

‘बूथमैन इस व्यस्त युग के डेल कारनेगी हैं।’

—जॉन टियरनी, द न्यू यॉर्क टाइम्स

लोगों को 90 सेकेंड में प्रभावित करें



अपने बिज़नेस और जीवन में लाभकारी
संबंध चुटकियों में बनाएं

निकोलस बूथमैन

Hindi translation of *Convince Them in 90 Seconds or Less*

लोगों को 90 सेकेंड में प्रभावित करें



अपने बिज़नेस और जीवन में लाभकारी संबंध चुटकियों में बनाएँ

निकोलस बूथमैन

अनुवाद: डॉ. सुधीर दीक्षित



मंजुल पब्लिशिंग हाउस



मंजुल पब्लिशिंग हाउस

कॉरपोरेट एवं संपादकीय कार्यालय

द्वितीय तल, उषा प्रीत कॉम्प्लेक्स, 42 मालवीय नगर, भौपाल-462 003

विक्रय एवं विपणन कार्यालय

7/32, अंसारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली-110 002

वेबसाइट: www.manjulindia.com

वितरण केन्द्र

अहमदाबाद, बेंगलुरु, भोपाल, कोलकाता, चेन्नई, हैदराबाद, मुम्बई, नई दिल्ली, पुणे

निकोलस ब्रूथमैन द्वारा लिखित मूल अंग्रेजी पुस्तक कन्विसं देम इन 90 सेकेन्ड्स ऑर लेस का हिन्दी अनुवाद

कॉपीराइट © 2002, 2010 निकोलस ब्रूथमैन सर्वाधिकार सुरक्षित

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

यह हिन्दी संस्करण 2016 में पहली बार प्रकाशित द्वितीय आवृत्ति 2017

ISBN 978-81-8322-695-0

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 पुनः प्रकाशित किया जा सकता है और न ही किसी भी अन्य तरीके 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।

समर्पण

ग्रेसी को

आभार

मैं फ्रांसिस जेवियर मल्दून को धन्यवाद देना चाहता हूँ, जिन्होंने मेरे दिलोदिमाग में इस पुस्तक के बीज बोए। माइक फ्रीडमैन को धन्यवाद कि उन्होंने अपनी बुद्धिमत्ता से उन्हें सींचा। पीटर वर्कमैन को इस बात के लिए शुक्रिया कि उन्होंने उन्हें धूप दिखाई और वर्कमैन की मेरी संपादक मार्गट हेरेरा को भी धन्यवाद, जिन्होंने उन्हें शबाब तक पाला-पोसा।

स्वीनी एजेंसी स्पीकर ब्यूरो के डेरेक स्वीनी के सतत समर्पण, सलाह और मित्रता के लिए उन्हें बहुत ख़ास धन्यवाद। निरंतर प्रोत्साहन के लिए ब्रायन पामर, डॉन जेन्किन्स, सूज़न मास्टर्स और अमेरिकी नेशनल स्पीकर्स ब्यूरो की टीम के प्रति दिली कृतज्ञता।

मैरी और लेस्टर स्टैनफोर्ड को हार्दिक धन्यवाद, जो तीन दशक से भी ज़्यादा अरसे से इस किनारे पर मेरा स्वागत कर रहे हैं और सही दिशा दिखा रहे हैं।

विषय-सूची

प्रस्तावना

शुरुआती 90 सेकंड अति महत्त्वपूर्ण हैं

खंड एक

बुनियादी बातें

1. मल्ट्रून के नियम:

कोई असफलता नहीं है, सिर्फ फीडबैक है

खंड दो

नए नियम: मानव स्वभाव के साथ जुड़ना

2. लड़ो-या-भागो प्रतिक्रिया को खत्म करना

3. नज़रिये, बॉडी लैंग्वेज और सामंजस्य पर काम करें

4. मस्तिष्क की भाषा बोलें

5. इंद्रियों के साथ जुड़ें

खंड तीन

व्यक्तित्व के साथ जुड़ना

6. व्यक्तित्व को पोषण दें

7. अपने कारोबार की प्रकृति को जानें

8. अपनी शैली खोजें

खंड चार

संबंध बनाना

9. संवाद के तार खोल दें

10. लोगों से बात कराएँ

11. सही नीति खोजें

12. महान वक्ताओं के रहस्य

13. शो चलता रहेगा

समापन:

यहाँ से हम कहाँ जाएँ?

