हैं। किसी न किसी समय यह होना तय है; यह जीवन का हिस्सा है। अस्वीकृति को सँभालने के लिए नज़रिये में त्वरित अनुकरण की आवश्यकता होती है। यदि कोई व्यक्ति आपकी रुचि नहीं लौटाता है, तो यह इस बात का संकेत नहीं है कि आप हार मान लें और निराश हो जाएँ, यह तो आगे बढ़ने का समय है! यदि आप एक सेव चुनने वाले होते और आप एक ऐसे पेड़ के पास पहुँचते, जिसकी शाखाओं पर एक भी सेव नहीं है, तो क्या आप इसे दिल पर लेते, क्या आप आहत महसूस करते, क्या आप ख़ुद के लिए अफ़सोस करते? ज़ाहिर है नहीं! आप तो बस यह मान लेते कि वहाँ आपके लिए कुछ नहीं है और इसके बाद आप अगले पेड़ की ओर बढ़ जाते। अगर आप अपने लिए अफ़सोस करते हैं, तो इसका मतलब है कि आपने अपने लक्ष्य से निगाह हटा दी है।

ज़्यादातर लोग कूटनीतिक रूप से आपको यह बता देंगे कि उनकी मित्रता में कोई रुचि नहीं है, लेकिन आप शायद रास्ते में कुछ बदतमीज़ लोगों से भी मिलेंगे। जब ऐसा हो, तो बस विनम्रता से विदा लें और धन्यवाद दें कि आपने इस "संबंध" में अपने समय और भावनाओं का ज़्यादा निवेश करने से पहले ही यह पता लगा लिया कि वह किस तरह का व्यक्ति है। आदर्श दृष्टि से, अस्वीकृति/चयन प्रक्रिया दर्दरहित होगी, लेकिन आपकी भावनाएँ शायद एक-दो बार ज़रूर आहत होंगी। ऐसी स्थितियों में बुरा महसूस करना मानव स्वभाव है, लेकिन ख़ुद को विलाप न करने दें। इसके बजाय, आपको अस्वीकृति/चयन का स्वागत खोज, यात्रा, रोमांचक अन्वेषण के हिस्से के रूप में करना होगा।

कोई अस्वीकृति नहीं है, सिर्फ़ चयन है। इस सिद्धांत को समझने का मतलब है कि अगर आप किसी से बातचीत कर रहे हैं और चीज़ें ठीक नहीं हो रही हैं, तो यह किसी की ग़लती नहीं है। इसका व्यक्ति के रूप में आपसे कोई संबंध नहीं है। इसका तो बस यह मतलब है कि आपके बीच में पर्याप्त समानता नहीं है या आप मनोवैज्ञानिक दृष्टि से अनुकूल नहीं हैं। इसलिए साथ बिताए समय का आनंद लें, अपने असल स्वरूप में रहें, विनम्र और शालीन रहें। अंत में धन्यवाद कहें, विदा लें और आगे बढ़ जाएँ। याद रखें, आप भी अंततः किसी को अस्वीकृत कर सकते हैं (ज़ाहिर है, विनम्रतापूर्वक और कूटनीतिक तरीक़े से);

आपको हर मिलने वाले के साथ आजीवन मित्रता करने की कोशिश करने की ज़रूरत नहीं है।

अंत में, आपके लिए मेरी उम्मीद आसान है। अगर आप यह पुस्तक पढ़ रहे हैं, तो लोगों से जुड़ना आपकी प्राथमिकता है। अपने जीवन के इस महत्त्वपूर्ण हिस्से को नज़रअंदाज़ न करें! आपको समय निकालना होता है। हर दिन कम से कम 15 मिनट का समय निकालें और बाहर जाकर इन अभ्यासों का अभ्यास करें, अभ्यास करें, अभ्यास करें। निश्चित रूप से, पहलेपहल यह आपको मुश्किल लग सकता है, लेकिन इसमें जुटे रहें। हर दिन एक-दो को आज़माएँ, जब तक कि उनकी आदत न पड़ जाए। टीवी, कंप्यूटर, प्लेस्टेशन बंद कर दें, अपने काम को अलग रख दें और अगले तीन सप्ताह तक इन सभी अभ्यासों को करने में अपना समय लगाएँ। आपके सिवा किसी को भी यह जानने की ज़रूरत नहीं है कि आप उन्हें कर रहे हैं। बहुत ज़्यादा कोशिश न करें, अपने असल स्वरूप में रहें और इस वाक्यांश को अपनी जुबान की नोंक पर रखें: "असफलता जैसी कोई चीज़ नहीं है, केवल फ़ीडबैक है।"

