

संवाद का जादू



दुनिया के
महानतम
संवाद-विशेषज्ञों
के रहस्य

टैरी
फ़ेल्बर्

Hindi translation of Am I Making Myself Clear?

संवाद का जादू

संवाद का जादू

दुनिया के महानतम संवाद – विशेषज्ञों के रहस्य

टेरी फ़ेल्बर

अनुवाद : डॉ. सुधीर दीक्षित



मंजुल पब्लिशिंग हाउस

First published in India by



Manjul Publishing House

Corporate and Editorial Office

- 2nd Floor, Usha Preet Complex, 42 Malviya Nagar, Bhopal 462 003 – India

Sales and Marketing Office

- 7/32, Ground Floor, Ansari Road, Daryaganj, New Delhi 110 002 – India

Website: www.manjulindia.com

Distribution Centres

Ahmedabad, Bengaluru, Bhopal Kolkata, Chennai,
Hyderabad, Mumbai, New Delhi, Pune

Hindi translation of *Am I Making Myself Clear ?* by Terry Felber

Copyright © 2002 by Terry Felber

Scripture quotations noted NRSV are from the
NEW REVISED STANDARD VERSION of the Bible © 1989
by the Division of Christian Education of the National Council
of the Churches of Christ in the U.S.A
All rights reserved.

This edition first published in 2011
Fifth impression 2016

ISBN 978-81-8322-206-8

Translation by Dr. Sudhir Dixit

No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

यह पुस्तक मेरी सबसे अच्छी दोस्त, मेरी पत्नी लिंगा को समर्पित है, जिसने अपने प्रेम और प्रोत्साहन से मुझे सिखाया कि विचारशील शब्दों के माध्यम से लोगों की सेवा कैसे की जाए
।

आभार

मैं सबसे पहले और सबसे अधिक अपने मित्र जॉन बोलिन को धन्यवाद देना चाहता हूँ, जिन्होंने यह पुस्तक लिखने और शोध करने में मेरा साथ दिया। इस दौरान उन्होंने यहाँ बताए जाने वाले संवाद सिद्धांतों का हमेशा पालन किया। मैं अपने मित्रों बिल हॉकिन्स और पॉल सीका को भी उनकी मूल्यवान प्रतिक्रिया के लिए धन्यवाद देना चाहता हूँ। एक पुरानी कहावत है : मौलिक विचार जैसी कोई चीज़ नहीं होती। बेहतरीन संवाद के जो सिद्धांत मैं इस पुस्तक में बताने जा रहा हूँ, उन्हें मैंने निश्चित रूप से उन महान लोगों से सीखा है, जिन्हें ईश्वर ने मेरे जीवन में भेजा। मैं उन सभी को धन्यवाद देता हूँ।

विषय सूची

आभार

प्रस्तावना

अध्याय – 1

संवाद की कला

अध्याय – 2

अनकही भाषा की कला

अध्याय – 3

अच्छा दिखने की कला

अध्याय – 4

दूसरों को महत्व देने की कला

अध्याय – 5

सुनने की कला

अध्याय – 6

बातचीत की कला

अध्याय – 7

प्रामाणिकता की कला

अध्याय – 8

प्रोत्साहन की कला

अध्याय – 9

समस्या सुलझाने की कला

अध्याय – 10

एनएलपी की कला

अध्याय – 11

आत्म – चर्चा की कला

उपसंहार

लेखक के बारे में

प्रस्तावना

मेरी पत्नी लिंडा और मैं शुरू से ही एक “महत्वपूर्ण जीवन” जीना चाहते थे। हम जीवन के अंतिम समय में इस बात पर पश्चाताप नहीं करना चाहते थे कि क्या हो सकता था। हम केवल अपने दिन काटकर या समय बिताकर जीवन नष्ट नहीं करना चाहते थे। रॉन परईयर, जो हमारे व्यवसाय में हज़ारों लोगों के मार्गदर्शक हैं, इसे “बिना पछतावे का जीवन” कहते हैं।

हम यह तो स्पष्ट रूप से जान गए कि अगर हम फ़र्क पैदा करना चाहते हैं, तो यह दूसरों के साथ हमारे संबंधों के माध्यम से ही संभव है। हमने सीखा कि जीवन में हमारी अधिकतर संतुष्टि की बुनियाद लोगों के साथ सचमुच जुड़ने की हमारी योग्यता है। हमने समझ लिया कि ऐसा करने के लिए *संवाद योग्यता* ही हमारी सफलता की कुंजी हैं।

ईश्वर की कृपा से हम आल्टीकोर में शामिल हुए, जिसके मालिक करोड़पति डेवॉस और वैन एन्डल परिवार हैं। पिछले लगभग पच्चीस सालों में इस व्यवसाय के चलते लिंडा और मुझे, लाखों लोगों से जुड़ने का अवसर मिला, चाहे यह खेल जगत की प्रस्तुतियों के ज़रिए हो या निजी संबंधों के माध्यम से। इसकी बदौलत हमें जीवन में हज़ारों दोस्तों का वरदान मिला।

कुछ समय पहले मुझे एक पत्र मिला, जिसके अंश कुछ इस तरह थे :

यह पत्र मैं आपको धन्यवाद देने के लिए लिख रहा हूँ। आपने मेरे जीवन पर बहुत महत्वपूर्ण प्रभाव डाला है। मैंने कभी आपको अपने अतीत के बारे में अधिक नहीं बताया। बचपन में आस-पड़ोस के बच्चे मेरे चेहरे और मेरी घरेलू प्रवृत्ति का मज़ाक़ उड़ाते थे। मेरा एक भी दोस्त नहीं था और मैं केवल अपने तक ही सीमित रहता था। मेरे माता-पिता हमेशा लड़ते-झगड़ते रहते थे और लगातार मेरी आलोचना करते थे। किशोरावस्था में मैं अक्सर आत्महत्या करने के बारे में सोचा करता था। तीस साल की उम्र तक परिस्थितियाँ कमोबेश इतनी ही बदतर थीं।

फिर मेरी मुलाकात लिंडा और आपसे हुई । आपने मुझसे इस तरह बातचीत की, जैसे आपको सचमुच मेरी परवाह थी । आपने मुझे प्रोत्साहित किया कि मैं जीवन में आगे बढ़ूँ । आपने मुझे बताया कि आपको मेरी क्षमताओं पर विश्वास है । इससे पहले कभी भी किसी ने मुझसे यह बात नहीं कही थी । मेरे लिए यह अँधेरी इमारत से निकलकर चमकती धूप में आने जैसा था ।

अब मुझे विश्वास हो चुका है कि मैं भी महान कार्य कर सकता हूँ और यह सब आपकी मित्रता की बदौलत हुआ है । मैं हमेशा आपका आभारी रहूँगा...

अपने अच्छे शब्दों और प्रेरक बातों से दूसरों को प्रभावित करने की क्षमता हम सभी में होती है । लिंडा और मेरे जीवन में कई महान मित्र और मार्गदर्शक हैं – जैसे थेरॉन नेल्सन, रॉन परर्डयर, बिल ब्रिट और हमारे धर्मगुरु टेड हैगर्ड – जिनसे मिले संसाधनों की मदद से हमने सफलतापूर्वक प्रभावशाली और बेहतरीन संबंध विकसित किए । इस पुस्तक में हम आपको संवाद योग्यता में महारत पाने का रास्ता बता रहे हैं । उम्मीद है कि सफल संबंध बनाकर आप भी *बिना पश्चाताप का जीवन* जिएँगे ।

|| अध्याय एक ||

संवाद की कला

सार्थक काम और संतुष्टिदायक संबंध पाने के लिए संवाद की कला
जितनी महत्वपूर्ण चीज़ कोई और नहीं हो सकती ।

– मैक्स डे ग्री, लीडरशिप इज़ एन आर्ट

अब्राहम लिंकन को महानतम अमेरिकी राष्ट्रपति माना जाता है । विन्स्टन चर्चिल को इतिहास का सबसे प्रेरक अँग्रेज़ राजनेता माना जाता है । जोहान्स गुटेनबर्ग को पिछली सहस्राब्दी के सबसे प्रभावशाली व्यक्तियों में गिना जाता है । और मदर टेरेसा को दुनिया भर में उत्कृष्ट मानवतावादी के रूप में पहचान मिली हुई है ।

इन लोगों का जीवन इतना प्रभावशाली और अलग क्यों है ? इन लोगों में ऐसा क्या है, जिसके चलते ये शेष लोगों से अलग हैं ? निश्चित ही इसमें कई बातों का योगदान है, जिनमें जोश, संकल्प, आस्था, परिस्थितियाँ और सकारात्मक दृष्टिकोण शामिल हैं ।

लेकिन “कुछ और” भी है – जो दुर्लभ तो है, लेकिन दुनिया के हर व्यक्ति के लिए सुलभ है – जिसने एक दुबले-पतले युवा वकील को अंतर्राष्ट्रीय नेता में बदल दिया, जिसने एक हकलाते किशोर को विश्व शांति का प्रेरक नेता बना दिया, जिसने एक सीधे-सादे समाचार पत्र वाले को दुनिया के सोचने का तरीका बदलने में समर्थ बनाया और जिसने एक कोमल सी महिला को हज़ारों लोगों के आशापुंज में बदल दिया ।

यह विशेष “कुछ और” संवाद की खोई हुई कला है ।

संवाद की कला का अर्थ किसी दूसरे से बात करने से भी बढ़कर है । यह तो एक ऐसा नृत्य है, जो हम दूसरों के साथ करते हैं । इसमें हमारे शब्द, काम और इरादे शामिल होते हैं । यह दोतरफ़ा रास्ता है । इस रास्ते पर आगे बढ़ने से पहले हम सामने वाले को सतर्कता से देखते और परखते हैं । अब तक यहाँ जिन भी व्यक्तियों की बात हुई, वे इस नृत्य में शामिल हुए और इसीलिए वे दुनिया को अविश्वसनीय उपहार दे पाए ।

आज दुनिया बदलने वालों की एक नई पीढ़ी मौजूद है । हममें से हर एक, जिसमें आप और मैं भी शामिल हैं, को इस धरती पर कुछ विशेष गुणों और योग्यताओं के साथ भेजा गया है, जिनसे लोगों को लाभ हो सकता है । जीवन कैसा “हो सकता था”, इस बारे में सोच-सोचकर अपने जीवन के बेहतरीन वर्ष नष्ट न करें । किस्मत को मुट्ठी में कर लें ।

यदि हम लोगों से केवल अच्छी तरह संवाद कर सकें, तो हमारा संसार नाटकीय रूप से बेहतर हो जाएगा । हमें अपने पेशे में अधिक संतुष्टि मिलेगी, हमारा बैंक बैलेंस बढ़ेगा, हमारा वैवाहिक जीवन अधिक सुखमय होगा, हमारा परिवार अधिक सेहतमंद रहेगा,

हमारा दिमाग अधिक पैना बनेगा और हमारे पूरे जीवन की गुणवत्ता अधिक उज्ज्वल हो जाएगी ।

इस पुस्तक में मैं आपको संवाद की पाठशाला में प्रवेश लेने का न्योता देता हूँ । जब आप इन सिद्धांतों का अध्ययन करने और इनका पालन करने का मन बना लेते हैं, तो मैं गारंटी देता हूँ कि आपका जीवन बदल जाएगा और बेहतरीन बन जाएगा ।

आप एक अच्छे उम्मीदवार हैं, यदि :

- आप अभिभावक हैं, जो अपने किशोर बेटे-बेटी के साथ अधिक सार्थक बातचीत करना चाहते हैं ।
- आप पत्नी हैं, जो अपने पति का अधिक समय और ध्यान पाना चाहती हैं ।
- आप सेल्समैन हैं, जो एक महत्वपूर्ण सौदा करना चाहते हैं ।
- आप पति हैं, जो अपने वैवाहिक जीवन में अधिक प्रेम और रोमांच लाना चाहते हैं ।
- आप विद्यार्थी हैं, जो स्नातक के बाद अपनी पसंद की नौकरी करना चाहते हैं ।
- आप नियोक्ता हैं, जो अपनी कंपनी छोड़कर जाने वाले कर्मचारियों की संख्या कम करना चाहते हैं ।
- आप ऐसे इंसान बनना चाहते हैं, जैसा ईश्वर आपको बनाना चाहता था !

यह पुस्तक आपको बताएगी कि आप जो कहते हैं और जिस तरह कहते हैं, वह कितना महत्वपूर्ण होता है । अगर आप इस पुस्तक में सिखाई गई योग्यताओं को आत्मसात कर लेते हैं और उनका अच्छी तरह अभ्यास करते हैं, तो आपके जीवन का कायाकल्प हो जाएगा । इसके बाद आप अपनी पूरी क्षमता तक पहुँच सकेंगे और आपकी संभावनाएँ असीमित होंगी । आपके पास न केवल दुनिया बदल देने वाले विचार होंगे, बल्कि आपमें उन्हें संप्रेषित करने की क्षमता भी होगी ।

हम सभी ने त्रुटिपूर्ण संवाद के परिणाम देखे हैं :

- त्रुटिपूर्ण निर्देश – परीक्षा में असफलता
- त्रुटिपूर्ण शारीरिक मुद्रा – नौकरी पाने में असफलता
- त्रुटिपूर्ण ढंग से सुनना – अस्वीकृत सेल्स प्रस्ताव

मुझे व्यावसायिक गोल्फ खिलाड़ी टॉमी बोल्ट की यह सच्ची कहानी बड़ी पसंद है । एक बार वे लॉस एंजेलिस में खेल रहे थे । उनके साथ जो कैडी (मैदान में खिलाड़ी का सहायक) था, उसकी छवि लगातार बकबक करने वाले व्यक्ति की थी । खेल शुरू करने से पहले बोल्ट ने उसे कठोर निर्देश दिए, “एक शब्द भी मत बोलना । अगर मैं तुमसे कुछ पूछूँ,

तो बस 'हाँ' या 'ना' में उत्तर देना ।" राउंड के दौरान बोल्ट ने गेंद को एक पेड़ के पास पाया । वे एक शाखा के नीचे से हिट करके गेंद को झील के पार ग्रीन पर पहुँचाना चाहते थे । उन्होंने घुटनों के बल बैठकर झुरमुटों के बीच से देखा और अपनी आगे की योजना बनाई । फिर वे शॉट मारने की तैयारी करने लगे ।

उन्होंने कैडी से पूछा, "तुम्हें क्या लगता है ? फ़ाइव आयरन ?"

कैडी ने जवाब दिया, "नहीं, मि. बोल्ट ।"

बोल्ट ने त्योरी चढ़ाकर पूछा, "तुम्हारा क्या मतलब है ? फ़ाइव आयरन नहीं ?"

कैडी ने आँखें गोल-गोल घुमाई, "नहीं-हीं-हीं, मि. बोल्ट ।"

अंततः, बोल्ट ने फ़ाइव आयरन से गेंद को हिट किया । शॉट सफल रहा और गेंद गड्ढे से केवल दो फ़ुट दूरी पर पहुँचकर रुक गई । बोल्ट कैडी की ओर मुड़े, उसे क्लब थमाया और बोले, "अब तुम बोल सकते हो । मुझे बताओ कि तुम इस बारे में क्या सोचते हो ?"

"मि. बोल्ट. ..." कैडी ने जवाब दिया, "वह आपकी बॉल नहीं थी"

जीवन में कई बार ऐसा हो जाता है, है ना ? संवाद के दौरान त्रुटिपूर्ण अर्थ निकालना बहुत आम बात है । परिवारों में संघर्ष का बुनियादी कारण ऐसा संवाद ही है । यूएसए टुडे ने हाल ही में किशोरों के तनाव पर एक अध्ययन किया, जिसके परिणाम आँखें खोल देने वाले थे । सर्वेक्षण में किशोरों से यह पूछा गया कि संकट के समय वे किसकी मदद लेते हैं । मदद का सबसे लोकप्रिय चयन था संगीत, दूसरा था दोस्त और तीसरा था टीवी । आश्चर्य की बात यह थी कि माँ इक्कीसवें नंबर पर थी और पिता अड़तालीसवें नंबर पर । स्पष्ट है, ये किशोर अपने माता-पिता के साथ सार्थक ढंग से नहीं जुड़ पाए थे ।

एक और सर्वेक्षण बताता है कि वैवाहिक जीवन के आठ साल बिताने के बाद दंपतियों के पास बात करने के लिए कुछ नहीं बचता है । प्रोफ़ेसर हैंस जर्गन्स ने 5, ००० जर्मन पति-पत्नियों से पूछा कि वे प्रतिदिन एक-दूसरे से कितनी बार बातचीत करते हैं । दो साल का वैवाहिक जीवन बिताने वाले अधिकतर पति-पत्नियों ने बताया कि वे नाश्ते के समय दो-तीन मिनट, डिनर के समय बीस मिनट और रात को बिस्तर में कुछ मिनट ही बातचीत करते हैं । छठे साल तक यह बातचीत एक दिन में बस दस मिनट रह जाती है । वैवाहिक जीवन के आठवें साल के बाद "लगभग पूर्ण संवादहीनता" की अवस्था आ जाती है ।

एक महिला का प्रसंग है, जो एक वकील के पास यह कहने गई कि वह अपने पति से संबंध तोड़ना देना चाहती है । वकील ने पूछा, "क्या आपके पास इसकी ठोस ज़मीन है ?" उस महिला ने कहा, "हाँ, हमारे पास तीन एकड़ ज़मीन है ।" वकील बोला, "नहीं मैडम,

आप समझी नहीं । मेरा मतलब है, क्या आपका पति कभी आप पर गरजता है ?” वह बोली, “हाँ, हाँ, क्यों नहीं, हमारे पास तीन कारों वाला गैरेज है ।” वकील ने दोबारा कोशिश की, “शायद मैं ठीक से पूछ नहीं पा रहा हूँ । क्या आपका पति आपकी मरम्मत करता है ?” महिला ने कहा, “नहीं, आम तौर पर मैं ही कार की मरम्मत करवाती हूँ ।” अब तक वकील बहुत परेशान और हताश हो चुका था । वह बोला, “मैडम, भगवान के लिए इतना बता दें कि आप संबंध क्यों तोड़ना चाहती हैं ।” वह बोली, “बात बिल्कुल स्पष्ट है । मेरा पति यह नहीं जानता कि बातचीत कैसे की जाए ।”

कई अन्य सर्वेक्षण बताते हैं कि दफ़्तर में लोगों की 80 प्रतिशत से अधिक समस्याओं का कारण संवाद की असफलता ही है । इस बारे में सोचें यदि हम किसी तरह सफल संवाद का रहस्य जान जाएँ, तो हम अपने कामकाजी जीवन की 80 प्रतिशत चुनौतियों से बच सकते हैं ।

इक्कीसवीं सदी में प्रौद्योगिकी इतनी उन्नति कर रही है, जितनी इससे पहले कभी नहीं हुई । आज संचार के इतने अधिक और तेज़ साधन उपलब्ध हैं, जितने पहले कभी नहीं रहे । हम पल भर में दुनिया के किसी भी भाग में अपना ई-मेल पहुँचा सकते हैं । पहाड़ की चोटी से अपने दोस्तों को फ़ोन कर सकते हैं । हज़ारों मील दूर बैठे लोगों से वीडियो के माध्यम से सीधे जुड़ सकते हैं । लेकिन इसके बाद भी हमारी वर्तमान स्थिति और भावी अवसरों के बीच दूरी बढ़ती चली जा रही है । संचार के इन नायाब साधनों बाद भी संवाद सीखने की कला में असफल हैं ।

मुझे आशा है कि यह पुस्तक एक सेतु का काम करेगी । आप आज जहाँ हैं और जहाँ पहुँचना चाहते हैं – उसके बीच का सेतु । आप जैसे-जैसे पुस्तक पढ़ते जाएँगे, आपको हर अध्याय में **पॉवर पॉइंट्स** अलग दिखेंगे । ये ज्ञान के विशेष “मोती” हैं । अगर आप इन्हें अपने संवाद तंत्र में शामिल कर लेते हैं, तो आपको इसके परिणाम तुरंत ही मिलने लगेंगे । मैं आपको प्रोत्साहित करता हूँ कि आप इन बिंदुओं को रेखांकित कर लें और अपने प्रतिदिन के जीवन में उन पर अमल करें ।

=| अध्याय दो |=

अनकही भाषा की कला

चार तरीके हैं और मात्र चार ही तरीके हैं, जिनसे हम दुनिया के साथ संपर्क बनाए रखते हैं। इन चारों के आधार पर ही हमारा मूल्यांकन और वर्गीकरण होता है: हम क्या करते हैं, हम कैसे दिखते हैं, हम क्या कहते हैं, और हम उसे कैसे कहते हैं।

– डेल कारनेगी

संवाद का अध्ययन करते समय हम आम तौर पर शब्दों और वाक्यों के संदर्भ में ही सोचते हैं। लेकिन सच तो यह है कि कई बार सबसे अधिक प्रभाव शब्दों से कही गई बात का नहीं, बल्कि उस बात का होता है जो हम अपने चेहरे, अपनी आँखों और अपने शरीर से व्यक्त करते हैं। शब्दों का उपयोग कैसे करना है और उन्हें किस तरह बोलना है, यह जानना अपने सपने साकार करने की दिशा में एक शक्तिशाली अस्त्र है। शब्दों के चयन में माहिर होने के साथ-साथ यदि आप गैर-शाब्दिक संवाद में भी महारत प्राप्त कर लें, तो आप अजेय बन जाएँगे।

मशहूर रोमन वक्ता डेमोस्थनीज़ से किसी ने पूछा था, “भाषणकला का पहला हिस्सा क्या है?”

“कर्म,” उन्होंने कहा। जब उनसे पूछा गया कि दूसरा हिस्सा क्या है, तब भी उनका उत्तर यही था: “कर्म।” यही सच है। लोग शब्दों से अधिक कर्म पर विश्वास करते हैं। आपने शायद किसी को कहते सुना होगा, “उसका काम इतने सशक्त ढंग से बोल रहे थे कि मैं उसकी कही बात सुन ही नहीं पाया।” यह सोलह आने सच है: कर्म शब्दों से अधिक सशक्त ढंग से बोलते हैं।

केटरर और रेस्त्रां मालिक प्रूडेंस लीथ ने अपनी पुस्तक *पार्डन मी, बट यू आर ईटिंग माई डॉइली* में ऐसी ही एक कहानी बताई है। “केटरिंग के क्षेत्र में ग़लतफ़हमी का मेरा एक प्रिय प्रसंग है। यह एक दंपति की सच्ची कहानी है, जो छुट्टियाँ मनाने सुदूर पूर्व गए थे। होटल में अपने खाने के साथ-साथ वे अपने छोटे कुत्ते के लिए भी खाना मँगवाना चाहते थे, जिसे वे अपने साथ लेकर गए थे। चूँकि वेटर उनकी भाषा नहीं जानता था, इसलिए उन्होंने कुत्ते की ओर इशारा करते हुए खाने के अंतर्राष्ट्रीय संकेतों में अपनी बात समझाने की कोशिश की। वेटर ने सिर हिलाया, छोटे कुत्ते को उठाया और होटल की रसोई की ओर चल दिया ... आधा घंटे बाद वह उस छोटे कुत्ते को भूनकर प्लेट में सजा लाया!”

हालाँकि कहानी दुखद है, लेकिन स्पष्ट संवाद के महत्व को दर्शाती है। जैसा कि आप आगे जानेंगे, संवाद में यह तो आता ही है कि आप *क्या* कहते हैं, साथ में यह भी आता है कि आप उसे कैसे कहते हैं। ऊपर बताई गई कहानी में दंपति ने अपनी बात वेटर को

समझाने के लिए गैर-शाब्दिक संवाद का सचेतन उपयोग किया, लेकिन वे असफल रहे । प्रतिदिन के जीवन में परिजनों, मित्रों और सहकर्मियों के साथ भी हम अचेतन रूप से हर समय अशाब्दिक संवाद करते रहते हैं ।

किसी ने सच कहा है कि हम संवाद किए बिना रह ही नहीं सकते । इसका अर्थ यह है कि हम हर पल संवाद कर रहे हैं, चाहे हम सचेतन रूप से इसके प्रयास कर रहे हों या नहीं । वास्तव में, मुँह बंद रखने का अर्थ यह नहीं है कि हम संवाद नहीं कर रहे हैं । हाल में हुए अध्ययनों से पता चला है कि हम जो कुछ कहना चाहते हैं, उसका केवल 8 प्रतिशत संवाद ही शब्दों के माध्यम से करते हैं, जबकि 90 प्रतिशत संवाद अपने कार्यों या अशाब्दिक गतिविधियों के माध्यम से करते हैं । थोड़ा सोचें :

प्रसन्न होने पर हम मुस्कुराते हैं ।
अंतरंगता व्यक्त करने के लिए हम आँखें मिचमिचाते हैं ।
घृणा में हम भौंहें सिकोड़ते हैं ।
आत्मविश्वास होने पर हम तनकर खड़े होते हैं ।
डरने पर हम काँपते हैं ।
आरोप लगाते समय हम उँगली उठाते हैं ।
कुंठा में हम झुक जाते हैं ।
सहमत होने पर हम सिर हिलाते हैं ।
आश्चर्यचकित होने पर हम अपना सिर तेज़ी से हिलाते हैं ।
अविश्वास में हम अपनी भौंहें उठाते हैं ।
नापसंदगी में हम त्योरी चढ़ाते हैं ।

अशाब्दिक संवाद वह है, जिसे हम शब्दों के बिना “कहते” हैं । इसका अर्थ है हमारे चेहरे के भाव, हमारी बॉडी लैंग्वेज, हमारी शारीरिक मुद्राएँ । इसमें यह भी शामिल हो सकता है कि हम किस तरह के कपड़े पहनते हैं या कब और कितना चुप रहते हैं । आइए, एक पल में यह समझ लें कि प्रभावशाली व्यक्ति बनने के लिए हम अशाब्दिक संवाद की शक्ति का दोहन कैसे कर सकते हैं ।

चेहरा दिमाग का आईना है, और आँखें बिना बोले ही दिल के रहस्य खोल देती हैं ।

चेहरे के भाव

अगर चेहरा दिमाग का आईना है, तो बेहतर यही होगा कि हम जिन लोगों से संवाद करते हैं, उनके संदेशों को पढ़ना सीख लें। क्या आपने कभी किसी व्यक्ति से ऐसी कोई बातचीत की है, जिसमें आपने उसके शब्द दोहराए हों और उसने पलटकर कहा हो, “हो सकता है मैंने यही कहा हो, लेकिन दरअसल मेरा यह मतलब नहीं था ?” इतिहास गवाह है, इंसान ने हमेशा दूसरों के दिमाग को पढ़ने की कोशिश की है। हथेली पढ़ने वालों, सम्मोहन करने वालों, मनोविश्लेषकों और पॉलीग्राफ़ टेस्ट आदि सभी ने दिमाग को पढ़ने की कोशिश की है। सचमुच जब कोई अपने विचार न बताए, तो उन्हें जानने का सबसे अच्छा उपाय उसका चेहरा देखना है है! हमारे चेहरे के भाव हमारे विचारों को जितना उजागर करते हैं, उतना कोई दूसरी चीज़ नहीं कर सकती, जिसमें शब्द भी शामिल हैं। चेहरे के भाव — “दिमाग के आईने” — में हमारी मुस्कानें या तयोरियाँ, आँखों और चेहरे पर आए सारे भाव शामिल होते हैं।

पॉवर पॉइंट :
मुस्कान संक्रामक होती है, इसलिए मुस्कुराते रहें।

अगर आप अपनी मुस्कान का उपयोग नहीं कर रहे हैं, तो आप उस इंसान की तरह हैं, जिसके पास बैंक में एक मिलियन डॉलर तो हैं, लेकिन चेकबुक नहीं है।

—लेस गिबलिन

विजेता मुस्कान सोने से भी अधिक मूल्यवान होती है। आपकी मुस्कान आपको लाखों डॉलर कमाकर दे सकती है, आपके वैवाहिक जीवन को टूटने से बचा सकती है या किसी देश को बदल सकती है। मुस्कान से प्रशंसा, प्रेम, सराहना और मासूमियत व्यक्त होती है। इसके अलावा मुस्कुराने में, तयोरी चढ़ाने से कम मेहनत लगती है। तयोरी चढ़ाने में बासठ माँसपेशियों के उपयोग की आवश्यकता होती है, जबकि मुस्कुराने में केवल छब्बीस की। चौड़ी मुस्कान सबसे मूल्यवान संपत्तियों में से एक है। इससे आप दुनिया को यह संदेश देते

हैं कि आप इस जीवन के लिए आभारी हैं। मुस्कान लोगों को अपने पास खींचती है, उन्हें आरामदेह बनाती है और उनका दिल जीत लेती है।

हमेशा तयारी चढ़ाए रखने का बिलकुल उल्टा असर होता है। कुछ लोग जीवन भर अपनी तयोरियाँ चढ़ाए रहते हैं, लेकिन कभी समझ नहीं पाते हैं कि वे उन्नति क्यों नहीं कर पा रहे हैं। अगली बार जब आप देखें कि कोई अपने जीवन में उन्नति नहीं कर पा रहा है, तो उसके चेहरे को पल भर के लिए ध्यान से देखें। संभावना है कि उस “दुर्भाग्यशाली” इंसान ने अपने जीवन को परेशानियों से घिरा हुआ मान लिया है और वह हर चीज़ को बहुत बड़ी मानने का निर्णय कर चुका है। उसकी तयोरियाँ हमेशा चढ़ी रहती हैं, जिससे ऐसा लगता है मानो उसने जीवित मेंढक निगल लिया हो।

हॉलिडे-इन का प्रबंधन मुस्कान के महत्व से बहुत अच्छी तरह परिचित है। होटल की एक नई शाखा में जब 500 लोगों को नियुक्त किया जा रहा था, तो कंपनी ने 5000 उम्मीदवारों का साक्षात्कार लिया। साक्षात्कार लेने वाले होटल प्रबंधक ने हर उस उम्मीदवार को अस्वीकृत कर दिया, जो साक्षात्कार के दौरान चार बार से कम मुस्कराया था। मुस्कराना लाभ का सौदा है!