प्रस्तावना

शुरुआती 90 सेकंड अति महत्त्वपूर्ण हैं



यह पुस्तक किसी नई व्यावसायिक अवधारणा के बारे में नहीं है; यह तो इस बारे में है कि आप नब्बे सेकंड या इससे कम समय में अपने ग्राहकों, सहकर्मियों, अधिकारियों, कर्मचारियों और नितांत अजनबियों के साथ जुड़ना सीखकर कारोबार और ज़िंदगी में ज़्यादा सफल कैसे बन सकते हैं।

किसी भी मुलाकात के पहले नब्बे सेकंड सिर्फ अच्छी पहली छाप छोड़ने का अवसर ही नहीं होते हैं। किसी भी मुलाकात के पहले चंद पलों में आप किसी व्यक्ति के सहज बोध और उसके मानव स्वभाव से - उसकी गहराई से अंदर बुनी प्रतिक्रियाओं से - जुड़ते हैं। शुरुआती पलों में हमारा अवचेतन बचाव बोध सक्रिय हो जाता है और हमारा दिमाग़ तथा शरीर यह तय करता है कि दौड़ना है या लड़ना है या बातचीत करनी है। इसी समय तय किया जाता है कि सामने वाला व्यक्ति अवसर लगता है या जोखिम, वह मित्र है या शत्रु। यह पुस्तक आपको सिखाती है कि उन पहले चंद पलों में किस तरह के त्वरित निर्णय लिए जाते हैं और आप उनसे कैसे फ़ायदा उठा सकते हैं। एक बार जब आप इन पहली बाधाओं के पार निकल जाते हैं और विश्वास स्थापित हो जाता है, तो आप इंसान के स्तर पर या ज़्यादा स्पष्टता से कहें, तो व्यक्तित्व के स्तर पर एक दूसरे से जुड़ना शुरू कर सकते हैं। मैं आपको बताऊंगा कि आप कैसे यह पता लगा सकते हैं कि आप जिससे पेश आ रहे हैं, वह कौन और क्या है और उससे कैसे जुड़ा जाए, साथ ही उसे कैसे प्रेरित, प्रभावित व राज़ी किया जाए।

दूसरों के साथ जुड़ने की एक योजना और प्रक्रिया होती है: सबसे पहले तो आप बुनियादी इंद्रियों के साथ विश्वास जमाते हैं, फिर आप व्यक्तित्व के साथ तालमेल बनाते हैं। इसका परिणाम यह होता है कि आप एक संबंध बना लेते हैं और हर संबंध में लगभग अनंत संभावनाएँ होती हैं। मैं यह बात कैसे जानता हूँ? अनुभव से। आज मैं जहाँ हूँ, वह उस जगह से लाखों मील दूर है, जहाँ मैंने शुरुआत की थी। यह उस जगह से भी काफ़ी दूर है, जहाँ मैं अपनी जीवन यात्रा शुरू करते वक़्त पहुँचने की उम्मीद कर रहा था। मैं अपनी सफलता का काफ़ी श्रेय लोगों के साथ जुड़ने की अपनी योग्यता को देता हूँ।

मैंने लोगों को बेहतरीन दिखाने में पच्चीस बरस लगाए हैं। मैं एक अंतरराष्ट्रीय फ़ैशन और विज्ञापन फ़ोटोग्राफ़र था। इस अनुभव ने मुझे बहुत कुछ सिखाया कि लोगों को आकर्षक कैसे बनाया जा सकता है। मैं सिर्फ़ पेशेवर मॉडलों के फ़ोटो खींचने की बात ही नहीं कर रहा हूँ। मेरे कैमरे के सामने व्यवसायी, संगीतकार, जेट पायलट और किसान सभी आए थे और मैंने उनमें से प्रत्येक को न सिर्फ़ उनके सर्वश्रेष्ठ स्वरूप में प्रदर्शित किया, बल्कि ऐसा महसूस कराया, मानो वे सारी ज़िंदगी आत्मविश्वासी और करिश्माई रहे थे।

जो भी इंसान कैमरे के सामने आता है, उसका एक चेहरा, एक शरीर और एक नज़रिया होता है - जिसके माध्यम से संदेश पहुँचाना होता है। मेरा काम उस संदेश को रूप देना था और मैं सामने वालों को अपने चेहरे, शरीर, नज़रिये, आवाज़ और शब्दों से प्रभावित करके यह काम करता था। इस पुस्तक में आप सीखेंगे कि अपने चेहरे, शरीर, नज़रिये, आवाज़, शब्दों और भाषाई संरचनाओं के साधनों का इस्तेमाल करके आप नब्बे सेकंड या इससे कम समय में एक अच्छी छाप कैसे छोड़ सकते हैं और अपना संदेश कैसे पहुँचा सकते हैं।

