

آئین دوستیابی

تالیف: ویل کارنگی

ترجمہ: حشیار خطیر





آئین دوست یابی
دیل کارنگی
ترجمه: ختایار خطیر

چاپ: چاپخانه احمدی
ناشر: سازمان انتشارات جاویدان
چاپ دوم: زمستان ۱۳۶۳
تیراژ: ۴۰۰۰ نسخه
کلیه حقوق محفوظ است

دیباچه مؤلف

چرا و چگونه این کتاب برشته تحریر درآمد

طی سی و پنجسال گذشته ناشران آمریکائی بیس از پنج میلیون کتاب مختلف چاپ و منتشر کرده اند . و بسیاری از آنها کسل کننده بود و از آن میان بسیاری نیز موجب خسران و ضرر ناشران میگردد . اینکه متذکر شدم مقدار بسیاری از این جهت است که یکی از بزرگترین ناشران کتاب در آمریکا اخیراً محرمانه بمن میگفت که بعد از هفتاد و پنج سال تجربه در این کار مقداری از سرمایه خود را بر سر هفت هشتم کتابهایی که منتشر می سازد از دست میدهد . پس چرا من خود را بنوشتن کتابی دیگر واداشتم ؟ و چگونه می توانم خود را دلخوش سازم که شما زحمت خواندن این کتاب را متقبل می شوید ؟ سعی خواهم کرد تا در مقابل این دو سؤال جوابی متقن و کامل بدهم .

از سال ۱۹۱۲ تا کنون من در نیویورک بتدریس اشتغال دارم و در کلاسهایی که برای تکمیل مسائل علمی بازرگانان و هنرپیشگان و پیشه وران و مدیران هر نوع شرکتی که تأسیس یافته تدریس مینمایم . در آغاز کوشش من بسیار کم و مختصر بود و منحصر باین بود که بشاگردان خود دانش و طریقه سخنوری

را یاد دهم و یا ببارتی دیگر ایشانرا در این حرفه ورزش و ممارست دهم تا مقاصد و هدف خودرا آشکارا و با قدرت و توانائی بیشتری چه در مذاکرات بازرگانی و چه در مجامع عمومی اظهار نمایند .

مع الوصف هر اندازه برتجارب من افزوده میگشت درک می کردم که هر چند این شاگردان نیازمند قوانین سخنوری هستند لیک در آغاز محتاج دانشی هستند که بمراتب پر ارزش تر و سودمندتر از علم معانی و بیان می باشد منظور روانشناسی عملی است یعنی فن بی نظیری که روابط و الفت و انس بی پایان آدمی را در اجتماع ، در بازرگانی ، در مسائل احساسی و غیره با هموعان خود دلپذیر و پر فائده نمایند .

صرف نظر از این موضوع من خود نیاز فوق العاده ای بآموختن و فرا گرفتن این فن داشتم و چون امروز بآن روزگار طی شده می نگرم و اندیشه می کنم درک می نمایم که تا چه حد نیازمند ظرافت و مهارت در معاشرت بوده ام . آه اگر آنروز کسی کتابی اینچنین در اختیارم می گذاشت برای من چه نعمتی بود زیرا قدرت اداره کردن مردم و تأثیر در ایشان برای کسانی که در اجتماع زندگی می کنند بسیار مبرم و ضروری است . حال دارای هر مقامی که میخواهند باشند ، حسابدار ، معمار ، پزشک ، مهندس همانقدر باین هنر نیازمند است که بازرگان یا مغازه دار و یا سرمایه دار . کاوشها و رسیدگی هائی که با کمک مؤسسه کارنگی چندسال قبل صورت گرفت موضوع بسیار مهم و پرارزشی را آشکار نمود و معلوم شد حتی درکارها و پیشه هائی که صرفاً علمی است نظیر مهندسی پانزده درصد موجب پیشرفت و موفقیت ایشان اطلاعات فنی بوده و هشتاد و پنج درصد شخصیت

و جذابیت آنان مربوط بهتری است که در ایجاد شوق و رغبت در دیگران بخرج می‌دهند.

سالهای متمادی تعلیم اتحادیه مهندسين در نیویورک و فیلادلفیا با من بود. و در حدود هزار و پانصد مهندس از کلاسهای من فارغ‌التحصیل شده‌اند چرا این عده در کلاسهای درس من حاضر می‌گشتند؟ بدین سبب که بعد از سالها تجربه دریافته بودند که بهترین مشاغل و عالی‌ترین مقامات نصیب آن کسی نمی‌شود که در فن خود بهتر تخصص پیدا کرده است، کسانی که منحصرأ در رشته خود متخصص هستند در بازار و خیابان بسیارند و با پرداخت بیست و پنج یا سی دلار در هفته آنها را میتوان بکار واداشت، اما کسی که هم از حرفه خود مطلع و هم قادر به نفوذ کردن در همکاران خود باشد چنین شخصی مقامش از دیگران بالاتر و در زندگی پروزتر و سعادتمندتر است.

اگر بخاطر داشته باشیم و جان د. رکفلر، در انجام مقاصد خود بسیار خوب پیشرفت نمود در ایامی که فعالیت او بمنتهای شدت و پیروزی او در کارها شکفت آور بود بیکی از دوستانش چنین گفت: «اشخاصیکه استعداد و قریحه اداره کردن و راه بردن مردم را دارند قدرتی هستند که من در بهای آن آماده‌ام تا هرچه مایلند با آنها پردازم، شاید فکر می‌کنید که تمام آموزشگاههای آمریکا سعی می‌نمایند تا بوسیله تالیم گرانها و پرارزش خود استعدادهای نهفته در شاگردان را بسط و توسعه بدهند ولی من تاکنون چنین کلاس و دوره عملی که این قبیل مسائل را بیاموزد ندیده‌ام.

دانشگاه شیکاگو و اتحادیه مدارس جوانان مسیحی
Y. M. C. A و اتحادیه آمریکائی برای آموزش جوانان

در سراسر آمریکا تحقیق نمودند تا به بینند جوانان در حقیقت
 بآموختن چه چیز بیشتر شایق هستند. این کاوش دو سال ادامه
 یافت و هزینه‌های تبلیغ بیست و پنج هزار دلار خرج شد و در
 شهرستان مریدن که شهر بیست نمونه و کاملاً آمریکائی انجام یافت.
 پرسشنامه‌ای مشتمل بر یکصد و شصت و شش سؤال توزیع
 نمودند و از هر يك از اهالی خواستند تا پاسخهای آنها را بنویسند
 مثلاً: « رشته بازرگانی یا حرفه شما چیست؟ ... معلومات
 شما تا چه اندازه است؟ اوقات فراغت را چگونه بسر می‌برید؟
 درآمد شما چقدر است؟ بچه‌نوع تفریح علاقمندی‌د؟ چه آرزوئی
 دارید؟ نگرانی شما درباره چیست؟ چه نوع مطالب و مسائلی
 مطالعه‌اش توجه شما را برانگیخته و بخود معطوف میدارد؟ ...»
 با این پرسشها معلوم شد که انسان بیش از هر چیز سلامت
 وجود خود پای بند است و بعد از آن تنها موضوعی که مورد
 توجه اوست علاقه و رابطه‌ایست که با دیگران دارد و طبقه‌ایست
 که با آن بتواند بهتر از مقاصد و کارهای مردم آگاه شده و با
 آنها توافق حاصل نماید و محبت و علاقه ایشانرا بخود معطوف
 ساخته و در وجود آنها راه یافته تأثیر کند.

هیأت مدیره این اتحادیه کاوش کننده تصمیم گرفت که
 برای جوانان شهر مریدن کلاسی جهت تدریس دانش مورد نظرشان
 باز کند برای این منظور بر آن شد تا کتابی درباره روانشناسی
 عملی بیابد. اما حتی يك کتابهم در این مورد پیدا نشد پس
 با پروفور هاری آواستریت که از مشاهیر علم آموزش و پرورش
 است مشورت نمود که آیا کتابی که بعنوان فن تأثیر نمودن
 در رفتار و اعمال مردمان نوشته است برای انجام این مقصود
 مفید واقع خواهد شد؟ وی پاسخ داد: « خیر من از آنچه شما

میخواهید و می‌طلبید آگام کتاب من شاید بیش از نوشته‌های دیگر شمارا بمقصود نزدیک سازد ولی باز آن کتابی نیست که شما خواهانش هستید و چنین کتابی هنوز نگاشته نگشته است .

پاسخ پروفیسور آوراستریت، کاملاً صحیح بود من خود سالهای متمادی برای بدست آوردن چنین کتابی بیهوده از دانشمندان معاصر کمک خواستم تا شاید رساله‌ای که راهنمایی عملی و منطقی به استدلهای عقلانی و بسیار ساده باشد پیدا نموده تا بی‌درنگ بتوان دستورهای آنرا بکار بست .

چون از یافتن چنین کتابی نومید گشتم براین عقیده راسخ شدم تا خود برای استفاده شاگردام کتابی تألیف نمایم و آن همین کتاب است که امید آن دارم که مورد پسند شما واقع شود.

برای تهیه مدارک و مواد مورد نیاز گذشته از تجارب طولانی خویش تمام کتبی را که راجع باین موضوع توانستم گرد آورم از جمله سالنامه‌های دوروتی دیکس (نویسنده مشهوریکه در روایات عشقی کارشناس است) و صورت مجلس دادگاهها در باره طلاق - مجله خانوادگی و کتب پروفیسور آوراستریت و آلفرد آدلر و ویلیام جیمز ، جمع آوری کردم .

شخصی را مأمور کردم تا بویژه تجسس و تحقیق نماید تا در کتابخانه‌ها آنچه را که من موفق به یافتنش نشده بودم یادداشت کند از قبیل کتب علمی مربوط بروانشناسی و مقالات بیکران روزنامه‌ها و مجلات و ترجمه شرح حال مردان بزرگ در تمام ادوار و قرون .

شخصاً عده زیادی از خانمهای داستان نویس و خبرنگار را که در اجتماع بسیار محبوب و مورد توجه می‌باشند و در مسائل عشقی و ازدواج مهارت و تبحری خاص یافته‌اند ملاقات کرده‌ام

و افراد معروفی مانند مارکونی ، فرانکلین ، روزولت ، آون بانک و هنرپیشگانی که شهرت ایشان در تمامی اقطار و اکناف گیتی پیچیده بود از قبیل کلارک گیبل ، ماری پیک ، فورد و غیره را دیدن کردم و سعی نموده‌ام تا شیوه‌ای را که در روابط خود بکار می‌برند دریابم تمامی این آگاهیه‌ها را در یک رساله فراهم آوردم که عنوانش چنین بود : « چگونه می‌توان دوستی و مهر مردمان را برانگیخت و در وجودشان تأثیر کرد ؟ » ، و سالهاست که این مضمون را بشاگردان خود در مؤسسه کارنگی نیویورک بعنوان درس تلقین می‌نمایم .

پس از هر سخنرانی شاگردان خود را مأموریت میدادم تا بیدرنک اصولی را که برایشان گفته بودم بمرحله عمل گذارند و نتیجه را برای دوستان همکلاس خود اظهار دارند چه آزمایش ترغیب‌کننده و شیرینی ! هه جوانان که خواهان کمال هستند از اینکه در آزمایشگاه زندگی مورد آزمون قرار گرفته اند مسرور و خوشبخت گشته‌اند زیرا آزمایشگاه زندگی تنها جایی است که از کهن‌ترین روزگار تا حال میتوان احوال و ضمیر مردمان را در آن مورد تحقیق قرارداد .

کتاب من بهمان منظوری که در طبع و نگارش سایر کتب بکار می‌رود نوشته نشده است بلکه تدریجاً مانند کودکی نشوونما نموده و باین حد و پایه رسیده است و در آزمایشگاهی که گفته شد از تجارب هزاران نفر بهره مند گشته است .

چند سال قبل تمام اصولی که در این باره گرد آورده بودم در روی صفحه کاغذی هم نوشته میشد سال بعد آن فهرست بزرگتر شد تا رفته رفته مقالاتی منتشر کردیم که هر سال برمقدار آن افزوده میگشت تا اینکه امروز بصورت کتاب فعلی حضورتان تقدیم می‌گردد .

دستوراتی که در این کتاب داده شده مسائل نظری و حدسی نیست تأثیر آنها آنی است و چون دم افسونگران نافذ است خواه خواننده باور نماید خواه نه ، من خود بسیاری اشخاص را دیده ام که بوسیله همین قواعد زندگی و حیات آنها دگرگونی و تغییر کلی یافته است .

نمونه‌ای در اینجا ذکر می‌کنم سال گذشته کارفرمایی وارد کلاس ما شد که سیصد و چهارده کارگر تحت اداره او بودند رفتارش با آنها پیوسته با خشونت و سرزنش و انتقاد توأم بود و هیچگاه سخنی مهربانگیر و ترغیب‌کننده بر لبان او جاری نشده بود پس از آنکه اصول این کتاب را بدقت در خاطر خود مرتسم ساخت شیوه رفتار خود را تغییر داد . امروز تمام کارگران او روحی دیگر یافته‌اند و با شوقی سرشار و مهر و انصاف کارها را انجام میدهند . در حقیقت سیصد و چهارده دشمن او مبدل به سیصد و چهارده دوست شده‌اند و در حضور سایر همکلاسان خود با نهایت افتخار اظهار داشت : « قبلاً بمحض ورود بمنافزه‌های خود هیچکس مرا سلام نمیکرد و کارگران بمحض دیدن من روی را بر می‌گردانیدند، اکنون تمامی آنها مرا دوست دارند . »

این است مردیکه رمز افزایش درآمد خود را پیدا نموده و نیز به اضافه کردن مقدار کار کارگزارانش موفق شده است و برای خود مواقع آسایش و فراغت تهیه کرده است خصوصاً چیزی که بیش از حد مورد توجه و قابل ذکر است خوشبختی و سعادت در کار و همچنین خانواده بدست آورده است .

بواسطه دستورهایی که در این کتاب بتفصیل بیان گشته عده زیادی از فروشندگان توانسته‌اند بر مقدار محصولات خود بیفزایند

و بسیاری از ایشان مشتریها و خریدارانی جدید کسب کرده در صورتیکه تا آنزمان مساعی و کوشش ایشان در جلب مشتری بیهوده بود .

بسیاری از کارفرمایان و رؤسا در میان زیردستان خود کسب احترام و نفوذی خارق العاده کرده اند . یکی از مدیران کارخانه ها سال قبل نزد ما اقرار میکرد که افزایش پنهان هزار دلار در سال که نصیب او گشته بواسطهٔ تعلیم و آموزش کلاسهای ما بوده است مدیر دیگری که وابسته به کمپانی گاز فیلادلفیا است بواسطه عدم توانائی در ادارهٔ امور و نداشتن رفتاری نامطبوع نزدیک بود بکلی از کار محروم و از شرکت اخراج گردد بواسطهٔ دروس و آموختن اصول ما این شخص توانست نه تنها از اخراج خود جلوگیری کند بلکه مقام شامخ و ارجمندی هم در آن شرکت بدست آورد .

بار ها مواقع تعطیل سالیانه کلاسها بانوان کسانی که نزد ما تحصیل مینمودند بمن نامه نوشته و سپاسگزاری کرده اند که از هنگامیکه شوهرانشان در این کلاس شرکت می نمایند سعادت و خوشبختی و آسایش بخانوادهٔ آنها روی آورده است .

شاگردان ما غالباً از نتایجی که عایدشان میگردد متحیرند و آنها را معجزه میدانند ؛ گاهی نیز از فرط هیجان و شوق روزهای تعطیل که من باستراحتگاه خصوصی خود میروم به سینه تلفن مرا از نتیجهٔ تجارب خود مطلع میسازند و حتی صبر نمی کنند که بعد از چهل و هشت ساعت مرا دیده و جریان را در میان گذارند .

روزی یکی از آنها آنچنان سرمست و شادمان گشته بود که بعد از اتمام جلسه نیز پاسی از شب هم آنجا ماند . و با دوستان خود بمباحثه پرداخت . ساعت سه بعد از نیمه شب دوستانش بخانه

باز گشتند و استراحت نمودند ولی او نتوانسته بود بخوابد کشف اشتباهاتی که مرتکب شده بود در وی انقلاب و هیجانی شدید ایجاد کرده بود و دورنمای سعادت‌هایی که در برابر او مجسم شده بود او را راحت نمی گذاشت .

تصور می کنید وی چگونه آدمی بود آیا مردی ساده لوح و جاهل که هنگام شنیدن نظریات علمی جدید جز خمیازه کشیدن کاری نداشت ؟ خیر او مدیر يك موزه صنعتی بزرگ ، شخصی آگاه و دانشمند و مردم شناس بود که با اکثر طبقات معاشرت داشت و براحتی سه زبان بیگانه را صحبت میکرد و از دو دانشگاه خارجی هم فارغ التحصیل گشته بود .

هنگامیکه سرگرم نوشتن این فصل بودم کاغذی از یک نفر آلمانی بدستم رسید . این شخص از نجباء و از طبقه اشراف قدیمی بود که اجدادش در خاندان سلطنتی «هوهان زولرن» افسر بوده اند . این نامه را يك کشتی اقیانوس پیما ارسال داشته بود و شرح بکار بردن دستورهای رامیداد که از ما فرا گرفته بود . در الفاظ و عبارات او شوقی نظیر جذبه های آسمانی مستتر بود .

شخص دیگری که او هم از شاگردان ما بود مردی مسن از اهالی نیویورک و از دانشجویان دانشکده هاروارد بود . ثروتمندی بسیار داشت و در مجامع مختلف دارای شهرتی فراوان بود و کارخانجات قالی بزرگی داشت اظهار مینمود که در طی چهارده هفته تحصیل در کلاسهای ما راه نفوذ در دیگران را بمراتب بهتر از چهار سال تحصیل در دانشکده پیدا کرده است . شما مختارید که این سخن را هر گونه مایلید تعبیر نمایید و آنرا سخیف و بی مایه و دروغ بشمارید اما من منحصرأ گفته یکی از رجال متفکر و پرتجربه را بدون هیچگونه تأویل و تفسیری بیان میکنم و دلیل روشن بینی فکر این مرد همان کامیابی و پیروزیهای وی میباشد .

این جملات را ویلیام جمیز فیلسوف مشهور دانشگاه
هاروارد برای ششصد تن اعضاء کلو با بیل نیویورک در روز پنجشنبه
بیست و دوم فوریه ۱۹۳۳ ایراد کرده است .

« اگر حیات و زندگانی کنونی خود را با آنچه استعداد
آنرا داریم و هنوز از آن آگاه نیستیم قیاس نمائیم . باید گفت
که هنوز در خواب هستیم ما اکنون از نیروهای ذخیره فکری و
جسمانی خود فقط بخش کوچکی را بکار میبریم در صورتیکه وسعت
زندگانی آدمی بمراتب فراتر از حد و دست که فعلا با آن آشنائی
دارد . بشر دارای نیروهای متعددی است که معمولا هیچیک را
بکار نمی بندد تنها منظور این کتاب تقویت شماست که بتوانید
این نیروهای ذخیره و پنهانی و استعداد های نهفته را آشکار ساخته
و بکار برده و نهایت استفاده را از آنها حاصل کنید .

جان هینر رئیس دانشگاه (پرنس تون) میگفت . « پرورش
یک انسان در اینست که مربیان وی او را برای مبارزه با هر گونه
پیشآمد و هر نوع زندگی مهیا و آماده سازند » .

حال چنانچه پس از خواندن سه فصل از بخش نخست این
کتاب خود را بهتر و بیشتر مهیای مبارزه با حوادث زندگی
ندیدید من اقرارم خواهم کرد که این کتاب دچار شکست، فاحشی
در مقابل افکار و اعمال شما شده است .

هربرت اسپنسر فیلسوف مشهور انگلیسی میگفت « مقصد غائی
پرورش دانائی نیست بلکه عمل است » .
و این کتاب کتاب عمل است .

این دیباچه نظیر سایر دیباچه های دیگر از حد اعتدال
تجاوز کرد پس بهتر آنکه آنرا وا گذاشته و برای بیان مقصود بفصل
نخستین پرداخت .
دیل . کلانگی

بخش یکم

نحوه نفوذ در اشخاص

فصل یکم

اگر میخواهید عمل جمع کنید کندو را واژگون نکنید .

روز هفتم مه ۱۹۳۱ شهر نیویورک شاهد مهیج‌ترین صحنه شکار آدمی گردید که تا آن تاریخ نظیر چنین حادثه‌ای راهر گزان شهر قدیمی بخود ندیده بود . بعد از هفته‌ها کاوش و کزولی ، قاتل ملقب به « مرد دو تپانچه » که نه به شروب لب میزد و نه سبگار می‌کشید در آپارتمان معشوقه خویش واقع در بندر خیابان « وست اند » بدام افتاد .

یکصد و پنجاه پلیس و کارآگاه او را در طبقه فوقانی آن عمارت محاصره کرده بودند و با سوراخ کردن سقف کپوشش می‌کردند با دمیدن گاز اشک‌آور « کزالی پلیس‌کش » را از آنجا خارج سازند و مسلسل‌های خود را روی بام ساختمانهای اطراف گذاشتند و بیش از یکساعت یکی از آبرومندانه‌ترین نقاط شهر نیویورک آرامش خود را با صدای تفنگها و صفیر مسلسلها از دست داده بود « کزالی » از پشت صندوقی انباشته ای که سنگر خویش

ساخته بود بسوی پاسبانها تیراندازی میکرد ، ده هزار تماشاچی تهییج شده این نبرد را مینگریستند چون نظیر چنین چیزی در پیاده روهای نیویورک دیده نشده بود .

هنگامیکه « گرابی » دستگیر شد « مولرونی » رئیس پلیس اظهار داشت که این مرد یکی از خطرناکترین جنایتکارانی است که تاریخ نیویورک با آن مواجه گشته است بطوریکه برای هیچ هم مرتکب قتل می شود .

اما « گرابی » چگونه درباره خویش اظهار نظر میکرد ؟ وقتی آپارتمان او در معرض گلوله قرار گرفته بود نامه ای خطاب « بکسانیکه ممکن است مربوط باشد » نوشت و در هنگام نوشتن خونیکه از جراحات او میریخت خطی سرخ رنگ روی کاغذ رسم کرد . او در نامه خود چنین عنوان کرد « در درون سینه من دلی است خسته ، اما مهربان ، دلی که بکسی گزند نمی رساند » .

چندی پیش از این واقعه « کرابی » در یکی از جاده های جزیره « لانگ » درون اتومبیلش با معشوقه خود مشغول معاشقه و معاشقه بود که پاسبانی به ماشین پارك شده وی نزدیک شد و گفت :
- « لطفاً گواهینامه خود را ارائه دهید » .

کراولی بدون آنکه در جواب پاسخی گوید تپانچه را کشیده و پاسبان را سوراخ سوراخ کرد و هنگامیکه وی بر زمین افتاد کراولی از جای خود بیرون پرید و سلاح پاسبان را برداشته و گلوله دیگری بر جسد بی جان او زد این بود رفتار شخصی که در آخرین نامه خود نوشت :

« در درون سینه من دلی است خسته ، اما مهربان ، دلی که کسی را گزند نمی رساند » .

و چون کراولی را محکوم به مجازات باصندلی برق کردند
هنگامیکه باطاق سیاستگاه که در زندان سنیک سنیک است
رسید تصور می کنید که با خود میگفت :

« آری پاداش من همین است. کشنده باید کشته شود.»
خیر او فریاد میزد :

« این است پاداشی که من برای دفاع از خویش می گیرم.»
ماحصل آنچه که از این داستان عاید است آنست که
« ترگان کراولی» بهیچوجه خویشتن را سرزنش برای هیچ چیز
نمیکرد. ممکن است فکر کنید که این حالت نادر بوده و مختص
بهمن قاتل است، پس این داستان را نیز بشنوید :

« من بهترین سالهای عمر خود را صرف مسرور ساختن
و کمک نمودن مردم کرده ام و آنچه پاداش گرفته ام دشنام و
سختی است، این گفته «آلکاپن» است. بسیار خوب این مرد
که از دشمنان طراز اول جامعه و از رهبران شریب دزدان
شیکاگوست خود را محکوم نمیکرد و حقیقتاً خود را بانی خیری
می پنداشت که قدرش مجهول و خدماتش بی ارزش تلقی گشته است.
و این نظیر گفته «ویچ شولتز» است قبل از آنکه بضرر گلوله
دزدان نیویورک کشته شود، از درندگان دهشت انگیز
نیویورک بود که در موقع ملاقات بایکی از خبرنگاران روزنامه ها
اظهار داشت که او از خدمتگزاران و خیراندیشان جامعه است.
وی باین گفتار خود ایمان داشت.

من نامه های بسیار جالبی در این باره از مدیر زندان
سنیک سنیک دارم که می گوید بندرت جنایتکاری در سنیک سنیک
خود را بدکار و محکوم میدانند اینگونه اشخاص خود را مثل
دیگران سالم و عاقل میدانند و درباره رفتار خود استدلالهای

می‌کنند و دلیل و علت آنها را ذکر می‌نمایند که مثلاً چرا گاو صندوقی را شکسته یا تیراندازی کرده‌اند و با چنین براهین خطا اکثر آنان می‌کوشند اعمالی را که بر علیه جامعه مرتکب شده‌اند درست جلوه داده و حتی بنظر خود آن را بحق و درست قلمداد نمایند و در نتیجه اظهار میدارند که دستگیری و حبس آنها برخلاف حق و عدالت می‌باشد .

اگر آلکاپن و توگان گرابلی یا ویچ شولتز و همه بیچارگانی که در پشت دیوارهای زندان قرار دارند خود را این‌گونه بی‌گناه بشمارند پس عقیده سایر افرادی که ماهروز با آنان تماس حاصل می‌کنیم در باره خودشان چیست ؟ « جان واتامیکر » که اکنون منازعه های وسیعی را در اختیار دارد اعتراف نمود « سی سال است که من معتقد گشته‌ام که خورده گیری و انتقاد موردی ندارد من که برای اصلاح عیوب خود در زحمت هستم چگونه میتوانم معایب دیگران را بوسیله عیب جوئی اصلاح و مرتفع سازم ؟ **حقیقت آنکه خداوند مصلحت ندید ذکات و عقل را بهمگان یکسان ارزانی دارد .**

آنامیکر این درس عبرت را بسیار زود آموخته بود اما من، شخصاً نزدیک‌تک قرن در این جهان فرسوده کوشیدم تا این حقیقت را دریافتم که نودونه درصد مردم خود را بی‌گناه میدانند و اهمیتی ندارد که تا چه حد و عظمتی گناهکار باشند .

عیب‌جوئی عیب و بی‌فایده است زیرا شخص را مجبور بدفاع از اعمال خود می‌کند انتقاد خطرناک است زیرا که حس خودپسندی شخص را جریحه‌دار و کینه او را تحریک می‌نماید . در ارتش آلمان یکنفر سرباز حق ندارد که بلا درنگ

پس از وقوع اهانتی بمافوق خود شکایت کند او میبایست ابتداء شیبی را بروز آورده و خشم خود را تسکین دهد . اگر بلافاصله شکایت نماید اورا تنبیه می کنند .

برای خدا چرا نباید نظیر این قانون را درباره پدران و مادران لندلند کننده و زنان پرشکایت و کارفرمایان سرزنش کننده و افراد ناراضی و عیب جو وضع کنیم .

شما نمونه های بسیاری از تأثیر انتقادهای خشن در صفحات تاریخ می یابید فی المثل آیا بخاطر می آورید داستان فجیع نفت را در تی پوت دام که چندین سال روزنامه ها را از شدت خشم و کین بلرزه در آورده بود نظیر چنین واقعه ای هرگز اتفاق نیافتاده بود و کسی بیاد ندارد که در آمریکا رخ داده باشد حقیقت قضیه از این قرار بود :

«آلبرت فال» که زمان ریاست جمهور هاردینگ وزیر کشور بود متهم شد که اراضی نفت خیز دولت آمریکا را در الک هیل و تی پوت دام که محصول آن جهت سوخت نیروی دریائی تعیین گردیده بود اجاره داده و بدون آنکه آنرا به مزایده بگذارد وزیر کشور آنرا بیکی از دوستان خود وادوارد دوهنی « تسلیم کرده است حال دوهنی چه کرد وی مبلغی تحت عنوان « قرض » که بالغ بر یکصد هزار دلار میشد به وزیر کشور داد پس از آن بیدرننگ وزیر مزبور گروهی از سربازان آمریکائی را بمعادن نفت فرستاد تا کارگران سایر رقبای نفت جوی را که از ذخائر « الک هیل » سوء استفاده میکردند بیرون رانده و این رقیبان که بزور سر نیزه و تفنگ از سرزمینشان رانده شده بودند بدادگاه روی آورده و کوس رسوائی واقعه و تی پوت دام» در همه جا زده شد .

از آشکار شدن این جریان چنان اقتضای برخاست که حکومت هاردینگ ریاست جمهور را منززل و همه‌ملت آمریکا را منزجر کرد تا بدان حد که بیم متلاشی شدن حزب جمهوری خواه میرفت و بالاخره وزیر کشور «آلبرت فال» زندانی گردید.

«فال» بچنان عقوبتی دچار گشت که کمتر مرد سیاسی گریبانگیرش شده بود شاید تصور می‌کنید که این شخص از کار خود نادم گشته و اظهار پشیمانی کرد؟ ابدأ چند سال بعد «هربرت هور» در یک سخن رانی عمومی باطلاع رسانید که مرگ ریاست جمهوری سابق «هاردینگ» بعلمت اندوه و نگرانی باطنی بود که در اثر خیانت یکی از دوستانش در او ایجاد شده بود هنگامیکه زن «فال» این خبر را شنید از مندلی خویش برخاسته و گریه کنان بر ریخت خود نفرین کرده و فریاد برآورد و شوهر من بهاردینگ خیانت کرده؟ او هرگز و هیچگاه به کسی خیانت نکرده است این خانه اگر پراز زر میبود و پاد داده میشد هیچگاه اغوا نمی‌شد این اوست که دچار خیانت گشته و بیگناه بطرف شکنجه و عذاب رفته است!

درمی‌یابید که این نمونه جامعی است از نهاد بشری که هر خیاطی تمام افراد را سرزنش مینماید جز خویشمن را. ما همگی چنین هستیم. بنا براین اگر فردا خواستیم کسی را عیبجویی و ملامت نماییم بگذارید ابتدا سرگذشت آن کاپن و توگان کرای و آلبرت فال را بخاطر آورده و بدانیم که انتقاد نظیر کبوترهای جلد است سعی خواهد کرد که خود را تبرئه کرده و در عوض ما را محکوم و مجرم نماید. یا مثل سایرین خواهد گفت:

« من نمی‌فهمم چگونه میتوانستم جز این کاری انجام دهم
که کردم . »

در صبح شنبه پانزدهم آوریل ۱۸۶۵ آبراهام لینکلن در
اطاق ارزان قیمت یکی از هتل‌های مقابل تأثر فورس جان
میداد جائی که «بوث» یکی از دیوانگان سیاسی او را با گلوله
از پای درآورده بود جسد بلند وی بر روی تختی قرار داشت
که برای آن بسیار کوتاه بود و تصویر بی‌ارجی بردیوار اطاق
آویخته و شعله‌گازی با نور زرد رنگه بدان‌جا روشنی میداد .
در حالی که لینکلن جان میسپرد «استائتون» وزیر جنگ
وی گفت « این مرد از ناجیان و رهبران کاملی است که تاکنون
جهان بخود دیده است . »

معنی این کلام چیست و علت موفقیت لینکلن در پیشوائی
مردم چه بود و چه میکرد که این چنین بر هر وجودی مسخر و
غالب میگشت ؟

من ده سال از عمر خود را بمطالعه و تحقیق در باره
آبراهام لینکلن صرف کرده‌ام و سه سال پی نگارش کتابی بنام
« لینکلن نا آشنا » بودم و گمان دارم از شخص لینکلن و روش
زندگانی و نحوه خصوصی زندگی وی تا حدودی که برای يك
انسان امکان پذیر بوده آگاه گشته‌ام بویژه روش راهپائی که
لینکلن هنگام تماس با مردمان بکار میبرد بررسی نموده‌ام .
آیا لینکلن انتقاد کردن را دوست داشت ؟ آری در اوان جوانی
در آن هنگام که در دره « کریک ایندیانا » سکونت داشت نه تنها
انتقاد کرده بلکه اشعار هجو هم ساخته و نامه‌های هزل و مضحك
مینوشت و اشخاص را بیاد تمسخر و طنز میگرفت و این نامه‌ها
را در رهگذار آنان میانداخت یکی از این نامه‌ها آنچنان

خشم و کینه‌ای برانگیخت که شراره‌هایش در تمام مدت زندگی وی مستقل بود و می‌پندارند حتی بعد از آنکه لینکلن در اسپرینگفیلد و ایلی نویز بکار وکالت پرداخت حملات و انتقادات خود را در نامه‌های سرکشاده‌ای نسبت بدشمنان خویش به روزنامه‌ها میفرستاد تا آنکه پیمانانه لبریز گشت .

در پائیز ۱۸۴۲ لینکلن با یکی از رجال سیاسی ابرلند که « جیمز شیلد » نامیده میشد در افتاد که مردی خودخواه و ماجراجو بود و او را سخت مورد استهزاء و سخریه قرار داد . تمسخر شدیدی از شهر برخاست ... شیلدز ، مفرور و خائن ، با این توهین خشمگین شد و عاقبت دریافت که نویسنده نامه کیست . براسب نشست و پی‌گیر لینکلن گشت و او را بجنگ تن بتن «دوئل» دعوت کرد . لینکلن مایل به جنگیدن نبود اما او نمی‌توانست از جنگیدن رهایی یابد و ناچار به نجات شرافت خویش بود . انتخاب کردن اسلحه باو داده شده بود از آنجا که دست درازی داشت شمشیر را برگزید و سپس به تمرین و آموختن شمشیر بازی مشغول شد و در روز معهود او و شیلد در کناره شنی رودخانه میسی‌سی‌پی بهم رسیدند و آماده مرگ و جنگیدن بودند اما در لحظات آخرین گواهان پیش آمده و آنان را از جنگ پرهیز دادند . این یکی از بدترین حوادث زندگی خصوصی لینکلن بود و آن درس پرارزشی بود که بدو هنر آمیزش با مردمان را آموخت . و از آن بیعد هرگز نامه‌ای توهین آمیز ننوشت و تمسخر نکرد و هیچگاه دیگر بر کسی خرده نگرفت و کسی را انتقاد نکفت .

بعدها در زمان جنگ‌های داخلی آمریکا موسوم بجنگ افتراق لینکلن فرماندهان جدیدی را که در رأس سپاه خویش

در جبهه پوتاماک می گذاشت ناچار بنمویضشان میشد زیرا هر یک از آنان مرتکب خطائی سخت می گشت و او را غرق نومیدی می ساخت نمی از مردم آمریکا این فرماندهان نالایق را محکوم میکردند، اما لینکلن چون دلی پاک و بی آلابش داشت همچنان احسان میکرد و آرامش خود حفظ مینمود یکی از مشهورترین سخنانش اینست « داوری مکن چنانچه مایل نیستی در حق تو داوری شود » و هنگامی که خانم لینکلن و اشخاص دیگر شدیداً مردم ممالک متحده جنوبی را ملامت میکردند او میگفت : « آنان را خرده مگیرید، زیرا اگر شما هم در وضعی نظیر حال و وضع آنان فرار می گرفتید عیناً همین رفتار را میکردید » مطمئناً او لینکلن بود، چنانچه اگر شخصی مجال انتقاد و سرزنش نمودن می یافت .

حال اجازه بدهید تا مثالی در این مورد زده شود .

فیرد گتیسبورگ در سه روز نخستین ماه ژوئیه ۱۸۶۳ دوام داشت سپاه دولت آمریکا شورشیان جنوب آمریکا را که ژنرال لی « فرمانده آنان بود دنبال میکرد در شب چهارم این ماه ژنرال لی فرمان عقب نشینی بسمت جنوب داد در این شب بارانهای سیل آسا همه دشت را دریا کرده بود هنگامی که لی با سپاهیان شکست خورده خود به پوتاماک رسید مجبور بتوقف شد زیرا که رودخانه بالا آمده و غیر قابل عبور شده بود در پشت سرش سپاه فاتح لیان پیش می آمد ژنرال در دام افتاده بود فرار امکان نداشت لینکلن این امر را انتظار داشت و قبلاً این روزنه امید را که تنها راه غلبه بر دشمن بود دیده بود در کمال شادی بوسیله تلگراف بژنرال « مید » فرمان داد که بیدرتنگ و بدون گرد آوردن شورای جنگی حمله کند و مکنفر نمایند، هم برای

تأیید تلگراف خود بمیدان روانه ساخت .

ژنرال مید چه کرد ؟ او برخلاف و عکس فرمانی که رئیس جمهور یعنی با وجود منع صریح لینکن شورای جنگی را تشکیل داد مدتی تردید و احتیاط وقت گذراند و علناً از حمله کردن بژنرال لی خودداری کرد در این اثنا آب رودخانه فرو نشست و ژنرال لی توانست سپاه خود را سلامت بگذراند و به پوتاماک برسد .

لینکن از خشم دیوانه شده بود و رو بپسرش روبرت کرده فریاد میکشید : « خدایا یعنی چه ؟ چرا اینطور شد . دشمن در چنگ ما بود و برای دیر کردن او فقط می بایستی دست را گشوده و به بندیم با وجود این برخلاف دستورات و فرامین فوری من سپاه ماکاری از پیش نبرد و با چنین موقعیتی هر ژنرالی میتواند بر « لی » پیروز شود من خود اگر آنجا بودم محققاً پیروزی کامل نصیب می گشت . »

در حال خشم و کینه قلم برداشت و نامه ای به ژنرال مید نگاشت . در این هنگام باید بخاطر داشت که درین دوره از زندگانی لینکن ملایمت و اعتدالی شگرف داشت با این حال سخنان و عبارت زیر از سخت ترین ملامتهای او محسوب می شد :

ژنرال گرامی :

« گمان نمیکنم که واقف به دنباله و عواقب فرار ژنرال « لی » شده باشید او در دسترس شما بود و اگر حمله میبردید با این فتح که مکمل فتوحات ما میگشت و جنگ را پایان میداد اکنون جنگ ادامه خواهد یافت . در صورتیکه شما نتوانستید در شنبه گذشته « لی » را بدست بیاورید حال که بآن

طرف رودخانه رفته است چگونه خواهید توانست باوحمله ببرید
دیگر هیچ امیدی نمیتوان داشت و من بکلی مایوس هستم ازاینکه
شما بتوانید پیشرفت زیادی بکنید بهترین فرصت از دست رفت
و من از این واقعه بی اندازه ملول هستم .

بعقبده شما ژنرال «مید» پس از خواندن این نامه چه کرد؟
«مید» هرگز این نامه را نه دید و نه خواند لینکلن آنرا نفرستاد
و بعد از مرگ لینکلن عین آنرا در میان کاغذهایش یافتند .

من اینطور حدس میزنم و البته تصویری بیش نیست که
لینکلن بعد از ختم نامه برخاسته و از پنجره به بیرون نظری
افکنده و با خود گفته است « قدری تأمل ... اینقدرها شتاب
نکنیم ... برای من کار بسیار آسانی است که در کاخ سفید نشسته
«مید» را فرمان پیشرفت بدهم اما اگر من در گنیسبورگ بودم
و آنقدر خون که «مید» بچشم دیده میدیدم و گوشم از فریاد
مجروحان و پرندگان پر شده بود شاید من هم چون او از
اقدام بحمله فوری خودداری میکردم ، مسلماً اگر من مثل او
دارای خوی ملایم و طبع سالم و خجول بودم همین قسم رفتار
میکردم ... در هر حال گذشته گذشته است اگر این نامه را
برای او بفرستم البته موجب تسلی خاطر من خواهد شد ولی
ژنرال را وادار خواهد کرد که از خود دفاع کرده و مرا متهم نماید
و کینه مرا در دل بگیرد اعتمادیکه اکنون بخویش دارد از او
سلب خواهد شد و معلوم است که فرمانده بی اعتماد و قوت قلب
دیگر نمیتواند فرماندهی کند و ممکن است بکلی از خدمت در
ارتش منصرف گشته و خارج شود .

از این جهت بود که لینکلن نامه را نگاهداشت و نفرستاد
زیرا که تجارب تلخ با او موخته بود که ملامتها و سرزنش های

سخت تقریباً همه بی‌اثر میمانند .

« تئودور روزولت » حکایت کرده است که در ایام ریاست جمهوریش هر گاه که با مسئله بفرنجی مواجه میگشت درصندلی راحتش فرو رفته و چشمانش را بتصویر بزرگی از لینکلن که در اطاق آویخته بود میدوخت و با خود میگفت :

« اگر لینکلن بجای من بود چه میکرد چگونه این مسئله را حل مینمود » .

بنابراین دفعه دیگر که میل تو بیخ و سرزش نسبت بکسی در خود احساس کردیم باید بیدرنگ یک اسکناس پنج دلاری از جیب خود برآورد و تصویر لینکلن را که بر آن نقش شده بنگریم و از خود بپرسیم « اگر او بجای ما بود چه میکرد ؟ » آیا شما شخصی را میشناسید که مایل باصلاح و تأدیب او باشید ؟ بلی البته - بسیار خوب این نیت بسیار عالیست اما چرا از خودتان آغاز نمی‌کنید ؟ تأدیب خویشتن خیلی مفیدتر از تأدیب و اصلاح دیگرانست بله و خطر آن بسیار کمتر است .

« وقتیکه در وجود ما جنگ و نزاع شروع شود آن آغاز حرکت بسوی کمال است » .

این سخن از شاعر انگلیسی رابرت براونینگ است باید از حالا تا موعد معینی مثل عید اول سال با خود قرار بگذاریم که در تأدیب و اصلاح خود بکوشیم . کنفوسیوس میگفت « از برفی که برپام همسایه است شکایت مکن هنگامیکه آستانه خانه خودت کثیف و پر برف است . »

در ایامی که من جوان و خود خواه بودم و میخواستم عظمت خود را بچشم همه کس بکشم روزی نامه‌ای سخیف و

احمقانه به ریچارد هاردینگ دیویس نوشتم که از نویسندگان مشهور بود و در ادبیات آمریکا مقامی والا و ارجمند داشت من سرگرم تهیه مجله و مقاله‌ای درباره نویسندگان بودم ، در آن نامه من از دیویس تقاضا کردم که مرا از نحوه و سبک خود مطلع سازد چند هفته پیش من نامه‌ای از شخصی دریافت کردم که در پایان آن این عبارت بنظر میرسید « املاء شده اما خوانده نشده » .

این کلام در من تأثیر زیادی کرده من احساس کردم که نویسنده میبایست شخص مهم و گرفتار باشد. اما من چنین گرفتار نبودم اما بسیار مشتاق بودم که در نظر « هاردینگ دیویس » بزرگی جلوه گر شده و در او تأثیر نمایم و بهمین جهت من نیز در پایان تقاضای مختصر خود این عبارت را نوشتم « املاء شده اما خوانده نشده » .

نویسنده مزبور بهیچوجه پاسخی بنامه من نداد فقط آن را پس فرستاد با این عبارت « هیچ چیز باگستاخی و بی ادبی تو معادل نیست مگر حماقت و ابله‌ی تو، راست می‌گفت من خطائی کرده‌ام و مستوجب این اهانت بودم ولی از آنجا که طبیعت بشری است کینه دیویس را در دل گرفتم و سالها در این حال بودم چنانکه پس از ده سال که خبر فوت او بگوشم رسید اگرچه موجب شرمساری ولی میگویم تنها چیزیکه در نظرم جلوه کرد تذکر اهانتی بود که از او دیده بوم .

اگر میخواهید فردا کینه هائی تولید کنید که در تمام عمر آتش آنها از التهاب نیفتد شروع کنید به عیب جوئی اشخاصی که در اطراف شما هستند آنگاه ملاحظه می‌نمایند که هر چند در نظر خودتان انتقادهای کاملاً بجا بوده ولی چه نتایجی

از آن بروز خواهد نمود .

هنگامیکه با مردم آمیزش و معاشرت می کنید بخاطر آورید که با وجودی منطقی سروکار و آمیزش ندارید بلکه با وجودی احساساتی ؛ در برابر آفریده ای قرار دارید که يك پارچه عقاید بی دلیل است و محرك او غرور و خودپسندی اوست .

انتقاد شراره خطرناکی است برقی است که ممکن است در انبار باروت غرور تولید انفجاری عظیم کند این انفجارها بسا اوقات موجب قتل عده ای از مردم گشته مثلا ژنرال « لئوناردوود » را بخاطر آورید که او را از رفتن بفرانسه و شرکت در جنگ باز داشتند ظاهراً موجب کوتاهی عمر او همین انتقاد و لطمه شدیدی بود که بر غرور او وارد آمد .

توماس هاردی که یکی از نول نویسان نامدار انگلیسی در نتیجه انتقادات سخت بکلی از پیشه نویسندگی دست برداشت و انتقاد نیز باعث خودکشی توماس چاترتن شد .

بنیامین فرانکلن که در جوانی بسیار درشت خو و بی تجربه بود بعداً در روانشناسی و مردم شناسی چنان مهارت یافت و هنر مردم داری را چنان آموخت که دولت آمریکا او را برای سفارت در فرانسه برگزید . سر پیشرفت او چه بود ؟ او میگفت « من هرگز در باره نقاط ضعف مردم سخنی نخواهم گفت من همواره پیرامون محاسن ایشان گفتگو خواهم کرد » « هر احمقی قادر به انتقاد کردن ، محکوم کردن ، و گلایه داشتن میباشد چنانچه هراحمقی چنین می کند . » بلکه تفهیم حال گوینده و بخشودن لغزش او متضمن نجابت و تسلط نفس است .

کارلایل می گفت « مردان بزرگ عظمت و بزرگی خود را

در طرز رفتار مردمان زیر دست آشکار می‌سازند،
به‌جای محکوم ساختن دیگران بکوشیم تا آنان را بشناسیم
و از دلیل و آنچه که ایشان انجام می‌دهند آگاهی یابیم این
عمل سودمندتر و مفیدتر از خرده گرفتن و انتقاد کردن بوده
و نشانه فهم و مهربانی و نیکوئی طینت است « برای درك همگان
بخشایشی تام مستلزم است »
چنانچه دکتر جاسن گفت « خداوند نیز قضاوت نخواهد
کرد مگر هنگام رستاخیز، چرا من و شما اینکار را کنیم ؟

فصل دوم

بزرگترین رجز آمیزش با مردم

در زیر این آسمان بزرگه تنها يك راه موجود است تا بتوان کسی را وادار بانجام عملی کرد . آیا تاکنون بان اندیشیده اید ؟ آری فقط يك راه . و آن عبارتست از تولید میل در وجود شخص برای انجام آن کار . بیاد داشته باشید که طریق دیگری موجود نیست .

البته شما میتوانید شخصی را وادار نمائید تا بزوراسلحه در رهگذری ساعت خود را بشما بدهد و هم چنین میتوانید کاری را وادار به تشریک مساعی نمائید این تا وقتی است که پشت پاو نکرده اید و او را تهدید به شلیک کردن می کنید . شما میتوانید با تازیانه کودکی را مجبور کنید تا آنچه را که میخواهید انجام دهد ولی این شیوه های ناهنجار نتایج بس خطرناک و ناگوار خواهد داشت . تنها راهی که من میتوانم بدست آورم تا شما کاری را انجام دهید بوسیله دادن چیزیست که شما میخواهید . شما چه میخواهید ؟

دکتر زیگموند فروید که یکی از پزشکان روان شناس معروف قرن بیستم است می گوید که تمام اعمال ما از دوانگیزه بزرگه سرچشمه میگیرد « تمایلات شهوانی » و « آرزوی بزرگه بودن » .

گفته پرفسور « جان دیوی » فیلسوف مشهور آمریکائی

در این باره افندك تفاوتی دارد وی می گوید « عمیق ترین در نهاد بشر همانا « آرزوی مهم بودن است » این کلام را بخاطر بسپارید « آرزوی مهم بودن » .

این کلام بسیار اهمیت دارد و راجع باین موضوع در این کتاب بسیار سخن گفته میشود .

شما چه میخواهید ؟ چیز بسیاری نمی خواهید ، اما چیزهایی که شما میتوانید آرزو کنید و غالب آنچه را که شما با ابرام خستگی ناپذیر طالب آن هستید میتوان در این هشت عنوان مختصر کرد .

۱- سلامتی و نگاهداری حیات .

۲- غذا .

۳- خواب .

۴- پول و آنچه که با آن میتوان خرید .

۵- بقای نفس .

۶- ارضای تمایلات شهوی .

۷- سعادت فرزندان .

۸- اهمیت و بزرگی خود .

غالب این آرزوها را میتوان برآورد ولی يك چیز هست که کمتر قانع و ارضاء می شود و از لحاظ عمق و قوت از گرسنگی دست کمی ندارد و این همان است که فروید آن را « آرزوی بزرگ بودن » و جان دیوی « آرزوی مهم بودن » می نامید .

لینکلن نامه خود را یکبار با این جمله آغاز کرد « همه تعارف را دوست دارند » و این حقیقی است ما تعارف و تحسین را دوست داریم و مایلیم که همه قدر و اعتبار ما را دانسته و

تشنه ستایشهای بی‌ریا و صمیمانه هستیم و افسوس که کمتر این نعمت حاصل میشود آنکه از این آرزو چشم پوشیده و این عطش نهان را فرو نشانده کسی است که دزمام امور مردم را در دست دارد و همه او را محترم دانسته و مورد ستایش قرار میدهند و بقول و گفته او گوش میدهند حتی گورکن نیز در مرگه او غمین خواهد بود .

احساس و آرزوی مهم بودن و عظمت یکی از اساسی‌ترین مواردیست که بشر را از حیوانات برجسته و ممتاز می‌نماید .

در ایالت میسوری پدرم مزرعه‌ای داشت که در آن خوک و حیوانات شاخ داری نظیر بز و گاو پرورش میداد و آنها را هنگام مسابقه بدهات میبرد و اغلب ما برنده جایزه نخستین می‌شدیم و موقمی که بخانه می‌آمدیم روبان‌های آبی و نوارهای الوانی را که بمنوان جایزه پدرم دریافت کرده بود برپارچه سفیدی میدوخت و اگر مهمانی بمنزل می‌آمد آن پارچه را در برابرش می‌گسترده و خود یک سرپارچه را می‌گرفت و سردیگر را بدست من میداد تا تمام نشانه‌های افتخار وی در انتظار جلوه‌گر شود .

اگر اجداد ما دارای این حس خاموش نشدنی برای مهم بودن و عظمت جوئی نبودند تمدن وجودی نمی‌یافت و بدون آن بی‌شبهه ما نظیر بهائم میبودیم .

همین میل فهم گشتن بود که شاگردی فقیر و بینوا را از محل کسب خود بمطالعه کتب حقوقی که در میان جمعی در حراج بقیمت پنجاه سنت خریداری کرده بود وادار نمود شاید شما نام این شاگرد فقیر لیک تیزهوش را شنیده باشید . نام او لینکلن بود .

همین آرزوی بزرگه شدن بود که دیکنس را بنگاشتن کتب جاودانی خود واداشت و رکفلر را بجمع آوری میلیونها ترغیب کرد که هرگز او مصرف نکرد و نظائر همین آرزوست که غنی ترین مردمان را در شهر شفا وادار بساختن بنامی که بیش از حاجت شخصی او است می نماید .

و همین امیال است که وامیدارد تا آخرین مد لباسها را بپوشید و شیک ترین اتومبیل ها را برانید و درباره پیشرفت الحفال خود صحبت کنید و بدون آنکه خود متوجه باشیم برای تأیید اهمیت خودمان میکوشیم و همین میل و آرزوست که بسیاری از جوانان را کانکستر و آدمکش میسازد آقای مول رونی رئیس پاسبان شهر نیویورک و جوانان جنایتکار این دوره از باده غرور مستند و نخستین چیزی که بعد از دستگیر شدن تقاضا می نمایند اینست تا با آنان اجازه داده شود چراغ پلیدی که آنها را قهرمان زمانه خوانده اند مطالعه کنند و دورنمای فجیع سیاست با صدلی الکتریک که در انتظار آنهاست بکلی از نظرشان ناپدید است و چشم امیدشان پروژنامه هائی است که تصویرشان را در ردیف « باب روث » ، لاگارد ، انشتین ، تکائینی ، لیندبرگه یا روزولت مرسوم میکنند .

اگر بمن بگوئی چگونه حس بزرگه بودن و مهم گفتن را در خود فرومی نشانی بنو خواهم گفت تا تو که هستی ، زیرا که همین نماینده رفتار تو خواهد بود و این تنها نکته قابل توجه در وجود هر کسی است . برای نمونه جان رکفلر را این احساس واداشت تا در شهر پکن در چین بیمارستانی برای میلیونها مردم فقیریکه او هرگز نه آنان را دیده بود و نه میدید بسازد و بالعکس دبلینگر را این میل و عطش نهانی

و ادار نمود تا آدم کشی و راهزن گسردد و بانک ببرد و بدین وسیله اهمیت خود را ظاهر سازد و هنگامیکه پاسبانان میخواستند او را در منیزوتا دستگیر نمایند او خود را بکلبه دهقانی افکنده و گفت « من دپلینگر هستم » او در شمار دشمنان درجه اول اجتماع بود مع هذا به اعمال خویش افتخار میکرد و میگفت « من بشما آزاری نمیرسانم فقط بدانید که من دپلینگر هستم » .

آری تفاوت عمده ای که مابین دپلینگر و رکفلر وجود دارد در این است که چگونه و بچه طریق این احساس بزرگ بودن و مهم گشتن را برای خود انتخاب کرده و بدست آورده اند.

تاریخ پر از شواهد و قرائنی از حالات و رفتار مردان بزرگی است که پیوسته می کوشیدند تا عظمت و ابهت خود را آشکار سازند . حتی ژرژ واشنگتون نیز مایل بود که وی را « حضرت رئیس جمهور ایالات متحده » بخوانند و کریستف کلمب میخواست تا ویرا « دریا سالار و نایب السلطنه هند » بخوانند و کاترین بزرگ ملکه روس از باز کردن نامه هائی که بر آنها عبارت « علیا حضرت امپراطریس » نوشته نگشته بود امتناع میبورزید و خانم لینکلن روزی در کاخ سفید خطاب بخانم گرانت فریاد بر آورده و گفت « چگونه جرأت می کنید تا وقتی که من بشما اجازه نشستن نداده ام بنشینید » .

میلیونرهای ما سرمایه لازم جهت مسافرت بقطب جنوب را فراهم آورده و بدریا سالار بیرو دادند بامید آنکه نام ایشان بر کوههای منجمد آن ناحیه بگذارد و ویکتور هوگو آرزو مینمود تا با احترام وی پاریس را بنام وی بخوانند و حتی شکسپیر که یکی از بزرگترین بزرگان جهان است توقع داشت تا برای افزودن مقام او عناوین نجهارا بخاندان وی اضافه نمایند.

برخی اوقات دیده شده که بعضی اشخاص خود را بیمار میسازند تا اینکه توجه و محبت دیگران را نسبت بخود جلب نمایند خانم مك كين كازن رئيس جمهور سابق آمريكا بارها شوهر خود را وادار می نمود تا ساعتها بر بالین وی نئسته و او را تسلی دهد و دلخوش سازد و در آغوش خود نگهدارد تا به خواب رود و بدینوسیله وی را از انجام کارهای بزرگه کشور وامیداشت و حتی برای نشان دادن اینکه تاچه اندازه بر رئیس جمهور نفوذ دارد تقاضا میکرد تا شوهرش در مطب دندانپزشك او را همراهی کند و اگر مك كين لی برای حضور در مجلس مهمی او را ترك می گفت آشوب و جنجال عظیم پیا می خاست .

«ماری روبرتس راین هارت» رمان نویس مشهور روزی داستان زن جوان و سالمی را برایم تعریف کرد که خود را بیمار و ناتوان ساخته بود تا بدینوسیله توجه اعضاء خانواده بسوی خویش جلب نماید و اهمیت خود را واثق و استوار گرداند و چون کم کم درك کرده بود که با افزایش سن احتمال شوهر کردن برایش کمتر شده در برابر دیدگان خود افق تاریکی گسترده بود و دیگر هیچگونه امید و دلخوشی بزندگی نداشت وی می گفت « این خانم بستری شد و مدت ده سال مادرپیش از وی پرستاری و مراقبت میکرد و روزی چند بار ظروف غذای وی را از پله ها بالا میبرد . . . عاقبت مادر از این وضع بنوه آمده و بدرود حیات گفت و این خانم بیمار چند هفته بناله وزاری مشغول بود و چون دیگر کسی بدادش نمی رسید بالاخره از بستر بیماری برخاست و لباس بتن کرد و زندگی کرد و زندگی سابق را از سر گرفت پزشکان روانشناس نوشته اند افرادی وجود دارند که دیوانه می شوند تا در حال خیال و صرع اهمیتی را در پابند که

جهان حقیقی از ایشان دریغ داشته است . در بیمارستانهای آمریکا دیده می شود که امراض دماغی بیش از سایر بیماریها است .

در میان غالب دانشجویانی که اکنون مشغول تحصیل می - باشند يك شانزدهم آنان مدتی از حیات و زندگانی خود را در بیمارستان طی کرده اند اکنون ببینیم که عوامل دیوانگی و جنون چیست ؟

هرگز کسی نمی تواند - به چنین پرسش پیچیده و غامضی پاسخی متقن بدهد ولی ما میدانیم که بعضی از امراض نظیر سفلیس در فساد سلولهای مغزی مؤثر بوده و تعادل فکر و دماغ را برهم میزنند و میتوان نیمی از عوامل جنون را علل مادی و جسمانی دانست نظیر غده هاییکه در مغز میروید اعتیاد بالکل و سایر مخدرات وارد آمدن ضربه ای بسر و صدمه رسیدن بدغز پس نیمی دیگر از علل جنون و دیوانگی چیست ؟ مطلب عمده در همین جاست که نیمه دیگر دیوانگی در اشخاص سالم و معتدل بروز می نماید موشکافی و تجزیه قوای دماغی ایشان که بوسیله قوی ترین ذره - بین ها انجام می گیرد سلامت مغز آنان را ثابت می کند و نشان دهنده آنست که هیچگونه ضایعه ای دریافت های مغز آنها را حاصل نگشته .

پس چرا اینگونه مردم عقل خود را از دست میدهند ؟ من این سؤال را از رئیس پزشکان یکی از بزرگترین بیمارستان های خودمان کرده ام وی که در اثر تحقیق و کاوش در اسحوال مجانین و تحمل زحمات فراوانی در این باره صاحب بزرگترین افتخارات و امتیازها بود باصراحتی کامل اعتراف نمود که تاکنون باین نکته پی نبرده است که علت فقدان عقل در اشخاص سالم

چيست و همچس هم بدرستی از این سر آگاه نیست و با وجود این میگفت در بسیاری از بیماران خود چنین تشخیص دادم که جنون دیوانگی حس خود پرستی آنان را اقناع میکند و آنچه را که ایشان در زندگی معمولی بدان دسترسی پیدا نکرده اند و در عالم خیال جسته و این داستان را برایم تعریف کرد :

د من در این جا بانوی بیماری دارم که زناشوی وی را گرفتار حادثه ناگواری ساخت او آرزوی این بود که پس از ازدواج و برخوردار شدن از نعمی که از آن مترتب است دارای فرزند شده و مقامی ارجمند در اجتماع کسب نماید ولی افسوس که حوادث و گردش روزگار باوی مساعدت نکرد و بنای امیدش را واژگون ساخت .

شوهرش از وی گریزان شد بنحوی که حتی مایل نبود با او در یکجا غذا بخورد و او را وادار میکرد تا در طبقه زیرین عمارت بکار کردن مشغول گردد تحقیر زیاد و تنهایی و نداشتن اولاد بعدی بد او تأثیر گذاشت که او را بورطه جنون کشاند حال در عالم توهم و خیال می بیند که از شوهرش طلاق گرفته و بمقدار يك لرد انگلیسی درآمد و اصرار میکند تا او را لیدی اسمیث بنامند . و نیز تصور می نماید که هر شب نوزادی از وی بوجود می آید و چون مرا می بیند میگوید : دکتر امشب بچه زائیده ام .

جهان راستین کشتی امید و آرزوی او را بصخره وحشت - انگیز یأس و نومیدی درهم کوفته و منهدم ساخته لیک در جزایر روشن و سحر انگیز جنون زورق طلائی خیال او بی گزند به ساحل میرسد در حالیکه باد بانهایش با نسیم مراد در اهتزاز و ترنم است .

آیا این قابل ترحم نیست ؟ نمیدانم طبیعتش میگفت :
دچنانچه اگر بیماری وی باندک توجه من مرتفع میگشت هرگز
سمی نمیکردم زیرا او درجهان و دنیائی که برای خویش بنیان
کرده برآستی سعادتمندتر از جهان ماست .

بطورکلی دیوانگان از ما و شما سعادتمند ترند و چسرا
نباشند ؟ آنان با يك حرکت تمام مسائل پیچیده و دشواری را
که موجب آزارشان بود حل کرده و در کمال سهولت و سخاوت
چکی بمبلغ يك میلیون بنام شما حواله میدهند و بدون هیچ
داشتی سفارشنامه خصوصی بشما میدهند که هر وقت میخواهید
بلامانع مثلا نزد آقاخان بروید . این اشخاص دردنیای شگرفی
که برای خود ساخته اند وسیله رفع عطش عظمت را بدست
آورده اند .

اگر مردمان برای فرو نشانیدن این حس و مرتفع
ساختن این نیاز ممکن است دیوانه شوند فکر کنید چه معجزاتی
از ما بروز خواهد کرد اگر بتوانیم نسبت به قدر و منزلت
و هنر اشخاصی که پیرامون ما را گرفته اند منصف و حقگزار
باشیم !

من کسی را جز یکنفر نمی شناسم که در سال يك میلیون
دلار حقوق گرفته باشد آنهم از یکنفر اسکاتلندی وی شارل
شواب بود که مورد اطمینان آندره کارنگی ملقب به پادشاه فولاد
بود کارنگی سالی يك میلیون دلار باو میداد چرا ؟ آیا شواب
ناپغه بود ؟ آیا در فن صنایع فولاد و آهن بر مهندسين دیگر
رجحان و برتری داشت ؟

خیر شارل شواب بمن اعتراف کرد که از میان همکارانش
بسیارند افرادی که درین فن و پیشه بروی برتری دارند . آنچه
اورا از دیگران متمایز میساخت هنر و قدرت بی نظیر و آگاهی

وی بر رمز معامله با دیگران بود و میدانست با آنها چه باید داد و آنان چه میخواهند و هرگز از تشویق و ترغیب ایشان فروگذار نمیکرد. بیان اسرار وی همین است که او خود برای من شرح داد و سزاوار آنست که این سخنان بر لوحی از فلز منقش گردد و تا پایان عمر آن را نگاه داریم و آن را در هر خانه و هر مدرسه و مغازه و اداره‌ای بیاویزیم جوانان ما در عوض اتلاف وقت برای از برکردن افعال زبان لاتین و یا دانستن اینکه در برازیل سالانه چقدر باران میبارد اینک این سخنان را در ضمیر و در خاطر خویش می نگاشتنند این سخنانی است که اگر قابل باشیم بوسیله آنها میتوانیم سیر او گردش زندگی خود را تغییر دهیم.

شواب میگفت: «بزرگترین سرمایه من قدرتی است که تولید هیجان در اشخاص دارم من هرگز از کسی انتقاد نمیکنم و پراو خرده نمیگیرم.»

«تنها بوسیله تشویق است که بهترین استمدادهای انسانی را ظاهر و آشکار ساخت. هیچ چیز برای کشتن استمداد شخص هولناکتر از انتقاد رؤسای او نیست همانطور که گفتم من کسی را سرزنش نمیکنم و باید آرزو و هدفهای نهانی را که در اشخاص وجود دارد تحریک نمود. و اگر هدف و میلی در او وجود ندارد در وجودش ایجاد آرمان و آرزو کرد و بدین سبب من همواره آماده تحسین و ترغیب دیگران هستم اگر کاری را مشاهده کنم که بخوبی انجام داده شده است صمیمانه در تشویق و تعریف آن مبالغه نمیکنم.»

این بود سخنان شواب. اما ما چه می کنیم و درست عکس دستورات و گفته او هرگاه در چشم ما چیزی نادرست و غیرعادی و ناهنجار آید فریاد می کنیم و زبان به گلایه باز می کنیم.

شواب می گفت : « من بسیار سفر کرده ام و مردم
بی شماری دیده ام و بوضوح دریافته ام که عموماً با تشویق و
تمجید بهتر کاری را به پایان رسانده اند تا با سرزنش و
عیب جوئی . »

بمقیده او همین نکته یکی از عوامل پیشرفت سریع و
فوق العاده امور کارنگی محسوب می شود این مرد هیچگاه از
یاد نمیبرد که در حضور جمعی از همکاران خود سپاسگزاری
نماید در خلوت هم از آنان اظهار امتنان مینمود حتی بعد از مرگ
نیز بر سنگ مزار خویش چنین نوشت :

« در این جا کسی آرمیده که در طی زندگانی خود
موفق شد تا پیرامون خود مردانی گرد آورد که از او هوشمندتر
بودند . »

رازی پروزی و موفقیت رکفلر نیز چنین است و قتیکه شریک
او موسوم به « ادوارد بدفورد » در معاملاتی که در آمریکای
جنوبی انجام و یک میلیون دلار بکمپانی خسارت رسید جای
آن بود که رکفلر بروی خشم گیرد ولی او میدانست که بدفورد
تمامی کوشش و سعی خود را بخرج داده لیکن با همه این
احوال موفق نگشته بدین سبب خاموش ماند و دم نزد و در
عین حال در روش کار بدفورد موفق بکشف نکته ای شده که ویرا
مستحق تمجید و تشکر مینمود و بدین جهت از وی سپاسگزاری
کرد و گفت : « برآستی رفتار شما بسیار عالیت ما نیز
در این کشور بیش از آنچه که شما انجام داده اید قادر
نخواهیم بود . »

زیکیفیلد که از مشهورترین صحنه سازان تأثر در برادوی
بود با جلوه دادن بیانوان آمریکائی چنین شهرتی کسب کرد

بارها پیش آمد زن درمانده‌ای را که هیچکس نمیخواست دوبار
باو نظر کنند چنان می‌آراست که چون بروی صحنه نمایش می‌آمده
جلوه‌ای فریبا دلها را میربود و حس اعجاب را در همگان
برمی‌انگیخت .

زیکفیلد میدانست که دلخوشی و اعتماد بنفس چگونه
شخص را دگرگون می‌سازد از فرط تجسین و تعریف زنانی که
دارای قیافه‌ی معمولی بودند و با وی کار میکردند بحسن و جمال
خود مغرور گشته و بسبب اطمینان و غروری که در آنان ایجاد
شده بود در جلوه‌گری و نمایش اعجاز میکردند این مرد
کاردان و تیز هوش مزد دختران نمایش خانه را از هفته‌ای
سی دلار بهفته‌ای ۷۵ دلار ترقی داد و در جلب قلوب بازیکنان
مهارت و ظرافتی عجیب بکار برد وی در نخستین شبی که نمایش
وی در « فولی » دائر گشت بهر يك از بهترین بازیکنانش
تلگرافی کرد و دسته‌گلی بيك يك دخترانی که در آن نمایش
شرکت کرده بودند داد .

و انسان بیش از غذا به تشویق و تمجید نیازمند است
عجب آنکه برخی شرم دارند از اینکه بنوکر و یا کارگران
خود چند روز غذا ندهند اما متوجه نیست که ندادن غذای معنوی
چقدر از غذای جسمانی سخیف‌تر و دشوارتر است .

یکی از هنرپیشه‌های معروف می‌گفت : هیچ چیز
ضروری‌تر از تشویق و کف زدن تماشاچیان برای من نیست
زیرا بدین وسیله لیاقت و استعداد من قوت یافته و رشد میکند
ما بدن فرزندان دوستان و کارکنانرا با غذا پرورش
میدهیم ولی آن طعمی که لازمه روح بشر است کمتر در اختیار
آنان قرار میدهیم سبب زمینی و کباب که مولد انرژی است به
آنان ارزانی نمیکنیم اما در گفتن سخنان دلپذیر و آرامش بخش

که در ضمیر و خاطرۀ ایشان سالیان دراز چون نغمه‌های روح
پرور آسمانی طنین خواهد افکند غفلت کرده و درینغ مینمائیم .