हमारी मुस्कान केवल व्यवसाय के संसार में ही महत्वपूर्ण नहीं है। हममें से अधिकतर पुरुषों को शायद याद होगा कि हमें मुस्कान की शक्ति का पता पहली बार कब चला था। हम जूनियर हाई स्कूल में थे। कोई लड़की हमारी ओर देखकर बस मुस्कराई और हम उससे शादी करने के लिए बेताब हो गए। बेहतरीन मुस्कान से अधिक आकर्षक कुछ भी नहीं होता! और जब भी मेरी पत्नी लिंडा मेरी ओर देखकर मुस्कराती है, तो मैं उसके हाथों की कठपुतली बन जाता हूँ।

यदि आप नियमित रूप से मुस्कराने वाले इंसान नहीं हैं, तो सीख लें। यदि आवश्यकता पड़े, तो अभ्यास करें। आपको यह थोड़ा अजीब लग सकता है, लेकिन इसके लाभ इतने अधिक हैं कि आपको ऐसा अवश्य करना चाहिए। शीशे के सामने खड़े हो जाएँ। फिर अपने चेहरे पर सबसे चौड़ी, सबसे आकर्षक मुस्कान लाने का अभ्यास करें। फिर उस मुस्कान को अपने बॉस पर, अपने सहकर्मियों और अपने परिवार वालों पर आजमाकर देखें। आपको जो परिणाम मिलेंगे, उनसे आप हैरान रह जाएँगे।

**पॉवर पॉइंट :
आँखों की भाषा सीखें।**

इंसान के इरादों को भाँपने के लिए हर जानवर हमेशा उसकी आँखों में देखता है ।

—एच. पॉवर्स

आँखें आत्मा की खिड़की होती हैं । क्या आपने कभी ध्यान दिया है कि आप सीधे किसी व्यक्ति की आँखों में झाँककर उसके दिल की बात समझ सकते हैं ? हमें इसी तरह बनाया गया है । हमारी आँखें सशक्त संवाद करने में सक्षम होती हैं ।

आँखें रोमांच से चमकती हैं । वे दुख से लाल होती हैं और उनमें आँसू भर आते हैं । वे शत्रुता से आग-बबूला भी होती हैं । विक्टर ह्यूगो ने एक बार कहा था, “जब कोई महिला आपसे बात कर रही हो, तो वह सुनें, जो वह अपनी आँखों से कह रही है ।” स्टीव रुबेनस्टीन ने इसे इस तरह कहा था, “महिलाएँ दो भाषाएँ बोलती हैं, जिनमें से एक शाब्दिक होती है” यह सच है । और यह जितना महिलाओं के मामले में सच है, उतना ही पुरुषों के मामले में भी है । हम अपनी आँखों से किसी के साथ जुड़ सकते हैं, किसी को जोड़ सकते हैं या दूर भी हट सकते हैं । कोई भी सार्वजनिक वक्ता आपको आँखों के माध्यम से “जुड़ने” के महत्व के बारे में बता सकता है ।

हालाँकि आँखों के संपर्क के माध्यम से लोगों से जुड़ना महत्वपूर्ण है, लेकिन साथ में यह सीखना भी महत्वपूर्ण है कि बातचीत के दौरान दूसरों के भाव कैसे पढ़ें । मुझे याद है मैंने यह पाठ बड़ी कठिनता से सीखा था । जब मेरी पत्नी लिंडा ने हमारे बेटे डेविड को जन्म दिया, तो मैं दो घंटे बाद अस्पताल में उसके कमरे में गया । मैं दफ़्तर के काम के बारे में “उससे बातचीत करने” गया था । लिंडा और मैं व्यवसाय में साझेदार हैं, इसलिए हम हमेशा मिलकर काम करते हैं, ताकि हमारा व्यवसाय सुचारु रूप से चलता रहे । तो इस तरह परवाह करने वाले पति के नाते मैंने सोचा कि मैं उसे दो घंटे आराम करने का समय दूँ, इसके बाद ही उसके पास काम संबंधी समस्या लेकर जाऊँगा । मुझे अब भी उसकी आँखों का वह भाव याद है, जब मैं हाथ में ढेर सारे कागज़ात लेकर अस्पताल के कमरे के दरवाज़े से भीतर घुसा था । मुझे विश्वास है कि महिलाएँ निगाहों का ऐसा भाव अपनी माँ से ही सीखती होंगी । मेरे गालों पर अब भी जलने के निशान हैं । तेज़ी से पीछे हटकर दरवाज़े से बाहर निकलते समय मैं यही सोच रहा था कि आँखें कितनी सशक्त अभिव्यक्ति कर सकती हैं ।

पॉवर पॉइंट :
लोगों से आँखें मिलाकर बात करें ।

अधिकतर माता-पिता अपने बच्चों से कहते हैं, “लोगों से आँखें मिलाकर बात करो।” क्या आप कभी किसी ऐसे व्यक्ति से मिले हैं, जो आपसे नज़रें न मिलाता हो ? इस तरह का व्यक्ति – जो अपनी आँखें इधर-उधर घुमाता हो – दरअसल संपर्क से बचने की कोशिश करता है। इस प्रकार के व्यवहार से अविश्वास पैदा होता है। क्या आपने कभी किसी ऐसे व्यक्ति का अभिवादन किया है, जिसकी निगाह *हैलो* बोलते ही ज़मीन पर जम गई हो ? यह व्यवहार कमज़ोर आत्म-छवि का सूचक है।

अगर आप सचमुच लोगों के साथ जुड़ना चाहते हैं, तो उनसे आँखें मिलाने की सचेतन कोशिश करें। देखिए, कभी-कभार पलकें झपकाने में कोई बुराई नहीं है – आप यह नहीं चाहते कि लोग असहज महसूस करें। लेकिन उनके साथ आँखों के नियमित संपर्क से दिलचस्पी और सम्मान व्यक्त करना महत्वपूर्ण है।

आगे के एक अध्याय में मैं सुनने के महत्व पर बात करूँगा। यह ध्यान रखें कि अशाब्दिक संवाद हमेशा दोतरफ़ा रास्ता होता है। इसका अर्थ है कि आप अपनी आँखों से किस तरह “सुनते” हैं, यह भी उतना ही महत्वपूर्ण है, जितना यह कि आप उनसे किस तरह “बोलते” हैं। आँखों के संपर्क से दिलचस्पी, महत्व और अंतरंगता व्यक्त होती है। आँखों के संपर्क से कतराना उदासीनता, परेशानी या असहमति का संकेत देता है। यह सुनिश्चित करें कि आप अपनी आँखों से सही बात कहें। अगर आप लोगों से आँखें मिलाने के आदी नहीं हैं, तो यह आपके लिए चुनौती बन सकता है। लेकिन यदि आप इस पर मेहनत करेंगे, तो विश्वास करें, आप महान संवाद के लाभों की फ़सल काटेंगे।

पॉवर पॉइंट : अपने चेहरे पर सफलता की पोशाक पहनें।

हमारे चेहरे में हज़ारों माँसपेशियाँ होती हैं। और हमारा चेहरा हज़ारों अलग-अलग भाव, भावनाएँ और दृष्टिकोण संप्रेषित कर सकता है। अपने चेहरे पर सकारात्मक भाव बनाए रखने का संकल्प लें।

क्या आपको अपनी माँ की वह डॉट याद है, जिसमें वे कहती थीं कि अगर तुम “बुरा” चेहरा बनाओगे और हर समय ऐसा ही बनाए रखोगे, तो चेहरा हमेशा के लिए ऐसा ही हो जाएगा ? देखिए, उन्होंने सही कहा था ! हमारा चेहरा दरअसल माँसपेशी और ऊतकों की स्मृति बरकरार रखता है। यही कारण है कि हम अधिकतर समय जैसा चेहरा बनाते हैं, वही स्थायी बन जाता है। कुछ लोगों के चेहरे पर हमेशा ऐसे भाव होते हैं, जो कहते हैं,

“जीवन ने मुझे बुरे दिन दिखाए हैं।” जबकि शेष लोगों के चेहरे के भाव कहते हैं, “मुझे हर दिन प्रसन्नता मिलती है।” हम बाद वाले लोगों के आस-पास ही रहना चाहते हैं और उन्हीं के जैसे बनना चाहते हैं।

शारीरिक मुद्रा

बातचीत करते समय हमारा शरीर भी दूसरों तक बहुत सारे संदेश पहुँचाता है। कई बार तो ऐसा होता है कि हम मुँह से जो बात बोल रहे हैं, अनजाने में उससे ठीक उल्टी बात अपनी शारीरिक मुद्रा के माध्यम से कहने लगते हैं। मनोवैज्ञानिक अल्बर्ट मेहरेबियन ने कहा है, “किसी वक्ता का सात प्रतिशत संदेश उसके शब्दों से आता है, 38 प्रतिशत उसके पद या शीर्षक से और 55 प्रतिशत उसकी “शारीरिक मुद्रा” से आता है।” इससे स्पष्ट हो जाता है कि हमारे शरीर में वह बात संप्रेषित करने की अद्भुत योग्यता है, जिसे हमारा दिमाग कहने की कोशिश कर रहा है। दरअसल कई बार हमारा मुँह जो बात कहने में असमर्थ होता है, उसे हम अपनी शारीरिक मुद्रा से संप्रेषित कर सकते हैं।

लिंडा और मेरे विवाह को पच्चीस साल से अधिक समय हो चुका है। हम दोनों के पास अशाब्दिक संकेतों का व्यापक भंडार है। अगर लिंडा कमरे के पार बैठी हो, तो मैं उसकी ओर देखकर, बिना कुछ बोले ही उससे पूरी बातचीत कर सकता हूँ। इसी तरह, यदि हम दोस्तों के साथ किसी डिनर में हों, तो मैं उसके पास बैठकर मेज़ के नीचे से भी उसके साथ बातचीत कर सकता हूँ। (विश्वास न हो, तो मेरे पैरों पर चोट के निशान देख लें!)

पॉवर पॉइंट :
दूसरों के ठीक सामने बैठें।

अगर आप अपने किसी संबंध में विश्वास पैदा करना चाहते हैं, तो सही शारीरिक मुद्रा का प्रयोग सुनिश्चित करें। किसी से बात करते समय उसके ठीक सामने बैठें – नाक से नाक, अँगूठे से अँगूठा मिलाकर। किसी अन्य कोण में न बैठें, क्योंकि इससे सामने वाले को लग सकता है कि आप उसे “पराया” समझ रहे हैं। ध्यान रखें अगर आप विदेशी संस्कृतियों से संपर्क कर रहे हैं, तो इस बात में अंतर आ सकता है कि उचित समझी जाने वाली दूरी क्या है। यह इस बात पर निर्भर करता है कि आप कहाँ हैं। उदाहरण के लिए, यदि आप किसी यूरोपीय देश में हैं, तो विनम्र समझी जाने वाली व्यक्तिगत दूरी कम से कम दो फुट होती है, जबकि कई एशियाई देशों में एक फुट या इससे कम दूरी भी असामान्य नहीं है।

शारीरिक मुद्रा की शक्ति का मूल्यांकन निम्नलिखित परीक्षण से स्पष्टता के साथ किया जा सकता है : किसी समूह के सामने खड़े होकर कहें, “मुझे देखें और मेरे कहे अनुसार करें। अपने अँगूठे और अँगुली से एक गोला बनाएँ... इस तरह। अब इस गोले को अपनी ठुड्डी पर रखें।” (यह कहने के बाद गोला अपने गाल पर रख लें।) कई लोग गोला अपनी ठुड्डी के बजाय गाल पर रख लेंगे, जिससे पता चलता है कि वे आपके शब्दों के बजाय आपकी शारीरिक मुद्रा का अनुसरण कर रहे थे।

पॉवर पॉइंट : अच्छी शारीरिक मुद्रा से अच्छा स्वाभिमान झलकता है।

अच्छी शारीरिक मुद्रा न केवल अच्छी सेहत के लिए महत्वपूर्ण है, बल्कि यह अगली नौकरी, बिक्री या डेट पाने की कुंजी भी बन सकती है। डॉक्टर हमें दशकों से अच्छी शारीरिक मुद्रा का महत्व बता रहे हैं, लेकिन परिणाम अब हम सबके सामने आ रहे हैं। जो लोग चेतन होकर सीधे तनकर खड़े होने की कोशिश करते हैं, चेतन होकर चलने की कोशिश करते हैं और सिर तानकर रखते हैं, उनके जोड़ों, हड्डियों और माँसपेशियों में कम बीमारियाँ होती हैं। यह केवल अच्छे व्यवसाय से ही नहीं, अच्छी सेहत से भी संबंधित है!

हमें व्यवसाय में अच्छी शारीरिक मुद्रा की शक्ति को अनदेखा नहीं करना चाहिए। रैल्स्टन प्यूरिना कंपनी के संस्थापक विलियम डैनफ़ोर्थ कहते थे, “जब कोई आदमी सीधा बैठता है, तो मैं मानता हूँ कि वह सीधा सोचता है।” जब कोई व्यक्ति झुकी मुद्रा में होता है, तो इससे आत्मविश्वास की कमी झलकती है। जो लोग लंबे होते हैं, वे हमेशा अपनी लंबाई को कम दिखाने के लिए थोड़ी झुकी मुद्रा अपना लेते हैं। आपकी शारीरिक बनावट जैसी भी हो, उससे आत्मविश्वास व्यक्त करें। तनकर खड़े हों, ताकि आप सशक्त दिखें। बड़े आश्चर्य की बात है कि हमारा शरीर यह बात उजागर कर देता है कि हम कैसा सोचते हैं, जिससे बाद में यह तय होता है कि हम किस तरह जीते हैं। “शारीरिक मुद्रा की जाँच” का एक अच्छा सूत्र यह है : किसी सपाट दीवार से टिककर खड़े हो जाएँ और देखें कि आपका कितना शरीर दीवार से छूता है। अगर आपके कंधे, आपके पीछे का हिस्सा और आपके पैरों का पिछला हिस्सा दीवार को छू रहा हो, तो आपकी मुद्रा अच्छी है।

अच्छी शारीरिक मुद्रा विकसित करने के लिए हर काम आवश्यक करने का निर्णय लें। अगले कुछ दिनों तक अपने कंधे चौड़े करने, ठुड्डी ऊपर खींचने, सिर पीछे तानने और पेट अंदर करने पर ध्यान केंद्रित करें। सुबह थोड़ा-बहुत व्यायाम करने से आपकी शारीरिक मुद्रा में चमत्कारिक परिवर्तन आ जाएगा।

पॉवर पॉइंट : विजयी टंग से हाथ मिलाना सीखें ।

अपनी शारीरिक मुद्रा को बेहतर बनाने के लिए आप एक और अच्छा काम कर सकते हैं । विजयी टंग से हाथ मिलाने की कोशिश करें । इस तरह हाथ मिलाना महत्वपूर्ण होता है, जो न तो बहुत ढीला हो, न ही बहुत कड़क । ढीली पकड़ के साथ हाथ मिलाने से आत्मविश्वास की कमी का पता चलता है, जबकि बहुत कड़कपन से हाथ मिलाने से घमंड या कम आत्म-गौरव झलकता है ।

मैं अपने छह साल के बेटे डेविड को पहली बार मिल रहे व्यक्ति से हाथ मिलाना सिखा रहा था । हमने एक – दूसरे से आँखें मिलाकर और सीधे तनकर खड़े होकर हाथ मिलाने का अभ्यास किया । पहली बार जब हमने कोशिश की, तो डेविड कमरे में सिर झुकाकर आया और उसने हाथ मिलाने के लिए अपना ढीला हाथ आगे कर दिया । मुझे ऐसा लगा, जैसे मैं कोई मरी हुई मछली थामे हुए हूँ । इस पर मैंने उसे समझाया कि उसे थोड़े कड़कपन से हाथ मिलाना चाहिए । उसने मेरा हाथ जकड़ लिया और फिर उसे अपनी पूरी शक्ति से दबा दिया, इससे मैं नीचे बैठने पर मजबूर हो गया । फिर मैंने डेविड को यह सुझाव दिया कि हाथ मिलाते समय उसके हाथों की पकड़ इन दोनों स्थितियों के बीच की होना चाहिए । वही करें, जो डेविड और मैंने किया था । हाथ मिलाते समय सामने वाले से आँखों मिलाने का अभ्यास करें ।

अपने संवाद के अशाब्दिक आयामों के बारे में जागरूक बनें और इस अध्याय में बताए गए सिद्धांतों पर अमल करें । इनकी बदौलत लोगों के साथ सफलतापूर्वक व्यवहार करने और जुड़ने की आपकी योग्यता बहुत बढ़ जाएगी, जिसका परिणाम यह होगा कि आपके संबंध अधिक मधुर और पुरस्कारदायक बन जाएँगे ।

=| अध्याय तीन |=

अच्छा दिखने की कला

आप भीतर से चाहे कैसा भी महसूस करते हों, हमेशा विजेता जैसा दिखने की कोशिश करें।

– आर्थर ऐश

लोग कोई पुस्तक क्यों खरीदते हैं ? इसका सबसे बड़ा कारण होता है शीर्षक । दूसरा बड़ा कारण होता है । मुखपृष्ठ की रूप – रेखा । तीसरी प्रेरणा होती है । लेखक का नाम । इस सूची में पुस्तक की वास्तविक सामग्री बहुत बाद में आती है । हम सभी ने यह कहावत सुनी होगी, “ आप मुखपृष्ठ देखकर किसी पुस्तक का मूल्यांकन नहीं कर सकते ।” कुछ हद तक हम शायद इससे सहमत भी होते हैं । लेकिन सच तो यह है कि हम पुस्तक का मूल्यांकन उसके मुखपृष्ठ से ही करते हैं । निश्चित रूप से, हमें घटिया मुखपृष्ठ के भीतर बेहतरीन साहित्य मिल सकता है या हम बेहतरीन कलात्मक मुखपृष्ठ के झाँसे में आकर भीतर का घटिया लेखन खरीद सकते हैं । लेकिन अंततः अधिकतर लोग पुस्तक खरीदने का शुरुआती निर्णय मुखपृष्ठ के आधार पर ही करते हैं ।

इंसानों के बारे में भी यही बात सच है । हम लगभग हमेशा लोगों का “मूल्यांकन” उनकी पहली छाप से करते हैं । एमिली पोस्ट ने इसे इस तरह कहा है : “कपड़े हमारे लिए वैसे ही हैं, जैसे पशु – पक्षियों के लिए उनकी रोएँदार खाल और पंख । कपड़े हमारे रूप – रंग को बेहतर ही नहीं बनाते ; वे दरअसल हमारा रूप – रंग ही हैं । हम जो पहली छाप छोड़ते हैं, वह बहुत हद तक इस पर निर्भर करती है कि हम क्या पहनते हैं । इसमें हमारे चेहरे के भाव भी शामिल हैं । शिष्टाचार और भाषा पर बाद में ध्यान दिया जाता है और चरित्र पर तो सबसे अंत में ध्यान दिया जाता है ।”

माना कि पहली छाप या पहला प्रभाव हमें ग़लत नतीजे पर पहुँचा सकता है । लेकिन लोगों के बारे में शुरुआती निर्णय तो हम उसी के आधार पर लेते हैं । मिसाल के तौर पर, यदि कोई व्यक्ति आपके दफ़्तर में घटिया कपड़े पहनकर आता है, उसके बाल कढ़े हुए न हों और उसे नहाने की बहुत आवश्यकता हो, तो शायद आप उस व्यक्ति के बारे में कोई विशेष धारणा बना लेंगे । आप सोच सकते हैं कि उसमें व्यावसायिक शिष्टाचार नहीं है – या इससे भी बुरी बात, उसमें स्वस्थ आत्म – गौरव नहीं है ।

पॉवर पॉइंट :
आपको पहली छाप छोड़ने का दूसरा अवसर कभी नहीं मिलता ।

अब आप संवाद योग्यताओं में माहिर होने लगे हैं, इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि आप *स्वयं* को और अपने विचारों को पेश करने के रहस्य जान लें। दरअसल व्यावसायिक बैठकों, साक्षात्कारों या डेटिंग में भी आपका दिखने का अंदाज़ आपकी बातों जितना ही संप्रेषण करता है। दिखने के अंदाज़ के दो प्रमुख क्षेत्र हैं बनाव – शूंगार (grooming) और पोशाक।

बनाव – शूंगार

अपनी अगली भेंट, डेट या प्रस्तुति के लिए जाते समय अपनी मानसिक बनाव – शूंगार जाँच – सूची तैयार करें। इसके लिए आप इन बातों का ध्यान रख सकते हैं

- यह कहना आवश्यक नहीं है कि नहाए बिना काम नहीं चलेगा।
- अपने दाँत अच्छी तरह साफ़ करें। अगर आपके दाँतों पर निशान हैं या वे पीले हैं, तो टूथ व्हाइटनर का इस्तेमाल करें। अगर दाँतों में छेद हैं, वे टेढ़े – मेढ़े या बदसूरत हैं, तो दाँतों के डॉक्टर की मदद लेकर ऐसा उपाय खोजें, जिससे आपकी मुस्कान और अधिक आकर्षक बन जाए।
- अच्छा दिखने की कला अपने नाखून नियमित रूप से काटें और स्वच्छ रखें। महिलाओं का नख – प्रसाधन (manicure) भड़कीला नहीं बल्कि सुरुचिपूर्ण होना चाहिए।
- अपने बाल साफ़ – सुथरे और व्यवस्थित रखें। चिपचिपे बालों से लोग बिचक सकते हैं। भले ही “अस्त – व्यस्त बाल” फैशन में हों, लेकिन इस बारे में जागरूक रहें कि इनसे आपके आस – पास के लोगों को क्या संदेश जा रहा है। अगर बाल रंगने या अलग प्रकार से काढ़ने से आपको अपना रंग – रूप निखारने में मदद मिलती हो, तो यह अच्छा निवेश है। मैं हमेशा कहता हूँ कि आपके सिर और चेहरे पर जितने कम बाल होते हैं, आप अधिकतर लोगों के साथ उतने ही अच्छे संबंध जोड़ सकते हैं। जब से मैं गंजा होने लगा हूँ, तब से मैं हर साल अधिक अच्छी तरह संबंध जोड़ने में कामयाब हो रहा हूँ।
- मेकअप का उद्देश्य आपके चेहरे को बदलना नहीं, बल्कि आपके रंग – रूप को सँवारना है। मेकअप का प्रयोग कम से कम करें और सादगी से करें। “रंगे – पुते” चेहरे से दूर रहें।
- खुशबूदार इत्र से मदद मिलती है। बस यह सुनिश्चित कर लें कि उसकी खुशबू बहुत अधिक तीखी न हो।
- डिओडोरेंट या एंटीपरस्पिरेंट का प्रयोग अवश्य करें।

- अपने साथ हमेशा मिंट लेकर चलें । जो व्यक्ति आपकी साँसों की बदबू से परेशान होगा, वह आपका एक शब्द भी नहीं सुनना चाहेगा । कई साल पहले जब लिंडा और मैं एक मकान बनवाने वाले थे, तो लोगों ने हमें चेतावनी दी थी कि इस दौरान कई तरह के निर्णय लेते समय हमारे बीच मतभेद उभरेंगे । लेकिन ऐसा कुछ नहीं हुआ । दरअसल हमारा समय बेहतरीन निकला, क्योंकि हम अपने सपने को साकार कर रहे थे । हमारे बीच केवल एक ही मुद्दे पर बहस होती थी । मुद्दा था, मकान निर्माण की एक पेशेवर सहयोगी से मिलने की बारी को लेकर । हम उससे दूर इसलिए भागते थे, क्योंकि उसकी साँसें बहुत बदबूदार थी । “नहीं लिंडा, मुझे विश्वास है कि इस बार उससे मिलने की बारी तुम्हारी है । पिछली बार तो उससे मैं मिला था ।” शायद इसीलिए वह पेशेवर सहयोगी इतना अधिक व्यवसाय करती थी – लोग उससे बचने के लिए उसकी सुझाई हर वस्तु खरीद लेते होंगे !