मैं आपका फ़ोटो नहीं लेने वाला हूँ, लेकिन मैं उस चित्र को बदलना चाहता हूँ, जो आपका अपने मन में है। इसके अलावा मैं आपको दिखाना चाहता हूँ कि रोज़मर्रा की ज़िंदगी में किसी भी व्यक्ति से कैसे जुड़ें - जल्दी से, सहजता से और आसानी से। आपका काम-धंधा चाहे जो हो, आप सबसे पहले और सबसे बढ़कर दूसरे लोगों के साथ जुड़ने का काम कर रहे हैं - और वे लोग यह निर्णय ले रहे हैं कि आप सफल होने वाले हैं या नहीं - और इसमें लगभग उतना ही समय लगता है, जितना कि एक फ़ोटो देखने में लगता है।

फ़ोटोग्राफ़ी के करियर में मैं जल्दी ही लंदन, लिस्बन, मैड्रिड, न्यू यॉर्क, केप टाउन और टोरंटो में ग्राहकों व स्टूडियोज़ के बीच में घूमा। इस दौरान मैं जागरूक हुआ कि कुछ लोग ऐसे थे, जो किसी से भी मिलते ही उसके साथ अच्छा तालमेल जमा सकते थे। इस योग्यता की वजह से वे त्वरित संबंध बनाने, अपने कारोबार को बढ़ाने और सफलता की सीढ़ी पर तेज़ी से ऊपर चढ़ने में समर्थ थे। लेकिन अगर तेज़ संबंध जोड़ने में सक्षम एक व्यक्ति नज़र आता था, तो छह ऐसे दिखते थे, जो ऐसा नहीं कर सकते थे। ऐसा लगता था, जैसे कुछ लोग हमेशा अपने व्यवसाय के द्वार खोले रखते थे, जबकि दूसरे बंद रखते थे - कम से कम उनसे पहली बार मिलते वक़्त तो मुझे ऐसा ही लगा। लेकिन जब बाद में मैं इन “बंद” लोगों को ज़्यादा अच्छी तरह जानने लगा, तो मैंने पाया कि वह पहली छवि सही नहीं थी। जो लोग इतने अलग-थलग दिखते थे, उनमें से ज़्यादातर दरअसल ऐसे नहीं थे।

ग्राहक, सीईओ, मॉडल, हेयर और मेकअप कलाकार, विज्ञापन एक्ज़ीक्यूटिव, अकाउंटेंट, निर्णयकर्ता, जेट पायलट, किसान, संगीतकार - ऐसे लोग जो पहले कभी आपस में नहीं मिले थे - शूटिंग के दौरान एक-दूसरे के साथ मिलते-जुलते थे। जो लोग खुले थे और दूसरों के साथ आसानी से व जल्दी जुड़ सकते थे, वे फलते-फूलते थे, जबकि जो लोग बंद और खुद तक ही सीमित रहते थे, वे खुशकिस्मती के अवसर चूक जाते थे और पीछे रह जाते थे। मुझे इस बात की हैरानी हुई कि इसका बुद्धि, सौंदर्य और योग्यता से कोई ताल्लुकनज़र नहीं आता था।

कुछ लोगों में दूसरों के साथ गर्मजोशी भरे अंदाज़ में तुरंत संबंध बनाने की कुदरती योग्यता नज़र आती है।

व्यवहार व मनोदशा का अवलोकन करना, इन्हें प्रभावित और चित्रित करना फ़ैशन फ़ोटोग्राफ़र के काम का एक बड़ा हिस्सा होता है। कुछ ही समय में मैं व्यवहार की उन आदतों को पहचानने लगा, जिनकी बदौलत लोग दूसरों के साथ तालमेल बना लेते थे या नहीं बना पाते थे। कुछ लोगों में कारगर आदतें होती हैं, जबकि कुछ ऐसी आदतों में उलझे रहते हैं, जो कारगर नहीं होती हैं।

लगभग इसी समय मुझे डॉ. रिचर्ड बैडलर और डॉ. जॉन ग्राइंडर के शोध की जानकारी मिली। उन्होंने मानवीय व्यवहार के पीछे के तंत्र का अध्ययन करने और समझने की एक तकनीक विकसित की थी और यह भी बताया था कि हम भाषा के ज़रिये अपनी व दूसरों की प्रोग्रामिंग कैसे करते हैं। इसका नाम अटपटा था; इसे न्यूरो-लिंग्विस्टिक प्रोग्रामिंग या संक्षेप में एनएलपी कहा जाता था। एनएलपी आपको यह दिखाता है कि हम जिस तरह काम करते हैं, उसके पीछे क्या है और इससे हमें यह समझने में मदद मिलती है कि हम जो कहते हैं, उसकी प्रतिक्रिया में हम और हमारे आस-पास के दूसरे लोग किस तरह व्यवहार करते हैं। मैं जल्दी ही लंदन और न्यू यॉर्क में डॉ. बैडलर के साथ अध्ययन करने लगा और मैंने एनएलपी में उपाधि हासिल कर ली।