بعضی از خوانندگان در همین هنگام چون این سطور را
میخوانند میگویند : که مقصود تو چا پلوسی و تملق و خوش آمد
گوئی است من بارها این شیوه را بکار برده‌ام اشخاص باهوش
هرگز فریب این سخنان را نمیخورند .

البته تملق خشن و درشت در مردمان ظریف تأثیری
نخواهد داشت زیرا که میان تهی و باطل است و معمولا توأمان
با مقاصدی گفته میشود طبیعی است که شنونده آنها را دفع
مینماید و در روحش تأثیر مطلوب نخواهد گذاشت . « چه فرقی
است میان مدح و ثنائیکه از قلبی پاک و بی آرایش سرچشمه
میگیرد با تملقی که مولد و بانی فساد است ، تملق زیان آورتر
از سودیست که محتملا در برخورد داشت ، مردمان ریاکار
و دغل که چا پلوسی پیشه می‌کنند غالباً زیانی غیر قابل جبران
منوجه ایشان میباشد زیرا چا پلوسی یکتووع خدعه و ریای
مضحکی است که آشکار میگردد اما سپاس و تمجید صمیمانه چیز
دیگری است . هیچگاه و هرگز شما را دعوت به تملق و
چا پلوسی نمیکنم مقصود همانا ایجاد نحوه شخصی از تفکر
است که بکلی زندگی شخص را صورتی دیگر می‌بخشد .

ژرژ پنجم پادشاه انگلیس در دفتر کار خود در کاخ
بوکنینگهام بر روی دیوار مقابل شش پند نقش کرده بود که یکی
از آنها چنین است : « بمن پیاموزید از شنیدن و گفتن تملقهای
پست و مستهجن خود را محافظت کنم . »

امرسون فیلسوف مشهور میگفت : « آنچه هستید شما را
بهرتر معرفی میکند تا آنچه میگوئید . » یعنی بهر زبانی مایلید

صحبت کنید زیرا سخن برواقعیت آنچه که شما هستید سرپوش نخواهد گذاشت و بالاخره نهاد و سرشت واقعی شما از زیر این پرده گفتار که شما بر خود پوشیده اید آشکار خواهد گشت . اگر تملق برای ترقی و سعادت بشر کافی بود چندان اشکالی نداشت .

هنگام صحبت در عوض آنکه توجه خود را تماماً بخویشتن مشغول داریم باید بکوشیم تا صفات و اخلاق مخاطب خود را بیاد آورده و محسنات او را در نظر آورده و با صمیمیت هر چه تمامتر او را ثنا گوئیم و هیچگاه به تملق‌هایی نپردازیم که حتی خودمان با آنها اعتقاد نداریم .

چنانچه امرسون میگوید : « من چون کسی را ملاقات کنم و بطریقی توجه مرا بخود معطوف سازد از وی پندی گرفته و چیزی میآموزم . »

آیا تصور نمی‌کنید آنچه که در باره حکیمی بزرگوار نظیر امرسون صادق بود خیلی بیشتر درباره من و شما صادق باشد ؟ اندیشیدن درباره خود و آمال و هنرهایمان را باید ترک گوئیم و احوال و خصوصیات دیگران را مورد اندیشه قرار دهیم و مقید باشیم تا هرگز گرد چاپلوسی و تملق نگردیم و مدح و تحسینی که می‌گوئیم همه از صمیم قلب باشد . و اگر مواردی پیش آید از تشکر و اظهار قدردانی و محبت دریغ نکنیم درین صورت سخنان و گفتار ما در دیگران مؤثر و مفید خواهد بود چنانچه گفته‌اند « سخن کز دل برون آید نشیند لاجرم بردل » .

و مردمان سخنان شمارا بیاد آورده و تکرار خواهند کرد و در تمام ادوار زندگی خویش آنها را تکرار می‌کنند در حالیکه شما آنها را فراموش کرده اید .

فصل سوم

«کسی که میتواند اینگونه رفتار کند جهانی را با خود دارد - و کسی قادر نیست تنها در راهی متروک گام بر میدارد»

هرتابستان من برای ماهگیری بکنار دریاچه مین میروم. من شخصاً علاقه فراوانی بخوردن توت فرنگی باخامه دارم. اما بعللی دریافته ام که ماهیها خوردن کرم را ترجیح میدهند بنابراین هرگاه که برای صید ماهی میروم راجع با آنچه که خودم دوست دارم فکر نمی کنم بلکه متوجه چیزی هستم که ماهیها دوست دارند من هرگز توت فرنگی آغشته بخامه بر سر قلاب خود نمی گذارم بلکه کرمی فربه یا ملخی درشت را انتخاب کرده و در مقابل ماهیها گرفته و میکویم «آیا میل نمی فرمائید؟» چرا همین روش و شیوه را برای جلب قلوب مردم بکار نبریم ؟

این همان طریقه ایست که «للوید ژرژ» بکار میبرد، وقتی از او می پرسیدند که چگونه توانسته است مقام خود را محفوظ نگاه دارد در صورتیکه سایر رهبران زمان جنگ و پلسون، اورلاندو و کلمانسو از خاطره ها محو و فراموش گشته اند؟ جواب میداد: «که من پیوسته کوشیده ام طعمه ای مطابق میل و

ذائقه ماهی در اختیارش بگذارم ، چرا پیوسته راجع بآنچه که خودمان میخواهیم گفتگو کنیم ؟ چه کاری بهبوده و بی فایده است . سرشت و طبیعت هر فرد بآرزو ها و آرمانهای خود علاقمند است و همواره نیز در این حال میباشد و در این باره همگی یکسانیم چشم هر کس به تمنیات و خواسته های خویش دوخته شده است بدین سبب تنها رمز نفوذ درد یکران همانا گفتگو کردن درباره چیزی است که بان میل دارند و نشان دادن راهی است که ایشان را بآرماهایشان نزدیک میگرداند .

بخاطر داشته باشید که فردا هنگامیکه سعی و کوشش می کنید تا کسی را بخود جلب کنید مثلاً اگر شما مایل نیستند که پسر شما سیگار بکشد برای او موعظه نکنید و هرگز در باره آنچه که خودتان بان راغب هستید صحبت نکنید بلکه باونشان دهید وثابت کنید که نیکوترین اعصاب او را تخدیر کرده و امکان دارد او را از پیشرفت در مسابقه بیس بال یا فوتبال بازدارد .

این شیوه بسیار جالب و خوب است خواه سر و کار شما با کودکان انسان باشد خواه با گوساله یا شمشانه . چنانچه روزی امرسون با پسرش سعی میکردند تا گوساله ای را وارد طویله اش نمایند اما ایشان نیز دچار همان اشتباه همیشگی بودند و مثل سایرین فقط بآنچه که مقصود خودشان بود توجه داشتند یکی می کشید و دیگری حیوان را از پشت فشار می داد متأسفانه گوساله هم نظیر آنها فقط بمنظور خود می اندیشید و ابداً توجهی به قصد ایشان نداشت هر گاه فشار زیادتر میشد اونیز بروی دو پا می ایستاد و مایل نبود از علوفه خود دورمانده و وارد طویله گردد .

مستخدمه ایرلندی امرسون این مبارزه و کنکاش آنان را نظاره میکرد ، او قادر بنگاشتن کتب فلسفی نبوده بالاخره در

این حالت عقل سلیم او بیشتر از قوای دماغی و فلسفی امرسون کار کرد .

فکر نمود که گوساله چه می‌خواهد و بدین ترتیب انگشت خود را در دهان گوساله گذاشت و گوساله بجای پستان مادر آنرا مکیدن گرفت وزن خدمتکار را در داخل طویله برد .

تمام اعمالی که تا کنون از بدو و تولد انجام داده‌اید نتیجه آرزو و آنچه که می‌خواستید بوده . ممکن است بگوئید که گاهی هم رفتاری از شما ناشی شده که نتیجه میل و غرض شما نبوده مثلاً روزی صد دلار در اختیار بنگاه خیریه ای گذاشته‌اید . باید بدانید که حتی این کردار شما نیز از این قاعده نمی‌تواند دور باشد شما این عمل انجام داده‌اید تا از عطیه خود خشنود شوید و در ردیف و شمار کسانی که مرتکب اعمال خیر و نیکو می‌گردند قرار گیرید .

چنانچه اگر شما این خشنودی و رضایت خاطر را بر - داشتن صد دلار ترجیح نمیدادید هرگز پیرداختن این پول را نمی‌شدید و امکان این نیز هست که پول را در مقابل خواهش دوستی پرداخته‌اید که از تقاضای وی شرم داشته‌اید بهر صورت یک چیز مسلم است و شما کمک و اعانت کردید چون مایل به چیزی بوده‌اید .

پرفسورهاری - آ - آورا ستریت در کتاب مهمی که عنوان تأثیر و نفوذ در رفتار و اخلاق بشری می‌باشد می‌گوید و عمل ما از آرزوهای اساسی ما سرچشمه می‌گیرد . . . و بهترین پندی که ممکن است بکسانیکه مایل به نفوذ در دیگران باشند نمود این است که چه در تجارت و چه در خانه و چه در مدرسه و چه در سیاست و فحست می‌بایست در طرف ایجاد میل شوید نموده

کسیکه چنین هنری دارد و قادر بانجام این عمل باشد محبت و کمک دیگران را بخود می‌تواند جلب کند و جهانی با او خواهد بود و آن کسی که قادر نیست تنها در راهی متروک گام بر میدارد ، ۱

آندرو کارنگی که جوان فقیری از اهالی اسکاتلند بود و فقط روزی دو سنت درآمد داشت عاقبت بجائی رسید که مبلغ ۳۶۵ دلار صرف امور خیریه نمود او از آغاز جوانی دریافته بود که تنها راه نفوذ در دیگران اینست که دریابیم چه چیز را دوست دارند و آرزومند چه چیز هستند . او فقط چهارسال بمدرسه رفته بود لیک بخوبی آموخته بود که چگونه با مردم باید رفتار کرد .

زن برادر کارنگی دو پسر داشت که در دانشگاه پیل تحصیل میکردند و او نگران ایشان بود زیرا بقدری مشغول کارها و امور خود بودند که از نوشتن نامه جهت مادر خود غفلت میورزیدند و حتی پاسخ نامه های متأسفانه مادر خود را هم نمیدادند کارنگی بعد دلار شرط بست که میتواند پاسخی در جواب نامه ای که بدیشان می‌نویسد دریافت کند بدون آنکه حتی از آنان تقاضائی نماید پس نامه ای پر محبت بیرادرزادگانش نوشت و در پایان نامه افزود که برای هر یک از آنها پنج دلار ارسال داشته گرچه او پولی در پاکت نگذاشت لیک نامه ای بدین عنوان « عمو آندروی عزیز » دریافت کرده که از یادداشت مهر آمیزوی تشکر شده بود و مسلماً باقی عبارات نامه را شما خودتان میتوانید حدس بزنید .

فردا شما نیاز آنرا خواهید داشت که کسی را وادار بانجام کاری نمائید پیش از انجام دادن و گفتن مطلب قمری

بیاندیشید و با خود بگوئید «اورا چگونه می‌توانم بانجام این کار وادارم ؟»

این اندیشه شمارا ازاین که بدون فکر و بدون تأمل نزد مردم رفته و از ایشان تقاضای انجام نقشه خودرا نمائید باز میدارد .

من در آغاز هر فصل يك سلسله کنفرانس در نیویورک میدهم و برای بیست جلد سخنرانی تالار رقص یکی از مهمانخانه هارا اجاره می‌کنم .

یکسال درآغاز فصل سخنرانی پس ازآنکه من بلیط هارا چاپ و نشر کرده بودم و تمام آنها را بآدرس تالاری که کرایه کرده بودم فرستادم ناگهان باخبر شدم که صاحب مهمانخانه کرایه تالار را سه برابر کرده البته من مایل نبودم که اینقدر اضافه کرایه بدهم با خود فکر کردم آیا باید نزد مدیر هتل رفته وشکایت کنم ؟ و با کسی که اصلاً هیچگونه علاقه‌ای بکار من ندارد درد دل نمایم یا نه ؟ عاقبت گفتم چه سودی دارد ؟ اوهم درست مثل خود من است یعنی فقط بآنچه که میل دارد فکر می‌کند بعداز مدتی که بفکر فرو رفتم نتیجه گرفتم که در هر حال دیدن او ضرری ندارد و روز بعد بدیدنش رفتم گفتم از دریافت نامه شما دچار تعجب شدم باتمام اینها شمارا هیچوجه سرزنش نمی‌کنم چون اگر خود منم جای شما بودم همین گونه رفتار میکردم و مسلماً وظیفه شما اینست که حد اکثر استفاده را ازاین مکان بکنید چون اگر درکار خود غفلت کنید شمارا ازاین جا بیرون کرده و حتماً هم شایستگی اینگونه رفتار دارید . اما اگر مایل باشید بهتر است تا کاغذی برداشته سود و زیانی را که از این معامله متوجه شما می‌شود در نظر بگیریم سپس

کاغذی را بدو نیم کرده و در بالای هر قسمت نوشتم سودها و زیانها .

در ستون بهره نوشتم « آزاد ماندن تالار رقص ، سپس شفاهاً گفتم و شما می‌توانید که تالار را برای مجالس رقص یا بال یا برای انجمن و امثال آن اجاره دهید ، البته این سود بزرگی است زیرا برای این قبیل مجالس هر شبی بعنوان کرایهٔ بیشتری اخذ کرد آیا اینطور نیست ؟ بالعکس اگر من طی سه هفته تالار شمارا کرایه کنم مسلماً خواه ناخواه فواید مهمی را از دست خواهید داد .

اکنون اجازه دهید تا زیانهای این جریان را بررسی کنیم لولا بجای اینکه عایدی بیشتری از جانب من نصیب شده شما شود شما آنرا تنزل خواهید داد در حقیقت هیچگونه سودی عایدتان نمی‌گردد زیرا من قادر پرداخت اجاره بهای این مکان نیستم و من ناچار خواهم بود که برای انجام این سخنرانی‌ها مکان دیگری را بگیرم . پس مشتری نقدی از دست شما خواهد رفت و هم‌چنین زیان دیگری متوجه شما خواهد بود این خطابه‌ها جمعیت زیادی از اشخاص تحصیل کرده و عالی رتبه را باین هتل جلب خواهد کرد این تبلیغات بسیار خوبی برای شما می‌باشد اینطور نیست ؟ چه دراصل حتی اگر شما ۵۰۰۰ دلار نیز برای تبلیغ در روزنامه‌ها پردازید نمیتوانید يك چنین جمعیتی را برای دیدن این هتل همانگونه که من قادر با آوردن ایشان بوسیله این سخنرانیها می‌باشم گرد آورید .

آیا این جریان برای مهمانخانه شما بی‌ارزش می‌باشد ؟ درحیثی که من صحبت می‌کردم این دوضرر را درزیر ستون زیانها نوشتم و بمدیر هتل داده گفتم و من امیدوارم

که شما بدقت سود و زیان این مطلب را در نظر گرفته و تصمیم نهایی خود را بمن ابلاغ کنید .

روز بعد من نامه‌ای دریافت کردم که بمن اطلاع داد بر مبلغ سابق که بجای ۳۰۰ سنت فقط ۵۰ سنت کرایه‌های خیلی افزوده شده است . توجه داشته باشید که من بدون گفتن کلمه‌ای از آنچه آرزو و میل داشتم این تخفیف را بدست آوردم و در تمام مدت گفتگو منحصرأ از چیزهایی که مخاطب من با آنها علاقمند بود سخن رانده و از نحوه رسیدن به هدفش با او صحبت کرده بودم . حال تصور کنیم که تسلیم هوای نفسی شده باطابق مدیر حمله پرده و فریاد زده بودم . منظور شما از ۳۰۰ سنت اضافه کردن به کرایه چیست و قنیکه شما آگاه هستید که بلیطهای چاپ و نشر شده ۳۰۰ سنت است و واقعاً مضحک است ! دیوانگی است ! من آنرا پرداخت نخواهم کرد ! نتیجه چه میشد و میان ما کلماتی تند مبادله میشد و شما میدانید که معمولاً این گونه مباحثات بکجا ختم میشود حتی اگر میتوانستم او را با نسیان خود آماده کنم غرور و خودپسندی او مانع از این میشد که بخطای خود اقرار کرده و تسلیم میل من شود در اینجا یکی از بهترین نصایحی که تاکنون در باب اداره کردن مردم گفته شده است از هنری فورد متذکر میشوم و اگر بتوان برای پیشرفت سری پیدا کرد در اینست که شخص میتواند خود را بجای دیگران گذاشته و جریان را همانگونه بنگرد که از دریچه چشم خویش مینگرد ، این گفته آنقدر مفید است که من مایلم آنرا تکرار کنم : «اگر بتوان برای پیشرفت سری پیدا کرد نیست که شخص بتواند خود را بجای دیگران گذاشته و جریان را همانگونه بنگرد که از دریچه چشم خویش مینگرد ، این

موضوع آن چنان ساده و روشن است که در آغاز هر کسی قادر بدرك آن خواهد بود با آنكه ۹۰ درصد از مردم در ۹۹ درصد از این نکته غافلند برای مثال به نامه هائی كه فردا صبح روی میز شما پراکنده است نگاه كنید درخواهید یافت كه اكثر آنها برخلاف این بحث قاعدهٔ عمومی است مثلا این نامه كه از طرف یکی از بزرگترین خبرگزاریهای بی سیم نوشته شده است این نامه ها بخشنامه خطاب بمدیوران ایستگاههای بی سیم در سراسر ولایات متحده آمریکاست (من از هر جمله اندیشه های خود را در میان پرائنتر قرار دادم تا موضوع واضحتر گردد) .

د آقای جان بلانك ،

د شهر بلانكویل (ایندیانا)

د آقای دكتر بلانك : شركت مایل است مقام شامخی را كه پیوسته دارا بوده در عالم تبلیغات بی سیم همچنان حفظ كند ، (چه کسی به تمایلات شركت توجه كند ؟ من خود نگران گرفتاریها و مشاغل خویشتم . بانك رهنی از تجدید رهن خانهٔ من خودداری کرده ، حشرات بگلهای سرخ باغچهٔ من آسیب رسانده ، و مظنهٔ بورس دیروز تنزل کرده ، امروز تا ساعت هشت و پانزده بادهاره دیر رسیدم ، دیشب بمهمانی رقص جوتز دعوت نداشتم ، دكتر بمن گفته كه فشارخون داری و اعصابت ضعیف است ، بعد چه پیش می آید ؟ امروز صبح من با تمام نگرانی هایم وارد اطاق كار خود می شوم و نامه هائی رسیده را می گشایم ، بنامه ای كه از این شخص پرمدها و خودخواه رسیده برخوردار می كنم كه از نیویورك خواسته ها و امیال خود را برایم توصیف کرده و بیان نموده آه كه اگر میدانست نامه براو چه اثری در من می بخشد از شغل تبلیغات

دست می کشید و بساختن خردل میپرداخت ...)
و این مؤسسه تبلیغات ملی که سعی و کوشش ما صورت
گرفته نخستین تشکیلات تبلیغاتی بی سیم در کشور محسوب میگردد
و برنامه هایی که از آن زمان تا کنون در پیش گرفته بر سایر
رقیبانمان مارا برتری بخشیده است .

(آه بلی - سازمان شما یکی از غنی ترین و قوی ترین
شرکت هاست ، خوب بعد چه میگوئید ؟ گفتن این نکته بطور
کلی در من بی تأثیر است . اگر شما نظیر - شرکت جنرال موتور
و جنرال الکتریک و نیروی ارتش آمریکا قدرت و توانائی
داشتید باز هم برای من بی تفاوت بود حتی اگر شما بقدر يك
پرنده هوش می داشتید درك می کردید جالب ترین خبر برای
من اهمیت و عظمت خود من است نه ارج و اهمیت شما . اینطور
که شما پیشرفت های خود را با شرح و بسط بیان می کنید
نتیجه ای که حاصل می کنید آنست که حقارت و خفت مرا بیشتر
برایم محسوس می سازید .

و ما مایلیم که آخرین اطلاعات شعب مختلف سازمان را
بمشتریان خود بدهیم .

شما مایلید ؟؟ شما مایلید !! ای ابلهان بی شعور برای
من چه اهمیتی دارد که شما چه می خواهید یا موسولینی چه
میخواهد بگذارید، برای همیشه شما بگویم من با آنچه که مورد
توجه ام میباشد علاقمند هستم و شما هنوز در این نامه ای ارزش
خود يك کلمه از آنچه من مایلم سخن نگفته اید .

و بنا بر این آیا مایل نیستید که تمامی اطلاعات خود را
با کمال میل برای شرکت ارسال دارید تا هر هفته مناسب ترین
ساعات نشر تبلیغات را اختیار نمایم .

(چرا شما را ترجیح بدهم آیا در گفته شما تناقضی وجود ندارد ؟ از یکطرف با ادعاهای غرور آمیز خود حقارت مرا در نظر خودم روشن تر ساخته اید از طرف دیگر میخواهید من شما را بر غیر ترجیح بدهم و حتی در نامه خود از ذکر کلمه خواهش می کنم امتناع کرده اید !)

« جواب سریع شما که حاکی از آخرین اقدامات شما باشد منافع مشترك ما را كمك خواهد كرد . »

(شما احمق هستید . شما بخشناهای چاپی که در سراسر کشور مانند برگ خزان ریخته و منتشر شده است برای من فرستاده اید معذالك از من میخواهید که نامه ای شخصی در پاسخ شما بنویسم آنهم از چون منی که در زیر بار گرفتاریها و مشکلات خود قدخم کرده ام ، موقع پرداخت وام رسیده ، فشارخونم بالا رفته ، گلهایم خراب شده و هزاران گرفتاری نظیر اینها دارم با وجود این می خواهید که هر چه زودتر پاسخ شما را بدهم ؟ !)

منظورتان از پاسخ سریع چیست ؟ نمیدانید که من نیز همان اندازه که شما گرفتار هستید دچار مشکلات هستم ؟ از طرز بیان آمرانه شما نیز راضی و خشنود نیستم . شما مینویسید که این موضوع سبب افزایش « منافع طرفین » خواهد شد بسیار خوب بالاخره کلمه ای که مربوط بمن باشد ذکر کردید و نسبت بمن ابراز دوستی و محبت نمودید ولی بهیچوجه توضیحی در باره اینکه این سود مشترك چگونه حاصل خواهد شد ندادید .

در خاتمه :

« دوست صمیمی شما

« جان بلانک

و مدیر قسمت رادیو .

ضمیمه - و به پیوست قطعه‌ای از روزنامه بلانکویل که جلب توجه شما را مینماید ارسال شد و ممکن است شما مایل باشید که آنرا بوسیله ایستگاه رادیویی خود منتشرسازید.

(بالاخره در این عبارت اخیر نکته‌ای را متذکر شدید که ممکن است برای من مثرثمر باشد چرا آن را در آغاز نامه خود ذکر نکرده‌اید . ۲۰)

حال همین قدر می‌گویم کسی که عمری را صرف تبلیغات کرده و منظورش آنست که جلب قلوب دیگران را نماید بدینگونه نامه جهت دیگران بنویسد چگونه میتوانیم از اشخاص دیگری نظیر نانوا و قصاب و قالی‌باف انتظار داشته باشیم .

نامه دیگری نیز هست که رئیس یکی از ایستگاههای راه آهن بنام آقای ادوارد ورمیلن که از دانشجویان ماست می‌نویسد . تصور می‌کنید چه اثری در خواننده نامه کرده‌است . ابتداء آنرا بخوانید بعداً من نتیجه را بشما می‌گویم :

و آ - زرگا و پسران

و فرونت استریت شماره ۳۸

و نیویورک بروکلین .

و آقای ادوارد ورمیلن توجه فرمایند .

و آقایان ، عمل حمل و نقل کالا در این ایستگاه قرصی دچار اشکالی شده است زیرا مقداری از اشیاء معارن عصر بما میرسد از این‌رو درکارما ایجاد مشکلاتی می‌نماید و کارگران ما باید چندساعت اضافه کار کنند و هم چنین دروصول کامیونهای باری تأخیر و در ارسال بسته‌های امانت تعویق حاصل می‌شود ، مثلاً روز ده نوامبر از طرف شما ۵۱۰ صندوق فرستاده شده بود که

در ساعت چهار و بیست دقیقه بمداز ظهر بدست ما رسید . بنا براین از شما خواهش می‌کنم که کمک نموده تا دیگر بار از قبیل چنین پیش آمدهای تأسف آور جلو گیری شود و چنانچه برای شما امکان پذیر باشد دستور فرمائید که کامیونها زودتر باین ایستگاه برسند و پاره‌ای از اجناس صبح هنگام بما تسلیم نمایند این اقدام برای شما مفید میباشد چه اولاً کامیونهای شما زودتر خالی و آزاد می‌شود ثانیاً مطمئن خواهید شد که اشیاء فرستاده شما فوراً بمقصد روانه خواهد شد .

باتقدیم احترام « جی - بی » « ناظر »
آقای ورمیلن که مدیر بازرگانی تجارتخانه زرگا و پسران بود در مجالس درس ، حضور یافته و این نامه را با تفسیری که کرده بود جهت من ارسال داشت .

این تقاضا درست اثری مخالف مقصود نویسنده بخشید زیرا که در آغاز با بیان مشکلات شرکتداه آهن شروع شده است که اساساً مورد علاقه ما نیست و میلی بشنیدن آن نداریم و بما مربوط نیست که نویسنده نامه از ما تقاضای کمک کرده تا بتواند مشکلات خود را مرتفع سازد بدون آنکه قبلاً تحقیقی نماید که آیا این مساعدت موجب زحمت خواهد شد یا نه ؟ و در پایان نامه بما وعده میدهند که اتومبیلهای باری را زودتر خالی و آزاد مینمایند و همان روز بسته های ما را بمقصد میرسانند در حقیقت آنچه که بما بیشتر مربوط می‌شود در آخر نامه نوشته شده و بطور کلی این نامه ما را بدشمنی و مخالفت بیشتر میرکشانند تا به دستگیری و مساعدت » .

حال دقت کنیم و بنگریم آیا تا در نوشتن نامه‌ای دلخواه می‌باشیم ؟ در آغاز باید توجه داشته باشیم که وقت را بشرح

گرفتاریهای خویش تلف نکنیم و پند هانری فورد را بکار بندیم که میگفت « خود را جای دیگران قرار داده و امور و مشکلات را از دریچه چشم او بنگرید » .

نامه‌ای که ذیلاً نگاشته می‌شود شاهکار نیست بلکه نسبت بکاغذ اصلی بهتر می‌تواند گویای مقصود و منظور باشد :

« آقای ادوارد ورمیلن

« شرکت زرگا و پسران

« فرونت استریت شماره ۳۸

« بروکلین نیویورک

« آقای ورمیلن عزیز

« شرکت شما یکی از بهترین مشتریان ما طی چهارده سال اخیر می باشد طبعاً از لطف شما بسیار سپاسگزاریم و در مقابل مایلیم که در حمل و نقل فرستاده‌های شما سرعت بیشتری مبذول داریم لکن ناچاراً معترفیم انجام این منظور برای ما دشوار شده است زیرا کامیونهای شما مقدار زیادی از اجناس را عصر هنگام بما ارائه میدهند چنانچه در دهم نوامبر گذشته چنین جریانی رخ داد و چون سایر مشتریان دیگر دچار تأخیر می‌شوند از اینرو ارسال بسته و انجام کارهای محوله بتعمیق افتاده و مختل میگردد و بالتبجه کامیونهای شرکت شما مدتی مدید در ایستگاه منتظر و معطل می‌شوند و گاهی هم تأخیری در ارسال کالای شما رخ میدهد . نظیر چنین پیش آمدهائی موجب تأسف بسیار است و نحوه اصلاح آن اینست که بارها را صبح هنگام بفرستید در اینصورت هیچگونه تأخیری در ارسال بسته های شما رخ نمیدهد و اشیاء مزبور بوسه سرعت بوسیله راه آهن بمقصد ارسال خواهد شد و کارگران ما نیز خواهند توانست که هر چه

زودتر کار خود را پایان داده و بمنزل رفته و ظرف بزرگی از
ماکارونی های خوشمزه ای که ساخت کارخانه شماست تهیه و
تناول کنند .

« این شبهه پیش نیاید که این نامه از روی اعتراض
نوشته شده است یا خدای نکرده تصور نکنید که میخواهم شما را
در طرز اداره کارخانه پندی دهم . منحصراً آنچه مورد نظر
است همانا امکان انجام خدمات بیشتر بآن شرکت می باشد .
« همچنین هر ساعتی اشیاء واجناس خود را باین ایستگاه
ارسال دارید ما بانهایت خوشوقتی در اجرای فرامین شما کوشا
خواهیم بود .

« و نیز چون بخوبی بگرفتاری و مقدار کار شما آگاهی
دارم استدعا می کنم برای پاسخ دادن بهیچوجه خود را دچار
دحمت نسازید

« در پایان خواهشمندم ارادت خالصانه مرا بپذیرید .
جی . بی (ناظر)

امروزه هزاران فروشنده بیکار و ناامید و ناموفق با اجرتی
کم در کوچه ها و خیابانها سرگردانند ، چرا ؟ زیرا آنان
فقط بآنچه که منظور و مقصدشان می باشد اندیشه می کنند و
هرگز متوجه نشده اند که نه من و نه شما مایل بخریدن چیزی
نیستیم . بلکه هر يك از ما سرگرم حل مسائل شخصی خود هستیم .
پس آن فروشنده ای که ما را بحل آن مشکلات و رفع آن
گرفتاریها موفق کند و نشان دهد که خدمات او یا اشیا ای که
عرضه مینماید موجب صرفه جوئی و دفع ملالت ما میگردد و
ما را سرگرم و آسوده از هر اندیشه ای میسازد و آینده ما را
از لحاظی و بطریقی تأمین مینماید چنین شخصی میتواند ما را قانع

ساخته وکلای خود را بما بفروشد یا بهتر بگوئیم او ما را متقاعد نمیگرداند بلکه ما خود بخود و با رضای باطن بدون آنکه در خارج فشاری احساس کنیم قانع می شویم و آن متاع را خریداری می نمایم .

معهذا چه بما هستند کسانی که عمری را بفروشدگی سر آورده و هیچگاه توجهی بمقاصد خریدار ندارند . فی المثل من در فارست هیل منزل دارم که محل کوچکی است در بیرون شهر نیویورک یکروز صبح که بایستگاه میرفتم بیکی از دلان سابق اجاره املاک برخورد کردم که مدت درازی در این ناحیه زندگی میکرد و بنام نقاط فارست هیل آشنائی داشت لذا عجولانه ازوی تقاضا کردم که اطلاعاتی راجع بمعمارت مسکونی من در دسترس بگذارد که آیا با آجرهای ساده ساخته شده یا با آجرهای مجوف ؟ وی در پاسخ گفت که باین نکته واقف نیست و آنچه که در حال حاضر می تواند در اختیارم بگذارد آنست که بکانون مهندسین و معماران آنجا مراجعه کنم . کاملا واضح است که من نیازی باین راهنمایی از جانب وی نداشتم و خودم این جریان را میدانستم . صبح روز بعد من نامه ای از او دریافت کردم . آیا او اطلاعاتی را من میخواستم برایم نوشته بود ؟ او میتواند این اطلاعات را ظرف مدتی کمتر از یکساعت بوسیله تلفن کسب نماید . اما او اینکار را نکرد ، باری نامه او را خواندم اصرار کرده بود که خودم از کانون معماران این مطلب را بپرسم بعد تقاضا داشت که نماینده کارهای بیمه من شود .

این مرد از من توقع انجام کار بزرگی را داشت در صورتیکه حاضر نبود مختصر خدمتی برایم انجام دهد .
در هر طبقه ای از اجتماع مردم دچار چنین اشتباهات اساسی

میگردند . چندسال پیش گلویم بشدت درد میکرد بغیلا دلفی رفته خود را بیکی از متخصصین معروف نشان دادم این پزشك پیش از آنکه لوزتین مرا نگاه کند مشغول تحقیق در باره کار و حرفه من شد ... بدرد من توجهی نداشت . آنچه مورد توجه او بود اهمیت درآمد من و مقدار پولی بود که در کیسه داشتم ، قصد او نجات من از شر گلو درد نبود بلکه میخواست تا حداکثر استفاده را از جیب من نماید نتیجه آنکه من با نهایت نفرت بدون آنکه بتواند حتی پولی بگیرد از مطب این پزشك بیرون آمدم . جهان پر از اینگونه اشخاص سودجوه خود پرست و آزمند است . بدین سبب است که آن شخص نادر الوجودی که در فکر منافع خود نبوده و با نهایت فروتنی کمر بخدمت دیگران بسته و هیچگونه چشم داشتی ندارد در میان ابناء بشری سرشناس و ممتاز می گردد . چنانچه آون . دی . یانگ عالم معروف اقتصاد گفته است : « مردیکه بتواند خود را جای دیگران بگذارد ، و افعال و افکار آنان را دریابد ، هرگز هراسی از آنچه که آینده برایش در نظر گرفته ندارد . »

اگر مطالعه این کتاب فقط این سود را در برداشت که شمارا روز بروز آماده و مهیا میساخت که از نقطه نظر دیگران اندیشه کنید و مقاصد ایشان را در نظر آورید - واگر منحصراً شما این نکته را از این کتاب در می یافئید امکان داشت که این کتاب را یکی از عوامل پیشرفت زندگانی خود بشمار آورید . از میان غالب کسانی که بدانشگاه رفته و در رشته های مختلف مطالعه می کنند کمتر کسانی هستند که به چگونگی امور پی برده و از ساده ترین قواعد روانشناسی عملی استفاده نمایند .

بخاطر دارم که در یکی از دوره ها برای دانشجویان جوان فی‌المثال « مؤثر صحبت کردن » را عنوان کردم یکی از شاگردانم میخواست رفقایش را وادارد که با او در بازی باسکت بال شرکت کنند و مقصود خود اینگونه ابراز کرد :

« من مایلم که شما بزمین ما بیایید و باسکت بال بازی کنیم . من این بازی را خیلی دوست دارم مرتبه قبل که خواستیم بازی کنیم عده کافی نبود تا بازی سر بگیرد بدین جهت است که مایلم تا فردا همگی شما برای بازی بیایید این ورزش مورد علاقه من است ولی همبازی ندارم . »

این بود نحوه بیان آن شاگرد و روشی که برای همراه کردن رفقایش بکار میبرد و متمایل بود تا در همگی آنها همان شوق و رغبتی که در وی وجود داشت تولید کند فقط از خود سخن میگفت و جز از خود چیزی بیان نمیکرد . حتی يك کلمه هم که محرك آنان شود بر زبان نمراند . در صورتیکه دلائلی که طرف را متقاعد کند کار دشواری نبود ؛ بایستی در چشم آنها فوائد ورزش و منافع هوای آزاد و لذت بازی و امثال اینها را جلوه میداد ... تا بقول پرفسور آور استریت : « نخست آتش اشتیاق را در نهاد دیگران برانگیزید . آنکه تواند چنین کند جهانی را با خویشتن دارد و آنکه قادر بانجام این مهم نباشد در راهی متروک گام میزند . »

یکی از شاگردان من نگران احوال پسر کوچکش بود . طفل ضعیف و رنجور بود و از غذا خوردن امتناع میکرد . پدر و مادرش روش معمولی را در باره او بکار میبردند و پیوسته او را ملامت میکردند و بفشار میخواستند تا او را مجبور بغذا خوردن نمایند . « مامان میل دارد که تو آنرا بخوری ... »

« با با میخواهد تا تو رشد کرده مرد بزرگی شوی » .
آیا کودک توجهی باین خواسته‌ها مبذول داشت ؟ خیر ،
درست همانقدر توجه میکرد که یکنفر مسیحی با عیاد مسلمانان
علاقه دارد .

چطور ممکن است کسی اندک شعوری داشته باشد و تصور
نماید که کودکی سه ساله مقصود مردی سی ساله را درک میکند
و با او هم عقیده خواهد شد ؟ پدر آن کودک همین امید خام
را داشت و بعد از تکرار بخطای خود واقف شده و از خود
می‌پرسید :

« که این بچه چه میخواهد و بچه چیز راغب است ؟ و
چگونه میتوانم خواسته‌های او را با امیال خویش مرتبط نمایم ؟ »
بسیار آسان بود هنگامیکه او درین باره شروع بتفکر
نمود . و راه حل این مسأله خود بخود آشکار گشت . کودک
سه چرخه‌ای داشت که آنرا در پیاده‌حرکت میداد و از این
کار لذتی فراوان میبرد متأسفانه در همان کوچکی طفلی بزرگتر
و قویتر از او بود که تفریح او را ناقص میکرد و بمحض آنکه
این کودک را میدید او را از چرخ پائین کشانده و خود براندن
آن سرگرم میشد . طبیعاً طفل کوچک شیون کنان نزد مادرش
میرفت و اوناچاراً بیرون می‌آمد و پسرک مهاجم را از سه چرخه
پائین می‌آورد و پسر کوچکش را دوباره سوار میکرد این موضوع
غالباً هر روز اتفاق می‌افتاد .

این کودک خرد سال چه میخواست و میل قلبی وی چه
بود ؟ احتیاجی بدان نیست که شرلوك هلمز را برای کشف این
مطلب كمك بگیریم غرور ، خود خواهی میل بعظمت و برتری و
خلاصه همه قوای شدیدی که در ریشه وجود انسان قرار دارد

اورا با انتقام گرفتن و امیدارد آرزو داشت که برپوزه دشمن مشتی بکوبد پس بمحض اینکه پدرش باو گفت اگر غذاهائی را که مادرش تهیه میکند بخورد بقدری قوی و پرزور خواهد شد که خصم را با يك ضربت جانانه از پای درخواهد آورد . پس از حل این مسئله، بعد از آن هرچه باو میدادند بی گفتگو آنرا تناول میکرد باین امید که قدرتی پیدا کند و شرمندگیهای حاصل از شکست های قبلی خود را تلافی بکند پدر بمحض آنکه این مسئله را حل نمود موضوع دیگری را پیش کشید . کودک عادت ناپسندی داشت و غالباً بستر خود را تر میکرد . او در کنار مادر بزرگش می‌غنود . و چون صبح میشد و آنها از خواب بیدار میشدند مادر بزرگه دستی به ملافه زده و میگفت : « نگاه کن جانی ، بین شب گذشته چه کرده ای . »

ولی جانی اعتراض کرده و در پاسخ می‌گفت من اینکار را نکرده‌ام بلکه خودت کرده ای . غرغر و چوبکاری و شرمنده ساختن او نیز بجائی نرسید و باو میگفتند که مادرت مایل نیست که تو اینکار را بکنی ولی مفید واقع نمیشد و هیچکدام برای خشک ساختن بستر تأثیری نداشت لذا پدر و مادرش با خود گفتند :

« چگونه می‌توانیم تا این کودک را از خیس کردن بسترش

واداریم ؟ »

خواستهای کودک چه بود ؟ نخست مایل بود که پیژامه‌ای نظیر پدرش بپوشد بموض پیراهن بلند مادر بزرگش . مادر بزرگه که از تأثیر گفته‌های خود مأیوس شده بود وعده داد که اگر او خود را اصلاح نماید جهت او پیژامه‌ای خریداری میکند . آرزوی دیگر طفل این بود که روزی رختخواب مستقلی

داشته باشد و اینرا نیز مادر بزرگش پاو قول داد .
مادرش او را به مفازه بزرگی در بروکلین برد و چشمکی
بدخترخانم فروشنده زده چنین گفت « این آقا زاده کوچک با اینجا
آمده تا مقداری خرید بکند . »

دختر خانم فروشنده بظلمت و بزرگی او بیشتر نمایان
ساخته و گفت : « بسیار خوب آقا ، چه چیز را می توانم بشما
نشان دهم ؟ »

طفل خردسال قد خود را چند سانتی متر بالاتر آورده و
گفت : « من مایلم جهت خود تختخواهی خریداری کنم . »
هنگامیکه مقابل یکی از تختها که مادرش مایل به خریدن
آن بود رسیدند مجدداً مادر چشمکی فروشنده زد و خانم فروشنده
کودک را ترغیب به خریداری آن تخت نمود .

فردای آنروز تخت در اطاق گذاشته شد و شب هنگام
چون پدر بخانه آمد پسرک پیش دوید و فریاد برآورد « پاپا ،
پاپا ، بیا بالا و تخت خواهی را که من خریده ام تماشا کن . »
پدر در حالیکه به تخت نگاه میکرد پند چارلز شواب
را بخاطر آورد : « در تشویق و تمجید خود صمیمانه باشید .
و از کودک پرسید : « دیگر تو آنها را تر نخواهی کرد اینطور
نیست ؟ »

« او او من هرگز آنها را تر نخواهم کرد . » و کودک
بعهد خود وفا کرد بخاطر غرور و خودپسندیش . این تخت خواب
بستر مخصوص او بود و خود او به تنهایی آنها خریداری
کرده بود و حالا او نیز نظیر مردان پیراما بتن میکرد . و
او میخواست تا مانند مردان رفتار کند و همین کار را هم کرد .
پدر دیگری را بنام آقای « کا ، تی ، دوپچ من ، که

مهندس تلفن بود میشناختم او یکی از شاگردان این دوره‌ها بود و نمیتوانست دختر کوچک سه ساله‌اش را وادار بخوردن صبحانه کند . و نوازشها و دلالت‌های وی در این مورد سودی نمی‌بخشید پس پدر و مادر از خود پرسیدند « چگونه میتوانیم او را بخوردن صبحانه‌اش راغب سازیم ؟ »

دخترک دوست داشت تا از مادرش تقلید نموده تا بدین وسیله احساس کند که بزرگ شده است . لذا یکروز صبح او را روی صندلیش گذاشته و اجازه دادند تا اوغذای مورد میل خود را تهیه کند و درست در همین لحظات روانی ، پدرش بدون آنکه بروی خود بیاورد وارد آشپزخانه شد دخترک با کمال غرور در حالیکه صبحانه را فراهم میساخت پدرش گفت « اوه بابا نگاه کن امروز صبح مالتکس را خودم درست میکنم » . سپس بدون اینکه انتظار اصراری را داشته باشد دو بشقاب از آن سوپ را که خودش سازنده آن بود و برایش جالب مینمود خورده احساس عظمت و اهمیتی در خود میکرد . مطابق میل و خواسته خود اینکار را کرده بود . او با تهیه صبحانه راهی برای ابراز شخصیت خویش یافته بود .

ویلیام وینتر خاطر نشان میسازد که « ابراز تشخص از حاکمین ضروری سرشت و طبیعت انسانی است » پس چرا ما این صفت را در پیشرفت امور زندگانی خود بکارنبریم ؟ هنگامی که ما دارای هدفی درخشان می‌باشیم بجای آنکه دیگران را مجبورسازیم تا فکر کنند که این هدف متعلق بماست چرانگذاریم که او تصور کند که این فکر از خود اوست ؟ بدین ترتیب او از هدف خود حمایت خواهد کرد و بآن علاقمند خواهد شد و حتی ممکن است در انجام آن از جان و دل بکوشد .

بخطرات داشته باشید و نخست آتش اشتیاق را در نهاد دیگران برانگیزید . آنکه تواند چنین کند جهانی را با خویش من دارد و آنکه قادر بر انجام این مهم نباشد در راهی متروک گام میزند .

هشت پند

که بعد از بکار بردن آنها قادر خواهید بود حد اکثر استفاده را از این کتاب حاصل کنید .

۱- برای اینکه حداکثر استفاده از این کتاب حاصل شود باید در شخص آمادگی ذاتی وجود داشته باشد که از هر روشی بهتر است اگر این استعداد اساسی را نداشته باشید بهترین تعلیمات برای شما مفید نخواهد بود ولی هر گاه این استعداد در شما موجود باشد از شما اعمالی اعجاب انگیز سر خواهد زد و شاید دیگر محتاج اینگونه تعلیمات هم نباشید. این استعداد عجیب چیست ؟ کاملاً آشکار می باشد و عبارتست از آرزوی بزرگ و شوق شدید بآموختن و میل اینکه در دیگران نفوذ یافته و در عقیده و عمل با ایشان توافق حاصل نماید .

طریقه پرورش این آرزو چیست ؟ اینست که پیوسته اهمیت فرامینی که در این کتاب می آموزید در مد نظر داشته باشند . پیشرفت‌هایی که از استعمال این دستورات در مقام دوستی و جلب قلوب ایشان برای شما حاصل خواهد شد در برابر خود مجسم کرده پی در پی بدون اندکی احساس خستگی این جمله را نزد خود تکرار کنید « نیک بختی من ، شادی من ، عواید من بستگی بهیچ چیز ندارد مگر بهمادتی که در شیوه معاشرت با مردمان بکار میبرم . »

۲- نخست هر فصلی را با سرعت مرور کرده و ما حاصل را از آن بهره‌گیری تا بعد از خواندن هر قسمت شاید بمطالعه فصل دیگر راغب گردید ولی از اینکار پرهیز نمائید. مگر آنکه خواندن شما فقط برای مشغول شدن و بس ولی اگر حقیقتاً علاقه‌ای به نفوذ در دیگران دارید و خواهان محبت و معاضدت دیگران هستید برگردید و مجدداً آن فصل را با نهایت دقت مطالعه کنید بدین ترتیب در پایان کار در وقت صرفه جوئی نموده‌اید و نتایجی مهم و مثمر نصیب شما خواهد شد.

۳- در حین مطالعه پی در پی خواندن را قطع نموده درباره آنچه خوانده‌اید، بیاندیشید و از خود سؤال کنید که چه وقت و بچه ترتیب می‌توانید این دستورها را بکار ببرید. این طرز مطالعه برای شما مفید تر از آنست که عجولانه کتاب را بخوانید.

۴- در وقت مطالعه مدادی در دست داشته باشید و نکات مهم و برجسته‌ای را که در عمل مورد تأیید شماست در نظر گرفته و در زیر هر سطر آنها را مشخص نمائید. و یا در کنار هر یک از این نکات علامتی مشخص بصورت (XXXX) بگذارید.

کتابی که تمامی صفحاتش از این قبیل علامت داشته باشد برای مرور بسیار سهل و ساده خواهد بود.

۵- من مردی را می‌شناسم که پانزده سال است شاغل مقام ریاست شرکت بیمه بزرگی است و هرماه کلیه گزارشهایی که از شعب مختلف شرکت دریافت مینماید خوانده و همان عبارات را بدون اندک تغییری ماهها و سالها مرور میکند چرا که برای اینکه او تجربه کرده است که تنها وسیله بخاطر سپردن

آن عبارات همانا تکرار کردن آنهاست . من شخصاً در گذشته مدت دو سال وقت خود را صرف نگارش کتابی درباره علم معانی و بیان کرده ام با وجود این حال باید گاه و بیگاه آنرا مرور نمایم تا مطالب آن در خاطر ام تجدید شود . چه سرعت فراموشی در انسان حیرت آوراست . بنابراین اگر میخواهید از این کتاب سود حقیقی عایدتان شود مبنیاد آنست که یک بار مطالعه کافیست چه پس از آنکه خواندن کتاب را تمام کردید میبایست هر ماه ساعتی چند بار آنرا دوباره مطالعه کنید و پیوسته آنرا روی میز تحریر خود قرار دهید و پی در پی باز کنید و بدون احساس خستگی پیوسته مغز خود را از دستورها ئیکه باعث تکمیل استعداد های باطنی شماست تقویت نمایند . بخاطر داشته باشید که تنها با عطف توجه باین دستورهاست که رفته رفته عمل کردن به آنها ملکه شما خواهد شد و بدون هیچ زحمتی می توانید آنها را بکار ببرید و با ذکاوت و پشت کار است که طبیعت ثانوی در شما بوجود خواهد آمد و وسیله دیگری در دست نیست .

۶ - برنارد شاو می گوید : برای اینکه دانش ملکه ذهن شود تعلیم تنها کافی نیست و باید با عمل توأم باشد . کاملاً با اوست برای آموختن انسان باید حالت فعلی داشته باشد نه انفعالی . با ورزش و تمرین می باشد که انسان بکمالی میرسد برای اینکه این قواعد در ذهن شما جایگزین شود آنها را بمرحله اجرا و عمل بگذارید و هر گاه فرصت یافتید آنها را بکار بندید چه در غیر این صورت آنها را فراموش مینمائید .

(فقط علمی که توأمان با عمل باشد در آدمی جاودان و پایدار خواهد ماند) شاید گاهی عمل کردن باین دستورها برای شما دشوار گردد من کاملاً باین دونکنه واقف هستم زیرا که خود

نیز پیوسته با سانی نمی‌توانم دستورهای خود را بموقع اجرا گذارم . مثلا وقتیکه شما خشمگین هستید انتقاد کردن و متهم ساختن آسانتر از آنست که خود را بجای طرف تصور نمائید تشخیص دادن عیوب خیلی ساده‌تر و آسانتر از دیدن محاسن و هنرهاست سخن‌راندن از وسائلی که ما را بخود سرگرم می‌سازد طبیعی‌تر از بحث در مطالبی است که مورد توجه مخاطب ماست بدین ترتیب هنگام مطالعه این کتاب باید کاملا آگاهی داشت که مقصد و مراد آموختن و آگاه شدن نیست بلکه میخواهید روشی تازه اتخاذ کنید و قانونی نوین در زندگانی پی‌ریزی نمائید برای این منظور دقت کافی و ممارست دائم لازم است پس پی در پی باین صفحات مراجعه کنید . این کتاب را سرمشق و نمونه خود سازید و آنرا هادی روابط خویش با هموعان خود سازید و چون در مقابل مسئله دشوار و پیچیده‌ای قرار گرفتید مثلا تدبیر اصلاح کودک ، یا همراه ساختن و همگام نمودن همسر خود با خویشتن ، یا خشنود ساختن مشتری خشمگین ، پیش از شروع قدری اندیشه نمائید و نظری بفصول این کتاب بیفکنید و بطور مشخص شده را بخوانید پس آنگاه دستورها را عمل نمائید و بنگرید که چه شگفتی‌هایی از شما بروز خواهد کرد .

۷ - با همسر خود ، با فرزند یا همکار خویش ، عهد کنید که هر گاه شما را در حال نقض این قواعد دیدند بیدرنگه شما را آگاهی دهند حتی امکان دارد که در مقابل این گوشزدها انعامی هم بدهید... رفته رفته این تمرین برای شما بصورت بازی خوش آیند و مفیدی در خواهد آمد .

۸ - مدیر یکی از بانکهای وال استریت که در کلاسهای های ما مشغول تحصیل است در نامه‌ایکه بمن نوشته روشی را برای رفع

معایب خود پیش گرفته شرح میدهد این روش را بفکر خود یافته
 است و بسیار مؤثر می باشد این مرد با وجود سواد کمی که دارد
 امروز از بانکداران و سرمایه داران بزرگ آمریکا ستوی اعتراف
 کرده است که بیشتر موفقیت او مرهون عمل نمودن بقراردادهای
 خودش بوده است و طریقه آنرا چنین بیان می کند : « سالهاست
 که من دفتر یادداشتی دارم و ملاقاتهاییکه در روز باید انجام
 دهم در آن یادداشت می کنم افراد خانواده من هرگز شبهای
 شنبه را از طرف من بکسی وعده نمیدهند و دعوت کسی را نیز
 نمی پذیرند زیرا من آن شب را بمرور و تجزیه و تحلیل کارهای
 هفتگی خود اختصاص داده ام و آنشب را بازمایش وجدان خود
 میپردازم . بعد از شام باطاق کار خود رفته دفتر یادداشت را باز
 کرده و درباره هر یک از ملاقاتها و سخن رانی ها و بحثها و
 اقداماتی که در آن هفته کرده ام تفکر می کنم و از خود سؤال
 می کنم در این جا چه اشتباهی مرتکب شده ام و در آنجا از چه جهت
 از عهده انجام کاری برآمده ام ؟ آیا بهتر ازین نمی توانستم
 انجام دهم ؟ راهش چه بود ؟ از این عمل چه بهره ای عاید
 گشته ؟ گاهی اتفاق می افتد که این مراجعه مرا بسیار متأثر و
 غمگین می سازد و از خطا و راه ناصواب خویش بحیرت می افتم
 با وجود این هر اندازه که بر سنم افزوده می شود مقدار این
 اشتباهات کاسته میگردد گاهی چنان مشغوف می شوم که از خود
 بی خود می شوم در نتیجه این عمل قدرت قضاوت و سنجش من
 افزونتر و واثق تر گشته و تصمیماتم ضحیح تر شده است . همین
 روش جدید مرا در معاشرت با دیگران بسیار مؤثر بوده و مرا
 یاری داده هر قدر دوستان را به پیروی از این روش وادارم باز هم
 کم است . چرا شاهم شیوه ای همانند این پیش نمی گیرید که

بوسیله آن در عمل کردن بدستورهای این کتاب خود را بیازمائید. اگر مصمم شوید که اینکار را انجام دهید دو راه پیش خواهد آمد. نخست آنکه شیوه‌ای را که اتخاذ کرده‌اید هم دلچسب بوده و هم آنکه خود را در پیشرفتی فرهنگی سهم می‌گردانید که بسیار پر ارزش و مؤثر خواهد بود.

دوم آنکه بزودی متوجه می‌شوید که نیروی محبوب‌شدن و نفوذ کردن شما در دیگران سرعت همانند شاخه‌های نوری رشد می‌نماید. خلاصه آنکه برای استفاده بیشتر از این کتاب باید:

۱ - شوقی شدید بآموختن و بکار بردن قوانین معاشرت و مراوده با مردمان را داشت.

۲ - هر فصل از کتاب را دوبار خواند.

۳ - مکرر در اثناء مطالعه باید از خود پرسش نمود که راه برداشت و انجام دادن این قوانین کدام است.

۴ - هر نکته مهمی را باید مشخص ساخت.

۵ - در اولین فرصت باید این قوانین را بکار برد.

۶ - هر ماه یک بار به کتاب مراجعه کرد.

۷ - باید این نصایح و دستورات بیازی شیرینی مبدل کرد و دوستان و معاشران را مجبور سازیم تا ما را از راه خطا باز دارند و در مقابل انعامی دریافت کنند.

۸ - هر هفته باید پیشرفتی را که در این راه حاصل گشته در مد نظر داشت و موارد خطا و پیشرفت را مورد تجزیه و تحلیل قرار داد.

بخش دوم

طرق ششگانه محبوبيت بين مردمان

فصل اول

این چنین کنید تا در همه جا مورد استقبال قرار گیرید

در میان خاطره های دلپذیریکه از زمان خریدی-بیاد دارم یکی سگك كوچك زرد رنگی است که دمى کوتاه داشت و تى پى نامیده مى شد «تى پى» بمر خود هرگز روانشناسى نیاموخته بود و بان نیز احتیاجى نداشت نه پروفوسور ویلیام جیمز و نه پرفوسور هائری آور استریت كوچكترین راز محبوب شدن باو یاد نداده بودند ولی او روش کاملی برای آنکه در دلها جای گزین شود برای خود داشت او بدیگران مهر میورزید و علاقه ایکه بمن نشان میداد چنان طبیعى و صمیمی بود که منم او را بی اختیار عزیز و گرامی میداشتم اگر مى خواهيد قلوب دیگران را جلب نمائید روشى همانند طریقه «تى پى» اختیار کنید «دوست داشتنى باشید خود را فراموش کنید و در فکر دیگران باشید و آنها را دوست بدارید» . تى پى میدانست که اگر کسی واقعاً بدیگران علاقمند شود در ظرف دو ماه چندان دوست پیدا مى کند که اگر دو سال مى کوشید تا سایرین را بخود علاقمند سازد باین اندازه موفق نمى شد . لازمست که من این عبارت را تکرار کنم اگر حقیقتاً بدیگران علاقمند شوید در ظرف دو ماه چندان دوست مى یابید که هر گاه دو سال کوشش مى کردید تا سایرین را بخود علاقمند سازید اینقدر موفق نمى گشتید با وجود این چه بسیار مردمانی

را می‌شناسم که يك عمر در اشتباه بسر می‌برند و چون شاهرآه را تشخیص نمیدهند در دیار گمراهی قدم میزنند چه بیهوده خواهشی؟ هیچکس بفکر شما نیست ، هیچ فرد بفکر من نیست ، هر کس بفکر خویش است ، صبح و ظهر و شب پیوسته درباره خود می‌اندیشند . شرکت تلفن نیویورک تحقیق کرده است که کدام کلمه در ضمن مکالمات بیشتر بکار میرود البته ممکن است شما آنرا بحدس دریا پیدا این کلمه ضمیر اول شخص یا متکلم است در طی پانصد مکالمه لفظ من ، من ، من ، سه هزار و نه مرتبه تکرار شده است چون قطر بعکس جماعتی می‌اندازید که خودتان هم در آن میان هستید بکدام شخص اول نگاه می‌کنید؟ اگر خیال میکنید که مردم بشما مهر می‌ورزند جواب این پرسش را بدهید:

«اگر امشب بمیرید چندتن به تشییع جنازه شما خواهند آمد؟ چرا دیگران بشما علاقه پیدا کنند در حالیکه شما با آنان مهری ندارید؟ مداد خود را برداشته و پاسخ این سؤال را بنویسید اگر ما فقط می‌کوشیم که در غیر تأثیر کنیم توجه آنان را بسوی خود معطوف گردانیم هرگز دوست صمیمی پیدا نخواهیم کرد راه دوست یابی این نیست .

ناپلئون این نکته را خوب میدانست در آخرین ملاقاتش با ژوزفین گفت: «ژوزفین من در روی زمین آن اندازه که برای انسان مقدور است دارای شوکت و جلال بودم با وجود این در این ساعت تو تنها کسی هستی که باو می‌توانم تکیه کنم و مورخین از خود می‌پرسند که آیا ناپلئون حتی بزوزفین هم میتوانست تکیه کند؟ حکیم معروف آلفرد آدلر کتابی بنام حقیقت حیات نگاشته است و در آن میگوید کسی که بابناه خود علاقه پیدا نمی‌کند در زندگی بیش از همه دچار مشکلات میگردد و

چنین شخصی مضرترین افراد جامعه است و بیشتر مردمان بیکاره و وامانده از قبیل اینگونه اشخاص هستند ، ممکن است شما ده جلد کتاب روانشناسی بخوانید و برچنین کلام گویا و پرمغزی برخورد نکنید . مدیر مجله بزرگ «کولیه» که مردی زیرک و آزموده است در طی سخنرانی خود می گفت برای من کافیست که عباراتی از رمانها و داستانهای بسیاری که برای چاپ با دارة ما میآورند بخوانم و تشخیص دهم که نویسنده دوستدار بشریت است یا نه ؟

«اگر نویسنده بشر دوست نباشد خوانندگان نیز داستانهای او را دوست نخواهند داشت ، در ضمن سخنرانی او دوبار مکث کرد و عذرخواست که بیانات او شبیه به روزه خوانی شده است و گفت «آقایان من همانند خطیب و واعظ با شما سخن می گویم ولی کلام من برهانی قاطع است باید بمردمان علاقه مند باشید تا داستانهایی که مینویسید مطبوع طبع ایشان قرار گیرد اگر این نکته در مورد داستان نویسی صدیق باشد میتواند مطمئن باشید که در گفتههای زیر بر مراتب صادق تر خواهد بود :

من یکشب در اطاق «هوارد ترستون» که سرآمد حقه بازان جهان بود بسر بردم این همان شبی بود بسر بردم این همان شبی بود که آخرین نمایش را در بُردی میداد این مرد چهل سال در اقصی نقاط جهان گردش کرد و مردم را مفتون و مجذوب میساخت و پی در پی اتفاق افتاد که همه حاضرین با حالتی شگفت آور مدت مدیدی با او می نگریستند بیش از شصت میلیون نفر در مجالس شعبده بازی او شرکت میکردند و نروت او نزدیک بدو میلیون دلار رسید آنشب از آقای ترستون خواهش کردم که رمز پیشرفت خود را برایم شرح دهد آشکار گردید که موفقیت مرهون علم او نبوده

بلکه در کودکی خانه پدری را ترك گفته و در واگن‌هایی که مخصوص حمل حیوانات است باین شهر و آن شهر مسافرت می‌کرده شبهارا در میان خرمن‌گاه و یونجه بروز می‌آورده از راه گدائی‌نان خود را بدست آورده و خواندن را بدین ترتیب آموخته که هر روز چند ساعتی در برابر آگهی‌های ایستگاه راه آهن می‌ایستاده و آنها را می‌خوانده است شما فکر می‌کنید که ترستون ساحر بوده ؟ خیر ، بلکه دارای دو خصیصه بود که هیچکس چنین صفتی را دارا نبود نخست آنکه شخصیتی مطبوع و دلپذیر داشت و باطناً بازیگر و ذاتاً روانشناس بود هر چه میکرد و میگفت حتی هر حرکتی که انجام میداد و هر آهنگی که از گلویش خارج می‌شد و هر جنبشی که با بروی خود میداد قبلاً از روی دقت مطالعه شده بود از این گذشته ترستون بمردم مهر می‌ورزید و صمیمانه با حوالشان توجه می‌کرد بمن میگفت و سایر تردستان نسبت بحاضران مجلس بچشم حقارت می‌نگرند و آنانرا مانند یک دسته از بهائم تصور می‌کنند و ایشانرا آلت اجرای منافع خود می‌دانند اما شیوه کار من بکلی متفاوت است هر گاه وارد صحنه نمایش میشوم قبلاً با خود می‌گویم (من از همه این جمعیت که بدیدارم آمده‌اند سپاسگزارم و از برکت وجود آنان است که من امرار معاش می‌کنم و در ازاء باید بهترین هنر خود را بآنها نشان دهم و بدین وسیله سپاسگزاری نمایم) همچنین اقرار کرد که هر وقت بکنار صحنه نمایش میرسم اول با خود می‌گویم (من تماشاچیان خود را دوست میدارم) این مسخره است و بیهوده بنظر می‌آید شما هر طور می‌خواهید تصور کنید من فقط احکام این مرد را که بوسیله آنها بزرگترین شعبده باز و تردست عالم شده است برایتان نقل می‌کنم .

« مادام شومان هاینکه ، خواننده مشهور تقریباً بهمین ترتیب رازپیشرفت و ترقی خود را تشریح میکرد با وجود بدبختی و غصه و با وجود مشکلات زندگانی که حتی یکروز تصمیم گرفت خود و اطفالش را بقتل برساند و از مصائب و شکنجه‌های دنیوی رهایی دهد با این وصف این زن خارق‌العاده به عالی‌ترین درجه خوشبختی و سعادت رسید .

یکی از معروفترین خوانندگان سبک واکنر شد و محافل و مجالس را با زیبایی و لطافت آهنگ صدای خود محظوظ میداشت او نیز نزد من اعتراف کرد که یکی از رموز ترقی او همانا مهر شدیدست که به شنوندگان خویش دارد مبداء و منشاء ترقی نشود روزولت نیز همین بود حتی خدمتکارانش هم او را می‌پرستیدند پیشخدمت دفتر کارش نیز که مردی سیاه پوست بنام « جیمز آموس » بود کتابی در باره او نوشت که عنوان آنرا « ثلودور روزولت ناجی پیشخدمت خود » خواند : « روزی زن من از رئیس جمهور پرشی راجع به کبک نمود، او تا آنزمان کبک ندیده بود روزی در خانه نشسته بودیم و با صدای زنگ تلفن زنم از جای برخاست و وقتی گوشی تلفن را برداشت صدای رئیس جمهور بود که میگفت هم اکنون کبکی در مقابل پنجره او در حال گردش است و اگر میل دارد با نجا بیاید و آنرا تماشا کند . . . این توجهات منحصرأ از اختصاصات ثلودور روزولت بود هرگاه از برابر عمارت ما می‌گشت اگر هم خواب بودیم فریاد میزد : « هوهوآنی ، هوهو جیمز سلام » چطور ممکن است خدمتکاران یک چنین شخصی را فراموش کرده و دوست نداشته باشند حتی او را نپرستند؟ روزولت پس از اتمام دوران ریاست جمهوری خویش یکروز بکاخ سفید رفت و بهمه

خدمتگزاران حقیری که با آنها روپرو شد ابراز محبت نمود
 و هر پیشخدمتی را باسم صدا کرد حتی از آشپز احوالپرسی
 کرد. وقتیکه مادام آلیس آشپز را دید از او پرسید: «آیا
 هنوز در پختن نان ذرت مهارت دارد؟ آشپز گفت: «آری
 هر روز مقداری برای رئیس جمهور تهیه می‌کنم ولی هیچکس
 از آن نمی‌خورد.» روزولت با نهایت مسرت گفت: «علت آن
 اینست که آدم‌های کم ذوقی هستند اگر رئیس جمهور را به‌بینم
 موضوع را با وی درمیان خواهم گذاشت.» آلیس دوید و یک
 تکه نان ذرت در ظرفی نهاده پیش آورد روزولت آنرا
 برداشته و در حال خوردن راه دفترش را پیش گرفت و در هر
 قدم که بکارگری برخورد می‌کرد با آنان سلام میداد با آنکه
 دوره ریاست جمهوری او سپری شده بود هر یک از خدمه را که
 میدید با همان لحن سابق با او سخن می‌گفت، یکی از خدمتکاران
 پیر با آهنگی غم‌آلود می‌گفت: «ملاقات روزولت بعد از دو سال
 برای ما روز عیدی محسوب می‌شود اما از همکاران من کسی نیست
 که لذت این روز خجسته را با یک اسکناس صد دلاری عوض
 نماید. هم‌چنین شارل الیوت رئیس‌دانشگاه بواسطه ابراز مهری
 که بدانشجویان میکرد بهمین درجه از محبوبیت نائل داستان
 زیر نموداری از اخلاق برگزیده این مرد را نشان میدهد:
 روزی دانشجوئی بدفتر او آمد که از صندوق دانشجویان
 پانصد دلار وام بگیرد رئیس‌دانشگاه با تقاضای او موافقت نمود این
 دانشجو گران‌دوین نام داشت و چنین می‌گوید: «بعد از گرفتن وام
 میخواستم از دفتر بیرون بروم که ناگهان ولتر الیوت مرا آنکه داشت و گفت
 لمحهای صبر کن بعد این چنین سخن آغازید که موجب شگفتی و حیرت
 من شد: بنظر شما غذای خود را در اطاق حاضر می‌کنید؟ اینکار بسیار

خوبیست مشروط بر اینکه غذایی را که تهیه می‌کنید مناسب مزاجتان باشد و مقدار کافی بخورید منم در جوانی هنگامیکه در دبیرستان مشغول تحصیل بودم همین کار را میکردم آیا خوراکی را که از گوشت گوساله و ژله تهیه می‌کنند بلد هستید؟ این غذای بسیار مفیدی است زیرا که چیزی از آن هدر نمی‌شود ولی باید گوساله چاقی باشد و مدت مدیدی آنرا بپزید حال بشما می‌گویم طریقه پختن آن چیست؟ ... خلاصه رئیس دانشگاه طریقه‌ای را که در جوانی برای طبخ گوشت گوساله بکار میبرد شرح داد و سپس گفت که چگونه آرام آرام بآن حرارت میداد تا آب جذب گوشت شود و آب آن غلیظ شده پس از سرد شدن بصورت ژله درآید آنگاه گوشت را فشرده و در هوای سرد می‌گذاشت و پس از سرد شدن میخورد. من به تجربه دریافته‌ام که میتوان توجه مردان بزرگ آمریکا را بسوی خود جلب کرد فقط با ابراز مهر و تمجید صمیمانه نسبت به شخصیت و کار آنها.