पॉवर पॉइंट :
आपके कपड़े दूसरों से संवाद करते हैं ।

सफलता के लिए पोशाक पहनना

आप अपने रंग – से क्या संदेश देने की कोशिश कर रहे हैं ? “मैं रूप अभी – अभी सोकर उठा हूँ ?” “मैं यहाँ का सबसे सफल कर्मचारी हूँ ।” “मुझे परवाह नहीं है कि आप क्या सोचते हैं, मैं अपने मनचाहे तरीके से व्यवहार कर सकता हूँ ।” या “मेरी दिलचस्पी इस बात में है कि मैं आपसे कैसे जुड़ सकता हूँ ।” यह सोचकर स्वयं को न बहलाएँ कि किसी कमरे में घुसकर ही आपने अपने बारे में बहुत कुछ नहीं कह दिया है । जिस पल आप दरवाज़े से प्रवेश करेंगे, उसी पल शेष लोग आपके पद, आपके मकसद और आपकी सफलता की संभावना का मूल्यांकन कर लेंगे । इसलिए सिर से लेकर अपने जूतों के तले तक आप कैसे दिखते हैं, इस बारे में पूरी तरह सचेत बनें ।

कई लोग मन ही मन सोचते हैं, “जब मैं सफल हो जाऊँगा, तब बेहतरीन कपड़े खरीदने में अधिक धन निवेश करूँगा ।” यह तो किसी अँगीठीके सामने बैठकर यह सोचने जैसा है, “जब तुम मुझे गर्माहट दोगी, तब मैं तुममें लकड़ी डालूँगा ।” नहीं, आपको सफलता पाने के लिए पोशाक पहले पहननी होगी – तभी आप सफल हो पाएँगे ।

हम इक्कीसवीं सदी में बड़ी तेज़ी से बढ़ रहे हैं । आजकल औपचारिक और अनौपचारिक के बीच की रेखा लगातार धुँधली पड़ती जा रही है । कंपनियों में पोशाक के

पैमाने लगातार बदल रहे हैं। आप कैसे जानें कि क्या पहनना है और कब ? यहाँ दफ्तर में कपड़े पहनने को लेकर कुछ दिशा – निर्देश दिए जा रहे हैं।

हालाँकि कपड़े बेचने वाले लोगों की मंशा यही होती है, लेकिन फैशन से संबंधित हर प्रवृत्ति का अनुसरण आम तौर पर अच्छा नहीं होता। पारंपरिक, संतुलित पोशाक बहुत पेशेवर होती है। इसलिए बहुत अतिशयोक्तिपूर्ण या भड़कीले वस्त्रों से बचें। सादगी भरी पोशाक, जो आप पर जँचे, सबसे अच्छी होती है। पोशाक का चयन करते समय याद रखें कि आपका लक्ष्य कई प्रकार के लोगों से संबंध जोड़ना है। आप यह नहीं चाहते कि आपका रंग – रूप खुले संवाद के बीच बाधा बन जाए।

पॉवर पॉइंट :
पोशाक पर आवश्यकता से अधिक ध्यान देना, कम ध्यान देने से बेहतर है।

अगर आप पुरुष हैं, तो सादे ढंग वाली टाई चुनें। जलपरियों, कार्टून पात्रों और बॉलिंग पिन वाली टाइयों से दूर रहें। इसका मतलब है कि कंपनी की क्रिसमस टाई को उस दिन के लिए सँभालकर रखें, जब आपको हँसी – मज़ाक की आवश्यकता हो। इसके अलावा, कमीज़ चुस्त और इस्तरी की हुई दिखनी चाहिए।

जैसा कि आपको पता ही होगा, उचित पोशाक अवसर या समूह पर निर्भर करती है। यदि आप सामान्य कामकाजी दिन के लिए कपड़े पहन रहे हैं, तो अनौपचारिक पोशाक बिल्कुल सही है। लेकिन अगर आप विभाग की किसी विशेष प्रस्तुति के लिए तैयार हो रहे हैं, तो सूट – टाई अधिक बेहतर रहेंगे। स्पष्ट है, पोशाक के पैमाने हर अमेरिकी कंपनी की संस्कृति में अलग – अलग होते हैं। मिसाल के तौर पर, अगर आप आईबीएम के शीर्ष कार्यकारी अधिकारी हैं, तो आपसे लगभग हमेशा सूट पहनने की उम्मीद की जाती है। लेकिन अगर आप सिलिकॉन वैली की किसी हाई – टेक कंपनी में काम करते हैं, तो जीन्स और खुले कॉलर वाली कमीज़ भी सही पोशाक हो सकती है। चाहे जो हो, पोशाक पर आवश्यकता से अधिक ध्यान देना, कम ध्यान देने से हमेशा बेहतर होता है, क्योंकि इससे पता चलता है कि आप सामने वाले के बारे में सोच रहे हैं और उसे बहुत सम्मान दे रहे हैं।

कपड़ों की शैलियों में भिन्नता से काम का प्रदर्शन कैसे प्रभावित होता है, इसका उदाहरण देखें। यह दिलचस्प उदाहरण अमेरिका के सबसे बड़े पद से संबंधित है। राष्ट्रपति बिल क्लिंटन अपने ओवल दफ्तर में स्वेट सूट में काम करने के लिए मशहूर थे, जबकि

राष्ट्रपति जॉर्ज डब्ल्यू बुश हमेशा सूट कोट पहनते थे । राष्ट्रपति बुश के कार्यकाल के सौ दिन पूरे होने तक हर जगह यह बात चर्चित हो गई कि ओवल हाउस के लिए पेशेवर पोशाक ही सही विकल्प है । दिलचस्प बात यह थी कि उत्पादकता बहुत बढ़ गई थी । हाई स्कूल के विद्यार्थियों पर हुए एक अध्ययन में भी यह पाया गया कि जो विद्यार्थी यूनिफॉर्म पहनकर स्कूल आते हैं, वे ऐसा न करने वाले विद्यार्थियों के मुकाबले हमेशा बेहतर प्रदर्शन करते हैं ।

ऐसे कपड़े पहनें, जिनसे आप अधिक आकर्षक दिखें । ऐसे कपड़े पहनें, जिनकी नाप आपके शरीर के लिए एकदम उपयुक्त हो और जो पुराने न दिखते हों । अपने कपड़ों और जूतों की नियमित देखभाल करें, इससे वे अधिक समय तक चलेंगे । मेरा एक दोस्त तीस साल से एक ही जोड़ी जूते पहन रहा है । बस वह उन्हें हर दिन चमकाता है और कभी – कभार उनका तलवा बदलवा लेता है । अपने जूते चमचमाते हुए रखें । नौकरी के साक्षात्कार में वे हमेशा उन पहली चीज़ों में से होते हैं, जिन पर ध्यान दिया जाता है । पोशाक अपने नाप की बनवाना भी लाभदायक होता है । बेहतरीन पोशाक और जूतों से आपको बेशक लाभ होगा, इसलिए उनकी परवाह करें ।

पॉवर पॉइंट : अपने कपड़ों को सर्वश्रेष्ठ रूप में रखें ।

एक अच्छा ड्राईक्लीनर खोजें । साफ़-सुथरे और इस्तरी किए हुए कपड़ों से बहुत प्रभाव पड़ता है । अच्छी तरह से ड्राईक्लीन की हुई कमीज़ अलग दिखती है । दबे-कुचले कपड़े कभी “फैशन” में नहीं आए हैं और कभी आएँगे भी नहीं । अगर कोई बटन टूट जाता है, तो उसे दोबारा टाँक लें । अगर कोई कपड़ा कट-फट गया है, तो उसे दुरुस्त करवा लें । महिलाएँ कभी भी कटी-फटी पैटीहोज़ न पहनें । छेद या धब्बे वाली पोशाक का कोई लाभ नहीं मिलता है, चाहे वह कितनी ही अच्छी क्यों न हो ।

अगर आप यह तय नहीं कर पाते कि क्या खरीदना है या आप पर क्या अच्छा फबता है, तो अगली बार अच्छी पोशाक पहनने वाले किसी दोस्त के साथ खरीदारी करने जाएँ । समझदार खरीदार को हर मौसम में नए कपड़ों पर ढेर सारा धन खर्च करने की आवश्यकता नहीं होती । बस अपने पास के कपड़ों में कुछ नई चीज़ें जोड़नी होती हैं, जिसमें थोड़ा सा ही खर्च आता है ।

कुछ अतिरिक्त फैशन नुस्खे :

- आड़ी धारियों वाले कपड़ों में आप अधिक मोटे दिखेंगे ।
- खड़ी पट्टियों वाले कपड़ों में आप अधिक दुबले दिखेंगे ।
- काले रंग के कपड़ों में आप हमेशा दुबले दिखेंगे ।
- व्यावसायिक कार्यक्रमों में ठोस रंग के कपड़े आम तौर पर चौकड़ी वाले कपड़ों से बेहतर होते हैं ।
- महिलाएँ ऊँची स्कर्ट और गहरे गले का ब्लाउज़ न पहनें ।
चुस्त या अंग प्रदर्शन करने वाले कपड़ों से सामने वाले तक वैसा संदेश पहुँच सकता है, जैसा आप बिलकुल नहीं पहुँचाना चाहती हैं । इसलिए हमेशा ऐसा पेशेवर रंग-रूप बनाए रखने की कोशिश करें, जो आपके इरादों को संप्रेषित करता हो ।

पॉवर पॉइंट :
अपने आदर्श वज़न को बनाए रखें । इससे आप अधिक आत्मविश्वास के साथ संवाद कर पाएँगे ।

अपनी सेहत बनाए रखने का एकमात्र तरीका है वह खाना, जिसे आप नहीं खाना चाहते, वह पीना जिसे आप नहीं पीना चाहते, और वह करना जिसे आप क़तई नहीं करना चाहते ।

- मार्क ट्वेन

यदि आप पाते हैं कि आपके शरीर पर अनावश्यक चर्बी चढ़ रही है, तो इस अनचाहे वज़न को कम करने के लिए आवश्यक अनुशासन विकसित करें । मोटापे के कारण विश्वासपूर्ण संवाद करना मुश्किल हो जाता है । इस कारण लोगों का ध्यान आपकी बातों से भटकता भी है । हर कोई अपने वज़न को संतुलन में रख सकता है । इससे वह आरामदेह, स्वस्थ और आत्मविश्वासी महसूस करेगा । इसका मतलब यह है कि आप संतुलित, सेहतमंद भोजन करें और व्यायाम को अपनी दिनचर्या में शामिल करें । अच्छी सेहत अच्छा दिखने का ही एक हिस्सा है ।

हममें से अधिकतर लोग जब तक सही खाने और व्यायाम करने के बारे में सोचना शुरू करते हैं, तब तक बहुत देर हो चुकी होती है । यही नहीं, अधिकांश लोगों को जब दिल का दौरा पड़ता है, तो दरअसल वे उसे नकारने की कोशिश करते हैं । “मेरे साथ ऐसा कुछ नहीं हो रहा है । यह तो बस एक बुरा सपना है । मैंने डॉक्टर की बात ग़लत समझ ली होगी ।”

बहुत कम लोग फ़िल्ड मार्शल मॉन्टगोमेरी जैसे होते हैं। द्वितीय विश्व युद्ध के बाद वे हाउस ऑफ़ लॉर्ड्स में बैठे थे। अचानक वे अपने पास शांति से बैठे एक व्यक्ति की ओर मुड़े और बोले, “माफ़ कीजिए, लेकिन मुझे कोरोनरी थ्रॉम्बोसिस हो रहा है।” इसके तत्काल बाद वे चुपचाप उठे और डॉक्टर को खोजने के लिए पैदल ही चल दिए। हममें से अधिकतर लोग तो धराशायी होने तक वही करते रहते हैं, जो हम कर रहे होते हैं। हममें से अधिकतर लोग बुरी सेहत की चेतावनियों को अनदेखा करते रहते हैं और बुरी आदतों को पकड़े रहते हैं, जब तक कि बहुत देर नहीं हो जाती।

अगर आपको लगता है कि कॉन्टेक्ट लेंस या लेज़र सर्जरी से आपका आत्मविश्वास बढ़ेगा, तो यह निवेश करने योग्य है। जब आप अपने रूप – रंग को लेकर बेहतर महसूस करेंगे, तो आप आत्मविश्वास के साथ संवाद कर पाएँगे और इस बात की भी काफ़ी संभावना है कि आपको वह नौकरी, अकाउंट या डेट मिल जाएगी, जिसके आप सपने सँजो रहे हैं। तो आज ही शुरू कर दें – बाद में आप अपने इस निर्णय पर बहुत प्रसन्न होंगे।

पॉवर पॉइंट : जिसे आप बदल नहीं सकते, उसे स्वीकार कर लें।

हाल ही में हुए एक सर्वेक्षण में यह सवाल पूछा गया : “अगर आप अपने बारे में कोई एक चीज़ बदल सकें, तो वह कौन सी होगी ?” जिन लोगों पर सर्वेक्षण किया गया, उनमें से 90 प्रतिशत लोगों ने ऐसी बातें बताईं, जिन्हें बदलना संभव ही नहीं था। सच्चाई यही है कि हममें से कई ऐसे लक्षणों के साथ पैदा होते हैं, जिन्हें हम बदल नहीं सकते, जैसे हमारी त्वचा का रंग, हमारा क्रोध, हमारी हड्डियों का ढाँचा या कोई जन्मजात दोष। यदि आप किसी चीज़ को नहीं बदल सकते, तो बेहतर यही है कि उससे प्रेम करना और उसके साथ जीना सीख लें।

अगर आप सोचते हैं कि शारीरिक सीमाओं के कारण आप जीवन में अपनी सर्वश्रेष्ठ संभावना तक नहीं पहुँच पाएँगे, तो एक बार इन बिंदुओं पर ध्यान दें :

1959 में यूनिवर्सल पिक्चर्स के एक कार्यकारी अधिकारी ने क्लिंट ईस्टवुड को इस कथन के साथ नकार दिया था : “तुम्हारे दाँत में चिप लगी है, तुम्हारा कंठ बहुत उभरा हुआ है और तुम बहुत धीमे बोलते हो।”

जॉन मिल्टन चवालीस साल की उम्र में अंधे हो गए थे । इसके सोलह साल बाद उन्होंने अपना अमर ग्रंथ पैरेडाइज़ लॉस्ट लिखा ।

जर्मन संगीतकार लुडविग वैन बीथोवन की सुनने की शक्ति धीरे – धीरे कम होती गई और छियालीस साल की उम्र में वे पूरी तरह बहरे हो गए । बहरहाल, इसके बाद ही उन्होंने अपना महानतम संगीत रचा ।

ब्रिटेन के लड़ाकू विमान चालक डगलस बेडर ने अपने दोनों पैर एक हवाई दुर्घटना में खो दिए । वे दो कृत्रिम पैर लगवाकर ब्रिटिश रॉयल एयर फ़ोर्स में दोबारा शामिल हुए । द्वितीय विश्व युद्ध के दौरान उन्हें जर्मन सैनिकों ने तीन बार पकड़ा – और तीनों ही बार वे भाग निकलने में कामयाब रहे ।

फ्रैंकलिन डी. रूज़वेल्ट उन्तालीस साल की उम्र में पोलियो से अपाहिज हो गए थे । लेकिन इसके बाद वे अमेरिका के सबसे प्रिय और प्रभावी नेताओं में से एक बने । उन्हें चार बार अमेरिका का राष्ट्रपति चुना गया ।

आप कैसे दिखते हैं, इस बारे में अपनी सीमाओं का बहाना न बनाएँ । इसके बजाय उनका उपयोग कर दुनिया को बताएँ कि आप जीवन से कितना प्रेम करते हैं।

ईश्वर, मुझे इतनी स्थिरता दो कि मैं उन चीज़ों को स्वीकार कर सकूँ, जिन्हें मैं बदल नहीं सकता । मुझे उन चीज़ों को बदलने का साहस दो, जिन्हें मैं बदल सकता हूँ । और मुझे इतनी बुद्धि दो कि मैं दोनों में फ़र्क कर सकूँ ।

- एल्कोहलिक्स एनॉनिमस प्रेयर

=| अध्याय चार |=

दूसरों को महत्व देने की कला

हम एक – दूसरे को जो सबसे बड़ा उपहार दे सकते हैं, वह है एक – दूसरे के अस्तित्व पर पूरा ध्यान ।

- स्यू एचले एहॉ

संवाद की कला में निपुण होने के लिए जिन साधनों की आवश्यकता होती है, उनमें से कुछ का विकास आप इस अध्याय को पढ़ने तक करने लगे होंगे । हम अशाब्दिक संवाद और रूप – रंग के महत्व पर बात कर चुके हैं, जो अच्छी संवाद योग्यता विकसित करने के लिए महत्वपूर्ण होते हैं । यह कहा गया है कि संवाद ही वह सामग्री है, जिससे हम अपने संबंधों का निर्माण करते हैं ।

पहले समझने की कोशिश करें, फिर समझे जाने की ।

- स्टीफ़न कवी

जैसा कि हम देख चुके हैं, संवाद का मतलब एक व्यक्ति से दूसरे तक जानकारी का आदान – प्रदान है । हम जानते हैं कि प्रभावी संवाद तभी हो सकता है, जब दूसरा व्यक्ति संदेश ग्रहण कर ले । किसी व्यक्ति तक हमारा संदेश स्पष्टता से पहुँचाने के लिए हमें शारीरिक मुद्रा, शारीरिक भाषा या बॉडी लैंग्वेज और चेहरे के भावों पर मेहनत करनी होती है । लेकिन यदि उसे इस बात पर विश्वास ही नहीं है कि हम जो कह रहे हैं, सचमुच वही सोचते भी हैं, तो हमारा संदेश लक्ष्य तक नहीं पहुँच पाएगा । दूसरे शब्दों में, प्रभावी संवाद के लिए हमें उन व्यक्तियों में सच्ची रुचि लेना सीखना चाहिए, जिनके साथ हम संवाद करने का प्रयास कर रहे हैं ।

लिंगा और मैंने जब बड़े समूहों के सामने गोष्ठियों में बोलना शुरू किया, तो पहले साल लिंगा बहुत घबरा जाती थी और भाषण देने से ठीक पहले उसे उल्टी हो जाती थी । लगभग एक साल बाद एक दिन मैंने उसे मंच पर हँसते – खिलखिलाते हुए देखा । वह बड़ी शांत दिख रही थी । उसने उल्टी भी नहीं की ! मैंने पूछा, “लिंगा, आज क्या हुआ ? तुम थोड़ी भी घबराई हुई नहीं दिख रही थीं ।”

उसने कहा, “अंततः मैंने स्वयं के बारे में चिंता करना छोड़ दिया और इस बारे में सोचना शुरू कर दिया कि मैं दूसरे लोगों की मदद कैसे कर सकती हूँ ।” श्रोताओं के प्रति लिंगा की सच्ची परवाह ने उसे न केवल अधिक प्रभावी वक्ता बना दिया, बल्कि वह अधिक प्रसन्न और आरामदेह भी महसूस करने लगी ।

कुछ समय पहले हार्वर्ड बिज़नेस स्कूल ने अमेरिकी राष्ट्रपतियों पर एक अध्ययन किया । इसमें यह पाया गया कि सबसे प्रभावी राष्ट्रपतियों में पाँच विशेष चारित्रिक गुण और

योग्यताएँ थीं :

1. आत्म – जागरूकता
2. आत्म – प्रेरणा
3. आत्म – नियमन
4. दूसरों के प्रति समानुभूति
5. सामाजिक योग्यताएँ

रुचिकर बात यह है कि इस सूची के सभी गुण किसी न किसी तरह संवाद से जुड़े हैं । या तो वे उस तरीके से जुड़े हैं, जिससे हम अपने मन, भावनाओं और शरीर का प्रबंधन करते हैं या फिर उस तरीके से, जिससे हम दूसरों की भावनाओं और आवश्यकताओं का प्रबंधन करते हैं । इससे यह स्पष्ट हो जाता है कि दृढ़ नेतृत्व का अच्छी संवाद योग्यता से करीबी रिश्ता है ।

आइए, एक पल के लिए चौथे बिंदु पर ध्यान केंद्रित करते हैं : दूसरों के प्रति समानुभूति । समानुभूति का मतलब है किसी दूसरे की स्थिति को सचमुच समझना । समानुभूति दरअसल एक योग्यता कम, चारित्रिक गुण अधिक है । जब इसका उपयोग पूरी ईमानदारी और प्रभावी ढंग से किया जाता है, तो अविश्वसनीय परिणाम मिलते हैं :

- समानुभूति वाले नेता अपने अनुयायियों का दिल जीत लेते हैं ।
- समानुभूति वाले अभिभावक अपने बच्चों का दिल जीत लेते हैं ।
- समानुभूति वाले नियोक्ता, कर्मचारियों का दिल जीत लेते हैं ।

समानुभूति के संबंध में एक अच्छी बात यह है कि यह एक ऐसा चारित्रिक गुण है, जो हर व्यक्ति विकसित कर सकता है और इसका उपयोग कर सकता है । समानुभूति के लिए तो बस इतना ही आवश्यक होता है कि हम परिस्थितियों, स्थितियों और बातचीत को केवल इसी दृष्टिकोण से न देखें कि वे हमें किस तरह प्रभावित करती हैं । हमें इन्हें दूसरों के दृष्टिकोण से भी देखना सीखना चाहिए । यह स्वयं के बजाय दूसरों पर ध्यान केंद्रित करने का सार है ।

हमारे भीतर कुछ ऐसा है, जो दूसरों से पहले स्वयं के हितों या रुचियों की तलाश करता है । अगर मैं आपकी कोई सामूहिक तस्वीर आपको दिखाऊँ, तो आप उसमें सबसे पहले किस व्यक्ति की तलाश करेंगे ? स्वाभाविक है, स्वयं की ! आप सोचेंगे, *मेरे बाल देखो*

! ये अस्त – वयस्त हुए हैं! और मेरी आँखें आधी बंद हैं। मेरे चेहरे पर वो शैतानी भरी मुस्कान देखो। आपके लिए सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति आप स्वयं ही हैं। सभी लोग ऐसा ही महसूस करते हैं। यदि हम यह बात समझ लें और पहचाने जाने तथा सराहे जाने की उनकी आवश्यकता पूरी कर दें, तो संवाद की राह बड़े अद्भुत ढंग से खुलेगी। आगे एक बेहतरीन उदाहरण दिया गया है कि समानुभूति का उपयोग करके किस तरह बड़ा ही मुखर संवाद किया जा सकता है।

ब्रिटिश राजनयिक और वित्तदाता सेसिल रोड्स, जिनकी दौलत से मशहूर रोड्स छात्रवृत्ति शुरू की गई थी, सही पोशाक के पाबंद थे। रोड्स ने एक युवक को खाने पर आमंत्रित किया था, जिसे ट्रेन से आने में देर हो गई। वह यात्रा में गंदे हो चुके कपड़ों में ही रोड्स के घर पहुँच गया। वहाँ पहुँचने के बाद वह यह देखकर सकते में आ गया कि शेष अतिथि पहले ही पहुँच चुके थे और ईवनिंग ड्रेस में थे। कुछ देर बाद रोड्स वहाँ आए। हालाँकि वे सही पोशाक के पाबंद थे, लेकिन उस शाम उन्होंने कोई बहुत पुराना नीला सूट पहन रखा था। बाद में युवक को पता चला कि रोड्स पहले ईवनिंग ड्रेस में ही थे लेकिन जब उन्होंने युवा अतिथि की दुविधा के बारे में सुना तो उन्होंने अपना पुराना सूट पहन लिया।

रोड्स समझते थे कि युवक के लिए समानुभूति का प्रदर्शन कैसे करना है। वे जानते थे कि वे केवल अपने शब्दों से इसे व्यक्त नहीं कर सकते इसलिए उन्होंने काम करके ऐसा किया। इस तरह उन्होंने यह संदेश पहुँचाया कि वे उस युवक की गरिमा की परवाह करते थे।

नेतृत्व विषय पर लिखी अपनी अमर पुस्तक *द सेवन हैबिट्स ऑफ़ हाइली इफ़ेक्टिव पीपुल* में स्टीफ़न कवी ने इसे ऐसे कहा है : पहले समझने की कोशिश करें फिर समझे जाने की शेष लोग इसे “की आवश्यकताएँ जानने के लिए सुनना कहते हैं दूसरों की सच्ची परवाह करके आप दोस्त बना लेंगे और लोगों में आपसे जुड़ने की इच्छा जगा देंगे।

पॉवर पाइंट : दूसरों में सच्ची रुचि लें

दूसरों के दृष्टिकोण से स्थिति को देखना और दूसरों पर सचमुच ध्यान केंद्रित करना सीखना न केवल बातचीत और संवाद की अच्छी आदत है, बल्कि अच्छा व्यावसायिक निर्णय भी है। कोई भी सफल सेल्समैन आपको बता देगा कि सामने वाले की आवश्यकताओं का पता

लगाना और उन्हें पूरा करने का तरीका खोजना कितना महत्वपूर्ण होता है झूठीरुचि या परवाह से काम नहीं चलेगा। लेकिन सच्ची समानुभूति आपको विश्व-स्तरीय संप्रेषक में बदल सकती है और व्यवसाय में भी सफल बना सकती है। नीचे एक कहानी बताई गई है। ध्यान दें कि यह समानुभूति प्रदर्शित करने के महत्व को कितने सटीक ढंग से बताती है

महान अमेरिकी जनरल कॉलिन पॉवेल बताते हैं कि एक बार पूर्व राष्ट्रपति रोनाल्ड रीगन और उनकी कैबिनेट के कुछ सदस्यों की बैठक चल रही थी। बैठक में जनरल पॉवेल और कैबिनेट के कुछ सदस्यों द्वारा बनाई गई एक नई नीति पर विचार-विमर्श हो रहा था। राष्ट्रपति रीगन नीति के विवरणों से बिल्कुल असहमत थे, लेकिन वे स्वयं के चुने हुए लोगों पर विश्वास व्यक्त करने का संकल्प कर चुके थे। उन्होंने जनरल पॉवेल और शेष लोगों के प्रस्ताव को आगे बढ़ाने की अनुमति दे दी। इसका मूल कारण यही था कि उन्हें उन सब पर विश्वास था और उन्होंने ही उन्हें निर्णय लेने की शक्ति दी थी। नीति अपना ली गई, लेकिन कुछ ही सप्ताहों में असफल साबित हो गई।

एक पत्रकार वार्ता में मीडिया कर्मी उस असफल नीति के बारे में राष्ट्रपति रीगन से सवाल पूछने लगे। वार्ता के बाद एक पत्रकार ने राष्ट्रपति से स्पष्ट ढंग से पूछा, “क्या यह नीति आपने बनाई थी या फिर कोई दूसरा इस झमेले के लिए ज़िम्मेदार है?”