इसके बाद मैं जिन लोगों से हर दिन मिलता था, उनके व्यवहार की आदतों का अवलोकन करना मेरे लिए ज़्यादा आसान हो गया। मैं सटीकता से यह भी समझ सकता था कि अच्छे लोक-व्यवहार की योग्यता वाले लोगों की नीति उन लोगों से कैसे भिन्न थी, जिनमें ये योग्यताएँ नहीं थीं। जब मैं ज़्यादा सफल हुआ, तो कॉलेज और क्लब मुझे फ़ैशन तथा विज्ञापन फ़ोटोग्राफ़ी पर व्याख्यान देने के लिए अक्सर आमंत्रित करने लगे। वैसे कुछ ही समय बाद एक रोचक बात हुई। मैं अपने एक घंटे के व्याख्यान में फ़ोटोग्राफ़ी की बात पाँच मिनट करता था और पचपन मिनट तक इस बारे में बोलता था कि लेंस के दूसरे सिरे पर खड़े आदमी से कैसे जुड़ा जाए और उसका सहयोग कैसे हासिल किया जाए। जल्दी ही मुझे उड्डयन कंपनियों, कॉलेजों, अस्पतालों और संस्थाओं में यही व्याख्यान देने के लिए आमंत्रित किया जाने लगा - फ़ोटोग्राफ़ी संबंधी पाँच मिनट की बात को हटाने के बाद। जल्द ही मैं संसार भर में फैली बहुत सी बड़ी कंपनियों में व्याख्यान दे रहा था।

जब कारोबारी जगत से मेरा जुड़ाव बढ़ा, और मैं हज़ारों लोगों से मिला व उनके साथ जुड़ा, तो मैं इस बारे में जागरूक हुआ कि कारोबार में जुड़ना निजी ज़िंदगी में जुड़ने से अलग होता है। निजी ज़िंदगी में आपके पास अपने मित्र चुनने का अवसर होता है, लेकिन ऑफ़िस में आपको अपने सहकर्मियों, अधिकारियों, वरिष्ठों और ग्राहकों के साथ संबंध बनाने ही पड़ते हैं - आपको ये संबंध हर दिन बनाने और क़ायम रखने होते हैं, जब तक कि आप वह नौकरी ही न छोड़ दें। यह पुस्तक आपको वह हर चीज़ बताएगी, जो आपको पता होनी चाहिए कि उन लोगों के साथ कैसे जुड़ें, जिनके साथ जुड़ना आपके लिए ज़रूरी है।

आप अपने मित्र तो चुन सकते हैं, लेकिन अपने सहकर्मी नहीं चुन सकते।

कुछ विशेषज्ञों का मानना है कि आपकी 15 प्रतिशत आर्थिक सफलता योग्यताओं और ज्ञान से तय होती है, जबकि 85 प्रतिशत सफलता दूसरे लोगों के साथ जुड़ने और उनका विश्वास तथा सम्मान हासिल करने की योग्यता पर निर्भर होती है। आज चाहे आप किसी नौकरी का इंटरव्यू दे रहे हों, कोई बिक्री कर रहे हों, किसी विद्यार्थी को मार्गदर्शन दे रहे हों या अपने बॉस से वेतनवृद्धि माँग रहे हों, आप दूसरे लोगों के साथ जुड़ने में जितने बेहतर होते हैं, सफलता की आपकी संभावनाएँ भी उतनी ही बेहतर होती हैं। आपको यह काम तेज़ी से करना होता है! लोग नब्बे सेकंड या इससे कम समय में "पसंद है"/"पसंद नहीं है," "ठीक है"/"क्रतई नहीं" जैसे निर्णय ले लेते हैं। यहाँ आप यह सीखेंगे कि उन नब्बे सेकंडों में खुद को सबसे अच्छी तरह पेश कैसे किया जाए।

हम आपके गैर-शाब्दिक प्रभाव से लेकर आपके व्यक्तिगत बाहरी परिधान तक हर चीज़ पर बात करने वाले हैं। हम आपकी आमने-सामने की शाब्दिक योग्यताओं से लेकर समूहों के साथ जुड़ने व उन्हें प्रभावित करने की क्राबिलियत के बारे में बात करने वाले हैं। आप असली जीवन के प्रसंग पढ़ेंगे, जो आपको बताने के बजाय दिखा देंगे कि जुड़ाव चाहे नए हों या पुराने, उन्हें अपने लिए लाभदायक कैसे बनाया जा सकता है। इसके अलावा आपको यहाँ बहुत सी ऐसी तकनीकियाँ और रणनीतियाँ भी मिलेंगी, जिनकी मदद से आप वे संबंध बना सकते हैं, जो आज के अति-प्रतिस्पर्धी कार्यालय में सफल होने के ज़रूरी हैं।