چندین سال پیش من در شهر بروکلین دوره سخنرانی را اداره میکردم که نویسندگان معروف آن زمان مانند کاتلین نوریس و فانی هورست و ایداتریل و آلبرت پی‌سون ترهون و روبرت هوگس در مجمع ما سخنرانی میکردند و برای این کار بهریک از آنان نامه‌ای نوشته شرح میدادم که چگونه نوشته‌هاشان را با دیده تحسین و اعجاب می‌نگریم و چه اندازه ما بایم که بمادستوراتی بدهند و راز موفقیت خویش را برای ما بازگو نمایند هر نامه قریت صد و پنجاه امضاء داشت و فهرستی از سئوالات مربوط به شرح حال زندگی و روش کار آنان همراه نامه بود زیرا که بعقیده ما کثرت مشاغل بآنان اجازه درست کردن چنین

فهرستی را نمیداد نوشتن پاسخ این سئوالات مایه سخنرانی بود که از آنها تقاضا داشتم شیوه رفتار ما نویسندگان را خوش آمد چنانکه همه آنان بروکلین آمده و با ما همکاری نمودند و نیز بهمین طریق بود که سایر مشاهیر را وادار نمودیم بمحفل ما آمده در برابر دانشجویان سخنرانی کنند من جمله لسلی شاو خزانه دار کل زمان روزولت و ویکرم شام دادستان کل زمان ریاست جمهوری تافت و ویلیام جنینگی بریان پیغمبر صلح و فرانکلین روزولت را فراموش نمی کنم «ماهر که باشیم خواه شبان خواه نانوا، خواه امیر و امپراطور طبیعتاً افرادی را که بدیده اعجاب در کارهای ما می نگرند دوست میداریم . داستان قیصر آلمان را برای مثال می آورم در پایان جنگ بزرگ مسلماً قیصر منفور ترین مرد عالم بود ملت او هم از او برگشت و وی ناچار گشت برای نجات خویش بهلند بگریزد نفرت و خشم مردمان نسبت باو چنان بود که میلیونها مردن و زن حاضر بودند زنده زنده آتش زنند باری در میان این طوفان خشم و غضب کودکی نامه ای ساده و صمیمانه به قیصر نوشت که از سر پای آن محبت و انسانیت می یارید کودک نوشته بود «علیرغم میل سائیرین من ویلهلم امپراطور خود را می پرستم قیصر آن چنان از وصول این نامه دگرگون شد که کودک مزبور را بهلند دعوت نمود تا او را ملاقات کند. طفل بامادرش بهلند رفت... این کودک ذاتاً راه محبوب شدن را بدون مطالعه و تحصیل خاصی دریافته بود .

برای محبوب گشتن ما بین مردم نباید از متحمل شدن زحمت و ممارست پی در پی و ریاضت خسته شد زیرا که این هنر را لازمه آنست که صرف وقت و اندیشیدن و فداکاری را در وصول بان مینول داریم . در هنگامی که پادشاه مستعفی انگلستان

ادوارد هشتم پرنس گال بود برای گردش بآمریکای جنوبی
عزیمت نمود و برای اینکه آمادهٔ این سفر شود چند ماه بمطالعهٔ
زبان اسپانیولی همت گماشت تا بتواند گفتارها و سخنان خود را
بزبان رایج محلی ادا کند بهمین سبب بر قلوب اهالی آمریکای
جنوبی تسلط یافت و مورد محبت ایشان واقع گردید .

دیر زمانست که من در دفترچهٔ خود روز تولد دوستانم را
یادداشت می‌کنم چگونه موفق بکسب این اطلاعات شده‌ام؟ بسیار
آسان، بطور کلی من ابدأ اعتقادی به طالع و احکام نجومی ندارم
ولی مثلاً در ضمن گفتگو از دوست خود می‌پرسم آیا عقیده
برابطهٔ روز و ساعت تولد با سرنوشت و حوادث عمر انسان دارد
یا خیر بدینوسیله کم‌کم روز و ماه که ولی در آن متولد شده
بدست می‌آورم فرض کنید بگویند من در ۲۴ نوامبر بدنیا آمده‌ام
من این عدد را در ذهن خود تکرار می‌کنم ۲۴ نوامبر . . .
۲۴ نوامبر بمجرد اینکه از وی جدا شوم نام او را با تاریخ
ولادتش یادداشت کرده و در آغاز هر سال این روزهای ولادت را
در تقویم جدید خود یادداشت می‌کنم تا بمحض فرارسیدن روز
تولد خود بخود یاد آوری شود پس روز معین کاغذ یا تلگراف
شادباش را ارسال می‌کنم وقت کنید چه حیرتی در طرف ایجاد
می‌شود و چه پیشرفتی برای من عاید می‌گردد و گاهی اتفاق
می‌افتد که من تنها کسی هستم که این تاریخ را بخاطر داشته‌ام.
آیا شما مایل نیستید تا در دل اشخاص نسبت بخود مهربی
بوجود آورید؟ پس مردمان را با حرارت و شوق و آغوش باز
استقبال کنید و در پشت تلفن هم همین‌گونه رفتار کنید وقتی
آغاز سخن می‌کنید لحنی بخود بگیرید تا معلوم شود شما بانهایت
میل و شوق فراوان این صدا را می‌شنیدید، شرکت تلفن شهر

نیویورک خصوصاً بأمورین خود دستور داده که در هنگام ادای این جمله چه شماره‌ای را می‌خواهید، لحنی اختیار کنند و طوری این جمله را بیان نمایند که شنونده تصور کند این عبارت را می‌شنود «سلام، من خرسند خواهم شد اگر بتوانم خدمتی بشما نمایم، آیا این طریقه در روابط بازرگانی هم نتیجه‌ای مفید خواهد داشت؟ اگر فرصتی می‌بود برای شما در این مورد دوازده مثال یادآور می‌شدم حال در این جا بذكر دو نمونه قناعت می‌کنم. چارلز والتر رئیس یکی از بانکهای بزرگ نیویورک مأموریت یافت تا گزارشی محرمانه راجع باعتبارات یکی از بانکهای بازرگانی تهیه کند از ققط یک نفر را می‌شناخت که اطلاعات مورد نظر را در اختیار داشت، نزد او رفت وی مدیر یکی از بزرگترین بانکهای صنعتی بود، چند لحظه‌ای از ورودش بدفتر مدیر نگاه نمی‌گذشت که یکی از منشیان دراطاق را گشود و بدفتر گفت امروز برای شما تمبری ندارم.

مدیر برای آنکه توضیحی در مورد آقای والتر دهد گفت من برای پسر دوازده ساله ام تمبرهای باطله را جمع‌آوری می‌کنم.

بالاخره والتر موضوع و علت دیدار خود را با وی شرح داد و سئوالاتی در این مورد از وی کرد، ولی مدیر جوابهایی کوتاه و نامفهوم و خشک باو داده و بهیچوجه حاضر نبود تا اسرار را فاش کند در نتیجه این ملاقات بسیار کوتاه شد و نتیجه‌ای هم نرسید.

آقای والتر درحالیکه این داستان را برای سایر همکارانش بیان می‌کرد اظهار داشت که حقیقتاً نمیدانستم چه باید بکنم. و در این اثنا بیاد حرف منشی او افتادم و چیزهایی بیادم آمد:

تمبر ... طفل دوازده ساله ... وهم چنین یادم افتاد که در دفتر مراسلات خارجی بانک خودمان هرروزه انبوه زیادی نامه وارد می‌شود و تمبرها را جمع می‌کنند .

دراة نجات را یافتم ... روز دیگر هنگام بعداز ظهر بدفتر آن شخص رفته و کارتی نزد او فرستادم که مقداری تمبر جهت پسرش آورده ام ... آه دوستان حقیقتاً نمیدانید چگونه از من پذیرائی کرد !! طوری دست مرا فشرد و تکان داد که اگر یکی از انتخاب کنندگان بودم و او نامزد نمایندگی کنگره می‌بود باین گرمی و حرارت با من دست نمیداد . وجودش سرشار از تبسم و شادی و خوش روئی شده بود و درحالیکه تمبر هارا زیر و رو میکرد مرتباً می‌گفت «آه ژرژ پسر من ازاین تمبر ها خیلی خوشش خواهد آمد ، واقماً چه نعمتی ، . قریب به نیم ساعت تمام گفتگوی ما راجع به تمبر بود و در ضمن عکس کودک را هم نگاه میکردیم پس از آن مرد بزرگوار در حدود یکساعت از وقت خود را صرف بیان توضیحات و اطلاعاتی در باره موضوع مورد نظر کرد و چیزهایی را متذکر شد که هرگز بخاطرم نمیرسید تا از او سؤال کنم . بعداز گفتن توضیحاتی که بخاطر داشت کارمندان بنگاه را هم خواسته و ازایشان نیز پرسش‌هایی نموده و تلفن را برداشت و درحضور من از اشخاصی که تصور میکرد در این مورد اطلاعاتی دارند چیزهایی پرسید و مطالبی در اختیارم گذاشت که تحقیقات من صد برابر آنچه خواهان بودم و مورد نظرم بود جامع و کامل شد .

واقعه دیگر آن که نماینده تجارته یکی از بازرگانان زغال فروش فیلادلفی بنام آقای «نافل» سالها می‌کوشید تا شرکت بزرگی را که دارای شعب فراوانی بود از جمله مشتریان خود

سازد ولی کوشش‌های او بجائی نرسید و این شرکت زغالی را که مورد نیازش بود از بازرگانان دیگر تهیه میکرد و خریداری مینمود و هر روز کامیونهای پر از زغال رقبا از زیر پنجره منزل آقای نافل می‌گذشت و او را خشمگین میسازد شبی در محفل ما شدیداً بان شرکت که موسوم به چین استورز بود حمله نموده و آنرا مرکز فساد نامید. با وجود این رفتار بسیار متعجب بود که باز هم نتوانسته آن شرکت را از مشتریان خود سازد، من او را راهنمایی کرده و روشی دیگر با او موختم در مجمع خود مناظره و گفتگویی ترتیب دادم که موضوعش چنین بود «آیا واقعاً شرکت چین استورز برای اقتصاد کشور مضر است؟» بنابراین پیشنهاد من آقای نافل میبایست از آن شرکت جانبداری نماید آقای نافل پذیرفت و مستقیماً نزد یکی از مدیران شرکت رفته باو گفتم: «آقا من، برای فروش زغال نزد شما نیامده‌ام... آمده تا مشورتی با شما کنم» پس موضوع گفتگو و مناظره را بیان کرد و گفت: «تنها شما میتوانید بمن کمک نمایند چه جز شما کسی را شایسته نمی‌بینم که بتواند اطلاعات جامعی در اختیارم بگذارد و آرزو مندم که در این مباحثه بتوانم موفقیتی کسب کنم و از شما بی‌نهایت سپاسگزارم خواهم شد اگر در این مورد مرا یاری دهید.»

آقای نافل دنباله داستان را چنین ادامه داده است:

«من هنگام ورود بدفتر کار این شخص فقط یک دقیقه وقت خواسته بودم و بهمین شرط هم مرا پذیرفته بود ولی بمجرد اینکه سخنم باین جا رسید خواهش کرد تا نشسته و با من شروع به گفتگو و صحبت نمود درست یکساعت و چهل و هفت دقیقه حرف میزد و دستور داد تا یکی از رؤسای شب را که کتابی دربارهٔ بنگاه چین استورز نوشته بود حاضر کردند و گذشته از این

شرعی بمجمع کل چین استورز نوشت تا اطلاعات دقیقی در این باره ارسال دارند عقیده شخصی وی این بود که تأسیسات چین استور برای پیشرفت امور اقتصادی کشور کاملاً ضروری و نافع است و خدمتی شایسته و در خور بانسانیت میکند از قبل این بنگاه است که شهرهای مختلفی در آمریکا خواروبار صحیح و سالم دارند و در حال صحبت کردن چشمانش مملو و سرشار از نشاط و غرور بود و علاوه بر این معترف هستم که گفته‌های او حقایق را بر من مکشوف ساخت که تا آن لحظه بدانها آگاهی نداشتم و اعتقاد من نسبت بآن شرکت بکلی عوض شد . « چون برای رفتن از جای برخاستم تا برابر در مرا مشایعت کرد دست بر شانهم گذاشت و پیروزی مرا خواستار شد و خواهش کرد تا نتیجه این مباحثه را باطالعش برسانم و آخرین کلماتش این بود : « بهار هم این جا بیاید ما یلم تا سفارشی جهت خرید زغال بشما بدهم . »

« در نظر من این واقعه معجزه بود زیرا بدون آنکه تقاضای کنم پیشنهاد خرید زغال میکرد راهی که در طی مدتی کمتر از دو ساعت بوسیله ابراز علاقه صمیمانه نسبت بامور و کارهای این بنگاه کردم خیلی بیش از راهی بود که سالها با ذکر محاسن زغالهای خود و تقاضاهای مکرر طی نموده بودم . »

آقای نافل این حقیقتی را که اکنون بآن پی برده اید تا زگی ندارد قرنهای پیش بعد مادر حدود صدسال قبل از میلاد مسیح یکی از شعرائی روحی موسوم به پوبلی لیوس سیروس گفته است : « هنگامی ما بدیگران علاقتمند می شویم که دیگران نیز بما علاقتمند می شوند . » پس اگر میخواهید که دیگران را با خود همراه و هم‌گیش و دوست کنید نخست قاعده‌ای که را که باید پیروی کنید اینست :

« صمیمانه و از نهایت اخلاص بآنها مهرورزید . »

فصل دوم

ساده‌ترین راه تأثیر نیک گذاشتن

اخیراً در مهمانخانه سنترال پارک نیویورک بشام دعوت داشتم . در آنجا خانم ثروتمندی بود که سعی داشت تا درانظار جلب توجه کرده و در قلوب مدعوین تأثیر نیکویی بگذارد . باآنکه پولی هنگفت صرف تهیه خز و سمور و الماس و مروارید کرده بود متأسفانه برای ترمیم و اصلاح سیمای خود که تروشرومی و خود پسندی از آن ساطع بود کوششی نکرده بود . غافل از اینکه در نظر مردان حالتی که در چهره بانوان دیده میشود خیلی مهمتر از پوششی است که برتن خودآراسته‌اند . شارل شواب میگفت که تبسم او ارزشی برابر یک میلیون دلار دارد و بنظر من این گفته چندان خالی از حقیقت نیست . پیشرفت وی در زندگی مرهون شخصیت او بود و تسلطی که در محبوب ساختن خود داشت کار او را پیش میبرد سیمای او جذابیتی خاص داشت که بیشتر ناشی از تبسمهای دلنشین او بود . شبی فرصت مجالست و هم صحبتی با موریس شوالیه را یافتم . اما آنچه که تعجب مرا بیش از پیش برمی‌انگیخت آن بود که برخلاف انتظار او را شخصی عبوس و غمگین یافتم در این فکر بودم و بنماشا کردنش سرگرم ناگاه تبسمی کرد که گویی اشعه طلایی رنگ خورشید ابرهای تیره را گشوده و رخسار عبوس

اورا روشن ساخت... چه اگر این تبسم را فاقد بود احتمال داشت که او هم چون پدر و برادرش در پاریس حرفه ایشانرا که ساختن آبنوس بود دنبال میکرد.

اعمال و حرکات گویاتر از لغات و کلمات هستند و هر لبخندی بیان کننده آنست که : « شما محبوب و مطلوب من هستید از دیدار شما خوشحالم و حضور شما نشاط مرا میانگیزد، در این جا مقصود من لبخندهای صمیمانه و بی ریا و طبیعی است که شخص را مجذوب و دل را مفتون میسازد نه تبسم های مصنوع و پر آرایش و مزور زیرا که این نوع لبخندها هرگز دیگران را نمی فریبند و بجای دلپذیر ساختن و محبوب نمودن شخص را منفور مینماید .

رئیس کارمندان یکی از مغازه های بزرگه نیویورک بمن می گفت من دختری را که دارای معلوماتی کم باشد ولی دارای لبخندی ملیح باشد بر دختر لیسانسیه ای که صاحب چهره ای خشک و عبوس باشد برای فروشنده گی ترجیح میدهم .

چرا سگها را تا این حد دوست میداریم و بدین سبب است که چشمشان بما میافتد دیوانهوار ابراز مسرت و شادمانی می نمایند و ما از این صمیمیت و محبت که بدون کلامی ابراز میشود قلباً خرسند و متأثر میشویم .

مدیر یکی از کارخانجات بزرگه کاتوچو سازی آمریکا می گوید : « انسان در هیچکاری موفقیت کسب نمی کند مگر با اندازه شوقی که در انجام آن دارد ، و با عقیده ای که عموم مردم درین مورد دارند مخالف است که میگویند با کوشش و پشتکار فوق العاده هر کار را میتوان انجام داد بنا بقول و گفته او آدمی باید با شادی و میل کار کند اگر پای فشار در میان

باشد و شغلی که داریم موجب انزجار و دلسردی ما شود شکست و نامرادی حتمی است .

همینطور اگر میخواهیم دیگران از صحبت ما مسرور شده و بآن علاقمند شوند ما نیز باید بگفتار و سخنان آنها علاقه‌مند باشیم .

این اندرز را من به بسیاری از تجار و اشخاص دیگر داده‌ام و یک هفته کوشش کنید تا بروی اشخاصی که در محل کار خود ملاقات میکنید تبسم بزنید سپس مرا از نتیجه این کار مطلع سازید .

در این مورد آقای ویلیام اشتین هارد مأمور صرافسی در بورس نیویورک نامه‌ای بمن نوشته است و او تنها نیست بلکه صدها تن نظیر او نیز وجود دارند مطالب نامه او از این قرار است :

« ده سال است ازدواج کرده‌ام در تمام این مدت کمتر اتفاق میافتاد تا بروی زخم تبسمی نمایم از ساعتی که از خواب بیدار میشدم تا وقتی که از خانه با داره میرفتم بزحمت ده کلمه با او حرف میزدم من غمناک‌ترین و عبوس‌ترین وجودی بودم که قدم در خیابان میگذاشت .

« طبق تجویز و دستور شما یک هفته تمام مسئله تبسم را امتحان کردم صبح زود که برای اصلاح صورت خود مقابل آینه قرار گرفتم روی عبوس و اخم آلود خود را در آن دیده و با خود گفتم : « بیل عزیزم از امروز این عبوسی را ترک کن... زندگی تو عوض خواهد شد و ازین بیعد دلچسب‌تر و محبوب‌تر میشوی تبسم کن لبخند بزن » .

« و چون سر میز صبحانه نشستم بزخم صبح بخیر گفته و تبسمی طولانی کردم .

د شما قبلا بمن تذکر داده بودید که ممکن است زخم از این عمل من متمجب شود ولی پیش بینی نکرده بودید که این تمجب وی به بهت زدگی تبدیل شود . من باو مزده دادم که از این لحظه بیعد پیوسته مرا در این حال خواهد دید دو ماه است که بهمد خود پایدار مانده ام و هر بامداد بهمان طریق با او برخورد میکنم . این تغییر حالت در ظرف دو ماه اخیر متضمن نیکبختی و آسودگی برای ما بوده که قبلا و حتی در آغاز ازدواج بآن دسترسی نداشتیم .

د اکنون هر گاه از پیش مامور آسانسور میگذرم بسا و سلام و تبسمی می کنم و چون بدربان میرسم با نهایت محبت او را باسم می خوانم و با لبخند مسرت بخشی از بلیط فروش بلیط میخرم و هنگام ورود بدفتر بروی اشخاص تبسم می کنم که تا کنون هرگز مرا چنین ندیده اند در اطاق کار من کارمند دیگری که برای معاوضه و تبدیل پول می نشیند ، من همانطور که از نتایج فلسفه جدید خود سرمست بودم او را هم در جریان گذاشته و موضوع را برایش شرح دادم و او اقرار کرد که مرا در آغاز دیدار مردی خشن و نامطبوع یافته بود لیکن در روزهای اخیر بکلی عقیده اش در مورد من دگرگون گشته و او این جمله را بمن گفت : « وقتیکه شما لبخند میزنید گوئی جامه انسانیت را برتن می کنید . » اکنون بهیچوجه از کسی خرده نمی گیرم و بجای آنکه آنانرا ملامت و سرزنش کنم تشویق و ترغیب کرده و با دیگران از اندوه و غصه خود صحبتی نمیکنم بلکه برعکس می گویم تا شریک اندوه آنها شوم این روش جدید بکلی زندگی مرا زیر و رو کرده است و در عین آنکه منافع مادی بسیاری برایم در برداشته مرا انسان دیگری ساخته است .

نيك بخت و نيكوكار و در ميان محبت و دوستی ديگران قرار يافته آيا بهتر از اين حاصلی ميتوان گرفت ؟ ،

بخاطر داشته باشيد که اين نامه را مردی آگاه و مطمئن و آزموده نوشته که عامل صرافي است و گذران زندگي خود را از معاملاتى که در ارزش بورسها انجام ميدهد حاصل می کند و همه ميدانند که اين شغل چقدر دشوار و خطرناک مي باشد و غالباً نود و نه درصد از کسانی که باين شغل اشتغال دارند ورشکسته و نوميد ميگردند .

شما تمايلى به لبخند زدن نداريد ؟ بسيار خوب خودتان را مجبور باينکار نماييد . هر وقت تنها ميشويد سوت بزنيد و زمزمه کنيد بخوانيد طوري رفتار کنيد که گوئی سعادتمند هستيد و هيمن عمل شما را خوشبخت و شادکام ميسازد چه دانشمند کاردان پرفسور و بيليام جيمز در اين مورد چنين ميگويد : « ظاهراً عمل زاده اندیشه است ولی در حقيقت عمل و اندیشه ، با هم ايجاد می شوند با تنظيم عمل که تحت تسلط اراده قرار دارد قادر خواهيم بود بطور غيرمستقيم عواطف و احساسات را که از اختيار اراده خارجند زير نفوذ خود درآوريم . »

« مثلاً اگر شادی ما از دست رفته باشد بهترين وسيله بازيافتنش آنست که چنان رفتار کنيم و خود را درحالی نگاه داريم که گوئی شاد و خوشبخت هستيم ... »

اين آشکار است که مطمئن ترين وسيله دريافت سعادت آنست که افکار خود را تحت نفوذ خود درآوريم مشکلات زاده اوضاع پيرامون ما نيستند بلکه تا بسمی از تفکرات دماغی ما هستند .

آری شادکامی و نيك بختی مربوط بداشتن ثروت فراوان

یا مقام و وضع کار ما نیست خرسندی و سعادت زاده افکارماست
 دو شخص را در نظر آوریم که در یکجا زندگی میکنند که شغل
 و پیشه ایشان و دارائی و مقام اجتماعی آنها برابر است یکی
 از آنها خوشبخت و خرسند است دیگری در ناخرسند و بدبخت.
 چرا ؟ علت آن منحصرأ انگیزته و نتیجه طرز تفکر ایشان است،
 من در میان کولی‌های چین که از طلوع صبحگاهان تا شامگاه
 برای در آمد مختصری میدوند و عرق میریزند همانقدر
 رخساره‌های شاد و بشاش دیده‌ام که در میان کاخ‌های خیابان
 پارک نیویورک .

شکسپیر می‌گفت : « هیچ چیز خوب یا بد نیست بلکه شیوه
 اندیشیدن ما است که آنها را نیک یا ناپسند جلوه گر میکند . »
 ابراهام لینکلن می‌گفت غالب مردم همان اندازه که مسموم
 به خوشبخت شدن باشند به نیک بختی میرسند و در این مورد
 حق با اوست .

اخیرأ مثالی برای تأیید سخنان او یافته‌ام روزی در
 نیویورک از پله‌های ایستگاه جزیره « لانگ آیلند » بالا میرفتم
 درست در مقابل در حدود سی تن کودکان ناقص و علیل چوب
 زیر بغل نهاده و از کنار منجر خود را بالا می‌کشانند حتی
 یکی از ایشان نیز دیگری را بدوش گرفته میبرد . از فریادهای
 نشاط‌انگیز آنها دچار حیرتی فراوان شدم و از یکی از نگهبانان
 آنها علت نشاط ایشان را جویا شدم وی اظهار داشت « اوه
 بله ، وقتیکه یکی از ایشان پی میبرد که سرتاسر عمر زمین گیر
 خواهد بود ابتداء متأثر و غمگین میشود ولی بزودی بخود آمده
 و با وضع نامطلوب خود مانوس گشته سپس مانند کودکی سالم
 بشادی و در نهایت آسودگی زندگی میکند . »

من متمایل شدم تا آرام این کودکان را سلامی گویم زیرا
ایشان درسی بمن آموختند که هیچگاه خاطره اش از ذهنم زدوده
نخواهد شد .

فرانکلین بنکر که از نمایندگان چیره دست شرکت بیمه
آمریکاست بمن می گفت د دیر گاهیست اعتقاد یافته ام که با هر
تبسمی درمی بروی انسان گشوده خواهد شد .

پس قبل از آنکه نزد مشتریان بروم پیوسته در نظر دارم
که لحظه ای توقف کنم و تمامی شادیهها و نیک بختی ها را بخاطر
بیاورم این افکار بی اختیار لبخندی بر لبهای من منقش میسازد و
در حالی در اطاق ایشان را گشوده و داخل می شوم که هنوز
رخسارم از ضعف برافروخته است . بنا باین اعتراف قسمت عمده
پیشرفت او در زندگی وابسته و نتیجه این عمل است .

دستورهای حکیمانه زیر را که پرفسور آلبرت هوبارد بیان
کرده بخوانید ولی بیاد بیاورید که برای استفاده از منافع آن
نباید آنها را سرعت خوانده و بدون آنکه توجهی مبذول دارید
بگذرید بلکه باید آنها را پیروی نمائید .

د هنگامیکه **الله** خانه را ترک می گوئید چانه خود را فرو
برید و سر خود را بالا نگاهدارید و تا آنجا که امکان دارد ریه
های خود را از هوا پر کنید و اشعه خورشید را جذب نمائید و چون
دوستان خود را دیدید تبسمی بر او ارزانی دارید و چون دست
میدهد تمامی قلب خود را در کف دست داشته باشید حتی یک لحظه هم
بافکر دشمنان وقت خود را تلف نسازید بکوشید تا در ذهن خود
هدفی را که میجوئید دقیقاً معین سازید آنگاه بدون اندکی
انحراف بسوی مقصود رهسپار شوید و بمحض اینکه در ذهن خود

چیزهای عالی و زیبایی را که با آنها تمایل دارید نقش کردید در خواهید یافت که خود بخود آنچه که برای رسیدن بمقصود لازم است فراهم می آید چنانچه مرجان در میان امواج دریا موادی را که برای ادامه حیات و زندگی خود نیازمند است جذب می کنند شما هم رچه را که ضروری است می باید همینقدر برای شما کافیست که تصویر مرد لایق و درستکار و مفیدی را که میخواهید بشوید در لوح ضمیر خود مترسم سازید خواه ناخواه تغییراتی که لازم است صورت خواهد گرفت و شما نظیر تصویر مطلوب خواهید شد . اندیشه نیروی شگرف و پیروزی است پیوسته فکر عالی و بدیع را در ذهن خود نگاهدارید و شجاعت و پاکی و نشاط را در برابر دیدگان خود قرار دهید افکار خوب معمار و آفریننده هستند آرزو قلابی است که هر چیز را بجانب ما تواند کشید و دعای خیر و خالصانه ای به هدف میرسد و بالاخره ما نظیر همان تصویر عالی و گرانمایه خواهیم شد که آرزومند آن هستیم سر بردارید ... چه ما فرشتگانی در نهادمان پنهان داریم . « مردم باستانی کشور چین گفته ای دارند که ما میبایست آنرا بر آستر کلاهمان نکاشته و هر روز آن را بنگریم و اینچنین است: « مردی که دارای سیمای پشاش و مسرت آوری نیست مفازه ای نباید باز کند » .

صحبت در باره مفازه بمیان آمد در این مورد « فرانگه دیرونیگه فلکچی » در یکی از اوراق تبلیغاتی خود که جهت شرکت خود تهیه کرده بود نصایح حکیمانه ای بما ارزانی میدارد :

ارزش يك تبسم

- « تبسم خرجی ندارد ولیك سود بسیار میدهد . »
- « لحظه‌ای پیش پایدار نیست و خاطرة آن در سراسر عمر باقی میماند . »
- « تبسم را نه میتوان خرید و نه گدائی کرد و نه وام ستاند و نه دزدید . »
- « لبخند هیچ کار نمی‌آید مگر آنکه عطا شود چه فواید آن در ظاهر ساختن آنست . »
- « هر گاه در مدت عمر کسی را دیدید که از شدت خستگی قادر به تبسم کردن نیست شما لبخند خود را تثار او کنید زیرا هیچکس به تبسم نیازمندتر از کسی نیست که از بخشیدن آن محروم و عاجز شده است . »
- « بنابراین اگر مایلید که مردم شما را دوست بدانند قاعده اینست که « بر لب تبسم داشته باشید . »

فصل سوم

اگر این روش را بکار نبرید، دچار گرفتاری و زحمت می‌شوید

در سال ۱۸۹۸ حادثه غم‌انگیزی در «راکلند کانتی» (از قراء نیویورک) بوقوع پیوست، کودکی مرده بود و تمام همسایگان خود را برای تشییع جنازه او آماده میکردند یکی از آنها جیم فیملی نام‌داشت باسطل رفت تا اسبی را زین کرده بدنبال جنازه رود، هوا بسیار سرد و زمین پوشیده از برف بود و همه جا یخ‌زده بود، حیوان چند روز بیرون نیامده بود و چون صاحبش او را بمحل خوردن آب میبرد جستی کرد و بر سر و پا ایستاد و چنان بر سر جوفارلی کوفت که وی در دم جان سپرد و باین ترتیب دهکده کوچک در عوض یک تشییع جنازه دو تشییع را بخود می‌دید.

جیم بیوه‌ای با سه فرزند از خود بجای گذاشت و درآمدشان چند صد دلار بود که در شرکت بیمه دریافت می‌کردند.

بزرگ‌ترین پسر او ده سال داشت، و در کارخانه آجرپزی مشغول کار شد چرخهای ماسه را می‌کشید و بقال میریخت تا در مقابل آفتاب خشک شود طبعاً فرصتی برای ادامه تحصیل نیافت، لکن استعداد و هوش ذاتی مردم ایرلند را با خود داشت و هنر فطری محبوب شدن را دارا بود پس وارد طریق سیاست

شد ... رفته رفته حافظه او در نگاهداشت اسامی و قیافه اشخاص فوق العاده توانائی یافت .

با آنکه دوره عالی و دانشکده را ندیده بود پیش از آنکه بسن چهل و نهمش سالگی برسد گواهینامه چهار دانشکده و عنوان رئیس کمیته ملی دموکراسی را دارا شد و مقام ریاست کل پست کشورهای متحده آمریکا را احراز کرد .

ضمن ملاقاتی با جیم فیرلی که در آن هنگام محبوبیت فوق العاده ای نزد مردم آمریکا داشت کردم رمز موفقیت او را پرسیدم پاسخ داد : « کار من گفتم ، خواهشمندم قدری جدی تر گفتگو کنید » گفت بنظر شما سر کامیابی چه باید باشد گفتم : « می گویند شما قادر هستید ده هزار نفر را با اسم صدا کنید . »

گفت : « ببخشید اشتباه می کنید حتی میتوانم پنجاه هزار تن را با اسم کوچکشان بخوانم . »

و باید دانست که همین حافظه عجیب بود که فرانکلین روزولت را یاری بخشید تا بر مسند ریاست جمهوری آمریکا تکیه زند زیرا فرانکلین روزولت جیم فیرلی را پیشکار خود برای تحصیل آرا در انتخابات قرارداد .

فیرلی در موقعیکه نماینده بازرگانی بود نام مردمان را بخاطر سپردم بود و هم چنین هنگامیکه رئیس دفتر شهرداری قریه پونیت مسقط الرأس خود شد همین کار را کرد .

در آغاز روش او بسیار سهل بود هر وقت با کسی آشنا میشد از روز اول املاء صحیح اسم و نام خانوادگی او را یادداشت میکرد و از اهمیت و عظمت خاندان او می پرسید پیشه او را تحقیق می نمود و رنگ سیاسی عقاید او را کشف میکرد . بدقت همه این مطالب را در لوح خاطر خود می نوشت و چون بار دوم

اورا میدید اگرچه یکسال میگذشت دستی بروی شانه او میزد و دوستانه از احوال زن و فرزندانشان می پرسید و از رشد و نمو آنها سؤال میکرد . پس عجب نیست که در هر گوشه برای خود دوستی تهیه دید چند ماه قبل از مبارزه انتخاباتی جیم فیرلی هر روز چندصدنامه باهالی شمال و مغرب آمریکا می نوشت بعد خود شروع بمسافرت کرد و در ظرف ۱۹ روز چندین ایالت را طی و بیش از سی هزار کیلومتر راه را باراه آهن با اتومبیل با کشتی راه می سپرد . چون وارد شهری میشد در موقع تناول غذا روزی شب نمایندگان انتخابی را ملاقات میکرد با آنها مدتی صحبت مینمود و آتش شوق آنها را دامن میزد آنگاه سوار شده بجانب دیگر رو می نهاد .

بمحض اینکه بمحل خود در مشرق آمریکا بازگشت نامه . هالی بان اشخاص نوشت و تقاضا کرد که اسم حاضران مجلس را در روز ملاقات برای او فهرست نمایند باین ترتیب موفق شد که صورتی از هزاران اسم ترتیب دهد و چندی بعد هر یک از آن انتخاب کنندگان با کمال حیرت و افتخار نامه از جناب جیم فارلی دریافت نمودند هر نامه چنین شروع میشد : « بیل عزیزم » یا « ژوئه عزیزم » و نظایر این و امضاء هم همواره لفظ جیم بود (از نوشتن نام خانوادگی) خود برای اثبات صمیمیت و تواضع خودداری میکرد جیم فیرلی میدانست که مردمان متوسط نام خود را بر همه نامهای عالم ترجیح میدهند اگر این کلمه را بیاد آورید و آنرا بسهولت و درستی تلفظ نمایند برای صاحب اسم بمنزله لطیف ترین تعارفات و گرانیهاترین توجهات است اما اگر آنرا فراموش کنید یا بخوبی از عهده تلفظش بر نیائید موجب رنجش مخاطب خود خواهید شد .

سبب پیشرفت آند روگاری که چه بود؟ اورا سلطان فولاد میخواندند ولی اصلا از صنعت فلزکاری اطلاع نداشت این صنعت محول به متخصصین فنی بشمار میبود که در تحت اختیار داشت هنر کارنگی این بود که میدانست چگونه مردمان را راه ببرد و همین هنر اورا بجمع ثروتی هنگفت موفق ساخت از روزگار جوانی سلیقه و مهارت خود را در اداره کردن امور و شناختن احوال روحی مردمان ابراز کرد هنوز ده سال از عمرش نگذشته بود ملتفت شد که مردم چه اهمیت شگرفی با سم خود میدهند در اسکاتلند که مولد و منشا او بودروزی خرگوشی ماده گرفت و چندین بچه خرگوش از او بوجود آمد ولی کارنگی وسیله غذا دادن آنها را نداشت فکری بدیع بخاطرش رسید باطفاالی که با او دوست بودند پیشنهاد کرد که اگر هر روز مقداری یونجه و سایر گیاههاییکه خرگوش بتواند بخورد جمع کنند و با او بدهند در عرض نام هر یک از آنها را بر خرگوشی خواهد نهاد. این تدبیر اثری غریب کرد و کارنگی هرگز آن را از خاطر نبرد. چندین سال بعد همین شیوه را در کار معاملات خود معمول داشت میخواست کمپانی راه آهن «پن سیلوانی» را مشتری خود کند مدیر شرکت «ادگار تامسن» نام داشت پس در شهر «پتیسبورگ» کارخانه فلزی بنانهاد و این عبارت را بر آن نقش کرد «کارگاه فلزسازی ادگار تامسن».

حال از شما می پرسم وقتیکه شرکت راه آهن پن سیلوانی محتاج ریل آهن شد تصور میکنید بکدام کارخانه مراجعه نمود؟ هنگامیکه «ژورژ پولمن» و کارنگی برای انحصار و تهیه و ساختن اطاقهای راه آهن بایکدیگر در نبرد بودند سلطان فولاد باز مسئله خرگوشها را بخاطر آورد. این دورقیب میکوشیدند که

اتحادیه راه آهن «پسیفیک» را مشتری خود کنند این از آن و آن از این عیب جوئی و بدگوئی میکرد و هر يك میکوشیدند که بهای پیشنهاد خود را تنزل دهد تا بحدی که برایشان هیچ جای نفعی باقی نمی ماند. در این گیرودار اتفاقاً دو رقیب درتالاریکی از مهمانخانه های نیویورک بهم رسیدند کارنکی پولمن سلامی کرد و گفت: «آقای پولمن تصور نمیفرمائید که ما هر دو بخطا میرویم؟»

پولمن جواب داد: «مقصودتان چیست؟»

آنگاه کارنکی مقصودی را که مدتها در نظر داشت برای او شرح داد که هر دو کمپانی را یکی کنند و با عبارتی شوق-انگیز بیان نمود که چه فوایدی از آن اتحاد و ترک جنگه و رقابت بطرفین خواهد رسید. پولمن گوش میداد ولی متقاعد نشده بود که آخر پرسید: «خوب اسم این شرکت متحد را چه خواهیم گذاشت؟» کارنکی جواب داد البته نام آنرا کمپانی پولمن میگذاریم، این کلام تأثیر آنی بخشید چهره پولمن روشن شد و گفت «بفرمائید در اطاق من تا در این باره بیشتر صحبت کنیم». از این گفتگو نتیجه ای حاصل شد که بکلی وضع صنعت و فولاد را در آمریکا تغییر داد.

یکی از اسرار مقبولیت کارنکی همین قوه بکاربردن نام آشنایان و بکاربردن آنها در موقع مناسب بود کارنکی مباحثات میکرد که نام جماعت زیادی از کارگران خود را میداند و با غرور تمام می گفت تا وقتیکه شخصاً بکارخانه ها رسیدگی میکردم هیچگونه اعتصابی رخ نداد و اندک اضطرابی در بنگاهها و قسمتها تولید نکشت.

اشخاص بقدری شیفته اسم خود هستند که بهر قیمت باشد مایلند آن را جاوید و مشهور کنند سرگذشت « پی‌تی بارنوم » را بیاد بیاورید که چقدر از نداشتن پسر ی که نام او را زنده نگاهدارد مغموم بود عاقبت بنواده دختری خود « سیلی » نام بیست و پنج هزار دلار داد بشرط آنکه کلمه بارنوم را پیش از نام خود قرار دهد و بارنوم سیلی خوانده شود .

دویست سال پیش مردمان توانگر مبلنی بنویسندگان میدادند تا کتاب خود را بنام آنان کنند .

کتابخانه‌ها و موزه‌ها از آثار آن مردانی زینت یافته که نتوانسته‌اند خود را راضی کنند که نامشان از صفحه روزگار محو شود و برای همین نکته کتابهای متعددی از خود بجا گذاشته‌اند در کتابخانه عمومی نیویورک میتوان کتابهایی را دید که خانواده استورز و خانواده لندکس عطا کرده‌اند هیچ کلباسی نیست که دیوارهایش قابها و دریاچه‌های بسیاری بیاد بخشندگان و نیکوکاران تعبیه نشده باشد .

پس باید اسم اشخاص را بخاطر سپرد لیکن ما همواره از این کار غفلت می‌کنیم یا وقت نداریم یا زحمت یادداشت کردن بخود نمیدهیم یا تکرار میتوان آنها را در حافظه خود مرتسم ساخت غالباً تصور میکنیم که اینکار بزحمتش نیارزه و وقت ما را تلف میکند .

ظاهراً در این جهان کسی نیست که بیش از فرانکلین روزولت در زیر بارکار زیاد خم شده باشد با وجود این اسم هرکسی را بخاطر می‌سپارد حتی مکانیسن ها را که با آنها مصادف می‌شود . نمونه حافظه روزولت را در این واقعه خواهید یافت :

کارخانه کرایسلر اتومبیل مخصوصی برای رئیس جمهور آمریکا ساخت و بوسیله آقای چمبرلن ، نماینده خود و یک نفر مکانیسین بکاخ سفید مقر رئیس جمهور فرستاد من اکنون کاغذی در برابر خود دارم که آقای چمبرلن واقعه را در آن شرح داده است :

د وقتی که بکاخ سفید وارد شدم رئیس جمهور با کمال محبت و مسرت مرا پذیرفت و هنگام تعارفات نام مرا بر زبان راند و جای راحتی بمن نشان داد و چنین وانمود کرد که بی اندازه شایق است تا سخنان مرا بشنود و توضیحاتم را در باب این ماشین استماع نماید این اتومبیل طوری ساخته شده بود که به یک اشاره دست بکار می افتاد جماعتی انبوه برای دیدن این ماشین آماده بودند آقای روزولت گفت : « بنظرم دستگاهی حیرت بخش است فقط با فشار دادن یک تکه ماشین بکار می افتد و بی زحمت به حرکت می آید واقعاً بسیار عالیست نمیدانم طرز عمل آن چیست خیلی مایل بودم که وقت می داشتیم آنرا باز کرده وضع حرکاتش را بررسی می کردم دوستان و همکاران روزولت هم بتماشای ماشین مشغول شدند و روزولت در حضور آنها بمن گفت : « من مساعی و کوشش شما را برای فراهم ساختن و ترتیب دادن چنین دستگاه دقیقی تحسین میکنم واقعاً هنری زیبا و بدیع بخرج داده اید ، پس بدقت رادیاتور و سویچ و لنگر و ترمز و نشیمنگاه را ننده و صندوقهای پشت سر را که همه علامت اسم روزولت را داشت ملاحظه کرد در واقع همه قسمت هایی را که میدانست موضوع سخن من خواهد بود بدقت از نظر گذرانید و بخاطر سپرد و همه را بخانم خود و خانم و پر کینس ، وزیر مشاغل خود و بانوئی که منشی او بود نشان داد بعد روبه برابر

پیری که از سیاهان آفریقایی بود نمود گفت: « در ژرژ خوب مواظب صندوقها و جامه‌دانه‌های این ماشین باش » .

د بعد از آنکه درس رانندگی پایان رسید رئیس جمهور رو بمن کرد و گفت بسیار خوب آقای چمبرلن سی دقیقه است که انجمن بانك فدرال را منتظر گذاشته‌ام باید سرکار خود بروم...
همراه من یکنفر مکانسین بود که او را در ابتدای ورود به پرزیدنت روزولت معرفی کرده بودم و در اثنای امتحان ماشین کلمه‌ای بر زبان نراند و اسمش هم فقط یکبار گفته شده بود و زیاده از حد خجول بود و شرم حضوری وافر داشت و از دور بما نگاه میکرد با وجود این رئیس جمهور قبل از رفتن نگاهی با اطراف انداخت و او را یافت و نزد او شتافت و با او دست داد و اسم او را برد و تشکر کرد که زحمت کشیده تا واشنگتن آمده است این کلمات را همانند ماشین سخن گو بر زبان نراند بلکه در هر کلمه محبت و صمیمیت گرمی ابراز نمود . چند روز بعد از آنکه من بنیویورک مراجعت کردم عکسی با امضاء رئیس جمهور بدستم دادند با یادداشتی بخط او که مجدداً از من تشکر کرده بود . روزولت از کجا وقت پیدا میکند که همه این کارها برسد ؟ واقماً متحیرم .

قرانگلین روزولت میدانند که یکی از وسائل مؤثر و آشکار و تدابیر سهل و استواری که برای مقبول شدن در نظر مردمان هست این است که اسم آنها را بدانیم و اهمیتشان را برایشان محسوس کنیم . مابیشتر اوقات چه می‌کنیم درست عکس این دستور را بکار می‌بندیم همین قدر که بکسی معرفی میشود چند کلمه یا او حرف بیهوده می‌زنیم و بعد او را ترك کرده می‌رویم و اسمش را هم از خاطر می‌بریم .

اولین درسی که مردان سیاسی را بکار می‌آید این است

که اگر اسم انتخاب کنندگان خود را بخاطر بپارند مورد پذیرش اکثریت مردم جهان واقع گشته و قدرتی تام نصیب آنها میشود و اگر از این امر غفلت کنند غبار فراموشی بر آنها پاشیده می شود . در بازرگانی و در معاشرت های اجتماعی نیز این گونه حافظه که اسم را ضبط میکند دارای اهمیت است .

ناپلئون سوم میگفت که با وجود گرفتاری و توجه تام بامور کشور تقریباً اسم همه مردمانی را که با او برمیخورند در نظر دارد روش او در این مورد خیلی ساده بود هر وقت اسم کسی را درست نمی شنید میگفت : «ببخشید درست ملتفت نشدم» و اگر اسمی مشکل بود املاء آنرا هم می پرسید . در ضمن مکالمه با آن شخص سعی میکرد که یکی دوبار اسم او را ببرد و میکوشید که این کلمه را با شکل و قیافه آن شخص نسبتی دهد و فوراً اسم و قیافه بیادش بیاید . اگر مخاطب شخص بزرگی بود امپراطور بمحض تنها ماندن اسمش را روی کاغذ می نوشت و بدقت در آن می نگریست و حافظه خود را تماماً متوجه آن می ساخت و تا آن اسم در ذهنش ثبت نمیشد کاغذ را دور نمی انداخت باین ترتیب هم حافظه چشمی و هم حافظه شنوایی خود را بکار وامیداشت .

درست است که این عمل نیازمند صرف وقت است لکن بقول امرسون فیلدوف بزرگ : « حسن معاشرت مرکب از فداکاریها و گذشت های کوچک است . »

بنابراین اگر میخواهید که مردمان شما را دوست بدارند این دستور را بکار برید . « بیاد داشته باشید که نام هر کسی برای او مطبوعترین و مهمترین کلمات قاموس بشری است . »

فصل چهارم

يك راه آسان برای اینکه سخنگویی دلپذیر شوید

در این اواخر یکی از دوستان مرا ببازی «بربیج» و شب نشینی دعوت کرد من این بازی را نمی‌کنم و چون خانمی که در کنارم نشسته بود این بازی را نمیدانست باهم بصحبت مشغول شدیم او میدانست که من برای انجام کارهای شخصی پنجسال در اروپا بوده‌ام بمن گفت: «اوه آقای «کارنگی» دلم میخواهد شما از نقاط زیبا و جالبی که دیده‌اید برایم توصیف نمائید.» در حینی که من و او روی نیمکتی می‌نشستیم گفت: «من تازه باشوهر خود از سفر آفریقا باز می‌آیم. گفتم بلی آفریقا جای بسیار دیدنی است من همیشه مایل بودم که آنجا را به بینم لکن هیچ وقت از الجزیره یا فراتر نگداشته‌ام در این شهر فقط بیست و چهار ساعت توقف کرده‌ام... بفرمائید به بینم شکارهای بزرگ در آنجا کرده‌اید گفت: «بلی» گفتم: «به به چقدر خوشبخت بوده‌اید شرح آنرا برایم بیان کنید.»

خانم مزبور مدت چهل و پنج دقیقه بلا انقطاع حرف زد و بهیچوجه از مسافرت‌های اروپای من نپرسید تنها چیزی که خواستار بود یکنفر شنونده دقیق بود تا جالات و سرگذشت او را بشنود.

شاید تصور کنید که این خانم کاملاً استثنائی بود خیر نظیر

ایشان بسیار است هر کسی میل بسخترانی دارد بشرط اینکه شنونده‌ای دقیق و علاقمند بیابد .

در مجلس مهمانی که یکی از صاحبان مطبوعات نیویورک اخیراً داده بود من با استاد گیاه شناس معروفی ملاقات کردم این اولین باری بود که با یکنفر گیاه شناس صحبت می نمودم در مدتی که ایشان مشغول بحث و گفتگو دربارهٔ علفهای چربی دار وحشی خود و هوای گل خانه بودند و اسرار شگرف سیب زمینی ناچیز را آشکار میکردند من در کنار صندلی راحت خود قرار گرفته و با نهایت دقت گوش میدادم من در جلوی عمارت خود باغچه کوچکی دارم دانشمند مزبور برای نگاهداری و روش سریع گیاهان آن اندرزهائی گران قیمت بمن میداد در آن مجلس ده تا دوازده تن دیگر هم بودند ولی من برخلاف قواعد معاشرت بهیچیک اعتنائی نکرده چندین ساعت بشنیدن دستورات عالم گیاه شناس بسر بردم . نیمه شب فرا رسیده بود از حضار رخصت گرفته و بیرون رفتم بعد شنیدم که دانشمند مزبور نزد میزبان تحسین بسیار از من نموده بود که صحبت و معاشرت با این شخص واقعاً دلپذیر و شوق انگیز است و پس از تمجیدهای بسیار عاقبت بهمه گفته بود که فلانی معاشر و سخن گوی شیرین گفتاریست .

آه سخنگوی شیرین سخن ! من که هیچ نگفته بودم و نمیتوانستم در حضور او در آن مورد چیزی بگویم از آن جهت که گیاه شناسی در نظرم آنچنان مجهول است که آگاهی باحوال مرغان قطب شمال موسوم به پن گون . هنر من فقط در ابراز اشتیاق بشنیدن کلمات ایشان بود نهایت علاقمندی از سیمای من آشکار بود هر کس با همین شوق و علاقه بسخنان دیگری گوش

فرا دهد چنانست که گوئی بهترین تعارفات را در حق او کرده است چه سخن دلپذیری گفته است آن نویسنده که می گوید : « کمتر کسی میتواند از احترامی که از راه گوش دادن دقیق سخنان او عایدش گشته متأثر نشود ، کار من نسبت بآن دانشمند از استماع هم بالاتر بود صمیمانه نسبت بگفتار او اظهار علاقه و محبت کرده بودم . باو گفته بودم که بی اندازه مجذوب بیاناتش شده و کسب اطلاع کرده ام و راست میگفتم اظهار کرده بودم که آرزو مندم سهمی از اطلاعات و دانش او را داشته باشم - و راست میگفتم گفته بودم شتافتم در خدمت او در صحرا گردش و تفرجی کنم - و راست می گفتم با او اظهار علاقه نموده بودم که مایلم بار دیگر او را به بینم و راست میگفتم امروز هم مشتاق دیدارش هستم . بدین جهت بود که آن دانشمند مرا هم صحبتی شیرین سخن معرفی کرد در صورتیکه فقط شنونده ای مطبوع بودم و هنرم من همین بود که او را بحرف زدن تشویق میکردم .

کاسب چه باید بکند تا مشتری جلب شود و بگفتارش متقاعد گردد ؟ چگونه میتوان معامله را بصورت خوشی انجام داد ؟ طبق گفته دانشمند هوشمند پرفسور « چارلزالیوت » در این کار هیچ سری نهفته نیست برای جلب محبت و مساعد کردن اشخاص بیش از هر چیز باید بدقت هر چه تمامتر گوش بگفتار آنها داد . هیچ چیز جالبتر از این عمل نیست .

این جریانهای آشکار است و برای یافتن آن شخص محتاج نیست که چهارسال در دانشگاه ها روارد زحمت بکشد با وجود این من و شما بسیاری از بازرگانان را می شناسیم که منازعه های پر قیمت و خانه خراب کن اجاره می نمایند اجناس زیبا و

گرا نیها تهیه می کنند پشت شیشه های منازه را به بهترین وضعی زینت میدهند صدها دلار خرج تبلیغات می نمایند ولی شاگردها و کارگرانی استخدام می نمایند که ابدأ بکار خود آشنائی ندارند و رمز گوش دادن را نمیدانند سخن مشتری را قطع می کنند و با او ستیزه می نمایند و او را بخشم می آورند خلاصه تمام قوای خود را صرف میکنند تا مشتری را از منازه برانند .

برای نمونه داستان آقای جی . سی . ووتون را که از حضار محافل درسی ماست بشنوید . وی لباسی از یکی از منازه های محله پریاهوی « نیوآرک » واقع در نیوجرسی خرید چند روز بعد از خرید خود پشیمان شد زیرا که یقه لباس رنگه میداد و پیراهنش را سیاه میکرد . پس لباس را پیچیده نزد همان فروشنده که از او آنرا خریده بود برد و گرفتاری خود برایش بیان نمود هنوز شروع سخن نکرده بود که شاگرد منازه کلامش را برید و گفت : « ماهزاران دست لباس تا کتون فروخته ایم و شما اولین کسی هستید که شکایت می کنید . »

لحنی که با آن این کلمات ادا میشد خیلی زننده تر از خود سخن بود و مثل این بود که میخواست بگوید : « دروغ میگوئی ابله ، شاید تصور می کنی که مرا میتوانی گول بزنی ... بسیار خوب خواهیم دید . »

این مشاجره فروشنده دیگر را متوجه کرد که پیش آمد و گفت : « آقا هر لباسی در ابتداء استعمال قدری رنگه میدهد چاره ندارد مخصوصاً در لباسهاییکه باین قیمت داده میشود قدری باید تحمل آنرا کرد . »

آقای ووتون می گفت : « من از این سخن بیشتر خشمگین شدم فروشنده دوم میخواست بفهماند که من جنس را ارزان

خریده‌ام خلاصه بکلی از حال طبیعی خارج شده بودم و میخواستم لباس را بر سر آنها کوبیده بروم که ناگهان رئیس شعبه آن مغازه پیش آمد ...

او مردی بود که رموز حرفه خود را بخوبی میدانست ! بکلی مرا دگرگون کرد شخصی غضبناک و خشمگین را مبدل بخیریداری خرسند و راضی نمود سه تدبیر بخرج داد : اول آنکه تمام سرگذشت مرا از آغاز تا انجام گوش داد بدون اینکه کلمه‌ای گوید . دوم آنکه بعد از تمام شدن کلام من وقتیکه فروشندگان خواستند دلائل خود را ذکر کنند جانب مرا گرفت و نه تنها یقه مرا نشان داد که از رنگ لباس سیاه شده بود بلکه اظهار کرد که هیچ جنسی نباید از این مغازه خارج شود مگر آنکه کاملاً درست و رضایت بخش باشد . سوم آنکه گویا نمودند اصلاً تقاضای من چیست رو بمن کرده گفت : آقا بفرمائید که ما این لباس را چه باید بکنم هر طور بگوئید مطیع اوامر شما هستیم .

پنج دقیقه بیشتر اگر کسی از من این سؤال را می‌کرد فریاد می‌زدم بگیرید لباس خود را نگاهدارید و پول مرا مسترد نمائید اما در جواب او گفتم مقصود اینست که با شما مشورت کنم و پیرس که آیا این یک عیب ظاهری بوده و میتوان چاره ای برای آن اندیشید ؟

مدیر بخش بمن نصیحت کرد که يك هفته دیگر هم لباس را بپوشم چنانچه اگر باز هم ناراضی بودم آنرا برگردانم و تمویض نمایم و در پایان گفت : « بسیار متأسفم که شما تا این اندازه ناراحت و خشمگین شده اید » .

« بهر صورت در کمال شادی و آسودگی خیال از مغازه

بیرون شدم یک‌هفته بعد دیگر یقه رنگ پس نداد و مجدداً همان اعتماد پیشین را با آن مفازه پیدا کردم .

در برابر کسانی که عادت شکوه کردن را دارند یا مردمیکه زود بخشم می‌آیند غالباً تدبیری که برای تسکین آنها مؤثر باشد همین است که ساکت و آرام گفته‌هایشان را بشنویم و درحالی‌که وی چون افعی بخود می‌پیچد و کف زهر آلود از دهان میریزد ما با سیمای جدی ولی آرام سخنان او را گوش بدهیم .

چند سال پیش کمپانی تلفن نیویورک با یک مشتری خشمگین روبرو شد که با نندک بهانه‌ای خانمی را که مأمور دستگاه تلفن بود بیاد دشنام میگرفت طوفان میکرد و آتش فشان می‌نمود و میخواست دستگاه تلفن را از ریشه بر کند بعضی از عوارض را که شرکت تلفن مطالبه میکرد نمی‌پرداخت و مدعی بود که نامربوط بوده و نامه‌هایی بر ضد شرکت تلفن بروزنامه‌ها میفرستاد شکایت پی در پی بکمیسینون همات اجتماعی میکرد و عرض حالی بر ضد شرکت تلفن بداد گاه ارائه میداد .

شرکت بتنگه آمد و مصمم شد که زیرک ترین کارمندان خود را نزد این عقاب خشمگین بفرستد نماینده شرکت تمام حرفها و انتقادات و فریادهای مشتری را شنید و در جواب لمن و طعن او جز کلمه آمین چیزی نگفت و همه سخنان او را تصدیق نموده وی جریان را اینگونه تعریف می‌کند :

سه ساعت تمام گوش مرا از شکایت و داد و بیداد کر کرده بود و در تمام این مدت ساکت و آرام نشسته بچشم محبت با او می‌نگریستم بعد برخاسته رفتم و مجدداً روز دیگر نزد او برگشته و دنباله همان تظلمات را گرفت خلاصه چهار مرتبه نزد او رفتم در پایان جلسه چهارم مرا بکارمندی

افتخاری هیأتی که تشکیل داده بود پذیرفت اسم آن هیأت :
« انجمن مشترکین تلفن » بود . من هنوزم عضو این انجمن
هستم ولی تا آنجا که اطلاع دارم جز من و او کسی عضو
این هیئت نیست درباره از مواقع من بدقت سخنان او را گوش
کرده ایرادات او را تصدیق و تأیید می کردم تا اینوقت کسی
ازطرف شرکت تلفن با او بدین نحو رفتار نکرده بود رفته رفته
آرام شد و حساب معوق شرکت تلفن را تا آخر پرداخت و از
دعوا دست کشید و شکایات خود را از کمیسیون امور اجتماعی
و دادگاه پس گرفت .

ظاهر قضیه این بود که آقای X جهت پشتیبانی دیگران
و اجرای عدالت با شرکت تلفن ستیزه می کرد ولی باطناً میخواست
تا اثبات اهمیتی برای خود کند و لیاقتی از خود بروز دهد و
همین اندازه که مقام و اهمیت او از جانب نماینده شرکت شناخته
شد همه دعاوی او زائل و برطرف گشت .

چندسال پیش آقای ژولیان دتمر مؤسس و بانی کارخانه
های نخ تابی دتمر که بزرگترین دستگاه نخ تابی عالم است در
اداره خود بود یکنفر مشتری هنگام صبح وارد شد آقای دتمر
می گوید :

« این مشتری پانزده دلار بما مقروض بود و منکر آن
میشد ولی ما یعین داشتیم که اشتباه کرده است چندبار صورت
حساب برایش ارسال داشتیم و بالاخره مشتری سوارترن شده
بشیکاگو آمد و یکسر بدفتر من داخل شده و اخطار کرد که
نه فقط این وجه را نمی پردازد بلکه حتی اندکی هم از ما خرید
نخواهد کرد .

من بدقت سخنان او را گوش کردم میخواستم گلام او را

قطع نمایم ولی باز خود را نگاهداشتم زیرا میدانستم که این شیوه خوبی نیست پس مهلت دادم تا کیسه شکایات خود را تهی کند هنگامیکه آرام شد و حال مساعدتری پیدا کرد بنرمش و آرامی خاصی گفتم سپاسگزارم که تا شیکاگو تشریف آورده و این مطالب را بمن اظهار کردید حقیقتاً خدمتی بزرگه بما فرمودید زیرا اگر شبهه حسابداری ما بنا باشد از این اشتباهات مرتکب شود امکان این هست که سایر مشتریان دیگر را هم بخشم آورد بدیهی است که ما از این امر پرهیز می نمائیم باور بفرمائید که عجله من برای شنیدن شکایات شما بیش از شتابی است که شما در بیان آن دارید .

این آخرین پاسخی بود که از من انتظار داشت ولی در ضمن قدری هم ملول شد زیرا که این مسافرت طولانی را تا شیکاگو بدینجهت کرده بود که ابراز این دلایل مرا شرمنده و تنبه کند و بالعکس میدید که من خشنود و سپاسگزار شده ام باو وعده دادم که از طلب خود صرفنظر کنم و گفتیم مسلماً شخص منظم و دقیقی مثل شما که این محاسبه را در دست دارد کمتر ممکن است دچار اشتباه گردد تا حسابداران ما که روزی هزاران قلم را باید جستجو و محاسبه نمایند . من درست بمقصود شما پی بردم و اگر بجای شما بودم شاید همین کاری را میکردم که شما انجام دادید حال دیگر متمایل به معامله و داد و ستد با ما نیستید مغازه های دیگر را بشما معرفی می کنم که از آنها جنس بخرید .

د سابقاً این مرد بشیکاگو می آمد باهم صرف غذا می کردیم این بار هم از او خواهش کردم که با من غذائی بخورد بای میلی پذیرفت لیکن همین که بدفتر مراجعت کردیم سفارشی بما داد

که تا آنوقت سفارشی بان مهمی نداده بود چون بمحل خود بازگشت برای اینکه درمقابل انصافی که ما بخرج داده بودیم او هم انصافی نشان دهد مدتی درپرونده های خود تفحص کرد و صورتحساب مفقود شده را بازیافت و يك چك ۱۵ دلاری برای ما ارسال داشت با عرض تشکر و پوزش .

د بعد که خداوند باو پسری عطا کرد نام او را دتمز گذاشت و تا پایان عمر یعنی بیست و دو سال دیگر از مشتریان وفادار ما بود .

سالها پیش یکی از اعقاب مهاجرین هلندی که کودکی فقیر بود هر روز بعد از مدرسه ساعتهای فراغت خود را صرف شستن پنجره های مفازه نانوائی میکرد پدر و مادرش بقدری فقیر و بینوا بودند که هرروز او را باسبدي میفرستادند تا دانه های زغالی را که هنگام عبور از اتومبیل های باری در رودخانه می افتاد جمع کند اسم آن كودك ادوارد بوك بود ، بوك نتوانست تحصیلات عالی کند ، با وجود این در بزرگی یکی از مهمترین مدیران مجلات آمریکائی شد چه میکرد ؟ ... اگر خواسته باشیم جزئیات کار او را بیان کنیم سخن طولانی می شود فقط بذکر مبداه پیشرفت او اکتفا می کنم در واقع دستور هائی را که ما در این کتاب یاد آور میشویم نزد خود اجرا کرد و کامیاب شد .

درسیزده سالگی از دبستان بیرون آمد و دروسترن اونیون که شرکت سیم روکش دار و کابل است ماهر اسپان شد ولسی از اندیشه ادامه تحصیلات خود فارغ نمیشد پس تنها بمطالعه پرداخت از خرج آمد و رفت روزانه خود میلیی پس انداز کرد و از خوردن غذای روزانه نیز صرف نظر نمود تا اینکه توانست یکدوره دائره المعارف رجال بزرگه آمریکائی بخرد و بعد

کاری کرد که بکلی تازه گی داشت پس از آن شرح حال بزرگان عصر را خواند بهر يك از ایشان نامه‌ای نوشت و از سرگذشت کودکی آنها قسمت‌هایی را که انتشار نیافته بود درخواست کرد و چندتن از آنان را هم ملاقات کرد و چون شیوه گوش دادن را میدانست آنها را تشویق کرد که شرح حال خود را بطور مبسوطی بیان کنند مثلاً نامه‌ای به ژنرال جیمز گارفیلد که در آنوقت نامزد ریاست جمهور آمریکا بود نوشت و پرسید آیا حقیقت دارد که شغل شما در جوانی این بود که قایقها را در طول جدول آب بالا می کشیدید ژنرال پاسخ او را داد . . . بعد همینطور از ژنرال گرائت تقاضا کرد که شرحی از یکی از جنگهای خود برای او بنویسد ژنرال بدست خود يك نقشه جنگی کشید و او را بصرف غذا و شب نشینی دعوت کرد (در اینوقت بوك بیش از چهارده سال و نیم نداشت .

و نیز نامه‌ای بامرسون فیلسوف مشهور نوشته و درخواست کرد که شمه‌ای از زندگانی و تألیفات خود برایش بنویسید بزودی این کودک فقیر که شاگرد « وسترن اونیون » بود با گروهی از مشهورترین مردان آمریکا ارتباط یافت .

این تجارب پی در پی اعتماد بنفسی گرانیها در او ایجاد کرد همت او را بلند نمود و قوه پیش بینی عجیبی باو بخشید که بکلی زندگی او را دگرگون ساخت و تمام این پیشرفتها در نتیجه بکار بردن دستورهای بود که در این کتاب گفته ایم .

در میان روزنامه نگاران مشهور اسحق مارکسون ماهر-ترین کسی است که در ملاقات مشاهیر گوی سبقت را از دیگران ربوده است عقیده او این بود که خبر گزاران جرائد غالباً منظور و هدفی را که دارند نمی یابند زیرا بیشتر بفکر چیزهایی که باید بگویند و بپرسند هستند تا آنچه طرف بیان می کند

علت این ناکامی اینست که نمیدانند چگونه باید بسخنانشان گوش فرا دهند .

این نیاز به شنونده و مستمع تنها مختص برجال بزرگ نیست بلکه عموم محتاج و نیازمند بآن هستند یکی از نکته - سنجان می گوید : « چه بسا مردمانی هستند که پزشك ببالین خود می خوانند در صورتیکه محتاج و نیازمند بیک نفر رازدار و ندیم هستند تا درد دل ایشان را گوش دهد .

در دشوارترین لحظات جنگ های افتراق آمریکائیان لینکلن رئیس جمهور بیکی از دوستان دیرین خود نامه ای نوشت که در ایالت ایلی نویز سکونت داشت و از او خواهش کرد که بیاید و در بعضی از مسائل با او شرکت کند آن شخص بکاخ سفید آمد و لینکلن تمام مسائل را با او در میان گذاشت و اعلامیه هائی را که میخواست در باره غلامان انتشار دهد با نامه های فراوانی که از اطراف کشور با او رسیده بود خواند بعضی از اشخاص او را در این کار تشویق و بعضی او را بر حذر میداشتند خلاصه اینکه لینکلن بعد از مدتی مدید صحبت کرد هر چه در دل داشت با این دوست قدیم در میان گذاشت برخاسته دست او را فشرده ویرا بپرود گفت و اجازه داد تا بوطن خود برگردد بدون اینکه مشورتی با او نماید یا استمدادی از وی بطلبد . لینکلن با این ملاقات مقصودش این بود تا آنچه بر خاطر سنگینی می کند بر زبان آورده آسوده گردد . ماهمگی در این حال بالینکلن شریکیم مشتریان خشمناک مستخدمین ناراضی ، دوستان رنجیده همه و همه طالب و خواهان فرصتی هستند که آنچه میخواهند بگویند تا آسوده گردند .

اگر میخواهید مردمان از شما رنجیده خاطر شوند و از شما احتراز نموده و در خفا شما را استهزاء و تحقیر نمایند

دستور چنین است: هرگز بگفتار دیگران گوش نکنید و پیوسته از خود صحبت کنید. هنگامیکه طرف مشغول حرف زدن است اگر فکری بمنز شما خطور کرد بی‌درنگ آنرا بر زبان آورید و منتظر ختم کلام او نشوید سخن طرف بیهوده است چرا باید وقت خود را در استماع و شنیدنش تلف کنید!

آیا کسی را می‌شناسید که این کار را بکند متأسفانه من می‌شناسم... چه بسیار از مردمان را دیده‌ام که از باده غرور خود پسندی سرمستند هر کس که جز از خود سخن نگوید بداندید که جز بفکر خود نیست و بقول نیکلا بوتلر رئیس دانشگاه کلمبیا «هر کس که فقط بفکر خود باشد از ادب و انسانیت دور و محروم است هر قدر هم دانشمند باشد باید گفت فاقد تربیت است». خلاصه اگر میل دارید که شمارا هم صحبت مطبوعی بدانند گوش کردن را تمرین کنید پند یکی از بانوان هوشمند را بکار بندید که می‌گوید: «برای جلب علاقه می‌بایست اظهار علاقمندی کرد» در ضمن گفتگو سؤال‌هایی کنید که خوش آیند طرف باشد و او را بشوق آورد و از کیفیت زندگانی و کارهایی که کرده است جويا شوید.

بیاد داشته باشید که طرف صحبت و مخاطب شما صدمرتبه بیشتر بفکر خیالات و آرزوها خویش‌تر است تا در اندیشه خیالات شما و دردی که در دندان او پیدا شده هزار بار جانکاه‌تر از خیر قحط و غلامی است که یکمیلیون از چینی‌ها را بر خاک هلاکت افکنده باشد و دملی که در پس کردن او ظاهر شده باشد از چهل بار زلزله در آفریقا او را بیشتر متأثر و دردمند می‌سازد. پس اگر میخواهید مطبوع واقع شوید این قاعده را بکار بندید: استماع دقیق را پیاموزید و طرف را تشویق کنید تا از خود سخن گوید.

فصل پنجم

توجه مردمان را چگونه برانگیزیم

هر کس که تنویر روزولت را در دستری ، ملاقات میکرد از وسعت و تنوع اطلاعات او بحیرت میافتاد . اگر طفل چوپانی یا مرد چابک سواری یا شخص سیاستمدار و یا نویسنده چیره دست و یا مورخ دانشمندی بملاقات او میآمد روزولت میدانست که با هر یک چگونه باید سخن گوید ، این رمزچه بود ، بسیار ساده است وقتی روزولت می شنید که فلان شخص عازم دیدار اوست پیشاپیش اندیشه میکرد که چه مطلبی این شخص را میتواند علاقمند سازد .