राष्ट्रपति रीगन ने बिना टालमटोल जवाब दिया, “नि : संदेह यह पूरी तरह मेरा ही विचार था। लेकिन मैं आप लोगों को अपने बारे में एक बात बता दूँ। मैं एक बार एक ग़लती कर सकता हूँ, लेकिन वही ग़लती दोबारा कभी नहीं करूँगा।” यह बोलकर उन्होंने अपनी कैबिनेट और जनरल पॉवेल की प्रतिष्ठा की रक्षा की और उन्हें जनता के क्रोध से बचा लिया। जनरल पॉवेल को याद है कि पत्रकार कक्ष में खड़े – खड़े उनकी आँखों में आँसू आ गए थे। उन्होंने उसी पल यह निर्णय कर लिया कि वे जीवन भर राष्ट्रपति रीगन की सेवा करेंगे।

यह दूसरों की भलाई के लिए निर्णय लेने की शक्ति है। यह महान संप्रेषक की शक्ति है। यह रोनाल्ड रीगन की सफलता का बहुत बड़ा रहस्य था। वे दूसरों की भलाई की सचमुच चिंता करते थे।

समानुभूति एक ऐसी योग्यता है, जिसे सीखा जाता है। हममें से अधिकतर लोग स्वाभाविक रूप से दूसरों के बजाय स्वयं पर केंद्रित होते हैं। किसी भी दूसरी योग्यता की तरह ही समानुभूति को भी सीखा जा सकता है, बशर्ते आप समय और प्रयासों का निवेश करें। पल भर के लिए कल्पना करें कि आपका दो साल का प्यारा बेटा जॉनी आपके मित्र के दो साल के बेटे के साथ खेल रहा है। अचानक आप सदमे में आ जाते हैं, जब छोटा सा जॉनी दूसरे बच्चे के सिर पर हाथ मारकर उससे खिलौना छीन लेता है और कहता है “यह

मेरा है!” यहाँ जॉनी को दूसरों की परवाह करने और उन्हें चीजें देने का प्रशिक्षण देना होगा – यह उसकी स्वाभाविक प्रवृत्ति नहीं है। हम सब ऐसे ही होते हैं। हमें भी दूसरों की सच्ची परवाह करने के लिए स्वयं को प्रशिक्षित करना चाहिए। आगे कुछ ऐसे तरीके बताए जा रहे हैं, जिन्हें अपनाकर आप दूसरों को दिखा सकते हैं कि आप उनमें सच्ची रुचि लेते हैं। इनमें पारंगत होकर आप समानुभूति की अपनी क्षमता को विकसित कर सकते हैं :

1. सामने वाले का नाम याद रखें।
2. संदेशों का उत्तर जल्दी दें।
3. सामने वाले के लिए जो महत्वपूर्ण है, उसे अपने लिए भी महत्वपूर्ण बना लें।

पॉवर पॉइंट: लोगों के नाम याद रखें।

कहा जाता है कि हमारे कानों को अपना नाम जितना मधुर लगता है, उतनी कोई दूसरी आवाज़ नहीं लगती। जब कोई हमारा नाम लेता है, तो हमें बहुत अच्छा लगता है। इससे हमें यह पता चलता है कि हम उसके लिए महत्वपूर्ण हैं। आपने संभवतः ध्यान दिया होगा कि जब आप किसी का नाम याद रखते हैं, तो वह गर्मजोशी और खुलेपन से प्रतिक्रिया करता है। अगर आप सचमुच किसी व्यक्ति का दिल जीतना चाहते हैं, तो उसके साथ – साथ उसके जीवनसाथी और बच्चों का नाम भी याद रखें। आप कह सकते हैं, “क्षमा कीजिए मैं नाम याद रखने में थोड़ा कमज़ोर हूँ।” हममें से अधिकतर लोग नाम याद रखने में स्वाभाविक रूप से अच्छे नहीं होते। आपको मेहनत करके नाम याद रखने का विकल्प चुनना होगा। लोगों के नाम के साथ ऐसी चीज़ों का संबंध जोड़ें, जिनसे आपको उनके नाम याद रखने में आसानी हो। जब भी किसी से मिलें, तो शुरुआती बातचीत में उसका नाम उसके ही सामने कई बार दोहराएँ। आप यह देखकर आश्चर्यचकित रह जाएँगे कि बाद में आपको उसका नाम आसानी से याद रहेगा।

मेरे एक व्यावसायिक सहयोगी ने लोगों के नाम याद रखने की बेहतरीन योग्यता विकसित कर ली है। वे इस योग्यता का नियमित उपयोग करके अपना व्यवसाय बढ़ाते हैं और लोगों का दिल जीतते हैं। दरअसल, मुझे याद है कि एक बार मैं एक बैठक में उनके साथ था, जहाँ वे कुछ लोगों के समूह से मिले और बस उनसे हाथ मिलाकर कमरे से बाहर चले गए। उल्लेखनीय बात यह है कि एक साल बाद जब वे दोबारा उन्हीं लोगों से मिले, तो उन्हें हर नाम याद था ... एक पल की भी हिचक नहीं थी। क्या उन लोगों को यह एहसास

हुआ होगा कि मेरे सहयोगी उन्हें महत्वपूर्ण मानते हैं। न केवल उन्हें महत्व का एहसास हुआ, बल्कि उन्हें जुड़ाव का एहसास भी हुआ और इसका कारण केवल यही था कि किसी ने उनका नाम याद रखा।

पॉवर पॉइंट: संदेशों का उत्तर तुरंत दें।

हम किसी संदेश – चाहे वह फ़ोन हो, फ़ैक्स हो या ई – मेल हो – का कितने समय में उत्तर देते हैं, उसी से पता चल जाता है कि हम सामने वाले को कितना महत्व देते हैं। आम तौर पर नियम यह करता है कि चौबीस घंटों के भीतर संदेशों की प्रतिक्रिया देना सबसे अच्छा होता है। आपकी त्वरित प्रतिक्रिया से सामने वाले तक यह संदेश पहुँचता है कि वह आपके लिए महत्वपूर्ण है और आप उसकी परवाह करते हैं। हम सभी को यह भावना महसूस हुई होगी कि हमें किसी ने “अटका” रखा है। जब हम दूसरों के संदेशों पर तत्काल प्रतिक्रिया नहीं करते, तो इससे यह स्पष्ट संदेश जाता है कि उनकी स्थिति हमारे लिए महत्वपूर्ण नहीं है और हमारे अपने काम हमारे लिए अधिक महत्वपूर्ण हैं। त्वरित प्रतिक्रिया का नतीजा चाहे जो हो, आपकी इस आदत से आपकी छवि उत्तरदायी, परवाह करने वाले और रुचि लेने वाले व्यक्ति की बन जाएगी – जो एक विजेता तालमेल है। जब कोई आपको उपहार दे, अच्छी सेवा करे या आग्रह से बुलाई गई बैठक में शामिल हो, तो प्रशंसा भरी चिट्ठी लिखना भी अच्छी आदत है।

लिंडा और मैं वैवाहिक जीवन में रोमांस बनाए रखते हैं। इसका एक तरीका यह है कि हम नियमित रूप से एक – दूसरे को “प्रेम पत्र” लिखते रहते हैं। मेरे प्रेम पत्र आम तौर पर घरेलू प्रकार के होते हैं, जिनमें मैं हम दोनों के एक – दूसरे से बात करते कार्ड स्टिक फ़िगर्स बना देता हूँ। दूसरी तरफ़, लिंडा सही संदेश चुनने के लिए स्थानीय कार्ड स्टोर में घंटों बिताती है। उसे लगता है यदि उसका कार्ड देखकर मेरी आँख में आँसू नहीं आए, तो उसने पत्नी की भूमिका अच्छी तरह नहीं निभाई है। मैंने बहुत पहले ही यह सीख लिया था कि उसका कार्ड कम से कम दो दिनों तक हमेशा मेरी मेज़ पर प्रमुखता से रखा रहे। (हमारे वैवाहिक जीवन के शुरुआती दिनों में मैं कार्ड पढ़ने के बाद फेंक देता था। बड़ी भारी ग़लती!) फिर जब मुझे लगता है कि उस प्रेम पत्र को हटा देना चाहिए, तो मैं कार्ड लेकर दो घर छोड़कर रहने वाले पड़ोसी के कूड़ेदान में डालने जाता हूँ!

**पॉवर पॉइंट:
सामने वाले के लिए जो महत्वपूर्ण है, उसे अपने लिए
महत्वपूर्ण बनाएँ ।**

जब आप परिवार और दफ्तर में संबंध विकसित करने के लिए मेहनत करते हैं, तो अच्छा संवाद स्थापित करने की एक कुंजी यह है कि दूसरों के लिए महत्वपूर्ण चीज़ को अपने लिए भी महत्वपूर्ण बना लें । जन्मदिन, वर्षगाँठ और शेष व्यक्तिगत रुचियाँ मित्रता बढ़ाने के मूल्यवान खज़ाने हैं । ये अच्छी संवाद योग्यता विकसित करने में मदद करते हैं । किसी विषय पर किसी की भावनाएँ क्या हैं, यह पता लगाने के लिए समय निकालें । समानुभूति में, दूसरों में सच्ची दिलचस्पी लेना निहित होता है ।

यह सिद्धांत पारिवारिक संबंधों में विशेष मदद करता है । अगर आप अभिभावक हैं, तो देखें कि क्या कर सकते हैं । आपके किशोर बेटे – बेटी के लिए जो महत्वपूर्ण है, उसे अपने लिए भी महत्वपूर्ण बना लें । ऐसा करने पर आप बच्चे का ऐसा पहलू देख पाएँगे, जिसका आपको अंदाज़ा भी नहीं था । इसका अर्थ है कि अगर किशोर बेटा – बेटी संगीत में रुचि लेते हैं, तो संगीत के बारे में अधिक से अधिक जानने की कोशिश करें । अगर उसकी रुचि किसी खेल में है, तो उस खेल के विशेषज्ञ बन जाएँ । जिस चीज़ में व्यक्ति रुचि लेता है, उसमें दूसरों की सच्ची रुचि से उसका विश्वास बढ़ता है और वह उसकी प्रशंसा करने लगता है । रुचि लेने से यह काम जितनी अच्छी तरह होता है, उतना बहुत कम चीज़ों से होता है ।

यह सिद्धांत दफ्तर में भी इतना ही प्रभावी होता है । सेल्समैन के रूप में यदि आप संभावित ग्राहक की रुचि समझ सकें और उसे अपने लिए महत्वपूर्ण बना सकें, तो आप उसे जीवन भर के लिए अपना ग्राहक – और शायद दोस्त भी – बना सकते हैं ।

|| आध्याय पाँच ||

सुनने की कला

जब लोग बात करें, तो ध्यान से सुनें । अधिकतर लोग कभी सुनते ही नहीं हैं ।

– अर्नेस्ट हेमिंग्वे

जब हम लोक व्यवहार या मानवीय संबंधों में निपुण बनने की राह पर आगे चलते हैं, तो पाते हैं कि दूसरों में सच्ची रुचि संवाद की पहली नींव है । इसके बिना संवाद उपयोगी होने के बजाय, धराशायी हो जाता है । अगर आप सक्रियता से सुनते हैं, तो आपकी सच्ची रुचि इतने प्रभावशाली ढंग में व्यक्त होती है, जितनी किसी दूसरे काम से नहीं हो सकती । सक्रियता से सुनने का अर्थ आपको है सामने वाले के इरादे को सचमुच सुनने – समझने के लिए समय देना और प्रयास करना ।

**पॉवर पॉइंट:
संप्रेषण कोई एकतरफ़ा बातचीत नहीं, बल्कि दोतरफ़ा संवाद होता है ।**

निश्चित रूप से, संप्रेषण का शाब्दिक अर्थ दोतरफ़ा संवाद है । दुखद तथ्य यह है कि कई बार हम संवाद का अर्थ यह निकालते हैं कि एक व्यक्ति बोल रहा है, जबकि दूसरा बोलने की बारी की प्रतीक्षा कर रहा है । हालाँकि सच्चाई यह है कि दिन – प्रतिदिन के संवाद में हम कई बार सामने वाले की कही बात सुनते ही नहीं हैं । चूँकि आम आदमी की सोचने की क्षमता सुनने की क्षमता से चार गुना अधिक होती है, इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि हम कान खोलकर ध्यान से सुनना सीख लें ।

आपने शायद ध्यान दिया होगा कि जब कोई बातचीत चल रही होती है, तो लोग कई बार उसमें शामिल होने के बजाय दिमाग में अपने स्वयं के “वाक्य” सोचने लगते हैं । आगे एक बेहतरीन उदाहरण दिया गया है, जिससे पता चलता है कि हम दूसरों की बात सचमुच सुनने में कई बार किस तरह असफल हो जाते हैं ।

अमेरिकी राष्ट्रपति फ्रैंकलिन रूज़वेल्ट के बारे में एक किस्सा प्रचलित है, जिन्हें व्हाइट हाउस में आगंतुकों की लंबी क़तारों को अक्सर झेलना पड़ता था । उन्हें शिकायत थी कि कोई भी उनकी कही बात पर सचमुच ध्यान नहीं देता था । एक दिन आगंतुकों से हाथ मिलाते समय उन्होंने एक प्रयोग किया । वे क़तार के हर आगंतुक से हाथ मिलाते समय बुदबुदाए, “मैंने आज सुबह अपनी दादी की हत्या कर दी ।” इसकी प्रतिक्रिया में अतिथियों

ने कुछ इस तरह की बातें कहीं, “बहुत बढ़िया! ऐसा बेहतरीन काम करते रहें।” “हमें आप पर गर्व है।” “ईश्वर आपका भला करे।” क्रतार के अंत में जब उन्होंने बोलिविया के राजदूत का अभिवादन किया, जब कहीं जाकर उनके शब्द सचमुच सुने गए। बिना विचलित हुए राजदूत अपना मुँह पास लाकर फुसफुसाए, “मुझे विश्वास है, वे इसी योग्य होंगी।”

किसी ने एक बार कहा था, “अच्छी तरह सुनना, किसी रेडियो स्टेशन को सुनने जैसा है। अच्छे परिणामों के लिए आप एक बार में केवल एक ही स्टेशन सुन सकते हैं। यदि मैं दफ़्तर की कोई रिपोर्ट पढ़ रहा हूँ और साथ में अपनी पत्नी की बात सुनने का प्रयास भी कर रहा हूँ, तो मैं एक साथ दो रेडियो सिग्नल्स पाने की कोशिश कर रहा हूँ। अंत में मैं चकरा जाऊँगा और कुंठित हो जाऊँगा। सुनने के लिए यह चयन आवश्यक होता है कि मैं अपना ध्यान कहाँ दूँ। अपने साथी की बात सुनने के लिए मुझे पहले सारी ध्यान भटकाने वाली चीज़ें अलग हटाने का चुनाव करना होगा। इसका अर्थ है समाचार – पत्र नीचे रखना, सिंक के बर्तनों से दूर हटना, मैं जो पुस्तक पढ़ रहा हूँ, उसे नीचे रखना या किसी प्रोजेक्ट को अलग रखना।

किसी दूसरे के बोलते समय पूरा ध्यान देकर मैं उसे यह जतला रहा हूँ, “आप जो कहना चाहते हैं, उसे मैं महत्वपूर्ण मानता हूँ।” सुनने की अच्छी योग्यता विकसित करने के लिए समय और अभ्यास की आवश्यकता होती है। लेकिन यदि आप इसकी आदत डाल लेते हैं, तो आपको लगभग तत्काल ही लाभ होने लगेगा। डेल कारनेगी ने अपनी पुस्तक *हाऊ टु विन फ्रेंड्स एंड इंफ्लुएंस पीपुल* में चौदह साल के एक स्टोर क्लर्क की कहानी बताई है। इस लड़के ने प्रसिद्ध जीवित व्यक्तियों की जीवनी पढ़ने की आदत डाल ली। फिर उसने रैल्फ़ वाल्डो इमर्सन, लुइसा मे अलकॉट और मैरी टॉड लिंकन जैसे प्रतिष्ठित लोगों को व्यक्तिगत पत्र लिखे और उनके जीवन के बारे में उनसे अतिरिक्त जानकारी माँगी। आश्चर्य की बात यह है कि कई प्रसिद्ध लोगों ने उसके पत्रों का सचमुच जवाब दिया। उनमें से कई ने अधिक बातचीत करने के लिए उस लड़के को अपने घर आने का आमंत्रण भी दिया। अंततः उस लड़के ने अमेरिका के सबसे प्रभावशाली लोगों का एक नेटवर्क बना लिया। और ऐसा केवल इसलिए हुआ, क्योंकि उसने सुनने की कला सीखी थी और उसका अभ्यास किया था।

पॉवर पॉइंट:
सुनना निष्क्रिय नहीं होता – सक्रिय होता है।

सुनने की योग्यताएँ विकसित करते समय यह याद रखें कि अच्छी तरह सुनने का अर्थ बस निष्क्रियता से चुप रहना नहीं होता। यह तो सक्रिय होता है। इसका अर्थ है आप लगातार सामने वाले का इरादा पढ़ने की कोशिश कर रहे हैं। इसका अर्थ है आप शाब्दिक और गैर – शाब्दिक दोनों तरीकों से यह जता रहे हैं कि आप बातचीत में शामिल हैं। कहा जाता है कि ईश्वर ने हमें एक मुँह और दो कान किसी कारण से दिए हैं। कोई भी ऐसे व्यक्ति को पसंद नहीं करता, जिसका मुँह मोटर कार की तरह सरपट भागता रहे या जो बातचीत पर पूरा कब्ज़ा जमा ले। हमेशा सामने वाले का ध्यान रखें और अपनी राय के बजाय उसकी बात को अधिक महत्व दें। ऐसा करेंगे, तो स्वतः ही आपके कई नए दोस्त बनते चले जाएँगे।

वास्तविकता यह है कि लोग दूसरों के जीवन के बजाय अपने जीवन में हो रही घटनाओं के बारे में अधिक परवाह करते हैं। संवाद में कुशल बनने का रहस्य लोगों से उनके बारे में सवाल पूछना है, फिर चुप रहना है और उन्हें अपने बारे में बोलने देना है। चूँकि आप उनकी बात सुनना चाहते हैं, इसलिए वे हमेशा आपकी ओर आकर्षित होंगे।

सुनना सिर्फ व्यवसाय के लिए ही अच्छी योग्यता नहीं है। यह स्वस्थ वैवाहिक जीवन और सुखद पारिवारिक जीवन के लिए भी अनिवार्य है। आगे दिए गए उदाहरण पर ध्यान दें। सैन फ्रांसिस्को में एक अध्ययन में किशोर वेश्याओं से सवाल पूछा गया, “व क्या कोई ऐसी चीज़ है, जिसकी आपको घर पर सबसे अधिक आवश्यकता थी और वह आपको नहीं मिली?” दुख और आँसुओं में डूबी हुई उनकी प्रतिक्रिया थी : “मुझे इस चीज़ की सबसे अधिक आवश्यकता थी कि कोई मेरी बात सुने, कोई ऐसा जो मेरी इतनी परवाह करता हो कि मेरी बात सुन लें।” आपने अपने जीवनसाथी, बच्चे या दोस्त की बात सुनने के लिए अंतिम बार कब समय निकाला था? अगली बार जब आप स्वयं को बेहतरीन बातचीत के बीच पाएँ, तो सक्रियता से सुनने का प्रयास करें और देखें कि क्या इससे दूसरों के साथ जुड़ने पर सकारात्मक असर होता है।

अगर हम सक्रियता से सुनने का समय निकालें, तो कई समस्याएँ सुलझाई जा सकती हैं और रोकी भी जा सकती हैं। इस योग्यता में निपुण बनने के चार क़दम ये हैं

1. ठहरें,
2. देखें,
3. सुनें, और
4. प्रतिक्रिया करें।

ठहरें: जब कोई दोस्त, परिवार का सदस्य या सहकर्मी आपके पास आए और कोई बात बताना चाहे, तो आप अपना काम रोक दें और उसकी बात ध्यान से सुनें। थोड़ी देर ध्यान देने भर से सामने वाले को यह एहसास हो जाता है कि आप सुन रहे हैं और वह आपके लिए महत्वपूर्ण है।

देखें: सुनिश्चित करें कि सामने वाले की आँखों से आपकी आँखें यह मिली हों। इसके लिए आपको विचलित करने वाली चीज़ों से अपना ध्यान हटाना होगा और उसके ठीक सामने बैठना होगा। आपके चेहरे के सुखद भाव से वह अपनी भावनाएँ और चिंताएँ बताने के लिए प्रोत्साहित होगा। जैसा हमने पहले कहा था, गैर – शाब्दिक संकेतों को ढूँढ़ें। इससे आप सटीक ढंग से यह समझ सकेंगे कि सामने वाला क्या कहने का प्रयास कर रहा है।

सुनें: उसके शब्दों और अंदाज़ (tone) को कान लगाकर सुनें और अपना ध्यान उसकी बात पर केंद्रित करें। बातचीत में आपका साथी सचमुच जो कहता है, उसे ध्यान से सुनें। इसके साथ ही वह भी सुनें, जो वह कहने का प्रयास कर रहा है। मानसिक रूप से प्रमुख शब्द और विचार “पकड़” लें, जिनसे आप उसकी बात बेहतर तरीके से समझ सकेंगे।

प्रतिक्रिया करें: जब आप ठहर जाएँ, देख लें और सुन लें, तो फिर प्रतिक्रिया करने का समय है। सामने वाले की कही बातों पर ध्यान केंद्रित करते हुए ऐसी प्रतिक्रिया करें, जिसमें या तो उस बात का सार हो, जो आपने अभी – अभी सुनी है या फिर कोई सवाल पूछें, उसे समाधान की ओर ले जाए।

पॉवर पॉइंट:
ठहरने, देखने, सुनने और प्रतिक्रिया करने का सिद्धांत हमेशा
याद रखें।

दूसरों में सच्ची दिलचस्पी लेने के लिए चेतन प्रयास की आवश्यकता होती है। अगली बार जब कोई बातचीत चल रही हो, तो बड़े ध्यान से सुनें। बातचीत पर अपना एकाधिकार जमाने का प्रयास न करें। इस अध्याय में मैंने सुनने की जिन योग्यताओं की रूप – रेखा बताई है, उनका प्रयोग करें। अपने बारे में बोलने या बात काटने के प्रलोभन से बचें। सामने वाले पर पूरा ध्यान केंद्रित करें। आपको जो परिणाम मिलेंगे, उनसे आप रोमांचित हो जाएँगे।

|| अध्याय छह ||

बातचीत की कला

संवाद की सच्ची भावना सामने वाले की बात काटने में नहीं, बल्कि उसे बढ़ाने में निहित होती है।

- एडवर्ड ब्रूलर – लिटन

हममें से जो लोग रसोई में पाक – विधि पुस्तक से खाना बनाते होंगे, उन्हें यह अनुभव अवश्य हुआ होगा। आपने, दी गई सूची के अनुसार सामग्री जमाई होगी। और हम सभी ने संभवतः किसी पाक – विधि की कोई सामग्री बदली भी होगी, जिसके परिणाम बुरे रहे होंगे। संभवतः वो दृश्य कुछ ऐसा रहा होगा : बेकिंग सोडा की जगह बेकिंग पाउडर डालना या अंडों के बिना चॉकलेट चिप कुकीज़ बनाने का प्रयास। देखिए, हो सकता है आपके साथ ऐसी घटना कभी न हुई हो – लेकिन आप कल्पना तो कर ही सकते हैं कि इससे कितना झमेला हो जाएगा। दरअसल सही परिणाम पाने के लिए आपको सही सामग्री या तत्वों की आवश्यकता होती है। अच्छी बातचीत में भी ऐसा ही होता है। बातचीत से आप जो कुछ पा सकते हैं, वह हर चीज़ पाने के लिए आपको सही तत्वों की आवश्यकता होती है। यहाँ कुछ घटक बताए जा रहे हैं, जिनसे अच्छी बातचीत संभव होती है।

1. सावधानी से शब्द चुनें।
2. विशाल शब्द – भंडार विकसित करें।
3. सवाल पूछकर सामने वाले की भाषा बोलें।
4. हँसी की शक्ति खोजें।
5. स्पष्ट उच्चारण और अभिव्यक्ति करना सीखें।
6. गालियों के प्रयोग से बचें।
7. सामने वाले की गरिमा की रक्षा करें।

1. शब्दों का चुनाव सावधानी से करें

मार्क ट्वेन ने इसे इस तरह कहा था, “सही शब्द और लगभग सही शब्द के बीच उतना ही अधिक अंतर होता है, जितना कि बिजली और जुगनू में होता है।” शब्द ताकतवर होते हैं। उन्हें सावधानी से चुनें। बोलने से पहले अपने विचार व्यवस्थित कर लें और तय करें कि आपका मनचाहा संदेश किन शब्दों से सबसे अच्छी तरह पहुँच सकता है।

पॉवर पॉइंट:

शब्दों को सावधानी से चुनें ।

एक सुबह, अमेरिकी राष्ट्रपति फ्रैंकलिन रूज़वेल्ट ने अपनी सचिव से संसद के नाम एक संक्षिप्त संदेश लिखने को कहा । उन्होंने हर शब्द स्वयं लिखवाया, जिसमें विराम चिन्ह भी शामिल थे । संदेश यह था, “कल 7 दिसंबर 1941 का दिन विश्व इतिहास में हमेशा जीवित रहेगा, जब अमेरिका पर अचानक और जान – बूझकर हमला किया गया था...” पाँच सौ शब्दों का संदेश लिखने के बाद सचिव रूज़वेल्ट को उसे दिखाने ले गई । उन्होंने उसमें केवल एक ही बदलाव किया । उन्होंने “विश्व इतिहास” को काटकर उसकी जगह “अपकीर्ति” (infamy) लिख दिया । जैसा कि हम जानते हैं, इस संदेश को किसी अमेरिकी राष्ट्रपति के सबसे मशहूर संदेशों में से एक माना जाता है । शब्दों के सही चुनाव ने ऐसा संदेश रचा, जो इतिहास में हमेशा अमर रहेगा ।

रूज़वेल्ट के अंग्रेज़ साथी विन्स्टन चर्चिल भी सही शब्द चुनने के लिए प्रसिद्ध थे । एक बार ट्रेन में यात्रा करते समय वे साम्यवाद पर भाषण लिख रहे थे । और अपनी बोगी में लगे पदों को देखकर उन्होंने “आयरन कर्टेन” (iron curtain) शब्द सोच लिया ।

जोसेफ़ कॉन्नेड ने एक बार कहा था, “शब्दों ने सभी देशों को गतिमान किया है और उस सूखी, कठोर भूमि को हिलाकर रख दिया है, जिस पर हमारा सामाजिक ढाँचा बना हुआ है । मुझे सही शब्द और सही लहज़ा दे दें, तो मैं दुनिया हिला दूँगा ।”

2. विशाल शब्द – भंडार विकसित करें

बुद्धिजीवी वह व्यक्ति है, जो अपने ज्ञान से अधिक बातें बताने के लिए आवश्यकता से अधिक शब्द बोलता है ।

- जॉन वेन

शब्दों का सही चुनाव करने के लिए आपके पास बहुत से शब्द होने चाहिए, ताकि आप उनमें से कोई सही शब्द चुन सकें । शब्द ऐसे ताक़तवर अस्त्र हैं, जिनका प्रयोग करके आप अपने लक्ष्य हासिल कर सकते हैं, इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि आप अच्छी तरह उनका प्रयोग करना सीख लें । इस प्रक्रिया में एक क़दम है, शब्दों का अच्छा व्यावहारिक भंडार विकसित करना । पचास साल पहले अमेरिका के आम नागरिक की शब्दावली में पचास हज़ार शब्द हुआ करते थे । आज यह आँकड़ा घटकर सिर्फ़ पंद्रह हज़ार रह गया है ।

टेलीविज़न, इंटरनेट और अन्य अत्याधुनिक साधनों के कारण हमारा शब्द – भंडार कम हो गया है ।

जैसा कि जॉन वेन ने कहा है, कोई भी व्यक्ति ऐसे सर्वज्ञ को पसंद नहीं करता, जो सिर्फ अपना ज्ञान बघारने के लिए जटिल शब्द बोलता है । लेकिन विशाल शब्द – भंडार महत्वपूर्ण है । आप अपने शब्द – भंडार को विस्तार इसलिए देते हैं, ताकि अलग – अलग तरह के लोगों के साथ आसानी से रुचिकर बातचीत कर सकें । बाज़ार में ऐसी कई पुस्तकें उपलब्ध हैं, जिन्हें खरीदकर आप अपना शब्द – भंडार बढ़ा सकते हैं । डेविड ओल्सन की *द वर्ड्स यू शुड नो* में 1200 शब्द दिए गए हैं, जो हर शिक्षित व्यक्ति को न केवल पता होने चाहिए, बल्कि उसे उनका प्रयोग भी करना चाहिए ।

हालाँकि अच्छा शब्द-भंडार होना महत्वपूर्ण है, लेकिन यह भी इतना ही महत्वपूर्ण है कि आप बातचीत को अति – बौद्धिक न बना दें । अगर सामने वाला सोचता है कि आप उसे “नीचा दिखा” रहे हैं, तो उसे लगेगा कि आप स्वयं को उससे बेहतर मानते हैं । इसके बजाय ध्यानपूर्वक ऐसे शब्दों का चुनाव करें, जो आपके संदेश को सीधे व्यक्त करें और फिर वे शब्द कह दें । अच्छी शब्दावली से पता चलता है कि आप *अपने* विचारों और *सामने वाले* के समय को महत्व देते हैं ।

किसी लीडर के संप्रेषण के बारे में ली आयाकोका की बात पर ध्यान दें : “लोगों से उनकी अपनी भाषा में बात करना महत्वपूर्ण है । अगर आप यह अच्छी तरह कर लेते हैं, तो वे कहेंगे, “उन्होंने ठीक वही कहा, जो मैं सोच रहा था ।” और जब वे आपका सम्मान करने लगेंगे, तो वे अंतिम साँस तक आपका अनुसरण करेंगे ।”

3. सवाल पूछकर सामने वाले की भाषा बोलें

सवाल पूछना सामने वाले की भाषा में संप्रेषण करने का बेहतरीन तरीका है । कोई भी अच्छा सेल्सपर्सन आपको बता देगा कि संभावित ग्राहक की रुचियों और आवश्यकताओं को सुनना महत्वपूर्ण होता है । सेल्सपर्सन आपको यह भी बता देगा कि जुटाई गई जानकारी के आधार पर सवाल करना कितना महत्वपूर्ण होता है । सामने वाले के बारे में सवाल पूछने से न केवल सामान बेचने के अवसरों को बेहतर बनाने वाली जानकारी मिलती है, बल्कि उसमें सच्ची रुचि दिखाने में भी मदद मिलती है ।

**पॉवर पॉइंट:
बहुत से सवाल पूछें ।**

उसके कामकाजी जीवन के साथ – साथ निजी जीवन के बारे में भी सवाल पूछना न भूलें । इससे पता चलता है कि आपकी चिंता केवल व्यवसाय तक ही सीमित नहीं है और आप व्यक्ति के रूप में भी उसकी परवाह करते हैं । ध्यान से सुनने से आपको यह भी पता चल सकता है कि आप दोनों के बीच कोई ऐसी साझी बात है, जो सेतु का काम कर सकती है । आपको यह पता चल सकता है कि आप दोनों एक ही कॉलेज में पढ़े हैं, आप दोनों को ही फ़्लार्ड – फ़िशिंग में आनंद आता है या आप दोनों के बच्चे एक ही स्कूल में पढ़ते हैं । बहुत से सवाल पूछना और फिर वास्तव में उनमें जवाब सुनने का समय निकालना संबंधों का आधार हैं ।

हर इंसान को स्वयं के बारे में बोलना बहुत अच्छा लगता है । अधिकतर लोगों को अगर अपने अनुभव, सपने या विजय के बारे में बताने का अवसर दिया जाए, तो वे इसे हर्गिज़ नहीं छोड़ेंगे ।

4. हँसी की शक्ति खोजें

अगर आप किसी इंसान की आत्मा की झलक देखना चाहते हैं और उसे सचमुच जानना चाहते हैं, तो उसके चुप रहने, बोलने, रोने या महान विचारों से प्रभावित होने के तरीकों के विश्लेषण की झंझट में न पड़ें ; उसे हँसते हुए देखने से ही आपको अधिक सटीक जानकारी मिल जाएगी । अगर वह अच्छी तरह हँसता है, तो वह अच्छा इंसान है ।

- फ़्योदोर दोस्तोयवस्की

बातचीत में हँसी – मज़ाक़ का उपयोग करना सीख लेने से अच्छे संवाद की आपकी योग्यता बहुत बढ़ जाएगी । हास्यबोध और हँसी हर कुशल संप्रेषक के मूलभूत अस्त्र होते हैं । हमारे समय के बेहतरीन संप्रेषक वाककला और हँसी – मज़ाक़ में निपुण थे, जिससे वे सामने वाले व्यक्ति या समूह को आरामदेह बना देते थे । विन्स्टन चर्चिल के जीवन की इस कहानी को ही देख लें ।

जब चर्चिल एक युवा राजनयिक थे, उस समय वे मूँछें रखते थे । एक रात एक औपचारिक भोज में उनकी एक महिला के साथ बहस होने लगी, जिसने उन्हें हराने के लिए कहा, “नवयुवक, मुझे न तो तुम्हारी राजनीति की परवाह है, न ही तुम्हारी मूँछों की ।”

“मोहतरमा,” चर्चिल ने जवाब दिया, “इस बात की कोई संभावना नहीं है कि आप इन दोनों में से किसी के भी संपर्क में आएँगी ।” उनकी इस टिप्पणी से वहाँ का तनाव तुरंत ही

कम हो गया और महान राजनयिक को अपनी बातचीत जारी रखने का अवसर मिल गया ।

हँसने – मुस्कुराने वाले व्यक्ति को सभी पसंद करते हैं । जो व्यक्ति आसानी से हँसता है, जो अच्छा चुटकुला सुनाकर वातावरण हल्का कर देता है, उसे लेकर अन्य लोग सहज महसूस करते हैं ।

हमारी सबसे छोटी बेटी क्रिस्टी हमारे परिवार की हँसोड़ सदस्य है । मुझे एक रात याद है, जब हमारा बेटा डेविड पैदा होने वाला था और लिंडा का अंतिम महीना चल रहा था । डिनर के बाद हमारे यहाँ संगीत बज रहा था और नौ साल की क्रिस्टी मुझे पकड़कर मेरे साथ नाचने लगी । मैंने अपना सिर उसके कंधे पर रख दिया तो वह हँसने लगी । दरअसल, यह हँसी कम, किलकारी अधिक थी । क्रिस्टी की किलकारी सुनकर हम सभी हँसने लगे और इतना हँसे कि हमारे पेट दुखने लगे । मुझे तो डर लगने लगा कि कहीं लिंडा उसी समय बच्चे को जन्म न दे दे !