फ़ैशन फ़ोटोग्राफ़र होने से एक खास खुशी मिलती है। आप लोगों को इतना बेहतर दिखा देते हैं, जितने बेहतर दिखने की उन्होंने कभी कल्पना भी नहीं की थी। यह अहसास करना रोमांचक है कि आप ज़्यादा महत्वपूर्ण, ज़्यादा उद्देश्यपूर्ण और ज़्यादा कमाल के दिख सकते हैं, महसूस कर सकते हैं, जिसका आपने सपना भी नहीं देखा होगा - हालाँकि सारे समय आप अपने सच्चे स्वरूप में ही रहेंगे। यह पुस्तक नक्काल बनने या किसी ऐसे व्यक्ति की तरह नाटक करने के बारे में नहीं है, जो आप नहीं हैं; यह तो विश्वासों व जीवनमूल्यों की आपकी आंतरिक प्रकृति और उस बाहरी संसार के बीच की लाभदायक कड़ी बनाने के बारे में है, जहाँ आप काम करते हैं।

यह पुस्तक एक मायने में मेरे फ़ैशन फ़ोटो जैसी है। आप खुद को जिस तरह देखते हैं, यह उसे बदलने वाली है। यह पुस्तक आपको दिखा देगी कि आप अपने शरीर, अपने दिमाग़, अपनी आवाज़ और सबसे बढ़कर अपनी कल्पना का पूरा लाभ कैसे लें, ताकि आपको एक महत्वपूर्ण प्रतिस्पर्धी लाभ मिल जाए और आप हर संबंध की संभावना को अधिकतम कर सकें, चाहे यह संबंध व्यवसाय के क्षेत्र में हो, व्यक्तिगत हो या फिर सामाजिक हो।

खंड एक

बुनियादी बातें

प्रजाति के रूप में हम सहज बोध से साथ-साथ रहने के लिए प्रेरित होते हैं। इसके अलावा, हम जीवन में सुरक्षित रहने, विकास करने और व्यवसाय करने के लिए लोगों का दिल जीतने के लिए भी प्रेरित होते हैं। संबंध बनाना और विश्वास दिलाना मानव स्वभाव की बुनियादी शक्तियाँ हैं, जो इस काम में हमारी मदद करती हैं।

लोगों से जुड़ने और अपने विचारों को विश्वसनीय तरीके से व्यक्त करने की योग्यता कुछ सरल बुनियादी बातों पर निर्भर करती है। ये बातें इतनी सरल हैं कि आप उन्हें तब भी आसानी से सीख सकते हैं, जब आप बारिश में किसी टैक्सी कैब में यात्रा कर रहे हों।

मल्दून के नियम: कोई असफलता नहीं है, सिर्फ़ फ़ीडबैक है



मेरी पहली नौकरी में मैं फ़्रांसिस ज़ेवियर मल्दून का पर्सनल असिस्टेंट था। मल्दून इंग्लैंड में सर्वाधिक बिकने वाली साप्ताहिक पत्रिका वुमैन के एडवर्टाइज़िंग मैनेजर थे। यह साठ के दशक के बीच की बात थी। मेरे नए बॉस सिर्फ़ तीन वर्षों में ही शून्य से शिखर पर पहुँच गए थे और वह भी एक अविश्वसनीय रूप से प्रतिस्पर्धी व्यवसाय में। फ़्रांसिस ज़ेवियर मल्दून ऐसे शख्स थे, जिन्हें आप सामाजिक प्रतिभा का धनी कह सकते थे।

मल्दून की प्रतिभा का राज़ “मल्दून के अटल सिद्धांत” थे।

“मल्दून के अटल सिद्धांत” इस तरह शुरू होते थे: “वर्ग, डिग्रियों, शिक्षा या लंच के लिए आपने कितने पैसे दिए, इन सबसे ज़्यादा महत्वपूर्ण होती है पहली छवि, क्योंकि यह सफलता का मंच तैयार करने में सबसे अहम भूमिका निभाती है।” दरअसल, हम किसी नए व्यक्ति से मिलने के पहले दो सेकंड में ही यह तय कर लेते हैं कि हम उस पर कैसी प्रतिक्रिया करेंगे। लेकिन इस बारे में बहुत ज़्यादा खुश होने की ज़रूरत नहीं है - क्योंकि इतने ही कम समय में सामने वाला भी यही तय कर रहा है कि वह आप पर किस तरह प्रतिक्रिया करने वाला है। (वैसे, अगर आप बाक़ी 88 सेकंडों के बारे में सोच रहे हैं, तो उनका इस्तेमाल पुष्टि करने और संबंध को मज़बूत करने में किया जाता है और यह तय करने के लिए भी किया जाता है कि उस पल के बाद आपका संवाद किस राह पर चलने वाला है।)