روزولت هم مانند دیگر بزرگانی که مورد پذیرش عموم هستند این نکته را میدانست که برای راه یافتن در دل هر کسی باید از چیزی سخن گفت که نزد او عزیزتر است .

ویلیام لیون فلیس که از استادان سابق ادبیات ، در دانشگاه پیل و از نوابغ عهد خود بشمار می آمد در جوانی این نکته را دریافته بود وی در کتابی که راجع به طبایع بشری تألیف کرده گوید : « وقتیکه هشت سال از سنم می گذشت ایام تعطیل را نزد خاله خود می گذرانیدم یک شب مردی مسن و پیر بخانه ما آمد بعد از تبادل تعارفات معمول با خاله متوجه من شد و بدقت هر چه تمامتر در من نگرینست در آن هنگام علاقه مفرطی

بقایق داشتم و آن مهمان طوری از قایق صحبت کرد که بی اندازه سخن او را جالب یافتم بعد از رفتن او افکار من بجزولان افتاد و با خود می گفتم چه مردی بود و چقدر بقایق علاقمند بود و درین مورد عجب اطلاعات جالبی داشت .

خاله من چون سخنان مرا شنید گفت ایسن شخص در نیویورک دادیار است و ابدأ اطلاعی در باره قایق و قاپهرانی نداشته و علاقهای بآن نیز ندارد فریاد برآوردم و پس چرا جز از قایق حرفی و سخنی بمیان نیاورد ؟

خاله ام گفت : « برای اینکه مردی تربیت شده و داناست چون دید که تو بی اندازه بقایق علاقه داری فقط از آنچه میخواستی با تو صحبت کرد و باین تدبیر خود را در دل تو جا داد . »

ویلیام لیون فاپس گوید در تمام عمر این درس را که از جانب خاله ام آموخته ام فراموش نخواهم کرد .

اکنون نامه ای از آقای ادوارد چکیف که در نهایت جدیت مراقب سازمان پیش آهنگی در برابر خود دارم وی چنین نوشته :
« روزی اطلاع حاصل کردم که مسابقه بزرگی بین پیشاهنگان اروپائی در شرف انجام است و چون خیلی میل داشتم که یکی از شاگردانم در آن شرکت جوید نزد رئیس یکی از بزرگترین بنگاههای آمریکا رفتم که پیشنهاد کنم خرج مسافرت این شخص را تا محل مسابقه بپذیرد .

« اتفاقاً بمن گفته بودند که این مرد توانگر زمانی چکی بمبلغ یک میلیون دلار کشیده و بعد از آنکه باطل شد لاشه آنرا قاب کرده نزد خود نگاهداشت . چون نزد او رسیدم ابتداء تقاضا کردم که این سندگرا نیها را بمن نشان دهد . آ . یک چک

يك ميليونى من صريحاً باو گفتم تا آنجا كه من آگاه هستم هيچ كس چكى باين گزافى نكشیده است و من پشاگردان خود خواهم گفتم كه بچشم خود يك چك يك ميليون دلاری دیده ام ، وى چك را با كمال خوشحالى بمن ارائه داد و من بااعجاب بان نگرسته خواهش كردم جريانى را كه موجب كشيدن اين چك شده برايم شرح دهد .

ملاحظه می کنید آقای چلیف هنوز نه از پشاهنگان خود و نه مسابقه اروپا نه از مقصود خود سخنى بمیان نیاورده فقط از چیزی كه مورد علاقه طرف ملاقات دیده است گفتگو نموده حال ملاحظه می کنید كه پاداش اين زرنگی را چگونه یافت. بعد از چند لحظه رئیس از من پرسید، خوب آقا شما چه فرمایش داشتید ، منم مقصود خود را برايش شرح دادم . دبا نهايت تعجب دیدم كه نه تنها تقاضای مرا پذيرفت بلكه از آنها تجاوز نموده من فقط از مسافرت يك جوان گفتگو کرده بودم اما او اظهار كرد كه حاضر است هزینه سفر پنج پشاهنگك و شخص مرا تكفل كند و اعتبار نامه ای به مبلغ هزار دلار بمن داد و سفارش كرد كه هفت هفته در اروپا بمانم و از اين گذشته نامه هائی در معرفی من بنمایندگان شب خود در اروپا نوشت و قتی بهار پس رسیدم اتفاقاً خود او هم آنجا آمده بود ما را در اتومبيلش نشانده شخصاً در شهر پاریس تفرج داد .

و از آن بيمدهم ببعضی از پشاهنگان تنگدست ما كار داده و هنوز هم از پشتيبانان و حاميان بسيار ارزنده ما محسوب می شود .

اما من خوب متوجهم كه اگر قبلاً چیزی را كه محل علاقه او است پیدا نمی كردم و در نخستين ملاقات توجهش را

نسبت بخود جلب نمیکردم هرگز پوشیزی هم از او عطیه دریافت
نمی‌کردم .

آیا همین روش را در روابط بازرگانی میتوان بکاربرد؟
برای مثال شرح حال آقای هنری . جی . دوورنوی رئیس
یکی از کارخانجات معظم بیسکوئیت سازی نیویورک را ذکر
می‌کنم .

چهار سال بود که آقای دوورنوی میکوشید تا محصولات
کارخانه خود را بپکی از هتل های نیویورک بفروشد هر روز
صبح بدیدار مدیر هتل میرفت و مراقب بود که در مجالس
شب نشینی و سایر محافل دیگر که مدیر هتل در آن دعوت مییابد
او هم حاضر شود شاید ملاقاتی دست دهد حتی برای اینکه بهتر
کار خود را پیش ببرد در همان هتل منزل گزید اما کوشش
او بی‌فایده بود .

آقای دوورنوی بعد از آنکه از دروسی که ما میدهیم
آگاه شد شیوه خود را عوض نمود و کوشش نمود تا از سلیقه
و ذوق طرف آگاهی پیدا کند و شرح کار خود را چنین نوشته است:
آگاه شدم که این مدیر جزء انجمن صاحبان مهمانخانه ایست
که نام آنرا « حسن پذیرائی آمریکا » نهاده اند و نظر بشوق
و علاقه‌ای که بکار نشان میداد پریاست انجمن رسیده و از قضا
وی رئیس انجمن دیگری هم بنام « حسن پذیرائی بین‌المللی »
بود هر جا که جلسه‌های این انجمن تشکیل میشد در آنجا حضور
می‌یافت حتی اگر لازم بود صحراها را طی میکرد و دریاها را
در می‌نوردید و از فراز کوهها پرواز میکرد تا در وقت موعد در
جلسه حضور یابد .

« پس من چون بملاقاتش رفتم شروع بصحبت از انجمن

حسن پذیرائی نمودم آه دوستان عزیز نمیدانید چه شوق و حرارتی در آن مرد تولید شد نیمساعت تمام راجع به سازمان این انجمن سخن راند درست دریافتم که این انجمن معشوق و مقصود و هدف زندگانی اوست هنوز ساعت ملاقات نرسیده بود که مرا از کارمندان آن هیأت نمود .

من يك كلمه هم از بیسکوئیت سخن نگفتم اما چند روز بعد ناظر هتل تلفنی بمن کرد که نمونه‌ای چند از محصولات خود را نزد او ببرم چون نزد وی رفتم گفتم : « نمیدانم شما با مدیر چه کرده‌اید همینقدر میدانم که پیوسته نام شما را بر زبان می‌راند . »

« درست ملاحظه کنید چهار سال بود که من این مرد را از هر طرف احاطه میکردم تا شاید تقاضای مرا بپذیرد اگر مختصر زحمتی بخود نمودم و از سلیقه و عقیده او آگاهی نمی‌یافتم و چیزهایی را که نزد او عزیز و گرامی است کشف نمیکردم یقیناً الان هم می‌باید دنبال تقاضا و تمنای بی‌حاصل خود میرفتم . »

پس اگر میخواهید جلب محبت دیگران را نمائید :
از چیزیکه بآن علاقه دارند سخن گفته و آنچه را در قلب آنان جای‌گزین است نام ببرید .

فصل ششم

چه کنیم تا مردمان بیدرزنگ ما را دوست بدارند

روزی در اداره پست بودم درحالیکه منتظر نوبت بودم تا بیاچه کاغذهای سفارشی نزدیک شوم متوجه چهره غمناک و خستهٔ تمبر فروش شدم البته صرف تمام روز در کار فروش تمبر و نوشتن قبض و وزن کردن پاکت‌ها موجب ملال و خستگی است پس با خود گفتم :

«من باید سعی کنم تا او را هرطور شده خرسند سازم... برای رسیدن باین منظور طبعاً باید کلمات خوش آیندی بگویم بگویم حال به بینم که در شخص او چه چیزی میتوانم بیایم که از روی صدق و راستی قابل تمجید باشد ؟ این کار نسبت باشخاص مجهول آسان نیست اما در این مورد بخصوص اشکالی نداشت کارمند پست دارای سروزلفی زیبا بود . در اثنائی که مشغول کشیدن پاکتهای من بود باو گفتم : «ایکاش منم موئی مثل شما داشتم !»

جوان سربرداشت علام حیرت و مسرت در چهره او نمایان بود پس با تبسمی پراز شرم و فروتنی گفت : «آه موهای من آنچه بود امروز نیست ، من او را اطمینان دادم که هنوز جذاب

است اگر قبلا از اینهم بهتر بوده است نمیدانم ولی فعلا بسیار
دلپذیر و جالب است جوان مفتون شد لحظه‌ای چند این مکالمه
و گفتگوی شیرین را ادامه دادیم آخرین سخن او این بود که
دیگرانهم مرا از داشتن چنین موی و زلفی ستوده‌اند .

من با شما شرط می‌بندم و قول میدهم که این جوان شاد
و خفیف مثل پرستویی بخانه رفته و کلام مرا بزن خود گفته
و تکرار کرده است و شب هنگام آرایش در برابر آئینه و نگاه
بموهای خود کرده و گفته است : « راستی موهای زیباست ! »
و قتیکه این واقعه را در کلاس شرح دادم یکی از شاگردانم
پرسید : « از این جوان چه فایده‌ای انتظار داشتید ؟ »

گفتم : آه خداوند! چه فایده ای میخواستید از او انتظار
داشته باشم ؛ اگر ما بقدری پست فطرت باشیم که نخواهیم
برق ساداتی باطراف خود بیاندازیم و کسی را بتعارفی دلخوش
سازیم مگر آنکه در عوض سودی از او حاصل نمائیم و بهره‌ای
از وی ببریم پس قلب ما همانند سیب زمینی پیچیده و کوچک
و لاغراست و اگر در زندگانی بهره‌بختمی و مصیبتی دچار شویم
شایسته و سزاوار خواهیم بود .

اما در واقع من چیزی از او انتظار داشتم چیزی بی‌اندازه
گرانها و روحانی و آن لذتی است که از بجا آوردن کاری
خالی از غرض و چشم داشت در دل خود احساس کردم یکی از
آن کارهای جبرانمردانه‌ای که سالها پس از وقوع یادش در
خاطره‌ام همچنان میماند و میدرخشد .

نوزده قرن پیش عیسی بحواریون خود میفرمود : دادن
لذیذتر از ستاندن است .

و قانونی عام و اساسی در جهان وجود دارد که باید

هنگام مرادده با هموعان خود آنرا در نظر گیریم اگر آنرا
 محترم شماریم همه چیز برایمان سهل و همزشکی از برابر
 پایمان برداشته میشود دوستی و کامیابی و سعادت عایدمان
 خواهد شد بمحض اینکه آن قانون را نقض کنیم فوراً مشکلات
 فراوان برای خود ایجاد میکنیم و آن قانون این چنین است:
 « پیوسته اهمیت مخاطب خود را برایش آشکار نمائید . »
 همانطور که در فصول گذشته یادآور شدیم بنا بر رأی حکیم
 معروف پرفسورجان دیوی آرزوی اهمیت یافتن و بزرگه شمرده
 شدن یکی از قویترین امیال بشریت و همانست که ما را از سایر
 حیوانات برتری میدهد . هزاران سال است که فلاسفه درباره
 روابط و معاشرت افراد بشر تفکر کرده اند و نتیجه این تفکرات
 و اندیشه ها این است . پس ایندستور نازگی نداشته قدمت آن
 با قدمت تاریخ بشر هم عهد است هزار سال پیش زرتشت پیامبر
 داریان همین روش را با نانکه کیش او را پذیرفته بودند تعلیم
 میداد بیست و چهارقرن پیش کنفوسیوس همین موضوع را در چین
 میآموخت لانوسه مؤسس آئین تائوئیة در چین کنار رودخانه هان
 همین را بشارگردان خود اندرز میداد . پانصد سال قبل از مسیح
 بودا در کنار شط مقدس گنگه مردم را بهمین مطلب دعوت مینمود
 و عیسی آنرا در لای تپه های سنگلاخ یهودا میآموخت و این
 قاعده را که گویا بهترین فرامین جهان باشد در عبارت
 موجزی بیان فرمود : « رفتار کن با دیگران آنچنانکه توقع
 داری که دیگران با تو رفتار کنند . » علاقه دارید که اطرافیان
 شما از بذل احترام نسبت بشما فروگذار نکنند و مایلید که از
 نهایت انصاف ، لیاقت و هنر شما را قبول نمایند . از اینکه در
 محیط کوچک زندگی خود دارای اهمیت هستید لذت میبرید از

تملقهای چا پلوسانه و میان تهی متنفرید ولیکن ستایشهای بجای و بمورد و صمیمانه را استقبال کرده و آرزو دارید تا بافتخار تشویق و محبت و ثنا نایل شوید محقق هستند ما همه خواهان این لذائذ و دلباخته این نعمتها هستیم پس دستور کتاب مقدس انجیل را بپذیریم و ب دیگران همانرا ارزانی داریم که آرزومند هستیم آنان در اختیارمان بگذارند کی ، کجا ، چگونه و پاسخ اینست همه وقت و همه جا .

روزی در عمارت بزرگی داخل شده و از دربان اطاق دوست خود آقای هنری سوون را جويا شدم این دربان که لباسی رسمی و بسیار آراسته پوشیده بود از شغل خود بسیار مفرور بود و در آن تبحری خاص و واقف داشت بلا درنگه این عبارت را شمرده و مرتب بر زبان راند : « هنری سوون (قدری تأمل) طبقه هیجدهم (کمی مکث) اطاق ۸۱۶ ، من در حین حرکت بسوی اطاق دوست خود چیزی بیخاطرم رسید و نزد دربان برگشته گفتم : « بشما تبریک میگویم که اینطور بدقت نشانی اشخاص را بیخاطر دارید و اینگونه با کلماتی شمرده نشانی میدهید . اینگونه قوه بیان حقیقتاً در خور تمجید و شایسته خطاب و بازیگران تئاتر است . « مرد در حالیکه چهره اش از شادی میدرخشید علت مکثها و تکیههایی که روی هر لفظ کرده بود بیان کرد و از تمجیدهایی که از وی کردم باعث آن شد که او گردن خود را افراشته تر نگهدارد . پس در حالیکه بطرف اطاق دوستم میرفتم بر مقدار شادی و نیکبختی جهان احساس کردم که اندکی افزوده ام . برای افزودن شادی و خرمی در جهان شخص محتاج آن نیست که مقامی عالی و مکننی سرشار داشته باشد . مثلاً اگر زن خدمتکار مهمانخانه ای بجای سیب زمینی

سرخ کرده که خواسته بودید سیب‌زمینی کوبیده آورد کافی است که آهسته باو بگوئید « مناسفم که شما را زحمت میدهم ولی من سیب‌زمینی را ترجیح میدهم » .

سخن شما لازم جوا بیست که از روی میل و شادمانی بدین‌تراز داده خواهد شد . « بسیار خوب اهمیت ندارد من هم اکنون بشتاب را عوض خواهم کرد . » و با همین لحن شیرین در کمال سهولت مقصود را حاصل خواهید کرد زیرا که احترام و ادبی که در مکالمه به خرج داده اید در وجود او مؤثر می‌افتد . جمله‌های کوچکی از قبیل « ببخشید . شما را زحمت دادم » « میل دارید که لطفاً » و « متشکرم » در پاسخ بمنزله روغنی است که چرخهای ماشین زندگانی روزمره بآن صیقل داده و دلیل نجانب تربیت هم هست .

سرگذشت‌ها لکن داستان‌نویس مشهور را برای بیان تعریف میکنم . وی پس‌آهنگری بود و در آغاز تعلیمات مختصری فرا گرفته بود مئذلك شهرتی روز افزون حاصل کرد منشا کار او چنین است که علاقه زیادی بشعر داشت و خصوصاً نسبت باشعار دافنه گابریل رستی شیفتگی خاصی داشت وی در سخنرانی خود که او را ستایش و تحسین می‌نمود محاسن کلام او را بر شمرد و نیز يك خطاب به خود را نزد شاعر فرستاد و موجب سرور او گشت این امکان محتمل است که شاعر وقتی این رساله را دید با خود گفته باشد : « راستی که جوانیکه در باره من تا این حد غلونا مید باید شخصی زیرك و هوشمندی باشد » پس آهنگر زاده را منشی خود نمود و حال‌کن در این شغل جدید فرصت پیدا کرد تا با بسیاری از دانشمندان و نویسندگان و ادبا آشنایی پیدا کند و بامشورت و ترغیب آنان شروع بداستان‌نویسی کرد

و آوازه شهرتش در آسمان پیچید خانه او بنام قلعه کرشیا که در جزیره مان قرار داشت زیارتگاه جهانگردان و سیاحان شد و از خود ثروتی بالغ بر دو میلیون و پانصد دلار باقی گذاشته حال اگر آن رساله را در تمجید شاعر معروف زمان خود نمی‌نوشت این وسایل برای او فراهم نمیشد و در فقر و گمنامی جان میداد و استعداد او بظهور نمیرسد .

ولی چنین است قدرت ستایش و نیروی مدح در صورتیکه از ژرفای قلب و از نهایت صمیمیت انگیخته شده باشد .

رستی خود را شخص مهم مینداشت و جای تعجب در این نیست زیرا هر یک از ما خود را مهم و بسیار مهم میدانیم و همین گونه‌اند سایر اقوام جهان .

شما خود را از اینها بالاتر میدانید و همینطور ژاپنی‌ها هم خود را از شما بالاتر و افضلتر میندازند مثلا اگر یکی از مردمان قدیمی ژاپون در محفلی به بینید که زنی ژاپنی با سفیدپوستی مشغول رقصیدن است بی نهایت متنفر و منزجر میشود . شاید گمان می‌کنند که از یک نفر هندو برتر هستید حق دارید چنین تصور کنید ولی آگاہ باشید که در عالم یک میلیون هندوست که آنچنان شما را پست میداند که اگر سایه شما بر غذایی بیفتد راضی نمیشود دست بآن طعام آلوده و پلید بزنند .

شاید شما خود را خیلی برتر از اسکیموها می‌شمارید البته آزاد هستید تا هر گونه تصویری کنید ولی در واقع اسکیموها هم بسختی از شما متنفر و گریزان هستند اگر میخواهید مقدار این تنفر را بدانید بشما باید بگویم : هر گاه در میان طوایف اسکیمو شخص ابله و ساده لوحی یافت شود که از عهده کاری بر نیاید او را « مرد سفیدپوست » میخوانند و در زبان اسکیمو

بالتر از این دشنام و ناسزائی نیست .
هرملتی خود را اشرف و بالاتر از ملل دیگر میدانند مبداء
حسن میهن پرستی و منشاء جنگها برای حفظ شرافت ملی همین
نکته است .

حال باین نکته و باین حقیقت توجه کنیم هر کسی گمان
می کند که از يك جهت بر ما برتری دارد اگر میخواهید راه
دل او را پیدا کنید یا مهارت و زرنگی او ثابت کنید ، که شما
صمیمانه پی به اهمیت او برده و در حد خود بزرگی و امتیاز
او معترفید .

و این کلام امرسون را پیوسته بخاطر داشته باشید که
گفت : « هر کسی بيك سبب از من برتر است و از این جهت است
که می توانم چیزی از او بیاموزم » .

سبب نهایت اندوه است که می بینم که هیچ شایسته تفاخر
نیستند اظهارات و ادعاهائی می کنند که موجب رنجش بینندگان
میشود درینمورد باید گفته شکسپیر را متذکر شد :

و ای انسان ، ای موجود منور باندگی قدرت چنان
مفتون و شیفته می شوی و در پیشگاه آسمان ها اعمالی میکنی که
فرشتگانرا متألّم و گریان میسازی ،

اکنون سه مورد را شرح میدهم که چگونه بکار بردن
دستور فوق نتایجی بزرگ داده است نخست حکایت یکی از
دادستانان ایالت کونکتی کوت را ذکر میکنم که از من خواهش
کرده است برای ملاحظه خانوادگی اسمش را نبرم و در مواقع
ضروری او را آقای R می گویم .

چند روز بعد از آنکه آقای R در کلاس درس خصوصی ما
اسم نویسی کرد روزی با خانم خود سوار اتومبیل شده بحزیره

لانگه ایلند رفت که یکی از خویشاوندانش را ملاقات کند چون بخانه خاله زن خود وارد شد زنش بدیدن یکی از آشنایان رفت و آقای R باخاله پیرتنها ماند پس فرستدرا غنیمت شمرد و بدون اتلاف وقت دستورهای کلاس ما را بموقع عمل گذارد برای این مقصود نظری باطراف انداخت تا چیزی بیابد که واقعاً قابل تمجید باشد پس رو بمیزبان کرده گفت :

این خانه را شما ظاهراً در سال ۱۸۹۰ ساخته شده است ، خانم پاسخ داد : بلی درست در همین سال بنا شد . ،

- « منظره این عمارت مرا بیاد خانه می اندازد که در آن تولد یافته ام چه سبک زیبایی دارد ! وسیع و خوش طرح است امروز دیگر نظیر این بناها را نمی سازند و سبک را عوض کرده اند . ،

پیرزن گفت : « حق با شماست جوانان امروز نمیدانند خانه زیبا چیست فقط طالب آپارتمان کوچکی هستند که بمرحت آنرا بستانند در اتومبیل خود رفته هرچه زودتر بروند ... ، پس با آهنگی مضطرب خاطره های کهن را بر زبان آورد : این منزلی است راحت و مطبوع ... بنای آن را دست عشق گذاشت من و شوهرم هیچ معماری مراجعه نکردیم و خودمان نقشه آن طرح ساختیم . ،

پس خانم مزبور مهمانش را بیک يك اطاقها برد آقای R چیزهای دیدنی گرانقیمت و پرارچی در آنها دید و هر يك را بنحوی ستود این اشیاء را خانم طی سالیان دراز از نقاط مختلف گرد آورده و خریداری کرده بود از قبیل شالهای کشمیر ، اشیاء هنیه ، تختخواب و صندلیهای فرانهای ، تابلوهای نقاشی ایتالیایی و پرده ها و دیوار پوشهای ابریشمی که از يك بنای کهن

و باستانی فرانسه بدست آمده بود .

آقای R حکایت می‌کزد که :

« بعد از آنکه همهٔ عمارت را بمن نشان داد مرا بگاراژ
برد اتومبیلی از نوع پاکارد که کاملاً نو بود در آنجا دیدیم خانم
گفت : « این ماشین را شوهرم چندروز قبل از وفاتش خرید و
از آنهنگام تا حال من در آن ننشسته‌ام چون شما علاقه زیادی
باشیاه زیبا دارید من میخواهم این پاکارد را بشما هدیه کنم . »
گفتم : « نه خاله جان این هدیهٔ گرانی است . نمی‌توانم
بپذیرم از لطف و مرحمت شما بی‌نهایت سپاسگزارم هرگز بخود
حق نمیدهم که چنین چیزی را از سرکار بپذیرم من اقبضار
خویشاوندی نزدیک ونسبی را با شما ندارم شما چند برادرزاده
دارید که لایق این عطیه هستند که بآنها مرحمت فرمائید . »
خانم فریاد کشید : « آه برادر زادگان من : بلی برادر
زادگانیکه فقط انتظار مرگه مرادارند تا این پاکارد را بر بایند
ولی هرگز بخود نخواهند دید . »

گفتم : « پس آنرا بیک اتومبیل فروش دست دوم بفروشید . »
باز خانم فریاد برداشت : « آه فروش ! خیر تصور میفرمایند
که من این ماشین را هرگز خواهم فروخت ؟ و تحمل خواهم
کرد که اشخاص بیگانه در آن بنشینند ؟ اتومبیلی که شوهرم
برای من خرید ابداً هرگز آنرا نخواهم فروخت بهترین
کار اینست که آنرا بشما بدهم شما چیزهای زیبارا دوست دارید
و قدر می‌دانید . »

آقای R چون دید که خانم رنجیده خاطر می‌شود ناگزیر
چارهٔ جز پذیرفتن نیافت .

این بانوی پیر که در عمارت وسیع خود در میان شالهای

کشمیر و اشیاء عتیق و یاد‌های ایام گذشته میزیست تشنه‌محبت و مشتاق تحسین و ستایش بود .

در جوانی زیبا و طرف ستایش بود این خانه را خود ساخته و از حرارت عشق گرم کرده و از تحفه‌های گرانبهای اروپا، آرایش داده بود ... اکنون در تنهایی دلگیر زمان پیری تشنه یک قطره ملاحظت و صمیمیت بود و آرزوی يك ذره حرارت و تحسین و تعریف داشت و هیچکس نزد او نمی‌آمد که آرزو را بر آورد از این رو و وقتی که پس از مدتها انتظار بمقصود خود رسید گویی تشنه‌ای در بیابان به چشمه‌ای خروشان رسیده است و برای ابراز امتنان هیچ چیز را ارزنده تر از این انومبیل مجلل گرانبها ندید که هدیه کند .

دیگری از دانشجویان ما که مهندس و معمار بود این قصه را نقل میکرد:

« من مشغول نقشه برداری از باغ یکی از دادیاران معروف بودم صاحب‌خانه بیرون آمد و دستورهای بمن داد تا بچه ترتیب گلین‌ها را قرار بدهم من در باغ چند توله سگ زیبا دیده بودم بصاحب‌خانه گفتم عجب سگهای قشنگی دارید بنظرم هر سال مبلغی در مسابقه سگ‌ها بشما میرسد . »

« تأثیر این تعارف ساده فوق‌انتظار بود مرد گفت :

« بلی من سگ بسیار دوست میدارم میل دارید آنها را

به بینید ؟ »

« نزدیک يك ساعت صرف نشان دادن سگها و شرح

جوایزی که گرفته بود گردید از من برسید :

« شما بچه کوچک دارید ؟ »

گفتم : « بلی پسری خردسال دارم . »

گفت : گمان می‌کنید که داشتن سگ کوچکی موجب خرسندی او میشود ؟

گفتم : « پسر من ! از داشتن چنین چیزی مسرور و شادمان خواهد شد . »

گفت : « بسیار خوب من یکی باو میدهم . »
« بعد طرز غذا دادن آنها را بیان نمود و گفت : « چون حتماً این بیانات را فراموش خواهید نمود بهتر آنست که برایتان بنویسم پس بدفتر خود رفت و همه دستورات لازم را ماشین کرد : بدین ترتیب این شخص عالی مقام سگی بمن داد که صد دلار می‌ارزید و یکساعت از وقت گیرانهای خود را برای من صرف نمود و علت آن جز این نبود که من صمیمانه مهارت و چیرگی او را در تربیت سگها تمجید کرده بودم .

« جرج ایستمن » پادشاه کدک فیلم شفاف را اختراع کرد و بدینوسیله ساختن فیلم سینمایی را ممکن ساخت و در نتیجه این اختراع قریب صد میلیون دلار ثروت بدست آورد و در تمام جهان مشهور شد این ثروت و شهرت مانع نبود که او مثل من و شما از شنیدن ساده‌ترین تمجیدات متأثر و مفتون گردد .

چندسال پیش ایستمن آموزشگاه موسیقی روچستر را بنا کرد و تأثیری بیاد مادر خود بنا نهاد . مدیر یکی از کارخانه های سندلی سازی میخواست در مناقصه ایندو بنا پیروز شود و تلفنی از مهندس ساختمان های مزبور وقت خواست که در روچستر با آقای ایستمن ملاقات کند .

بعد از ورود بروچستر مهندس ساختمان باو گفت :

منظورتان را درك کرده‌ام میخواهید تهیه سندلی واثایی این ساختمانها را آقای ایستمن بشما واگذار نماید ولی من

قبلا شمارا مطلع می‌کنم که اگر بخواهید بیش از پنجدقیقه وقت ایشانرا بگیریید مقصود خود را حاصل نخواهید کرد زیرا که بسیار سرگرم و گرفتار است داخل شوید و زودتر هر چه می‌خواهید بگوئید و بیرون بیائید .

مدیر سندلی سازی هم بهمین عزم با مهندسین نزد آقای ایستمن رفت او بر روی میز خود خم شده بود پس از لحظه‌ای سر بلند کرد و چند قدمی بطرف آنها رفت و گفت : « سلام آقایان ، چه کاری از دست من ساخته است ؟ »

مهندس همراه خود را معرفی نمود و آقای آدامسن مدیر کارخانه سندلی سازی گفت :

« آقای ایستمن وقتیکه منتظر سر برداشتن شما از روی میز بودم من فریفته دفتر کار شما شدم واقماً در چنین مکانی کار کردن چقدر لذت بخش است میدانید که کارخانه ماهم دیوار پوشهای چوبی میسازد ولی تاکنون چنین دیوار پوشهای زیبایی بچشم ندیده‌ام . »

جورج ایستمن پاسخ داد : « شما مطلبی بخاطرم آوردید که بکلی فراموش کرده بودم آری این اتاق را خوب ساخته‌اند در آغاز من از کار کردن در این مکان بسیار لذت می‌بردم ولی حالا عادت کرده‌ام بملایم و هنگامیکه وارد این اتاق می‌شوم منغمز پر از شمله‌های گوناگون است و هفته‌ها می‌گذرد که این زیبایی‌ها را نمی‌بینم . »

آدامسن چند قدمی پیش رفت و با دست یکی از برشهای چوبی را لمس کرد و گفت : « این چوب از بلوط انگلیسی است . اینطور نیست ؟ اندکی با چوب بلوط ایتالیائی فرق دارد . »

ایستمن پاسخ داد : « صحیح است من آنها را از انگلستان وارد کردم و یکی از دوستانم که درباره چوبهای قیمتی تخصص

دارد آنرا برایم فرستاده است . بعد از آنکه ایستمن تمام
تزیینات اطاق را باو نشان داد تناسب چوبها ، رنگ آنها ،
وکنده کاریهای دستی و همه جزئیاتی که بدستور او بکار برده
بودند باو نمایاند . و سپس آندو در برابر پنجره ای ایستادند
و آقای ایستمن با فروتنی و شرمی که از اختصاصات او بود
بسیاری از بنگاههایی را که برای تسکین دردها و رفع مشقات
بشر ساخته بود باو معرفی کرد آقای آدمسن باو تبریک گفت
که ثروت خویش را در راه آرمانهای خیر و نیک بشری صرف
کرده است . آقای آدمسن جنبه ای را باز کرد و نخستین دورین
عکاسی را که بدست آورده بود باو نشان داد . آدمسن راجع
بمقدمات کار و منشاء پیشرفتهای او و مشکلاتی که در راه خود
دیده بود سئوالاتی نمود و ایستمن مدت زمانی از دوران کودکی
و تنگدستی خویش با وی صحبت کرد و گفت : که مادرش خانه
آنها را پانسیون کرده بود و خود او در مقابل يك دلار دستمزد
در یکی از شعبه های اداره بیمه شب و روز عرق میریخت و کابوس
قهر و تنگدستی او را آزار میداد و تصمیم گرفت که با کار و زحمت
آن اندازه پول بدست آورد که دیگر مادرش محتاج نباشد که
برای امرار معاش خود را دچار زحمت و مرارت نماید . آقای
ایستمن از سئوالات آدمسن و شیوه شنیدن دقیق او بوجد آمده
بود و آزمایشهایی را که در شیشه های عکاسی کرده بود شرح داد
و گفت که چگونه بعد از آنکه تمام روز در دفتر خود مشغول کار
بود شبها با کلیشه عکاسی و آزمایشهای آنها مشغول میشد و در
آن اثناء داروهای شیمیایی در مقابل چشمش در حال تجزیه و
ترکیب بودند و چه بسا اتفاق می افتاد که هفتاد و دو ساعت تمام
بدون بیرون آوردن لباس از تن بسر میبرد آقای ایستمن به

آدمسن گفت : « در آخرین سفری که بزاپن کرده بودم چند سندلی خریدم و با خود باینجا آوردم تا در ایوان عمارت بگذارم متأسفانه آفتاب رنگ آنها را زدوده است ... بفرمائید با هم غذا میل کنیم و این سندلیها را هم به بینیم ». بعد از غذا آقای ایستمن سندلیهای ژاپنی خود را نشان داد و گفت که : « دهریک از آنها بیش از يك دلار نمیآرزد . » اما ایستمن بزرگه که صد میلیون دلار ثروت و دارائی داشت بداشتن آنها افتخار میکرد زیرا که خودش آنها را رنگه کرده بود خلاصه آنکه سفارش اثاثیه چوبی برای عمارت بمبلغ نود هزار دلار بالغ شد و تهیه آنها با آقای آدمسن واگذار گشت . این دو مرد تا پایان عمر با هم دوستی و مراوده داشتند .

آیا نباید این شیوه مدح و تمجید را که اعجازها را شکر می کند در تمام خانواده های خود معمول بداریم هیچ جا در عالم باندازه خانواده محتاج بمدح و ثنا نیست و اتفاقاً در آنجا کمتر از هر جا معمول است .

بانوی شما حتماً صفات قابل ستایشی دارد والا شما با او ازدواج نمی کردید حال حساب کنید چند وقت است که کمترین تعارف و تمجیدی نسبت با او ابراز نکرده اید ؟

نویسنده معروف بانو دروتی دیکسی در یکی از مقالات خود نوشته است : « تا هنر تحسین و تعریف را نیاموخته اید زن نگیرید تحسین کردن از زنان قبل از عروسی مربوط بذوق و خواهش دل است اما تمجید از آنان بعد از مواسلت واجب و ضامن سعادت است ازدواج آنقدر که محتاج تدبیر است نیازمند صراحت قول و بی پردگی گفتار نیست .

« اگر میخواهید هر روز يك غذای شاهانه میل نمائید هرگز

بر طبایخی بانوی خود عیب مگیرید و هرگز میان او و مادر خودتان مقایسه‌ای که تولید خشم و عناد کنند نکنید بلکه بعکس دائماً هنر و سلیقهٔ خانداری او را ستایش کنید و آشکارا اظهار خوشوقتی کنید که زنی اختیار کرده‌اید که همانند ونوس جمالی زیبا و نظیر منیر عقلی کامل و چون ماری آن نمونه کامل خانه داری است حتی اگر روزی خوراک شما ناپخته و نان شماسوخته بود باز شکایت نکنید فقط بگوئید که غذا مثل همیشه خوب نیست .
خانمی که از غذای او تمجید کنند حاضر است که در کنار اجاق آشپزخانه خود را قربانی کند .

باید در این گفته‌ها حد اعتدال را نگاهدارید تا تصور نشود که میخواهید او را بفریبید همین امشب یا فردا شب یکدسته گل نثار او نمائید و تبسمی برویش کرده و چند کلمهٔ دلنشین باو بگوئید اگر همه شوهران چنین میکردند آیا در شهر اینقدر طلاق پیش می‌آمد ؟

اگر می‌خواهید که بانوان را دلبستهٔ خود کنید سخن خود را دربارهٔ آنان معطوف سازید نسبت بمردان هم دستور همین گونه است .

دیسرائلی که یکی از مبرزترین رجال سیاسی انگلستان است میگوید : «باهر کس از خود اوصحبت بمیان آورید خواهید دید که چندین ساعت صرف شنیدن گفتار شما خواهد کرد ، بنابراین اگر میخواهید تا دیگران شما را دوست بدارند این قاعده را در نظر آورید .

«اهمیت دیگران را برایشان آشکار سازید .

تا اینجا که رسیده‌اید مقداری از این کتاب را خوانده‌اید

هنگام آنست که کتاب را برهم نهاده و فرو بندید و بی درنگه
مصمم شوید که دستورها را نسبت باولین شخصی که برخورد
کنید ایفاء نمائید تا اثرات و معجزات سحرانگیز تأثیر آنرا
به بینید .

خلاصه

راههای ششگانه جلب دوستی دیگران

- دستور ۱ - صمیمانه نسبت بدیگران علاقه ورزید .
- دستور ۲ - تبسمی بر لب داشته باشید .
- دستور ۳ - پیاد داشته باشید که نام هر کجی برای او
شیرین و مهمترین آواها نیست که بگوش وی میخورد .
- دستور ۴ - شنونده خوبی باشید و دیگران را بشوق انگیزید
تا درباره خود سخن بگویند .
- دستور ۵ - با مخاطب خود از آنچه دوست دارد گفتگو
نمائید .
- دستور ۶ - صمیمانه و صادقانه اهمیت او را برای خودش
محسوس سازید .

بخش سوم

دوازده طریقه برای آنکه دیگران را
هم اندیش خود سازید

فصل اول

شما نمیتوانید در هیچ مباحثه پیروز شوید

مدتی بسیار ناچیز بعد از پایان جنگه واقعه‌ای برای من در لندن رخ داد که درس عبرتی بمن آموخت. در این هنگام من پیشکار « سر اس اسمیت » بودم که در امپراطوری انگلستان همان مقام را داشت که لیندبرگه در آمریکا. شبی در مجلس ضیافتی که بافتخار او ترتیب داده بودند حضور داشتم در اثناى صرف غذا همشین در سر میز قصه‌ای نقل کرد که این عبارت در آن بود « خدایى هست که سرنوشت ما را باراده خود می‌آزد . اگرچه انسانهم در طرح نخستین آن دخالت داشته باشد انجامش بدست خداست » گوینده حکایت اصرار داشت که این عبارت عیناً در توراة است و من میدانستم که اشتباه میکند هر کس تأملی میکرد میدانست که منشاء این سخن در توراة نیست پس برای ابراز آگاهی و دانش و اهمیت خود خواستم عبارت را اصلاح کنم . در صورتیکه هیچکس این تقاضا را از من نکرده بود ، باو گفتم که این سخن از شکسپیر است . اما طرف نپذیرفت و گفت : « چطور ؟ این کلام شکسپیر است ؟ هرگز ممکن نیست من در توراة دست دارم و مطمئن هستم که این گفته از آنجا سرچشمه میگیرد .

در سمت چپ من یکی از دوستان دیرینم نشسته بود که

نامش فرانك گامون بود که سالها در تحقیق آثار شکسپیر رنج فراوان برده بود پس هر دو رو پاو کرده داوری خواستیم آقای گامون بعد از شنیدن سخنان طرفین با پایش ضربتی سخت در زیر میز پپای من زد و گفت : « دیل شما اشتباه میکنید حق با آقاست این عبارت از توراۃ نقل شده . »

آنشب بعد از بازگشت بدوست خود گفتم : « فرانك میدانستی که این کلام از شکسپیر است ؟ »

- « البته میدانستم در کتاب هاملت پرده پنجم صفحه دوم واقع است اما امشب ما در يك مجلس دوستانه دعوت داشتیم چرا بایستی خطای کسی را باو ثابت کنیم وصفای و آرامش دقائق خود را مکدر سازیم . آیا این وسیله ایست که شما را در نظر او محبوب سازد ؟ چرا نباید بگذاری که آبروی خود را حفظ کند . کسی از تورای و داوری نخواسته بود چرا سخن او را قطع کردی و همیشه سعی کن از مناقشه و مباحثه دوری جوئی . »

من بی اندازه باین درس احتیاج داشتم زیرا شیفته مباحثه بودم و در او ان جوانی نیز با برادر خود راجع به موضوعی که پیش میآمد جدل میکردم در مدرسه منطوق میخواندم و در استدلال تبصری یافته بودم و در هر مجلس بمنظره ای حاضر میشدم پس از مدتی آموزشگاهی برای تدریس درس استدلال باز نمود و با کمال شرمساری باید بگویم حتی مصمم بودم کتابی نیز راجع باین فن تألیف نمایم در هزاران مجلس مباحثه و مناظره حاضر شده دلائل طرفین را تجزیه کرده خود در بحث شرکت می‌جستم و بعد از آن تجارب باین نتیجه رسیدم که بهترین وسیله کامیابی در مباحثات این است که از ورود در آن احتراز و دوری نمائیم .

« از مباحثه چنان بگریزید که از مار زنگی پا زلزله
هولناک میگریزید . »

از هر ده مباحثه نه بار آنرا طرفین در حالی از مجلس
مناظره و مباحثه خارج میشوند که خود را بیش از پیش محق
دانسته و در عقیده خود واثق‌تر میگردند .

در این نبردها هیچکس غالب نیست زیرا که اگر مغلوب
شده‌اید و اگر پیروز گشته‌اید باز هم شکست خورده‌اید . چطور ؟
توضیحش اینست که تصور کنیم در مقابل طرف خود موفق و
پیروزمند شده باشید و با وثاقت کرده باشید که جاهل است بعد ...
البته دستهای خود را از فرط شادی بهم می‌مالید اما فکر کنید که طرف
شما در چه حال است شما حقارت و نادانی او را برایش آشکار ساخته‌اید
و خود خواهی و غرور او را مجروح ساخته‌اید و از غلبه خود ،
داغی بردل او نهاده‌اید . در یکی از شرکت‌های بزرگ بیمه
این عبارت را برای نمایندگان و کارمندان شرکت شعار قرار
داده‌اند : « هرگز بحث نکنید . »

راه منقاعد ساختن ، بحث کردن نیست این دو امر هیچ‌وجه
با یکدیگر ارتباط و پیوندی ندارند راه نفوذ کردن در افکار
مردمان غیر از این است .

چند سال پیش شاگردی داشتم که از اهالی ایرلند بود
و موسوم به پاتریک جی . او هر که جوانی با محبت و ساده بود
اما عجیب میلی بمباحثه و ستیزه داشت ! هنگامیکه نزد من
می‌گفت که شغلش نمایندگی اتومبیل‌های پاری است ولی در کار
خود کامیاب نمیشود بعد از تحقیق بیشتر معلوم شد که او همیشه
با اشخاصی که مایل است آنها را مشتری خود نماید مباحثه و
ستیزه میکند و آنان را بخشم می‌آورد در حین گفتگو شروع پفریاد

کرده اختیار از دست میدهد و اگر مشتری عیبی از اتومبیلهای او بگیرد فوراً سرخ شده و میخواهد با او گلاویز شود و در هر بحثی خود را غالب میگرداند و بارها هنگام جدا شدن از مشتری با خود گفته است «هاا دیدی چطور سخنش را دردهانش بند آوردم .»

پاتریک میگفت : « بعد از لحظه ای بخود میآمدم و میگفتم ای دل غافل عجب کاری کردم درست است که سخنش را قطع کردم ولی چیزی هم باو نفروختم .»

من شروع باصلاح و درست نمودن رفتار و خوی پاتریک کردم ولی درس نخستین من این نبود که چگونه باید سخن گفت بلکه این بود که چگونه باید خاموشی گزید . وی امروز از نمایندگان طراز اول فروش شرکت وایت موتور نیویورک است بهتر است طرز رفتار و عملش را از دهان خودش بشنوید :

« اکنون وقتیکه بنزد مشتری میروم اگر در جواب پیشنهاد من برای خرید اتومبیل وایت بگوید : « چه ! من اتومبیل وایت بخرم نمیخواهم بی دوام و بی فایده است و اگر رایگان هم بدهند نمیپذیرم میخواهم یک کامیون اوتل سفارش بدهم .»

من در پاسخ او آرامی می گویم :

« دوست من ملاحظه فرمائید : کامیونهای اوتل بسیار خوب هستند اگر سفارش بدهید ضرری نخواهد کرد شرکت اوتل بنگاه خوبیست و کارهای ظریفی تهیه می کند .»

« طرف ناگهان ساکت میشود و دیگر چیزی نمی تواند بگوید زیرا موضوعی برای بحث کردن ندارد و ممکن نیست دیگر تا شب این تعریف و تحسین از اوتل را ادامه دهد. بعد از خاموش شدن او من صحبت را تغییر میدهم و مشغول شمردن

صفات و مزایای کامیونهای وایت می‌کردم . «
 « سابق طور دیگری رفتار می‌کردم بعضی‌اینکه مشتری
 با من مخالفت می‌ورزید و از شرکت دیگری تعریف مینمود من
 ازجا بدر می‌رفتم و مشغول عیب‌جویی و انتقاد از آن بنگاه می‌شدم
 هرچه بیشتر عیب‌جویی می‌کردم مشتری بیشتر در دفاع ابرام و
 پافشاری می‌کرد و در ایمان خود نسبت به برتری آن بنگاه
 راسخ‌تر می‌شد .

وقتی که بیاد احوال و رفتار گذشته خود می‌افتم باشکفتی
 از خود می‌پرسم که من واقماً چگونه موفق به فروختن چیزی
 میشدم؟ سالهای متعادی از عمر پرارزش خود را مصروف مشاجره
 و ستیزه کرده و برای خود دشمن تهیه دیده بودم امروز خاموش
 ماندن را آموخته‌ام و بهره‌ای وافر گرفته‌ام . «

فرانکلین گوید: «ممکن است با مشاجره و مباحثه دشمن
 خود را مجاب منکوب و سرگران کنید اما چنین غلبه‌ای بیهوده
 است . زیرا هرگز توفیق نمی‌یابید تا موافقت صمیمانه طرف
 را حاصل نماید . «

حال خود شما کدام را اختیار می‌کنید پیروزی ظاهری
 که توأمان با رنجش است یا موافقت صمیمانه و دوستانه را ،
 کمتر اتفاق می‌افتد که این هر دو را کسی با هم بدست بیاورد
 «ویلیام جی . ماک آدو» وزیر کشور زمان ریاست جمهوری
 ویلسون بعد از سالها فعالیت سیاسی خود باین عقیده رسیده بود
 که : « هرگز جاهلی را بقوه منطق نمیتوان متقاعد کرد ، اما
 اینکه می‌گوید جاهلی را نمیتوان متقاعد کرد مسامحه کرده
 است تجارت طولانی زمان حیاتم این درس را بمن آموخته‌است
 که هیچکس را اعم از جاهل و عالم نمیتوان به تغییر عقیده واداشت
 پایه عقلی و مدارج علمی و دانش او خواه هرچه باشد .

داستان «فودریک پارسون» را بشنوید وی بازرگانی مشهور بود و با مأمور وصول مالیات بر درآمد اختلاف حسابی پیدا کرد مأمور مبلغی از بابت درآمدی که بالغ بر نه هزار دلار بود مطالبه میکرد پارسون میگفت این با آنکه جزء مطالبات من است لیکن این پول را از طرف خود دریافت نکرده‌ام و او نمیتواند این مبلغ را بپردازد و جزء سوخت و زیان محسوب می‌شود بنابراین چه مالیاتی باید از بابت آن بدهم ؟ مأمور با کمال خشونت و سختگیری می‌گفت : « این بمن مربوط نیست و این رقم جزء درآمد سالیانه شما منظور شده و باید مالیات آنرا بدهید . »

آقای پارسون میگفت : « من و مأمور همت یکسال در این گفتگو بودیم و هیچ دلیل و برهانی آن مرد لجوج را متقاعد نمیکرد هر چه بیشتر بحث میکردم بیشتر اصرار و ابرام می‌نمود ... آنکاه مصمم شدم تا روش خود را تغییر داده حس خودخواهی او را تحریک کنم پس پاؤ گفتم :

« که این مسئله نسبت بکارهای مهم و دشوار دیگری که شما در پیش دارید چندان جالب و مهم نیست من خود کمی در باره مسائل مالی تحصیل کرده‌ام و علاقه مفرضی باینگونه مباحثات دارم ... فرقی که هست در این است که معلومات خود را از کتاب گرفته‌ام ولی شما تجارب خود را در جریان امور و هنگام روبرو شدن اشخاص مختلف کسب کرده‌اید ... گاهی من مایل به داشتن شغلی نظیر حرفه شما می‌شوم زیرا که شخص در چنین کارها با تجاربی بس پر ارزش و گرانبها - اصل می‌نماید . »

« درست این نکته را در نظر بگیرید که من در بیان این مطالب کاملاً صادق و صمیمی بودم . »

د مأمور مالیات در سندی خود قد برافراشت و از خود دو حرفه خویش شرحی بیان نمود و چندین ثقلب و قاچاق عجیب را که کشف کرده بود ذکر کرد رفته رفته خوی دوستانه گرفت و از وضع فرزندان خود شمه‌ئی بیان کرد و چون از نزد من رفت گفت در کار شما تجدید نظری خواهم کرد و نتیجه را با اطلاعاتان میرسانم .

سه روز بعد بازگشت و گفت که مطابق میل شما آن رقم را از جمع بدهی شما بیرون آورده و شمارا معاف کرده‌ام .

این واقعه دلیل روشنی است از این صنعت که در نهاد بشر است مأمور مالیات سعی داشت که اهمیت خود را به ثبوت برساند در آغاز کار با ابراز قدرت رسمی خود باین مقصود نائل آمد اما همین قدر که طرف اهمیت او را شناخت مباحثه ختم شد و مرد شکفته و شاد گردید و محبت و رحم و انسانیت در او نمایان گشت .

کنستانت ، سرپیشخدمت ناپلئون در کتابیکه با اسم یادگار خصوصی ناپلئون نوشته گوید: « من غالباً با ژوزفین زن امپراطور بلیارد بازی میکردم گرچه در این بازی مهارتی بی نظیر و جیرگی خاصی داشتم مع هذا طووزی ترتیب میدادم تا همیشه پیروزی باوی باشد و از این پیش آمد لذتی وافر میبرد ... »

از این عمل کنستانت پندی باید گرفت مشتری ، دوست ، زن و سایر حریفان و رقبای رندگانی خود را باید مجال دهیم تا گاهی در مناقشات وجدلهای بی‌اهمیتی که با ما پیدامی کنند غالب شوند و لذتی ببرند .

بودا گفته است : « کینه را با کینه پایان نمی‌توان داد مگر با عشق . »

سوء تفاهم را با مباحثه و مشاجره نمی‌توان برطرف کرد بلکه تدبیر و مهارت و سیاست و خوی صلح‌جویانه لازم است تا شخص بتواند مقاصد و هدفهای دیگران را تشخیص داده و درک کند .

روزی لینکن رئیس‌جمهور آمریکا افسر جوانی را دید که با یکی از رفقایش بنزاع برخاسته بود رو باو کرده گفت : و مردیکه طالب ترقی و کمال است اینقدر مجال ندارد که عمر را صرف بحث و ستیزه با دیگران کند و بمجادلات شخصی بپردازد اینگونه رفتار آینه اخلاق را تیره می‌کند و عنان تسلط بر نفس را از کف می‌رباید هرگز هراسی نداشته باشید و گاهی حق را بطرف بدهید و بگذرید اگر بسکه درنده‌ای برخوردید بهتر است که از راه او بکناری رفته و برای عبور با او مجادله نکنید زیرا بر فرض آنکه پس از گزیدن او را هلاک کنید باز جراحت باقی میماند .

پس برای هم‌رأی و هم‌اندیش ساختن دیگران نخستین دستور چنین است :

بهترین وسیلهٔ پیروزی در مباحثه احترام و دوری جستن از مباحثه است .

فصل دوم

مطمئن ترین راه دشمن تراشی - و شیوه پرهیز از آن

تئودور روزولت : در زمان ریاست جمهوری خود میگفت
۷۵ درصد قضاوتها تیکه می کنم در نظر خودم قابل اطمینان تام
نیست . اگر حال یکی از زمامداران قرن بیستم چنین باشد
وای بر سایر مردمان که در شمار متوسطین هستند .

اگر شما بدرستی و بطور قطع میدانستید که لااقل پنجاه
درصد افکار و دستوراتتان نزدیک بصواب است هیچ مانعی نداشت
در محله وال استریت که مکان ثروتمندان و توانگران نیویورک
است منزل کنید و روزی یک میلیون دلار بدست بیاورید، کشتی
برای گردش خود خریداری نمایید و یکی از ستارگان سینما
و تئاتر را بهمسری بگیرید اما اگر این قدر هم یقین ندارید
یعنی مقدار آنچه که شما بطور قطع با آنها اطمینان دارید به پنجاه
درصد هم نمیرسد پس چرا دیگران را متهم میسازند که اشتباه
می کنند و درگمراهی بسر میبرند ؟

شما می توانید با نگاهی ، با تغییر لحنی ، با حرکتی ،
طرف خود را مطلع کنید که اشتباه می کند دیگر نیازمند گفتار
نیستید زیرا اگر بگوئید خطا میرود هرگز او را با عقیده خود
موافق نمی توانید بکنید بدین علت که شما با این گفته مستقیمی
بعقل و فکراو وارد ساخته اید و حس خود پسندی وی را مجروح
کرده اید این عمل او را با اعتراض و امیدارد ولی هیچوقت به تنبیه
عقیده نمی کشاند .

در این موقع ممکن است تمام منطق افلاطون و ارسطو را بر سر او بکوبید اما عقیده باطنی او را هرگز نمیتوانید تغییر دهید زیرا او را زخمی کرده‌اید .

در موقع گفتگو هرگز کلام خود بسا این جملات آغاز نکنید : «من بشما ثابت می‌کنم ... من مدلل می‌سازم» چه این قبیل کلمات مفهومش اینست که «من از شما زیرک‌ترم عقیده شما را دگرگون خواهم کرد .»

در واقع این دعوتی برای ستیزه و نبرد است و باعث می‌شود که دشمن در مقابل شما صف آرائی کند .

حتی در اوقات مساعد هم اصلاح افکار مردمان دشوار است بنا بر این چرا کار را دشوارتر سازیم ؟ و چرا سدهای عظیم در برابر خود ایجاد کنیم ؟

اگر می‌خواهید نکته‌ای را به ثبوت برسانید باید کسی را واقف نکنید و چنان با مهارت و زرنگی عمل نمائید که کسی حدس نزنند چه مقصودی دارید و پند آن شاعر را پیام‌وزید که می‌گفت :

«پیام‌وزید بی‌آنکه شما را آموزنده بدانند و آنچه که نمیدانند وانمود کنید که فراموش کرده‌اند .»

لرد چستر فیلد بفرزند خود می‌گفت :

«اگر میتوانی از دیگران عاقل‌تر باش اما هیچگاه این برتری را با آنان باز مگوی» امروز من هیچیک از اموری را که بیست سال قبل یقین داشتم که باور ندارم مگر جدول ضرب و حتی گاهی نیز بصحت و سقم این جدول هم دچار تردید می‌گردم و آن وقتی است که نظریه انشتین را میخوانم بیست سال دیگر شاید هیچیک از مطالبی را که در این کتاب گفته‌ام باور نداشته

باشم. امروز عقاید من خیلی کمتر قاطع و راسخ است در زمانهای پیشین سقراط در آتن بشاگردان خود بارها میگفت: «من فقط يك چیز میدانم، و آن اینست که هیچ چیز نمیدانم.»

بسیار خوب، من هرگز خواه را قوی تر از سقراط نمی‌پندارم بدین سبب است که دیگر بمردم ثابت نمی‌کنم که اشتباه می‌روند چه از این روش خود نتایجی سودمند بدست آورده‌ام. اگر کسی بیانی کرد که بنظر شما خطا بود گویا بهتر این باشد که در پاسخ او با این عبارت آغاز سخن کنید: «ملاحظه فرمائید. من با این نظر موافق نبودم ولی ممکن است اشتباه کرده باشم غالباً دچار اشتباه می‌شوم خیلی میل دارم عقیده خود را اصلاح کنم... مایلید تا این موضوع را بدقت مورد آزمایش قرار دهیم، جمله‌هایی از قبیل «من غالباً دچار اشتباه می‌شوم» این مطلب را با هم مورد آزمایش قرار دهیم» از حیث نفوذ در شنونده معجزه و سحر می‌کند در جهان کسی نیست که از این قبیل کلمات بخشم آید.

بررسی و کاوش دقیق در امور کار دانشمندان است چندسال قبل بزیارت «استفن سن» سیاح معروف نائل شدم این شخص که یازده سال در حوالی قطب شمال بسربرد و جز گوشت و آب چیز دیگری تناول نکرد ضمن گفتگو بعضی از تجارب خود را برایم شرح داد، پرسیدم از قبول از زحمات چه مقصودی داشتید و میخواستید تا چه چیز را ثابت کنید؟

گفت: «دانشمندان در صدد ثابت نمودن هیچ امری بر نمی‌آیند فقط کنجکاوی می‌کنند و اموری را کشف می‌نمایند.» چه مانعی دارید که شما هم پیرو دانشمندان و شیوه ایشان شوید؟ اگر بیدرتک به خطای خود اقرار کنید هیچوقت در دسری پیدا

نمی‌کنید این اعتراف فوراً مجادله را پایان می‌دهد و طرف را
و اداری می‌کند که تا ممکن است رعایت عدالت و بیطرفی و
جوانمردی را درباره شما بنماید و ضمناً او نیز بخطای خود
اعتراف خواهد نمود اگر شما متوجه شوید که شخصی به‌خطا می‌رود
و بلادرنگ آن لغزش و اشتباه را آشکار نمائید چه خواهد شد؟
این واقعه را بشنوید :

آقای اس از وکلای جوان دادگستری نیویورک در دادگاهی
حضور داشت و دعوائی را در باب خرید و فروش اسلحه دنبال
میکرد یکی از قضات رو با او کرده گفت «در قانون دریائی شش سال
قید شده است . اینطور نیست ؟» آقای اس ایستاده بدقت بقاضی
نگریسته و بیانگ بلند گفت : «عالمیجناب در مفاد قانون دریائی
در این مورد هیچ مدتی تصریح نگشته است .»

آقای اس میگفت : « هنگامیکه من این سخن را ادا کردم
سکوتی سنگین بر دادگاه سایه افکند و حرارت مجلس بدرجه
صفر رسید . قاضی دچار اشتباه شده بود و من خطای او را تذکر
داده بودم . آیا این وسیله جلب نظر او بود ؟ خیر . نتیجه این
شد که با وجود بیانات فصیحی که کردم و با اینکه قانون با من
کاملاً همراه و مساعد بود محکوم شدم ، من خطائی غیر قابل
بخشش مرتکب شده بودم شخص دانشمند و مشهوری را علناً
تخطئه کرده بودم .»

کسانیکه قوه قضاوتشان کاملاً سالم و روشن باشد بسیار
نادرند ما اکثرأ مردمانی لجوج و مغرض هستیم حسد و بدگمانی
و بیم و آرزو و غرور و عقل ما را تیره کرده است حال اخلاق خود را
مورد بررسی قرار دهید اگر می‌بینید اکثرأ میل دارید خطاهای
طرف را برخ او بکشید باید در پی چاره برآئید . لطفأ هر روز

صبح قبل از صرف صبحانه زانو زده و این فصل از کتاب پرفسور جیمس هاروی را بیستون را موسوم با مادگی نیروی روحی بخوانید:

« بارها اتفاق می افتد که بخودی خود و بدون هیچ زحمت و اضطرابی عقاید خود را تغییر می دهیم اما اگر کسی ما را از اشتباه و لغزشی آگاه سازد یکباره انقلابی در ما بوجود می آید و در مقابل این تهمت می ایستیم و حالت دفاع بخود می گیریم . ما با سهولت عجیبی عقیده ای را می پذیریم ولی بمجرد اینکه کسی بخواهد آنرا از ما بگیرد دیوانه وار بدفاع می پردازیم مسلماً دل بستگی ما باصل اعتقادی که داریم نیست بلکه حس خودخواهی خود را در خطر می یابیم ... الفاظ من و مرا و مال من برای هر کسی مهمترین کلمات عالم محسوب می شود و هر کس با این مطلب توجه کند مثل این است که قدم در دهلیز عقل و حکمت نهاده باشد ، این ضماثر با هر اسمی ذکر شوند در تاثیر و قوت یکسانند غذای من ، خانه من ، پدر من ، میهن من ، خدای من ، باختلاف موقع از حیث علاقه و محبت برای ما چندان تفاوتی ندارند، اگر کسی بما بگوید ساعت شما عقب است ، اتومبیل شما ازمد افتاده ممکن است همانقدر خشمگین شویم اگر بما بگویند شما درباره اوضاع کره مریمخ اطلاعی ندارید یا ارزش طبیی سالیسیلات یا کیفیت تمدن قراغه مصر غلط است ... آرزو داریم در میان عقائدی که آنها را حقیقت پنداشته بودیم پیوسته باقی بمانیم

اگر یکی از آنها را درخطر زوال به بینیم آشفته شده در پی دلائلی برمی آئیم که صحت آنها را اثبات کند بعبارت دیگر آنچه را نام حجت و دلیل داده ایم یکسلسله غدرهائی است که میتراشیم برای ثبات و نگاهداری عقائد ممکن خود که در نظر ما عزیز و گرامی هستند . »

یاددارم که وقتی نقاشی جهت تزئین ساختمان و ترتیب پرده های اطاق خود استخدام کرده بودم کارگر مقصود مرا انجام داد لیکن صورت حسابی پیش من نهاد که آه از نهادم برآورد . چندروز بعد یکی از دوستان بخانه ما آمد من رنگه اطاقها را باو نشان دادم و ضمناً قیمتی را که پرداخت کرده بودم باو گفتم وی فریاد برآورد و با لحنی پروزمندانه گفت: «چطور؟ این وحشتناک است بنظرم می آید کلاه بزرگی بر سرت نهاده باشد .»

گفته دوست من صحیح بود لکن انسان مایل نیست حقایقی را که برایش ناگوار است بشنود پس بدفعا برخاستم و بدوست خود گفتم چنین خوب را بهر قیمت بدهند گران نیست اشیاء تجملی و صنعتی را نمیتوان بیبهای کم خریداری کرد .

روز بعد خانمی از آشنایان بخانه ما وارد شد و از لطافت و زیبایی رنگها تمجید کرد و با عشق و علاقه زیادی افموس خورد که نمی تواند چنین خرجی برای رنگ آمیزی عمارت خود بکند این سخن در من ایجاد حال و شور دیگری کرد در پاسخ گفتم من هم هرگز چنین خرج گزافی را قادر نیستم تحمل کنم اتفاقاً اینطور شد و ناگزیر شدم و گرنه این نوع رنگه گرانتر از آنست که امثال من بتوانند در خانه خود آنرا بکار برد .»

ماهنگامیکه مرتکب اشتباه و خطایی می شویم باسانی نزد خود اعتراف خواهیم کرد و دیگران هم اگر قدری مهارت داشته باشند با شیرین زبانی و لطف و مهربانی میتوانند ما را بخطاهای خود معترف سازند حتی در چنین مواقعی بر خود بالیده و از صدق لهجه و شجاعتی که در بیان لفظهای خود بخرج میدهم مباحات می کنیم ولی اگر طرف بخواهد ما را

با جبر به بیان این اعتراف ناخوش‌آینده وادارد هرگز موفق نخواهد شد .

« هوراگریلی » که یکی از مشاهیر و مدیران جراید بود در ایام جنگ افتراق آمریکائیان شدیداً با سیاست لینکن مخالفت میکرد و بوسیله تهدید و انتقاد و هجو به لینکن میباخت و تصور میکرد باین طریق میتواند او را با خود همراه کند مدتها بدینمنوال گذشت تا اینکه لینکن بدست شخصی موسوم به بوس بقتل رسید و هوراس مقاله ای ناهنجار بر رئیس جمهور مقتول نوشت آیا حملات وی کوچکترین خللی در عقیده و عزم لینکن بوجود آورد و بعد از وفات او در کسی مؤثر افتاد ، بهیچوجه ناسزا و دشنام کسی را متقاعد و معتقد به چیزی نکرده است . اگر خواهان کمال هستید و بخواهید راه تسلط بر دیگران و هم‌رأی ساختن دیگران را بیاموزند شرح حالی که بنیامین فرانکلن از خود نوشته است بخوانید .

این کتابی است که نظرش از حیث شور و جاذبه کمتر یافت میشود و یکی از ارکان ادبیات آمریکا بشمار میآید در این تألیف فرانکلین شرح میدهد که چگونه بر عادت ناپسند و میل ناشناسی با انتقاد وجدال داشت چیره شده و رفته رفته یکی از رجال سیاسی آمریکا شد از حیث لطف طبع و دانش نظیرش در تاریخ این کشور بچشم نمیخورد .

وی در هنگامیکه هنوز جوانی خام و بی تجربه بود یکی از دوستان قدیمیش او را در خلوت اندرزا و حقایق تلخی بدین قرار داد :

« تو جوان سرکشی هستی و چون دیگران را با خود هم فکر نبینی بدرستی و خشونت عجیبی با او رفتار میکنی و

پاسخهای منفی که باشخاص میدهی چندان فرقی با سیلی و مشت ندارد بدین سبب است که همه از تو گریزان هستند و دوستان دوری تو را بزحمت ترجیح میدهند . تو خود بهتر از هر کس بدین امر آگاهی داری و میدانی که هیچ کس قدمی در راه اصلاح تو برنمیدارد چه این زحمت کاملاً بیهوده و بی‌ثمر است همانگونه که میخ آهنین را در سنگ اثری نیست بدین سبب تو هیچ راهی برای افزایش معلومات فعلی خود نداری و درهای تجربه و پیشرفت بروی تو بسته است و خرد و اندیشه تو ضعیف و نارسا است .

آنچه که موجب توجه عمق و ژرف است استقبال است که فرآنکلین از این نصایح و پندهای شدید و تلخ کرد استمداد فکری و انصاف او بعدی بود که میدانست سزاوار این گونه ملامتهاست چه اگر خود را اصلاح نکنید آفتگاهی در راه بر او نازل خواهد شد پس ناگهان راه را تغییر داد و در صدد رفع معایب خود برآمد و در این مورد میگوید :

« این اصل را شعار خود قرار دادم تا هرگز در مقابل عقیده و اندیشه حریف ایستادگی صریح بخرج ندهم و عقاید خود را هرگز بنحو قطعی بر زبان نرانم و حتی از بیان الفاظیکه حاکی از قاطعیت را میکنند دوری نمایم مثلاً خود را عادت دادم که کلماتی مثل : « محققاً » « بی‌شبهه » و نظائر آنرا نگویم و برعکس کلماتی را در سخن خود جای دهم که نرم تر و لذیذ تر است مثل : « بنظر من » « بگمان من » تا آنجا که اطلاع دارم ، و غیره . بعد از این تاریخ هرگاه کسی در حضور من اندیشه غلطی اظهار میکرد این قوه را در خود یافته بودم تا از بیان تکذیب شدید و افکار صریح خود داری نمایم و ضعف او را بروی وی نیاوردم

بلکه باین ترتیب وارد گفتگو میشدم و میگفتم که در موارد دیگر ممکن است نظر شما درست باشد لیکن در این مورد بخصوص بنظر من جریان اندکی متفاوت است .

و اندکی نگذشت که بهره و فواید این شیوه معاشرت برایم آشکار شد و رابطه آمیزش من با دیگران دلپذیر و لطیف تر گشت عقایدی که با سادگی و بدون تظاهر ابراز میکردم خیلی مقبول تر واقع میشد و کمتر مورد مخالفت قرار میگرفت از این گذشته در مواقع اشتباه و لغزش احساس لطمه شدید نمیکردم و با این ترتیب در کمال سهولت میتوانستم طرف خود را هم اندیش خود سازم و عقاید درست خود را با و بقبولانم .

و این روش در آغاز با سرشت و خوی من مطابقت نداشت و بسیار سخت و دشوار بود لکن اندک اندک آنچنان بدان خوی گرفتم که بجرأت میتوان بگویم در ظرف پنجماه سال اخیر هیچکس اندیشه‌ای خشن و قطعی از من نشنیده است و گمان دارم که علت عمده پذیرش من در اذهان و قلوب مردم و علت اینکه عموماً نظریاتم را درباره تغییر دادن قوانین پذیرفتند همانا نحوه رفتار و شیوه معاشرت من با ایشان بود و دیگر پاکدامنی و عزت نفس فوق‌العاده ای که پیش گرفته بودم از نفوذ عظیمی که در مجالس ملی یافتم باز مرهون این طریقه بود چه از حیث نطق خطیبی عادی محسوب میشدم و کلام عاری از فصاحت و بلاغت بود .