लेखक के बारे में

निकोलस बूथमैन को द *न्यू यॉर्क टाइम्स* में जॉन टायरनी ने "संसार में आमने-सामने के संवाद में अग्रणी विशेषज्ञ" क़रार दिया था। द *इकोनॉमिस्ट* पत्रिका के मैथ्यू बिशप के अनुसार वे "सचमुच प्रेरक" हैं।

निकोलस ने दो दशकों से ज़्यादा समय तक इस बारे में अध्ययन किया है कि इंसान कैसे जुड़ते हैं, संवाद करते हैं और सहयोग करते हैं। उन्होंने "फुल्ली कनेक्टेड कम्युनिकेशन" की अपनी क्रांतिकारी तकनीक पूरे संसार की कंपनियों, कॉलेजों और युनिवर्सिटीज़ में सिखाई है, जिनमें हारवर्ड और लंदन बिज़नेस स्कूल दोनों शामिल हैं। उनके कॉरपोरेट सर्टिफ़िकेट प्रोग्राम्स लाइसेंस्ड प्रशिक्षकों द्वारा नॉर्थ अमेरिका, यूरोप, एशिया और अफ़्रीका में दिए जाते हैं। उनके कनेक्ट90 और टीनकनेक्ट90 प्रोग्राम्स व उनकी सोशल नेटवर्किंग वेबसाइट्स कनेक्ट90 डॉट कॉम और टीनकनेक्ट90 डॉट कॉम इंटरएक्टिव, आमने-सामने की लोक-व्यवहार योग्यताएँ सिखाती हैं और आत्मविश्वास बढ़ाती हैं।

पहले वे फ़ैशन और विज्ञापन फ़ोटोग्राफ़र थे, जिन्होंने एटीएंडटी, रेवलॉन और कोकाकोला जैसे ग्राहकों के लिए हर सप्ताह सैकड़ों नए चेहरों से संपर्क किया; अब वे पहली छाप को स्थायी संबंध में बदलने के क्षेत्र में विश्वविख्यात विशेषज्ञ हैं।

अनुवादक के बारे में

डॉ. सुधीर दीक्षित *टाइम मैनेजमेंट, सफलता के सूत्र, 101 मशहूर ब्रांड्स और अमीरों के पाँच नियम* सहित सात लोकप्रिय पुस्तकों के लेखक हैं, जिनमें से कुछ के मराठी व गुजराती भाषाओं में अनुवाद हो चुके हैं। इसके अलावा उन्होंने हैरी पॉटर सीरीज़, चिकन सूप सीरीज़ तथा मिल्स ऐंड बून सीरीज़ सहित 150 से भी अधिक अंतर्राष्ट्रीय बेस्टसेलर्स का हिंदी अनुवाद किया है, जिनमें रॉन्डा बर्न, डेल कारनेगी, नॉर्मन विन्सेन्ट पील, स्टीफ़न कवी, रॉबर्ट कियोसाकी, जोसेफ़ मर्फ़ी, ब्रायन ट्रेसी आदि बेस्टसेलिंग लेखक शामिल हैं। उन्होंने मशहूर भारतीय क्रिकेट खिलाड़ी सचिन तेंदुलकर की आत्मकथा का हिंदी अनुवाद भी किया है।

हिन्दी साहित्य और अँग्रेजी साहित्य में स्नातक की उपाधि प्राप्त करने वाले डॉ. दीक्षित अँग्रेजी साहित्य में एम.ए. तथा पीएच.डी. भी हैं। उनकी साहित्यिक अभिरुचि की शुरुआत हिंदी जासूसी उपन्यासों से हुई, जिसके बाद उन्होंने अँग्रेजी के सभी उपलब्ध जासूसी उपन्यास पढ़े। कॉलेज के दिनों में डेल कारनेगी की पुस्तकों का उन पर गहरा प्रभाव पड़ा। कॉलेज की शिक्षा पूरी करने के बाद डॉ. दीक्षित ने *दैनिक भास्कर, नई दुनिया, फ़्री प्रेस जर्नल, क्रॉनिकल, नैशनल मेल* आदि समाचार पत्रों में कला, नाटक एवं फ़िल्म समीक्षक के रूप में शौकिया पत्रकारिता की। उन्हें म.प्र. फ़िल्म विकास निगम द्वारा फ़िल्म समीक्षा के लिए पुरस्कृत भी किया गया। चेतन भगत और डैन ब्राउन उनके प्रिय लेखक हैं। डॉ. दीक्षित को पाठक sdixit123@gmail.com पर फ़ीडबैक प्रदान कर सकते हैं।