मल्दून के अवलोकन हमेशा बेहद सरल रहते थे: “जब लोग आपको पसंद करते हैं, तो वे आपके सबसे अच्छे पहलुओं को देखते हैं। जब वे आपको पसंद नहीं करते, तो उनमें सबसे बुरे पहलुओं को देखने की प्रवृत्ति होती है। यह दरअसल सामान्य बोध है। मान लें आप हवा में उछलते हैं। अगर कोई ग्राहक आपको पसंद करता है, तो वह शायद यह मानेगा कि यह आपके उत्साह की निशानी है, लेकिन अगर वह आपको पसंद नहीं करता है, तो वह शायद सोचेगा कि इससे यह साबित होता है कि आप मूर्ख हैं।”

उनकी बात सही थी। जो इंटरव्यू लेने वाला आपको पसंद करता है, वह आपके नम्र स्वभाव को सहिष्णु मान सकता है, जबकि आपको पसंद न करने वाला इसी वजह से आप पर कमजोर का ठप्पा लगा सकता है। जो मैनेजर आपको पसंद करता है, वह आपके आत्मविश्वास को साहस की निशानी मानेगा, लेकिन जो आपको पसंद नहीं करता है, वह आपको अक्खड़ समझेगा। एक व्यक्ति की नज़रों में प्रतिभाशाली, तो दूसरे की नज़रों में मूर्ख। यह सब इस बात पर निर्भर करता है कि सामने वाले की कल्पना में आपकी छवि कैसी नज़र आती है। “कल्पना को जकड़ लेंगे, तो आप दिल को भी जकड़ लेंगे,” यह भी मल्दून के अटल सिद्धांतों का हिस्सा था, “क्योंकि चाहे आप इसे किसी भी तरह से देखें, जीवन पहले दिन से ही व्यवहार के बारे में है। कल्पना भावना को सक्रिय करती है, भावना नज़रिये को सक्रिय करती है और नज़रिया व्यवहार को सक्रिय करता है।”

मुझे आज तक फ्रांसिस ज़ेवियर मल्दून जैसा दूसरा इंसान नहीं मिला। मैं उत्तरी इंग्लैंड से लंदन इसलिए आया था, क्योंकि मैं रोमांचक दुनिया के केंद्र में रहना चाहता था - हालाँकि मैंने कभी ठहरकर यह सोचा ही नहीं था कि इसका दरअसल क्या मतलब था, जब तक कि मैं वहाँ पहुँच नहीं गया। जल्दी ही मुझे यह अहसास हुआ कि मैं उन लोगों से प्रेरित होता था, जो चीज़ें घटित कराते थे। वैसे मल्दून के साथ मुझे एक समस्या यह आई कि काफ़ी अरसे तक तो मैं यही तय नहीं कर पाया कि वे जीनियस हैं या पागल।

मल्दून जीनियस थे, लेकिन मुझे यह पता चलने में थोड़ा समय लगा कि उनके प्रभावी होने की क्या वजह थी। वास्तव में, मुझे उनके लिए जो काम करने पड़े, उनमें से कुछ में तो मुझे ज़रा भी समझदारी नज़र नहीं आई - पहलेपहल। एफ़.एक्स. के लिए मेरा जो पहला सचमुच पागलपन भरा काम था, वह यह था कि मैंने 2,467 अलग-अलग तरह के लिफ़ाफ़ों पर गोंद लगाई, उन्हें चिपकाया, पता लिखा और इसके बाद उन्हें कपड़े के एक बड़े झोले में भरा। अगली दोपहर मैं उनके साथ ऑक्सफ़ोर्ड स्ट्रीट पर सेल्स कॉल पर गया। हम एक मेल-ऑर्डर सप्लाय कंपनी के मैनेजिंग डायरेक्टर के ऑफ़िस में गए। मल्दून ज़बर्दस्त दिख रहे थे - फुर्तीले, आत्मविश्वासी और खुश - और मैं झोला लटकाकर इतना दुखी दिख रहा था, मानो कोई क़ब्र लूटने वाला क़ब्रिस्तान से मुर्दा लूटकर आ रहा हो।