هنگام گفتار مردد بودم و در صحت الفاظ خود شك داشتم با وجود ضعف گفتار و بیان الکن باز موفق میشدم که دیگران را با خود هم‌رأی و هم عقیده سازم .

حال روش بنامین فرانکلین را مورد تجربه قرار دهیم و

بدقت بنگریم تا برای بازرگانان چه نتایجی بار آورده .

آقای ماهونی سازنده ماشینهای مخصوص استخراج نفت از جانب یکی از اهالی جزیره لانگ سفارشی مفصل دریافت کرد نقشه‌ای تسلیم مشتری کرد که مورد قبول واقع شد و فوراً شروع بساختن ماشین کرد .

بدبختانه در آن اثناء حادثه ناگوار بروز کرد و مشتری که آقای اس نام داشت طرح ساختن و نقشه ماشین را برای بعضی از دوستان خود آشکار ساخت دوستانش گفتند که این نقشه و آن طرح بکار نمی‌آید مثلاً قسمتی از آن بسیار پهن و قطعه دیگری بسیار باریک و بعضی از قسمتهایش خیلی بلند است خلاصه بقدری در گوش آقای اس خواندند که بیچاره دیوانه وار گوشی تلفن را برداشته و بصاحب کارخانه گوشزد کرد که چنین ماشینی را نمی‌خواهد .

آقای ماهونی میگفت من شخصاً طرح مقدمات کار را بررسی کرده و مشاهده کردم هیچ عیب و نقصی ندارد و بعلاوه میدانستم که به آقای اس و نه دوستان ایشان از کیفیت کار این ماشینها اطلاعی ندارند و هرچه میگویند بی اساس است اما ایداً بروی خود نیاورده و از خطر ترسیدم برخاسته بخانه او در جزیره لانگ رفتم و چون مرا دید از جای برجست و سرعت با استقبال من شتافت تندتند مشغول سخن گفتن شد اضطراب و ناراحتی وی بجدی بود که مشت را گره کرده حرکت میداد. بنای ناسزا گفتن را گذاشت و مصالح و مواد کار مرا تقبیح کرد و در پایان سخنان خود پرسید خوب حالا چه خواهید کرد؟

و من با آرامشی کامل گفتم هرچه بفرمائید شما مشتری

هستید و پول می‌دهید بنا بر این طبیعی است که کار باید موافق میل شما باشد لیکن باید کسی مسئولیت این سفارش جدید را بعهده بگیرد بنا بر این اگر تصور می‌فرمائید که نظر خودتان صائب است لطفاً نقشه ماشین را طرح کرده بدهید تا از روی آن بسازیم با اینکه مقدمات اجرای سفارش نخستین شما برای ما تاکنون دوهزار دلار تمام شده این ضرر را تحمل می‌کنم و رضایت خاطر شما را بر آن ترجیح می‌دهم لیکن مجدداً عرض می‌کنم اگر واقماً می‌خواهید این تغییرات در ماشین داده شود خودتان باید مسئولیت را بعهده بگیرید اما اگر اجازه بدهید که همان طرح اول را اجرا کنیم چون بعقیده ما هیچ عیبی ندارد و خود ما مسئولیت آنرا می‌پذیریم .

در طی مدتی که من مشغول صحبت بودم آقای اس رفته رفته آرام شده بود و چون سخن من پایان رسید گفت : بسیار خوب باشد طرح خود را دنبال کنید اما اگر اشتباه کرده باشید باید منتظر عواقب آنهم باشید .

« کار ما نقصی نداشت و نتیجه درست بود و آقای اس حتی دو سفارش دیگر هم از آن هنگام تاکنون بکارخانه ما داده است . »

« در آن حالیکه آقای اس پیش آمد و ناسزا گفت و مشت گره کرده را برابر روی من نگاهداشت و گفت تو هیچ از کار خود اطلاعی نداری اگر خود داری فوق العاده من نبود حتماً در صدد دفاع برآمده و با همان لحن شروع بجواب می‌کردم اما خود را نگاه داشته و پاداش صبر را دیدم اگر منم عقیده خود را در مورد بی اطلاعی او ابراز می‌کردم آتش نزاع بالا می‌گرفت و بالاخره چه میشد ؟ نزاعی پیش می‌آمد کار بدادگاه

می کشید و مشتری هم از دست میرفت علاوه بر آنکه متضرر میشدم دشمنی نیز برای خود ایجاد میکردم بلی اعتقاد راسخ من بر این است که هرگز نباید صریحاً بکسی گفت که راه اشتباهی را طی میکنید چه این روشی نادر درست است . »

من در این فصل چیزهای تازه ای نگفتم نوزده قرن پیش عیسی فرمود : « در مشارکت با رای خصم خود شتاب کن . »
بمبارت دیگر هرگز با مخاطب خود ستیزه مکن خواه مشتری باشد خواه عیال و خواه دشمن و بیگانه و با وی مگو که اندیشه ای نادرست در سردارد و او را بخشم می آورد و حسن تدبیر و سیاست را پیوسته منظور بدار .

دو هزار و دو بیست سال قبل پیدایش مسیح فرعون پرمصر موسوم به آختوی فرزند خود پندهائی پرارزش داده است که امروز هم مورد احتیاج عظیم ماست . وی میگفت :

« مدبر باش تا آسان تر بر مراد خود برسی . »

پس اگر مایلید تا مردمان را هم اندیش خود سازید دومین دستور اینست :

« عقاید مردمان را محترم شمارید و هرگز با او مگوئید که

بخطا می رود . »

فصل سوم

اگر خطا کارید، آنرا بپذیرید

من در خارج شهر نیویورک منزل دارم نزدیک خانه من جنگلی وحشی است که در بهار بوته‌ها و درختانش از شکوفه چادر سفیدی بر سر می‌افکنند در سایه این چادر سنجابها نوزادان خود را می‌پرورانند و گلهای و بوته‌ها در این جنگل ببلندی سوار می‌رسد این مکان « فارست پارک » است .

من دوست دارم که در آنجا با اتفاق سگ کوچکم « رکس » گردش کنم ، رکس حیوانی است زیبا ، مهربان و بی‌آزار و چون در این گوشه جنگل هیچوقت با کسی روبرو نمیشوم عادتاً زنجیرش را باز میکنم و او را آزاد می‌سازم .

یکروز ناگهان به پاسبانی برخوردیم که خیلی میل داشت تا قدرت خود را ابراز کند چون مرا دید فریاد کشید :

« چرا میگذاری این حیوان بدون زنجیر و دهان بنجر در پارک بدود ؟ مگر نمیدانی که اینکار ممنوع است ؟ »

من با ملایمت پاسخ دادم : « بلی میدانم ولی تصور نمی‌کردم که سگ من در اینجا موجب زحمتی باشد . »

پاسبان بانگ زد : « چطور نمیدانستی ؟ قانون اعتنائی باین حرفها ندارد و تصورات شما را به چیزی نمی‌خرد این سگ ممکن است سنجابی را بکشد یا طفلی را مجروح کند بهر

صورت این بار شما را اجازه میدهم تا بروید بار دیگر اگر این سکه را رها به بینم ناچار خواهم بود که شما را توقیف کنم . ، من با کمال اطاعت وعده دادم که فرمان بردار خواهم بود ، و بقول خود عمل کردم ... چند روز گذشت اما رگس پوزه بند را دوست نداشت و ما مصمم شدیم هرچه بادا باد بار دیگر قماری بکنیم تا چندی مانعی پیش نیامد يك روز بعد از ظهر از تپه‌ای بالا میرفتم که ناگهان قدرت قانون را دیدم که در وجود پاسبان مزبور صورتی بخود گرفته و در برابر ما ظاهر شد و رگس مستقیماً بجانب او میرفت .

کار از کار گذشت میدانستم هیچ گذرگاهی نیست ناچار قدم پیش نهاده منتظر عتاب و خطاب او نشدم و گفتم :

« آقا من بخطای خود معترف هیچ عذری نمیتوانم بیاهم شما هفته گذشته بمن اخطار کردید که اگر بار دیگر سگم را بی پوزه بند در اینجا رها سازم باید جرمی بپردازم . »

پلیس با لحن ملایمی گفت : « بلی مسلماً همین طور است من بخوبی آگاهم شخصی گاهی هوس می‌کند که چنین سگ کوچکی را آزاد کرده بگذارد قدری بدود خصوصاً اگر کسی هم در اطراف نباشد ! »

گفتم : « بلی درست است شخص گاهی هوس میکند ولی بهر حال عملی خلاف قانون است . »

پلیس گفت : « من گمان نمیکنم که حیوان کوچکی نظیر این بکسی آزاری برساند . » من باز پافشاری کرده گفتم : « بلی اما ممکن است سنجابها را بگیرد و خفه کند . »

وی گفت : « گوش کنید نباید کارها را خیلی سخت گرفت وظیفه شما اینست که بگذارید سگتان از آنطرف برود و از نظر

من پنهان گردد من او را ندیده خواهم گرفت ... باین ترتیب
مطلب خاتمه مییابد .

این پلیس هم مانند سایر مردم دنیا بود میخواست قدرت
خود را به ثبوت برساند پس هنگامیکه من خود را مجرم شناختم
تنها راهی که برای او ماند این بود که احترام و اهمیت خود را
نگاهدارد و خود را جوانمرد و باگذشت نشان بدهد .

حال تصور کنید که من در صدد اثبات بی گناهی خود بر-
میآدمم چه اتفاق میافتاد مشاجره و مباحثه شروع میشد و شما
میدانید که عاقبت هر جدالی چیست .

بجای اینکه با او دست بگریبان شوم تصدیق کردم که
حق با اوست و خطا از جانب من است من این اقرار را با
کمال صراحت و صداقت و صمیمیت کردم و جریان در نهایت
خوبی خاتمه یافت من بجای او حرف زدم و او از جانب من
سخن گفت .

وقتیکه بر ما معلوم و آشکار شد که سزاوار تنبیهی هستیم
آیا بهتر نیست که خود آنرا استقبال کرده اعتراف بگناه کنیم آیا
برزنی که ما بخود میکنیم ملایم تر از تو بیخی نیست که دیگران
نسبت به ما مبذول خواهند داشت ؟

شتاب کنید تا ناسزائی که بیگانه ای میخواهد بشما بگوید
خودتان گفته قبل از طرف آن سخنان را بر زبان برانید تا
دشمن شما بی سلاح گردد در اینصورت نود درصد امکان دارد
که طرف جنبه محبت آمیز و بخشاینده بخود بگیرد و چشم از
لغزش شما بپوشد .

فردیناندانی وارن نقاش تجارتی بهمین ترتیب یکی از
مشتریان خشمگین خود را آرام کرده او چنین بیان میکند :

در حرفه‌ای که ما داریم شخص باید خیلی دقیق و منظم باشد بعضی از ناشران کتاب توقع دارند که دستوراتشان را بی درنگه انجام دهیم و در این موقع شخص غالباً دچار اشتباهاتی میشود. من با یکی از ناشران کتاب آشنائی داشتم که میکوشید هر طور هست اشتباهات نقاشان را پیدا کرده و برخ او بکشد. بارها اتفاق می‌افتاد که من از نزد او بیرون می‌آمدم درحالی‌که از انتقادات او خصوصاً از طرز بیانش فوق‌العاده رنجیده خاطر و خشمگین بودم. در این اواخر من یک سفارش فوری در اندک مدتی حاضر کرده تحویل دادم بوسیلهٔ تلفن مرا نزد خود طلبید تا اشتباه مرا بگوید. من با شتاب نزد او رفتم و چیزی دیدم که از آن بیم داشتم یعنی شخصی بد طبیعت که از ایراد گرفتن و سرزنش دیگران لذت میبرد پس تا مرا دید با کمال خشم پرسید چرا این چنین و آنچنان کرده‌ام. ،

من دیدم که وقت آن رسیده است تا دستورهای درسی را را که فرا گرفته بودم بکار بیندم در جواب گفتم :

« آقا اگر آنچه می‌فرمائید درست باشد واقماً خطا کرده‌ام و هیچگونه عذری نمیتوانم بیاورم من در این مدت که با شما کار میکنم باید اینقدر استعداد میداشتم تا راه جلب شما را بیابم و حقیقتاً از بی‌استعدادی خود شرمسارم. ،

مرد فوراً شروع کرد تا عذرهایی برای من پیدا کند پس گفت :

« راست است ... در هر صورت این خطای بزرگی نیست این فقط ... ، من کلام او را بریده گفتم : « هر خطائی کوچک یا بزرگ ممکن است نتایج بد داشته باشد بملاوه شخص را بخشم می‌آورد. ،

او میخواست حرفی بزند اما من باو فرصت نمیدادم و از این شیوه خود بسیار خوشحال بودم اولین بار بود که در زندگی خود را منتهم میساختم و این خیلی ناگوار نبود . « پس دنباله سخن را گرفته گفتم : « بایستی بیشتر دقت میکردم شما بمن سفارش‌های زیادی میدهید و حق این بود که کار شما را بهتر از این انجام میدادم من حاضریم که این تصویر را مجدداً بسازم . «

صاحب کار گفت : « خیر خیر هرگز نمی‌خواهم شما را مجبور باینکار بکنم . « پس شروع به تحسین کردن ازکار من نمود و گفت فقط مقصودم تغییر کوچکی بود اشتباهی که شما کرده بودید ابتدا موجب خسارت مالی من نمیشد فقط اشتباه ناچیزی در جزئیات کرده بودید چندان اهمیتی نداشت و بجائی بر نمی‌خورد ...

« شتابیکه من در منتهم ساختن خود نشان دادم بکلی او را خلع سلاح کرد در پایان گفتگو مرا دعوت بنذا کرد چکی بمن داد و سفارش جدیدی دستور داد .

هر ابلهی میتواند در پوشانیدن خطاهای خود بکوشد و تمام ایشان همین‌کار را میکنند اما مردیکه بخطای خود اقرار کند از همه برتر خواهد داشت و لذتی نادر و بکر در دل خود احساس خواهد کرد و از این رو از یادگارهای عالی مقدار تاریخ آمریکا اعترافی است که ژنرال لی راجع بشکست خود در نبرد پیکت هنگام حمله بشهر پیتسبورگ در جنگ افتراق کرده است .

این هجوم یکی از بزرگ‌ترین خطاهای جنگی ژنرال لی بود و خود آشکارا اقرار کرد و ادعای خود را بجفرسن

تقدیم داشت ژنرال میتواندست برای این شکست دلایل بسیار ارائه دهد و اقامه کند مثل جدا شدن بعضی از فرماندهان لشکر و نرسیدن سوارنظام در موقع معین برای پشتیبانی پیاده نظام و نظائر اینها اما ژنرال از آن بزرگوارتر بود که خطای خود را بکردن سایرین اندازد هنگامیکه سپاه شکست خورده او باردوگاه باز میگردد کمی باستقبال آنان شفاخته خطاب کرد : اینهمه نتیجه خطای من است و تنها کسی که مسئول این شکست میباشد من هستم .

تاریخ کمتر سربازی را نشان میدهد که بزرگواری و دلیری او چنان باشد که خطای خود را اقرار نماید .

آلبرت هوپار یکی از نویسندگان مبتکر بود مقالاتش تولید خشم و کین میکرد ولی نظر به هارتی که داشت همیشه این دشمنان را مبدل بدوستان صمیمی میکرد .

روزی مقاله ای منتشر ساخت یکی از خوانندگان نامه ای مهیج باو نوشت و سخت او را مورد انتقاد کرد و در پایان نامه کلماتی ناهنجار و ناپسند نوشت هوپار در پاسخ نامه خود را چنین آغاز کرد :

« من خود نیز چنددان با مضمون این مقاله موافق نیستم هر چه دیروز نوشته ام لازم نیست که امروز هم مطابق میل و سلیقه ام باشد از دانستن عقاید شما بسیار خوشوقتم و خواهش دارم از این طرف گذر کردید سری هم بمن بزنید تا در جزئیات مطلب باهم صحبت کنیم . ارادتمند صمیمی ... » در مقابل چنین شخصی که با این بیان بشما جواب بدهد چه میتوانید بگوئید ؟

شاگردان کلاس من باید امتحاناتی سخت بدهند هر يك از آنها باید خود را بقضاوت رفقایش تسلیم کند و دوستانش باید

او آنطور که بنظر می‌آید معرفی‌کنند و سریعاً صفاتی را که از او می‌پسندند و آنچه را که از او دوست ندارند بیان‌کنند باید دانست که این ملاحظات را دوستانش مینویسند و امضاء هم نمی‌کنند باین ترتیب می‌توانند هر چه میدانند بی باک و بدون هیچگونه شرمی آشکار سازند .

یکی از شاگردان بعد از این آزمایش نزد من آمد و علامت نومیدی در چهره او آشکار بود رفتارش با تازیانه‌های انتقاد او را سخت کوبیده بودند و او را جوانی خودخواه و مستبد و مغرور قلمداد کرده بودند حتی نسبت ارتکاب فحشاء و داشتن عقاید فاسد باو داده بودند یکی از متنفذین آرزو کرده بود که او را از کلاس بیرون نمایند .

در جلسه بعد محکوم از جای برخاست و در برابر همگان بیانگه رسا ناسزا و دشنامهایی که باو داده شده بود بر خواند ولی بجای اقامه دلائلی که موجب رد بهتان شود گفت :

دوستان بخوبی می‌بینیم که محبوبیتی ندارم و در این مورد نباید خود را بفریب خواندن این عبارات - برای من ناگوار بود ولی سودمند افتاد و غرور مرا تخفیف داد و عبرت گرفتم اساساً چون منم انسان هستم و مانند سایرین نیازمند دوستی مشفق و یار همرنگه و با صفائی هستم میل دارید بمن کمک کرده و همین امشب نامه‌های دیگری بمن نوشته و صادقانه بمن پیاموزید که برای رفع نقائص خود چه باید بکنم ؟ من تمامی نیروی خود را برای اصلاح خویش مبذول خواهم داشت ، این بیانات خالی از هرگونه تزویر و شوخی بود جوان محکوم کاملاً از روی ایمان حرف میزد و گفتارش در شنوندگان مؤثر افتاد همه اشخاصی که یکمفته پیش او را متهم کرده بودند

طرفدار و هوا خواه او شدند سراجت گفتار او را ستودند فروتنی و شرم و میل بکمال را در او تشویق و ترغیب کردند و او را دلداری کرده و اندرزهایی سودمند برای بهبود احوالش نوشتند و معلوم نمودند که او را دوست دارند .

بنا بر عبارت توراہ : و پاسخ متواضانه او خشم دشمنان را برطرف کرد .

هر گاه یقین داریم که حق بجانب ماست باید با ملایمت و تدبیر بکشیم تا دیگران را با خود هم عقیده نمائیم اما اگر راه خطا می‌پوشیم باید فوراً بوضوح اعتراف کنیم از قضا موارد اشتباه خیلی بیشتر از اعمال صواب و درست است بشرط آنکه چشم بینا برای دیدن آن داشته باشیم پس اقرار بگناه نه تنها فتایح حیرت بخش خواهد داشت بلکه لذت آن خیلی بیشتر از کوشیدن در دفاع کردن است .

این گفته قدیمی را درست بخاطر بسپارید که مفادش چنین است :

« اگر تهمت را با تهمت پاداش دهید چندان چیزی بدست نخواهید آورد اما اگر تسلیم شوید بیش از آنچه انتظار داشتید سود خواهید برد . »

پس اگر می‌خواهید کسی را با خود هم عقیده سازید دستور سوم اینست که :

اگر بخطای خود واقف هستید بیدرنگه و از سمیم قلب اشتباه خود را اعتراف نمائید .

فصل چهارم

شاهراهی بسوی ادراک بصری

چون در غضب باشید از خشمکین شدن و حمله بدشمن احساس آرامش و تسلی می‌نمائید . . . اما خصم چطور ، آیا شریک لذت شما هم هست ؟ بیانات خشن و حرکات خصمانه شما آیا او را وادار می‌کند که رأی شما را بپذیرد ؟

وودرو ویلسون میگفت : « اگر با مشت گره کرده سوی من بشتابید مشتهای من نیز خواه ناخواه فشرده خواهد شد اما اگر بمن بگوئید بیا درکنار من موارد اختلاف خود را مرتفع سازیم خواهیم دید که چندان ازهم دور نبوده ایم جهات اختلاف ما بسیار ناچیز بوده و موجبات توافق نظر ما بسیار است و اگر صمیمانه مایل باشیم که موافقت حاصل کنیم دشوار نیست . »

هیچکس مانند رکفلر بحقیقت این امر آگاهی پیدا نکرده بود در سال ۱۹۱۵ رکفلر در ایالت کلورادو منفورترین مردمان بشمار می‌آمد دو سال بود که سرتاسر این قسمت از کشور از اعتصاب و شورش کارگران غرق خون شده بود تاریخ صنایع آمریکا هرگز نظیر چنین شورش‌هایی را ثبت نکرده است .

کارگران معادن فلزات و مواد سوختنی کلورادو با خشم تمام درخواست افزایش مزد داشتند کارخانه و لوازم کار را منهدم و نابود ساخته بودند مدیر کارخانه ناگزیر باحضار نیروی

مسلح شده بود خون درخیا بانها جاری شد و بسیاری از شورشیان
بضرب گلوله بقتل رسیده بودند . در چنین حالی که فضای کارخانه
مملو از غوغای انتقام و کینه ورزی بود رکفلر تصمیم گرفت تا
شورشیان را با خود هم عقیده کرده و اعتصاب را بخواباند و
موفق هم گشت ، چه کرد ؟ این داستان را بشنوید :

و بعد از آنکه چند هفته مقدمات کار را فراهم آورد بوسیله
تبلیغات در میان کارگران زمینه مساعدی تهیه نمود شورشیان
را دعوت کرد و سخنرانی پرداخت این خطاب به شاهکاری محسوب
گشت و نتایجی درخشان بار آورد امواج دهشتناکی که پیرامون
رکفلر را احاطه کرده بود فرو نشانید و او را نجات بخشید
و جماعتی انبوه را هوا خواه او کرد رکفلر مسائل را طوری
مورد بحث قرار داد و با صمیمیت و مهارتی خاص مشکلات را
طرح نمود بطوریکه شورشیان مشغول بکار شدند و دیگر کلمه‌ای
از افزایش مزد بر زبان نراندند .

من در سطور زیر مقدمه این نطق را مینگارم تا به بینید
چه برق محبت و صمیمیتی از آن ساطع میباشد .

قبلا باید در نظر آورد که رکفلر با مردمی سروکار داشت
که چند روز پیش جز بدار آویختن او تقاضائی نداشتند و صف
این بیان رکفلر بقدری محبت آمیز و شیرین بود که گوئی با
جماعتی از میانان مذهبی گفتگو می کند . در خطابه‌ای که وی
تهیه نمود پی در پی عباراتی این چنین میتوان یافت : « موجب
افتخار و مباهات من است که خود را در میان شما می یابم من
بمنازل شما سرکشی کرده‌ام در اینجا برادر وار با هم مشورت
می کنیم و با روحی موافق بحث می کنیم ... منافع ما مشترک
است ... و امثال این عبارات . »

نطق وی چنین آغاز میشود :

« امروز روزی برجسته در ایام زندگانی من محسوب میشود این نخستین باری است که خود را با کمال مسرت در میان نمایندگان کارمندان و کارگران این بنگاه بزرگ می بینم و با آقایان مدیران و رؤسای آن روبرو میشوم و باعث مباحثات منست که در این مکان هستم و تا عمر دارم خاطره این ملاقات در ذهنم محو نخواهم شد اگر این دیدار دو هفته قبل تشکیل میشد شاید بیشتر شما مرا شخص بیگانه ای تصور می کردید اما در این چند روز من بهمه معادن جنوبی سرکشی و با نمایندگان شما گفتگو کرده ام بمنازل شما داخل شده و با زنان و کودکان شما صحبت کرده ام ... از این رو امروز بدون اندکی بغض و کینه و دشمنی مانند دوستانی صمیمی یکدیگر را ملاقات میکنیم و در چنین محیط دوستانه ای است که من امیدوارم در خصوص منافع مشترکی که داریم سخن بگویم .

من درک این نعمت و بهره ملاقات را فقط ادب و انسانیت شما میدانم که مرا موفق ساخته اید با مدیران شرکت و نمایندگان هیأت کارمندان سخنی بگویم چه متأسفانه من نه از مدیرانم و نه از کارمندان با وجود این احساس میکنم که علائق صمیمانه ای مرا بهمه شما مربوط کرده است زیرا که از طرفی من نماینده هیأت مدیرانم و هم نماینده کارگران ... »

آیا این نمونه جالبی از هنر تبدیل دشمن بدوست نیست؟ فرض کنیم که رکفلر شیوه دیگری بکار میبرد با کارگران به منازعه و مجادله برمیخاست و حقایق تلخ را با آنان گوشزد میکرد و عرضه مینمود و تأکید و تکرار میکرد که شورشیان خطا کار و مقصرند و نیز بپذیریم که رکفلر بقوه منطق تقصیر و اشتباه آنان

را اثبات میکرد نتیجه چه میشد ؟ ازدیاد خشم و کین و شعله‌ور
ساختن آتش طغیان و شورش !

اگر کسی کینه شما را در دل دارد و از شما متنفر است
هرگز نخواهید توانست با تمام دلائل و براهین حکمای جهان
اورا هم‌اندیش خودسازید پدران و مادران گله‌مند و کارفرمایان
و شوهران مستبد و زنان ستیزه‌کار باید این نکته را بدانند که
تبدیل عقیده و رأی برای مردم بسیار دشوار است و هرگز بزور
نمی‌توان کسی را هم‌کیش خود ساخت برای این کار شیرین زبانی
و دوستی و مودت لازم است .

در حدود یکقرن پیش بود که لینکلن میگفت :

« در داستانهای قدیم آمده است که قطره‌ای عسل پیش از
خرواری زهرمگس را بخود جلب میکند اگر میخواهید دیگران
را با خود هم‌رأی سازید نخست اورا معتقد کنید که دوست
صمیمی او هستید این قطره عسلی است که دل اورا بخود جلب خواهد
ساخت جلب قلوب تنها راه منحصر بفرد این کار است . زیرا که
از دل بفرار میتوان یافت . »

رؤسای بنگاههای بزرگ میدانند که سود آنها در برابر
حسن نیت بشورشیان است بدینجهت هنگامیکه دوهزار و پانصد
کارگر شرکت وایت موتور برای افزایش دستمزد و گرفتن حق
اجتماع و تشکیل انجمن ، شورش کردند رئیس کل شرکت
« رابرت بلك » از خشمگین شدن و بیهوده گفتن و نسبت ظلم
دادن و تهمت‌های دیگر که عادت کارفرمایان است خود داری
کرده و شورشیان را دلجوئی کرد در یکی از روزنامه‌ها کلوند
از شیوه مسالمت‌کارگران تعریف و تحسین کرده و مقداری لوازم
تفریح و بازی میان ایشان توزیع کرد .

بخشش آقای بلاک کاری کرد که همواره از این صفت حاصل گشته است یعنی محرك حسن نیت و حق شناسی شدشورشیان بیل و جارو و عرابه‌هایی پیدا کرده مشغول پاک کردن اطراف کارخانه شدند کاغذ پاره‌ها را گرد آورده و هرگونه زباله‌ای را پاک نمودند و اقامتاً تعجب آور است که کارگران در عین شورش مشغول پاک نمودن حوالی کارخانه شده باشند چنین امری در تاریخ پرانقلاب صنایع آمریکا دیده نشده است یک هفته بعد توافق میان کارفرما و کارگران حاصل شد و در نهایت هوستی و عدالت شورش ایشان پایان رسید .

دانیل وبستر یکی از وکلای دعاوی مشهور زمان خود بود زیبایی رخساره و تناسب اندام و شیرینی بیانش او را زبانزد و محبوب همگان ساخته بود مع الوصف با تمام این مزایا وبستر هرگز فراموش نمیکرد که در ضمن دلائل قوی و حجت‌های استواری که بیان مینمود جمله‌های مؤدبانه و دلپذیری از این قبیل قرار دهد :

« با این حال بسته باراده قضات است که در مورد بذل توجه نمایند ... » « آقایان محترم گمان میکنم آنچه گفته شد شایسته تأمل و تعمق است ... اینها مسائلی بود که امیدوارم از نظر شما دور نگردد ... » « آقایان با اطلاعیکه بر احوال قلوب انسانی دارید باسانی علت و موجب این اعمال را درک خواهید نمود ... » هرگز در کلام اولحن خشنی احساس نمیشد و نیز هرگز نمیکوشید که بزور عقاید خود را تحمیل کند لحن وبستر در خطاب بحضار چنان شیرین و آرام و موزون و دوستانه بود که دلها را می‌فریفت و پیشرفت او را تأمین میکرد .

شاید ما هیچگاه مصادف با اعتصاب کارگران کارخانه‌ها

یا مباحثه در دادگاه نشویم و عیناً با سرگذشت رکفلرو و بستررو برو نگردیم لیکن شیوه بیان و طرز رفتاری که اشاره کردیم همواره برای ما مفید خواهد بود از کجا معلوم است که ما هم مثل آقای ۱. ال استراب روزی نیازمند نشویم که از صاحبخانه حریص و آزمند خودمان درخواست تخفیفی در اجاره بها بکنیم .

آقای استراب که جزء دانشجویان کلاسهای ما می باشد سرگذشت خود را چنین بیان میدارد :

« شرحی بموجز خود نوشتم که در پایان مدت اجاره منزل را ترك خواهم کرد در واقع من خیال تخلیه عمارت را نداشتم ولی گمان داشتم این گفته سبب تخفیفی در اجاره بها گردد . اما خیلی امیدوار نبودم . مستأجران دیگر نیز همین عمل را کرده و نومید شده بودند می گفتند با این صاحب خانه نمی توان هیچگونه توافقی حاصل کرد من با خود گفتم : «حالا وقت آنست دانشی را که در کلاس مشغول یاد گرفتن آن هستم بموقع عمل بگذارم .

« بمحض اینکه کاغذ من بمالك رسید با منشی خود نزد من آمد تبسم کنان او را در اطاق خویش مورد استقبال قرار دادم و در آغاز سخن ابدأ حرفی از زیاد بودن اجاره بها بمیان نیاوردم و شکایتی نکردم بلکه از زیبایی عمارت و خوبی منظره آن گفتگو نمودم و گفتم منزل کردن در چنین جائی را خیلی دوست دارم و باور بفرمائید در تمام این اظهارات صادق بودم و عن اداره مالك را در تنظیم امور ساختمانها تمجید کردم و در پایان گفتم : « بسیار مایل بودم که سال دیگر هم در این منزل بمانم ولی متأسفانه وسائل معاش بمن اجازه نمیدهد .

ظاهراً صاحب خانه تا این تاریخ نظیر این گونه گفتگو

را از مستأجرین خود نشنیده بود و قبلاً فکری برای پاسخ دادن
بآن نکرده بود .

آنکاه موجر بشرح گرفتاریها و نگرانی‌های خود پرداخت
و از مستأجرین خود شکایت کرد که هر روز تخفیفی میخواهند!
یکی از آنها باو چهارده نامه نوشته بود که بعضی از آنها سرآپا
ناسرا و دشنام بود یکی از مستأجرین او را بترک عمارت تهدید
میکرد مگر اینکه همسایه فوقانی را از خرخر کردن در موقع
خواب بازبدارد صاحب‌خانه بمن گفت : « واقماً حقدر مشغوم
که شخصی چون شما در میان مستأجرین خود مییابم ، و بدون
اینکه من تقاضائی نمایم مبلای از اجاره بها را بمن تخفیف داد
من ضمن صحبت قدری کمتر پیشنهاد کردم و او را بدون بحث قبول
نمود و چون از اطاق خارج میشد از من پرسید چه نوع آرایش
و تزئینی در عمارت خود طالب هستید تا بگویم فراهم کنند .

« حال اگر من برای رسیدن بمقصود خود شیوهٔ سایر
مستأجرین را بکار بسته بودم مسلماً مثل آنها ناکام میشدم علت
پیشرفت من وضع دوستانه و عاقلانه و مؤدبی بود که پیش گرفتم . »
حال پیش آمد دیگری را مثل میزنم بانوی محترمی از
طبقات ممتاز بنام « دوروتی فی » ساکن جزیرهٔ لانگ چنین
حکایت می‌کند :

« اخیراً چندتن از دوستان را بناچار دعوت کردم شخصاً
باین مهمانی اهمیت بسیار می‌دادم و میخواستم همه چیز کامل باشد
معمولاً در این قبیل مواقع مدیر مهمانخانه را که امیل نام داشت
و مرد بسیار باتجربه‌ای است میخواهم تامهمانی مرا ترتیب دهد
و برگزار نماید چندبار گذشته که او را خبر کرده بودم خودش
نیامد و یکی از زبیردستان خود را فرستاد پذیرائی‌ها بکلی خراب

شد این بطور کلی از آداب میزچیدن و غذا گردانیدن هیچگونه اطلاعی نداشت و اصرار داشت که خوراك را بعد از سایرین نزد مهمانان برجسته من ببرد طبعاً گاهی اتفاق می افتاد که در میان ظرف بزرگ غذا جز يك قطعه كوچكى باقى نمانده بود و بایستی مهمان معظم ما که این مهمانی بافتخار وی ترتیب داده شده بود آنرا بردارد گوشتها بسختی چرم و سیب زمینی غرق در چربی بود بدتر از این چه میشد من بکلی از حال طبیعی خارج شده بودم و در تمام مدتیکه این شکنجه دوام داشت بزحمت فراوان خویشتن داری کرده تبسمی بر لب داشتم و پیوسته زیر لب می گفتم بسیار خوب بسیار خوب صبر کن امیل ما بار دیگر همدیگر را می بینیم و من بتو گوشزدی خواهم کرد .

اما شب آن روز در مجلس سخنرانی راجع بفن نفوذ کردن در مردم حاضر بودم و دریا فتم که چقدر سرزنش کردن امیل بیفایده است و نتیجه سرزنشها و ملامتهای من جز این نخواهد بود که او را رنجانیده و از خدمت کردن بخود در مهمانی های آینده باز دارم سنی کردم تا خود را جای او بگذارم در واقع مسئول پیش آمد روز گذشته او نبود مواد غذایی را او نخریده بود و در ترکیب و ترتیب آنها دخالتی نداشت اگر شاگردش حماقتی کرده گناهش بگردن او نبود شاید مسئولی شدن خشم مرا وادار کرده بود تا اینگونه قضاوت نمایم پس از مدتی اندیشیدن مصمم شدم تا بجای خشونت در نهایت رأفت و مهربانی با او سخن بگویم فردای آنشب امیل را دیدم عبوس و آماده دفاع بود گفتم: و گوش کن امیل ... میل دارم که نکته ای را بشما یاد آور شوم و اینست که مایلم در اوقات پذیرائی من همواره حاضر باشید چه شما بهترین مهماندار شهر نیویورک هستید ... واقعه روز

گذشته کاملاً آشکار است خودتان در کار تهیه غذا دست نه‌داشتید
و مسئولیتی نیز نداشتید...»

« ابرهای خشم بیکسورفت امیل تبسمی کرد و گفت درست
میفرمائید خانم من دخالتی نداشتم .

«گفتم : من پذیرائی‌ها و مهمانی‌های دیگری در نظر دارم
و مایلم با شما در این مورد مشورت کنم آیا بنظر شما لازم است
که همین آشپز را نگاهدارم ؟

« امیل گفت : البته خانم باید او را نگاهدارید واقعه
دیروز هرگز تکرار نخواهد شد.

« هفته بعد من مهمانی دیگری برپا ساختم و چون وارد
اطاق ناهارخوری شدم میز را چون گلستانی منزله و شاداب یافتم
امیل کوچکترین نکات را در نظر گرفته بود و در واقع اگر
مهمان ملکه انگلستان هم می‌بود بیش از این تدارک و تزئین میسر
نمیشد. غذاها بسیار مطبوع و گرم و نحوه خدمت و پذیرائی سر
میز در نهایت زیبایی و آراستگی بود بجای يك پیشخدمت چهار
جوان آراسته باهم غذا می‌آوردند و در پایان ناهار امیل شخصاً
بستنی نمناع بما داد .

« هنگامیکه مهمان ارجمند و گرامی از خانه بیرون میرفت
بمن گفت مگر شما این مهماندار را افسون و سحر کرده‌اید من
تاکنون پذیرائی باین‌کاملی ندیده‌ام .

« مهمان حق داشت من امیل را با بیان الفاظی ملایم و
دلچسب و گفتاری شیرین و صمیمانه افسون کرده بودم . .»

از روزگار کودکی خود بخاطر دارم روزهایی که پابرنه
در میان جنگلهای میسوری که مولد من است بجانب دبستان
میدویدم و افسانه آفتاب و باد را از برمیکردم آفتاب و باد با

یکدیگر در جدال بودند تا به بینند کدام يك نیرومندتر هستند ، باد گفت : « اینك ثابت میکنم که من بسی قوی تر و نیرومندترم و می بینی آن پیرمرد را که از آنجا میگذرد و باتو شرط میکنم که پیش از تو او را مجبور کنم بالاپوش خود را از تن برگرد ، در این اثنا خورشید در پشت ابری پنهان شد و باد وزش آغاز کرد و طوفانی برانگیخت اما هر قدر بیشتر میفرید مرد بیشتر بالاپوش را برتن می پیچید . عاقبت باد خسته گشت و از کار باز ایستاد پس آنگاه خورشید از پس ابر برآمد و بروی مسافر تبسم ملایمی کرد چندی نگذشت که عابر حرارت خورشید را احساس کرد عرق پشانی را پاک کرد و بالاپوش را از تن دور نمود . آفتاب بیاد گفت : « دیدی که ملایمت و مهربانی همواره از خشم و درشتی بهتر و بیشر مؤثر واقع میشود ؟ »

اتفاقاً در همین عهد که من بخواندن این افسانه مشغول بودم در شهر « بوستون » دکتری بنام . آ . اچ . بی . همین اصل را عملاً بازمایش گذاشته بود این دکتر بعد از سی سال که شاگرد کلاس ما شد قصه خود را چنین نقل نمود :

« در آن زمان روزنامه های بستون پراز آگهی هائی بود از پزشکان ریاکار و طبییان مدعی که برای درمان بیماران داروهائی بآنان تجویز میکردند که بیماران یا بدتر میکرد یا همان وضع باقی میگذاشت این پزشکان ملک صورت و دیوسیرت باعث مرگ بیماران میشدند بعضی از آنها بزندان میافتادند لیکن نفوذ سیاسی خود را بکار برده و با پرداخت جریمه مختصری از حبس رهائی می یافتند . رسوائی بجائی رسید که مردم شرافتمند بستوه آمده و با خشم تمام قیام کردند و سخنرانان فریاد برداشتند و روزنامه ها را بزشتی مورد مؤاخذه قرار دادند و

از خداوند یاری طلبیده تا این آفت را از آن شهر رفع کند. شکایتهای گوناگون و بی‌فایده بداد گاهها داده شد موضوع به محبس رسید و شدیداً مورد بحث قرار گرفت اما در آنجا هم فساد سیاسی کار خود را کرد .

دکتر آ . اچ . بی گوینده این داستان در آنوقت رئیس انجمنی بنام « مجمع ملی عیسویان نیکوکار بوستون » با اتفاق همکارانش هر گونه کوششی را مبذول داشت اما نتیجه‌ای نگرفته بود غلبه بر تبه‌کاران کاری پس دشوار بود .

شبی دکتر با این خیال افتاد که از راهی وارد شود که کسی در آن گام ننهاده بود یعنی راه مسالمت و محبت و ملامت و تحسین . پس نامه‌ای بمدير روزنامه بوستون هرا لد نوشت و از روزنامه او تعریف و تحسین بسیار نمود و گفت من این روزنامه را مرتباً مطالعه میکنم مقالات و مطالب آن بسیار عالی است و نویسندگانش مایل نیستند نه از جهالت توده مردم سوء استفاده کنند. سرمقاله‌ها و عناوین مطالب بویژه دارای عظمت و اهتبی خاص است و برای خانواده‌ها نامه‌ای بهتر از این نیست و یکی از بهترین مطبوعات آمریکا بشمار می‌آید اما یکی از دوستان من دختری جوان دارد دیروز بمن میگفت دخترم در این روزنامه آگهی سقط جنین دیده و بصدای بلند آنرا برای من خواند و معنی بعضی الفاظ را پرسید من پریشان شدم و نمیدانستم چه باید پاسخ دهم ، چون روزنامه شما بواسطه شیرینی مطالب و خوبی گفتار در بیشتر خانواده‌های این راه می‌یابد ناچار در بسیاری از خانواده‌ها همین قبیل پرسشها رخ داده است اگر شخص شما دختری می‌داشتید آیا راضی میشدید که این قسم مطالب بدست او بیفتد و بخواند و اگر دخترتان در این مورد

چیزهایی می‌پرسید شما چه جواب میدادید ؟
بسیار متأسفم که روزنامه بزرگی نظیر روزنامه شما که
از سایر جهات نقیصی ندارد طوریت که پدران بیم دارند مبدا
در دسترس فرزندان دلبندها قرار گیرد آیا تصور نمی‌فرمایید
که بسیاری از خوانندگان همین عقیده را داشته باشند ؟

دو روز بعد مدیر روزنامه بوستون هرالد پاسخی بدکتر
داد که بعد از سی سال دکتر آنرا بنگارنده این کتاب تسلیم
نمود تاریخ آن برابر سیزدهم اکتبر ۱۹۰۴ است و مضمونش
بدین قرار :

د آقای عزیز .

د وصول نامه شما مورخ یازدهم ماه جاری باعث نهایت
تفکر و امتنان شد زیرا که مرا مصمم کرد اقدامی را که از
آغاز مدیریت این روزنامه در نظر داشته ام بموقع اجرا گذارم .
د از دوشنبه بپس می‌کشیم که روزنامه خود را از مقالات
و نوشته های آلوده ناهنجار پاک کنم .

آگهی داروهای سقط جنین و تزییتهای دورانی و امثال
آن را دور بیفکنیم اما آگهی های طبی را که جنبه عمومی دارد
و نمیتوان بکلی آنها را ترک و رد نمود سعی خواهیم کرد که قبل از
انتشار مطالب آنها را بدقت مورد بررسی و بازرینی قرار دهیم
که خالی از زیان باشد .

مجدداً در پایان از نامه خیرخواهانه و سودمند شما تشکر
می‌کنم .

آزوب که از اهالی یونان بود ، در شصت سال قبل از
میلاد مسیح مزیت در آتن افسانه خورشید و باد را نوشت و
امروز هم معنی آن بکار هر کس می‌آید و در بسیاری از موارد

صادق است و در واقع همواره آفتاب برای دور ساختن بالاپوش
بیش از باد مؤثر است . ملایمت و زبان خوش بکار بردن بیش از
غضب و درشتی در مردمان نافذ نمی شود . کلام لینکن را بیاد
داشته باشید که گوید: «قطرهٔ عسل بیش از خرواری زهر مگس
را بخود جلب می کند» پس هنگامیکه شما مایلید مردمان را
هم فکر و هم عقیده خود سازید چهارمین دستور را از خاطر
دور نسازید :

با شیوه‌ای دوستانه آغاز سخن کنید .

فصل پنجم

سرسقراط

هر گاه مایلید تا حریف را با خود همداستان و هم عقیده سازید در آغاز کلام متوجه باشید مسائلی پیش نکشید که با شما مغایرت داشته باشد .

بالمکس بکوشید که مسائلی را بیشتر طرح سازید که هر دو طرف بدان تمایل و توافق دارند و طرف خود را متقاعد سازید که شما و او بجانب يك مقصد رهسپارید لیکن آنچه شما را یجدائی میدهد و متفاوت است وسائل رسیدن به مقصود میباشد .

بکوشید که طرف خود را مکرر بگفتن « بلی ، بلی » وادارید و کاری نکنید که هرگز کلمه : « نه » را بر زبان نرانند .
پرفسور آوراستریت در کتاب خود موسوم به « شیوهٔ نفوذ کردن در مردمان » مینویسد :

« جواب منفی طرف یکی از موانعی است که عبور از آن دشوار است وقتی شخصی بگوید : « نه » دیگر تمام نیروی وجود و قوه خود پسندی او متوجه تأیید و تأکید این کلمه است و پی در پی میگوید « نه » بعداً امکان دارد پی برده و متوجه شود که این « نه » ها بیهوده و نادرست بوده ولی چه سود ! مقدم بر هر چیز حفظ حیثیت و نگاهداری حس خود خواهی است بدین جهت در مکالمه و مباحثه این نکته بسیار مهم است که نخست

مخاطب خود را در مسیر صحیح و مثبتی بحرکت آوریم .

پاسخهای مثبتی که از مخاطب گرفته میشود او را در يك سراسیمگی ملایم و مطبوعی قرار میدهد که بی اختیار پیش خواهد رفت درست شبیه گوی بازی بیلارد که چون در مسیر درستی به حرکت درآمد منحرف نخواهد شد مگر مانعی او را بازگرداند و نیروی بسیار شدیدی او را بمقرب براند .

هنگامی که شخصی براستی و اعتقاد « نه » میگوید تنها لفظی دو حرفی را بر زبان جاری نکرده است بلکه سرا پای وجود از غده ها و پی ها و ماهیچه های بدن او متشنج و متقبض می گردند و بحال دفع و رد قرار می گیرند همه وجود بمدافعه برخاسته و اعصاب و عضلات مترصد احتراز از هر گونه پذیرشی میگردند .

برعکس هنگامیکه طرف بگوید « بلی » وجود او در حال قبول و پذیرفتن قرار میگیرد بنا براین هر قدر بیشتر بتوانیم از طرف خود « آری » بگیریم بهتر او را برای پذیرفتن عقیده و پیشنهاد خود آماده و مهیا ساخته ایم .

آیا این تدبیری سهل و آسان نیست که از ابتداء پرسشهایی نکنیم که قطعاً جواب آنها مثبت باشد با وجود این چقدر از بکار بردن این شیوه غافلند مثل اینست که مردم با خصمگین ساختن طرف خود میل دارند درجه اهمیت خود را مرعی دارند . و برخ حریف بگویند مثلاً فلان نماینده افراطی مجلس را به بینید که ممکن نیست در مجلس با افراد حزب مخالف خود بنشیند مگر اینکه آنان را خصمناک کند و با سخنان تند خود ایشان را از جای برکنند . سبب اینگونه رفتار چیست ؟ اگر مقصود و هدفش ارضای نفس خویش است و لذتی میبرد مطلب

دیگری است اما اگر میخواهد باین تدبیر به نتیجه‌ای برسد و سودی عایدش شود واقعاً روانشناس نادانی است .

بوسیله همین شیوه تصدیق و ایجاب بود که آقای جیمز ابرسون صندوقدار بانک مانع شد تا یکی از مشتریان بانک از دست برود وی چنین میگوید :

« روزی مردی بدقتر من آمد که حسابی در بانک ما باز کند من ورقه پرسشنامه معمولی را باو دادم که پر کند وی بعضی از پرسشها را پاسخ داد اما جفاً از جواب دادن ببقای پرسشها امتناع نمود .

« پیش از تحصیل روانشناسی من باو گفتم بسیار خوب آقا اگر نمبخواید جواب بنویسید بانک هم از باز کردن حساب برای شما خود داری خواهد کرد و سرمایه شما را نخواهد پذیرفت در سابق بارها این خطا از من سرزده بود و با کمال خجالت بیاد می‌آورم که چندین مشتری را هم رد کرده بودم طبعاً من از این قسم بیان آمرانه و اتمام حجت با مشتری احساس لذتی وافر میکردم زیرا که تسلط و اختیار خود را ثابت میکردم که کسی حق ندارد در برابر مقررات مؤسسه ما مقاومت نماید . متأسفانه در آن ایام اصلاً بفکر مشتری نبودم که او در چه حال است و آگاه نبودم که وی حق دارد متوقع باشد که بانک حتی از وی استقبال بهتری نماید و در مقابل پولی که میسپارد پذیرائی گرم‌تری از وی بکند .

آنروز من تصمیم گرفتم تابع عقل سلیم شوم و بکوشم که از خواسته‌های اولیاء بانک صرف نظر نموده و خواسته‌های مشتری را در نظر آورم و مخصوصاً سعی کنم که او را بگفتم آری و جواب موافق و ادارم بنابراین در جواب نکاتی که میل

ندارید بنویسید چندان مهم نیست و برای انجام امر ضرورت ندارند با وجود این عرض کنیم که خدای نخواستہ شما ہمیرید آیامیل ندارید سرمایہای را کہ در بانک میگذارید بہ نزدیکترین کسان شما منتقل گردد ؟
- البته محققاً .

- در اینصورت آیا بہترینست کہ نام این کس را بیانک اعلام کنید تا اگر خدای نخواستہ چنین حادثہ ناگواری رخ دہد میل قبلی شما بدون اندک تأخیر و اشتباہی اجرا گردد ؟
- بلی البته .

« کم کم مشتری ملام شد و چون دید کہ تحقیقات ما از لحاظ کنجکاوی در احوال خصوصی او نبودہ بلکہ برای او مفید ہم هست نہ تنها شرح مورد نظر را نوشت بلکہ بنا بر نصیحت من وکالت ہم بیانک ما داد . »

جوزف آلیسون نمایندہ شرکت وستینگهاوس اظهار می کرد کہ : « مدتہا بود میخواستم یکی از بنگاہهای ثروتمند را مشتری کارخانہ کنم بعد از سیزدہ سال کوشش مداوم و پی گیر و دیدارهای متوالی موفق شدم کہ مقاومت مدیر فنی آن مؤسسہ را در ہم شکستہ اورا بخریدیدن چند موتور از ساخت کارخانہ خود وادارم .

« میدانستم کہ اگر این موتورها را بہ پسندد هفتد موتور دیگر نیز بما سفارش خواهد داد کاملاً مطمئن بودم کہ آلات و ادوات ما بی نقص است پس از سه ہفتہ بدیدن او رفتم و هنگام وارد شدن تبسمی بر لب داشتم نیکن بزودی لبخند از چہرہ من محو شد زیرا کہ مدیر بنگاہ بمحض دیدن من فریاد بر آورد :

«آلیسون من نمی‌توانم باقی موتورها را از شما بگیرم .
» با نهایت تعجب پرسیدم چرا ؟ بچه علت ؟
» - زیرا که بسیار گرم می‌شوند بطوریکه اگر دست با آنها
برسد میسوزد . «

«میدانستم که مباحثه کاملاً بی‌مورد است و بخوبی از معایب
این روش آگاهی داشتم پس دست بشوید ایجاب و قبول زدم و
چنین گفتم :

«آقای اسمیت من کاملاً با سرکارمواقفم اگر این موتورها
بسیار گرم می‌شود حق دارید که با ما معامله نکنید موتور باید
طوری باشد که حرارتش از میزانی که انجمن ملی سازندگان
وسائل الکتریکی تعیین کرده است تجاوز نماید . آیا اینطور
نیست ؟

وی تصدیق کرد و من اولین بلی را از او بدست آوردم .
«مقررات این انجمن حاکی است که یک موتور خوب در
حد عادی حرارتش نباید بیش از بیست و دو درجه از گرمای
کارخانه تجاوز کند آیا درست است ؟

» - بلی همینطور است ولی موتورهای شما خیلی از این
میزان بیشتر گرم میشود . «

«من اعتراض اخیر او را نشنیده گرفته و تحقیق درباره گرمای
کارخانه را شروع کردم و گفتم :

«گرمای کارخانه چند درجه است ؟»

گفت : «گرمای کارخانه در حدود ۲۴ درجه است . «

گفتم : «آه ۲۴ درجه بملاوه ۲۲ درجه میشود ۴۶ درجه
واقماً اگر جنابعالی دست را زیر شیرآبی بگرمای ۴۶ درجه
بگیرید دستتان نمیسوزد ؟

جواب داد : « چرا . »

پس با نهایت ملایمت چنین نتیجه گرفتم دو اینصورت دست
باین موتورها هم نزنید چون خطرناک است .

گفت : « بلی همینطور است و بنظرم حق با شماست . »
« بعد از این گفتگو چند دقیقه راجع بمطالب دیگر صحبت
کردیم صاحب شرکت منشی خود را خواسته دستور داد که سفارش
جدیدی بمیزان سی و پنج هزار دلار بما بدهد . »

من سالها عمر تلف کرده و مبلغ هنگفتی بیاد داده ام تا
باین حقیقت دست یافتم که مباحثه و مشاجره بکلی بیفایده است .
خیلی بهتر و سودمندتر است که خود را بجای طرف فرض کرده
پرسشهای خود را طوری تنظیم کنیم که مخاطب را کاملا مجاب
کرده و وادار نمائیم که پی در پی بلی بلی بگوید . »

سقراط بانجام کاری نائل شده است که در تاریخ بشر
کمتر کسی بدان دست یافته این حکیم مؤسس فلسفه جدید است
و امروز پس از بیست و سه قرن باز ما او را یکی از دقیقترین و
لطیفترین روانشناسانی میدانیم که در جهان پر آشوب ما نفوذ
کرده اند . روش عمل او چه بود ؟ آیا هرگز بطرف خود میگفت
که مقصود است و بخطا می رود ؟ آه خیر ، هرگز ، هرگز . سقراط
زیرک تر از این بود . شیوه بحث او که امروز معروف به روش
سقراط است عبارت بود از پرسشهایی که طرف ناچار بایستی
بآنها جواب مثبت دهد پی در پی از مخاطب خود تصدیقهای
میگرفت و بتدریج طرف را از پرسشهای الزام آور بیاسخهای
تصدیق آمیز سر میداد و عاقبت او را به نتیجهای میرسانید که
اگر در آغاز از آن سخن میراند موجب تنفر و انزجار او

نمیکردید ما باید در آینده هرگاه زبان سرکشی کرد و خواستیم
بطرف خود بگوئیم که دچار اشتباه گشته فوراً سقراط را بیاد
بیاوریم و پرسشهایی طرح کنیم که جوابش مثبت باشد چینی‌ها
مثلی دارند که خلاصه‌ای از تمام دانش و حکمت مشرق کهن و
باستانی است ، میگویند : «آنکه آهنه رود دور رود» .

اگر بخواهید مردمان را با خود همفکر و هم رأی سازید

دستور پنجم چنین است :

بتدریج از مخاطب خود کلمه «بلی، بلی» را بدست بیاورید.

فصل ششم

مطمئن‌ترین طریقه در مقابل شکایات

بیشتر مردم هرگاه میخواهند طرف را متقاعد نمایند پرگوئی می‌کنند. بخصوص فروشندگان مفازه‌ها دچار این خطای زیان‌آور می‌شوند. بگذارید تا دیگران گفتنی‌های خود را باز گویند او بهتر از شما مقصد و منظور خود را میداند لذا از وی سؤال کنید. و او را اجازه دهید تا هر قدر مایل است سخن بگوید.

البته اگر شما با او موافق نباشید دل‌تان می‌خواهد تا کلامش را قطع کنید. اما هرگز اینکار را نکنید. زیرا کاریست پس خطرناک. چون او دستخوش خیالات و آمال خود است و هرگز بسخن شما اعتناء نخواهد کرد شما با تأمل و شکیبائی و عادلانه گفتار او را گوش کنید و با کمال صداقت و صمیمیت بگفته او توجه نمائید و او را تشویق کنید تا ریشه خیال و عمق اندیشه خود را آشکار سازد. آیا این طریق در معاملات و دادستدها سودمند است؟ داستان شخصی را بشنوید که مجبور شد تا این روش را بکار ببرد.

یکی از کارخانه‌های بزرگ اتومبیل‌سازی آمریکا از سه تن بافنده خواسته بود نمونه اجناسی را که برای پوشاندن داخل اتومبیل دارند بکارخانه ارسال دارند. معامله‌ای مهم و بزرگ بود و انجام قرارداد یکسال طول می‌کشید. هر یک از

کارخانه های بافندگی نماینده خود را با نمونه اجناس روانه کردند کارخانه اتومبیل سازی بعد از ملاحظه و آزمایش نمونه ها يك يك نمایندگان را دعوت کرد که راجع بکالای خود توضیحاتی بدهند تا تصمیم نهائی اخذ گردد .

یکی از نمایندگان که آقای «جی. بی. آر» نام داشت روزی که نوبتش فرارسید با ممداد آنروز چون از خواب برخاست دید گلویش بسختی درد میکند و بهیچوجه قادر به حرف زدن نیست و بزحمت میتواند صدائی از گلو برآورد . وی شرح واقعه را چنین بیان میکند :

« مرا وارد اطافی کردند که کارشناس بافندگی و مدیر خرید و مدیر فروش شرکت در آنجا حاضر بودند من کوشی دلبرانه کردم تا شاید سخنی بگویم لکن جز غزغری خشن از گلویم خارج نشد ما همه در اطراف میزی نشسته بودیم پس کافذی برداشته و چنین نوشتم آقایان محترم مرا خواهید بخشید امروز مبتلا بگلو درد گشته ام و صدایم بیرون نمی آید :

« مدیر شرکت گفت بسیار خوب من زبان شما میشوم پس نمونه کالاهای مرا بحضور نشان داده و مزایای هر يك را با آب و تایی بیان نمود مباحثات پر حرارتی درباره اجناس مزبور در گرفت من فقط با تبسم و جنبش سر و حرکت اعضای بدن خود در آن گفتگو شرکت می جستم .

نتیجه آنکه کارخانه ما سفارش را برد و نباید فراموش کرد که سفارت عبارت بود از تسلیم یکمیلیون متر پارچه بقیمت يك میلیون و ششصد هزار دلار این بزرگترین سفارشی است که بکارخانه ما داده شده بود .

« من یقین دارم که اگر قادر به سخن گفتن میبودم معامله بهم میخورد زیرا که در ضمن معامله معلوم شد که من درست

پیشنهاد کمپانی خریدار را درك نكرده بودم و این واقعهٔ عجیب
بر من منكشف ساخت که غالباً پاداشی که از خموشی حاصل می‌آید
جالب توجه بوده و باید بگذاریم تا دیگران مطالب خود را
بگویند و ما بدقت بشنویم .

جوزفوب بازرس شرکت برق فیلادلفیا در موقع گردش
در ایالت پنسیلوانی همین تجربه را حاصل کرد .

روزی که باتفاق بازرس محلی شرکت بگردش مشغول بود
از محلی میگذشت که سکنهٔ ثروتمندی داشت و تمام ایشان از
کشاورزان هلند بودند در اثنائی که از نزدیک یکی از ملاکین
که لباس فاخری برتن داشت عبور میکرد پرسید : این آقایان
چرا برق ندارند؟

آن شخص در پاسخ گفت : بلی خیلی عجیب است چه
باید کرد اهالی این محله با شرکت ما میانهٔ خوشی ندارند من
بسیار کوشیده‌ام ولی سودی نداشته و امروز هم امیدی نیست .

آقای وب گفت با وجود این ما هم کوششی میکنیم پس دری
را کوبیده و بانوئی پیر بنام ددوکن بروده در را اندکی گشود
و از شکاف در سری بیرون آورد و بمحض دیدن آنها گفت آه باز
آمدند و در را بسرعت برهم زد و بست آقای وب میگوید :

« من مجدداً در را زدم آن خانم بار دیگر ظاهر شد و
هرچه میتواند عقاید خود را نسبت بما و شرکت ما بیان کرد
پس من باو گفتم :

« خانم در اكن برود بسیار متأسفم که موجب زحمت سرکار
شدم من برای مسئله برق نیامده‌ام قسم خریدن چند دانه تخم
مرغ است .

« خانم پیردر را بیشتر گشوده با چشم بدگمانی و سوه ظن

سراپای مرا بررسی کرد من گفتم :
« بلی خانم از دور مرغهای زیبای شما را که گویا از
نژاد مرغان « دم نیک » میباشند دیدم و میل کردم دوازده عدد
تخم مرغ تازه از شما بخرم
« حس کنجکاو پیرزن تحریک شد و درحالیکه در را بکلی
پاز کرد پرسید از کجا فهمیدید که مرغان من از نژاد دم نیک
هستند ؟ گفتم :

« من نیز مرغ و جوجه تربیت میکنم و حقیقتاً تاکنون به
زیبایی مرغان شما ندیده ام .

پیرزن که هنوز در حال بدگمانی بود گفت اگر خودتان هم
مرغ نگاه میدارید چرا تخم مرغ میخرید ؟ جواب دادم :

« برای اینکه مرغهای ما از جنس لگورن هستند و تخم
سفید میکنند و البته میدانید که برای تهیه شیرینی هرگز تخم سفید
پپای تخم خرمائی رنگ نمیرسد . زن من خیلی دقت دارد که
نقصی در نانهای او پیدا نشود . »

« خانم تا دم پلهها پیش آمد و چهره صمیمانه تری بما
نشان داد . »

« در اثنای این صحبت من نظری باطراف افکندم و محل
شیردوشی بسیار مرتبی دیدم و بخانم گفتم :

« شرط می بندم که شما با همین لانه مرغ و معامله تخم
بیشتر از شیرفروشی شوهرتان استفاده میکنید . »

« این سخن بیجا بود و کار طبق دلخواه انجام گرفت و
در حقیقت هم تخم فروشی از شیرفروشی سودمندتر بود پیرزن
از روی غرور گفت : « این درست است ولی ممکن نیست شوهر
پیرم را متقاعد کنم مثل اینست که منزش را از چوب ساخته اند .

د پس ما را بتماشای پرورشگاه مرغان خود دعوت کرد
در آنجا قسمت‌هایی از مؤسسهٔ او را دیدم که واقعاً مرتب و سودبخش
بود و آنجا را موضوع ستایش و تمجید قرارداد. صمیمانه او را
تحسین گفتم و دستورهایی دربارهٔ ترکیب ضمیر مرغها و میزان
حرارت لانه‌ها دادم و در خصوص چند مسئله با او مشورت‌هایی
کردم بزودی چنان آشنا شدیم که گویی سالها با یکدیگر مراد
داشته‌ایم .

د چند لحظه بعد پیرزن گفت بعضی از همسایگان در لانه
مرغان خود برق کشیده‌اند و از نتیجهٔ عمل خود ابراز رضایت
و خشنودی بسیار میکنند چه مصلحت می‌بینید آیا فایده‌ای دارد
که از آنها مطابقت کنم ؟ و عقیدهٔ صمیمانه مرا خواستار شد ...
د دو هفته بعد مرغان دومی نیکی خانم دزوکن برود در
روشنایی لطیف و شادی بخش برق میکشند و دانه برمی‌چینند .
د من مشتری تازه‌ئی یافتم و او از نور برق استفاده
فراوانی برد و هر دو از برخورد و آشنائی با یکدیگر خشنودی
کاملی احساس میکردیم .

د نتیجه‌ای که از این حکایت میتوان برگرفت اینچنین
است که اگر من نمیکذاشتم پیرزن هلفندی ابتداء شروع بسخن
نماید و خود را قانع نماید هرگز يك مشتری بر مشتریان شرکت
برق خود نمی‌افزودم .

چه باید کرد چه بسیارند مردمی که اینگونه عادت
دارند و چیزی نمی‌خرند مگر اینکه تصمیم خرید از خود آنها
باشد و هرگز در این مورد نمی‌خواهند تابع نظریات دیگری
باشند .

اخیراً در قسمت اقتصادی روزنامهٔ نیویورک هرالده تریبون

يك آگهی دیده شد که جوانی مجرب و هنرمند و مستند خواسته بودند شارل کوبلیس پاسخی باین آگهی داد و چند روز بعد دعوت شد وی بدون اتلاف وقت بخیا بان وال استریت (که محل بورس و بانکهای نیویورک است) رفته اطلاعاتی راجع بمؤسسه آن شرکت بدست آورد .

در حین گفتگو با مدیر شرکت آقای کوبلیس گفت من نهایت افتخار را دارم که در مؤسسه‌ای نظیر مؤسسه شما خدمت کنم که دارای چنین سابقه درخشانی است ... گویا سرکارهیچده سال پیش وقتیکه شروع بکار کردید فقط دفتر کوچکی با ماشین تحریری داشتید آیا چنین نیست ؟

بطور کلی اشخاصیکه در نتیجه کوشش بجائی رسیده اند تذکری یادآوری مشکلات نخستین خود را دوست دارند این مدیر هم از قاعده مستثنی نبود هنگام شروع چهارصد و پنجاه دلاردر جیب و امیدی درس داشت و با نومییدی ، تسخر مقاومت نمود و شبانه روز دوازده تا سیزده ساعت کار کرد ایام تعطیل وجشنها را هم رنج برد تا عاقبت بر مشکلات چیره گشت و کارش بجائی رسید که امروز رجالیکه از ارکان مهم وال استرین محسوب میشوند برای کسب دستور و مشورت باومراجمه می نمایند مدیر کاملاً از خود راضی بود وحق هم با او بود واز بیان این وقایع لذتی فوق العاده میبرد .

در پایان ملاقات پرسشهای مختصری راجع به تحصیلات آقای کوبلیس کرده معاون خود را خواست و گفت گمان میکنم این آقا همان شخصی است که ما با او نیازمند بودیم .
آقای کوبلیس زحمت بخود داده اطلاعاتی راجع بمدیر و کارفرمای آینده خود کسب کرده و در ضمن صحبت نسبت

بکارهای شرکت و بخش مدیر اهر از علاقه نموده بود و مدیر را بسخن گفتن واداشته بود ازاین جهت موردپسند واقع گردید وکارش سکه شد ...

باید بدانیم که دوستان ما بیشتر میل دارند از هنرها و پیشرفتهای خود سخن بگویند تا بمطالب ما گوش دهند .

لاروشوکو (نویسنده کتاب اخلاقیات مشهور) گفته است :
« اگر میخواهید برای خود دشمن بتراشید خودرا ازدوستان برتر نشان دهید واگرمیخواهید دوست بدست آورید بگذارید دوستان برتری خویش را ظاهر کنند . »

این حقیقتی است ، دوستان ما وقتیکه بر ما غلبه کنند قصدشان اثبات برتری خویش و چون مغلوب شوند احساسی مخالف آن پیدا می کنند واین احساس پستی وحقارت درآنها تولیدکینه وحنس میکند .

آلمانی ضربالمثلی دارند که اینچنین است « عمیقترین لذتها ، لذتی است که ما ازبدبختیهای دیگران کسب میکنیم : »
بنابراین مثال محتمل است که بسی ازدوستان ازاننده و ملال ما بیشتر ازشادی وجلال ما خرسند می شوند ، پس هرگز ازکامیابیها وموقعیتهای خود نباید سخن گفت باید رازخودرا نگاهداشت دراین صورت حتماً موردپسند ومقبول طبع دیگران واقع میعویم .

« ایروین کوب . نویسنده معروف ازاین مطلب آگاهی کاملی داشت روزی که در دادگاه بنفع یکی از دوستان خود شهادت میداد یکی ازوکلا از اوپرسید : « گویاشما ازنویسندگان مشهور آمریکا هستید ؟ » کوب جوابداد : « بلی ، ظاهراً اقبال دست تصادف درشهرت من بسیار مؤثر بوده است . »

فروتن باشیم زیرا که ما بشری بیچاره و درمانده بیش نیستیم ، قرنی دیگر همگی ما در خواهیم گذشت و بنفد باد فراموشی سپرده خواهیم گشت و هیچکس نام ما را نیز زیاد نخواهد داشت ، دوره زندگی کوتاه است بجای آنکه عمر را صرف رنجانیدن اشخاص کنیم و از شنیدن شرح صفات عالیه و پیشرفتهای خود آنان را خسته و ملول سازیم کارهای سودمندتری در پیش داریم بگذاریم دیگران از خود صحبت کنند چه در حقیقت آ

اندیشه کنیم حق تکبر و تفاخر نداریم میدانید چه چیز ما را از ابلهان متمایز میکند ؟ چیز بسیار کوچکی است و آن مقدار « ید » است که در غده تر و غده خود داریم اگر پزشکی این غده شما را باز کند و یدی را که در آن است بیرون بکشد شما هم در شمار سفاه محسوب خواهید شد این چند قطره « ید » که نزد هر دارو فروشی مقداری از آن موجود است ما را از اقامت در بیمارستان باز میدارد. آیا برای چند قطره « ید » این همه تکبر و خودپسندی بی جا و بیمورد نیست ؟

بنابراین اگر میخواهید دیگران را با خود هم اندیش و هم رأی سازید :

بگذارید تا دیگران حرفهای خود را بی کم و کاست بیان کنند .

و این است دستور ششم .