उचित स्थितियों के लिए कुछ अच्छे चुटकुले याद रखना हमेशा बेहतर रहता है । कुछ लोग मज़ेदार क्रिस्सों की डायरी अपने साथ रखते हैं और जब भी वे कोई मज़ेदार प्रसंग सुनते हैं, तो उसे लिख लेते हैं । हो सकता है कि हँसी – मज़ाक आपकी स्वाभाविक प्रवृत्ति न हो । लेकिन आप बदलाव ला सकते हैं और दूसरों के चुटकुलों का उपयोग कर सकते हैं ।

नकारात्मक हँसी – मज़ाक और तानों से दूर रहें । किसी दूसरे पर हँसने से हमेशा बुरे परिणाम मिलते हैं और इससे लोगों के मुँह का स्वाद किरकिरा हो जाता है । वे हमेशा मन ही मन सोचेंगे : अगर वह उसका मज़ाक उड़ा सकता है, तो वह भविष्य में मुझे भी नीचा दिखा सकता है ।

हास्यबोध और हँसी – मज़ाक दूसरों को निहत्था कर देते हैं और वे आपको पसंद करने लगते हैं । बहुत नीरस संवाद शैली वाले व्यक्ति से मिलकर लोग असहज हो जाते हैं ।

पॉवर पॉइंट:
स्वयं पर हँसने से दूसरे लोग सहज हो जाते हैं ।

जो छोटे बच्चे स्कूल नहीं जाते हैं, वे हर दिन 450 बार तक हँसते हैं, जबकि वयस्क लोग हर दिन औसतन 15 बार ही हँसते हैं । कोई हैरानी नहीं कि जो बच्चे स्कूल नहीं जाते, वे अधिक स्वस्थ, अधिक तनावरहित जीवन जीते हैं । हँसी के इस वर्णन पर ध्यान दें :

आपके दिमाग के न्यूरल सर्किट्स में कंपन होने लगता है । रासायनिक और विद्युत आवेग आपके पूरे शरीर में तेज़ी से प्रवाहित होने लगते हैं । पीयूष ग्रंथि सक्रिय हो जाती है । मॉर्फ़ीन जैसी रासायनिक संरचना वाले एंडोर्फ़िन्स आपके रक्त में प्रवाहित होने लगते हैं । आपके शरीर का तापमान लगभग आधा डिग्री बढ़ जाता है, आपकी नाड़ी की गति और रक्तचाप बढ़ जाता है, आपकी धमनियाँ और सीने की माँसपेशियाँ संकुचित हो जाती हैं, आपके वाक्कुलुम थरथराने लगते हैं और आपका चेहरा सिकुड़ जाता है । आपके फेफ़ड़ों में दबाव बनता है । आपका निचला जबड़ा अचानक अनियंत्रित रूप से लटक जाता है और साँस मुँह से लगभग सत्तर मील प्रति घंटे की गति से बाहर निकलती है ।

यह हँसी का चिकित्सकीय वर्णन है ।

पॉवर पॉइंट: आसानी से हँसना सीखें ।

नॉर्थवेस्टर्न विश्वविद्यालय में कठोरता से नियंत्रित वैज्ञानिक प्रयोगों से यह प्रदर्शित हुआ कि हँसी हृदय की मालिश करती है, रक्त संचार को प्रेरित करती है और फेफ़ड़ों को अधिक आसानी से साँस लेने में मदद करती है । फ़ोर्ड हैम विश्वविद्यालय में एक और परीक्षण ने इस निष्कर्ष की पुष्टि की कि हँसी से हृदय, फेफ़ड़ों, पेट और अन्य अंगों को लाभ होता है । इससे हमारा तनाव कम होता है और हमारे सुख के एहसास में वृद्धि होती है ।

क्या हँसी के बारे में और भी कुछ कहने की आवश्यकता है ?

5. स्पष्ट उच्चारण और अभिव्यक्ति करना सीखें

कोई बातचीत उतनी ही अच्छी है, जितनी कि सुनी जाती है । स्पष्ट उच्चारण और अभिव्यक्ति का अर्थ है धीमी गति और स्पष्टता से बोलना, साथ ही अपने विचारों को सावधानी से पूरा करना । यहाँ पर मुद्दे की बात है : *स्पष्टता से अपनी बात कहना सीखें ।*

अगर कोई व्यक्ति बहुत तेज़ गति से बोलता है, तो उससे आम तौर पर सामने वाला असहज हो जाता है या तनाव में आ जाता है । धीमी गति से बोलने और अच्छी तरह संदेश पहुँचाने पर ध्यान केंद्रित करें । धीमे बोलने से सामने वाला आरामदेह महसूस करेगा और

संदेश ग्रहण करने के लिए अधिक उत्सुक होगा। बहुत तेज़ गति से बोलने वाले लोगों के बारे में ये सोचा जा सकता है कि वे बहुत जल्दी में हैं या फिर इतने अधिक व्यस्त हैं कि वे उस समय हो रही बातचीत की सच्ची परवाह नहीं करते।

कुछ लोगों की आदत होती है कि वे अपने वाक्य या विचार अधूरे ही छोड़ देते हैं। इससे सामने वाले का ध्यान विचलित हो जाता है। इससे यह संदेश जाता है कि बातचीत में या सामने वाले में आपकी सच्ची दिलचस्पी नहीं है। आप जो शब्द कह रहे हैं, उन पर ध्यान केंद्रित करने का समय निकालें और उन्हें धीमी गति तथा विश्वास से कहना सीखें।

6. गालियों के प्रयोग से बचें

गालियाँ अपंग बातचीत की आम बैसाखियाँ हैं।

- डेविड क्यूक

गालियों से यह पता चलता है कि आपके पास उचित शब्दावली नहीं है। इसके अलावा गालियों से लोग बिदक भी सकते हैं। याद रखें, आपका मकसद अधिक से अधिक लोगों से मिलना – जुलना है और आप यह किसी तरह नहीं जान सकते कि गालियों का प्रयोग करने से कौन सा व्यक्ति आहत महसूस करेगा। नियम यह है कि सुरक्षित होना हमेशा बेहतर है। इसलिए अपनी बातचीत में गालियों का प्रयोग न करें, भले ही सामने वाले को गालियों से कोई समस्या न होती हो।

7. सामने वाले की गरिमा की रक्षा करें

आप आदत डाल लें कि दूसरों के सामने आप किसी को कभी बिना कारण नहीं डाँटेंगे या उसकी ग़लती नहीं बताएँगे। अगर कोई आपको ऐसी कहानी बता रहा हो, जिसके बारे में आपको अच्छी तरह पता हो कि वह ग़लत है या ऐसे तथ्य दे रहा हो, जिन्हें आप चुनौती देना चाहते हों, तो दूसरों के सामने उसकी ग़लतियाँ बताने के प्रलोभन में न फँसें। अगर ग़लत जानकारी से बातचीत पर असर न पड़ता हो, तो उसे जाने दें। ग़लत जानकारी को अनदेखा करने से संबंध अधिक बेहतर बनेगा, जो उस स्थिति में बिल्कुल भी नहीं बनेगा जब आप सामने वाले की ग़लती बताएँगे या उसे सार्वजनिक रूप से चुनौती देंगे।

पॉवर पॉइंट:

सार्वजनिक रूप से कभी दूसरों की गलती न बताएँ ।

जब कोई व्यक्ति सार्वजनिक रूप से सचमुच आपको पगला दे, जब कोई कर्मचारी आपके दोस्तों के सामने आपसे गलत ढँग से पेश आए या जब जीवनसाथी कुछ ऐसा कह दे, जिससे आप लज्जित हो जाएँ, तब क्या करें ? *कुछ नहीं!* माहौल ठंडा होने दें । बात को जाने दें । कभी भी दूसरे लोगों के सामने अपने कर्मचारी या जीवनसाथी को चुनौती न दें । इसके बजाय अकेले में उस व्यक्ति के सामने अपनी भावनाएँ बताने के उचित अवसर की प्रतीक्षा करें । अगर लोगों को यह पता चल जाए कि आप उनके दोस्तों के सामने उनकी गरिमा की रक्षा करने के लिए संकल्पवान हैं, तो आप उन्हें जीवन भर के लिए जीत लेंगे ।

॥ अध्याय सात ॥

प्रामाणिकता की कला

ईमानदारी का अर्थ है हर चीज़ में अखंडता । ईमानदारी का अर्थ है पूर्णता ; इसका अर्थ है हर चीज़ में सच्चाई – हर कर्म में, हर शब्द में ।

- ओरिसन स्वेट मार्टिन

संवाद में यह महत्वपूर्ण है कि आप वही कहें, जो आपका अर्थ हो और जो आप कहते हैं, वही आपका अर्थ हो – और इस तरह कहें, ताकि सकारात्मक संबंध बनें । इसे ही हम प्रामाणिकता की कला कहते हैं । प्रामाणिकता की कला का अर्थ है अपने आस – पास के लोगों के साथ सच्चा बनने में निपुण होना । ईमानदारी की कमी से संबंध तनावपूर्ण बन सकते हैं, उन पर धब्बा लग सकता है, संवाद करना कठिन हो सकता है और भावनाओं व इरादों को तय करना कठिन हो सकता है । संवाद को स्पष्ट और ईमानदार रखना दूसरों से व्यवहार करने का महत्वपूर्ण सूत्र है । संप्रेषण दुविधापूर्ण होने पर क्या होता है, इसके कुछ उदाहरण देखें ।

ब्रैनिफ़ एयरलाइंस ने अपने यात्रियों को लुभाने के लिए नारा दिया, “फ़्लाई इन लेदर ।” जबकि स्पेनिश भाषा में इसका अनुवाद है “नंगे उड़ो ।” ईस्टर्न एयरलाइंस ने दावा किया, “वी अन अवर विंग्स डेली ।” स्पेनिश में इसका अर्थ है कि हवाई जहाज़ की अंतिम मंज़िल स्वर्ग होगी । जनरल मोटर्स को बहुत समय बाद पता चला कि इसकी कॉम्पैक्ट कार “नोवा” का स्पेनिश भाषा में मतलब होता है “नहीं चलती है ।” कूर्स ने अपने अँग्रेज़ी बोलने वाले ग्राहकों को प्रोत्साहित किया, “टर्न इट लूज़ ।” लेकिन स्पेनिश में इसका अर्थ होता है, “दस्त से परेशान ।” बडवेज़र का स्लोगन “किंग ऑफ़ बियर्स” स्पेनिश भाषा में “क्वीन ऑफ़ बियर्स” हो गया, क्योंकि बियर का स्पेनिश शब्द “सरवेज़ा” स्त्रीलिंग है ।

इन उदाहरणों से पता चलता है कि जो संदेश भेजा गया था, वह गड़बड़ हो गया और इसका कारण था, खराब संप्रेषण और ईमानदारी की कमी । जब हम अपने इरादों के बारे में स्पष्ट नहीं होते या किसी व्यक्ति से फ़ायदा उठाने के लिए दाँव चलते हैं तो हमारे साथ भी यही होता है ।

दृढ़ बनें

- क्या आप अजनबियों के साथ बातचीत करने में अजीब महसूस करते हैं ?
- क्या आप किसी दुकान में सामान खरीदते समय दूसरों को कतार में अपने आगे लगने देते हैं?

- क्या आप रेस्त्राँ में ऐसा खराब भोजन भी खा लेते हैं, जिसे अच्छीतरह तैयार न किया गया हो ?
- क्या आपको वह बात व्यक्त करने में मुश्किल आती है, जिसे आप सचमुच कहना चाहते हैं ?

अगर आपने इनमें से कुछ सवालों का जवाब भी “हाँ” में दिया है, तो आपको संभवतः सकारात्मक दृढ़ता (assertiveness) की खुराक की आवश्यकता है। याद रखें, हम जिन शब्दों का प्रयोग करते हैं, वे हमारे बारे में बहुत सी महत्वपूर्ण बातें दर्शाते हैं। क्या आपके शब्दों और कामों से यह झलकता है कि आप आत्मविश्वासी हैं या फिर यह झलकता है कि आप डरे हुए हैं ? उनसे सकारात्मक आत्म – छवि संप्रेषित होती है या फिर कमज़ोर भीतरी आवाज़ ? क्या आपके शब्द और काम दूसरों को यह बताते हैं कि आपको अपने उत्पाद पर विश्वास है या फिर यह बताते हैं कि आपकी दरअसल कोई राय ही नहीं है ? क्या वे कहते हैं, “मुझसे आगे निकल जाओ,” या फिर यह कहते हैं, “मैं किसी महत्वपूर्ण जगह जा रहा हूँ ?” क्या आपके शब्द और काम सटीक ढंग से यह उजागर करते हैं कि आप भीतर से कैसा महसूस कर रहे हैं ? अगर नहीं, तो आप अपने आस – पास के लोगों के साथ ईमानदार नहीं हैं। ईमानदारी के लिए कुछ हद तक दृढ़ता की आवश्यकता होती है।

पॉवर पॉइंट
आपके काम और शब्द इन तीन श्रेणियों में से किसी एक में आते हैं: निष्क्रियता, आक्रामकता या दृढ़ता।

निष्क्रियता आम तौर पर कम आत्म – गौरव से जुड़ी होती है। इसके चलते हम दूसरों को “स्वयं को कुचलने” की अनुमति देते हैं। इससे कमज़ोरी और कातरता उजागर होती है। इसमें वास्तविक नेतृत्व के आत्मविश्वास की कमी होती है। निष्क्रियता से उस बात को संप्रेषित करने की अक्षमता पता चलती है, जो आप *सचमुच* सोचते या महसूस करते हैं। निष्क्रिय कथनों के उदाहरण देखें :

- “मुझे परवाह नहीं है कि हम आज रात को क्या करते हैं” (जबकि आप सममुच परवाह करते हों)।
- “जो आपको अच्छा लगे ...” (जबकि आपकी कोई स्पष्ट राय हो)।

आक्रामकता एकतरफ़ा होती है । इसमें सामने वाले की भावनाओं पर ध्यान ही नहीं दिया जाता । आक्रामकता आम तौर पर तानों या नीचा दिखाने वाले शब्दों का रूप ले लेती है । यह रक्षात्मकता और प्रतिरोध की ओर ले जाती है । लोगों को यह पसंद नहीं होता कि कोई उन्हें नियंत्रित करे । आक्रामक कथनों के कुछ उदाहरण देखें :

- “यहाँ मदद करने के लिए कोई कुछ नहीं करता ।”
- “हम तुम्हारे लिए कितना कुछ करते हैं, लेकिन तुम बच्चे उस बात को महत्व नहीं देते ।”
- “ऐसा करो, क्योंकि मैं कहता हूँ ।”

दूसरी ओर, दृढ़ता से ईमानदारी व्यक्त होती है और यह लोगों को सशक्त बनाकर उनका दिल जीत लेती है । यह निष्क्रियता और आक्रामकता के बीच सम्मान पर आधारित संतुलन है । इससे आप महत्वपूर्ण संबंधों को चोट पहुँचाए बिना अपने वास्तविक विचार, भावनाएँ और विश्वास व्यक्त कर सकते हैं । इसमें सामने वाले के दृष्टिकोण पर भी ध्यान दिया जाता है और आम तौर पर यह रक्षात्मकता के स्थान पर सहयोग की ओर ले जाती है । दृढ़ता संबंधी अच्छी योग्यता विकसित करने की कुछ कुंजियाँ ये हैं :

1. सामान्य के स्थान पर विशिष्ट बातों का प्रयोग करें ।
2. उद्देश्यों के स्थान पर व्यवहार की ओर संकेत करें ।
3. निर्णायक बनने के स्थान पर निष्पक्ष रहें ।
4. सीधे मुद्दे पर आएँ ।
5. सही व्यक्ति से बात करें ।

1. सामान्य स्थान पर विशिष्ट बातों का प्रयोग करें

- “इस प्रस्तुति को लेकर मुझे अच्छा महसूस नहीं हुआ ।”
- “आप जिस तरह से संवाद करते हैं, उसमें कोई चीज़ ऐसी है, जिससे मुझे परेशानी होती है ।”
- “मैं ये नहीं बता सकता कि मेरा क्या अर्थ है । बस मुझे यह पसंद नहीं आया ।”

क्या आपने कभी किसी को इस तरह गोल – मोल बातें कहते सुना है ? इन बातों से आपको पता ही नहीं चलता कि सामने वाला किस बारे में बोल रहा है । अगर आप लोगों से स्पष्ट, विशिष्ट बातें कहते हैं, तो वे अधिक स्पष्टता से समझते हैं । गोल – मोल बातों से आम तौर पर सामने वाला रक्षात्मक हो जाता है और उसका खुलापन समाप्त हो जाता है ।

विशिष्ट बातों से, खेलने का एक अच्छा मैदान तैयार होता है, जिससे सामने वाला हमारी कही बात को ग्रहण कर लेता है। जब आप किसी विशेष मुद्दे के बारे में किसी व्यक्ति से बात करें, तो समस्या के समाधान के लिए महत्वपूर्ण चीज़ों के बारे में एकदम स्पष्ट रहें। व्यक्तियों (“किसी ने कहा था” का उपयोग न करें), मूर्त घटनाओं और तारीखों के संदर्भ में बात करें।

पॉवर पॉइंट :
कुछ लोग कम से कम के बारे में अधिक से अधिक कहते हैं
और अंत में वे कुछ नहीं कह पाते हैं।

2. उद्देश्यों स्थान पर व्यवहार की ओर संकेत करें

किसी दूसरे के दिल के इरादों के बारे में सटीक ढंग से पता लगाना बहुत मुश्किल होता है। जब आप इरादों या उद्देश्यों पर सवालिया निशान लगाते हैं, तो आप उस व्यक्ति पर हमला बोल देते हैं। इसके स्थान पर, किसी विशेष व्यवहार के बारे में बात करें और इस बारे में भी कि वह व्यवहार उस मुद्दे के बारे में आपकी सोच को किस तरह प्रभावित करता है। व्यवहार परखे जा सकते हैं, जबकि इरादे व्यक्तिगत होते हैं और इनकी ग़लत व्याख्या की जा सकती है।

3. निर्णायक स्थान पर निष्पक्ष बनें

फ़ारस के राजा की पुरानी कहानी है। वे अपने चार बेटों को सिखाना चाहते कि कोई भी निर्णय जल्दबाज़ी में कभी नहीं लेना चाहिए। इसलिए उन्होंने सबसे बड़े बेटे से कहा कि वह आम का पेड़ देखने के लिए जाड़े में यात्रा करे। फिर उन्होंने दूसरे बेटे को वसंत में भेजा, तीसरे को गर्मी में और सबसे छोटे बेटे को शरद ऋतु में। जब अंतिम बेटा आम का पेड़ देखकर वापस आया, तो राजा ने चारों को बुलाया और आम के पेड़ का वर्णन करने को कहा। सबसे बड़े बेटे ने कहा, “यह तो जले हुए पुराने ठूँठ जैसा दिखता है।” दूसरे वाले ने कहा, “नहीं, यह तो हरा – भरा है।” तीसरे ने इसका वर्णन “गुलाब की तरह सुंदर” के रूप में किया। सबसे छोटे बेटे ने कहा, “नहीं, इसका फल तो नाशपाती जैसा है।” राजा ने कहा, “तुम सभी सही हो, क्योंकि तुमने पेड़ को अलग – अलग मौसम में देखा है।”

इस कहानी की सीख स्पष्ट है। जल्दबाज़ी में एकाएक किसी नतीजे पर पहुँचने के स्थान पर बात को अच्छी तरह समझने के लिए समय निकालें। तथ्यों को ढँग से समझें और यह समझने की कोशिश करें कि सामने वाला उस स्थिति को किस दृष्टिकोण से देख रहा है। निर्णायक या आलोचक बनने के स्थान पर निष्पक्ष बनें। बातचीत करते समय दिमाग़ खुला रखें। इससे सामने वाले आप पर ध्यान देंगे और आपसे स्नेह करेंगे। यदा – कदा हम अगले आदमी की बात सुनने का समय निकालने के स्थान पर अपनी राय झाड़ने में ही जुटे रहते हैं। अंत में हम “उस व्यक्ति का मुँह बंद” करने में सफल हो जाते हैं और संभावित अवसर चूक जाते हैं।

आलोचक को कोई भी पसंद नहीं करता। लोग उन लोगों के प्रति आकर्षित होते हैं, जो उन्हें पसंद करते हैं और उनकी प्रशंसा करते हैं। लोग उनके प्रति आकर्षित नहीं होते, जो उनका मूल्यांकन और आलोचना करते हैं। इससे तो संवाद के दरवाज़े ही बंद हो जाते हैं।

4. सीधे मुद्दे पर आएँ

विन्स्टन चर्चिल ने कहा था, “अगर आपको कोई महत्वपूर्ण बात कहनी हो, तो उसे अप्रत्यक्ष ढँग या घुमा – फिराकर चतुराई से कहने की कोशिश न करें। हथौड़े का प्रयोग करें। कील को एक बार ठोकें। फिर उस पर दोबारा प्रहार करें। फिर तीसरी बार – ज़बर्दस्त प्रहार।” जब दृढ़ता की बात आती है, तो उन्होंने सही कहा था। मुद्दे के चारों ओर न मँडराएँ। इससे आपका श्रोता दुविधा में पड़ सकता है। विषय की जड़ से निबटें। श्रोता आपकी ईमानदारी और स्पष्टवादिता की सराहना करेगा। अगर आप सेल्स कॉल कर रहे हैं, तो कूटनीति का प्रयोग कर मुद्दे पर आएँ। बहुत कम चीज़ें उस सेल्समैन जितना चिढ़ाने वाली होती हैं, जो असल मुद्दे के चारों ओर घूमता रहता है। सफल सेल्समैन संभावित ग्राहक के सामने उत्पाद या सेवा की संक्षिप्त, बिंदुवार प्रस्तुति करेगा।

5. सही व्यक्ति से बात करें

बगीचे में समय बिताने वाला हर व्यक्ति जानता है कि खरपतवार एक चालाक शत्रु है। खरपतवार से मुक्ति पाने के लिए पौधे की सतह से निबटने भर से काम नहीं चलता। इसके लिए तो आपको उसकी जड़ तक जाना होगा। लोगों के साथ निबटने के बारे में भी यही सही है। “काम करवाने के लिए” आपको सही स्रोत तक पहुँचना होगा। इसका अर्थ है कि जिस मुद्दे से आप निबट रहे हैं, उसके बारे में सही व्यक्ति से बात करना। किसी ऐसे

व्यक्ति से बात करके अपना (या सामने वाले का) समय बर्बाद न करें, जो आपको कोई समाधान नहीं सुझा सकता ।

जब आप सच्ची दृढ़ता का अभ्यास शुरू कर दें, तो यह ध्यान रखें कि प्रतिक्रिया स्वरूप आपसे थोड़ा आक्रामक व्यवहार किया जा सकता है । इस आलोचना और रक्षात्मकता से निबटने के लिए लोक व्यवहार की योग्यता का इस्तेमाल करें । लेकिन हर हाल में निष्क्रिय मुद्रा में फिसलने के प्रलोभन से बचें । क्योंकि इस तरह आप स्वयं को उन लाभों से वंचित कर देंगे, जो दृढ़ता से मिलते हैं । उचित दृढ़ता का एक उदाहरण देखें :
“ जब आप देर से आते हैं, तो मैं कुंठित हो जाता हूँ, क्योंकि इससे मेरे दिन का शेष कार्यक्रम गड़बड़ा जाता है । अगर हम अपनी सोमवार की बैठक 8 के बजाय 9 बजे रख लें, तो क्या इससे आपको मदद मिलेगी? ”

स्वयं के बारे में जागरूक बनें

सच्ची ईमानदारी की एक कुंजी स्वयं पर सटीक ढंग से दृष्टि डालना है और फिर लगातार बेहतर बनने का संकल्प करना है । हम स्वयं को जिस रोशनी में देखते हैं, बाक़ी लोग अक्सर हमें उससे अलग रोशनी में देखते हैं । आत्म – सुधार के सुझाव ग्रहण कैसे करें और अपने में परिवर्तन कैसे करें, यह सीखना जीवन में सफलता की महत्वपूर्ण कुंजी है । आप जितने अधिक खुले और ईमानदार होंगे, लोग आपके बारे में अपनी असल भावनाएँ बताने के लिए उतना ही अधिक स्वतंत्र महसूस करेंगे । अपनी रक्षा न करें । ये चीज़ें दूसरों को आपके विकास में मदद करने के लिए प्रोत्साहित करती हैं :

1. अपने दोस्तों को सच्चाई बताने की अनुमति दें

मैंने कहीं सुना था कि अगर आपको सबसे पहले सच्चाई का पता अपने दुश्मन से चले, तो दरअसल आपका कोई दोस्त नहीं है । अपने दोस्तों को अपने साथ ईमानदार होने की अनुमति दें और जब वे कटु सच्चाई बताएँ, तो उन्हें दंडित न करें । ईमानदार लोग वे होते हैं, जो ग़लती करने पर उसके बारे में सुनने से डरते नहीं हैं ।

2. बहाने न बनाएँ

जीवन में हर दोष या ग़लती के लिए हम कोई न कोई बहाना खोज सकते हैं । किसी ने इसे इस तरह कहा था : “बहाना ऐसा झूठ है, जिसमें तर्क भरा होता है ।” मैंने अक्सर यह कहावत सुनी है, “पराजित लोग बहाने बनाते हैं, विजेता धन कमाते हैं ।” जब कोई आपके

बारे में सृजनात्मक सुधार की सलाह दे, तो बहाने न बनाने की चेतन कोशिश करें । इतिहास के महानतम लीडर्स जानते थे कि आलोचना कैसे ग्रहण की जाती है और फिर आवश्यक परिवर्तन कैसे किया जाता है । जब आप किसी ग़लती को तर्कसंगत साबित करने के बजाय उसकी ज़िम्मेदारी लेते हैं, तो आपकी ईमानदारी सबके सामने प्रकट हो जाती है ।