हमें डायरेक्टर के केबिन में पहुँचाया गया। फ्रांसिस ज़ेवियर मल्दून ने संभावित ग्राहक का इतनी गर्मजोशी से अभिवादन किया, मानो वे पुराने मित्र - या भाई - हों। उन्होंने मेरा परिचय अपने असिस्टेंट के रूप में दिया और हमारे मेज़बान ने हमें बैठने का इशारा किया।

हम मैनेजर की बड़े आकार की एंटीक बैंकर्स डेस्क के सामने वाली कुर्सियों पर बैठ गए। लगभग तुरंत ही फ्रांसिस ज़ेवियर मुस्कराते हुए बोले, “आपकी अनुमति से मैं आपको कुछ दिखाना चाहता हूँ।”

“ज़रूर,” डायरेक्टर ने सिर हिलाकर अस्पष्ट अनुमोदन किया।

मल्दून ने कहा, “दरअसल यह मैं नहीं, निक दिखाएगा।” यह मेरा संकेत था। पल भर भी हिचके बिना मैं कर्तव्यपरायण अंदाज़में मुस्कराया। फिर मैंने फ़र्श पर एक बड़ी हरी

कैनवास शीट बिछाई और बोरे को उसके बीचोंबीच उलट दिया। लिफ़ाफ़े इतने सारे थे कि वे फ़र्श पर और कुर्सियों के आस-पास बिखर गए।

जब वह हैरान व्यक्ति पत्रों के उस विशाल ढेर को घूरे जा रहा था, तो मल्दून ने अपनी नम्र लेकिन सटीक आवाज़ में घोषणा की, “जब आप वुमैन मैग्ज़ीन में विज्ञापन देते हैं, तो आप ऐसी ही प्रतिक्रिया की उम्मीद कर सकते हैं।” वे सामने वाले का ध्यान खींचने के लिए थोड़ा रुके और फिर उनसे नज़रें मिलाते हुए आगे बोले, “आपके एक प्रतिस्पर्धी की डेस्क पर सिर्फ़ एक ही दिन में 2,467 प्रतिक्रियाएँ आईं, और सिर्फ़ इसलिए आईं, क्योंकि उसने हमारे यहाँ विज्ञापन दिया था। हम आपके लिए भी ऐसा ही कर सकते हैं।”

अब तक लगा समय? लगभग नब्बे सेकंड।

हम कैब में ऑफ़िस लौट रहे थे। मल्दून के ब्रीफ़केस में छब्बीस सप्ताह का विज्ञापन अनुबंध था और सारे 2,467 लिफ़ाफ़े वापस मेरे झोले में पहुँच चुके थे। मल्दून ने निर्णय लिया कि अब समय आ गया था कि वे मुझे “मल्दून के अटल नियमों” के बारे में थोड़ा ज़्यादा सिखाएँ।

उन्होंने पूछा, “तो तुम क्या सोचते हो, वहाँ क्या हुआ था?”

मैंने पूछा, “आप उस व्यक्ति से पहले कभी नहीं मिले थे?”

“नहीं तो।”

“लेकिन ऐसा लग रहा था, जैसे वे आपके पुराने मित्र हों।”

“निश्चित रूप से ऐसा ही लगा होगा!” मल्दून मुस्कराए और मेरी ओर मुड़े। “तुम जानते हो क्यों?”

“उन्होंने शायद आपके बारे में सुना होगा।”

“इस भरोसे मत रहो। मैं बताता हूँ कि क्यों। तुम वहाँ जम्प सीट में मेरे सामने बैठो; मैं बताता हूँ कि वहाँ क्या हुआ था।”

लंदन की टैक्सी कैब बहुत शानदार नहीं दिखती है। यह तो पहियों पर चलते किसी बड़े, काले टिन के डिब्बे जैसी दिखती है, लेकिन इसमें अच्छी-खासी जगह रहती है। यह लोगों और सामान के आरामदेह सफ़र के लिए पूरी तरह उपयुक्त होती है। पीछे एक बेंच सीट रहती है, जिसका मुँह आगे की तरफ़ होता है। दो स्प्रिंग लोडेड जम्प सीट भी रहती हैं, जिनका मुँह पीछे की तरफ़ होता है। मैं जम्प सीट खोलकर उनके सामने बैठ गया। मैं काफ़ी लंबा हूँ, इसलिए मुझे अपनी कोहनियाँ घुटनों पर रखनी पड़ीं, जबकि मेरा दायाँ हाथ मेरी बाईं कलाई को पकड़े था। मुझे यकीन है मेरे चेहरे से साफ़ झलक रहा होगा कि मैं कितना हैरान और जिज्ञासु था।