فصل هفتم

چگونه همکار و معاضد بیابیم

آیا افکاری که خودتان آنها را دریافته باشید بیشتر مورد اعتماد شما نخواهد بود تا آنچه که دیگران ساخته و پرداخته بشما تقدیم کنند اگر باین امر معتقد هستید آیا نهایت نادانی نیست که بهر قیمت باشد عقایدتان را بر اطرافیان خود تحمیل کنید ؟ آیا راه عاقلانه این نیست که فقط بصورت اشاره بعضی از آراء و عقائد خود را در طرف الغام بنمائید و او را بگذارید تا مطابق میل نتایجی را که میخواهد بگیرد ؟

آقای آدولف سلنز از اهالی فیلادلفیا یکی از شاگردان دوره‌های من مدیر شعبه فروش در یکی از شرکت‌های بزرگ اتومبیل سازی بود گروهی از فروشندگان ناامید و پریشانحال در زیر دست داشت بایستی نشاط و شوق را بهمه این جوانان تزریق و تلقین کند پس تمام ایشان را در تالاری گرد آورد و خواهش نمود که بدون هیچ گونه رودربایستی مطالب خود را با او درمیان بگذارند . هر چه میخواهند و از او انتظار دارند بی باکانه بگویند تا بقدری که میتواند در اجرای مقاصدشان بکوشد . هر کسی موضوعی را طرح کرد و تقاضائی را که داشت بیان نمود . بعد از ختم گفتگو آقای سلنز بکارگران گفت : بسیار خوب اکنون بگوئید به بینم که من از شما چه انتظاری باید داشته باشم . همگی فریاد کردند : « صداقت ، شرافت ، نیک بینی ، تعاون ، هشت ساعت کار با نشاط در روز ، حتی یکی از فروشندگان پیشنهاد کرد که چهارده ساعت تمام حاضراست خدمت کند . آقای سلنز بتدریج همه این پاسخها را بر صفحه‌ای نوشت .

نتیجه این گفتگوها ازدیاد همت و نشاط و افزایش شوق و امید شد و در برابر سابق کالا بفروش رسید هر روز بر مقدار فروش افزوده گشت .

آقای سلتر میگوید : « کارگران با من پیمان اخلاقی بستند تا زمانی که من بعهد خود عمل کنم آنان نیز مصمم میباشند که عهد خود را بجا بیاورند همین قدر کافی بود که من آنان گرد آورده محل مشورت و اعتناء قرار دهم تا به نتیجه ای که میخواهم برسم » .

ما نمیخواهیم کسی چیزی بر ما تحمیل کند مایل نیستیم که تحت فشار واقع شویم بیشتر طالبیم که بر حسب میل و ابتکار خود رفتار نمائیم برای ما بسیار لذت بخش است که کسی از ذوق و آرزوی ما پرسش کند .

ماجرای آقای اوژن وسون را بشنوید که تا باین حقیقت رسید هزاران دلار را بیهوده بیاد داد . شغل او رنگسازدن های صنعتی و نقاشی پیارچهها و لباسها و نقاب دوزیهاست ... سه سال تمام با مراقبت و پافشاری فوق العاده در صد جلب مشتری و سفارش ایشان بود و کوشش داشت تا جلب نظر یکی از مدیران صنایع نیویورک را نموده و از وی سفارشی دریافت کند اما سودی نبخشید بطوریکه آقای وسون خود تعریف میکند : « این شخص هر دفعه مرا می پذیرفت ولی هرگز سفارشی نمیداد بادقت تمام نقشه های مرا نگاه میکرد و آخر میگفت : « خیر وسون بنظر من نمیتوانم معامله ای بکنیم » .

بعد از شکستهای متوالی ، آقای وسون متوجه شد که نحوه عمل او خوب نیست و راهی که می رود کاملا اشتباه است پس تصمیم گرفت که از این خارزار و سنگلاخ بیرون آید و هنر تأثیر

در مردمان را بیاموزد .

پس از چندی فکری بخاطرش رسید از میان نقشه‌های کارگاه خود چند طرح ناتمام برداشته بجانب محل کار شخص مورد نظر خود رفت و گفت : « آقا می‌خواهم از شما تقاضای انجام خدمتی کنم این طرحها را ملاحظه کنید و بفرمائید که بچه ترتیب آنها را کامل کنم که مقبول طبع شما واقع شود ؟ »
خریدار آنها را ملاحظه کرد و چند لحظه خاموش مانده گفت : « وسون چند روزی آنها را نزد من بگذار و بعد بیما مرا بین » .

وسون اطاعت کرد سه روز بعد نزد او رفت و نظریات خریدار را یادداشت کرد و طرح را مطابق میل و خواسته او کامل کرد در نتیجه همه آنها پذیرفته شد .

در ظرف هشت ماه سفارشائی پی در پی از آن شرکت به آقای وسون رسید و او موافق طبع و خواسته خریدار بتبیه آنها همت گماشت وسون چنین میگوید :

حال می‌فهمم که درین مدت چرا نتوانستم بمنظور خود نائل شوم او را بنقشه‌هایی وادار میکردم که بنظر خودم بکارش می‌آمد و بسیار مفید بود در صورتیکه میبایست برعکس عمل میکردم اکنون با او مشورت می‌نمایم و سلیقه او را جویا شده و چنان وانمود میکنم که گوئی خود او سازنده و طراح این نقوش است و واقعاً هم سازنده خود اوست من دیگر حاجت ندارم که او را متقاعد و همدستان کنم او خود بخود متقاعد شده و بامن هم عقیده شده است .

تئودور روزولت در روزهای حکومت خود در شهر نیویورک کاری عجیب کرد با تمام رؤسای احزاب مخالف روابط حسنه ایجاد

نمود و تدریجاً اصلاحاتی را که بر همگان گران می آمد و شدیداً در اجرای آنها موانعی بوجود می آوردند بموقع اجرا گذاشت شیوه رفتار او چنین بود هر وقت شغلی مهم بدون شاغل میماند از رؤسای احزاب تقاضا میکرد که پیشنهادات خود را نسبت بکسی که باید در آن مقام گذاشته شود نزد او بفرستند روزولت چنین حکایت می کند :

در آغاز رؤسای مزبور یکی از سر دستهای کهن سال را بمن پیشنهاد میکردند تا باین وسیله او را بکاری بگمارند و از سر او آسوده شوند ولی من جواب میدادم که این انتخاب چندان با حزم و دوراندیشی موافق نیست زیرا که افکار عامه با آن مسلماً موافقت نخواهد داشت آنگاه شخص دیگری از دسته خود را پیشنهاد میکردند که نه قابل ستایش مردم بود نه درخور نگرش من در جواب میگفتم که این نامزد جدید باعث نومیدی مردم خواهد شد زیرا با خود خواهند گفت آیا شخص لایق تری را نمی توانستند برای چنین شغلی بیابند .

د باره سوم شخص دیگری انتخاب و معین می نمودند که بر سایرین برتری داشت لکن باز هم با کمال مطلوب برابر نبود. من در پاسخ آنان تشکر میکردم و خواهش می نمودم تا آخرین سعی و کوشش خود را در این باره انجام دهند بالاخره شخصی میرسیدیم که من هم در انتخاب او تردیدی نداشتم بلکه منظور و هدفم همانا تعیین کردن وی بود. پس با کمال شادمانی و خرسندی او را می پذیرفتم و سپاس فراوانی بر آنان تثار میکردم که در این مورد مرا یاری و مساعدت کرده اند و ضمناً چنین وانمود میکردم که خودشان این مرد را انتخاب کرده اند و شخص مزبور کاملاً مدیون ایشانست و من محض رضای خاطر آنان بقبول وی مبادرت

ورزیده‌ام پس باید در عوض نسبت بمن از خدمت و فداکاری
فر و گذار نکنند .

با این روش همه احزاب را موافق و مساعد با اصلاحاتی کردم
که در امر قانونگزاری ضرورت داشت و امروز هر کس با آن
آشنائی دارد .

حال این نکات را بخاطر بسپارید روزولت همیشه در نظر
داشت که با همکاران خود مشورت نماید و رأی آنان را محترم
بشمارد هر وقت که شخصی را بکار پر اهمیتی میخواست منصوب
نماید بر رؤسای احزاب سیاسی چنین وانمود میکرد که انتخاب
آن شخص بنا بر میل و خواسته ایشان انجام گرفته است .

شخصیکه اتومبیلهای دست دوم میفروخت نظیر يك چنین شیوه‌ای
را بکار برد و توانست اتومبیل مستعملی را که بدست آورده بود
بزن و شوهری اسکاتلندی بفروشد .

سرگذشت او چنین بود نخست چند اتومبیل از انواع
مختلف باو نشان داد ولی هیچیک را مورد پسند ایشان واقع
نیفتاد یکی رو باز بود و دیگری خیلی بسته دیگری فرسوده بود
و آن يك بسیار گران قیمت هر چه باو ارائه میداد عیب بزرگش
گرانی آن بود چون آن فروشنده از جمله شاگردان دوره‌های
درسی ما بود از دوستان هم کلاس خود کمک فکری خواست .

ما نیز او را یآوری کرده و آموختیم که از متقاعد کردن
شخص اسکاتلندی بگذرد و او را بگذارد که بمیل خود تصمیم بگیرد و
متذکر شدیم بجای اینکه رأی و تصمیم خود را باو تزریق کند
عقیده او را بخواهد تا تصور کند که اراده خرید از جانب خودش
بوده است .

نصیحت ما را پسندید اتفاقاً در همان اوقات اتومبیلی خریده

بود که ظاهراً بدرد مرد اسکاتلندی می خورد. پس باو تلفن کرده و او را از جریان آگام ساخت و گفت : « اگر زحمتی نیست چند دقیقه وقت صرف نموده اینجا تشریف بیاورید میخوامم با شما مشورتی نمایم »

بمحض اینکه وی وارد شد دلالتومبیل باو گفت «میخواستم از شما تقاضای لطفی بکنم میدانم که شما از خریداران با اطلاع اتومبیل هستید و کارشناسی محسوب می شوید میل دارید که این اتومبیل را بررسی و ملاحظه کنید و آنرا حرکت بدهید و بفرومائید که اگر شما بودید چه مبلغ در بهای آن از من مطالبه می کردید؟» اسکاتلندی تبسمی طولانی کرد زیرا که او را طرف مشورت قرارداد و لیاقت و کارشناسی او را تصدیق نموده بودند پس اتومبیل را راه انداخت و مسافتی آن را برد و چون برگشت گفت : « اگر بتوانید آنرا سیصد دلار خریداری کنید معامله خوبی انجام داده اید » گفتم .

بسیار خوب اگر باین قیمت آنرا بخرم جناب عالی حاضرید که آنرا بردارید گفت : « با سیصد دلار ، البته کاملاً موافقم » و بدین ترتیب معامله فوراً انجام پذیرفت .

بهمین طرز و شیوه یکی از سازندگان دستگاه رادیو گرافی موفق شد که دستگاه خود را در بیمارستان بزرگ بروکلین بفروشد در این بیمارستان يك سرویس بزرگ رادیو گرافی کاملی ترتیب داده بودند میخواستند که آنرا با بهترین و جدیدترین دستگاه های عکسی درونی مجهز سازند ، دکتر L که رئیس این شعبه بیمارستان بود از هر طرف مورد حمله و هجوم نمایندگان کارخانه رادیو گرافی شد که پی در پی نزد او آمده و اوصاف ماشینهای خود را در گوش او زمزمه میکردند .

اما یکی از سازندگان این دستگاه زرنکه‌تر از سایر رقبا بود و خیلی بهتر از آنان از طبیعت انسانی آگاهی داشت نامه‌ای تقریباً بدین مضمون بدکتر نوشت :

«کارخانه ما اخیراً یک رشته از لوازم دستگاه رادیوگرافی که بسیار جدید و بدیع می‌باشد بیرون داده همین امروز از فرآوردۀ جدید کارخانه بدینجا حمل و وارد شده و برای فروش مهیا گشته است میدانم که این لوازم بدرجه کمال خود فرسیده‌اند معذالک میل داریم آنها را میزان نمائیم از اینرویی اندازه‌سپاسگزار خواهیم شد اگر جناب‌عالی فرصتی یافته برای ملاحظه آنها اینجا تشریف بیاورید و بما بفرمائید چه تغییراتی در آنها باید بدهیم تا مطبوع طبع همکاران شما گردد .

« چون بخوبی از گرفتاری شما مطلع هستم من اتومبیل خود را در هر ساعتی که معین کنید خواهم فرستاد که بدون معطلی شما را بیاورد دکتر I میگفت :

« من از دریافت این نامه حیران و در عین حال بسیار خوشحال شدم و بر خود بالیدم تا این تاریخ هیچیک از صاحبان کارخانه‌ها رأی مرا نخواستند بود نامه او مرا به اهمیت خود واقف گردانید اتفاقاً در آن هفته گرفتاری بسیار داشتم و بناچار از قبول دعوت ناهاری عذرخواستم و همان وقت خود را به بنگاه صاحب نامه رسانیدم آلات و اشیاء را دیدم و چون دقت بیشتری مبنول داشتم مزایای آنها را بهتر پی بردم و ارزش آنها را خوبتر شناختم هیچکس تکلیف فروش بمن نکرد من شخصاً تصمیم گرفتم که آنها را در سرویس و بخش خود نصب کنم . »

« وودرو ویلسون ، رئیس جمهور آمریکا مستشاری بنام کانل ادوار هاس داشت که در امور سری با او مشورت میکرد

و این مستشار را مورد احترام فوق‌العاده قرار میداد و حتی پیش از افراد هیأت وزراء با وی مشورت و مذاکره می‌نمود . به بینیم چگونه کلنل هاس چنین تسلطی بر روحیه رئیس جمهور پیدا کرده بود ؟

خوشبختانه از اعترافی که وی یکی از دوستان خود کرده است برچگونگی این امر اطلاع پیدا کردیم .

وقتی که میخواستم رئیس جمهور را درمطلبی باخود همراه سازم آن مسئله را با بی‌اعتنائی درحضور او بیان می‌کردم ولی گذشتم و آن را مثل دانه‌ای در مزرعه فکرا و می‌پراکندم ولی بدون اصرار و پافشاری فقط بهمین اندازه سعی می‌کردم که متوجه آن شده و کم‌کم آن را از افکار خود بداند من خود برحسب اتفاق این شیوه را دریافته بودم روزی در کاخ سفید مطلبی را باو تلقین کردم ولی او فوراً آن را رد کرد .

چند روز بعد سرمیز غذا بسیار حیرت کردم که دیدم رئیس جمهور همان مطلب را عنوان کرده است آنچنانکه گوئی از تفکرات خود او سرچشمه یافته است !

آیا فکرمی‌کنید کلنل هاس در اینوقت کلام ویلسون را قطع کرده و گفته است : « این من بودم که همین مطلب را چندروز قبل بشما گفتم : خبر کلنل هاس از این قبیل مردمان نبود زیر کتر از آن بود که شهرت و ستایش را اهمیتی بگذارد فقط خواهان حصول به نتیجه بود از این جهت خاموش ماند و ویلسون را گذاشت تا تصور کند که این فکر از خود اوست .

بدانید که دیگران هم دچار همین ضعف هستند که ویلسون بود پس روش کلنل هاس را دنبال میکرد .

اگر میخواهید در دیگران تأثیر نماید دستور هفتم را بکار بندید :

بگذارید مردمان انکار کنند که هر اندیشه ای متعلق
بخودشان است .

بیست و پنج قرن پیش لائوتیس حکیم مشهور چیلی اندرز
هائی بیان کرده که خوانندگان این کتاب امروزه میبایست آنها
را بکار بندند : علت اینکه عبودیت و تکریم ، جویبار را که
از کوهستانها سرچشمه می گیرند دریا ها و رودخانه بر خود
می پذیرند بدین جهت است که همواره خود را پایین تر از آنان
حفظ می کنند .

گرچه آنها قادرند که بر این جویبارها حکومت کرده
و تسلط داشته باشند ، بنا بر این شخص دانشمند ، با آرزوی
برتر بودن از دیگران ، خویشان را پائین تر از ایشان میگذارد
و با آنکه مایل است تا از دیگران پیشی گیرد خود را در پشت
آنان قرار میدهد .

مع الوصف با وجود اینکه میباید مکان و جای او برتر از
دیگران باشد به والا بودن و اهمیت خود وقعی نمیگذارد و با
وجود اینکه مقام آنان می بایست از سایرین برتر باشد صدمه و
آزار حاصل از آنها هیچ نمی خورند .

فصل هشتم

قاعده‌ایکه کارهای شگفت انگیزی برای شما خواهد کرد

بخطرداشته باشید که : اگر همسایه شما در اشتباه محض باشد تصور خطا در باره خود نمی‌کند شما هم هرگز او را بخطا کار بودن محکوم نکنید زیرا این کار ابلهان است ، بلکه در صدد برآئید که کهنه اندیشه او را دریابید این شیوه مردمان حکیم و آزاده و بلند نظر است .

اگر همسایه شما چنین اندیشه می‌کند و چنین عمل مینماید مسلماً علتی دارد . این علت پنهانی را پیدا نمائید تا بر مز عمل و شاید هم سر وجود او واقف گردید .

بانهایت اخلاص و دوستی سعی نمائید که خود را بجای او تصور کرده با خود بگوئید : « اگر من بجای تو بودم چگونه می‌اندیشیدم و دارای چه احساسی بودم ؟ باین ترتیب وقت خود را از دست نداده و اعصاب را بیهوده خسته نکرده‌اید از این گذشته از فن شناختن مردمان بکمال رسیده‌اید .

یکی از روانشناسان مینویسد : « قدری توجه نمائید که نسبت بکارهای خود چه علاقه شدیدی دارید و در کار دیگران با چه سستی و ملایمتی پیش می‌روند . بدانید که همه افراد مردم نیز همین گونه‌اند و شباهت زیادی بشما دارند پس مانند لینکن

و روزولت شمام باینراز دسترسی پیدا می کنید که برای استاد شدن در هر پشه و هنری باید نقطه نظر و ریشه نیت دیگران را پیدا نمود .

بارها گفته ام که یکی از تفریحات دلپسند من تفریح در جنگلی است که در نزدیکی منزلم قرار دارد من نیز همانند روحانیون قدیم کشور گل پرستنده درخت چنار هستم از اینجهت بسیار متأسف بودم که میدیدم هر سال نهالهای چنار بعلت آتش سوزی نابود می شوند علت تولید حریق در این جنگلها مردمان سیگار کش نبودند بلکه کودکانی که برای بازی آتش میافروختند و بتقلید از وحشیان در جنگل پنهان شده آتش روشن میکردند و بر روی دو سنگ غذای خود را می پختند .

گاهی دامنه این بلا گسترده میشد و در ایندم مهیاست مأمورین آتشفشانی را خبر کرد .

در گوشه جنگل تابلوئی نصب کرده بودند که کسانیکه باعث ایجاد آتش سوزی شوند چقدر باید جریمه پردازند و برای چه مدتی بزندان خواهند افتاد اما این لوح در مکانی دور از انظار بود و گردش کنندگان کمتر بان بر میخورند و همچنین پلیس سواری نیز مأمور حفظ این قطعه بود اما از اجرای وظیفه غفلت میکرد و مکرر حریق اتفاق می افتاد . یکبار من نزد پاسبانی دویده و او را خبر دادم که آتش بدرختی سرایت کرده است ولی او با کمال بی اعتنائی گفت اینجا منطقه مأموریت من نیست چون اینطور دیدم شخصاً با کمال حرارت حفظ جنگل شدم . در آغاز هر وقت دسته ای از این پشاهنگان را میدیدم که در پیرامون اجاقی جمع شده اند بمجله نزدیک میشدم و برای حفظ درختان عزیز خود ایشان را از زندانی شدن می ترسانیدم

و آنها را بخاموش کردن آتش متذکر می‌ساختم و اگر نمی‌پذیرفتند آنها را تهدید بی‌ازداشت می‌کردم خلاصه در این رفتار کاملاً تابع میل و خشم خود میشدم و اندک توجهی بمیل و خواسته کودکان مزبور نمی‌کردم بدین جهت آنها با چهره‌ای خشمگین و با دلی پراز کینه مجبور باطاعت ازمن میشدند و مترصد میشدند که چند قدمی دورشوم تا کار خود را از نو شروع کرده و اگر بتوانند تمامی جنگل را طعمه آتش سازند .

پس از مدتی من آگاهی بیشتری از روح بشر پیدا کردم و در کارها زیرک‌تر و فهیم‌تر و با گذشت‌تر شدم هر گاه دسته‌ای از کودکان را گرد آتشی میدیدم نزدیک‌تر شده چنین میگفتم: «بچه ها ، آیا شما خوش می‌گذرد ؟ برای تهیه غذا چه خواهید کرد ؟ منم بسن شما میل داشتم در جنگلها آتش روشن کنم و حتی امروزم ...»

چیزیکه هست شما میدانید آتش در جنگل خیلی خطرناکست مطمئن هستم که شما متوجه شده اید ولی هستند افرادی که بقدر شما احتیاط نمی‌کنند چون باین مکان و محل میرسند که شما آتش درست کرده‌اید از شما تقلید مینمایند با این تفاوت که هنگام مراجعت در خاموش کردن آتش نمی‌کوشند آنگاه آتش در بر گهای خشك اطراف و پس از آن بر تنه درختان می‌افتد و اگر ما مراقب این درختان نباشیم چه بسا که در این محل درختی نخواهد ماند من شما دستور و نرمانی نمیدهم و نمیخواهم خاطرتان را بیازارم و خیلی خوشحالم که شما را در حال بازی می‌بینم آیا میل دارید که این بر گهای پوسیده را دور کنید تا موجب سرایت آتش نشوید ؟ هنگام مراجعت فراموش نکنید که

اجاق را با خاک مستور سازید و بسیار خاک بریزید که دیگر مشتعل نشود. متوجه گشتید که دیگر بار با اینجا که رسیدید اجاق را در آن فضای باز که شن زار است قرار دهید تا خطری در کار نباشد خدا حافظ شما دوستان عزیزم باد کامیاب باشید.»

نتیجه این دوشیوه و طرز بیان بکلی متفاوت شد کودکان بشتاب تمام در پی خشنودی خاطر من برخاستند نه رو ترش کردند و نه کینه‌ای در دل گرفتند زیرا که کسی آنان را مجبور باطاعت نکرده بود با من کمک میکردند و تابع میل خود بودند و همه ایشان خشنود بودند زیرا که اینبار من به‌خواسته و میل دیگران آگاهی یافته بودم. پس دیگر بار که مثلا میخواهید پشاهندگان را با احتیاط دعوت نمائید یا کالائی بخریداری بفروشید یا دوستی را بعمل نیکی وادارید بخود فرو روید و اندکی بیاندیشید و با خود بگوئید «این شخص برای چه مطابق میل من رفتار کند؟» این عمل قدری وقت شمارا میگیرد لکن پاداش زحمات خود را خواهید گرفت و بعد از این اندیشیدن بهتر میتوانید با مردم معامله کنید و با رنج کمتری میتوانید نتایج درخشان بدست آورید.

پروفسوری که کارش تدریس اصول بازرگانی در دانشگاه هاروارد است می گفت: «من اگر لازم باشد دوساعت تمام در پیاده رو خیابان مقابل دفتر مشتری قدم میزنم و فکر می‌کنم تا درست برایم روشن شود که چه میخواهم بگویم و قبلا پیش بینی نمایم که در پاسخ من چه خواهد گفت.»

اگر خواندن این کتاب جز این سودی نداشت که شمارا آماده‌تر نماید که در هر حال نظر وخواسته و میل مخاطب خود را

در نظر بگیرید باز هم باید آنرا یکی از امور مؤثری دانست که در دوره حیات موجب تغییر احوال شما شده است .
بنابراین اگر میخواهید مردمان را اصلاح کنید بدون اینکه خشم و نفرت ایشان انگیزته شود و یا بدون اینکه مرتکب اهانت شوید پیوسته دستور هشتم را بکاربرید :
با کمال صداقت و درستی بکوشید تا مطالب را از نقطه نظر دیگران بررسی نمائید .

فصل نهم

مردم خواهان چه هستند ؟

آیا مایل نیستید تا عباراتی سحرانگیز بیاموزید تا بکمک آنها از ستیزه جوئی وجدال برکنار شوید ؟ کینه‌ها را بزدائید و حس‌نیت‌ها تحریک نمائید و مخاطب را مشتاق شنیدن گفتار خویش سازید ؟ البته ، محققاً !

بسیارخوب . . . این عبارت چنین است در آغاز سخن بگوئید : « حق با شماست کاملاً منظور شما را درک کرده ام اگر بجای شما بودم محتمل است که همین کار را میکردم » .

این قبیل جوابها خشمهای سوزان را فرو می‌نشاند و حیوانات سبع و درنده را رام میسازد بعلاوه اضطراب و پریشانی بخاطر راه مدهید که با این گونه سخنان از مسیر صدق و راستی منحرف گشته باشید زیرا اگر واقعاً بجای آنان بودید حتماً شما هم نظیر همان اعمال را مرتکب می‌شدید .

مثلاً آلکاپن دزد معروف را بیاد آورید فرض نمائید که ترکیب مزاجی و دفاعی او با همان پرورش و آموزشی که او حاصل کرده و همان محیط و معاشرت که داشته نصیب شما شده باشد ناگزیر شما هم همان میشدید که او شده است و اکنون شما هم در همان مکانی بودید که او هست یعنی زندان زیرا که

فقط پدر و مادر و معاشرین و دوستان وی او را این چنین ساخته‌اند که هست .

تنها دلیلی که شما مارپیتون (۱) نگشته‌اید آنست که پدر و مادرتان انسان بوده‌اند نه مارپیتون اگر عقاید دینی شما را وادار نمی‌کند که جانوران نشخوارکننده و خزندگان را بپرستید فقط بدین علت است که دریک خانواده هندو در سواحل شط برهماپوترا بدنیا نیامده اید .

هرگز از انسان بودن مغرور نشوید و دیگری را از وضعی که دارد ملامت نکنید و خطاهای او را مورد شماتت و استهزاه قرار ندهید از جهل یا خشم او متمجب نشوید بلکه چون این احوال در کسی ملاحظه کردید بر حال و روز گار او تأسف بخورید و بر او محبت نثار کنید و اگر می‌توانید او را یاری دهید و همان گونه سخن گوئید که جان ولسلی (۲) چون منی را در کوچه افتان و خیزان میدید با خود میگفت : « این حالی است که من میداشتم اگر خدا میخواست . »

سه چهارم مردمی که می‌بینید بشدت نیازمند محبت و غمگساری هستند و محتاجند که کسی درد آنها را استمالت کرده و بداند و حال و روز آنها را بداند این گونه اشخاص را خوشحال و مسرور سازید تا شما را مورد ستایش قرار دهند .

(۱) مارهای عظیم بی زهری که در مشرق زمین بسیار یافت میشوند و طول آنان گاهی به هشت متر میرسد .

(۲) مؤسس فرقه متودیست که در قرن هیجدهم بوجود آمد و این فرقه که از شعب مذهب انگلیکان است بزهد و تعصب و رعایت اخلاق شهرت بسزا دارند .

هنگامیکه من بكمك راديو چند کلمه راجع به شرح حال لویز زامی الکوت نویسنده « کتاب زن کوچک » ایراد میکردم طبعاً میدانستم که این نویسنده در شهر کنکور در ایالت ماساچوست میزیسته و کتب خود را در آنجا برشته تألیف در آورده است ولی بدون آنکه اندیشه‌ای کنم و بدون اندکی دقت بر زبانم جاری شد که شخصاً خانه او را در شهرستان نیوهامپشایر دیده‌ام حال اگر یکبار این ادعا را کرده بودم شاید شنوندگان نشنیده می گرفتند ولی متأسفانه چندین بار تکرار هم کردم چندی نگذشت که سیلی از تلگراف و نامه که مملو از دشنام و جملاتی ناشایست بود بر سرم ریخت چنان که گویی گروهی از زنبور در پیرامون سرم در پرواز است بخصوص خانمی از اهالی کنکور ماساچوست ملایمت را بوقاحت و بی‌شرمی کشانید خشم او بحدی بود که اگر گفته بودم می‌الکوت از وحشیان آدمخوار گیفه جدید بوده بیش از آن غضبناک نمیگردید .

در اثنائیکه نامهٔ این خانم را میخواندم پیوسته خدا را سپاس می‌گفتم که مرا دچار زنی نساخته است پس قلم برداشته باو نوشتم خانم اگر من در جغرافیا دچار اشتباهی گشته‌ام شما خطائی عظیم‌تر مرتکب شده‌اید زیرا که برخلاف آداب معاشرت و مراعات ادب را نکرده‌اید این عبارت در سر آغاز نامه قرار داده بودم و سعی داشتم که طرز فکر خود را برایش مشروحاً بیان کنم تا کاملاً از اطلاعات من آگاهی یابد ولی بزودی متوجه شده و کاغذ را کنار گذاشتم و درک کردم که هر ابلیس قادر است که اینگونه پاسخهای ناهنجار و درشت بدهد و اکثر انسانهای ابله چنین می‌گویند و چنین نقل می‌کنند .

من تصمیم داشتم خود را بالاتر از ابلهان قرار دهم پس بر آن شدم که دشمنی را تبدیل بدوستی نمایم و با نفس خویش ستیزه نمایم پس با خود گفتم : « از همه چیز گذشته اگر من بجای او بودم شاید همین رفتار را میکردم و همین احساسی را که باو دست داده بود پیدا میکردم باید بکوشم تا از دریچه چشم او نگریسته و هدفش را بیابم . » بمحض اینکه بشهر فیلادلفیا رسیدم باو تلفن کردم و مکالمات ما تقریباً بدینگونه صورت گرفت :

د - سلام خانم ... چندی پیش شما نامه‌ای جهت من نگاشته بودید که میخواهم بدین وسیله از حضورتان تشکر کنم .
خانم - (با لحنی شمرده و اشرافی) با که افتخار صحبت کردن دارم ؟

- شما مرا بجانمی آورید ، من دیل کارنگی هستم . محبت فرمودید و چند هفته قبل بسخترانی من راجع به لوئیزا می-آلکوت گوش فرا داده بودید . من مرتکب خطائی شد و مولد اورا شهرستان همپشایز ذکر نمودم این اشتباهی جاهلانه بود و از آن پوزش میخواهم و از سرکار هم بسیار متشکرم که زحمت کشیده نامه‌ای جهت من نوشتید .

خانم - آقای کارنگی من بسیار متأسفم که نامه‌ای بدان گونه بشما نوشته‌ام بسیار خشمگین بودم مرا خواهید بخشید .

- خیر خیر شما بهیچوجه نباید پوزش بخواهید من میبایست معذرت بخواهم يك طفل دبستانی هم دچار چنین اشتباهی نمیشد که من شدم من در نسخه سخن رانی خود این نکته را رعایت کرده و تصحیح نمودم ولی ما یلم که حضورتان عرض کنم که از این جریان چقدر متأسف و متألّم گشته‌ام .

خانم - من از اهالی کنکوردم خانواده ما مدتها تصدی
اعمال اجتماعی را در شهرستان ماساچوست بعهده داشته است
و من بشهر کنکوردم که زادگاه من است مفتخرم و بدین جهت
چون شنیدم که گفتید لوئیزامی الکوت از اهالی همپشایر بوده
بسیار خشمگین شدم ... ولی اقرار میکنم که از آنچه نگاشته ام
بسیار شرمنده هستم ...

- شما اطمینان میدهم که تأسف شما در برابر ندامت و
پشیمانی من بسیار اندک است ، خطای من به ماساچوست آنقدر
خسران وارد نکرده که بشخص من ضرر رسانیده است . اشخاصی
نظیر شخص شما با مقام و مرتبه ای این چنین و تربیتی عالی
که دارید دیده نشده است که بوسیله نامه اشتباهات گویندگان
رادیورا اصلاح نمایند امیدوارم که شما بازهم نسبت بسخترانیهای
من ابراز و علاقه و توجه نمائید .

با این پوزش و با شرکت در نظریه او موفق شدم که
او را وادار به عذرخواهی نمایم و هم چنین وادارم که خود را
بجای من تصور کند لذتی را که از تسلط بر نفس و خود داری
حاصل میشود درک نمودم و قلباً بسیار خوشحال شدم که ناسزا
و دشنام را با ادب و خشونت رابا ملائمت پاسخ دادم وبالاخره
ملفت شدم که جلب دوستی چنین شخصی بمراتب سودمندتر و
خوش آیندتر است تا تحریک خشم و افزایش کینه او ...

آقای هوروك معروفترین کارگردانان آمریکاست . طی
بیستسال هنرپیشگان معروفی را از قبیل چالپاپین ، ایسادورا ،
دونکان ، پاولووا ... بکارگماشته و تعلیم داده است .

طبق گفته وی صفت غالبی که در این هنرپیشگان دیده
نیازی است که همه آنها به تمجید و تشویق و دلسوژی دارند

حتی در حرکات و گفتار بی ارزششان نیز آرزومند کسی هستند که آنان را دل بدهد و بدرد دل آنان برسد .

آقای هوروك مدت سه سال مراقب چالیاپین هنرپیشه معروف بود که با صدای نرم و دلنشین خود حاضران اپرای متروپولتین را مفتون میساخت این خواننده مثل کودکان بهانه میگرفت و نازها میکرد و هوروك ناچار بود تأمل کند یکروز تلفن هوروك صدا کرد شنید چالیاپین میگوید آقای هوروك میخواهم خبر بدی بشما بدهم امروز گلویم بکلی گرفته نفسم بسختی برمیآید بهیچوجه نخواهم توانست امشب در تئاتر بخوانم .

تصور نکنید که آقای هوروك فوراً با او بنای مباحثه و جدل را گذاشت او بتجربه میدانست که با هنرپیشگان نباید چنین معاملهای بکند .

پس بدون اندک وقفه ای برخاسته و بمنزل او رفت و بمجرد ورود باسیمایی که حقیقتاً اندوهناک بود فریاد کرد : « آه چقدر متأسفم درست درمانده ام چقدر متأسفم مسلماً شما نمی توانید بخوانید من فوراً قرارداد و تعهد شما را لغو میکنم البته از این اقدام دو هزار دلار بشما زیان میرسد ولی این پولها در برابر شهرتی که دارید چیزی نیست ! »

چالیاپین آهی کشید و گفت : « تأمل کنید بهتر بود که قدری دیرتر این جا می آمدید ساعت پنج بیایید تا به بینم حالم چگونه میشود . »

ساعت معهود آقای هوروك با همان چهره غمگین و ترحم آمیز وارد اطاق او شد و باز تکرار کرد که میخواهد قرار داد را لغو کند و باز هنرپیشه آهی کشیده گفت : « خواهش مندم اندکی بعد اینجا بیایید شاید حالم بهتر گردد . »

ساعت هفت و نیم آوازه خوان مشهور راضی شد که بخواند . . . بشرط آنکه آقای هوروك قبلا به تماشاچیان اطلاع دهد که چالیاپین دچار سرماخوردگی بوده و بانداشتن حال بآنجا آمده است هوروك شرط را پذیرفت و هنرپیشه را بروی صحنه آورد .

یکی از روانکاوان معروف گوید : دما همه محتاج محبتیم خواه این محبت بصورت پذیرفتن تجلی کند خواه بصورت تشویق . با تسلی طفل اصراری دارد که بریدگی و جراحت بدن خود را ارائه دهد و حتی عمداً خود را بدر و دیوارمیزند تا نسبت با او غم خواری کنند و او را نوازش نمایند اشخاص بزرگ هم بتفصیل حوادث وارده برخورد را شرح میدهند از بیماری خود سخن می گویند جزئیات عمل جراحی خود را ذکر می نمایند خواه این وقایع ناگوار است باشد یا خیالی و موهوم در هر حال انسان عاشق ترحم کردن بر خویش و جلب رحمت دیگران نسبت بخود است .

اگر میخواهید مخاطب را با نظر خود همراه سازید .
نسبت به آرزو و خواسته های مردمان دلسوز باشید .
و این دستور نهم است .

فصل دهم

توسلی با آنچه که مردم دوست دارند

جس جیمز از راهزنان بسیار معروفی است که راه بر قطارهای مست و پولهای مسافرین را بسوقت میبرد و مالی را که از این راه بدست میآورد بپرستائیان میداد تا وام خود را بپانک کشاورزی پردازند و قطعاً این شخص خود را از اصلاح کنندگان افراد جامعه بشری میشمرد چنانکه دو نسل بعد از او سارقین مشهوری پیدا شدند که همین دعوی را داشتند مانند . دو پیچ شولتز، توگان کراولی و آلکاپن .

در واقع تمامی افراد بشر حتی آنکسی که در میان آئینه در برابر شما ظاهر میشود طالب احترام و اعتبار هستند و میخواهند تا در چشم خود شریف و نیکوکار جلوه گر شوند .

و جی . پیرپون مرگان ، گفته است که معمولا اعمال بشر دو محرك دارد یکی آنها را پنهان میسازند یعنی محرك حقیقی و دیگری آنکه بدان اعتراف میکنند بسبب اینکه زیبا و قابل تحسین است .

مردم برای آنکه خود را مانند صورت کاملی کنند که در عالم خیال دارند نفسی مهبای فداکاریهایی هم میشوند از این جهت هروقت میخواهید در وجود کسی نفوذ یابند با احساسات نیکوکاری او متوسل شوید .

اگر این شیوه را متناسب با زندگی بازرگانی و محیط معاملات نمیدانید داستان زیر را بدقت مطالعه کنید :

آقای فارل صاحب عمارتی بیلاقی بود و مستأجر او چهار ماه پیش از انقضای مدت اجاره میخواست خانه را ترك نماید ازین جهت ماهی پنججاه و پنج دلار با آقای فارل زیان میرسید و بسیار نازاضی بود زیرا که مستأجر سراسر تابستان را در عمارت او گذرانیده و بی خبر در اول زمستان که هیچکس خواهان ساختمان بیلاقی نیست خانه را خالی میکرد .

آقای فارل میگفت در وقت دیگر اگر این اتفاق می افتاد من خود را بمستأجر رسانده از او خواهش میکردم تا بدقت موضوع اجاره نامه را بخواند و عمل نماید و جداً با او میگفتم که اگر بخواهد برود باید نقداً تمام اجاره بها را تا آخر مدت بپردازد و ایی شبهه بوسائل قانونی اورا تعقیب خواهم کرد .
و مع الوصف محض آنکه خشمگین کردم پس اندکی تفکر عزم کردم که شیوه دیگری بکار برم پس نزد مستأجر که آقای دو نام داشت رفتم و گفتم :

و آقای دو اظهار نامه شما را خواندم اما برآستی تصور نمیکنم که خیال داشته باشید تشریف ببرید .

و تجارب سالهای طولانی مرا بشناختن افراد گوناگون یاری فراوان میکند و در نخستین ملاقات دریافتم که شخصی شرافتمند و خوش قول میباشد و برای اثبات این مطلب حاضرم دستم را ببرند .

و بنا بر این بشما پیشنهادی میکنم چند روزی تا آخر ماه فکر نمایید اگر در آن هنگام که برای تصفیه حساب این ماه

خواهید آمد باز هم تصمیم داشتید حرکت نمائید قطعاً بدانید کسه من با شما همراه خواهم بود و می‌گذارم بروید و با خود خواهم گفت تصویری که نسبت باین شخص کرده بودم خطا بوده است .

دولی فعلاً بکلی عقیده مندم که شما بر سر قول خود ایستاده اید و زیر تعهدات خود نخواهید زد .

روز اول ماه بعد آقای دو شخصاً بدفتر کارمن آمد و بدهی خود را پرداخت و گفت بعد از مشاوره با خانم تصمیم گرفتیم که در این خانه بمانیم زیرا که شرافت جز این حکمی نمی‌کند .

روزیکه لرد نورث کلیف که یکی از نویسندگان برجسته انگلیسی بود در یکی از جراید عکسی از خود دید که او را مورد پسند واقع نکشت فوراً نامه‌ای بمذیر روزنامه نوشت شما چه تصور میکنید آیا گمان دارید که با او نوشت خواهش مندم از طبع این عکس خودداری کنید چون من از آن خوشم نمی‌آید؛ خیر بلکه متوسل بیکي از عواطف شریفه شد یعنی عشق و احترامی که هر کسی نسبت بمادر خود دارد و نوشت : « خواهش مندم که دیگر این عکس را منتشر نسازید چون مادرم آنرا دوست ندارد . » جان . دی . رکفلر هنگامیکه خواست مدیران جراید را از چاپ عکس فرزندان خود بازدارد همین رویه را بکاربرد یعنی نگفت من نمی‌خواهم که عکس آنان را نشر کنید بلکه یکی از رشته‌های لطیف و شریف انسانی را بارتعاش درآورد و آن میل محافظت فرزندان است پس بناشرا ن عکس چنین گفت : « میدانید موضوع چیست دوستان من ، شما هم دارای فرزند

هستید و البته متوجه هستید که شهرت فزاوان برای آنها موجب صدمه و گزند خواهد شد .

آقای کوروس کورتیس که از روزنامه نگاران مقتدر و ناشر مجلاتی چند بود که در آمریکا خواننده بسیار داشت در آغاز کار بدشواریهای بسیار بر خورد کرد نویسنده‌گان درجه اول آمریکا در مجلات او چیزی نمی نوشتند زیرا توجهی بمبلغ حق الزحمه که بآنها پیشنهاد میشد نمیکردند. آقای کورتیس بالاخره با تحریک عواطف عالیه و احساسات پاک نویسندگان بمقصد خود نائل آمد. لوئیزامی آلکوت نویسنده کتاب زن کوچک که در آنوقت در اوج شهرت نویسندگی خود بود در یکی از مجلات او مقاله‌ای انتشار داد زیرا که آقای کورتیس يك چك صد دلاری حضور او فرستاده و نوشته بود: « این مبلغ ناچیز حق الزحمه شما نیست بلکه برای كمك به بنگاه خیریه ایست که ریاست آنرا قبول فرموده اید ... »

در اینجا ممکن است معترضینی چند بما بگویند دستور شما یعنی مراجعه بمواطف شریفه ممکن است در مردمان بزرگه و بی نیازی نظیر نورت کلیف یا رکفلر یا شاعر و نویسنده‌ای حماس مؤثر واقع شود اما از کجا معلوم که دستور درباره اشخاصی که در تجارت و معاملات با مردم سروکار دارند تأثیر نماید . ممکن است بعضی از ایشان حق داشته باشند زیرا يك دارو موجب علاج دردهای گوناگون نمیتواند باشد و آنچه که مورد پسند و مقبول طبع شخصی قرار میگیرد دیگران را سازگار نباشد ولیکن با این تصور نباید از فواید دستور هم غافل ماند زیرا اگر شخص از روشهای معمول خود راضی است چه بهتر

دیگر چرا درصدد عوض کردن آنهاست ولی اگر ازشیوه و نحوه عمل خود رضایت ندارد آموختن این دستور هم ضرری دربر نخواهد داشت .

بهر حال بنظر من داستان زیر که گوینده آن آقای جیمز توماس می باشد و در کلاسهای ما درس می آموزد شما را بگوار خواهد آمد .

یکی از کارخانه های اتومبیل سازی از میان مشتریان خود پشش نفر مرد بد حساب و لجوج مصادف شد که نمی خواستند حساب خود را روشن کرده و تصفیه نمایند یعنی صورت حساب کارخانه را که از بابت تعمیر اتومبیل با آنها داده شده بود قبول نداشتند البته آشکارا بیان نمی کردند که حاضر پرداخت نیستیم ولی بعضی از اقلام حساب را تردید مینمودند در صورتیکه همه آن شش نفر امضاء داده بودند که خرج تعمیرات را بپردازند. کارخانه میدانست که حق با او است ولی خطایش در اینجا بود که محق بودن خود را بمشتریان گوشزد کرده و اشتباه آنان را یادآوری کرده بود باری نحوه کار کارخانه برای دریافت اجرت تعمیر از این قرار بود و بجای می نرسید .

۱- دائره حسابداری کارخانه مأموری نزد هر يك از مشتریان فرستاد که بدون رعایت ادب اخطار کرد : « آمده ام وضع صورتحسابی را که مدتهاست دچار تعویق گشته از شما بگیرم . »

۲- مأمور مزبور یادآور شد که حق با شرکت است و بنابراین خریدار بلا تردید هیچگونه حقی ندارد .

۳- در همین حال فهمانید که مهندسان شرکت خیلی بهتر

از صاحبان اتومبیل بکار خود آشنا هستند و آنچه بر آورد نمایند دقیق است بنابراین مشتری نباید صحبتی نماید .

۴- نتیجه : نزاع و مناقشه بی پایان طرفین .

آیا گمان میکنید که این طریقه مشتریان را قانع ساخت و کارخانه را بدریافت پول خود موفق گردانید ؟ خیر .

کار بر این اساس و پایه بود و رئیس حسابداری کارخانه تهیه مقدمات تعقیب قضائی ایشان را میدید که بر حسب اتفاق این جریان بگوش مدیر کل کارخانه رسید و وی دستور تأمل در اینکار را داد و خود بر سیدگی و تحقیق در این باره پرداخت و معلوم کرد که این اشخاص عادت دارند تا بیدرنگ حساب خود را بشرکت بپردازند و ایشان مردمانی بد حساب نیستند پس تلفت شد که نقصی در کار است و شیوه مطالبه غلط فوراً یکی از همکاران خود را بنام جیمز توماس خواسته او را مأمور این کار دقیق نمود . شرح زیر را خود آقای توماس بجا گفته است :

۱- « من هم میدانستم که حسابهای شرکت ما کاملاً درست است ولی کلمه‌ای در این مورد ابراز نکردم بلکه بهر يك از ایشان گفتم من آمده‌ام شما را به بینم و عیان سازم که کارخانه ما چه اعمالی مرتکب شده یا نشده که موجب ناخرسندی شما شده است .

۲- « بمشتری یادآور شدم که تا او مطالب خود را بیان نکنند و دعوائی را که دارد طرح ننماید و من رسیدگی نکنم هیچ تصمیمی نخواهم گرفت زیرا که هرگز مدعی نیستم کارخانه ما مصون از هر گونه لغزش و خطائی باشد .

۳- « بمشتری گفتم که شما بهتر از هر کسی در عالم راجع

با تومبیل خود آگاهی دارید .

۴- و با مهلت دادم تا هر چه میخواهد بگوید و در حین صحبت کردن او من با دقت و خلوص و مهربانی که متوقع بود گوش میدادم .

۵- و بالاخره بعد از آنکه مشتری نرم تر و معقول تر شد من متوسل بحس درستی و عدالت او شدم و گفتم « اولاً من گفته‌های شما را تأیید میکنم این مسئله درست مورد رسیدگی قرار نگرفته و مأمورین ما شما را آزرده و خشمگین کرده‌اند این موضوع بهیچوجه جایز نبوده و من از طرف شرکت از شما پوزش می‌طلبم ثانیاً درحینی که بشکایات شما گوش میدادم متوجه بودم که با چه متانت و صبر و بی‌طرفی مطالب را شرح میدهید و نظر باین صفات که در شما یافته‌ام میخواهم تقاضای کمکی از شما کنم میل دارید خودتان این حساب را رسیدگی نمائید زیرا که هیچکس باندازه شما در این مورد صلاحیت ندارد و کار کار شماست و ماشین هم متعلق بشماست این صورت حساب مسا است یقین دارم که شما خود را بجای مدیر شرکت ما فرض کرده با کمال درستی آنرا ترتیب خواهید داد هر چه شما انجام دهید ما در قبول آن خودداری نخواهیم کرد . »

مشتری چه کرد ؟ با کمال خوشروئی و خوشنودی صورت را نوشت و همان مبلغ را که ما گفته بودیم و پول قابل توجهی هم بود تصدیق کرد سایر مشتریان نیز همینطور کردند فقط یکی از آنها مبلغ اندکی از آن کاست در نتیجه این حسن رفتار تمامی مشتریان ناراضی سفارشهای جدیدی بما دادند و هر يك اتومبیل تازه‌ای در طی سال از ما خریداری نمودند .

و تجربه يك چیز را کاملاً بمن آموخته است هر هنگام که

کار بدم اعتماد بکشد و مشتری اعتراض نماید و هیچوجه
چگونگی جریان را آشکار ساخت بهتر آنست که بطور کلی صداقت
و شرافت مشتری را پذیرفت عموماً خریداران افرادی منظم
هستند و بدهی خود را میپردازند و مردمان بد حساب کمیاب
می باشند بعقیده من حتی اشخاصی که عمداً قصد تقلب دارند اگر
شما ثابت کنید که در نظر تان آنها اشخاص شرافتمند و پابند و
درستکاری هستند رفتار خود را مسلماً تغییر خواهند داد .

اگر میخواهید مردمان را با خود همراه و همکام نمائید
متابعت از دستور دهم نیز سودمند خواهد بود .
متوسل با حساسات عالیہ آنان شوید .

فصل یازدهم

سینما ، رادیو این کار را انجام میدهند
پس چرا شما نمی کنید ؟

چند سال قبل یکی از روزنامه های امریکا معروف بروزنامه
فیلا دلفیا بوتیک مورد تهمت و بدگمانی قرار گرفت و اخباری ناگوار
در باره آن در افواه پیچید مثلا گفتند که این روزنامه ادبای
خود را وقف آگهی و تبلیغات کرده است و از نوشتن مقالاتی که
جهت خوانندگان نافع نباشد خودداری میکند اداره روزنامه
لازم دانست که این زمزمه را بخواباند و جلوی این تهمت را
هرچه زودتر بگیرد .

چه کرد ؟

روزنامه نامبرده تمامی مقالات و مطالب غیر از آگهی هارا
که در یک شماره آن درج بود بیرون کشید بصورت کتابی انتشار
داد آنرا در یک روزه نام نهاد این کتاب مشتمل بر ۳۰۷
صفحه بود یعنی معادل کتابی که دو دلار ارزش دارد و مطالب
گوناگونی از قبیل داستان - مقاله - قصه و غیره در آن بچاپ
رسیده بود و بیهای بسیار کمی در دسترس خوانندگان قرار
داده شده بود .

انتشار این کتاب سبب شد که همه تصدیق نمودند روزنامه
عصر فیلا دلفیا دارای مسائل و مباحث سودمند بسیار میباشد و

چنان چشمها را کور و اندیشه ها را وادار باعتراف نمود که هزاران دلیل و برهان و ذکر اعداد و ارقام میتواند و بعلاوه آن امر سبب تفریح و تنوع خاطر خوانندگان نیز گشت .

بنگاههایی که مثل این روزنامه از خود دفاع میکنند فراوانند مثلاً فروشندگان کارخانه الکترو لولو کس وقتی که میخواهند مشتری را از بیصدائی و حرکات نامحسوس دستگاه بیخ سازی خود مطمئن کنند در کنار دستگاه ایستاده در حضور خریدار کبریتی بزیند و ثابت مینماید که بیصدائی ماشین بحدی است که خراشیدن کبریت در گوشها کاملاً محسوس میشود .

شرکت سیرس روبروک در کاتالوک کلامهای ساخت خود مقید است که هر کلاسی دارای امضای آن ساترن ستاره معروف سینما باشد . ژرژ ولیم کارشناس تبلیغات میگوید آگهیهای جلو مغازه‌ها که متحرکند هر گاه از حرکت باز بماند ۰/۸۰ از تماشاچیان آن جنس کاسته میشود . شرکت هواپیمائی شرقی آمریکا چون در پشت ویتترین عکسهای طبیعی و جالبی را میگذارد که از درون هواپیما عکسبرداری شده هر روز جماعتی از این راه در پیاده رو خیابان و حوالی مغازه خود جمع میکند .

روشنائی نورافکن بر روی شیرینهای قنادی میافند و در نتیجه شماره خریداران دو برابر میشود . شرکت کرایسلر فیلی بر سقف اتومبیل خود سوار میکند تا ثابت نماید که استحکام و قدرت آن تا چه اندازه است دو تن از فروشندگان مغازه‌ها که در فن خود سرآمد هستند مشترکاً کتابی راجع به هنر متقاعد کردن مشتری و طرز فروش کالا تألیف کردند این کتاب را بصورت فیلم هم در آورده و بسیاری از مغازه‌ها بمعرض نمایش گذاشته‌اند تا کارمندان مغازه‌ها و فروشندگان اجناس بیاموزند

که برای جلب مشتری چه باندیشد و از چه چیز باید پرهیز نمایند .

ذکر حقایق و اثبات مطالب هیچگونه سودی ندارد. باید در قوه وهم و اندیشه دیگران راه یافت مطالب را زنده و شریک بخش و مؤثر جلوه داد . کار سینما و هنر را دیو همین است شما هم اگر مایلید که جلب توجه دیگران را نمائید از این امر نباید غافل شوید .

مردمانیکه بساط فروش می چینند و هنر تزئین مغازه ها را میدانند جز این کاری نمیدانند یکی از تجار سازنده مرگه موش بهر یک از دکانهای خرده فروش که متاع او را با فروش میکردند دو موش زنده هم میداد در مدتی که این موشها در پشت شیشه حرکت میکردند فروش مغازه ۵ برابر حالت عادی بود. یکی از کارخانه های بزرگ عطر سازی بسبب اینکه رقبای او بهای کالای خود را تنزل زیادی داده بودند لازم دید که چگونگی بازار اجناس مربوط بزیبائی و آرایش را تجسس نموده و برای این امر آقای جیمس بوئیستن را مأمور نمود اما از طرز تحقیقات وی مدیر شرکت اغناء گشت و بنای عیبجویی و نکته گیری را گذاشت آقای جیمز گوید : دمنهم در برابر وی بمدافعه پرداختم و با مدیر بحث وجدال پرداختم و ثابت نمودم که نحوه کار من صحیح بوده و تنها چیزی که هست مجال توقف در تمام محلها را نداشتم و هنوز کار تحقیق نتیجه نرسیده مجبور بخرکت میشدم برای بار دوم که مرا مأمور تحقیقات کردید دیگر بخود زحمت جمع آوری اسناد و شمردن اعداد را ندادم و بر آن شدم که در نظر و خیال مدیر تصرف کنم بمجرد اینکه بدقت کار او وارد شدم او را دیدم که سرگرم مکالمه تلفنی است

و در این اثناء من جامه دانی را که همراه داشتم باز کرده و محتویات آنرا روی میز او ریختم سی و دو قوطی کرم در آن بود که هر یک را از یکی از رقبای او خریدم و در روی هر قوطی کاغذی چسبانده و دقیقاً کیفیت و مقدار محتویات آنرا نوشته بودم در نتیجه این عمل بکلی از هر گونه مباحثه و سرزنش و خرده گیری جلوگیری نمودم مدیر يك قوطی را برداشت و ملاحظه نمود و بعد دیگری را برداشت نوشته روی آنرا خواند و از من پرسشهای دوستانه نمود و آنگاه سمیمانه مشغول گفتگو شدیم مدیر بسیار علاقمند و خشنود گشت و بجای ده دقیقه که حد ملاقات بود یکساعت تمام مرا نزد خود نگاهداشت در حقیقت تفاوتی در میان این دو تحقیق نبود آنچه که بار اول با ارقام و اعداد نمایان ساخته بودم اینبار با قوطی و ارائه دادن شیشه انجام گرفته بود ولی تفاوت عمده در این بود که اینبار در چشم و روح او با ارائه محسوسات نفوذ کرده بودم .

اگر بخواهید طرف خود را قانع نسائید دستور یازدهم را بکار بندید .

« در افکار و در چشم و تصورات دیگران نفوذ کنید »

فصل دوازدهم

هنگامیکه نمی تواند کار دیگری انجام دهید ،
این شیوه را بکار بندید

چارلز شواب که مورد اطمینان آندرو کارنکی سلطان فولاد بود تحت سرپرستی او سر کاری بود که کارگران وی کار همین روزانه خود را انجام نمیدادند .

شواب از او پرسید : « چطور ممکنست مرد لایقی چون شما نتواند کارگران خود را بهتر از این بکار وادارد ؟ »
سرکارگر باو پاسخ داد : « نمیدانم ، من یکایک آنها را تشویق و ترغیب کرده ام ، ناسزا و دشنام گفته ام و حتی با خروج هم تهدیدشان نموده ام ... مع الوصف هیچیک مثر ثمر نبوده است . »

این صحبت و گفتگو اوائل شب صورت گرفت پیش از آنکه کارگران شب کار بکارخانه وارد شوند شواب گفت يك قطعه گچ بمن بدهید و بگوئید امروز چندبار ذوب فولاد انجام گفته .

سرکارگر جوابداد . شش بار
شواب بدون آنکه حرفی بزند با گچ در کف راهرو صند
شش را نکاشت .

هنگامیکه کارگران شب کار رسیدند و عدد مزبور را دیدند
علت آنرا پرسیدند و سایرین پاسخ دادند « امروز رئیس

بکارخانه آمد و پرسید چندبار ذوب کرده ایم ما با و گفتیم شش مرتبه و او این رقم بر زمین نوشت و رفت .

صبح هنگام که شواب بکارخانه وارد شد بجای شش عدد هفت بر زمین نوشته دید و چون کارگران روز کار وارد شدند رقم اخیر را بعیون دیدند و با خود گفتند کارگران شب کار خود را از ما نیرومند تر میدانند حال خواهیم دید ! سپس با فعالیتی تمام دست بکار شدند و چون شب فرا رسید عدد ده بزرگی را که از دور خوانده میشد بر زمین منقوش ساخته رفتند بدین ترتیب هر روز کار بهتر و بیشتر انجام می یافت .

بزودی محصول این دستگاه که از سایر قسمت های کارخانه کمتر بود در مرتبه اول قرار گرفت نتیجه این عمل و درسی که باید از آن حاصل نمود همانست که خود چارلز شواب متذکر گشته :

« برای رسیدن به هدف حسن رقابت را میان افراد تحریک نمائید نه رقابت پستی که منظور از آن افزایش درآمد باشد بلکه انگیزه شریفتری که منجر به بهتر شدن محصول و تجاوز از دیگران و سبقت و پیشی از کار روز قبل گردد . »

اگر تئودور روزولت چنین حسی را تحریک نمیکرد هرگز به مقام ریاست جمهوری آمریکا نائل نمیکشت .

وی تازه از غلبه و پیروزی بر اسپانیولها در جزیره کوبا آسوده گشته بود و عنوان سوار بی باک را یافته بود که او را بحکمرانی نیویورک منصوب نمودند ولیک دشمنانش باین نکته پی بردند که روزولت را دیگر نمی توان از مقیمان قانونی ایالت نیویورک محسوب داشت روزولت اندیشناک شد و در صدد ترک خدمت برآمد در این هنگام توماس کولیه پلات برای تحریک

او با لحنی که چون زنگی طنین می نمود در حضور عده از مردم فریاد برآورد : « مگر پهلوان کوه سان ژوان دلیری خود را از دست داده و چگونه غیرت خود را پاک باخته است. روزولت بخود آمد و برای نبرد با حریفان آماده گشت . دنباله را در تاریخ می توان جستجو نمود آن تشجیع نه تنها حیات او را دگرگون ساخت بلکه در سرنوشت آینده ملت آمریکا نیز مؤثر واقع شد.

آل اسمیت نیز تأثیر مهم دل دادن و جرأت بخشیدن را میدانست در زمانکه حکومت نیویورک را برعهده داشت زندان معروف نیویورک یکباره فاقد رئیس شد و در امور زندان فساد هائی روی داد و اسرافهائی صورت پذیرفت ... خلاصه برای اداره امور آنجا می بایست مردی قوی پنجه و نیرومند اختیار کرد و پیدا نمیشد وی لایوس را که مدیر زندان نیوهامپتون بود خواسته و چون لایوس بحضورش رسید با کلماتی مسرت بخش پرسید « خوب چه میگوئی اگر بتو ریاست زندان سینک سینک را محول نمایند در آنجا شخصی لایق مورد نیاز است » .

لایوس متعجبمانده بود و یارای سخن گفتن نداشت مضایب و دشواریها و خطرات سینک سینک را می شناخت و بخوبی آگاهی داشت که مقام آن دستخوش هوی وهوس سیاستمداران است و هرگز کسی مدت مدیدی در این مقام باقی نمی ماند و حتی برخی هم بیش از سه هفته در این پست باقی نبوده اند و لایوس مایل نبود رشته خدمتش قطع و سابقه اش مورد لطمه قرار گیرد و پذیرفتن این منصب سوابق خدماتش را دچار خطر می کرد.

آل اسمیت چون تردید او را دید تبسم کنان گفت :

« دوست جوان و گرامی ، ترا محق میدانم که از اینکار هراس داشته باشی چه کار بس دشواریست و منحصرأ مردمانی

بی‌پاک و سرآمد و قهرمانانی ارزنده می‌توانند بر اوضاع زندان سینک سینک فائق آیند .

این گفته لایوس را دگرگون ساخت و میل باینکه در شمار قهرمانان زمان شمرده آید و کاری بزرگه و خطیر استوار ساخته منظم سازد او را بحرکت آورد و رهپار سینک سینک شد و مدت‌ها در آن مقام باقی ماند و کامیابی‌های بسیار درخشان در طی مدت خدمت خود بدست آورد و کتابی بنام هزار سال در سینک سینک نگاشت که شهرتی وافر و عظیم حاصل کرد و چندین بار سخنرانی‌های مطبوع و جالبی در رادیو راجع به شیوه زندگانی زندانیان ایراد نمود . طریقه‌ایکه برای تأدیب و اصلاح مجرمین بکاربرد در زندگانی زندانیان تغییراتی شکفت و معجزه آسا پیار آورده است .

هایروی فایرستون مؤسس کارخانه بزرگه لاستیک سازی میگوید : « برای تحریک و تشجیع مردمان صاحب‌دل بنظر من پول کافی نیست و آنچه مردمان باهمت را بکار و امیداردمنظره خطر وجدال و اثبات لیاقت و پیروزی بر دشواریهاست . »

تمامی رقابت‌ها جز این محرکی ندارند « میل برتری یافتن بر دیگران و اثبات اهمیت و لیاقت خود » .

پس اگر می‌خواهید در وجود مردمان بلند همت تأثیر نمائید و آنان را همفکر و همداستان سازید دستور دوازدهم این چنین است :

آنان را تشجیع نموده و بمبارزه وادارید .

باختصار

طرق دوازده‌گانه همفکر نمودن و همدستان

ساختن مردمان بلخویشتن

- ۱ - بهترین وسیله پیروزی در مباحثه احترام و پرهیز از آن است .
- ۲ - برای عقائد دیگران احترام قائل شوید و هرگز با آنان مگوئید که دچار اشتباه هستند .
- ۳ - اگر دچار اشتباهی هستید صمیمانه و پندرنگ آنرا پذیرفته و در دفعش بکوشید .
- ۴ - دوستانه آغاز سخن کنید .
- ۵ - از دیگران مرتباً پاسخهای مثبت اخذ نمائید .
- ۶ - بگذارید تا مردمان تمامی آنچه را که می‌خواهند بیان کنند .
- ۷ - بگذارید تا دیگران انکار کنند که هر اندیشه‌ای متعلق بخودشان می‌باشد .
- ۸ - با کمال صداقت و درستی مطالب را از نقطه نظر دیگران بررسی نمائید .
- ۹ - نسبت به آرزوها و خواسته‌های مردمان دلسوز باشید .
- ۱۰ - احساسات عالی‌هوانسانی مخاطب خود متوسل شوید .
- ۱۱ - آمال و افکار خود را جلوه‌گر سازید .
- ۱۲ - طرف را تشجیع نموده و بمبارزه وادارید .

بخش چهارم

طرق نه گانه ای برای تغییر فکر مردمان
بی آنکه آنانرا مقصر دانسته یا
خشمگینشان سازیم

فصل اول

اگر میبایست اشتباهی را بیابید ،

این راهی است برای شروع آن

کالوین کولیج رئیس جمهور آمریکا یکی از دوستان خود را باخسفيد دعوت کرده بود این دوست هنگامیکه بدانجا وارد شد ، این جملات را که رئیس جمهور بیکي از منشیان خود میگفت شنید : « چه لباس زیبایی امروز پوشیده اید شما دختر خانم جوان و دلربایی هستید . »

تا آن زمان کسی نشنیده بود که کولیج کم حرف چنین ستایش و تحسینی از کارمندان خود کرده باشد این کلام رئیس جمهور بقدری عجیب و غیرمنتظر بود که دختر با شنیدن این رخسارش از شرم گلگون شد . کولیج چون اینطور دید گفت : « از آنچه گفتم مغرور مباش مقصود فقط مسرور کردن تو بود . بعد از این میل دارم که در نقطه گذاری دقت بیشتری میندول کنی . »

این روش قدری خشن بنظر می آید اما کاملا با اصول روانشناسی مطابقت دارد شنیدن خرده گیریهای نامطبوع اگر بعد از تمجید مزایا و هنرهای ما باشد چندان برایمان دشوار نیست . آرایشگر قبل از آنکه تیغ بدست گیرد صورت را صابون کاری مینماید و این شبیه رفتار است که مکه کین لی در سال ۱۸۹۶ هنگامی که میخواست خود را نامزد ریاست جمهور کند درپیش

گرفت یکی از همکارانش صورت لفظی ترتیب داده بود که در نظر خودش از کلام سیسرون ناطق رومی و دموستن سخنگوی یونانی و دانیل وبستر و کیل مشهور گویاتر می نمود با غرور هرچه تمامتر شاهکار جاویدان خود را برای مک کین لی خواند خطابۀ او خالی از فصاحت و اهمیت ادبی نبود لکن با موفقیت و مقام چندان تناسبی نداشت زیرا که انتشار آن باعث برخاستن طوفانی عظیم از اعتراض و استهزاء میشد مک کین لی نمیخواست این دوست را برنجانند یا آتش شوق او را خاموش گردانند ولیکن آن خطابه را بهر صورت که باشد رد نماید حال ملاحظه کنید که با چه مهارت و استادی منظور خود را انجام داد رو با آن شخص نموده گفت :

دوست من خطابۀ تو بسیار عالی و قابل توجه است هیچکس قادر به بیان سخنی این چنین رسا و زیبا نیست چه در بسیاری از موارد ظنیر اینگونه خطابهها مورد استفاده مآبود و شایستگی داشت تا با انتشار آن مبادرت ورزیم اما آیا در وضع حاضر واقعا مناسب است ؟ هر قدر این خطابه در نظر شما درست و منطقی جلوه گر شود قبلا باید تأثیری را که در حزب ما خواهد نمود مورد بررسی قرار دهیم شما بمنزل خود بروید و سخنرانی دیگری مطابق با نکاتی که متذکر می شوم تهیه کنید و نسخه ای از آن را نیز بمن بفرستید .

نویسنده اطاعت کرد و مک کین لی او را با نصایح و دستور های عالی کمک کرد تا رفته رفته یکی از سخنرانان مشهور شهر گشت .

این نامه ایست گرانبها و مشهور که لینکلن در تاریخترین

روزهای جنگ آمریکا نوشته است . در طی هیجده ماه سرداران لینکلن که فرمانده سپاهیان شمالی بودند پی در پی شکست میخوردند و حرکات نظامی ایشان جز مرگ مردم و انهدام شهرها سودی نداشت دسته دسته سربازان او می گریختند و مردم آمریکا از این وضع بستوه آمده بودند حتی حزب جمهوریخواه میخواست لینکلن را بترک کاخ سفید و مقام ریاست جمهور وادار نماید لینکلن می گفت :

ما اکنون در معرض هلاک و نابودی قرار گرفته ایم گوئی خداوند بزرگ ما را دچار خشم خویش کرده است و هیچگونه روزنه امیدی پدیدار نیست .

ژنرال هوکر خطاها و اشتباهاتی غیر قابل جبران مرتکب گشته بود و لینکلن این مرد جسور و گستاخ را که سر نوشت ملت آمریکا بستگی تامی با اقدامات و اعمال او داشت تنبیه کند نامه ای که باین ژنرال نوشت یکی از تحکم آمیزترین و سخت ترین مکتوبات وی محسوب میشود با وجود این دقت کنید که قبل از سرزنش و ملامت چگونه او را تمجید و تحسین بخصوص سعی کرده است که خطاهای او را بطرز درشت و زننده ای برخ او نکشد با اینکه گناهان و اشتباهات این ژنرال فوق العاده خطیه و بزرگه بشمار می آمد .

من شما را فرمانده نیروی اجزای بیپوتوماک کرده ام بطبعاً در این انتخاب من نکاتی را رعایت نموده ام که بنظر من متن و کافی بود معذالك امروز لازم میدانم شما را آگاه سازم که از اعمال شما رضایت و خشنودی کامل ندارم .