3. दूसरों को दोष न दें

अपने कामों की ज़िम्मेदारी स्वीकार करें । ख़राब संप्रेषक और कमज़ोर लीडर्स अपनी स्वयं की ग़लतियों के लिए दूसरों को दोष देते हैं और इस कारण उन्हें जीवन में सच्ची सफलता कभी नहीं मिल पाती । जो लोग ज़िम्मेदारी स्वीकार करते हैं और अपने अंदर परिवर्तन की तलाश करते हैं, वही महान लीडर्स बनते हैं ।

अमेरिका के शिकागो में स्थित 900 सदस्यों के व्यापारिक संगठन द नेशनल एसोसिएशन ऑफ़ सजेशन सिस्टम्स के अनुसार पिछले साल इसकी सदस्य कंपनियों को 13 लाख सुझाव मिले और उन्होंने एक चौथाई सुझावों पर अमल किया । परिणाम ? कंपनियों ने 1.25 बिलियन डॉलर बचा लिए और उन्होंने कर्मचारियों को बेहतरीन विचारों के लिए 12.8 करोड़ डॉलर पुरस्कार में दिए ।

पॉवर पॉइंट:
सृजनात्मक आलोचक का अपना स्थान है ।

अब्राहम लिंकन ने कहा था, “आलोचना करने का अधिकतर केवल उसे है, जिसके दिल में मदद करने की इच्छा है । ” केवल दोष खोजना एक बात है । और समस्याओं को सटीक ढंग से देखना तथा समाधान सुझाना बिलकुल ही दूसरी बात है । जब कोई आपको सृजनात्मक सुझाव दे, तो आभारी रहें, बशर्ते उसकी इच्छा सचमुच आपकी मदद करने की हो ।

आलोचना के बारे में अंतिम शब्द

अपने आस – पास के लोगों के साथ संवाद करते समय यह ध्यान रखें कि अगर आप अपने जीवन के साथ कुछ महत्वपूर्ण कर रहे हैं, तो आपकी आलोचना अवश्य होगी । जो

लोग हर चीज़ में दोष खोजते हैं या हर व्यक्ति की आलोचना करते हैं, वे कई बार आप पर हमला करेंगे। दो चर्मप्रसाधकों (taxidermists) का एक क्रिस्सा है, जो एक नुमाइशी बक्से के सामने खड़े थे, जिसमें एक उल्लू प्रदर्शित किया गया था। चर्मप्रसाधकों का काम जानवरों या पक्षियों की खाल में भूसा भरना था। वे तत्काल आलोचना करने लगे कि इसमें त्रुटिपूर्ण तरह से भूसा भरा गया है – इसकी आँखें प्राकृतिक नहीं हैं, इसके पंख इसके सिर के अनुपात में नहीं हैं। इसके पंख सफ़ाई से नहीं लगाए गए हैं और इसके पैर यथार्थवादी नहीं थे। जब उनकी आलोचना खत्म हो गई, तो उल्लू ने धीरे से अपना सिर घुमाया और आँख मार दी।

यह जानना महत्वपूर्ण है कि आलोचना को कब अनदेखा करके अपने लक्ष्य पर ध्यान केंद्रित करना है। महान अमेरिकी राष्ट्रपति थियोडोर रूज़वेल्ट ने पेरिस में 1910 के भाषण में यह कहा था :

आलोचक महत्वपूर्ण नहीं होता। वह व्यक्ति भी महत्वपूर्ण नहीं होता, जो बताता है कि ताक़तवर व्यक्ति कैसे गिरा या काम करने वाला और बेहतर कैसे कर सकता था। श्रेय तो उसी व्यक्ति को मिलता है, जो सचमुच मैदान में जाता है, जिसका चेहरा धूल, पसीने और रक्त से लथपथ होता है; जो बहादुरी से प्रयास करता है; जो ग़लती करता है और बार – बार अपने लक्ष्य से दूर रह जाता है, क्योंकि बिना ग़लती और असफलता के कोई प्रयास नहीं होता; लेकिन जो सचमुच काम करने का प्रयास करता है, जो महान उत्साह और महान निष्ठा से भरा होता है, जो स्वयं को सार्थक उद्देश्य पाने के प्रयास में लगाता है, जो जानता है कि अंत में सबसे अच्छी स्थिति में उसे उच्च उपलब्धियों वाली विजय मिलेगी और सबसे बुरी स्थिति में वह असफल हो सकता है, लेकिन कम से कम उसमें महान साहस तो है, जिसके चलते वे उन साधारण और कातर लोगों में से कभी नहीं होंगे, जिन्होंने न तो कभी विजय का स्वाद चखा है, न ही पराजय का।

कभी भी किसी दूसरे व्यक्ति की राय के कारण अपना ध्यान उस चीज़ से न भटकने दें, जो आपको करनी चाहिए। कभी भी किसी की आलोचना से अपनी तय दिशा से न भटके। आलोचकों की बातों पर विचार करें, लेकिन उनके हिसाब से अपना जीवन कभी न जिएं।

पॉवर पॉइंट:

जब आप भीड़ से ऊपर सिर उठाते हैं, तो यह उम्मीद कर सकते हैं कि कुछ टमाटर आपकी और फैके जाएँगे।

- जयॉ पॉल गेटी

संवाद की पाठशाला का विद्यार्थी होने के नाते आपको ईमानदारी की कला में भरपूर योग्यता विकसित करने की आवश्यकता होगी। ईमानदार संवाद की एक बहुत बड़ी चुनौती है शोषण। शोषण का मतलब है अपने स्वार्थ के लिए अनैतिक तरह से किसी स्थिति या व्यक्ति का प्रयोग करना। इसका मतलब है छिपे हुए उद्देश्य। उद्देश्य “छिपे हुए” हैं, इसका अर्थ है कि ईमानदारी की कमी है। लोग अक्सर खुलकर और ईमानदारी से संवाद करने के बजाय मनचाही चीज़ पाने के लिए बस खेल खेलते हैं।

लोगों द्वारा खेले जाने वाले कुछ खेल ये हैं :

1. झूठ का खेल

इसका उद्देश्य दूसरों की राय को बदलकर अपनी राय तक लाना है। झूठ का खेल दो तरह से खेला जाता है : कोई बात छिपाकर या सीधे झूठ बोलकर। सीधे झूठ बोलने का अर्थ है अपने निजी लक्ष्य को पाने के लिए जान – बूझकर झूठ बोलना। छिपाने का अर्थ जानकारी रोकना है, जिससे सामने वाला सही तथ्य न जान सके और भ्रम में रहे। झूठ बोलने के खेल का प्रयोग सामने वाले को ग़लत भरोसा दिलाना है, ताकि आपका “पलड़ा भारी” बना रहे और आप उसका शोषण कर सकें। इस प्रकरण में ईमानदार संबंधों का बनाए रखना असंभव है। यहाँ एक उदाहरण देखें :

एक सहेली ने पूछा, “मैरी, तुम अब जेन के साथ गोल्फ़ क्यों नहीं खेलती हो ?”

मैरी ने कहा, “ क्या तुम उस औरत के साथ गोल्फ़ खेलना चाहोगी, जो आपकी आँखों में धूल झोंककर पैर से गेंद को मारती हो ?”

सहेली ने स्वीकार किया, “मुझे लगता है, नहीं।”

मैरी ने आगे पूछा, “क्या तुम उस औरत के साथ खेलना चाहोगी, जो अपने स्कोर के बारे में झूठ बोलती हो ?”

सहेली ने कहा, “ नहीं, मुझे विश्वास है कि मैं कभी नहीं चाहूँगी।”

मैरी ने जवाब दिया, “जेन भी नहीं चाहती थी।”

कोई भी झूठ के खेल में शामिल नहीं होना चाहता ।

2. क्रोध का खेल

क्रोध के खेल में किसी स्थिति से लाभ उठाने के लिए नकारात्मक भावना का प्रयोग होता है । यह इस तरह की प्रतिक्रिया करवाना चाहता है, “ आप जो चाहते हैं, वह पा सकते हैं, बस भगवान के लिए क्रोध मत करना ।” क्रोध के खेल से लोग महसूस करते हैं कि उन्हें “ अंडे के छिलकों” पर हौले – हौले चलना होगा । इस नीति में मुद्दे से निबटने संबंधी कोई ईमानदारी नहीं हो सकती ।

3. रोने का खेल

आँसुओं से खुला संवाद जितनी तुरंत समाप्त हो सकता है, उतना किसी दूसरी चीज़ से नहीं । आपने कितनी बार देखा है कि बच्चा रोने लगा और माता या पिता ने उसके सामने हार मान ली ? कितनी बार आँसू छलकने पर प्रेमियों ने हथियार डाल दिए ? बेशक आँसू दर्द का इज़हार हैं । दुर्भाग्य से, कई बार इनका प्रयोग करके इंसान अनुचित लाभ उठाना चाहता है । सच्चे आँसू एक उपहार हैं । लेकिन कृत्रिम भावनाएँ और आँसू अनुचित हथियार हैं ।

4. ईश्वर के आदेश का खेल

कई बार हम किसी व्यक्ति को दावा करते हुए सुनते हैं कि ईश्वर उसे कोई काम करने को कह रहा है । ईश्वर का पत्ता चलना ईश्वर पर दोष मढ़ने जैसा है । हालाँकि दैवी मार्गदर्शन निश्चित ही महत्वपूर्ण होता है और कई बार अच्छे निर्णय पर पहुँचने के लिए यह बहुत आवश्यक भी होता है, लेकिन किसी भी स्थिति का लाभ उठाने के लिए ईश्वर का नाम लेना ग़लत है । ईमानदार संवाद की प्रक्रिया में ईश्वर के मुंह में शब्द रखना, एक अनुचित साधन है ।

5. भूमिका का खेल

पद और सत्ता संवाद में सशक्त साधन होते हैं, और उन्हें होना भी चाहिए। जब लीडर बोलता है, तो लोग सुनते हैं । अमेरिकी सेना में जब वरिष्ठ अधिकारी आदेश देता है, तो सैनिक बिना कोई सवाल किए चुपचाप उसका पालन करते हैं । स्कूल में जब अध्यापक गृहकार्य देता है, तो विद्यार्थी आम तौर पर उसे पूरा करके लाते हैं । हमें हमेशा अपने जीवन के सत्ताधारियों का सम्मान करने और उनके आदेश का पालन करने का प्रयास करना

चाहिए । बहरहाल, हमें कभी किसी स्थिति से अनुचित लाभ उठाने के लिए अपने पद या सत्ता का दुरुपयोग नहीं करना चाहिए । शक्ति का पद जितना बड़ा होता है, हमारी यह ज़िम्मेदारी भी उतनी ही बढ़ जाती है कि हम अपने अधीनस्थों की रक्षा करें । सत्ता का प्रयोग समझदारी और ईमानदारी से करें । कभी भी, दी गई शक्ति का अनुचित लाभ न उठाएँ या खेल न खेलें

बेहतरीन संप्रेषण में निपुण बनने के लिए आपको जिस बेहतरीन योग्यता की आवश्यकता होगी, वह है ईमानदारी की कला । मैं जानता हूँ कि यह आसान नहीं है । आपको ईमानदार बनना होगा और सच बोलने का इच्छुक रहना होगा । लेकिन लंबे समय में आपके संबंध अधिक सुखद और सशक्त रहेंगे । आपकी ईमानदार छवि से दूसरे व्यक्ति आपकी कही बात पर विश्वास करेंगे, विशेष रूप से तब, जब आप उन्हें प्रोत्साहित भी करते हों ।

|| आध्याय आठ ||

प्रोत्साहन की कला

जो लोग दुनिया को बेहतर बना रहे हैं और आगे बढ़ा रहे हैं, वे आलोचना कम, प्रोत्साहित अधिक करते हैं ।

- एलिज़ाबेथ हैरिसन

प्रोत्साहन : इसके बिना लोग कई बार स्वयं को जीवन के दलदल में फँसा हुआ पाते हैं । इसके बिना कंपनियाँ लड़खड़ाती हैं और दिवालिएपन की कगार पर दिन काटती हैं । यह सफलता का उत्प्रेरक है, प्रेरणा का इंजन है और महान लीडर्स को तैयार करने वाला ईंधन है । जी हाँ, प्रोत्साहन में अद्वितीय शक्ति होती है । यह मनोबल बढ़ाने वाले शब्द हो सकते हैं, सही तरीके से किया गया प्रोत्साहन हो सकता है या किसी काम की प्रशंसा भी हो सकती है । सकारात्मक प्रोत्साहन में ऐसा कुछ होता है, जिसमें ऊर्जा का प्रवाह होता है । लगभग हर मशहूर लीडर कहता है कि उसकी सफलता में किसी महत्वपूर्ण व्यक्ति का हाथ था, जिसने प्रोत्साहन के दो शब्द बोलकर उसके सपने साकार करने में मदद की ।

मेरी चापलूसी करेंगे, तो शायद मैं आपकी बात का विश्वास नहीं करूँगा ।
मेरी आलोचना करेंगे, तो शायद मैं आपको पसंद नहीं करूँगा । मुझे
अनदेखा करेंगे, तो शायद मैं आपको क्षमा नहीं करूँगा । मुझे प्रोत्साहित
करेंगे, तो मैं आपको कभी भूल नहीं पाऊँगा ।

- विलियम आर्थर फ़ोर्ड

यूसीएलए के बास्केटबॉल कोच जॉन वुडन खिलाड़ियों से कहते थे कि जब वे स्कोर करें, तो अच्छा पास देने वाले खिलाड़ी की ओर देखकर मुस्कराएँ, आँख मारें या हाथ हिलाएँ । टीम के एक सदस्य ने पूछा, “अगर वह देख नहीं रहा हो, तो क्या करें ?” वुडन ने जवाब दिया, “मैं गारंटी देता हूँ कि वह अवश्य देख रहा होगा ।” यह सच है । हम सभी प्रोत्साहन की तलाश करते हैं और प्रोत्साहन देने वाले की ओर देखते हैं । उस प्रकार का लीडर बनना सीखें, जो नियमित रूप से और गंभीरता से दूसरों को प्रोत्साहित करता हो ।

जब हम लोगों को उनके काम में प्रोत्साहित करने और सशक्त बनाने का समय निकालते हैं, तो देर – सबेर वे हमारे मित्र बन जाते हैं । अपने पिछले जीवन के बारे में सोचें । शायद आप उन्हीं लोगों का सबसे अधिक सम्मान करते होंगे, जिन्होंने आपको अपनी सर्वोच्च संभावना हासिल करने के लिए सशक्त बनाया । संवाद की कला के अपने रोमांचक अभियान में आगे बढ़ते समय यह आवश्यक है कि आप प्रोत्साहन की अविश्वसनीय शक्ति को भी अपने औज़ारों में शामिल कर लें । डॉक्टर जॉर्ज एडम्स को प्रोत्साहन इतना

महत्वपूर्ण लगा कि वे अक्सर इसे “आत्मा की ऑक्सीजन” कहते थे। यह न केवल लोगों की सफलता, बल्कि उनकी सेहत के लिए भी आवश्यक है।

पॉवर पाइंट :
बच्चे अपने माता – पिता की प्रशंसा के भूखे होते हैं।

एक सर्वेक्षण में बहुत सी माँओं से पूछा गया कि वे अपने बच्चों के प्रति जो भी टिप्पणियाँ करती हैं, उनमें सकारात्मक और नकारात्मक टिप्पणियों का प्रतिशत कितना है। उन्होंने स्वीकार किया कि वे 90 प्रतिशत बार आलोचना करती हैं। एक शहर के स्कूलों में तीन साल तक हुए सर्वेक्षण से पता चला कि अध्यापक 75 प्रतिशत समय नकारात्मक टिप्पणियाँ करते थे। अध्ययन से यह भी पता चला कि बच्चे पर एक नकारात्मक कथन का जो असर होता है, उसकी भरपाई करने के लिए शिक्षक के चार सकारात्मक कथनों की आवश्यक होती है। ये आँकड़े स्पष्टता से बताते हैं कि नकारात्मक टिप्पणियों में कितनी अधिक नकारात्मक शक्ति होती है।

किसी काम को अच्छी तरह करने के लिए अपने बच्चों की प्रशंसा करना बहुत आवश्यक है। इससे वे अगली बार उस काम को अधिक मेहनत से करने की कोशिश करेंगे। बच्चे अपने माता – पिता की प्रशंसा के भूखे होते हैं। आप अक्सर उनकी प्रशंसा करें और दिल से करें।

प्रोत्साहन की कला प्रशंसा संभवतः कर्मचारियों को प्रेरित करने का सबसे सस्ता और सबसे अच्छा तरीका है। हाल में हुए सर्वेक्षणों में कर्मचारियों ने लगभग एक सूर में कहा कि उन्हें सबसे अधिक प्रेरणा अच्छे काम के बदले की गई प्रशंसा से मिलती है। प्रशंसा में कड़ी मेहनत के लिए कर्मचारियों को पुरस्कृत किया जाता है और इससे यह संभावना बढ़ जाती है कि वे भविष्य में गुणवत्तापूर्ण काम करेंगे।

यह साबित हो चुका है कि कार्यस्थल में प्रशंसा और प्रोत्साहन से यह होता है :

- सकारात्मक संगठनात्मक संस्कृति प्रबल होती है।
- कंपनी के उद्देश्यों को समर्थन मिलता है और मनोबल बढ़ता है।
- शीर्ष प्रदर्शन करने वाले कर्मचारी कंपनी छोड़कर नहीं जाते।
- कार्यस्थल में प्रसन्न की सकल मात्रा बढ़ती है।

इसी तरह कार्यस्थल में प्रशंसा की कमी का परिणाम अक्सर नकारात्मक मनोबल होता है। लोग उन लीडर्स के लिए काम करना पसंद नहीं करते हैं, जो उनकी कड़ी मेहनत की प्रशंसा न करते हों। अक्सर नकारात्मक माहौल में रहने वाले कर्मचारी संगठन के प्रति कम समर्पित होते हैं और यह लाभ से जुड़ी उत्पादकता में स्पष्ट झलकता है।

प्रशंसा करने के बारे में कुछ दिशानिर्देश :

1. दूसरों को उद्देश्य के साथ प्रोत्साहित करें

किसी कर्मचारी या परिवार के सदस्य की प्रशंसा करने का प्रबल उद्देश्य बनाएँ। यह ध्यान रखें कि प्रशंसा का प्रमुख उद्देश्य उस व्यक्ति के मनोबल और आत्म – छवि को बढ़ाना है, उसकी हर संभावना पूरी करने में मदद करना है। प्रोत्साहन का उद्देश्य दूसरों को बरगलाना नहीं है, कि वे आपको पसंद करने लगें। अपने अनुचित लाभ के लिए प्रशंसा का प्रयोग न करें। प्रशंसा हमेशा सामने वाले के लाभ के लिए की जानी चाहिए। पुरस्कार तो आपको सह – परिणाम के रूप में मिलेंगे, जैसे उत्पादकता बढ़ जाएगी या घर का माहौल अधिक खुशनुमा हो जाएगा।

2. प्रशंसा को केंद्रित करें

जब आप किसी कर्मचारी, सहकर्मी या परिवार के सदस्य की प्रशंसा करें तो उसकी विशेष उपलब्धियों का उल्लेख करें। “आप बेहतरीन कर्मचारी हैं,” यह कहने के बजाय यह बताएँ कि आपको उनका कौन सा व्यवहार प्रशंसा योग्य लगा।

3. सार्वजनिक प्रशंसा करें

अगर कोई कर्मचारी शर्मीला न हो, तो उसकी प्रशंसा उसके सहकर्मियों के सामने करें। इससे आपके संगठन का मनोबल बेहतर होगा। किसी बैठक में हल्का सा उल्लेख, कंपनी के सूचनापत्र में एक वाक्य या खाने की मेज़ पर कोई विशेष टिप्पणी सार्वजनिक प्रशंसा के महान अवसरों जैसी है। हर व्यक्ति सार्वजनिक प्रशंसा पाना चाहता है।

आईबीएम के संस्थापक थॉमस जे. वाटसन सार्वजनिक मान्यता देने के लिए मशहूर थे। वे अक्सर अपनी चेकबुक लेकर दफ़्तर में घूमते थे और जिन लोगों को अच्छा काम करता देखते, उन्हें पाँच, दस या बीस डॉलर का चेक काटकर पुरस्कार में दे देते थे। वे अपने कर्मचारियों के अच्छे काम के बारे में सार्वजनिक टिप्पणी करना भी पसंद करते थे। यहाँ धन महत्वपूर्ण नहीं था। महत्वपूर्ण तो सार्वजनिक सम्मान था। मि. वाटसन ने जिन

कर्मचारियों को चेक दिए, उनमें से कुछ ने तो चेक भुनाने के बजाय उसे मढ़वाकर दीवार पर टाँग लिया। धन नहीं, बल्कि प्रशंसा ही सच्चा पुरस्कार थी।

प्रशंसा बनाम निंदा

डेल कारनेगी ने एक बार कहा था, “हम लोगों को उसी तरह बदलने की कोशिश क्यों नहीं करते, जिस तरह कुत्तों को बदलने की कोशिश करते हैं?” कुत्ते को बदलने के लिए हम या तो हड्डी का प्रयोग कर सकते हैं या फिर कोड़े का। अगर हम कोड़े का प्रयोग करते हैं, तो हम कुत्ते को बस कुछ देर के लिए ही बदल सकते हैं। लेकिन अगर हम हड्डी का प्रयोग करते हैं, तो हम उसकी निष्ठा और विश्वास हासिल कर लेंगे। इंसानों के साथ भी यही होता है। हम या तो निंदा (नकारात्मक प्रेरणाओं) का प्रयोग कर सकते हैं या फिर प्रशंसा (सकारात्मक प्रेरणाओं) का। प्रशंसा करने से दूरगामी पुरस्कारों का लाभ मिलेगा।

बहरहाल, हममें से कुछ लोगों के लिए दूसरों की प्रशंसा करना आसान नहीं होता। *न्यूयॉर्क लाइफ़* के फ्रेड सीवर्ट को हमेशा अपने कर्मचारियों की सच्ची प्रशंसा करने में मुश्किल आई, जब तक कि उनके एक नए बॉस ने उनके सामने प्रशंसा की शक्ति प्रदर्शित नहीं कर दी। अपने नए बॉस को देखने और उनका अनुकरण करने के बाद सीवर्ट ने कहा, “यह बहुत आसान है और इससे मिलने वाले परिणाम अविश्वसनीय हैं। मैं नहीं जानता कि मैंने हमेशा स्वयं को यह कहने से क्यों रोका, ‘देखिए, मैं सचमुच आपकी सराहना करता हूँ। आपने जो किया है, उसके लिए आपको धन्यवाद। मैं जानता हूँ कि आपने बहुत अतिरिक्त समय दिया है और मेरी बात का विश्वास करें, मैंने इस पर ध्यान दिया है।’” सीवर्ट आगे कहते हैं, “और यहाँ यह आवश्यक नहीं है कि टिप्पणियाँ ऐसी हों कि धरती हिल जाए।” यदि कोई काम अच्छी तरह से किया गया है, तो उसकी प्रशंसा करके सम्मानित करें। अपने आस-पास के लोगों के जीवन में हो रही छोटी-छोटी चीज़ों पर ध्यान देने का प्रयास करें और उन्हें पूरे रास्ते प्रोत्साहित करने का संकल्प करें।

एक मील आगे तक चलने वाले लोग

माना कि लोग धन के लिए काम करते हैं, लेकिन प्रशंसा, प्रोत्साहन और मान्यता के लिए वे एक मील आगे तक जाएँगे। मुझे एक व्यक्ति की सच्ची कहानी याद है, जिसने सुबह का समाचार – पत्र उठाने के लिए दरवाज़ा खोला और एक अजनबी कुत्ते के पिल्ले को देखकर हैरान रह गया, जिसके मुँह में अखबार दबा था। अप्रत्याशित “सेवा” से खुश होकर उस आदमी ने पिल्ले की थोड़ी आवभगत की। अगली सुबह वह आदमी और भी हैरान रह

गया, जब उसने उसी पिल्ले को अपने दरवाज़े पर दोबारा देखा । वह अपनी पूंछ हिला रहा था और उसके मुँह में आठ अलग – अलग पड़ोसियों के समाचार – पत्र दबे थे । कुत्ते को तो बस थोड़े से प्रोत्साहन की आवश्यकता थी और इसके बाद वह एक मील आगे तक जाने के लिए तैयार था । जब आप “एक मील आगे तक जाने” की मानसिकता विकसित कर लेते हैं, तो आप शेष लोगों की भीड़ से अलग हटने लगेंगे और सफलता के अधिक बड़े अवसर सुनिश्चित कर लेंगे ।

प्रशंसा करना

मैं एक अच्छी प्रशंसा पर एक साल तक जीवित रह सकता हूँ ।

- मार्क ट्वेन

हम सभी प्रशंसा के शब्द सुनना चाहते हैं । इसमें सराहे जाने की वह बुनियादी आवश्यकता शामिल है, जिसके बारे में हम पहले ही बात कर चुके हैं । प्रशंसा दोनों तरह से काम करती है । जो व्यक्ति प्रशंसा करता है, वह अच्छा महसूस करता है कि उसने किसी दूसरे व्यक्ति को प्रोत्साहित किया । और जिस व्यक्ति की प्रशंसा की जाती है, वह प्रशंसा करने वाले व्यक्ति की ओर आकर्षित होता है । इससे एक तालमेल और बंधन बन जाता है, जो अधिक सकारात्मक संवाद की ओर ले जाता है ।

प्रशंसा सुनना हर व्यक्ति पसंद करता है । इससे हमारा आत्मविश्वास बढ़ता है और हम दूसरों को पसंद करने लगते हैं । उदाहरण के तौर पर, अगर मेरी टाई की प्रशंसा की जाए, तो मैं इसे अगले महीने तक नहीं उतारूँगा । अगर लिंडा इसे सेक्सी कह दे, तो हो सकता है कि मैं इसे पहनकर सोने भी चला जाऊँ !

इस दुनिया के आनंद को बढ़ाने की शक्ति इसी समय बड़ी आसानी से आपके हाथ में आ सकती है । कैसे? किसी अकेले या हताश व्यक्ति को सच्ची प्रशंसा के कुछ शब्द देकर । आपने आज जो अच्छे शब्द कहे हैं, हो सकता है । कल आप उन्हें भूल जाएँ, लेकिन सामने वाला उन्हें जीवन भर याद रखता है ।

-डेल कारनेगी

पारस्परिक संबंधों पर हो रही एक गोष्ठी में हिस्सा ले रहे एक व्यक्ति को विश्वास हो गया कि उसे भी दूसरों की प्रशंसा करनी चाहिए । उसे लगा कि यह काम अपनी पत्नी से शुरू

करना चाहिए। घर लौटते समय उसने लंबी डंडियों वाले एक दर्जन गुलाब और चॉकलेट्स का डिब्बा खरीद लिया। वह पत्नी को सचमुच हैरान कर देना चाहता था। वह रोमांचित था कि वह अपनी पत्नी को यह दिखाने वाला था कि वह उसकी कितनी प्रशंसा करता है।

उसने घर पहुँचकर घंटी बजाई और पत्नी के दरवाज़ा खोलने का इंतज़ार करने लगा। पत्नी उसे देखते ही रोने लगी। असमंजस में फँसे पति ने पूछा, “क्या बात है, डार्लिंग?” पत्नी ने सुबकते हुए कहा, “ओह, आज का दिन बड़ा बुरा है। पहले तो टॉमी ने अपना डायपर टॉयलेट में फ़्लश कर दिया। फिर डिशवॉशर खराब हो गया। सैली जब स्कूल से घर लौटी, तो उसके पैर में खरोंचें थीं। और अब तुम शराब पीकर घर आए हो!”