नज़रें मिलाना दूसरों के साथ जुड़ने का सबसे सस्ता और सबसे प्रभावकारी तरीका है।

मल्दून खिड़की से उस बारिश को देख रहे थे, जिसमें माबर्ल आर्क के सबवे स्टेशन से बाहर निकलते लोग भीग रहे थे। वे मेरे सामने घूमे और अपने बैठने के अंदाज़ को बदलकर उत्साह से मुसकराए और सीधे मुझसे नज़रें मिलाईं। उन्होंने एक अँगुली उठाई। “मल्दून का पहला नियम: आप जब भी किसी से मिलें, नज़रें मिलाएँ और मुस्कराएँ।” उन्होंने एक बार सिर हिलाया और मेरी स्वीकारोक्ति का इतंज़ार किया। मैंने सिर हिलाया। दूसरी अँगुली ऊपर उठी। “मल्दून का दूसरा नियम: जब आप यह महसूस कराना चाहते हैं कि वे आपको पहले से जानते हैं, तो गिरगिट बन जाएँ।” मैंने त्योरी चढ़ाई। उन्होंने इसे देखा लिया और दो अँगुलियों को एक पूरे हाथ में बदलकर संकेत किया कि मुझे इतंज़ार करना चाहिए, फिर उन्होंने तीन अँगुलियाँ दिखाईं। “मल्दून का तीसरा नियम: कल्पना को जकड़ लेंगे, तो आप हृदय को जकड़ लेंगे।”

मैं पीछे टिककर बैठ गया। मैं समझ गया कि उनकी बात अभी पूरी नहीं हुई है। वे भी पीछे टिककर बैठ गए।

“दिन में कितनी बार आप ऐसे लोगों से मिलते हैं, जो आपकी उपस्थिति को दर्ज ही नहीं करते हैं - जो आपकी ओर देखते तक नहीं हैं?”

मैंने जवाब दिया, “मुझे लगता है, दर्जनों बार।”

“ये दरअसल दर्जनों खोए हुए अवसर हैं। अपने तथा दूसरे लोगों - आपके ग्राहकों, सहकर्मियों, रिसेप्शनिस्ट, इस कैब ड्राइवर - के बीच जुड़ाव को अधिकतम करने का सबसे सस्ता, सबसे आसान और सबसे प्रभावी तरीका यह है कि आप उनसे नज़रें मिलाएँ और मुस्कराएँ। आप जानते हैं क्यों?”

“क्योंकि इससे पता चलता है कि आप ईमानदार हैं और उनमें रुचि लेते हैं।” जैसे ही मैंने यह कहा, मेरे मन में यह भावना आई कि यह काफ़ी नहीं था।

“हाँ, अच्छी बात है, बहुत अच्छी बात है। लेकिन बात इससे भी ज़्यादा है। आप अपने प्रिय टीवी न्यूज़रीडर को कितनी गंभीरता से लेंगे, अगर वह रात के समाचार सिर झुकाकर पढ़ें, कागज़ देखते हुए पढ़ें या खिड़की से बाहर देखें?”

“मेरे ख़याल से मैं उसे बहुत गंभीरता से नहीं लूँगा।” यह काफ़ी स्पष्ट दिख रहा था।

“और उसके संदेश को?”

“मैं शायद रुचि खो दूँगा, जब तक कि मैं खुद को मजबूर न करूँ।”

“आपका संदेश वहाँ जाता है, जहाँ आपकी आवाज़ जाती है और आपकी आवाज़ वहाँ जाती है, जहाँ आपकी आँखें इसे भेजती हैं। जब आप किसी से मिलते हैं और वह आपसे आँखें नहीं मिलाता है, तो आपको कैसा महसूस होता है? जब वे ऐसा करते हैं, तो आपको कैसा महसूस होता है? जब आप किसी से बात करते हैं और उसकी आँखें किसी दूसरे व्यक्ति या वस्तु पर टिकी होती हैं, तो आपको कैसा महसूस होता है?”

अभ्यास

आँख का रंग

एक दिन तक आप जिस भी व्यक्ति से मिलें, उसकी आँख के रंग पर गौर करें। आपको रंग याद रखने की ज़रूरत नहीं है, बस गौर करें। बस इतना ही। इससे ज़्यादा आसान कुछ नहीं है। लेकिन यह छोटा सा अभ्यास ही आपके आत्मविश्वास, आँखों के संपर्क और तालमेल की योग्यताओं को बहुत ज़्यादा बढ़ा देगा, जबकि आप कोई भी डराने वाला काम नहीं करेंगे।