من شما را سربازی دلیر و لایق میدانم و این صفات را

بسیار محترم شمرده و یقین دارم که در انجام وظائف نظامی خود بهیچوجه تابع افکار سیاسی نیستید و این قابل تحسین است شما بشخص خود متکی بوده و بخود اعتماد دارید و این از صفات گرانبها و ضروری است .

د شما مردی جاه طلب هستید و چنانچه این صفت از حد متعادل خود تجاوز نماید و بافراط منتهی نگردد مشروع و مفید خواهد بود اما نمیدانم که صفت شما را بمبارزه با ژنرال برون ساید کشانده و این عمل شما نسبت بهمه مردم کشور خصوصاً همکار نظامی خودتان که مردی شریف و با لیاقت می باشد ظلمی بزرگ بشمار می آید .

د شنیده ام که گفته اید برای سپاه و کشور آمریکا دیکتاتوری لازم است من اگر شما را برای سپاه کشور آمریکا انتخاب نموده ام ظلم متوجه این قبیل امور نبوده است و تنها سرداران پیروز میتوانند صحبت از دیکتاتوری نمایند آنچه امروز من از شما انتظار دارم پیشرفتهای نظامی است پس از آن موضوع دیکتاتوری را بررسی خواهیم کرد .

دولت تا سرحد امکان شما را تقویت خواهد کرد یعنی در دست تا حدیکه سایر سرداران خود را کمک مینماید نه بیشتر و نه کمتر با تمام اینها میترسم افکار وحشت انگیز و مردد کننده ایکه در میان افراد نظامی پراکنده کرده اید موجب ضرر و خسران خود شما بشود من برای از بین بردن این ترس و تردید تا جائیکه امکان داشته باشد بشما کمک خواهم نمود .

د نه شما و نه ناپلئون اگر امروز زنده میبود نمیتوانستند از سربازانی که دارای چنین روحیه و اخلاقی شده اند توقع بیشتری داشته باشید از بی باکی و تهور بهره یزید اما پردل

و جرأت و ثابت قدم باشید و بدون احساس خستگی بیدار و «هیای کارشویید پیش روید و ما را بفتوحاتی بزرگ نائل گردانید».

میدانم شما نه کوگیج هستید نه مك كین لی و نه لینکلن متوقمید که بدانید این دستور را در کارهای خودتان چگونه مورد استفاده باید قرار دهید بسیار خوب سرگذشت آقای وی. پی. گا را بشنوید که در يك ساختمان بزرگ مشغول کار بود .

آقای «گا» هم مثل من و شما یکی از افراد عادی کشور است شرکتی که عضو آک بود میبایست در شهر فیلادلفیا بنائی عظیم برای یکی از ادارات در مدت معینی بسازد جریان کار بسیار خوب و منظم و همه چیز رو باتمام بود ناگهان استادی که باید تزئینات روی ساختمان را از آلومینیوم بسازد اطلاع داد که نمیتواند در موعد مقرر اشیائی را که تعهد کرده تحویل دهد خلف وعده این شخص موجب زیان هنگفتی مینمود زیرا که علاوه بر اشکالات متعدد سبب میشد تا مبلغی بعنوان جریمه دیگر شرکت تعلق گیرد .

تلفنها بکار افتاد ... مباحثات و مجادلات آغاز گشت اما سودی نداشت و بعد از این زحمات بیهوده آقای «گا» را مأمور نمودند تا به نیویورک رفته و استاد مزبور را بانجام تعهدات خود وادار نماید وی بمحض ورود باطاق مدیر کارخانه گفت : « آیا هیچ میدانید که نام شما در بروکلین بی نظیر است » مدیر با کمال حیرت پاسخ داد «خیر نمیدانستم» آقای گا گفت : « این موضوع را هنگامی دانستم که در دفاتر تلفن نام و آدرس شما را تجسس میکردم . »

وی باعلاقه زیادی کتاب تلفن را برداشت و آنرا بررسی

و مطالعه کرد و بعد از لحظه‌ای با غروری آشکار گفت : « بلی کاملاً واضح است که این اسم کمتر نظیر و مانند دارد زیرا خانواده‌ها در حدود دوست سال پیش از هلند مهاجرت کرده و مقیم نیویورک شدند . »

آنکاه با شوقی فراوان در باره خویشاوندان خود چند دقیقه بگفتگو پرداخت و هنگامیکه صحبت او پایان رسید آقای « گاه » از کارخانه وی تحسین و تعریف بسیار نمود و گفت : « در تمام عمر خود دستگاهی اینگونه منظم و پاکیزه ندیده‌ام ، مدیر گفت : « بلی من عمری را صرف تشکیل و ترقی و توسعه این شرکت نموده‌ام و از کار خود نهایت خرسندی را دارم . آیا مایلید که در کارخانه گردش و تماشائی بکنید؟ »

در طی این گردش آقای « گاه » ماشین ها و طرز عمل کارگران را ستود و گفت بچه دلیل دستگاہ و کارخانه او را بهترین دستگاہها تشخیص داده‌است و ضمناً متوجه بعضی از نکات مخصوص شد و میزبان ادعا کرد که این اختراعات را خود او کرده و بر دستگاہها افزوده است پس از گردش طولانی آقای « گاه » را دعوت بصرف غذا نمود و تا این‌جا ملاحظه فرمائید که يك كلمه هم مهمان راجع بمقصود و منظور خود بیان نکرده بود بعد از صرف غذا پدیدر گفت :

« حال موضوع مورد نظر را بررسی کنیم طیباً میدانم که شما برای چه آمده‌اید هرگز گمان نمی‌کردم که ملاقات ما تا این حد دلپذیر و نافع واقع شود شما میتوانید با نهایت اطمینان بغیلا دلفی مراجعت نمائید و قول میدهم که در موعد معین اشیاء را تهیه کرده و ارائه دهم اگرچه سایر کارها را ناچار باشم مورد تعویق گذاشته و بوعده خود وفا خواهم نمود . »

آقای « گا » بدون اینکه محتاج تقاضائی گردد بهدف خود نائل گشت و مدیر کارخانه بوعده وفا نمود و عمارت در روز مبین با تمام رسید .

آیا اگر آقای « گا » روشی سخت و ناهنجار را که معمولاً در این قبیل کارها بکار میبرند مورد استفاده قرار میداد کار او باین سهولت و خوبی صورت می‌پذیرفت ؟

برای اینکه در وجود طرف خود تأثیر کنید بدون آنکه برنجانید پرخشم او را برانگیزید میدانید چه باید کرد ؟
اولین دستور چنین است :

با تمجید و تحسین و قدردانی صادقانه‌ای آغاز سخن کنید .

فصل دوم

چگونه انتقاد نمائیم تا مورد تنفر قرار نگیریم

چارلز شواب روزی در راهرو کارخانه قدم میزد در گوشه‌ای جمعی از کارگران را در حال سیگار کشیدن دید در صورتیکه اتفاقاً بالای سر آن تابلویی نصب بود که استعمال دخانیات را در آن محل ممنوع میساخت .

آیا شواب بدان تابلو اشاره‌ای کرد و متذکر گشت : «آیا نمیتوانید تابلو را بخوانید؟» او، نه شواب اینچنین نکرد. نزد آنها رفت و بهر يك سیگاری تعارف نمود و گفت : «سپاسگزار خواهم شد آقایان ، اگر این سیگار را در خارج از محوطه بکشید .» آنها میدانستند که او بخوبی از نقض قانون توسط آنها آگاه است . او را ستودند زیرا راجع باین موضوع سنجینی نکرد و حتی سیگاری هم با آنان عطا نموده و آنان را متوجه اهمیت موضوع ساخته است آیا برآستی چنین مردی دوست داشتنی نیست آیا نمی‌توانید او را دوست بدارید ؟

جان وانا میکر نیز چنین شیوه‌ای را بکار میبرد. و انا میکر عادت داشت که همه روزه از فروشگاه بزرگ خود در فیلادلفیا دیدن کند . روزی بانوئی خریدار را مشاهده کرد که در پشت صندوق منتظر مانده و فروشندگانی که مأمور فروش بودند در

گوشه‌ای دورهم جمع گشته بخندیدن و صحبت کردن مشغول
وسرگرم بودند. و انا میکر چیزی نگفت به پشت شبکه حسابداری
رفت و کار مشتری را شخصاً انجام داد و اجناس خریداری شده
را نزد بسته بند برد تا آنرا بسته بندی کرده و به پیچید سپس
براه خود ادامه داد.

یکی از روحانیون معروف آمریکا موسوم به لیمان ابوت
در آغاز کار خود دعوت شد تا خطابه‌ای در مجمع روحانیون
ایراد کند موضوع سخنرانی شرح حال شخص فصیح و خوش بیانی
بود که وفات یافته و مقامش باو رسیده بود ابوت تصمیم گرفت
که نطقی بالاتر از آنچه تا آن هنگام نوشته بود تهیه نماید پس
با دقتی فوق العاده مانند فلویر نویسنده معروف فرانسوی مشغول
نوشتن و قلم زدن و پاکنویس کردن شد و چون خطابه پایان
رسید آنرا برای زن خود مجدداً قرائت کرد.

اتفاقاً این نطق هم نظیر نطقهایی که قبلاً نوشته بود کلامی
متوسط داشت.

همسر ابوت اگر با نوئی بدون تدبیر و سبکسر بود بایستی
بشوهر خود میگفت گوش کن « لیمان » این خطابه تعریفی
ندارد ... نباید این نوشته را بخوانی شنونده گان از کسالت بخواب
خواهند رفت مثل اینست که کتاب لغتی نوشته و برای حضار
بخوانی و حقیقتاً بعد از این مدت که مشغول موعظه بودی باید
میدانستی که نحوه تهیه خطابه این چنین نیست برای خاطر خدا
طبیعی باش چه اگر این چنین سخن گوئی کارت بکلی خراب
خواهد شد و جملاتی از این قبیل ... »

اما هم او وهم شما میدانید که این چنین اعتراض ها

بکجا می‌انجامد و بدین‌جهت همسروی باین کلام قناعت کرده و گفت: این سخنرانی موضوع علمی جالبی دارد که برای درج در مجلهٔ «آمریکای شمالی» شایستگی دارد در واقع این زن علاوه بر آنکه شوهر خود را ستود در عین حال با و فهمانید که نوشته‌اش برای سخن رانی چندان مناسب نیست «لیمان آبت» منظور را دریافت و نسخه‌ای را که با آنهمه دقت و زحمت تهیه کرده بود پاره کرد و بدون یاد داشت سخنرانی خود را ایراد نمود.

برای تبدیل و تغییر دادن فکر مردم بدون آنکه خشم ایشان برانگیخته شود و منجر بر نجش آنها نشود باید دومین قاعده را مرعی داشت.

اشتباهات مردمان را بطور غیر مستقیم بایشان یاد آوری نمائید.

فصل سوم

ابتداء از اشتباهات خود گفتگو کنید

چند سال قبل دختر برادرم ژوزفین کارنگی خانه خود را در کانزاس سیتی ترك نمود و به نیویورک آمد و منشی من شد ، او نوزده ساله بود و تازه مدرسه را پایان رسانده بود . در امور زندگی کمترین تجربه‌ای نداشت امروز یکی از کاملترین منشی‌هایی است که میشناسم اما در آغاز . . . فقط استعداد پرورش و پیشرفت داشت .

روزی خواستم تا او را مورد سرزنش قرار دهم با خود گفتم : « قدری تأمل کن دلیل کارنگی ، تو دو برابر ژوزفین عمر کرده‌ای و ده هزار بار از او بیشتر تجربه داری چگونه متوقمی که او هم دارای تدبیر و سلیقه و قضاوت تو باشد مگر خطاهای عظیم و اشتباهات احمقانه‌ای را که میکردی بخاطر ننداری پس نوزده سالگی چه میکردی و زمانی را بیاد آور که چنین و چنان میکردی . . . »

بعد از آنکه از روی انصاف و بیطرفی موضوع را مورد بررسی قرار دادم و نتیجه‌م معترف شدم که در همین سن لیاقت و اطلاع من خیلی کمتر از ژوزفین بوده است و اینهم با کمال تأسف باید اقرار کنم که بیش از حد از ژوزفین گلایه شد . پس از آن هر گاه از ژوزفین خطائی میدیدم و ملامتی لازم میشد کلام خود را اینگونه آغاز میکردم .

« ژوزفین تو مرتکب خطائی شده‌ای اما خدا میداند که نسبت به اشتباهات سابق من چندان عظیم نیست تدبیر و تعقل مرهون زمان خود است من در این سن خیلی کمتر از تو قدرت تمیز داشتم و تو بمراتب از من که بسن تو بودم بهتری من نیز بقدری اشتباهات ابلهانه مرتکب شده‌ام که هرگز بخود حق نمیدهم که از دیگران انتقاد و عیبجویی کنم ... با وجود این گمان نمیکنی که بهتر بود اگر چنین وچنان میکردی ...»

اگر منتقدان و ملامت کنندگان ماقبلا بگویند که خودشان هم عاری از لغزشها و اشتباهات نبوده‌اند انتقادیکه از ما مینمایند چندان ناگوار و نااهنجار جلوه گر نخواهد شد .

این شیوهٔ ماهرانه را پرنس فون بولو در سال ۱۹۰۹ خوب بکار بست این شاهزاده صدراعظم ویلهلم دوم آخرین قیصر آلمان بود قیصر مردی مستبد و مغرور و لاف زن بود میگفت سپاهی آماده ساخته‌ام که در زمین و دریا میتواند لشکر گربه‌های وحشی را مغلوب سازد . « در اینوقت حادثه عجیبی روی داد قیصر به بیان دعاوی نامأنوس و باور نکردنی پرداخت که مردم اروپا را برآشفته و در چهار گوشه جهان انعکاس یافت قیصر این دعاوی پوچ و مهمل و خود خواهانه خود را در حالیکه مهمان دولت انگلیس بود در روزنامهٔ دیلی تلگراف منتشر ساخت و اخطار نمود که او تنها فرد آلمانی است که انگلستان رادوست دارد و اوست که نیروی دریائی انگلستان را در برابر ژاپن تقویت مینماید و بواسطه مداخله او بود که روسیه و فرانسه از منهدم ساختن انگلستان صرفنظر کردند .

و بیاری نقشه‌های او بود که لرد رابرتز قبیلهٔ بوئرها

را در جنوب افریقا سرکوب نمود و بسی از این قبیل دهاوی
بیهوده و غیره .

صدسال بود که گوش اروپائیان چنین سخنانی از پادشاهان
خود نشنیده بود و سرتاسر اروپا چون لانه زنبوری از شدت
غضب و خشم بهیجان آمده بود انگلستان از فرط خشم میفرید
و چون اضطراب و کینه توزی مردم بالا گرفت قیصر متوجه و
هراسناک شد . صدراعظم را خواسته و باو امر کرد که مسئولیت
این اظهارات را برعهده گیرد و خود مسئول این اشتباهات را
معرفی نماید یعنی اعلام کند که امپراطور این گفته های شگفت آور
را بنا بر مشورت و دستور او کرده است . پرنس بولو در جواب
تقاضای قیصر گفت :

« اعلیحضرتا گمان ندارم که در تمامی خاک انگلستان و
آلمان کسی بپذیرد که من قادر بوده ام نصایحی این چنین به
جناب عالی کنم . »

پس بمجرد گفتن این کلام متوجه خطای خود شد و آتش
خشم قیصر شعله ور گشت و فریاد کرد : « پس بگو که مرا نظیر
بهائم تصور میکنی و مرتکب اشتباهاتی میدانی که هرگز خودت
انجام نخواهی داد ! »

فون بولو میدانست که بایستی قبل از عیبجویی و سرزنش
طرف را مورد تحسین قرار داد لیک چاره ای جز این ندید که
تمجید و تعریف را بعد از عیبجویی بکار اندازد و بدین ترتیب
این موضوع مؤثر واقع گشت و تأثیری منجزه آسا بخشید همانگونه
که غالباً تحسین و ستایش چنین میکند .

پس با کمال ادب اظهار داشت : « ابدأ هرگز چنین

قصدی نداشتم اعلیحضرت از بسیاری جهات بر من تفوق و برتری دارند نه تنها در امور نظامی و دریانوردی بلکه از لحاظ علوم طبیعی هم از من برترید .

من غالباً با نهایت تحسین و اعجاب بیانات همایونی را در خصوص وسائلی نظیر هواسنج ، تلگراف بی سیم و روتکن ریز شنیده ام و از نادانی خود در باره شیمی و فیزیک و طبیعی شرمند هستم ولی در عوض اطلاعاتی در تاریخ دارم و شاید صاحب صفات و استعداد های پر منفعتی در امور سیاسی باشم .

رخسار قیصر از شنیدن تمجید های فون بولو و اظهار فروتنی و اعترافی که به ناقص بودن معلومات خود کرد از هم باز شد و تبسمی بر لبانش ظاهر شد و اشتباه صدراعظم را با آنکه بسیار بزرگ بود ناچیز و بخشودنی دانست و با نهایت مسرت و شادمانی فریاد بر آورد : « بارها گفته ام که من و تو مکمل و متمم یکدیگر هستیم و هرگز نباید از هم جدا شویم . »

پس آنگاه دست صدراعظم را گرفته و پی در پی فشرد و مسرت او چنان بود که در همان روز مشتها را فشرده و فریاد کرد « اگر کسی برخلاف فون بولو بمن سخنی گوید این مشت را بر دهان او خواهد کوفت . »

فون بولو بموقع خود را نجات داده بود با اینکه در سیاست و معاشرت رو باهی مکار بشمار می آمد لیکن در ابتدا دچار اشتباهی عظیم شد و میبایست نقائص خود و محاسن ویلهم را قبل از شروع به نکته گیری و عیبجویی بیان کند و سخنی نمی گفت که از آن مضمونی بدین معنی که قیصر ابلیهی محتاج بمراقبت و نگهداریست استنباط گردد .

حال ملاحظه نمائید اگر چند عبارت در فروتنی و تحسین پادشاهی خشمگین و دشنام شنیده را مبدل بدوستی صمیمی نمود پر زندگانی روزمره من و شما تا چه حد مؤثر خواهد بود اگر در اظهار فروتنی و تواضع و در ابراز تحسین و تشویق خدمت معمول و اندازه را نگاهداریم و زیاده روی نکنیم چه معجزاتی در زندگانی از ما سر خواهد زد .

برای دگرگون ساختن و تنبیر فکر مردمان بدون آنکه در آنها تولید رنجشی کنیم و خشمگینشان کنیم دستور سوم چنین است :

قبل از خرده گیری و انتقاد از دیگران درباره اشتباهات خود گفتگو کنید .

فصل چهارم

هیچکس امروزی را دوست ندارد

مردی که سه سال با آن یانک دانشمند معروف رشنه اقتصاد در یک دفتر کار کرده بود میگفت در تمام مدتی که با این دانشمند کار میکردم حتی برای یکبار هم نشنیدم که «یانک» مستقیماً دستوری یا حکمی بکسی بدهد. فقط راه را با آنها نشان میداد یا پیشنهاد میکرد.

اون . دی . یانک فی المثل هرگز نمیگفت : « اینکارو یا آن کار را بکن » ، یا : « چنین وچنان مکن » بلکه میگفت : « ممکن است راجع باین کار فکر کنید » ، « آیا تصور میکنید این خوب باشد ؟ » ، بعد از آنکه نامه‌ای را املاء میکرد بارها از همکاران خود میپرسید : « چه بنظر تان میرسد ؟ » و چون نوشته‌ای را باو میدادند در کنار عبارات نامناسب مینوشت و شاید بهتر باشد جمله را بدینصورت درآورد .

او پیوسته باشخاص فرصت میداد تا کارها را خودشان انجام دهند و هرگز بدستیاران خود نمیگفت که کاری انجام دهند و با آنها اجازه میداد تا خودشان کارها را انجام دهند و با آنها اجازه میداد تا از اشتباهاتی که میکنند عبرت گرفته و بیاموزند .

يك چنین رفتاری بهولت و امیدارد تا اشخاص اشتباهات
خود را مرتفع سازند و در اصلاح خود کوشا باشند . شیوه‌ای
این چنین غرور و شخصیت ایشان را نجات داده و اهمیتشان را
برایشان محسوس و آشکار میسازد و در عوض سرکشی و شورش
آنان را وادار بمساعدت و تشریک مساعی میکند .

برای اصلاح دیگران بدون آنکه ایشان را خصمگین ساخته
و درنجیده خاطر سازیم چهارمین دستور اینچنین است :

بجای دستور و حکم صریح دادن پند و دستور را بصورت
پرسش ادا نمایند .

فصل پنجم

بگذارید تا دیگران آبروی خود را حفظ نمایند

چند سال قبل شرکت جنرال الکتریک با عملی انجام شده مواجه گشت زیرا خود را مجبور دید که چارلز استین منز را از ریاست حسابداری شرکت برکنار دارد. وی از دانشمندان و نوایغ رشته برق بود اما بهیچوجه استعداد اداره کردن حسابداری شرکت بآن بزرگی را نداشت. هیأت مدیره شرکت چون خود را بوجود این دانشمند نیازمند میدید و از زودرنجی وی آگاه بود مایل نبود که او را برنجانند. بعد از مشورتها هیأت مدیره عنوان جدیدی برای نامبرده بوجود آورد و او را بدین عنوان شاغل ساخت یعنی او را بعنوان مهندس مشاور کل شرکت نامید درحقیقت این شغل خاصی نبود اما اولیاء شرکت بدین وسیله موفق شدند که شخص دیگری را بریاست حسابداری منتخب سازند.

استین منز خرسند بود و شرکت هم بهدفع و منظور خود ناکل گشت و با چنین رفتار مدبرانه جانب کارمند دانشمند خود را رعایت نمود و حیثیت او را محترم شمرد و خسارتی هم نبرد. نجات حیثیت تنها چیزی است که در نظر مردم اهمیت دارد و از مسائلی بس مهم بشمار میآید اما متأسفانه هنگامیکه

پای دیگران میان مبادی هیچ توجهی بان نداریم احساسات آنها را لگد مال میکنیم و حکم و منافع خود و اراده خریش را برایشان تحمیل می‌نمائیم تهمت میزنیم تهدید میکنیم در حضور دیگران فرزندان یا کارگران خود را مورد سرزنش قرار میدهیم و ابدأ در فکر تأثیر نامطلوب و بسیار بد این کار نیستیم و نمیدانیم که این عمل ما چه تأثیر ناگواری مینماید و چگونه ایجاد واکنش و عکس العمل میکند در صورتیکه اینکار هیچ ضرورت ندارد و اگر اندکی اندیشه کنیم و کلماتی شایسته و ارزنده بکار بریم و تابع امیال و اغراض شخصی نشویم و درد دیگران را تشخیص بدهیم آنوقت معلوم خواهد شد که بجای رفتاری تند و خشن که لازم میدانستیم چه رفتار ملایمی میتوانستیم انجام دهیم .

پس در آینده که اخراج کارگر یا کارمندی لازم می‌شود این نکته را بخاطر داشته باشیم و از فوایدش برخوردار گردیم .

آقای مارشال آ . گرانگر کارشناس حسابداری در نامه

خود چنین مینویسد :

و کارهای شرکت ما موسمی است یعنی با فرا رسیدن ماه مارچ ناچاریم جمعی از کارمندان خود را جواب کنیم تا این اواخر طرز رفتار ما در هنگام اعلام این خبر تلخ و ناگوار بدینگونه بود : کارمندان خود را خواسته و یکی را مخاطب قرار داده و می‌گفتیم آقای اسمیت بنشینید فصل نامناسب سال فرا رسیده و ما دیگر برای شما کاری نداریم ، البته شما قبلاً مطلع بودید که شغل شما موقتی است . . . غیره و غیره .

تأثیر این عبارت روی کارگزاران احساس نومیدی فوق‌العاده‌ای بود و خود را گول خورده و مظلوم می‌پنداشتند و پس از ترك خدمت با اینکه در نهایت جوانمردی و مروت با آنها رفتار کرده بودیم خاطره دلپذیری از شرکت ما در ذهنشان باقی نمی‌ماند. من تصمیم گرفتم طرز رفتار خویش را با این افراد مؤدب‌تر و عاقلانه‌تر نمایم. پس يك يك ایشان را بدفتر خود خواسته و قبلاً مدتی راجع بکارهای زمستانی با آنها مذاکره میکردم و چنین میگفتم:

«آقای اسمیت شما بسیار خوب کار کرده‌اید (اگر واقماً خوب کار کرده بود) و مأموریتی که از طرف ما در نیوآرک انجام دادید با آنکه کار آسانی نبود با کمال توانائی و بخصوبی انجام دادید و کسب شهرت نمودید این شرکت بوجود شما افتخار می‌نماید شما مردی آماده برای ترقی و پیشرفت هستید و هرکاری در پیش گیرید موفق و کامیاب خواهید شد ما بشما اعتماد داریم و هرگاه قادر باشیم مجدداً شما را استخدام می‌نمائیم و شما را فراموش نخواهیم کرد ...»

و تأثیر این رفتار بارفتاری که قبلاً انجام میدادیم بی‌اندازه متفاوت است کارگران ما بدون احساس اندک رنجشی از ما جدا می‌شوند و درباره خود گمان ظلم و خیانتی نمی‌کنند و مطمئن هستند که واقماً اگر کار داشتیم آنان را مشغول می‌ساختیم و چون مجدداً آنان را دعوت می‌کنیم با شوق و شتایی فراوان با استخدام مجدد درمی‌آیند ...»

دوایت مارو سفیر سابق ممالک متحده آمریکا شمالی در مکزیك در اصلاح بین دو نفر که میخواستند از خشم بر گلوی یکدیگر چنگ اندازند چه میکرد ؟ میکوشید که در نظر مقصود

هریک از آنها نکات صحیح را بیابد آنگاه هر یک از آن نکات را با قدرت بیان برجسته و آشکار میساخت و مورد تمجید قرار میداد و علت نزاع هر چه بود هرگز هیچیک از طرفین را گناهکار و متعدی نمی شمرد.

اصل هر میانجیگری آنست که طرفین دعوا بحفظ حیثیت خودشان موفق سازیم و آبروی آنها را نجات دهیم .

در سال ۱۹۲۲ بعد از قرنها کینه و رزی و عداوت ترکها در سدد اخراج یونانیان از اراضی خود برآمدند مصطفی کمال سخنرانی ناپلثونی برای سربازان خود کرده و گفت : « هدف شما دریای مدیترانه است ، جنگ بسیار خونینی بوقوع پیوست که تاریخ نظیر آنرا کمتر ثبت کرده است ترکان پیروز شده و چون دو ژنرال یونانی موسوم به تریکوبیس و دیونیس بجانب اقامتگاه جنگی مصطفی کمال رفتند تا تسلیم شوند در بین راه ترکها از ناسزا گفتن و دشنام دادن خودداری نکردند .

اما مصطفی کمال پیروزی خود را آشکار نکرد زیرا مردان بزرگ هیچگاه وقت خود را در اجرای لذائذ نفسانی تلف نمیکنند . با آنها دست داده و گفت : « آقایان بنشینید گویا خسته هستید ، بعد راجع بحریان جنگ با آنها وارد گفتگو شد و مانند سربازی که نزد سربازان دیگر صمیمانه اعتراف مینماید گفت :

جنگ نظیر قمار است گاهی نیز ممکن است بهترین بازیکنان مغلوب گردند .

حتی در بحبوحه پیروزی « کمال » این دستودهم و هراسزدگی را که پنجمین دستور ماست بخاطر داشت :

بگذارید تا دیگران آبروی خود را حفظ کنند .

فصل ششم

چگونه مردان را برای پیروزی میتوان تحریک کرد

من «پیت بارلو» را می‌شناختم کار او تربیت سگان واسبها بود و عمر خود را صرف مسافرت با سیرکها و نمایش آنها میکرد. من طرز عمل پیت را بسیار می‌پسندیدم همینقدر که یکی از حیوانات اندک پیشرفتی نشان میداد پیت او را مورد محبت قرار میداد مقداری گوشت پیش او می‌انداخت و پیشرفت او را با اهمیت تلقی میکرد.

این طریقه چندان تازگی ندارد و قرن‌ها پرورندگان حیوانات آنرا در تعلیمات خود بکار می‌برده‌اند.

من از خویش می‌پرسیدم چرا ما دربارهٔ مردم این رویه را معمول نمی‌داریم چرا بجای تازیانه و درعوض سرزنش کردن تمجید و تحسین نثارشان نمی‌کنیم؟ باید شیوهٔ پیت بارلو را سرمشق قرار دهیم: پیشرفت اشخاص هر اندازه کم باشد تصدیق کنیم و مهم بشماریم تا تحریک و تشویق شوند و تمام سعی و کوشش خود را برای ترقی و پیشرفت زیادتری مبذول دارند.

لوئیس لایوس مدیر زندان سینک‌مینگ عقیده دارد که تشویق حتی در مورد جنایتکاران سنگدل نیز مؤثر می‌افتد در نامه‌ای که پس نوشته گوید: «من بارها استنباط کرده‌ام هر گاه کوششهای زندانیان را عادلانه مورد حق‌شناسی و قضاوت و قدردانی قرار بدهم بهتر و بیشتر از ملامتها و مجازات‌های سخت موفق میشوم

تا آنرا دزراہ ببود حال و اصلاح اختلافشان کہ منظور اساسی
من است پیش برانم .

من تاکنون بزندان سینک سینک نیفتاده ام و درست نمیدانم کہ
زندانیان چه افکار و احساساتی دارند اما یک نظر بسر گذشت خودم کافی
است زیرا کلمه تشویق آمیز و پر محبت و صمیمانه جریان زندگی
مرا هوش کرده است شما چطور ؟ آیا همین تجربه را نکرده اید
سرگذشت هر کسی بسر از شواهد گویائی است کہ تمجید چه
ممجزه هائی در آن انجام داده است .

پنجاه سال پیش در شهر ناپل ایتالیا کودکی ده ساله در
یکی از کارخانه ها مشغول کار بود آرزو داشت تا آواز خوان شود
بدبختانه استاد او را نا امید کرده و گفته بود : « تو هیچ استعدادی
برای خوانندگی نداری و وقتی کہ میخوانی مثل اینست کہ
پنجره ها را بهم می کوبند » اما مادرش کہ روستائی بینوائی بود
او را دلداری داد و در آغوش گرفت و باو اطمینان داد کہ واقماً
دارای استعداد است و حتی اظهار داشت کہ در این زمینه از او
پیشرفتهائی هم مشاهده کرده است .

این مادر بر مقدار زحمت خود افزود و با پای برهنه
بکار پرداخت تا توانست پولی برای تعلیم موسیقی پسرش فراهم
آورد تشویقات و دلجوئیهای ما در حیات و زندگانی این پسر را
دگرگون ساخت و یکی از خوانندگان مشهور زمان خود گشت
شاهم نام او را شنیده اید اسمش کاروزو بود .

سالها پیش مرد جوانی از اهالی لندن میخواست نویسنده
شود اما هیچ چیز با وی روی موافق نشان نمیداد تحصیلاتش
بسیار کم بود پدرش را بعنوان مقروض بودن بزندان انداخته

بودند و خردش هم چیزی نداشت و غالباً در شکنجه و گرسنگی
بسر میبرد .

عاقبت شغلی یافت و آن عبارت بود از چسباندن برچسب
بر روی شیشه مواد رنگی در انباری که موش‌های بسیاری در آن
یافت میشدند شبها در کلبه وحشت انگیزی با دوتن از بینوایان
ولگرد لندن می خوابید چنان از خود مایوس و از استهزاء و
تمسخر هراسان بود که همه روز انتظار داشت تا شب فرارسد و
نوشته‌های خود را پنهان از همه در جعبه پست اندازد .

این نوشته‌ها پی در پی رد میشد و هیچکس از ناشران
راضی بچاپ آنها نمی‌شدند عاقبت روز سعادت او فرا رسید
یکی از داستانهای او پذیرفته شد لیک هیچ مزد و پاداشی باو
ندادند ولی جوان این را مهم نمی‌شمرد فقط خوشحال بود که
ناشر کتاب از او تشکر کرده است و بالاخره کسی پیدا شده تا
قدر هنر او را بداند از این جریان آنچنان مسرور و شادمان
بود که بی اراده در کوچه‌ها می‌گشت و بسر رخسار اشک
فرو میبارید .

پس از آن روز نور امیدواری تا بیدن گرفت و اعتماد بنفس
او را دگرگون ساخت اما اگر این يك تشویق نبود امکان داشت
تمام مدت عمر خود در انبار پر موش و متروک بسربرد این مرد
را هم شما بخوبی می‌شناسید وی چارلز دیکنس نام داشت .

در حدود نیم قرن پیش جوانی دیگری از اهالی لندن
در يك مغازه ماهوت فروشی کار میکرد و هر روز پنج صبح از
خواب بیدار میشد و مغازه را جارو میکرد و چهارده ساعت
متوالی در روز بکار مشغول میشد از این کار طاقت فرسا جانش
بلب آمده بود پس از دو سال ناچار بترك آن شد ولی بی آنکه

منتظر صبحانه گردد از خانه بیرون رفت و پس از پیمودن بیست کیلومتر راه نزد مادرش که در خانه یکی از ملاکین دایگی میکرد رفت .

وی شرح دلتنگی و پریشان حالی خود بیان کرد و بگریستن پرداخت و سوگند خورد که اگر او را مجبور نمایند که باز در آن مفاز بماند خود را خواهد کشت .

پس نامه طولانی باستاد سابق خود نوشت و نزد او اعتراف کرد که دیگر قدرت تحمل کردن از وی سلب شده و هیچگونه امیدوی بدین زندگی ندارد آموزگار پاسخی تسلی بخش با نوشت و باو گفت که همواره ترا جوانی هوشمند و بالیافت میندازم و میدانم که آینده تو کاملاً درخشان است و اگر مایل باشی میتوانم ترا بسمت آموزگاری منصوب نمایم .

این اندرز پسندیده و سخنان تشویق آمیز زندگی جوان مزبور بکلی عوض کرد و تأثیری شگرفت در سرنوشت ادبیات انگلستان بخشید از آن هنگام تا حال جوانی که صاحب این سرگذشت است هفتاد جلد کتاب نوشته و به نیروی قلم بیش از یک میلیون دلار بدست آورده گویا شما او را بسناسید نامش جورج ولز میباشد که داستانهای مبتنی بر فرضیات علمی است و شهرتی بسزا دارد .

در سال ۱۹۲۲ در کالیفرنیا جوانی میزیست که در نهایت تنگدستی با همسر خود امرار معاش می نمود . صدائی موزون و دلکش داشت و روزهای یکشنبه در کلیسا خوانندگی مینمود و گاهی در مجالس عروسی آهنگهای مذهبی میخواند و بدین وسیله چند دلاری بدست میآورد اما این درآمد معاش او را کفاف نمیداد و مجبور گشت تا شهر را ترک نماید و بدهات رفت که زندگی

کردن در آنجا از زناقتراست کلبه‌ای بسیار محقر در میان تاکستانی اختیار کرد و آنجا اقامت نمود کرایه این کلبه اگر چه بسیار ناچیز بود ولی برای وی بسیار گران محسوب میگشت و عاقبت هم از عهده پرداخت آن بر نیامد و چون دو ماه اجاره بها بدهکار بود پیشنهاد کرد که در تاکستان بیگاری کند تا شاید بدهی او مستهلك گردد و گاهی بسیار مسرور میشد که مقداری انگور برای خوراك روزانه خود یافته است بقدری مایوس و ناامید شده بود که میخواست رشته موسیقی و خوانندگی راترك کرده و از فروشندگان کامیون شود ... در این هنگام بود که رابرت هوکس نویسنده مشهور صدای او را شنید و او را تشویق و ترغیب نموده و چنین گفت : «عجب آواز خوش و صدای دلچسبی دارید» حق این بود که تمرین خوانندگی را ادامه میدادید و در نیویورک برای تکمیل هنر خود از استادان فن درس میگرفتید .

این کلام ساده بطوریکه خودش نزد من اعتراف کرد مبدأ ترقی حیرت بخش او شد دو هزار و پانصد دلار قرض کرد و بجانب نیویورک شتافت .

این جوان « لارنس تی بت » خواننده مشهور بود .

اگر میتوانستیم استعدادهایی را که در اطرافیان ما چون کنجی پنهان است آشکار سازیم گذشته از ترغیب و تشویق ایشان قادر بودیم که ماهیت و مسیر زندگی آنانرا تغییر بدهیم !

اگر در این مورد دچار تردید هستید گفته پروفوسور ویلیام جیمز استاد دانشگاه هاروارد را که از بزرگترین روانشناس نامی آمریکا میباشد بخاطر بیاورید .

« اگر هستی کنونی خود را با آنچه که استعداد آنرا

داریم و هنوز با آنها آگاه نیستیم مقایسه نمائیم میتوان گفت که هنوز در خواب هستیم . ما اکنون از نیروهای ذخیره فکری و جسمی خود فقط بخش کوچکی را بکار میبریم در صورتیکه منطقه زندگی انسانی خیلی فراتر از حدودی است که فعلا بشر با آن شناسایی دارد . آدمی نیروهای گوناگونی در اختیار دارد که معمولا هیچک را بکار نمیبرد .

شما نیز این سطور را میخوانید باید بدانید که در وجودتان گنجهای نهفته و استعدادهایی خفته دارید و دارای نیروهایی هستید که از آنها استفاده ای نمیکنید یکی از این قوا نیروی سحر آمیز است که برای تشویق دیگران دارید چه میتوانید با سخنانی صمیمانه و مملو از ترغیب خالصانه خود را از استعدادهای نهفته ای که دارند مطلع سازند .

پس برای تغییر دادن افکار مردمان بدون آنکه متالسم گشته و یا بخشم آیند :

باید از کوشش آنها عادلانه قدر دانی نمود و کوچکترین پیشرفتهای ایشان را مورد تشویق قرار داد .
و این قاعده ششم بود .

فصل هفتم

« بسک هم اگر نام نیکو دهید سعی خواهد کرد
تا در خور آن باشد »

یکی از بانوان نیویورک بنام خانم ارنست جنت که بامن دوست میباشد خدمتکاری استخدام نموده و درخواست کرده بود که از دوشنبه آینده خدمت خود را آغاز کند در این فاصله یکی از اشخاصی که قبلاً این دختر نزد او خدمت میکرد تلفنی نمود و راجع بخدمتکار جدید خود از وی اطلاعاتی کسب کرد که چندان رضایتبخش نبود معذالک خانم ارنست جنت روزیکه خدمتکار بکار مشغول شد با او گفت : « نلی من امروز بیکی از بانوانی که سابقاً نزد وی بخدمت مشغول بودی تلفن کردم و راجع بقسوالاتی نمودم وی گفت که دختری شرافتمند و درستی است خوب آشپزی میکنید و در پرستاری اطفال مهارتی تام دارد ولی میگفت قدری سربهواست هیچگاه خانه را آنطور که باید پاکیزه نمیکند من متقدم که خانم سابق شما قدری در این عیبجوئی راه اغراق را پیموده است همانطور که از لباس و قیافه شما پیداست دختر مرتب و پاکیزه‌ای هستید و مطمئن هستم که درون منزل را هم مثل لباس خودتان بدون عیب و نقص نگاهداری خواهید کرد و هیچکاری بتمویق نخواهد افتاد . »

همینطور هم شد هیچکاری ناقص نماند و نلی میخواست

خود را شایسته اعتقادی کند که خانمش با او اظهار کرده بود و بخوبی هم از عهده برآمد خانه از پاکیزگی میدرخشید و با کمال خوشوقتی زحمت او بیش از یکساعت طول نمیکشید اشیاء را پاک میکرد و ظروف را می‌شست تا مبادا حرف دیگران درباره او صادق باشد .

رئیس شرکت لکوموتیو سازی بالدوین میگفت :
داداره کردن مردمان کاری آسان است اگر شمارا محترم بشمرند و شما هم نسبت با استعداد و لیاقت ایشان ابراز قدردانی و اطمینان خاطر نمایید .

خلاصه اگر میخواهید یکی از خصال نیکو را در وجود شخصی تقویت کنید و استعداد او را بفعالیت اندازید طوری رفتار نمایید که گویی این صفت یکی ارزنده‌ترین صفات وی میباشد .
شکسپیر میگفت : « اگر فاقد صفت پسندیده‌ای هستید سعی نمایید تا داشتن آنرا وانمود کنید ، شما هم نسبت بشخصی که در صدد تکمیل او هستید چنین وانمود کنید که وی دارای خصال و محاسن پسندیده‌ای است صریحاً اینرا با او اظهار نمایید و او را مجبور سازید تا کوشش کند شهرت خوبی را که یافته است همچنان حفظ کند آن شخص تمامی نیروی خود را بکار خواهد برد تا مبادا کاری کند که در نظر شما از آن مقام بیفتد .

ژورژت لوبلان در کتاب خود که موسوم به « زندگی من با مستر لینگگ » است سرگذشت زن خدمتکار کثیفی را که بطور عجیبی تغییر حال داده است چنین مینویسد :

« خدمتگذاری غذای روزانه مرا از مهمانخانه مجاور می‌آورد او را مری ظرفشوی مینامیدند زیرا که دوره کارش از ظرفشویی شروع شده بود و موجودی عجیب‌الخلقه بود با چشمانی

احول و ساقهائی کمان آسا که در خود نفس بدن و نفس فکری را یکجا جمع داشت .

روزی که ظرف ما کارونی مرا در دستهای سرخ خود نگاه داشته بود بلامقدمه باو گفتم :

« مری شما نمیدانید که در وجود خود چه گنجینه هائی پنهان دارید . »

مری چون عادت داشت که اضطرابات درونی خود را از انظار بیوشانند لحظه ای چند خاموش و حیران بر جای ماند آنگاه ظرف را روئ، میز نهاده آهی کشید و گفت :

« خانم ! هرگز این تصور را نمی کردم، اما قلبا هیچگونه تردیدی در گفته من احساس نکرد با شپزخانه برگشت و مکرر عبارت مرا بر زبان راند .

« نیروی ایمان و اعتقاد بحدیست که هوکس از همکارانش این سخن را بطرزی که او بیان میکرد از وی می شنید ابتدا بخود اجازه استهزا نمیداد بلکه پس از آنروز مختصری هم براحترامش افزودند در واقع از آنوقت رفتار سایرین نسبت باو تغییر کرد اما اگر گوئی که در روح خود مری رخ داد خیلی بیش از اینها بود این زن فقیر خجول چون اعتقاد یافت که در وجودش گنجینه هائی از مواهب نامرعی است، نخست متوجه سروصورت خود شد و در پاکیزگی آنها بحدی سعی نمود که چهره اش شادابی و طراوتی خاص یافت و این خرمی و نشاط زشتی رخسار او را پنهان ساخت .

« دو ماه بعد مقارن حرکت من خبرداد که با برادرزاده رئیس مهمانخانه ازدواج خواهد کرد و در حالیکه از من تشکر میکرد گفت : « من هم خانمی خواهم شد ، و تمامی این تغییرات

بسیب جمله کوتاهی بود که با او گفتم .

جورجت لوبلان با گفتن این سخن مری ظرفشوی را در برابر وظیفه جدیدی قرار داد که همانا لیاقت در حسن ظن باشد و مری ظرفشوی از تأثیر این حسن ظن و اعتقاد نسبت بخود و برای شایستگی و سزاوار شدن آن صفت نیکو مبدل بزنی دیگر شد .

بتازگی با یکی از مدیران «اتحادیه رستورانها» ملاقات کردم این اتحادیه مرکباً ۲۶ رستوران است که باشیوه بخصوصی اداره میشود که نام آنرا «طرز شرافت» نامیده اند . در این مؤسسات که از سال ۱۸۵۵ تأسیس گشته هرگز صورت حساب نزد مشتری نمی گذارند و شما هر چه میل دارید سفارش میدهید و خودتان بهای غذایی را که میل کرده اید حساب کرده و هنگام بیرون رفتن پول را بصندوق پرداخته و میروید و دیگر نه بازین ونه بازرس ونه ورقی حسابی هیچیک در کار نیست .

من از تعجب بمدیر این مؤسسه گفتم : « مسلماً بازرس مخفی دارید چون از تمام مشتریها که مطمئن نمیتوان بود . » وی گفت : « بهیچوجه ما مراقبتی نمی کنیم و اگر مشتری حقه باز و ریاکاری هم بیاید آگاهی پیدا نمیکنیم همین اندازه میدانیم که بطور کلی روش ما کاملاً درست است و گرنه ممکن نبود که متجاوز از پنجاه سال این مؤسسه را گردانده و ترقی دهیم . »

در این رستورانها هر کس احساس میکند که او را مردی شرافتمند و خوش حساب دانسته اند بدین جهت تمام آنها چه فقیر و چه غنی میخواهند تا شایستگی و لیاقت اعتمادی را که نسبت بانان مرعی گشته داشته باشند .

آقای لایسی مدیر زندان سینک سینک که در این امور کارشناسی مجرب است میگفت : «اگر با شخص حقه باز و ریاکاری سروکار پیدا کردید و خواستید که او را بخیر و صلاح بکشاید چنین وانمود کنید که با او اطمینان دارید و با او مثل مردی شرافتمند و قابل احترام رفتار نمایید آن شخص فریفته اطمینان شما خواهد شد و حتماً برای اینکه واقماً لایق آن باشد بکوشش خواهد افتاد .

پس اگر میخواهید کسی را تغییر دهید بدون اینکه او را عصبانی و آزرده خاطر سازید :

باشخاص اعتبار و شهرتی پسندیده عطا کنید تا خود را شایسته و در خور آن نماید .

این دستور هفتم است

فصل هشتم

وانمود کنید که رفع اشتباهات کلایست بس آسان

چندی پیش یکی ازدوستان مجرد من که در حدود چهل سال داشت نامزدی گرفت و نامزدش او را با موختن رقص واداشت روزی داستان را برایم چنین بیان کرد :

« من بطرز بیست سال پیش میرقصیدم اولین معلمی که گرفتم با صراحت هرچه تمامتر بمن گفت باید عادت پیشین را فراموش کنم و اصول رقص را از نو بیاموزم و در واقع وی مرا بکلی ناامید و دلسر دکرد و منم او را ترك کردم .

معلمی دیگر گرفتم این خانم مرا تشویق نمود و قدری هم اغراق نمود و خیلی ساده بمن اظهار داشت اگر چه سبک رقصیدن شما از مد افتاده ولی اصولش درست است و با این مایه که دارید آموختن رقصهای جدید برای شما چندان دشوار نخواهد بود اگر معلم اول با ذکر معایب مرا بکلی از شوق انداخت این معلم جدید بعکس او عمل کرد و پیشرفتهای مرا دائماً مورد تحسین قرار میداد و عیوب مرا بچشم اغماض مینگریست و گاهی میگفت : « حرکات شما ذاتاً موزون است چنانکه گوئی رقاص مادرزاد هستید » عقل بمن میگفت که تو در این هنر متوسط بوده و خواهی بود اما دل میگفت شاید واقماً درست می گوید ممکن است شما بگوئید که این معلمه برای گرفتن اجرت چنین میگفت . . .

باشد چه اهمیت دارد محرك او هرچه بود کلامی دلنشین و دلپذیر داشت .

از آن وقتی که مرا باین امر معتقد کرد، است که طبیعتاً حرکاتم موزونست شیوهٔ رقصیدنم بهنرشده و همین جمله است که مرا بحرکت و شوق درآورده و بسوی کمال سوق داد .

بگودکپی ، بشوهری و بسا خدمتکاری بگوئید احمقی ، ابلهی برای فلان کار فلان بازی استعداد نداری آنرا بد انجام میدهی ، از آن چیزی نمی فهمی همین کافیست که شوق پیشرفت و عشق ترقی و کمال را در او بکشد اما بعکس رفتار کنید و سائل تشویق را در مقابلش فراهم سازید و کار را در نظرش آسان جلوه دهید . بشخصی که میخواهید تحریک کنید و انمود کنید که با استعداد و هنر ذاتی او اطمینان دارید با او بگوئید که خودش از استعدادی که در وجودش مستتر است آگاه نیست آنگاه خواهید دید که از بام تا شام برای تکمیل خود رنج خواهد برد و زحمت خواهد کشید .

این طرز عمل ناطق مشهور لاول توماس است باور کنید که این مرد دارای استعداد و نبوغی عجیب است و در اداره کردن مردمان نابغه است . شمارا بنفس خود معتمد میکند روح اطمینان در قالب شما میدمد جسارت و قدرت و قوت قلب در شما تزریق میکند و شما را از نو میسازد . در این اواخر تعطیلات آخر هفته را با او و خانمش بسر بردم مرا پهای میز بریج دعوت کردند گفتم بازی بریج ؟ او نه من بازی بریج را نمیدانم این بازی همیشه در نظرم آلوده با سرار و بسیار پیچیده و مبهم است خیر ممکن نیست ؟ نمیتوانم .

وی رو بمن کرده گفت : چه میگوئی دیل ، بریج چیزی

نیست اشکالی ندارد قدری حافظه و اندکی تفکر لازم است شما خودتان دربارهٔ قوهٔ حافظه مطالعات مخصوصی کرده‌اید در واقع بریج شغل شماست از آن بیگانه نیستید با قدری کوشش بزودی مسلط خواهید شد .

جای بسی تعجب بدون اینکه از عاقبت کار اندیشه کنم برای اولین بار در مدت عمر خود را در پای میز بریج یافتم محض اینکه مرا مصمم نمایند و داخل بازی کنند همین کافی بود که بگویند تو دارای استعداد برای آموختن این بازی هستی و بریج کاملاً آسان است .

صحبت دربارهٔ بریج مرا بیاد الی کولبرستون انداخت وی سلطان بریج است کتابهایش در مورد این بازی بازاری عجیب یافت و بدو از ده زبان ترجمه گشت همین مرد بمن میگفت علت اینکه در این بازی از سایرین برتر شده و مهارتی فوق‌العاده پیدا کرده‌ام بواسطه تشویق و ترغیب زنی بوده است .

کولبرستون هنگامیکه در سال ۱۹۲۲ با آمریکا آمد سعی نمود تا بتدریس فلسفه و علوم اجتماعی اشتغال ورزد اما توفیقی در این مورد بدست نیاورد ، پس بفروش زغال مشغول شد اما در این شغل نیز دچار شکست شد . سپس دست بفروش قهوه زد و اینبار نیز کامیابی نیافت . او در آن روزها هرگز بخاطرش نمیرسید که آموزگار بریج شود . بریج را درست نمیدانست و در بازی جر میزد و اعتراض‌های بی‌مورد میکرد و طبعاً کسی با او میل نداشت همبازی شود .

در این هنگام با دختری زیبا بنام ژوزفین دیلون که بریج درس میداد ملاقات کرد و فریفتهٔ او گشت و با وی ازدواج نمود ژوزفین در وقت بازی متوجه شد که شوهرش با چه دقتی اوراق

را پشتهم ردیف میکند پس او را معتقد کرد که استعداد قابل توجهی در این مورد دارد که خود از آن غافل است همین چند کلمه سبب شد تا در این حرفه او ، شهره عالمی گردد .

بنابراین اگر میخواهید مردم را بدون اندک آزردهی خاطر و خشمگین ساختن تغییر فکر دهید دستور هشتم را باید بکار بندید .

تشویق و تشجیع نمائید و مرتفع ساختن و اصلاح اشتباهات را آسان جلوه دهید، و آنچه که میخواهید دیگران انجام دهند در نظرشان سهل و ساده جلوه گرسازید .

فصل نهم

خرسند ساختن مردمان با انجام تقاضای خود

سال ۱۹۱۵ برمیگردیم، آمریکا غرق اضطراب و نگرانی بود بیش از یکسال بود که مردم اروپا در قتلگاهی که کسی نظیر آن را بخاطر نداشت یکدیگر را میکشند. چگونه امکان داشت تا مجدداً صلح برقرار گردد؟ کسی نمیدانست. با وجود این رئیس جمهور آمریکا (ودرو ویلسون) میکوشید تا شاید باین مقصود نائل شود. وی میخواست نماینده مخصوصی بعنوان مأمور مختص صلح نزد زمامداران اروپا بفرستد تا با هر يك از آنها مشورتی کند.

ویلیام جنینگ بریان پیغمبر صلح مورد نظر برای این مسافرت بود زیرا که هم خدمتی عظیم به بشر و تمدن انجام میداد و هم شهرتی بسزا کسب میکرد اما ویلسون دیگری را موسوم به کنل هاس که از دوستان صمیمی خودش بود مأمور انجام این کار کرد و ابتدا مجبور کرد تا وظیفه‌ای دشوار را انجام دهد و مطلب را بریان بگوید.

کنل هاس شرح ملاقات خود را در یادداشت‌های خود بیان کرده است:

« بریان چون از مأموریتی که خود آرزومندش بود و بمن واگذار گشته بود بسیار پریشان و متأسف گشت.

« من باو گفتم که رئیس جمهور بر این عقیده است که اگر این امر را از آغاز رسمیت و اهمیت بدهد دور از احتیاط خواهد بود و اگر شما را میفرستاد چون شخصی معروف هستید تمام انظار بسوی شما معطوف می‌شد و هر کسی علت مسافرت شما را جویا میشد ... » مفهوم سخنان کلنل هاس این بود که شخص شما مهمتر از آنست که به چنین مأموریتی او را بتوان فرستاد . چنان کنید که مردمان از انجام خواهش شما خشنود باشند .

روزیکه ویلسون رئیس جمهور آمریکا (ویلسون ماک آدو) را بعضویت کابینه خود دعوت کرد همین اصل را در نظر گرفت با اینکه خواهش او از ماک آدو تقاضای فداکاری و گذشتی نبود بلکه دعوت به کاری محترم و پر افتخار ، رئیس جمهور طوری رفتار کرد که طرف از دوراه خشنود و سپاسگزار الطاف او شد خود ماک آدو در این مورد چنان اظهار میدارد :

« ویلسون بمن گفت که اگر من مقام وزیر خزانه داری را در کابینه او بپذیرم بی اندازه خوشحال و خوشوقت خواهد شد ویلسون در بیان این مطلب شیوه دلنشین و مطبوع داشت در حین بیان مطلب وانمود میکرد که اگر من این مقام شامخ را عهده دار شوم از جانب من نسبت باو لطفی خاص شده است . » سخنوری را میشناسم که از هر سو وی را برای سخنرانی دعوت میکنند و چون نمیتواند خواهش همگان را بر آورد پیوسته مجبور است عذر بیاورد ولی این عذر ها را با چنان مهارتی ابراز میدارد که تقاضا کننده با وجود محرومیت ، خرسند و خوشحال از پیش او میرود . چه میکند ؟ مسلماً باین اکتفا نمیکند که بگویند کار من بسیار زیاد است و غیره ... خیر بلکه پس از سپاسگزاری و ابراز تأسف از اینکه نمیتواند تقاضا را بپذیرد بلافاصله شخص دیگری را بجای خود معرفی مینماید خلاصه

آنکه به تقاضاکننده مجال و فرصتی نمیدهد که از رد خواهش او احساس ناراحتی کند فوراً فکر او را متوجه سخنران دیگری میکند مثلاً میگوید :

« چرا دوست من کلوند راجرز صاحب مجله بروکلین ایگل را دعوت نمیکنید ؟ یا اینکه گی هیکوک را نمی خواهید که پانزده سال بسمت روزنامه نگاری در پاریس بسر برده و هزاران نکته دلپذیر و مهیج بخاطر دارد ... و یا به (لیونیک استون لانگ فلو) مراجعه نمی کنید میدانید که او یکرشته فیلم بسیار عالی دارد که مربوط بشکارهای بزرگه در هندوستان است ... و مانند اینها ... »

جی . آ . وانت مدیر چاپخانه بزرگی در نیویورک مکانیستی داشت که میخواست هر طور هست طرز فکرش را عوض کند این مرد که بایستی شب و روز مراقب تعداد زیادی ماشینهای مختلف چاپخانه که لحظه ای از کار باز نمیایستند باشد پیوسته از سختی کار و درازی ساعات اشتغال خود مینالید و تقاضای کمکی میکرد تا بنوبت مشغول کار شوند .

آقای وانت دستگیری باو نداد و مقدار کارش را کم نکرد و از مدت خدمت شبانه روز او نیز نکاست با وجود این او را خرسند و مشغول ساخت طرز عماش چگونه بود ؟ اطافی در اختیار او گذاشت که تا آنوقت کسی در آن شرکت نداشت و تا بلومی بر در آن نصب که عبارتی بدین مضمون بر آن نوشته بود : « مدیر شعبه مراقبت . »

حال این مکانیسن از جمله کارگران دیگر نیست که هر کسی بتواند با و تحکمی نماید خود مدیر شعبه ایست و مدیر کارخانه لیاقت او را تصدیق کرده و بی به اهمیت او برده است پس بدلخوشی این عنوان جدید با دلخوشی بیشتری بکار خود ادامه داد و شکایتی

از او شنیده نشد .

شاید این مطلب در نظرتان سبک و بی ارزش جلوه کند ؟ همین اعتراض را بناپلئون کردند هنگامیکه درجه لژیون دنور را ابداع کرد و هزار و پانصد نشان صلیب بسربازان خود عطا کرد و هیچده تن از سرداران خود را مارشال دوفرانس خواند و بر لشکریان خود سپاه بزرگ نام نهاد . در جواب اشخاصی که بکار او میخندیدند که پاداش پهلوانان و دلیران رنج کش خود را با بازیچه های کودکانه میدهد میگفت :

« بشر با بازیچه اداره میشود . »

شیوه کار را از بناپلئون سرمشق گیریم و در اطراف خود عنوانها و امتیازها بیاشیم تا همان نتیجه که او گرفت بگیریم و بر کار خود تسلط و چیرگی یابیم .

یکی از دوستان من بنام خانم جنت در برابر خانه خود باغچه زیبایی داشت که ولگردان شهر هر روز آنرا لگدکوب و خراب میکردند ملامت و سرزنش و توبیخ و تهدید مثر نبود خانم ناچار آشپوه دیگری بکاربرد یکی از جسورترین ولگردان را که از همه بیشتر زیان وارد میکرد خواسته و او را بازرس نمود و مأمور نمود که هر کس پا در باغچه بگذارد و چشم پوشی نکرده و او را براند یکبارہ مسئله حل شد بازرس مزبور آتشی بزرگ فراهم ساخت و سیخی آهنین را در آتش سرخ کرد و هر کسی را که بباغچه نزدیک میشد بداغ کردن تهدید مینمود .

طبیعت و سرشت آدمی چنین است ، پس برای اینکه کسی را بدون خشمگین ساختن و آزردن نمودن اصلاح نمائید همین قاعده چنین است :

دیگران را با انجام کارهاییکه بآنها پیشنهاد میکنید خرسند و خوشوقت سازید .

باختصار

طرق نه گمانه‌ای برای اصلاح و تغییر فکر مردمان بدون آنکه آزرده خاطر یا خشمگین شوند

- ۱ - با تمجید و تحسین و قدردانی صادقانه ای آغاز سخن کنید .
- ۲ - اشتباهات مردمان را بطور غیر مستقیم یادآوری نمایید.
- ۳ - قبل از خرده گیری و انتقاد از دیگران درباره اشتباهات خود گفتگو کنید .
- ۴ - بجای دستور و حکم صریح پند و دستور را بصورت پرسش ادا نمایید .
- ۵ - بگذارید تا دیگران آبروی خود را حفظ کنند .
- ۶ - باید از کوشش آنها عادلانه قدردانی کرد و کوچکترین پهرفتهای ایشان را مورد تشویق قرار داد (در تشویقها و قدر دانیهای خود صمیمی و صادق باشید .)
- ۷ - باشخاص اعتبار و شهرتی پسندیده عطا کنید تا خود را شایسته و درخور آن نماید .
- ۸ - تشویق و تشجیع نمایید و مرتفع ساختن و اصلاح اشتباهات را آسان جلوه دهید .
- ۹ - دیگران را با انجام کارهاییکه بآنها پیشنهاد میکنید خرسند و خوشوقت سازید .

بخش پنجم

نامه های معجزه آسا

میدانم که هنگام خواندن این عنوان چه فکری می کنید
با خود می گوئید : « این چه مهملاتی است ؟ چه تبلیغات ریا -
کارانه ای ، نامهائی با نتایج معجزه آسا ! »

اگر واقعاً چنین فکری برای شما پیش بیاید کاملاً بجاست
پانزده سال پیش من هم اگر به چنین عنوانی برمینخوردم همین-
گونه اندیشه می کردم شما باین عناوین چندان اعتقادی ندارید
بسیار خوب من مردمان شكاك و دیر باور را دوست دارم زیرا
که خود از مردمان میسوری هستم (در میان مردم آمریکا اهالی
میسوری مشهور بشك و تردید و بی دلیل چیزی را نمی پذیرند)
از این گذشته من مدعیم که ترقیات فکر بشری مرهون مردمان
دیر باور و کنجکاو است که تا چیزی با دلیل و برهان همراه
نباشد آنرا قبول نمی کنند .

میخواهم بی پرده باشم سخن گویم آیا عنوان نامهائی با
نتایج اعجاز آمیز برای ادای مقصود کافی است ؟ خیر حق مطلب
را بیان نمی کند حقیقت امر بالاتر و مهمتر از آنست بعضی از نامه
های این فصل اثری می بخشیده اند که بمراتب تأثیرشان از معجزه
بالاتر است و بدین جهت آنها را معجزه های مکرر نام داده اند

میدانید چه شخصی این نام با نهاد داده است ؟ آقای (کن-نار-دیک) یکی از معروفترین کارشناسان آمریکا در مورد مسئله فروش کالا وی امروز رئیس بخش انتشارات شرکت کلگیت پالمولیوپیت است و در ضمن مدیر انجمن ملی خبر گزاران نیز میباشد .

آقای دایک که مدیر کل فروش بود هر سال پرسشنامه هائی نزد عوامل فروش جزء در شهرستانها میفرستاد و مطالبی از آنها پرسش می نمود تا صعود و نزول و ترقی و تنزل فروش معلوم شود لیکن فروشدگان جواب کافی باو نمیدادند .

از صد پرسشنامه فقط پنج تا هشت پاسخ باو میرسید و باقی بدون جواب میماند بنابراین تجربه ، آقای دایک وصول پانزده جواب از صد پرسش را امری فوق العاده میدانست و دریافت بیست جواب از هر صد سؤال را جزء معجزات محسوب میکرد . با وجود این یکی از نامه های آقای دایک که بعد آنرا نقل می کنیم از صد پرسش ۴۲ جواب یافت و در واقع دو برابر یک معجزه عمل کرد .

این گونه تجارب را که متکی بآمار است نمی توان با حرکت شانه و گردن منکر شد از این گذشته تأثیر نامه مذکور امری اتفاقی و استثنائی نبود چندین نامه دیگر هم که بهمان طرز نوشته شد همان نتیجه را بدست آورد .

او چگونه عمل کرد ؟ در اینجا بیانات آقای دایک هست که چنین میگوید : « بعد از آنکه چندی در کلاسهای درس آقای دیک کارنگی حاضر شدم و رموز تعالیم وی بمرحله عمل گذاشتم موفق شدم که تأثیرات نامه های خود را بدین حد حیرت آور برسانم و درك نمودم که دلائل و حجتهائی را که تا آنوقت مورد استفاده

قرار میدادم کاملاً بی ارزش بوده پس تعالیمی که در این دوره‌ها آموخته بودم بکار بستم و پاسخ نامه‌های من به پنج‌جاه تاهشتاد درصد رسید. «
این است آن نامهٔ معجزه‌آسا در این نامه از شخصی درخواست شده تا جهت نویسندهٔ آن خدمتی انجام دهد و همین تقاضا اهمیت طرف را برایش محسوس و آشکار می‌کند .

در اینجا تفاسیر خود را جهت روشن شدن نکات نامه درون پراکنجی متذکر می‌شوم .

« آقای جان بلانکه

« بلانکویل ، ایندیانا

« آقای بلانکه عزیز :

« میتوانید مرا از يك گرفتاری نجات بدهید ؟ ...

(بگذارید تا صحنه‌را در برابر خود مجسم کنیم ، بازرگان

حقیری از ساکنان قصبهٔ آریزونا که نامه خطاب باوست کاغذها

می‌گشاید و امضای مدیر یکی از شرکت‌های تبلیغاتی و خیرگزاری

نیویورک را در پای آن می‌بیند و در سرآغاز ملاحظه میکند که

نویسنده انجام خدمتی را از او تقاضا کرده است قطعاً آن

بازرگان با خود چنین می‌گوید « اگر این مرد گرفتاری دارد

حق داشته که بمن مراجعه کرده من پیوسته مایل بوده‌ام که در

حق او خدمتی انجام دهم ... حال به بینم مشکلی چیست ؟ »

سال قبل من هیأت‌مدیران شرکت خود را متقاعد نمودم

که بهترین وسیله بهبود کار فروشندگان جزء این است که شرکت

با سعی و کوششی فوق‌العاده مشغول فروش مستقیم گردد و هزینهٔ

این اقدامات را هم صندوق مرکزی بپردازد .

(آن بازرگان مسلماً با خود گفته است : « البته که شرکت

باید مصارف و مخارج این کار را تماماً بپردازد زیرا تمام منافع متوجه اوست و میلیونها از این راه منفعت میبرد در صورتی که من باید عرق بریزم و اندک اندک جمع کنم ...)

من اخیراً پرسشنامه‌ای به ۱۶۰۰ عامل فروش که از این عمل سود برده‌اند فرستادم و بنا بر پاسخهای بسیاری که رسیده است معلوم ساختم که از این عمل رضایت کامل دارند .

بدین علت ما نقشه جدیدی برای فروش مستقیم طرح کرده‌ایم که مسلماً بیش از روش سابق مورد پسند و قبول شما واقع خواهد شد . اما امروز صبح که رئیس شرکت و من گزارشات کارهای سال پیش را رسیدگی می‌کردیم وی از من خواست که به تحقیق معلوم نمایم در اثر اخذ روش مزبور سال گذشته چند قمره سفارش جدید پشم ما رسیده است برای پاسخ دادن باین چنین جوابی میبایست حتماً بشما روی آورم .

(عجب عبارت دل‌پیشینی : « میبایست حتماً بشما روی

آورم » بازرگان باخود میگوید این مرد مطالب کاملاً صحیحی اظهار میدارد و چنانچه شاید و باید به عقل و درایت مشتریان و عاملان فروش خود اهمیت میدهد و قدر آنها را می‌شناسد . در اینجا متوجه بود .

(که آقای دایک وقت خود را در گفتن اهمیت تجارتخانه خود هدر نمی‌کند بلکه بطرف می‌فهماند که عقیده او را تا چه حد مفتنم می‌شمارد و باطلاعات و آگاهی‌های او در این مورد چه اندازه متکی است و آشکارا باو می‌نویسد که بدون یاری و کمک وی نخواهد توانست گزارش جامعی بر رئیس شرکت تقدیم نماید) .

باری آنچه که از شما خواهمندم اینست که :

۱ - در روی پرشنامه پیوسته تعداد سفارش‌های ستف پوشی یا مرمت و تعمیر بامرا که بنظر تان مربوط باخفروش جدیدیست که سال گذشته انجام گرفت قید نمائید .

۲ - تا حدی که می‌توانید ارزش کلی این سفارش را مشخص فرمائید .

چنانچه بتوانید چنین محبتی نمائید بی اندازه برای او سودمند و گسرا نبها خواهد بود و از صمیم قلب سپاسگزار الطاف شما خواهم بود .

د ارادتمند

د کن . ار . دایک

د مدیر عامل فروش

(دقت کنید که در عبارت آخر نامه چگونه اظهار تشکر و امتنان می‌نماید و از زحمات طرف قدردانی میکند) .

این نامه‌انست بسیار ساده اینطور نیست ؟ با وجود این معجزاتی ظاهر کرده است ، چرا ؟ برای اینکه مخاطب تقاضای لطف و مساعدتی کرده است و باین وسیله برای طرف اهمیت و اعتباری ایجاد کرده است .

اینگونه حیلۀ مجاز و تدبیر مشروع همیشه منمر ثمر است بنیامین فرانکلین همین شیوه را بکاربرد تادشمنی قوی را بصورت دوستی صمیمی و مشفق در آورد و تا آخرین دقائق زندگی از دوستی وی بهره‌ور شد .