आपकी छवि कभी प्रशंसा न करने वाले व्यक्ति की बने, इससे पहले ही दूसरों की सच्ची प्रशंसा करने की आदत डालने का संकल्प करें। केन ब्लैचार्ड ने अपनी बेस्टसेलिंग पुस्तक *द वन – मिनट मैनेजर* में “एक मिनट की प्रशंसाओं” का महत्व बताया है। बेहतरीन व्यक्ति बनने या ज़बर्दस्त काम करने के लिए लोगों को धन्यवाद दें। स्थायी संबंध विकसित करने में इसका बहुत महत्व है।

पॉवर पॉइंट : सच्ची प्रशंसा करें।

स्टीफ़न कवी ने अपनी पुस्तक *द 7 हैबिट्स ऑफ़ हाइली इफ़ेक्टिव पीपुल* में संबंधों में एक भावनात्मक बैंक खाता बनाने के बारे में बात की है। विचार यह है कि जिन लोगों से आप नियमित रूप से मिलते हैं, उनके खातों में सकारात्मक रकम बनाए रखने का प्रयास करें। एक सच्ची प्रशंसा, एक उत्साहवर्धक शब्द, एक मिनट की प्रशंसा – ये सभी भावनात्मक बैंक खाते में सकारात्मक “डिपॉज़िट्स” हैं। आलोचना, नीचा दिखाना और आरोप – ये सभी उस खाते से “विद्‌ड्रॉअल्स” हैं। ईमानदार रहें, लेकिन नकारात्मक न बनें। सकारात्मक टिप्पणियाँ आलोचना से भिन्न होती हैं।

एक सर्वेक्षण में पाया गया कि कर्मचारियों की सबसे बड़ी शिकायत यह है कि वे केवल उन्हीं चीज़ों के बारे में सुनते हैं, जो गड़बड़ होती हैं। वे जो सही काम करते हैं, उनके बारे में उन्हें कभी प्रशंसा के शब्द सुनने को नहीं मिलते हैं।

वैवाहिक जीवन में जीवनसाथियों को एक – दूसरे का सबसे बड़ा चियरलीडर और उत्साहवर्धक होना चाहिए। पत्नी ही वह सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति होती है, जो यह तय करती है कि उसके पति की आत्म – छवि अच्छी रहती है या नहीं।

जब मैं भाषण देने के बाद मंच से उतरता हूँ, तो सबसे पहले लिंगा की तलाश करता हूँ । वह इतनी चतुर है कि हमेशा मेरी तारीफ़ करती है कि मैंने कितना बेहतरीन काम किया है, जबकि कई बार मैं जानता हूँ कि मैंने ऐसा नहीं किया है । वह मुझे सारे समय बताती है कि मैं कितना बेहतरीन पति हूँ और मैं हर समय इतनी अद्भुत पत्नी होने के लिए उसकी प्रशंसा करता हूँ । हम एक – दूसरे के सबसे मुखर प्रशंसक और मनोबल बढ़ाने वाले हैं । और ऐसा ही होना चाहिए ।

आशा की शक्ति

कोई भी प्रबंधक या लीडर आपको बता सकता है कि किसी समूह में आशा, उम्मीद और सकारात्मक दृष्टिकोण का संचार कितना महत्वपूर्ण हो सकता है । अपने आस-पास के लोगों में आशा का संचार करना अच्छे संप्रेषक का एक महत्वपूर्ण ज़िम्मेदारी है । सकारात्मक संप्रेषण (शब्द, विचार और कार्य) संवाद की कला में बुनियादी तत्व है । जब आप अपने आस-पास के लोगों को प्रभावित करें और उनके साथ संवाद करें, तो हताश करने के बजाय प्रोत्साहित करने के लिए सकारात्मक शब्दों का प्रयोग करें । शंका के बजाय विश्वास जगाएँ । निराशा के बजाय आत्मविश्वास बढ़ाएँ । आपके भीतर आशावाद की ईश्वर-प्रदत्त चिंगारी है, जिसे निराश समाज में फैलाना आपकी ज़िम्मेदारी है । लेखक और प्रेरक वक्ता जॉन मैक्सवेल कहते हैं, “यदि उम्मीद हो, तो लोग काम करते रहेंगे, जूझते रहेंगे और कोशिश करते रहेंगे । उम्मीद से मनोबल बढ़ता है । इससे आत्म-गौरव बेहतर होता है । यह लोगों को ऊर्जावान बनाती है । यह उनकी आशाएँ बढ़ाती है ।”

महान लीडर्स ने हमेशा निराशाजनक परिस्थितियों में आशावाद की शक्ति को समझा है । विन्स्टन चर्चिल ने नाज़ी बमबारी के सबसे दुरूह पलों के दौरान आशावाद और उम्मीद के अद्भुत संदेश लंदन के रेडियो पर नियमित रूप से प्रसारित किए । उनके उत्साहवर्धक शब्दों से इंग्लैंड की जनता को शक्ति मिली और उन प्रेरक शब्दों के चलते ही उन्होंने अविश्वसनीय मुश्किलों को पार कर लिया । मैं आपको चुनौती देता हूँ कि आप लोगों को उनकी सर्वोच्च संभावना तक पहुँचाने के लिए प्रोत्साहन की कला का प्रयोग करें ।

=| अध्याय नौ |

समस्या सुलझाने की कला

यह सोच – सोचकर परेशान न हों कि क्या गलत हुआ इसके बजाय इस बात पर ध्यान केंद्रित करें कि आगे क्या करना है। अपनी ऊर्जा जवाब खोजने की दिशा में लगाएँ।

- डेनिस वेटली

द अमेरिकन आर्बिट्रेशन एसोसिएशन के व्यवसाय में हाल ही में भारी वृद्धि होने लगी है। किराए के अनुबंध अधिक लंबे हो रहे हैं। विवाह के पहले किए जाने वाले अनुबंध आम हो चुके हैं। अमेरिका में संबंध – विच्छेद की दर लगातार बढ़ रही है। दरअसल, अल्ब्यूर्कक, न्यू मेक्सिको में संबंध – विच्छेद वाले जोड़ों ने एक नई व्यावसायिक सेवा शुरू की है, जिसके माध्यम से वे लगातार बढ़ते तलाक़शुदा लोगों की मदद करते हैं। इस कंपनी का नाम है। फ्रीडम रिंग्स : यानी संबंध – विच्छेद वाले जोड़ों के लिए आभूषण। शुल्क देने के बाद हर ग्राहक अँगूठी तोड़ने वाली रस्म में भाग लेता है, जिसमें शैंपेन और संगीत शामिल होता है। अपनी शादी की अँगूठी को तुड़वाकर कान की बाली बनवाने वाली महिलाओं की संख्या बढ़ती जा रही है और पुरुष अपनी शादी की अँगूठी को तुड़वाकर गोल्फ़ – बॉल मार्कर बनवा रहे हैं। यह तथ्य बड़े ही दुखद संकेत देता है कि लोग प्रभावी ढंग से संवाद करने और समस्याओं से निबटने में कितने अक्षम हैं।

**पॉवर पॉइंट:
संवाद योग्यताओं की कमी ही वैवाहिक मतभेद का बुनियादी
कारण है।**

वैवाहिक परामर्शदाता बताते हैं कि संबंध – विच्छेद के दो प्रमुख कारण होते हैं : पैसे की समस्याएँ और संवाद की समस्याएँ। दरअसल यह कथन केवल आधा ही सच है। यदि लोगों की संवाद योग्यता और समस्या सुलझाने की योग्यता अच्छी तरह विकसित हों, तो वे आर्थिक समस्याएँ या किसी भी अन्य संभावित संघर्ष के दूसरे मुद्दों को सुलझा सकते हैं। असल में, समस्या सुलझाने की कला ही मूल मुद्दा है।

कोई भी दो लोग हर चीज़ पर सहमत नहीं होंगे। हमेशा विचारों की भिन्नता रहेगी – यह इंसानी स्वभाव है। कोई भी व्यक्ति किसी मुद्दे को अपने अनूठे व्यक्तित्व और व्यक्तिगत अतीत के अनुभवों के चश्मे से देखता है। समस्या सुलझाने वाले सफल संवाद की कुंजी, संभावित असहमति के मुद्दे से इस तरह *निबटना* है, ताकि यह संघर्ष में न बदल पाए। हम इसे संघर्ष की “निवारक चिकित्सा” का प्रयोग कर सकते हैं।

दुर्भाग्य से, हममें से कई लोगों ने संभावित असहमति से निबटने के लिए विनाशकारी साधनों का प्रयोग किया है और बिना सोचे – समझे दूसरे लोगों की नक़ल की है। आइए पहले इस बात को ध्यान में रखते हुए समस्या सुलझाने वाले असफल तरीकों की एक सूची बना लें, ताकि आप उनसे बच सकें :

- बचना
- चुप्पी साध लेना
- यातनादायी ढंग से पीछे पड़ना
- चेतावनी
- दोषारोपण का खेल
- शक्ति के खेल

बचना

ऐसे कई अवसर होते हैं, जब बचने या कतराने की आदत स्वस्थ, सौहार्दपूर्ण संबंधों के लिए लाभदायक होती है। जब अगला व्यक्ति अकेले में या समूह में कोई तथ्य ग़लत बता दे, तो उसे सुधारने से बचें, जब तक कि यह बहुत आवश्यक न हो। सोचें, “क्या आज से पाँच साल बाद इस ग़लत कथन से कोई फ़र्क़ पड़ेगा ?” अगर आप हर बिंदु पर बहस करने लगते हैं, तो इससे आज से पाँच साल बाद फ़र्क़ पड़ सकता है ; आपके संबंध तनावपूर्ण होंगे। महत्वपूर्ण बातों को ही महत्व दें। महत्वहीन चीज़ों पर असहमति या अप्रसन्नता व्यक्त करने से बचें।

दूसरी ओर, दुर्भाग्य से कई लोग महत्वपूर्ण मुद्दों से निबटने से बचते हैं। वे सामने वाले को विचलित करने से घबराते हैं। इसके अलावा उन्हें यह डर भी लगा रहता है कि सामने वाला उनके प्रति बुरा महसूस करेगा। यह बचने का विनाशकारी प्रयोग है। कोई मुद्दा केवल इसलिए ग़ायब नहीं हो जाएगा, क्योंकि आप उससे निबटे नहीं। किसी मोड़ पर यह अपना बदसूरत सिर उठाएगा – आम तौर पर विस्फोटक और विनाशकारी तरीके से। निचोड़ यह है कि महत्वपूर्ण मुद्दों से निबटना सीखें। इस अध्याय में बाद में हम आपको यह योग्यता हासिल करने के साधन बताएँगे।

चुप्पी साध लेना

जैसा कि मैंने पहले बताया है, कुछ लोग किसी ऐसे मुद्दे के बारे में बात करने से बचते हैं, जिससे विवाद खड़ा हो सकता है। शेष लोग न केवल किसी विशेष मुद्दे पर बात करने से इंकार करते हैं, बल्कि वे उस व्यक्ति से बातचीत करना ही बंद कर देते हैं। इससे न केवल संबंध आहत होता है, बल्कि टूट भी जाता है। चुप्पी साधने वाले इस व्यवहार का प्रयोग किसी व्यक्ति से असहमत होने पर उसे सज़ा देने के लिए भी किया जा सकता है। सार यह है कि यह “भावनात्मक ब्लैकमेल” बड़ा ही बचकाना है और बहुत विनाशकारी है। चुप्पी से कभी कुछ हासिल नहीं होता। इससे तो केवल यह सुनिश्चित होता है कि उस मुद्दे के सुलझने की कोई संभावना ही नहीं है।

यातनादायी ढंग से पीछे पड़ना

इसका सबसे अच्छा उदाहरण बच्चों का है, जो अपनी माँ के सामने अपनी माँगों को बार – बार दोहराते हैं। “मैं सूज़ी के यहाँ क्यों नहीं जा सकती ? लेकिन मैं सूज़ी के यहाँ जाना चाहती हूँ! प्लीज मुझे सूज़ी के यहाँ जाने दीजिए! मैं सूज़ी के यहाँ जा सकती हूँ!” और इसी तरह यह सिलसिला जारी रहता है। बच्ची और माँ में संघर्ष चलता रहता है और बच्ची की रणनीति होती है कि वह माँ को थका दे। वयस्कों ने भी यही विनाशकारी खेल खेलना सीख लिया है। यह सामने वाले का शोषण करता है और प्रेमपूर्ण संबंधों को नष्ट कर देता है। यदि कोई व्यक्ति इस तरह के यातनादायी दोहराव के सामने घुटने टेक देता है, तो उसके मन में मलाल बना रहता है। अगर वह घुटने नहीं टेकता, तो अपनी माँग दोहराने वाला विचलित हो जाता है। यह ‘न मेरी जीत, न तेरी जीत’ वाली स्थिति है। यह संघर्ष से निबटने का बड़ा अस्वस्थ तरीका है।

चेतावनी

“मेरा मनचाहा काम करने के लिए मैं तुम्हें गुरुवार तक का समय देता हूँ। अगर तुमने नहीं किया, तो पछताओगे!” समय सीमा वाली चेतावनियाँ आवेशपूर्ण होती हैं। इनसे आम तौर पर “भागो – या – लड़ो” की प्रतिक्रिया पैदा होती है। कोई भी धमकाया जाना पसंद नहीं करता। जब कोई व्यक्ति इस रणनीति का प्रयोग करता है, तो संवाद बंद हो जाता है।

दोषारोपण का खेल

एक कहावत है, “सर्वश्रेष्ठ रक्षा, एक अच्छा आक्रमण है।” जब कोई व्यक्ति महसूस करता है कि वह खतरे में है या उस पर हमला किया जा रहा है, तो अक्सर वह अपनी उँगली उठाकर कहता है, “हम इस झमेले में हैं और यह आपकी ग़लती है।” “यह उनकी ग़लती है

।” “यह मेरी माँ की ग़लती है ।” दूसरे शब्दों में, यह उसे छोड़कर शेष हर एक की ग़लती है । इसे *विस्थापित उत्तरदायित्व* (displaced responsibility) कहा जाता है । समाज ने हमें इस क्षेत्र में अच्छी तरह प्रशिक्षित किया है । हमें स्वयं को पीड़ितों के रूप में प्रस्तुत करना सिखाया गया है, मानो असहमति के दौरान इससे हम बेहतर स्थिति में आ जाएँगे । स्पष्ट है, दोषारोपण का खेल समस्या सुलझाने का बेईमानी भरा और अप्रभावी उपाय है ।

शक्ति के खेल

मेरे एक व्यावसायिक साझेदार ने मुझे फ़ोन करके बताया कि उसकी अभी – अभी अपनी पत्नी से बहस हुई है । उसने बताया कि इससे वह इतना विचलित हुआ कि उसने पत्नी की कार की इंजन बैटरी निकाल ली, ताकि वह कहीं जा न सके । यह सच्ची कहानी शक्ति के खेल का आदर्श उदाहरण है । शक्ति के खेल कहते हैं : “अगर तुम मुझे मेरी मनचाही चीज़ नहीं देती हो, तो मैं भी तुम्हें तुम्हारी मनचाही चीज़ नहीं दूँगा ।” वैवाहिक जीवन में पुरुष शक्ति के हथियार के रूप में अक्सर पैसे का प्रयोग करते हैं और महिलाएँ सेक्स का । शक्ति के खेलों से कुछ नहीं सुलझता है ; केवल समस्याएँ बढ़ जाती हैं ।

आमना – सामना करने की कला

संभावित असहमति के मुद्दों से निबटने का सबसे सफल तरीका मुद्दों से *निबटना* है । इसे “आमना – सामना करने की कला” (art of confrontation) कहा जाता है । हमने इसे “कला” इसलिए कहा है, क्योंकि इसमें योग्यता की आवश्यकता होती है । असहमति के मुद्दों पर खुलकर बात करने के लिए आप सकारात्मक तकनीकों का प्रयोग कर सकते हैं । ऐसे मुद्दों पर बातचीत में माहिर बनने के लिए आप दोनों के लिए ही यह अच्छा है कि आप कुछ बुनियादी सिद्धांतों पर सहमत हो जाएँ, जो आपकी बातचीत के पहियों को चिकना करते हैं ।

पॉवर पॉइंट:

चतुराई भरे, संघर्षरहित तरीके से मुद्दों का सामना करें ।

बुनियादी सिद्धांत # 1

कोई भी मामला बहुत बड़ा नहीं है । यह दृष्टिकोण रखना महत्वपूर्ण है कि “कोई भी मामला बहुत बड़ा नहीं है ।” बातचीत के केवल “विषय” हैं, बातचीत की “समस्याएँ” नहीं हैं । कोई भी और कैसी भी समस्या सुलझाई जा सकती है । हम समस्या को छोटा करके देखते हैं । कोई भी मामला बहुत बड़ा नहीं है ।

बुनियादी सिद्धांत # 2

क्षमा करो और भूल जाओ । जब बातचीत में भिन्न राय सामने आएँ, तो अतीत की गलतियों की ओर इशारा करना हानिकारक और अनुचित है । बीती हुई बातों में न जाएँ, इसके स्थान पर सामने मौजूद मुद्दों से निबटें ।

बुनियादी सिद्धांत # 3

आवाज़ धीमी रखें और धीमे बोलें । यह महत्वपूर्ण है कि आपकी आवाज़ का भावनात्मक स्वर प्रतिक्रियाशील नहीं, बल्कि अग्रसक्रिय (Proactive) बना रहे । जब सामने वाला किसी मुद्दे के बारे में विचलित हो रहा हो, तब भी अपनी शांति बनाए रखने का प्रयास करें । जब सामने वाला अपनी आवाज़ ऊँची कर दे, तब भी प्रतिक्रिया करके भावनात्मक आवेश में न आएँ । अग्रसक्रिय बने रहें और धीरे बोलें । इससे सामने वाले का स्वर भी धीमा हो जाएगा । अगर इसके बावजूद वह शांत होकर तार्किक ढंग से बात करने के लिए तैयार न हो, तो उससे कह दें कि इस मुद्दे पर किसी और दिन बात करना ही बेहतर होगा, जब आप इस बारे में शांति से बात कर सकें ।

बुनियादी सिद्धांत # 4

हर चीज़ को अव्यक्तिगत बना लें । “इससे तुम्हारा क्या अर्थ है ?” “इससे मेरी भावनाओं को चोट पहुँची !” इस तरह की टिप्पणियाँ गर्मा – गर्म बहस के बीच अक्सर सुनने को मिल जाती हैं । कोई व्यक्ति आपके विचारों को पसंद नहीं करता है, इसका अर्थ यह नहीं है कि वह आपको पसंद नहीं करता है । और अगर कोई व्यक्ति आपको पसंद नहीं करता है, तब भी जब तक आप अपनी स्थिति को लेकर आत्मविश्वासी हैं, तब तक यह आपकी समस्या नहीं है ।

मैंने यह सीख बहुत पहले अपने माता – पिता से ली थी । जब मैं स्कूल से यह शिकायत करते हुए आता था कि स्कूल के बदमाश लड़के ने मुझे किस तरह सताया, तो वे समझाते थे कि वह मुझसे क्रोधित नहीं था । “वह शायद बहुत दुखी है । शायद उसके माता

– पिता उससे ग़लत व्यवहार करते हों। उससे विचलित होने के स्थान पर हमें उसके लिए प्रार्थना करनी चाहिए कि उसका जीवन अधिक सुखद हो।”

हर चीज़ को अव्यक्तिगत बना दें।

बुनियादी सिद्धांत # 5

हर कहानी के दो पहलू होते हैं। जब आप किसी के साथ असहमत हों, तो हमेशा जागरूक रहें कि भले ही आपकी राय प्रबल है, लेकिन यह अधूरी जानकारी पर आधारित है। हर कहानी के हमेशा दो पहलू होते हैं और आपके पास शायद सारे तथ्य नहीं हैं। निश्चित रूप से, आपके पास सारे दृष्टिकोण नहीं हैं, क्योंकि तथ्यों का मूल्यांकन करने के लिए लोग हमेशा अलग – अलग तरीकों का प्रयोग कर सकते हैं।

बुनियादी सिद्धांत # 6

क्षमा माँगें। हालाँकि आपको विश्वास है कि असहमति में आप सही थे और सामने वाला ग़लत था, लेकिन आप निश्चित रूप से गंभीरता से कह सकते हैं, “मुझे खेद है कि मैंने आपको विचलित कर दिया। मेरा यह इरादा नहीं था। हमारा संबंध मेरे लिए बहुत मायने रखता है। मुझे उम्मीद है कि आप मुझे क्षमा कर देंगे।” इससे सामने वाले के अहं पर मरहम लगेगा और उसे यह पता चल जाएगा कि वह आपके लिए महत्वपूर्ण है। हो सकता है कि आप उसके साथ सहमत न हों, लेकिन इसके बावजूद आप उसे महत्व देते हैं।

बुनियादी सिद्धांत # 7

कभी भी फ़ोन पर संघर्ष के संभावित मुद्दों के बारे में बातचीत न करें। जैसा हमने शुरुआती अध्यायों में कहा है, आपका ग़ैर – शाब्दिक संवाद भी आपके बोले गए शब्दों जितना – या शायद उनसे अधिक – महत्वपूर्ण हो सकता है। हममें से अधिकतर लोग असहज बातचीत के बाद फ़ोन रखने पर सोचते हैं, *यह तो मेरी योजना के हिसाब से नहीं हुआ।* दुर्भाग्य से अब आप फ़ोन रख चुके हैं और उन ग़लत भावनाओं और ग़लत संप्रेषण को सुधारने के लिए कुछ नहीं कर सकते, जो सामने वाले तक पहुँच चुके हैं। अगर आपको किसी विवादास्पद मुद्दे पर बातचीत करनी हो, तो सामने वाले से आमने – सामने मिलना महत्वपूर्ण होता है।

बुनियादी सिद्धांत # 8

जब आप थके हुए हों, तो कभी किसी महत्वपूर्ण चीज़ के बारे में बातचीत न करें। वैवाहिक दंपतियों के रूप में हममें से कई लोग पाते हैं कि हमारी सबसे बुरी बहसें आम तौर पर देर रात को होती हैं। जब आप थके हुए होते हैं, तो आप चीज़ों को अलग तरीके से देखते हैं और उन्हें अधिक विकृत बना लेते हैं। जब आप अच्छी तरह आराम कर लेते हैं, पक्षी चहचहा रहे होते हैं, सूरज चमक रहा होता है, तो हर चीज़ अधिक सकारात्मक रोशनी में दिखाई देती है। यह सिद्धांत बना लें कि यदि एक पक्ष थका हुआ हो, तो आप बातचीत को किसी बेहतर समय के लिए टाल कर देंगे।

अगर संघर्ष सुलझ ही न रहा हो, तो क्या करें?

अगर दो व्यक्ति अपने मतभेद नहीं सुलझा सकते, तो इसका यह अर्थ नहीं है कि समस्या अजेय है। इसका तो केवल यह अर्थ है कि उनकी समस्या सुलझाने की योग्यताएँ और संवाद करने की योग्यताएँ विकसित नहीं हैं। अगर ऐसा मामला है, तो तीसरा पक्ष बातचीत में मध्यस्थता करके मदद कर सकता है।

पॉवर पॉइंट :
जब संवाद अंधी गली में पहुँच जाए, तो तीसरे पक्ष से परामर्श लें।

आप इसे अपने साथ नहीं ले जा पाएँगे

यह लोकप्रिय कहावत है, “आप इसे अपने साथ नहीं ले जा पाएँगे।” इसका मतलब है कि आप अपने घर या अपनी नाव या अपने पैसे को अपने साथ स्वर्ग नहीं ले जा सकते। धर्मग्रंथ बताते हैं कि आप केवल एक चीज़ अपने साथ ले जा सकते हैं : *संबंध*। संबंध सबसे अधिक सुख या दुख का स्रोत बन सकते हैं। समस्या सुलझाने की कला, सौहार्द्रपूर्ण और प्रेमपूर्ण संबंध विकसित करने में आपकी मदद करेगी, जिनसे आपको सबसे अधिक सुख मिलेगा।

=| अध्याय दस |=

एनएलपी की कला

पागलपन का अर्थ है, वही काम करते जाना और भिन्न परिणामों की उम्मीद करना ।

-अल्बर्ट आइंस्टीन

न्यू रोलिंग्विस्टिक प्रोग्रामिंग (एनएलपी) तुलनात्मक दृष्टि से नया विज्ञान है । इसमें बहुत सी तकनीकें शामिल हैं, जो अधिक असरदार संवाद करने में आपकी मदद करेंगी ।

न्यूरो का मतलब होता है “मानसिक ।” लिंग्विस्टिक का संकेत भाषा की ओर है, शाब्दिक भी और गैर – शाब्दिक भी । प्रोग्रामिंग एक कंप्यूटर शब्दावली है, जो किसी समस्या से निबटने का आदतन उपाय है । **एनएलपी** का एक बड़ा हिस्सा हमारे शब्दों द्वारा पैदा शक्ति, अर्थ और संबंधों को समझना है । **एनएलपी** के तीन सशक्त सिद्धांत हैं

1. लक्ष्यों की शक्ति
2. तालमेल बनाना
3. प्रतिनिधि तंत्रों को समझना

लक्ष्यों की शक्ति

एनएलपी की एक प्रमुख मान्यता यह है कि हम अपनी मनचाही चीज़ को जितनी स्पष्टता से परिभाषित करते हैं, इस बात की उतनी ही अधिक संभावना है कि हमारा “प्रोग्राम्ड” मस्तिष्क उस इच्छा को पूरा करने के लिए माहौल बना देगा ।

जब हमारी सबसे बड़ी बेटी लिया बारह साल की थी, तो उसने एक सिटीवाइड ट्रैक मीट में हिस्सा लिया । इस बड़ी रेस के एक सप्ताह पहले उसने बताया कि वह हारने के बारे में सोच – सोचकर कितना घबरा रही है । मैंने सुझाव दिया कि वह दिन में दो बार अपनी आँखें बंद करके मन में यह तस्वीर देखे कि सबसे पहले समाप्ति – रेखा पार करते समय वह फीता तोड़ रही है । रेस के कुछ दिनों पहले उसने रोमांचित होकर नाश्ते की टेबल पर बताया कि रात को उसने पहले नंबर पर आने का सपना देखा था । कुछ दिनों बाद हमने गर्व से लिया को फीता तोड़ते देखा ।

पॉवर पॉइंट :

अगर आप यह नहीं जानते कि आप कहाँ जा रहे हैं, तो आप उस स्थान को पसंद नहीं करेंगे, जहाँ आप अंत में पहुँचेंगे ।

लोगों के साथ बातचीत में शामिल होते समय यह महत्वपूर्ण है कि आप अपनी बातचीत का उद्देश्य तय कर लें। क्या आपका लक्ष्य ऐसा संबंध बनाना है, जिससे सामने वाला आपके बारे में अच्छा महसूस करे? क्या यह बिक्री करना है? क्या यह उनका दिल जीतकर उनसे अपनी विचारधारा मनवाना है? अगर आप सटीक रूप से यह समझ लेते हैं कि आप क्या चाहते हैं, तो बातचीत के दौरान उस लक्ष्य को हासिल करने की आपकी संभावना बहुत बढ़ जाती है।

स्पष्ट है, यही आपके जीवन के दूसरे क्षेत्रों में भी सच है। पंद्रह प्रतिशत लोगों को ही स्पष्ट पता होता है कि वे जीवन में क्या चाहते हैं। तीन प्रतिशत लोग ही अपने लक्ष्य लिखते हैं। और ये तीन प्रतिशत लोग ही आम तौर पर जीवन में सबसे अधिक सफल होते हैं।

हर दिन अपने लक्ष्य अपने सामने रखें, चाहे यह आपके आईने पर लगी सूची हो या आपकी दैनिक योजना सूची के सामने लगा पन्ना। आप जितने अधिक सटीक होते हैं, मनचाहे परिणाम तक पहुँचने की संभावना उतनी ही बेहतर हो जाती है। अपने बड़े लक्ष्यों को छोटे-छोटे दैनिक कामों में बाँट लें।

पॉवर पॉइंट :
यदि आपको एक बड़ा हाथी खाना हो, तो कैसे खाएँगे? एक बार में एक निवाला।

तालमेल बनाना

एनएलपी दुनिया के दूसरे लोगों के मॉडल को समझने और उस पर प्रतिक्रिया करने की योग्यता विकसित करने में हमारी मदद करता है। यह तालमेल उनके प्रतिनिधि तंत्रों की समझ से मिलेगा, जिसके बारे में हम अगले खंड में बातचीत करेंगे। लेकिन यह उनकी शारीरिक मुद्रा और स्वर की जागरूकता से भी पता चलता है।

पॉवर पॉइंट :
किसी व्यक्ति का प्रतिबिंबन करेंगे, तो वह अचेतन दृष्टि से आपसे अधिक जुड़ाव महसूस करेगा।

अच्छे संवाद के लिए यह आवश्यक होता है कि आप सामने वाले की भावनाओं और विचारों की पुष्टि करें। यह करने का एक अच्छा तरीका उसका प्रतिबिंबन करना है। अगर कोई व्यक्ति शांत और धीमे स्वर में बोल रहा हो, तो आप भी ऐसा ही करें। वह व्यक्ति अचेतन रूप से आपसे जुड़ाव महसूस करेगा, हालाँकि उसे इसका कारण नहीं मालूम होगा।

शारीरिक मुद्रा के साथ भी ऐसा ही है। अगर आपके सामने वाला व्यक्ति अपने हाथ टेबल पर रखकर बैठा है, तो आप भी इसी तरह बैठने का प्रयास करें। यदि वह अपने हाथ अपनी गोद में रखकर बैठा हो, तो आप भी ऐसा ही करें। अगर वह मुस्कुराए, तो आप भी मुस्कुराएँ। यदि वह भौंहें चढ़ा ले, तो आप भी चढ़ा लें। जिस व्यक्ति से आप संवाद करना चाहते हैं, प्रतिबिंबन द्वारा उसे एहसास हो जाएगा कि आप और वह एक दूसरे के तालमेल में हैं।

प्रतिनिधि तंत्रों को समझना

लोग विचारों और भावनाओं के मूलभूत आधार के लिए अलग – अलग प्रतिनिधि तंत्रों (representational systems) का प्रयोग करते हैं। यदि आप सामने वाले व्यक्ति के मनपसंद प्रतिनिधि तंत्र को पहचान लें और उस दृष्टिकोण से उसके साथ संवाद करें, तो इससे आपको उसके साथ संबंध जोड़ने में मदद मिलेगी। पाँच प्रतिनिधि तंत्र होते हैं, हालाँकि पहले तीन का प्रयोग अधिक आम है : दृश्यात्मक (देखना), श्रव्यात्मक (सुनना), स्पर्शबोधक (छूना), गंधबोधक (सूँघना) और स्वादबोधक (स्वाद)। इन अलग – अलग दृष्टिकोणों के साथ कैसे काम करें, इसके कुछ उदाहरण देखें :

देखना : “क्या आप देख सकते हैं कि मेरा क्या अर्थ है ?”

सुनना : “मैं जो कह रहा हूँ, क्या आप उसे सुन रहे हैं ?”

स्पर्श : “मैं जो कह रहा हूँ, क्या वह आपकी पकड़ में आ रहा है ?”

यहाँ पर तीन अलग-अलग दृष्टिकोण बताए जा रहे हैं, जो समुद्र तट पर टहलने वाले दंपति के हैं। उनके साथ उनका दस साल का बेटा भी है। यह ध्यान रखें कि पत्नी स्पर्शबोधक है, पति दृश्यात्मक है और बेटे का प्रतिनिधि तंत्र श्रव्यात्मक है।

पत्नी याद करती है...

मैं समुद्र तट पर बिताया वह दिन कभी नहीं भूलूँगी । मुझे सूरज की गर्मी याद है, जब उसकी किरणें हमारे चेहरों पर चमकीं और उन्होंने हमें चारों ओर से लपेट लिया । मुझे वह प्यारी, ठंडी रेत याद है, जो हर बार हमारे पैरों को छूती थी, जब हमारे पैर ज़मीन से टकराते थे । मुझे मेरे पति के हाथ की ताक़त याद है, जब उन्होंने मेरा हाथ थामा था । मुझे मेरे बेटे का आलिंगन याद है, जब उसने मेरी कमर को अपनी बाँहों में ले लिया था । मुझे सुरक्षित, गर्मजोश और विशेष महसूस करना याद है । मैं वह दिन कभी नहीं भूल पाऊँगी ।

पति याद करता है. . .

मैं समुद्र तट पर बिताया वह दिन कभी नहीं भूल पाऊँगा । मुझे याद है कि सूरज किस तरह क्षितिज पर चमका था, जब यह धीरे – धीरे चमकते पानी में डूब गया था । मुझे याद है, लहरों ने समुद्र तट पर सैकड़ों निशान बना दिए थे, जो कालातीत ज्वार – भाटे की याद दिलाते थे । मुझे अपनी पत्नी की अकस्मात सुंदरता याद है, जब वह डूबते सूरज की रोशनी में मुस्कराई थी । मुझे अपने बेटे की आँखों की वह झलक याद है, जब वह पुरस्कार – विजेता शंख हमें दिखाने के लिए दौड़कर आया था । यह सब इतना शानदार था कि सारी सुंदर घटनाएँ मेरी आँखों के सामने हमेशा रहेंगी । मैं वह दिन कभी नहीं भूल पाऊँगा ।

बेटा याद करता है ...

मैं समुद्र तट पर बिताया वह दिन कभी नहीं भूल पाऊँगा । मुझे लहरों की आवाज़ याद है, जब वे किनारे से धीरे – धीरे टकराती थीं । मुझे समुद्री चिड़िया की पुकार याद है, जब वे हमारे चारों ओर गोला बनाती थीं और हमारे कुछ खिलाने का इंतज़ार करती थीं । मुझे याद है कि मैंने अपने माता – पिता को हँसते और बात करते सुना था, जब मैं उनके पीछे – पीछे धीरे – धीरे सीटी बजाता हुआ चल रहा था । मुझे समुद्र की आवाज़ें याद हैं और समुद्र तट की पूर्ण शांति भी । मुझे याद है, मैंने स्वयं से कहा था, “यह स्वर्ग है ।” और यह सचमुच था । मैं वह दिन कभी नहीं भूल पाऊँगा ।

इन वर्णनों में तीनों का अनुभव एक ही था, लेकिन उन तीनों ने अपने मनचाहे प्रतिनिधि तंत्र के चश्मे से इसका अलग – अलग अनुभव किया । आपके आस – पास के लोग संसार का अनुभव कैसे करते हैं, अगर आप इसे सटीक ढंग से समझना सीख सकें और सचमुच उन्हीं

के दृष्टिकोण से संसार का अनुभव करने का प्रयास करें, तो आपका संवाद इतना अधिक प्रभावशाली हो जाएगा कि आप हैरान रह जाएँगे ।

एनएलपी में सिखाए इन सभी सिद्धांतों का उद्देश्य संप्रेषक के रूप में आपको अधिक कामयाब बनाना है । याद रखें, संवाद का अर्थ यह नहीं है कि आप केवल किसी से कुछ बोल दें । आपके शब्दों को ग्रहण भी किया जाना चाहिए और आप जिस व्यक्ति से बात कर रहे हैं, उसे ग्रहणशील होना चाहिए ।

संप्रेषण के साथ सबसे बड़ी समस्या यह भ्रम है कि यह सफल हो चुका है
/

- जॉर्ज बर्नार्ड शॉ

|| अध्याय ग्यारह ||

आत्म-चर्चा की कला

आप सफल होंगे या असफल, आप जो भी सोचते हैं, सही हैं

- हेनरी फ़ोर्ड

आप सबसे अधिक संवाद किसके साथ करते हैं ? अपने जीवनसाथी के साथ ? बेटे-बेटी के साथ ? दफ़्तर में किसी सहकर्मी के साथ ? नहीं, आप सबसे अधिक जिस व्यक्ति के साथ बात करते हैं, वह हैं आप स्वयं । इसे “आत्म-चर्चा” कहा जाता है । हमारी आत्म-चर्चा, दरअसल हमारी आत्म-छवि, हमारी प्रसन्नता और अंततः इस धरती पर अपनी जीवनयात्रा पूरी होने पर हमारी विरासत तय करने में सबसे अधिक प्रभावशाली होती है ।

पॉवर पॉइंट :

आपका अवचेतन मन, अपने विश्वास को साकार करने के लिए सभी उपलब्ध संसाधनों का प्रयोग करेगा ।

बाइबल में कहा गया है, “जैसा इंसान अपने दिल में सोचता है, वैसा ही होता है” (प्रोवब्स 23-7 एनकेजेवी) । यदि मैं स्वयं से कहता हूँ कि मुझे कभी प्रसन्नता नहीं मिलेगी या जीवन मुश्किल है और “मैं अपने अतीत का शिकार हूँ,” तो मेरा अवचेतन मन मेरी बात को मान लेता है और मेरे कामों के माध्यम से यह सुनिश्चित करता है कि मैं अपनी नकारात्मक उम्मीदों को पूरा कर लूँ ।

पॉवर पॉइंट :

अवचेतन मन हर उस चीज़ को स्वीकार कर लेता है, जो चेतन मन सोच रहा है. चाहे वह अच्छी हो या बुरी ।

दूसरी ओर, यदि मैं मन ही मन सोचता हूँ, “मेरा अतीत यह तय नहीं करता कि मैं कौन हूँ । मैं अपने विकल्पों और कार्यों को चुनकर ही अपना भाग्य तय करता हूँ । मैं हमेशा प्रसन्न रहने और अपने जीवन के खेल में हमेशा जीतने का विकल्प चुनता हूँ,” तो मेरा अवचेतन मन मुझे एक संतुष्टि भरे और विजेता जीवन की ओर ले जाने के लिए काम करने लगता है ।

तो इससे ऐसा लगता है कि हम अपने विचारों की दया पर निर्भर हैं, जो बाहरी उद्दीपनों पर प्रतिक्रिया करते हुए हमारे दिमाग में बिना किसी क्रम के घूमते रहते हैं। लेकिन ऐसा नहीं है। हमें यह चुनने की योग्यता दी गई है कि हम क्या सोचते हैं। हमारे पास अपने विचारों को नियंत्रित करने की क्षमता है। जानवरों में केवल प्रतिक्रियाशील होने की योग्यता होती है। जब कोई साँड चारागाह में चरती गाय को देखता है, तो वह जीभ बाहर निकालकर उसकी ओर दौड़ने लगता है। जानवर यही करते हैं—वे प्रतिक्रिया करते हैं।

दूसरी ओर, मानव अलग होते हैं। उनमें पहल करने और अग्रसक्रिय होने की क्षमता होती है। वे अपने विचारों और भावनाओं को नियंत्रित कर सकते हैं। ऊपर बताए गए उदाहरण के अनुसार देखें तो जब कोई पुरुष किसी महिला को चारागाह के पार देखता है, तो वह जीभ बाहर निकालकर उसके पीछे दौड़ने नहीं लगता है। वह स्वयं से कहता है, “मैं शादी-शुदा हूँ। मैं अपनी पत्नी से प्रेम करता हूँ। मुझे अपनी जीभ लपलपाते हुए दूसरी महिलाओं के पीछे नहीं भागना चाहिए। मैं अपने विचारों और भावनाओं को नियंत्रित कर सकता हूँ और मुझे ऐसा करने की आवश्यकता भी है।”

पॉवर पॉइंट : अपने विचारों और भावनाओं की ज़िम्मेदारी लें।

हमें अपने विचारों को अनियंत्रित तरीके से अपने दिमाग में विचरण करने की अनुमति नहीं देनी चाहिए। इसके बजाय हमें उनका उत्तरदायित्व लेना सीखने की आवश्यकता है। जैसा कि हमने पिछले एक अध्याय में बताया है, हम विस्थापित ज़िम्मेदारी वाले समाज में रहते हैं। “यह मेरी ग़लती नहीं है कि मैंने फ़ास्ट फ़ूड रेस्ट्रॉ में तीन लोगों को गोली मार दी। यह तो मेरी माँ की ग़लती है। जब मैं पाँच साल का था, तो उन्होंने आठ घंटे तक मुझे कोठरी में बंद कर दिया था।” हम अपने विचारों और भावनाओं की ज़िम्मेदारी अंत तक नहीं लेते हैं। “मैं तो बस ऐसा ही महसूस करता हूँ। मैं उसे क्षमा नहीं कर सकता। मैं बहुत विचलित हूँ!” अगर आप अपने विचारों और भावनाओं की ज़िम्मेदारी लेते हैं और यह स्वीकार करते हैं कि आप हैवान नहीं, बल्कि मनुष्य हैं, तो आप अपनी शब्दावली बदलने लगेंगे। आप कहेंगे, “मैं उसे माफ़ करने का विकल्प नहीं चुनता हूँ। मैं विचलित होने का विकल्प चुनता हूँ।” विचार और भावनाएँ विकल्प हैं, जिन्हें आप हर दिन, हर पल चुनते हैं।

पॉवर पॉइंट :
आप क्या सोच रहे हैं और क्या महसूस कर रहे हैं, इस पर लगातार निगाह रखें ।

तो अपनी आत्म-चर्चा के बारे में हमें लगातार चौकन्ना रहने की आवश्यकता है । समय-समय पर हमें अपने बाहर पहुँच जाना चाहिए । हमें अपने विचार तंत्र को देखना चाहिए । यह हमारे विचारों और भावनाओं को नियंत्रित करने की दिशा में पहला क़दम है । हमें उनके बारे में जागरूक होना चाहिए ।

पॉवर पॉइंट :
जब तक आप पहले से ही भावनाओं को पैदा करने वाले विचार नहीं रखेंगे, तब तक भावनाएँ पैदा नहीं हो सकतीं ।

आइए, शुरुआत करते हैं अपनी भावनाओं पर नियंत्रण करने से । जब हवाई जहाज़ बुरे मौसम में हिचकोले खा रहा था, तो क्या आपने कभी हवाई जहाज़ की खिड़की से बाहर झाँका है ? आपने शायद ध्यान दिया हो कि थपेड़ों की वजह से स्टील के डैने झुक और उठ रहे थे और आपने शायद सोचा हो, “स्टील के डैने झुक और उठ रहे हैं ? स्टील को तो झुकना नहीं चाहिए । ये डैने टूट सकते हैं !” अचानक आप इस डर की शिकंजे में आ गए थे कि आप मरने वाले हैं । इस तरह आपके विचार भावनाओं को अपने पीछे ले गए । तो अपनी भावनाओं पर नियंत्रण कैसे करें ? आप अपने विचारों पर नियंत्रण करके अपनी भावनाओं पर नियंत्रण करते हैं ।

पॉवर पॉइंट :
दिमाग़ एक साथ दो विचार नहीं सोच सकता ।

जब आप देखें कि आपके दिमाग़ में हानिकारक विचार उमड़-घुमड़ रहे हैं—ऐसे विचार जो आपको जीवन में अपनी मनचाही चीज़ जैसे प्रसन्नता, सफलता आदि से दूर ले जाते हैं—तो उनकी जगह सकारात्मक आत्म-चर्चा को रख लें । ख़राब मौसम में हवाई जहाज़ के डैने झुकने वाले उदाहरण में आप स्वयं से यह कहें, “ख़राब मौसम में हज़ारों हवाई जहाज़ हर

दिन बिना किसी परेशानी के उड़ते हैं। उनके डैने भी झुकते हैं, लेकिन टूटते नहीं हैं। हवाई जहाज़, कारों से अधिक सुरक्षित होते हैं। मैं कार के स्थान पर यहाँ बेहतर स्थिति में हूँ।”

चूँकि आपने नकारात्मक विचारों के स्थान पर सकारात्मक आत्म चर्चा रखने का विकल्प चुना है और चूँकि दिमाग एक साथ दो विचार नहीं सोच सकता, इसलिए उन डरावने विचारों के लिए कोई स्थान ही नहीं है, जो आपको डरी हुई भावनाओं की ओर ले जाते हैं।

मैं अपने जीवन में कुछ भयंकर चीज़ों से गुज़रा हूँ, जिनमें से कुछ ही सचमुच हुई थीं।

- मार्क ट्वेन

पॉवर पॉइंट :
सोचने की अपनी नकारात्मक आदतों को छोड़ दें। आप ऐसा करने का विकल्प चुन सकते हैं।

कुछ लोग पीनट्स कार्टून के स्नूपी जैसे दृष्टिकोण के साथ पूरा जीवन बिता देते हैं। स्नूपी आँखें झुकाकर अपने कुत्ताघर के दरवाज़े पर बैठकर रोता रहता था, “मैं कल कुत्ता था। मैं आज कुत्ता हूँ। कल भी शायद कुत्ता ही रहूँगा। *आह / उन्नति की उम्मीद बहुत कम है।*” स्नूपी की तरह ही कई लोगों ने सोचने की नकारात्मक आदतें डाल ली हैं। आपने शायद यह वाक्य सुना होगा, “वह गुलाबी रंग के चश्मे से दुनिया को देखता है।” हमें गुलाबी रंग के चश्मे से दुनिया को देखने का विकल्प चुनने की आवश्यकता है। हमें गिलास को आधा खाली नहीं, बल्कि आधा भरा देखने का चयन करना चाहिए। हमें स्वयं को जीवन के सभी क्षेत्रों में प्रसन्न और सफल देखने का चयन करना चाहिए। ये चयन हैं। जब आप सोचें, उन्हें परवाह नहीं है कि मैं क्या कहता हूँ, तो इसकी जगह यह सोचें, *मेरे पास मूल्यवान विचार हैं, जिन्हें लोग सुनना चाहेंगे!* चूँकि दिमाग एक साथ दो विचार नहीं सोच सकता, इसलिए आप स्वयं को मूल्यवान व्यक्ति मानने लगेंगे।

पॉवर पॉइंट:
सकारात्मक आत्म-चर्चा के संकल्प लिख लें, ताकि आप उन्हें ऊँचे स्वर से पढ़ सकें।

यदि आप कह रहे हैं, “मैं स्वयं से कहने के लिए कोई सकारात्मक चीज़ नहीं सोच सकता,” तो कागज़ पर ऐसे सकारात्मक कथन या संकल्प लिखने की कोशिश करें, जिन्हें आप ऊँचे स्वर से पढ़ सकते हों। संभवतः आप एक मिशन स्टेटमेंट बनाना चाहें, एक सकारात्मक उद्देश्य बनाना चाहें कि आप अपने जीवन में क्या हासिल करना चाहते हैं। जब शंका और डर के विनाशकारी विचार आपके दिमाग में घुसें, तो तत्काल अपना मिशन स्टेटमेंट पढ़कर उन विचारों को निकाल बाहर करें।

हमारे रसोई की हौज के ऊपर एक तख्ती टँगी है : “प्रसन्न रहना एक निर्णय है।” लिंडा को स्वयं को यह बात बार-बार याद दिलाने की आवश्यकता पड़ती है कि मैं उसे सुखी या दुखी नहीं बनाता हूँ, हमारे बच्चे उसे सुखी या दुखी नहीं बनाते हैं, हमारी आर्थिक स्थिति उसे सुखी या दुखी नहीं बनाती है। वह स्वयं ही अपने उन विचारों द्वारा यह तय करती है कि वह सुखी रहेगी या दुखी, जिन्हें सोचने का विकल्प वह स्वयं चुनती है।

पॉवर पॉइंट : प्रसन्न रहने का विकल्प चुनें।

उन सभी चीज़ों की सूची बनाना एक अच्छा विचार है, जिनके लिए आप कृतज्ञ हैं। जब आप हताशा भरे विचार सोचने के बाद हताश महसूस करने लगें, तो अपनी नियामतों की सूची को पढ़ लें। “कृतज्ञता का दृष्टिकोण” रखें और हताशा को दूर भगा दें।

अधिकतर लोग बस उतने ही प्रसन्न होते हैं, जितने खुश होने का वे निर्णय करते हैं।

- अब्राहम लिंकन

इस अध्याय में बताए गए सिद्धांतों को समझने और जीवन में उतारने से आपको प्रसन्नता और उपलब्धि से भरा पुरस्कारदायक जीवन जीने की शक्ति मिलेगी। सबसे बढ़कर, आत्म-चर्चा की कला ही इस धरती पर आपकी सफलता का रहस्य है।

उपसंहार

समझदारों की वाणी से उपचार हो जाता है ।

-प्रोवब्स 12 : 18 एनआरएसवी

विश्वप्रसिद्ध लेखक डेल कारनेगी को प्रभावी संवाद योग्यता की अद्वितीय आवश्यकता का पता तब चला, जब उन्होंने न्यूयॉर्क के एक समाचार – पत्र में इस विषय पर बैठक आयोजित करने का विज्ञापन दिया । बैठक वाली रात को जब वे होटल के कक्ष में पहुँचे, तो वहाँ ढाई हजार उत्सुक लोग उनकी प्रतीक्षा कर रहे थे, जिनमें से कई बैठने की जगह न मिलने के कारण खड़े हुए थे । भारी मंदी के दौर में भी ये लोग समझते थे कि व्यवसाय और जीवन में सफल होने के लिए उन्हें कॉलेज में प्राप्त किताबी ज्ञान से अधिक की आवश्यकता थी । वो कक्ष इसलिए खचाखच भरा था, क्योंकि वहाँ उपस्थित लोगों में बेहतर संप्रेषक बनने की भूख थी । आपने भी यह पुस्तक इसी कारण से पढ़ी है, क्योंकि आपमें बेहतर संप्रेषक बनने की भूख है ।

बधाइयाँ ! आपने संवाद की कला का यह कोर्स सफलतापूर्वक पूरा कर लिया है । यदि आप इस पुस्तक में बताए गए विचारों और सिद्धांतों पर चलते हैं, तो आप दूसरों के साथ व्यवहार करने के अपने तरीके में नाटकीय परिवर्तन पाएँगे । आप अपने जीवन की सफलता में भी नाटकीय परिवर्तन देखेंगे । एक पुरानी कहावत सच है : “आप कितना कमाते हैं, यह इस बात से तय होता है कि आप कितना सीखते हैं ।” आइए, आपने जो सीखा है, एक मिनट में उसकी समीक्षा कर लेते हैं ।

कभी न भूलें : बहुत से उत्कृष्ट लोगों की सफलता का गोपनीय सूत्र यह है कि उन्होंने संवाद की कला में निपुण होना सीखा था ।

अनकही भाषा की कला चतुराई भरे संवाद की कुंजी है । दूसरों के गैर – शाब्दिक संकेतों के प्रति तीक्ष्ण संवेदनशीलता विकसित करने से हमारे संबंधों में बहुत अंतर आ सकता है ।

अगली बार जब आप शीशे के सामने खड़े हों, तो उन सिद्धांतों को याद रखें, जो आपने *अच्छा दिखने की कला* में सीखे हैं । याद रखें, कपड़े हमेशा कुछ न कुछ कहते हैं । याद रखें, पोशाक पर अधिक ध्यान देना कम ध्यान देने से हमेशा बेहतर होता है । कपड़े और रंग-रूप आपका वास्तविक रूप स्वरूप नहीं हैं, लेकिन वे किसी को ऐसा निर्णय लेने से रोक सकते हैं, जो आपके जीवन पर बुरा असर डाल सकता है !

यदि आप दूसरों को महत्व देने की कला का अभ्यास करेंगे, तो आप अपने कार्यालय में नायक बन जाएँगे । दूसरे लोग आपको वास्तविक समानुभूति की बदौलत जितना पसंद करेंगे, उतना बहुत कम चीज़ों के कारण करेंगे । यदि आप दूसरों के दृष्टिकोण से स्थितियों

को देखने का निर्णय लेते हैं, तो आप अपनी संवाद योग्यताओं का असर देखकर हैरान रह जाएँगे। जीवन में अपनी सफलता सुनिश्चित करने का एक बेहतरीन तरीका सफलता हासिल करने में किसी दूसरे की मदद करना है!

थोड़ा धीमे हों। किसी दूसरे को केवल बोलने ही न दें, बल्कि सक्रियता से सुनें भी। अधिकतर समय, सफल बातचीत का रहस्य सामने वाले के शब्दों और भावनाओं में कहीं लिपटा होता है। सुनने की कला विकसित करें, ताकि आपको अपने आस – पास के लोगों की सच्ची आवश्यकताओं और भावनाओं को पहचानने में मदद मिले। इससे आपका व्यवहार अधिक सफल होगा।

बातचीत की कला बहुत हद तक पेंटिंग जैसी होती है। जब आप बातचीत में आत्मविश्वास हासिल करते हैं, तो आप नई तकनीकों, शब्दों और विचारों के साथ प्रयोग करने लगेंगे। जिस तरह महान पेंटर बनने के लिए अभ्यास और समय की आवश्यकता होती है, उसी तरह विजेता संवाद योग्यताओं को विकसित करने के लिए भी अभ्यास और समय की आवश्यकता होती है। अध्याय 6 में आपने जो सिद्धांत सीखे हैं, उनका अभ्यास करना न भूलें और कुशल वक्ता बनने को अपना लक्ष्य बना लें।

ईमानदारी की कला से आप अपने आस – पास के लोगों का दिल जितना जीतेंगे, उतना किसी दूसरी चीज़ से संभव नहीं है। लोग आपके वास्तविक स्वरूप को जानने के लिए बेचैन हैं। दूसरों को अपनी दुनिया में शामिल होने देने का जोखिम लें। आपमें उत्कृष्ट संप्रेषक बनने की योग्यताएँ और ज्ञान है। अपने आस – पास के लोगों से विश्वासपूर्वक और ईमानदारी से बोलने से न घबराएँ।

घर और दफ्तर में लोगों के साथ प्रोत्साहन की कला का अभ्यास करना न भूलें। अगर आपके बच्चे अभी घर छोड़कर न गए हों, तो आज ही उन्हें प्रोत्साहित करने का समय निकालें। कल दफ्तर में उन लोगों की सच्ची प्रशंसा करने का समय निकालें, जिनके साथ आप काम करते हैं। संबंधों को सशक्त बनाने वाले इस सशक्त साधन का प्रयोग शुरू करेंगे, तो लाभ मिलना तय है।

हम सभी जानते हैं कि संवाद हमेशा आसान नहीं होता। दरअसल, यह बहुत मुश्किल और अक्सर कुंठाजनक हो सकता है। संबंधों में आने वाली चुनौतियों से हताश न हों। समस्या सुलझाने की कला वाले अध्याय में आपने जो योग्यताएँ सीखी हैं, उन्हें अपने जीवन और परिस्थितियों पर लागू करना शुरू करें। छोटी – छोटी चीज़ों का अभ्यास शुरू करें। शिकायत न करें। बार – बार एक ही बात दोहराकर तंग न करें। ज़िम्मेदारी लें। समस्या के विजेता समाधान की तलाश करें। समस्या सुलझाने वाले बनें।

एनएलपी की कला एक बिल्कुल नया और रोमांचक विज्ञान है, जो बेहतर संबंध विकसित करने में आपकी मदद करेगा। इस अध्याय में लोगों के साथ तालमेल बनाने के लिए आपने जो योग्यताएँ और तकनीकें सीखी हैं, उनका प्रयोग करें। बेशक इससे आपके संबंध मधुर बनेंगे और आपकी संवाद योग्यताएँ बेहतर होंगी।

आत्म – चर्चा की कला का अभ्यास करना न भूलें! सफल संवाद दरअसल उन सबसे महत्वपूर्ण बातचीत से शुरू होता है, जो आप अपने साथ करते हैं। इसे समझने के बाद आप अपने बारे में बेहतर महसूस करने लगेंगे और अपने आस – पास के लोगों के साथ अधिक सार्थक संबंधों का आनंद लेने लगेंगे।

लेकिन आपकी यात्रा तो अभी शुरू ही हो रही है।

कहा गया है कि एक हजार मील लंबी यात्रा भी एक कदम से शुरू होती है। और सबसे मुश्किल पहला कदम ही होता है। असरदार संवाद के मामले में भी यही सच है। सफलता के तमाम रहस्य जानने का कोई मतलब नहीं है, जब तक कि आप सचमुच उनका अभ्यास करने की दिशा में पहला कदम उठाने के इच्छुक न हों। और जब आप ऐसा कर लेते हैं, तो आपके संबंध अधिक संतुष्टिदायक होंगे और आपका जीवन अधिक सुखी होगा।

लेखक के बारे में

पिछले पच्चीस साल में टेरी फ़ेल्बर ने 50, 000 से अधिक लोगों का सेल्स संगठन बना लिया है । वे सफल संवाद के सिद्धांतों के बारे में दुनिया भर में बड़े समूहों के सामने नियमित रूप से भाषण देते हैं और अधिक संतुष्टिदायक संबंध हासिल करने की तकनीकें बताते हैं । वे और उनकी पत्नी लिंडा कोलोरेडो और फ़्लोरिडा में रहते हैं ।