فرانکلین در روزگار جوانی تمامی پس‌انداز خود را صرف

تأسیس چاپخانه‌ای نمود و چون توفیق یافت که منشی کنگره
فیلادلفی گردد در این مقام ناظر و بازرس تمام جرائد و روزنامه‌های
رسمی شد این مقام بسیار مهم و سودمند بود و فرانکلین در حفظ
آن سعی و کوششی وافر بخرج میداد متأسفانه در مجلس دشمنی
سرسخت داشت که از متنفذین و ثروتمندان محل بود و کینه
اورا در دل داشت حتی یکبار هم در حین سخنرانی در مجلس
آشکارا اورا مورد حمله قرار داده بود .

این موضوع برای فرانکلین فوق‌العاده خطرناک بود عزم
نمود تا محبت و ملامت اورا بسوی خود جلب کند اما این کاری
چندان آسان نبود ابتداء در صدد برآمد که از راه ستایش و
تحسین داخل شود اما درک نمود که طریقه وی را دچار سوءظن
خواهد کرد و شاید سبب ازدیاد کینه و عناد او گردد .

فرانکلین فهمیده‌تر و باهوش‌تر از آن بود که چنین اشتباهی
در معاشرت مرتکب شود پس عملی کاملاً معکوس انجام داد و
یکروز از آن شخص کمکی نمود مثلاً تصور می‌کنید که ده دلار
وام خواست؟ خیر بلکه تقاضای لطف و محبتی خاص کرد که مورد
پسند قرار گرفت زیرا حاکی از اعتقاد فراوان فرانکلین نسبت بذوق
و دانش طرف میبود بقیه این داستان را از زبان فرانکلین بشنوید :
د شنیده بودم که این شخص در کتابخانه خود کتابی بسیار
عجیب و کمیاب دارد پس نامه‌ای جهت وی ارسال داشتم بدین
مضمون که مایل بخواندن آن هستم و تقاضا نمودم که برای چند
روز آنرا بمن امانت دهد .

بیدرنگه کتاب را نزد من فرستاد و من بمدایکوهفته آنرا
پس فرستاده نامه‌ای جهت اظهار تشکر از مساعدت و کمکی که
بمن کرده بود باو نوشتم .

چون در کنگره بهم رسیدیم اورا دیدم و در نهایت ادب با من سرگرم گفتگو شد . « تا آن روز يك كلمه من صحبت نکرده بودم بعد از آن در هر پیش آمدی سعی میکرد که بمن خدمتی نماید کم کم از دوستان بسیار صمیمی یکدیگر شدیم و این محبت و علاقه تا آخرین لحظه حیاتش ادامه یافت . »

قریب صد و پنجاه سال از مرگه فرانکلین می گذرد اما فلسفه او هر روز معجزی می کند این فلسفه را یکی از شاگردان من بنام آقای آلبرت . بی . آملسل بمورد عمل و اجرا گذاشت و کامیاب و موفق نیز شد .

سالها آقای آملسل میخواست در شرکت بزرگه سرب پروکلین که بازاری گرم و مشتری بسیار داشت راهی پیدا کند اما اندک پولی هم نداشت و مدیر شرکت مردی سختگیر و عبوس بود بمجرد اینکه آملسل بیچاره وارد دفترش میشد مدیر بسندلی خود تکیه داده و سیگاری بزرگه زیر لبی نهاد و بنای تندخوئی و عزبده را میگذاشت و میگفت : « امروز خبری نیست وقت مرا تلف نکن هر چه زودتر برو دوشو . »

آقای آملسل روزی تدبیر دیگری بکار بست که اولاً بسفارش خوبی دست یافت و ثانیاً طرفداران خود ساخت و ثالثاً زمینه ای مساعد برای منافع بی شمار در معاملات آینده بصحت آورد . آقای آملسل نماینده کارخانه تهیه وسایل بهداشت بود و میخواست در دهکده کوچکی واقع در جزیره لانگه شعبه بناز کند و با صاحب ملک مشغول گفتگو بود این محل را مدیر شرکت سرب خیلی خوب می شناخت و مشتری زیادی در آنجا داشت پس یکروز نزد مدیر مزبور رفت و بدون اینکه مجال گفتگویی

بدهد باو گفت آقا امروز برای فروش چیزی نزد شما ندیده‌ام فقط میخواهم از شما اطلاعاتی کسب کنم آیا ممکن است چند دقیقه توجه بفرمائید؟ مدیر غرشی کرد و سیگار را از گوشه‌ای بگوشه دیگر لب‌برد و گفت: «به بینم موضوع چیست ... مقصود را بگو گوش میدهم».

آقای آمل گفت: «شرکت ما میخواهد شعبه‌ای در دهکده کونیز باز کند و شما بهتر از هر کس این قسمت را می‌شناسید از این رو بخود اجازه دادم تا با شما مشورت کنم آیا این فکر مورد پسند شما هست یا نه؟»

وضع جدیدی بوجود آمده بود سالها بود که مدیر با خشونت هرچه تمامتر و گفتن الفاظی از قبیل برو دورشواهمیت و قدرت خود را ثابت می‌کرد اما این بار کسی آمده بود تا از او عقیده‌ای بخواهد نماینده تجارخانه بزرگی نظر او را خواستار بود تا بمدیران شرکت خود ابلاغ نماید.

مدیر برخاست و یک صندلی پیش کشید و گفت: «بفرمائید و در حدود یکساعت راجع بمنافع آن معامله صحبت کرد نه تنها موقتیت مغازه را در آن محل ستود بلکه نقشه‌ای هم برای خرید محل و تهیه انبار کالا و نحوه حصول بمقصود را پیشنهاد کرد و با دادن پند و اندوژی چند با آقای آمل در خصوص پیشرفت کار مؤسسه این اطلاعات و بسط نظر خود را به ثبوت رسانید بعد از این مذاکره مدیر وارد مذاکرات خصوصی شد و راجع بحوادث خانوادگی خود بتای درد دل نهاد.

آقای آمل گفت آنروز چون بیرون آمدم نه تنها سفرashi شایان و قابل توجه در بفل داشتم بلکه شالوده دوستی واقعی

بنا کرده بودم امروز آن شخصی که از دیدن دندانها را ازخشم بهم می سائید ازدوستان بسیار صمیمی و همبازیهای من درورزش گلف شده است و علت این دگرگونی بهتحقیق همان تقاضای کمکی است که حس خود پسندی ویرا ارضاء نمود .

اکنون نامه دیگری از آقای دایک را ملاحظه کنیم که با چه مهارتی اصول نامبرده را در آن بکار برده است . چند سال پیش آقای بسیار ناراحت و غمگین بود زیرا مقاطعه کاران و تجاری که با شرکت او طرف بودند جوابی به پرسشنامههایش نمیدادند .

از هرصدنامه او یکی بیشتر جواب نمی یافت و آرزومند بود که دو یا سه جواب دربرابر صدنامه او ارسال شود و اگر تعداد پاسخها بده درصدمیرسید آنرا ممجزه ای می بنداشت نامه ای که در اینجا نقل می شود در واقع پنجهزار حدیکه برای ممجزه قائل گشته بود آنهم چه پاسخهایی هر یک دو تا سه صفحه پراز شور و شوق و مملو از نصایح سودمند .

اکنون مضمون نامه را نقل می کنیم و باید توجه داشته باشید که نظیر همان نامه قبلی است که درخلال آن تفاسیری هم متذکر گشته ایم این نامه را بخوانید و احساساتی را که درطرف ایجاد نموده در ذهن خود بررسی نمائید و علت اینکه پنج برابر حد انتظار نافذتر شده است دریابید :

• آقای جان دو

• خیابان دو شماره ۶۱۷

• دوویل . ان . جی

• آقای دو دوست عزیز

« آیا ممکن است مرا در این گرفتاری مختصر مساعدتی کنید ؟

در حدود یکسال است مدیران شرکت خود را مجبور نموده‌ام که اجازه چاپ و نشر کاتالوکی کامل از تمام آلات و ابزار و موارد و مصالح ما تهیه نمایند بطوریکه طریقه استعمال و اندازه هر یک از اشیاء در آن ذکر شده باشد و معماران را مفید و سودمند واقع شود لطفاً يك نسخه از آن را ارسال میدارم در نوع خود بی نظیر است .

هر روز از مقدار موجودی این کاتالوک ها کاسته می‌شود و هیأت مدیران شرکت بی میل نیستند که اجازه تجدید طبع بدهند مشروط بر اینکه من بآنان ثابت کنم که این کاتالوک ها خدمتی را که از آن متوقع بوده‌ایم انجام داده است .

« طبعاً در چنین پیش‌آمدی باید بشما توسل جست و از شخص شما کسب اطلاع نمایم آیا میل دارید که در این میان اظهار نظر کرده و مانند سایر چهل ونه مهندسی که نقاط دیگر میباشند عقیده خود را بیان فرمائید ؟

برای آسان نمودن زحمتی که بشما داده‌ام در پشت همین کاغذ چندپرسش بسیار ساده نوشته‌ام و با پاسخ‌دادن بآنها نسبت بشخص من ابراز محبت و مساعدت و لطفی خاص کرده‌اید خصوصاً اگر توضیح و تأویلی هم بنظرتان آمد پیوست نامه فرمائید و در پاکت تمبرداری که در جوف میباشد گذاشته و ارسال دارید بیشتر سپاسگزار خواهم شد .

لازم بتذکر نیست که این اقدام شما بهیچوجه الزامی ندارد و در اظهار نظر کاملاً مختارید اگر باید اصلاً این کاتالوک

را ترك كنيم يا در طبع جديد از نظريات سودمند شما استفاده
نمائيم بي ترديد بيان كنيد و بهر صورت مطمئن باشيد كه از همكاري
و دستياري شما شخصاً نهايت تشكر را دارم .
« در پايان خواهشمندم سپاس فراوان واحساسات بي شائبه
مرا پذيريد .

ارادتمند شما

كن. ار. دايكه

« مدير عامل فروش

سخني چند بعنوان تذكر و آگاهي مينويسم ، بتجربه
ميدانم كه بعضي از اشخاص پس از خواندن اين نامه ها سعی خواهند
كرد كه بلا اراده و سطحی از آنها تقلید كنند و با تصنع روش
آنها را مورد استفاده قرار دهند و كوشش خواهند نمود تا طرف
خود را نه بوسيله تشويق و تشكر صميمانه بلكه با تملق و دروغ
و چاپلوسی نفرت انگيز بفرينند در اين صورت بايد بدانند كه
هرگز بمقصد و هدف خود نائل نخواهند گشت .

بخاطر داشته باشيد همگي ما همان اندازه كه از تمجيد
واحترام نرم و مطيع مي شويم همانقدر هم از چاپلوسی و عوام فریبی
منزجر و گريزانيم .

اجازه دهيد تكرر كنم كه روش ها و شيوه هائی كه در اين
كتاب شرح داده شد هنگامی مؤثر واقع می شوند كه از اعماق
دل و جان ما سرچشمه گيرند چه در غير اين صورت حاصلی
نخواهد داد .

من كبسه مملو از تزوير و حقه بازی در اختيارتان نميگذارم
بلكه تدابيري كه می آموزم شيوه نوين و راه تازه ايست از حقايق
زندگی بشری .

بخش ششم

هفت دستور برای خوشبختی خانواده

فصل اول

چگونه در اسرع وقت می توان گور خوشبختی خانوادگی حفر کرد

هفتاد و پنج سال پیش ناپلئون سوم پادشاه فرانسه برادر-زاده ناپلئون بناپارت عاشق کنس دو تبا (تبا - از نواحی اندلس اسپانیا می باشد) شد که ماری اوژنی انیاس اوگوستین دومونتپجو نامداشت. و در زیبایی و جمال از زنان بی نظیر جهان بشمار میرفت ناپلئون بعد از ازدواج با او مورد ملامت ندیمان و ناصحان خود قرار گرفت که میگفتند اوژنی با وجود زیبایی خیره کننده دختر یکی از کنت های گمنام اسپانیا است و شایسته همسری پادشاه نیست .

اما ناپلئون در پاسخ میگفت : چه باك . اندام موزون ، جوانی ، فریبندگی و زیبایی او مرا سرشار از سعادت آسمانی می کند من زنی را که شناخته و دوست داشته ام بر زنان ناشناخته که مورد نظر شماست ترجیح داده ام .
محبت او بدان اندازه بود که با مردم فرانسه ایستادگی کرد و مقصود خود را انجام داد .

ناپلئون و زتش از نعمت سلامتی و ثروت و زیبایی و قدرت و عشق و محبت که لازمه سعادت و خوشبختی زناشوئی است متمتع بودند چنانکه کوئی هرگز شعله سعادت همسری و زناشوئی این چنین در سراسر گیتی پرتو نیفکنده بود اما افسوس بزودی

این شعله درخشان لرزیدن گرفت و بخاموشی گرائید ناپلئون توانست اوژنی را بمقام امپراتریس برساند لکن تمام قدرت و مقام و مکنّت او نتوانست خوی این زن را تغییر دهد .

اوژنی حسود بود و در آتش سوه ظن و بدگمانی میسخت .
و همواره امپراطور را ناراحت می نمود و فرمان های او را بیاد استهزاء میگرفت و لحظه ای آرامش برای وی میسر نمی کرد و هنگامیکه شاه در دفتر کار خود امور مملکتی را بررسی می نمود سرزده داخل می گشت و مذاکرات او را هر اندازه که مهم بود قطع میکرد . و هرگز او را تنها نمی گذاشت و پیوسته میترسد تا میادا بازن دیگری ازدواج کند .

اغلب اوژنی نزد خواهر خود رفته و از رفتار شوهرش گلایه آغاز و ناله و زاری را شروع میکرد ناگهان روزی در کتابخانه ناپلئون را باز نمود و او را بیاد دشنام گرفت خلاصه امپراطور فرانسه با داشتن کاخهای مجلل حتی نمیتوانست قفسه ای بیابد تا لحظه ای روح خود را در آنجا نهاده و نفسی براحتی بیاساید . بالاخره اوژنی با این گونه رفتار چه کرد ؟

جواب این پرسش را که از کتاب رین هارد موسوم به « ناپلئون و اوژنی : نمایش خنده آور و تأثر انگیز یک امپراطوره اخذ شده ملاحظه کنید .

د نتیجه ای که عاید شد این بود که ناپلئون پس از آن بیشتر شبها از دری پنهانی از قصر خارج میشد و کلاهی بر سر می نهاد و تا روی ایروان فرو می کشید و بهمراهی یکی از ندیمان خاص خود واقماً بملاقات زنی زیبایی که انتظارش را داشت میرفت

و گاهی هم دوخیابانها میکه پادشاهان جز در افسانهها نام آنها را
نمی بینند اندیشه کنان قدم میزد .

این بود آنچه اوژنی از ستیزه های خود بدست آورد .
با اینکه ملکه فرانسه بود و با اینکه زیباترین زن جهان بود
متأسفانه نه سلطنت و نه زیبایی و فریبندگی نتوانست نهال ظریف
عشق را که از حسد و ستیزه جوئی مسموم شده بود نجات بخشد.
اوژنی هم مانند ایوب سر بسوی آسمان میکرد و می نالید که
خدایا از آنچه که میترسیدم بر سرم آمد ، ولی زن بیچاره
نمیدانست که بلا را خود با دست خویش بر سر خود آورده و
سبب این بدبختی حسد و کلابه ها و نادانی و ستیزه جوئی او
بوده است .

ناسازگاری و کلابه و تهمت بستن از تمامی سلاحهای برنده
که فرشته عذاب برای قطع رشته های مودت و دوستی بوجود
آورده اند زهر آلود تر و کشنده تر است این شیوه نیز درزندگی
زناشویی کشنده خوشبها و تأثیرش مانند نیش زدن مار کبرا بی شک
کشنده و قتال است .

زن کنت لیمو تولستوی وقتی پان حقیقت دست یافت که کار از
کار گذشته بود و قبل از مرگش نزد دخترانش اقرار کرد .
گفت: « من سبب مرگ پدر شما بودم ، دخترانش پاسخی باو
ندادند زیرا که گریه ایشان را مجال نمیداد اما میدانستند که
مادر راست می گوید و درحقیقت او بود که با شکایات و نزاعها
و سرزنشها و دشنامهای تمام نشدنی خود باعث مرگ پدرشان
گشته است .

باید دانست که کنت تولستوی و زنی دارای تمام شرائط برای خوشبختی و سعادت بودند تولستوی از نوایغ و یکی از مشهورترین نویسندگان جهان بود . این زن شوهر علاوه بر مقام شامخ و آوازه عالمگیر صاحب ثروتی هنگفت و فرزندانى چند بودند ابتدا سعادت و نیکبختی آنان بحدی بود که خود نیز از جور روزگار هراس داشتند و از آسیب و بلایای زمانه بر خود میلهرزیدند و گاه گاه آندو موجود پاک بزانو در میآمدند و از درگاه خداوند حفظ و بقای این سعادت را خواستار میشدند .

پس از گذشت مدتها حادثه شگرف رویداد و رفته رفته تولستوی را احوال دگرگون شد و شخصیتی دیگر یافت از نگاشتن کتابهای بزرگ و پرارزش خود شرمنده و پشیمان گشت و وقت خود را صرف مقالاتی در پند و اندرز کرد و مردمان را باصلاح خود و ترک جنگ و فقر دعوت کرد و در این نوشتهها بگناهای که مرتکب شده بود معترف گشت و پس از آن اقرار نمود که در جوانی بگناهان بزرگ و کوچک حتی قتل نفس مبادرت ورزیده است و تصمیم گرفت که قدم بقدم راهی را که مسیح طی نموده ببیند و کلام او را راهنمای خود سازد پس تمامی ثروت خود را تقسیم کرد و بفقرو بینوائی تن درداد و در کشتزارها بکار کردن پرداخت و در جنگلها بهیزم شکنی مشغول شد و در مزارع بجمع آوری و درو کردن خرمن و یونجه و گندم کوشش نمود و بادستهای خود کفش دوخت و کلبه خود را جاروب کرد و در کاسه چوبینی غذا خورد و سعی کرد تا دشمنان را دوست بدارد .

زندگی تولستوی بر خود چهره ای مصیبت بار و ناهنجار گرفت و ریشه ناسازگاریها در خانواده بود زنی شیفته و فریفته ثروت و مقام بود و او از این درد منزجر و گریزان بود زنی

دلپاخته احترامات و افتخارات و مایل به معاشرت و وارد شدن به جماع مختلف بود لیک تولستوی از این خوشبهای پوچ و بی ارزش سودی نمیبرد زنش به تجملات و زیورآلات و تظاهرات پرآلایش دلبستگی داشت اما او معتقد بود که دارائی و داشتن ثروت شخصی گناهی بس عظیم است .

عاقبت کار بجائی رسید که تولستوی دیگر میلی بدیدن همسرش نداشت و آن محبتی که در آغاز زناشویی آنان را دلپاخته یکدیگر کرده بود بکلی محو شد .

گاهی شب هنگام همسرش که تشنه محبت و انس بود نزد شوهرش و در کنار او زانو میزد و درخواست میکرد تا از عبارات و گفته های دلپذیری که در حدود پنجاه سال قبل درباره او و بیاد او در دفتر خاطرات خود نوشته است برخواند و با تجدید این روزهای بگذشته که دیگر آنها را بازگشتی نبود هر دو اشک حسرت بر رخساره میباریدند افسوس که حقیقت زندگی باخیالات و تصورات شیرین جوانی تفاوت بسیار داشت .

چون تولستوی بس هشتاد و دو سالگی رسید دیگر در خود تحمل و شکنجائی اختلاف نظرهای خانوادگی ندید تا عاقبت در اکتبر ۱۹۱۰ در شبی که هوا سرد بود و برف میبارید از زن خود گریخته و خود را بدست سرما و سیاهی شب سپرد در حالیکه مقصد خود را نمیشناخت .

یازده روز بعد در ایستگاه رام آهنی بمرض ذات الریه جان سپرد و آخرین وصیت او این بود که وی را نزد همسرش نبرند . این بود بهره و پاداشی که همسر تولستوی از ستیزه و خشم و تهدید نصیبش شد .

شاید خوانندگان این سطور بگویند که این زن واقعا حق داشته که شکایت کند بسیار خوب اما در اینجا سئوالی پیش

می‌آید و این پرورش چنین است که آيا ملامت‌ها و گلایه‌های او سودی داشت یا بعکس کار او را دشوارتر و روزگارش را تبه‌تر ساخت ؟

کنس تولستوی میگفت بطور حتم در آن موقع دیوانه بوده‌ام ولی این هنگامی بود که کار از کار بگذشته بود .

بزرگترین مصیبت زندگی آبراهام لینکن نیز زندگی زناشویش بود باور داشته باشید که زجر و شکنجه خانوادگی او بمراتب دشوارتر از قتل او بشمار آید . هنگامیکه « بوث » قاتل وی بسوی او شلیک کرد لینکن درک نکرد که چه حادثه‌ای بوقوع پیوسته لیکن در طی بیست و سه سال پیوسته کاش از میوه زهر آگین ازدواج تلخ بود و در اینمدت خانم لینکن شوهر را مورد سرزنش و ملامت و مجادله و شکایت قرار میداد .

روزی نبود که این زن لب از سرزنش و عیبجویی فرو بندد لینکن پستی اندک برآمده و حرکاتی بی‌تناسب و خنده‌آورد داشت و همسرش میخواست تا او را بترک این عادت که طبیعی او بود مجبور سازد از راه استهزاء و تمسخر حرکات و رفتار او را تقلید میکرد و گوشه‌های پهن او را که بنا گوشش زاویه‌ای قائمه تشکیل میداد بیاد ریشخند میگرفت و حتی می‌گفت بینی او راست نیست و لب زیرینش درازتر از اندازه ، دستها و پاهایش از حد معمول طولتر و سرش بسیار کوچک است .

آبراهام لینکن وزنی ماری تود از هر جهت با یکدیگر اختلاف عقیده داشتند چه از لحاظ تربیت و چه از نظر اخلاق و سلیقه و پیوسته با یکدیگر نزاع داشتند .

یکی از نویسندگان شرح حال لینکن میگوید : « فریادهای تند و زنده خانم لینکن از میان خیابان شنیده میشد و تمام همسایگانش از ناراحتی و عصبانیتش آگاه شدند غضب و خشم

او تنها بوسیله الفلظ آشکار نمی گشت بلکه بطرق مختلفی تجلی میکرد .

مثلا خانم و آقای لینکن پس از ازدواج با یکدیگر در خانه خانمی بنام جاکب ایرلی که همسر پزشکی در اسپرینگفیلد بود و پانسیون خانوادگی داشت اطاقی اجاره کردند .

یکروز صبح پس از صرف صبحانه لینکن حرکتی کرد که سبب برانگیختن خشم همسرش شد چه خشمی که هرگز کسی نظیر آن را بخاطر نمی آورد وی از فرط غضب بکلی از حال طبیعی خارج شد و فنجان قهوه گرمی را برداشته به صورت شوهرش کوفت . او این عمل را در مقابل سایر پانسیون نشینها انجام داد .

لینکن خاموش و سرافکنده ماند و از جای تکان نخورد و صاحب خانه دستمالی آورده و صورت و لباس لینکن را پاک کرد و

ریشک و حسد در وجود زن لینکن آنچنان سخت و وحشت انگیز بود که امروز پس از گذشت هفتاد و پنج سال هر کس حوادث عمر ایشان را بخواند دچار حیرت و نفرت بسیار میشود . عاقبت کار این زن بدیوانگی کشید و معلوم شد که از آغاز عمر حرکاتش تابع این استعداد بوده و مقدماتی از بیماری جنون وی بوده است .

این زن از رفتار خود نسبت بشوهرش چه حاصلی برگرفت آیا توانست احوال او را دگرگون سازد ؟ تنها اثری که در شوهرش نمود این بود که احساساتش را نسبت بهمسرش تغییر داد و از وی گریزان شد و پیوسته متأسف بود که چنین ازدواجی کرده است .

جدائی این زن و شوهر سالها ادامه یافت لینکن تنهایی و دشواری زندگی خارج از شهر را بر فضای آلوده و نامساعد خانه و دیدار همسر بد خود ترجیح میداد .

نتیجه اعمال همسر لینکن و امپراطریس اوژنی و کنش تولستوی بود که سیل بدبختی را بسوی آنها کشانید و بنیان پرارزشترین چیزها را که عشق و محبت باشد ازین برکنند . یکی از وکلای مشهور نیویورک بنام بسی همبورگر که یازده سال از عمر خود را در دادگاه روابط خانوادگی نیویورک سپری ساخته و هزاران پرونده طلاق را بررسی و مطالعه نموده چنین عقیده دارد که علت عمده جدائیها و بهم خوردن خانوادهها این است که مردان از ستیزه جوئی و نزاع همسران خود بترسند آمده و خانواده خود را ترک میکنند یکی از نویسندگان میگوید: و بسیاری از زنان با ناخنهای خود گور سعادت و خوشبختی زناشوئی خود را حفر میکنند .

بنابراین اگر متمایلید که خوشبختی زندگی زناشوئی خود را حفظ نمایید قاعده نخستین چنین است .
هرگز، هرگز، ستیزه و سرزنش نکنید .

فصل دوم

دوست بدارید و بگذارید زندگی کنند

« من ممکنست حماقت و ابله‌ی بسیاری در زندگی مرتکب شوم ، اما هرگز قصد ندارم تا بخاطر عشق ازدواج کنم . »
این گفته دیسرایلی وزیر مشهور انگلستان است .

دیسرایلی بجهت خود وفا کرد و تا سن سی و پنج سالگی مجرد زیست و زنی ثروتمند را که پانزده سال از وی بزرگتر بود خواستگاری کرد و همسری یافت که برف پنجاه سال عمر برگیوانش نشسته بود .

زنش خوب میدانست که دیسرایلی باو عشقی ندارد و فقط برای ثروت و مکننت وی او را میگیرد از این جهت يك سال مهلت خواست تا دقت کافی در اخلاق و رفتار دیسرایلی مبذول دارد و بعد از پایان مهلت ازدواج با او را پذیرفت .

این زناشویی بسیار عسادی و یکنوع تجارت محسوب میشود اینطور نیست ؛ لیکن یکی از سعادتمندترین و مسرت - بخش ترین پیوندهائی است که در دفتر طوفان خیز ازدواج ثبت گشته .

بیوهٔ متمولی که دیسرایلی بهمسری گرفت نه جوان بود و نه زیبا و نه مشهور و در گفتارش اشتباهات بزرگ تاریخی و ادبی مستتر بود مثلاً این زن نمیدانست که یونانیان مقدم بر - رومیان بوده‌اند یا بعکس در آرایش کمال بی‌سلیقه‌ی را نشان

میداد ذوقش در تزئین خانه بسیار عجیب و وحشت آور بود اما هنری داشت که شرط بزرگ ادامه زندگی زناشویی است وی بخوبی میدانست که چگونه باید همسرش را اداره کند .

وی هیچگاه کوشش نمیکرد که خود را در هوش و قدرت تفکر پایه و درجه دیسرایلی برساند بهداظهرها که دیسرایلی خسته و وامانده بخانه میآمد در عوض تکبر و غرور دوشها و احکام و فرامین شاعرانه خانها گفتار پوچ و پرحرفی های بی اساس زن خود (ماری آن) را گوش میکرد و رفع خستگی مینمود و هر روز بیشتر و بهتر از خانه و زندگی خود متمتع میگشت و لذت میبرد زیرا هیچ باری از این جهت بردوش نمی کشید و در نهایت آسودگی در محیط آرام خانه بسر میبرد و از خستگیها و زحماتی که در خارج کشیده بود بمنزل پناه آورده و در آنجا استراحت میکرد و در چنین محیطی خود را محبوب و مورد علاقه زنش مینافت .

این ساعتی را که وی در کنار زن سالمندش بسر میبرد از خوشترین و شیرینترین ساعات زندگانی اوست و هر شب شتابان بخانه باز می گشت تا اخبار و وقایع روز را برای همسرش باز گو کند نکته بی مهم و اساسی در این مطلب پنهان است که هر کاری که دیسرایلی پیش میگرفت و هر قدمی که در سیاست برمیداشت زنش هرگز شکستی برای او تصور نمیکرد .

مدت سی سال این زن با دیسرایلی بسر برد و دقائق عمر خود را منحصرأ صرف او میکرد اگر توجهی بشروت و دارائی خود مینمود فقط بهای افزودن آسایش و راحت شوهر دلیندش بود چه محبت بیزیا همواره ایجاد محبت می کند . دیسرایلی فوق العاده باین زن علاقه مند بود و روزی که وی

لقب « لرد بی کنسفلد » اخذ نمود شتابان بخانه دوید و زنش را در آغوش گرفته گفت : « عزیزم از امروز تو (- لیدی بی کنسفلد شدی) »

اگر این زن دچار اشتباهی میشد خطایش هر چه بود دیسرایلی او را مورد نکوهش قرار نمیداد و هرگز کلامی رنجش-آمیز اظهار نمینمود و اگر کسی در حضور او اهانتی بزنش وارد میساخت بی اختیار از جا میجست و با عشقی خالصانه بدفاع از وی میپرداخت . از گفته‌های دیسرایلی یکی اینست :

« خداوندا مردان را یاری ده که چندان از ازدواج بهره‌برند تا زنی کامل بدست آورند ... خداوندا او را توانائی ده تا چنین زنی را بتواند نگاهدارد . »

ماری آن گرچه زنی کامل نبود مع الوصف این هنر را داشت که طی سی سال زندگی زناشوئی همواره از ستودن شوهرش در خود احساس خستگی نکند جزا و بچیزی نمی‌اندیشید و جز نام وی سخنی نگفت حاصل آنکه بهمین سبب دیسرایلی درباره او گوید : « در این سی سال که با یکدیگر ازدواج کرده‌ایم لحظه‌ای از معاشرت با تو آزرده نگشتم . »

وی آشکارا همه میگفت گرامی‌تر از همسر در جهان برایم چیز دیگری نیست و ماری آن بارها بدوستان خود میگفت : « در اثر محبت و ملامت شوهرم زندگی برایم نمایشی بوده که پرده‌های خوشبختی و شادمانی آن پی‌درپی در نظرم جلوه‌گر می‌شود . »

ما بین ایشان مزاحی بود و گاهی دیسرایلی خطاب بزنش میگفت : « گرچه میدانم که من ترا فقط بخاطر ثروتت گرفته‌ام ، و زنش در پاسخ بخنده میگفت : « درست است اما اگر امروز

مجدداً میخواستی اینکار را انجام دهی ، منحصرأً بخاطر عشق
اینکار را میکردی ، آیا اینطور نیست ؟
واو این حقیقت را میپذیرفت .

ماری آن زن کاملی نبود اما دیرائیلی با اندازه کافی عاقل
بود تا همسر خود را بهمان صورتی که هست بپذیرد .

هانری جیمز گفته است : « نخستین دستور که باید در معاشرت با
مردمان بکار بست این است که بگذاریم هر طور مایلند از سعادت
بهره مند شوند بشرط آنکه شیوه بهره مندی ایشان از خوشبختی
و سعادت مزاحم و مانع شیوه ای که ما برای وصول به نیکبختی
در پیش گرفته ایم نگردد . »

و این قانونی است که مکرر باید آنرا تکرار کرد .

لواند فوستروود در یکی از آثار خود می نویسد : « کامیابی
در زناشوئی بدین بستگی ندارد که از هر جهت همسری کامل
اختیار کنیم بلکه باین بستگی دارد که خود را بصورت همسری
کامل در آوریم . »

پس اگر میخواهید که زندگی زناشوئی سعادت مندی داشته
باشید دستور دوم این است :

سمی نداشته باشید که همسر خود را تغییر دهید بلکه او را
همانطور که هست بپذیرید .

فصل سوم

این کار را انجام دهید تا راه رینو را در

پیش گیرید (۱)

بزرگترین دشمن سیاسی دیسرائیلی گلدستون بود و این دو مرد در هیچ موردی با یکدیگر توافق نداشتند و بر سر هر موضوعی با یکدیگر دشمنی میکردند جز در يك امر و آن سعادت خانوادگی بود.

گلدستون و زنش پنجاه و نه سال یا هم زندگی کردند و علاقه و محبت آنان ذره‌ای کاسته نگشت من در تصور خود گلدستون را که از لایقترین نصحت وزیران انگلستان محسوب میشد در نظر می‌آورم که در کنار بخاری دست زنش را گرفته و رقص کنان این شعر را زمزمه میکنند:

« ما زن و شوهری بینوا و ژنده پوشیم که در نیک و بد زندگی با یکدیگر همراهی میکنیم . »

گلدستون در عرصه سیاست مردی سختگیر و مدبر بود هرگز در خانه لب بمبجوهی اعتراض نمیکشود و هر بامداد چون برای صرف ناشتا از اطاق خود پائین می‌آمد و سایرین

۱- رینوشهری است در آمریکا که در آنجا امور طلاق و رسیدگی با آنها صورت میگیرد .

را خفته مییافت صدای خود را بلند میکرد و آواز مرموزی را
زمزمه میکرد که مضمون آن چنین است: « ای خفتگان بدانید
پرکارترین مرد انگلستان در اطاق زیرین تنها چشم به راه
صبحانه است. »

و از فرط ذکاوت و ادب پیوسته خود را از انتقاد امور
منزل دور میداشت.

کاترین دوم ملکه روسیه نیز همین شیوه را پیش گرفته بود
وی که فرمانروای کشوری محسوب میگشت که در اروپا کسی
بوسعت آن ندیده است و صاحب اختیار جان و مال میلیونها نفر
مردم کشور خود بود و ایشانرا با قدرت و استبدادی بیرحمانه
اداره میکرد و بسیاری از آنانرا در لشکرکشی‌های بیهوده
بکشتن میداد و صدها دشمن مورد هدف قرار میداد با وجود این
اگر آشپزش کباب را میسوزاند هرگز شکایتی نمیکرد و باتبسمی
حاکمی از اغماض آن را میل میکرد.

دوروتی دیکنس نویسنده بزرگ آمریکا که در امر ازدواج
کارشناس است میگوید: « بیش از نیمی از زناشویی‌ها توأم با
ناکامی و شکست است. » و نیز عقیده دارد که: « سبب و علت
اینکه کشتی‌ها امید و آرزوهای شاعرانه بسخره‌های ساحل
رینو برمیخورند و درهم می‌شکنند همانا عادت ناهنجار و مذموم
انتقاد و نکته‌گیری زن و شوهر از یکدیگر است. »

پس اگر میخواهید که سعادت و شادکامی زندگی خانوادگی
شما همچنان قوام یابد دستور سوم اینست که:

از خرده‌گیری و انتقاد پرهیزید.

اگر میکوشید که کودکی را مورد سرزنش و تنبیه قرار
دهید شما تصور میکنید که میخواهم بگویم چنین کاری را نکنید.

اما من چنین چیزی نمیخواهم بگویم . بلکه توصیه میکنم که قبل از سرزنش کردن ایشان این مقاله را که عنوان آن « پدران فراموش میکنند » میباشد مطالعه فرمائید :

این مقاله که در مجله ریدرز دایجست بوسیله لیونیکه استون لارند نگاشته شده خطاب بکودکی خردسال میباشد ولی هر کس که آنرا خوانده است از سادگی و صمیمیت آن برخوردار بوده و در رادیو نیز پخش نمودند و بزبانهای مختلف ترجمه کردند . « پدران فراموش میکنند » عنوانی لطیف و مهیج و صمیمانه است خطاب بکودکی که در خوابی خوش فرورفته :

« پدران فراموش میکنند

« لیونیکه استون لارند

« گوش میدار ای پسرک : ... تو خفته ای و چهره ات را زیرا انگشتان کوچک پنهان کرده ای موهای مجید طلائی بر پیشانی مرطوب چسبیده است من لحظه ای پیش آرام خود را بخوابگاه تو رسانیده ام ... میخواهم در برابرت اعترافی کنم : اکنون در دفتر خود بخواندن روزنامه سرگرم بودم که ناگهان امواج ندامت و پشیمانی بر من تاختن گرفت .

« امروز با تو بخشونت رفتار کردم صبحگاه که تو برای رفتن بمدرسه آماده میشدی تو را مورد خشم خود قرار دادم زیرا که دستمال نمناک به بینی خود مالیدی و سرزنش نمودم که کفشت و اکس خورده نیست . و چون وسائل خود را بر زمین افکندی از خشم بر تو فریاد زدم .

« هنگامیکه مشغول خوردن صبحانه شدی باز ترا بر عایت ترتیب و نزاکت گوشزد دادم . غذا نجویده فرو میدادی و بیش از حد بر نان خود کرم می مالیدی و آرنجهای خود را بزوی میز

میگذاشتی. و در همانوقت که بیازی سرگرم بودی و من به تأدیت میکوشیدم وقت رفتن بطرف من برگشته و دستها را تکان دادی و گفتی « پدر خدا حافظ » و من در پاسخ گفتم : « راست تر بایست ! »

« شب نیز این ملامتها از نو آغاز شد چون از کار باز گشتم ترا در کوچه سرگرم بازی با تیلها دیدم و زانوان بر خاک میمالیدی و جورابت را پاره کرده بودی من ترا نزد همسالان و همبازیهایت سرافکننده و شرمنده ساختم و بیخانه آوردمت . و در راه با تو میگفتم آیا نمیدانی قیمت جوراب چقدر گران است اگر خودت پول آنها را میدادی بیشتر از اینها دقت میکردی. پس از آن بخاطر داری چه شد ؟ در حالیکه بکار خود مشغول بودم باشرم بسیار و احتیاط بدقت من آمدی سر برداشته و با عجله از تو پرسیدم : « چه میخواهی ؟ »

« تو پاسخی ندادی اما بی اختیار بطرفم دویدی و دستانت را برگردنم حلقه کردی و با محبت و شوری آسمانی که خداوند در دل تو پرورش داده و سخونت و سختی من قادر به پژمرده کردن آن نیست ، مرا در آغوش خود فشردی ... پس از آن پا بفرار گذاشتی و من صدای پای کوچک ترا که از پلهها پاهین میرفتی نامدتی می شنیدم .

« آه . پسرم آنگاه کتاب از دستم فرو افتاد و ترسی عجیب مرا در خود گرفت با خود گفتم بیماری انتقاد و هیپوکرمی مرا پندی زشتخو و عصبانی ساخته ترا تنبیه میکنم که چرا کودکی ا بدین جهت نبود که ترا دوست نداشتم . بدین جهت بود که پیش از اندازه از کودکی توقع داشتم . من ترا با مقیاس تجارب عمر خود می سنجیدم .

د و نمیدانستم که چه حد درستی و خوبی و نجات در ضمیرت
 نهفته است ، قلب کوچک تو به پهنآوری و روشنی سپیده‌دمی است
 که از پشت تپه‌ها برمیخیزد و این نشان میدهد که با آنهمه
 خشونت و درشتی بازهنکام خفتن پیش من آمدی و مرا شب بخیر
 گفتی اکنون گذشته را باید فراموش کرد ... امشب آمده‌ام تا
 از پشیمانی و ندامت بسیار در کنار خوابگاه تو بزانو درآیم .
 د میدانم که در خواب نازی و اگر بیدارم بودی از درک
 گفته‌ها عاجز بودی فردا خواهی دید که ترا پدری حقیقی خواهم
 بود و با تو همبازی خواهم شد و از رنج تو رنج خواهم برد و با
 خنده تو خواهم خندید و هنگامی که میل سرزنش و ملامت در من
 ایجاد شود زبانم را خواهم گزید و با خود خواهم گفت : د این
 طفلی بیش نیست ، این جز کودک خردسالی نیست .
 د من از اینکه با تو چون مردان بزرگ رفتار کرده‌ام
 خجالت زده‌ام اکنون که می‌بینم خسته و تنها در بستر خود
 غنوده‌ای درک میکنم که هنوز چون کودک شیرخواری هستی دیروز
 بود که در آغوش مادرمیگریستی و بر شانه اوسرمینهادی من بیش
 از حد از تو متوقع بودم و از تو انتظار زیادی داشتم .

فصل چهارم

راه سریعی برای خوشبخت ساختن دیگران

پل پوپنو رئیس مؤسسه روابط خویشاوندی در شهر لوس-آنجلس میگوید : « اغلب مردان که در جستجوی همسری میباشند در پی یافتن حاکمی برای خود نیستند بلکه کوشش میکنند تا زنانی را بیابند که آنان را تشویق و ترغیب نموده و احساس برتری را در آنان برانگیزند . »

برخی از اوقات که زنانی را برای صرف ناهار دعوت میکنیم آنقدر خودخواه و مبتکر هستند که مایل نیستند کلمه‌ای هم درباره زندگی ما بدانند و پیوسته درباره خود داد سخن میدهند . حاصل آنکه بعد از این بنهایی باید غذا میل کنند . اما پاره‌ای از اوقات زنی را که برای صرف ناهار دعوت نموده‌ایم کاملاً مورد سلیقه خود می‌یابیم یعنی بدون آنکه او درباره خود کلمه‌ای ابراز کند مشتاقانه خواهد گفت : « حالا قدری درباره خودتان برایم صحبت کنید » و بدین ترتیب ما را تشویق بسخن گفتن درباره خودمان میکند نتیجه آنکه بدوستان خود خواهیم گفت : « گرچه او چندان زیبا نیست لیکن تاکنون بهتر ازوی هم صحبتی نیافته‌ام . »

مردان باید پیوسته کوشی را که خانها برای زیباتر جلوه کردن لباس و آرایش خود بکار میبرند در نظر آورند .

و تمام مردان این نکته را فراموش میکنند که آنها تا چه حد به شیک پوشی و آرایش رخساره خود اهمیت میدهند. برای نمونه اگر زن و مردی در خیابان زن و مرد دیگری را به بینند در حالیکه مردان بزحمت یکدیگر را نگاه میکنند زنان با دقت بسیار زیادی شیک پوشی مردان را نگرسته و آرایش و پوشش خوب خانم طرف مقابل را مورد بررسی قرار میدهند .

مادر بزرگ من چند سال قبل در سن نود و هشت سالگی جهان را بدرود گفت اندکی پیش از مرگش ما یکی از عکسهایش را که سی سال پیش از او گرفته شده بود نشان دادیم چشمان ضعیف او نمیتوانست بخوبی چهره را تمیز دهد ممدالك تنها پرسشی که او کرد این بود : « من آنروز چه لباسی بر تن داشتم ؟ » ملاحظه میکنید که این پیرزن رنجور که بار قرنی را بر شانه میکشید و حافظه اش آنچنان ضعیف گشته بود که بزحمت دخترانش را میشناخت با وجود تمام اینها چه سؤالی مطرح میکند ؟ تأثیری که این سؤال در من نمود هرگز محو نخواهد شد. مردانی که این سطور را میخوانند قادر نیستند بخاطر بیاورند که پنجسال پیش چه لباسی یا چه پیراهنی بر تن داشته اند و مایل هم نیستند که بخاطر آورند اما زنان اینگونه نیستند و ما مردان باید این مطلب را درک کنیم . جوانان طراز اول فرانسوی اینچنین تعلیم یافته اند که می بایست پوشش و آرایش زنان را مورد تحسین قرار دهند و آنگاه نه برای یکبار بلکه چندین بار در طی یکشب این نکته را با آنان یاد آور شده و آنها را مورد تشویق قرار دهند .

داستانی میدانم که گرچه تاکنون مانند آن رخ نداده لیکن بنظر میرسد که حقیقتی در آن باشد . بدین جهت بدینست

که آنرا تکرار نمایم « طبق این داستان مضحك ، زنی روستائی ، پس از پایان کار خسته کننده روزمره در عوض غذا ظرفی یونجه نزد مردان خانواده گذاشت . هنگامیکه با تعجب از او پرسیدند که مگر دیوانه شده است ، او پاسخ داد : « از کجا می فهمیدم ؟ بیست سال تمام است که شبانه روز برایتان آشپزی میکنم و در تمام این مدت هرگز سخنی نشنیده ام تا بمن بفرماید که شما یونجه میخورید یا چیز دیگر ! »

طبقه اشراف شهر مسکو و سنت پترزبورگ عادت بهتر دارند و آن اینست که چون شامی مطبوع و غذائی لذیذ داشته باشند فوراً آشپز را باطاق خود خوانده و از وی سپاسگزاری می نمایند . پس چرا همین کار را نسبت بهمسران خود انجام ندهیم ؟ اگر غذائی مطبوع طبخ کرد نظیر اشراف مسکو از همسران تشکر کنیم . بگذارید که با قدردانی شما درک کند که یونجه نمیخورید . یا بقمیده گنجان « با دستهای بزرگ بدختری کوچک دست بدهید . » پیوسته بهمسر خود بگوئید که تاجه حد در سعادت و خوشبختی شما شریک و سهیم است

دیسراییلی که از بزرگترین سیاستمداران انگلیسی هرگز شرمندة نبود از اینکه جهانی بدانند که او تاجه حد « مدیون همسر گرامی و ارجمندش میباشد که در انظار جهانیان ناچیز محسوب میگشت . »

دیروز هنگامیکه سرگرم خواندن روزنامه بودم بمصاحبه با ادی کانتور برخوردم که اینک آنرا بازگو میکنم :

« من بیش از هر کس در جهان بهمسر خود مدیون هستم ، او بهترین مرئی من میباشد ، و بعد از ازدواج او در هر دو دلار تا آنجا که امکان داشت صرفه جوئی میکرد تا آنجا که برای من

خوشبختی و سعادت را بنا کرد و اکنون پنج کودک دوست‌داشتنی و دلچسب داریم و او پیوسته خانهای قهرین شگفتی‌ها و زیبایی برایم فراهم کرده بود و اگر من در زندگی پیشرفت نموده‌ام همانا بواسطه راهنماییها و کمکهای او میباشد .

در حالی‌بود که ازدواج را بقائی نیست و هنرپیشگان آنرا برای خود قمار می‌شمارند . چند زوج باوفا و خوشبخت زندگی میکنند که یکی از آنها خانم و آقای باکستر میباشند . باکستر رمز کامیابی و سعادت خود را چنین بیان میکند : « زن دل‌باخته‌ی تحسین و تشویق میباشند و چنانچه آنها را از صمیم قلب و از روی حقیقت مورد ستایش قرار دهیم حاصلی که گرفته خواهد شد سعادت و خوشبختی است . » و اینجا شماستید پس اگر میخواهید که سعادت خانوادگی خود را همچنان حفظ نمایید چهارمین دستور چنین است :

سمپانه از همسر خود قدردانی کنید .

فصل پنجم

چیزهایی که برای يك زن پر ارزش می باشند

از زمانهای بسیار قدیم ، گل را زبان عشق میدانسته اند . این وسیله ابراز عشق گرانقیمت نیست و در هر گوشه از خیابان در فصول مختلف میتوان آن را بدست آورد با وجود این سستی و غفلتی که شوهران متوسط الحال در خریدن و تقدیم نمودن گل بزنان خود بخرج میدهند حیرت آور است گوئی گل گیاهی مضر و پر از خار است یا نظیر لاله هایی که فراز کوهستان مه آلوده آلپ میروید کمیاب بوده و دست کسی بآنها نمیرسد .

چرا انتظار دارید که همسران در بیمارستانی بستری شود تا آنگاه گلی تقدیم نمائید؟ چرا همین فردا شب گل سرخی چند برایش نمیبیرید؟ شما دوست دارید که آزمایش کنید پس سعی کنید و بنگرید که چه حاصلی خواهد داد .

جورج . ام . کوهن که در برادوی به تجارت اشتغال داشت عادت داشت که روزی دوبار بمادر خود تلفن کند و اینکار را تا هنگام مرگ او همچنان ادامه داد . آیا تصور میکنید که او هر بار خبرهایی بمادرش میداد؟ خیر . منظور از این تذکر کوچک این است تانسان داده شود شخصی را که دوست دارید و در پاره اش فکر میکنید و میخواهید تا او را مسرور و خوشحال سازید ، خوشحالی و مسرت او برای شما پر ارزش بوده و پیوسته نزدیک شما و در قلب و روح شما جای دارد .

زنان اهمیت زیادی به روزتولد خود میدهند و این پیوسته بصورت سری جاویدان باقی خواهد ماند ، مردان معمولی در طی عمر خود میتوانند مرتکب اشتباهات و فراموشی‌هایی گردند ولی چند نکته فراموش نشدنی هست که باید پیوسته در خاطر داشته باشند : ۱۴۹۲ سال کشف آمریکا ، ۱۷۷۶ سال استقلال آمریکا و روزتولد همسر خود و تاریخ ازدواجشان . اگر دانستن این چهار نکته دشوار باشد میتوانند ازدو تاریخ نخستین چشم‌پوشی کنند ولی هرگز نباید نکات سوم و چهارم را فراموش نماید .
 یکی از قاضیان دادگاه شیکاگو که چهار هزار حکم طلاق و دوهزار سند آشتی‌کنان مردان و زنان با مضای او رسیده میگوید : « اختلاف بین زنان و شوهران معمولاً از مسائل بی‌اهمیتی سرچشمه میگردد گاهی همین اندازه کافیست که زن صبحگاه که شوهر بسرکار خود میرود دست خود را بنشانه خداحافظی تکان دهد تا مانع گسسته شدن رشته‌های الفت مابین ایشان گردد . »

رابرت براونینگ که ازدواجش با الیزابت بارت یکی از پیوندهای عاشقانه و مشهور است با وجود محبت فراوانی که مابین ایشان موجود بود هرگز فراموش نمیکرد که توجهات و الطاف بسیار کوچک آتش عشق زتنش را نسبت بخود تیزتر کند . چه بسیارند افرادی که پی به ارزش اینگونه ملامت‌های جزئی و بذل توجه‌های روزمره نبرده‌اند در صورتیکه حیات و بقا و ادامه زندگی زناشویی بر پایه‌های همین مهربانی‌ها و بذل توجه‌های مادی استوار است .

در شهر رینو که دادگاههای مخصوص رسیدگی باختلاف زنان و شوهران میباشد پی‌درپی احکام طلاق صادر میشود و در هر

ساعت شش حکم جدائی صادر میگردد در حقیقت هرده دقیقه يك پیوند بریده میشود تصور میکنید که از این جدائیهها چندتا سبب حوادث نامطلوب وعلل بخصوصی انجام میگیرد؟ خیلی کم، اگر میتوانستید یکروز در این دادگاهها حاضر گشته و به صحبتها و خواسته‌های این همسران بدبخت گوش فرادهید درك میکردید که امور جزئی در روابط زن وشوهر تاجه اندازه مهم وقابل توجه میباشد .

پس چاقوی کوچک جیبی خود را بیرون آورید و این سخنان را پیریده و آنرا در میان آستر کلاه خود یا روی آئینه بگذارید تا هر صبحگاه که صورت خود را اصلاح میکنید در معرض دیدگاه شما قرار گیرد .

ه من فقط یکبار از راه زندگی می گذرم پس هر ملاطفت و خوبی و سعادتتی که بهم نوعان خود میتوانم ارزانی دارم در همین روزهای زودگذر عمر است . بگذارید که آنها را هم اکنون انجام دهم . و بگذارید تا از انجامش غفلت نکنم زیرا که من این راه را دوباره نخواهم پیمود .

بنا بر این اگر میخواهید که خوشبختی خانوادگی شما همچنان ادامه یابد : پنجمین دستور اینست :
به ملاطفت‌های جزئی و نکات حساس در زندگی زناشویی توجه بیشتری مبذول دارید .

فصل ششم

اگر میخواهید در زندگی خوشبخت و سعادتمند

شوید از این نکته غافل نباشید

(والتر دام روش) موسیقیدان مشهور با دختر جیمز جی بلین یکی از ناطقین و سخن پردازان مشهور آمریکا که زمانی نامزد ریاست جمهوری بود ازدواج کرد . گرچه آنها سالها پیش در منزل آندرو کارنگی در اسکاتلند یکدیگر را ملاقات کرده بودند مهذا دام روش صاحب خوشبخت ترین و آسوده ترین زندگیهای زناشویی بود .

رمز نیک بختی آنها چه بود ؟

خانم دام روش این راز را چنین افشاء میکند : « بعد از دقت در انتخاب همسری شایسته مهمترین چیز ادب و احترامی است که باید میان مرد و زن باقی باشد . یکبار جوان همان ادبی را که نسبت با شخص بیگانه اظهار میکنند بشوهران خود نیز ابراز میداشتند ، زیرا تمام مردان از زبان تند و زنان گستاخ گریزان خواهند شد . »

غفلت در ادب عشق را به نیستی میکشاند ، و همگی میدانیم که مع الوصف ما نسبت به مردم دیگر مؤدب تر از اعضاء خانواده خود هستیم .

ما هرگز در ذهن خود نیز این اندیشه را خطور نمیدهیم که سخن فرد بیگانه ای را بریده و بگوئیم : « آه خدایا باز

میخواهی این قصه کهن و داستان مکرر را بگوئی . « هیچگاه بخود اجازه نمیدهیم که نامه دوستانمان را بدون اجازه آنها بازکنیم و یا برای دانستن اسرار شخصی آنان پافشاری کرده و اصرار نمائیم و تنها درباره صمیمی ترین و نزدیکترین اعضاء فامیلان است که جرأت میکنیم با آنها دشنام داده و نسبت بایشان اسائه ادب نمائیم .

دورتی دیکس نویسنده معروف گوید : « این موضوعی کاملا عجیب ولی مقرون بحقیقت است که تنها اشخاصی که ما را مورد دشنام و کلمات ناهنجار و خشم خویش قرار میدهند همان افراد خانواده خودمان هستند یعنی کسانی که از هر کس بما نزدیکتر و در چشم ما گرامی ترند . »

هنری کلی ریس نر میگوید : « ادب صفتی است که ما را مجبور میسازد تا از زردهای خراب و زشت و در شکسته باغ چشم برداشته و نگاه خود را معطوف نقاط دورتر و گلهای رنگارنگ سازیم . »

ادب بهمان اندازه مورد نیاز در زندگی زناشویی است که روغن برای موتور .

اولیور و ندل هولمز از نویسندگان مشهور همواره میکوشید تا از ملول ساختن و غمگین نمودن دوستان و آشنایان خود احتراز کنند و افکار و اندیشه های غم انگیز خود را هیچگاه برایشان ظاهر نمیکرد و اندوه خود را از حویم آسودگی خانه دور میداشت و میگفت : « از ملول ساختن دیگران چه سودی عاید تواند شد . »

این رفتاری بود که اولیور هولمز انجام میداد . اما افراد معمولی چه میکنند ؟ اگر از شغلی محروم شوند یا از

کارفرمای خود دشنامی بشنوند یا از رسیدن بقطار بازمانند هنوز وارد خانه نشده خشم و اندوه خود را نثار اهالی خانه می کنند .

در هلند مرسوم است که کفشها را در آستانه در از پسای خارج میکنند قبل از آنکه داخل منزل شوند . ما هم میتوانیم از این قاعده پند بگیریم ما نیز باید غم و اندوه خود را بیرون از منزل گذاشته و آسوده خاطر وارد خانه شویم .

ویلیام جیمز گوید : « همه نسبت ببعضی اشخاص بی اعتنائی های عجیبی روا میداریم و کمتر کسی است که مرتکب چنین عملی نشده باشد . »

چه بسیارند کسانی که در برابر مشتری یا همکار خود هرگز با لحنی بلند سخن نمیگویند و چون بزن خود میرسند درشتی آغاز میکنند و با لحنی زننده با وی سخن میگویند . گرچه سعادت و کامیابی ایشان بیشتر منوط به آسایش و خوشبختی زندگی خانوادگیست تا موفقیت در معاملات .

یکمرد عادی که در محیط آرام خانواده بسر میبرد هزار بار نیک بخت تر از ناپغه ایست که در تنهایی روزگار را میگذراند . تورگنف نویسنده مشهور روس که آوازه و شهرتی بسزا داشت میگفت : « من تمامی هنر و کتابهای خود را بیکان خواهم داد اگر بدانم در گوشه ای زنی چون برای خوردن شام دیر بخانه باز گشته ام پریشان و مضطرب شده است . »

میزان خوشبختی در ازدواج نسبت بسایر کامیابی ها چقدر است ؟ دوروتی دیکس گوید : « که بیش از نیمی از زناشویی ها دچار شکست و ناکامی میشود . » اما دکتر پل پنو برعکس معتقد است : « نیک بختی و سعادت بشر در ازدواج بیش از سایر امور

زندگی است . ، چه آمار نشان میدهد که از میان صدتن تاجری که بتجارت مواد غذایی سرگرم هستند هفتاد تن ورشکست میشوند در صورتیکه باز آمار نشان میدهد از میان صد خانواده هفتاد درصد از زناشویها حاصلی رضایتبخش داشته اند .

دوروتی دیک میگوید : « در مقام مقایسه واقعه ازدواج از سایر وقایع عمر از قبیل مرگ و تولد اهمیت بیشتری را دارا میباشد . »

« زنان تا بهد از خود میپرسند که چرا شوهرایشان برای تأمین سعادت خانوادگی آنقدر کوشش بخرج نمیدهد که در پیشه و کارهای دیگر کوشش میکند .

« گرچه داشتن زنی خرسند و خانه‌ای آرام و مطبوع بیش از یکمیلیون دلار برای یکمرد ارزش دارد . مهذا از هر صد نفر یکنفر هم نیست که حقیقتاً بکوشد تا بدین خوشبختی دست یابد .

« او برای خوشبختی از چیزهای پر ارزش زندگی خود صرف نظر میکند ، واو گاه پیروز میشود و گاه آنرا از دست میدهد بسته باینکه آیا اقبال و نیک بختی با او هست یا نه .

« مهمترین آموزندگی خود را بدست حوادث میسپارید در حالیکه زنان متحیرند که چرا شوهرانشان با آنان از روی تدبیر و ملاحظه رفتار نمیکنند چه نفع ایشان درین خواهد بود .

« هر مردی میدانند که قادر است با مسرور ساختن همسرش او را وادار نماید تا هر چه را که مایل است انجام دهد بدون درخواست چیزی . او میداند اگر چند کلمه تمجید و تعارف نظیر اینکه « او مدیر خوبی در زندگی است یا تا چه اندازه دستیار اوست ، ابراز نماید کافی است که زن را صرفه جوترین زنان جهان کند . اگر شوهر باو بگوید که پیراهن سال گذشته خیلی

بنو میآید همسرش هرگز آنرا با پیراهنی که مطابق آخرین مد
پاریس میباشد عوض نخواهد کرد .

د هر مردی میدانند که میتواند چشمان بسته زنتش را ببوسد
تا چون خفاش نایبنا شود . و با بوسه گرمی که بر لبهایش میزند
اورا از سخن گفتن باز دارد و لباسش را بهم دوزد .

د و هر زنی میدانند که شوهران تمام این چیزها را درباره
او میدانند زیرا که خود او تمامی این رموز را برای شوهرش
افشاء کرده است و بهترین راه غالب شدن را با او آموخته است .
و بدین سبب خیلی زود خشمگین و مأیوس میشود هنگامیکه
می بیند با تمام این تعالیم باز شوهرش میل دارد با او مجادله
گند و خشمش را برانگیزد و زن پیاداش این عمل غذا را بدتر
میسازد و اندوخته خانه را با خرید لباس و زینت آلات بیهوده
بر باد میدهد .

پس اگر میخواهید که سعادت خانواده خود را همچنان
حفظ کنید دستور ششم چنین است :

مؤدب باشید .

فصل هفتم

کورکورانه ازدواج نکنید

دکتر کاترین بی منت دیویس منشی انجمن بهداشت اجتماعی و بورگو، یکبار هزار نفر از زنانی را که ازدواج کرده بودند ترغیب و تشویق نمود تا پیرسشهای محرمانه‌ایکه درباره امور جنسی از آنها شده بود بی‌پرده پاسخ گویند. نتیجه‌ایکه حاصل گشت وحشت‌انگیز و تکان‌دهنده بود. این حقیقت وحشت‌انگیز و باورنکردنی منتج از ناکامیهای جنسی اشخاص بالغ بود. پس از اینکه پاسخهای رسیده از این هزار نفر زنانی که ازدواج کرده بودند بدقت مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت. دکتر دیویس ناچاراً و بدون تردید رساله‌ای منتشر ساخت که یکی از علل اساسی طلاق و جدائی بین زنان و مردان در این کشور عدم هم‌آهنگی جنسی است.

دکتر پل پوپنوک ریاست مؤسسه روابط خویشاوندی در لوس آنجلس را بعهده را دارد یکی از بزرگترین دانشمندان است که مقالات و نوشته‌های نافعی درباره خیانت‌آمیز و ازدواج برشته تحریر در آورده است.

بموجب عقیده وی چهار علت اساسی سبب شکست و ناکامی در ازدواج است که این چهار علت بصورت فهرست در زیر دیده می‌شود:

۱ - مسائل جنسی

۲ - اختلاف عقیده زن و شوهر برای گذراندن ایام فراغت

۳ - اختلافات مالی

۴ - اختلافات غیرعادی دیگر .

توجه داشته باشید که اختلاف درباره مسائل جنسی در درجه اول قرارداد و مهمتر از سایر اختلافات میباشد و برخلاف تصور همگان ناسازگاری درباره امور مالی در مرتبه سوم قرار دارد .

بسیاری از کسانی که درباره طلاق مطالعاتی کرده اند عقیده دارند که متأسفانه نود درصد جدائیها بواسطه عدم کامیابی زن و شوهر درباره امور جنسی است .

جان . بی . و تسون یکی از روانشناسان معروف گوید :
جنس در زندگی بشری دارای اهمیت فوق العاده ایست که فقدان آن سبب کشتی شکستگی های سعادت خانواده های پیشمار است . و این سبب تأثر بسیار است که در قرن بیستم ما با در دست داشتن کتب بسیاری که در این مورد نگاشته شده و با تمامی تعالیمی که در این باره اخذ کرده ایم اهمیتی برای این موضوع قائل نیستیم و با دست خود رشته های لطیف زناشویی را از هم می گسلیم .

دکتر اولیو باترفیلد که در جریان جدائیهای بسیاری شرکت داشته میگوید : « هنگامیکه زن و شوهر آن جوانی برای جدا شدن از یکدیگر بداه گاه روی می آورند در پاسخ اینکه علت اختلاف ایشان چیست و از آنان خواستار میشویم که بی پرده موارد اختلاف خود را اظهار کنند ناگهان گلایه های خود را درباره ناکامیهای روابط جنسی آغاز میکنند اگر از اینگونه

همسران جوانی که به علت عدم توافق در امور جنسی یکدیگر را ترك مینمایند چشم پوشی کنیم درمیابیم که میزان طلاقها از صدی پنجاه به صدی شانزده نزول میکند. وی اضافه میکند: «پیش از آنکه زن و مردی با یکدیگر ازدواج نمایند میبایست پیش صریحاً اقرار نمایند که هدف و نقشه ایشان برای آینده چیست؟» بسیاری از کسانی که از روابط جنسی آگاهی کامل و اطلاعات وافی دارند معنای واقعی سعادت را درک و استنباط میکنند پس اکنون که کتابهای بیشتری در این مورد برشته تحریر درآمده برای آنکه به خوشبختی و سعادت کامل دسترسی داشته باشیم باید آنها مورد مطالعه و بررسی قرار دهیم و از خواندن مقالاتی که درین باره نوشته میشود غفلت و کوتاهی نکنیم.

بنا بر این دستور هفتم برای آنکه خانه خود را پر از سرور و نشاط نمایم چنین است:

کتابهای مفید و سودمندی را که درباره مسائل جنسی نگاشته شده مورد مطالعه قرار دهید.

باختصار

هفت دستور برای آنکه زندگی خانوادگی خود را
سعادت‌مند کنید :

- دستور نخست : هرگز ، هرگز ملامت و سرزنش نکنید.
دستور دوم : سعی نکنید تا همسر خود را تغییر دهید
بلکه او را همانطور که هست بپذیرید .
دستور سوم : از انتقاد کردن بپرهیزید .
دستور چهارم : صمیمانه از همسر خود قدردانی کنید .
دستور پنجم : به ملاحظت‌های جزئی و نکات حساس در
زندگی زناشویی توجه بیشتری معطوف دارید .
دستور ششم : نسبت به همسر خود مؤدب باشید .
دستور هفتم : کتابهای مفید و سودمندی را که درباره
مسائل جنسی نگاشته شده مورد مطالعه قرار دهید .
پرسشهایی را که ذیلاً از خوانندگان این کتاب بعمل
می‌آوریم نقل از مقاله‌ای بعنوان « چرا ازدواجها بگمراهی
کشیده میشوند » ، می‌باشد که در یکی از مجلات آمریکا در ماه
ژوئن ۱۹۳۳ چاپ و منتشر گشته . پرسشهای مربوط بخود با
نهایت صداقت و درستی پاسخ دهید و شما پی‌بازش آنها خواهید
برد هنگامیکه با آنها جواب میدهید و بهر يك از پاسخهای مثبت
ده نمره اختصاص دهید .

برای شوهران

- ۱- آیا هنوز هم با دادن دسته‌کلی گاه‌گاه زن خود را مورد لطف قرار می‌دهید؟ و با بیخاطر آوردن روز تولدش و روز ازدواجتان و با بذل توجهی خارج از انتظار او را مورد لطف قرار می‌دهید و دوستی و محبت خود را با او ابراز می‌کنید؟
- ۲- آیا م‌واظب هستید که در حضور دیگران او را سرزنش نکنید؟
- ۳- آیا پولی در اختیارش می‌گذارید تا بمصرف ام‌ور شخصی برساند؟
- ۴- آیا هنگامیکه خسته و دچار ضعف و دل‌تنگی و عصبانیت است با وی همدردی می‌کنید؟
- ۵- آیا حداقل نیمی از ساعات استراحت خود مصروف مصاحبت با وی مینمائید؟
- ۶- آیا از مقایسه آشپزی و خانه‌داری همسر خود با مادران و یا خانم دوستانتان احتراز می‌کنید بجز هنگامیکه این مقایسه برای پیشرفت او باشد؟
- ۷- آیا نسبت بزندگی عقلانی و تفریحات جائز او از قبیل مطالعه کتب و رفتن بمجامع عمومی و ابراز عقائد سیاسی و اجتماعی اظهار تمایل می‌کنید؟
- ۸- آیا بدون آنکه از خود حسادتش نشان دهید اجازه رقصيدن و توجهات دوستانه نسبت بدیگران را با او می‌دهید؟
- ۹- آیا مترصد هستید تا او را ترغیب و تشویق نموده و مورد ستایش قرار دهید؟
- ۱۰- آیا از وی بیخاطر کوچکترین کاری که برایتان میکند نظیر دوختن تکمه و فرستادن لباس‌هایتان به لباسشویی و تعمیر جوراب‌هایتان ، تشکر و قدردانی مینمائید .

برای خانمها

- ۱- آیا بشوهرتان آزادی کامل برای رسیدگی باموراداری و تجاری او میدهد و از انتقاد و سرزنش کردن درباره انتخاب منشی و دیر آمدن او بیخانه احترام میجوئید .
- ۲- آیا بهترین کوشش خود را برای جذاب ساختن و زیبا کردن خانه مرعی مبدارید ؟
- ۳- آیا میتوانید غذاهای مفنوعی طبخ نمائید که شوهرتان قبل از نشستن سر میز قادر بحس زدن اینکه در سفره چه خواهد نباشد ؟
- ۴- سعی میکنید تا از کار شوهرتان اطلاعاتی بدست آورید تا در هنگام ضرورت با بینشی و افر باوی بگفتگو مشغول شوید و با اظهار عقیده خود اورا کمک نمائید .
- ۵- توانائی دارید برای آنکه شجاعانه با تنگدستی و مشکلات مبارزه نمائید و شوهر خود را از شکست هائی که دچارش شده سرزنش نکنید و هرگز اورا بامردان موفق و کامیاب مقایسه نکنید ؟
- ۶- آیا صمیمانه سعی میکنید تا با مادر شوهر و سایر خویشاوندان همسرتان توافق نمائید .
- ۷- در انتخاب لباس و رنگ آنها سلیقه شوهر خود را در نظر میگیرید ؟
- ۸- آیا برای اینکه هماهنگی در زندگیان بوجود آید از اختلاف نظرهای جزئی چشم پوشی میکنید ؟
- ۹- آیا سعی کرده اید تا بازی هائی را که شوهرتان دوست دارد بیاموزید و بدین ترتیب در تفریحاتش سهیم باشید ؟
- ۱۰- آیا از اخبار روز و کتابهای جدید و عقائد و افکار علمی جدید آگاهی می یابید تا بدینوسیله مصاحبت و مجالست با شما سودمند و جالب توجه باشد ؟

پایان