

هنر کارکردن

مصطفی نیک اقبال

آدمی که بقدر نیازش تأمین نباشد ...

آدمی که کار نکند ...

آدمی که پَسَله خور باشد ...

عارف نمی‌شود!

مقصود از کار، فعالیت است.

کارِ هرکسی به‌حَسَبِ خودش است: کار معلّم درس دادن است، کار

محصل تحصیل، کار محقق تحقیق، کار کشاورز کاشتن، کار

مهندس ساختن، کار نظامی تأمین امنیت، کار تاجر تأمین جنس، کار

طبيب طبابت، کار سیاست‌مدار تغییرِ مهره‌های قدرت، ...

هنرِ کارکردن، درست کار کردن و کارِ درست کردن است.

استاد گفت: مشرب ما ذکر در کار است:

یَد به کار، دل به یار!

اینگونه، خدمت به خلق با توجّه به حقّ عجین میشود و کار موجب

رفعت سالک می‌گردد.

۱_ نگاه کلی اسلام به کار:

اسلام به کار و اشتغال اهتمامی تمام دارد. وقتی خداوند آدم را از بهشت به زمین تبعید کرد به او فرمود: در زمین باید با کشاورزی و دامداری، روزی خودت را خودت تحصیل کنی. تکلیف فرزندان آدم هم همین است: هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ [سوره الملك : ۱۵] از سر و کول زمین بالا بروید و از روزی اش بخورید.

خداوند از انسان، عمران و آبادانی زمین را خواسته: هُوَ أَنْشَأَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا [سوره هود : ۶۱]

انبیاء الهی کشاورز و چوپان و نجّار و خیاط و زره‌باف و تاجر بوده‌اند. همچنین اصحاب ایشان، شغلی داشته‌اند و اگر ثروتی داشته‌اند، آنرا صرف مضاربه یا عمران زمین میکردند و شغل می‌آفریدند، خود نیز بر استثمار یعنی فزونی مال که در روایات، جزئی از مرّوت دانسته شده، نظارت میکردند.

کار وسیله تربیت جسم و پر کردن ایّام فراغت و مانع فساد و بیکاری و تباهی ناشی از آن، همچنین عاملی برای رشد فکری، باعث حصول ملکه صبر، طریق فزونی مال، باعث عزّت و استقلال شخص، و بستری برای اعمال صالح و کمک به دیگران و مهادی برای دوام ذکر قلبی است. آدم بی‌کار طبق فرمایش رسول اکرم (ص) مبعوض حق تعالی است و دعایش مستجاب نمیشود.

کسی از رسول خدا(ص) درخواست کمک کرد، رسول خدا تَبَّری به او داد و فرمود: کار کن!

البته همانطور که گفته شد کار هرکسی به حسب خودش است و مقصود از کار فقط عرق ریختن و دویدن نیست. کار محصل تحصیل، کار مبلغ تبلیغ، کار معلم تدریس، کار مؤلف تألیف، کار سپاهی تأمین امنیت، کار ورزشکار ورزش، کار هنرمند خلق آثار هنری، کار مهندس ساختن، کار تاجر تأمین جنس، و کار طبیب درمان کردن است.

هرکس در هرکاری که هست باید درست و شرافتمندانه آن کار را انجام دهد، رسول خدا(ص) فرمود: خداوند دوست دارد هرکس که کاری انجام میدهد، آنرا خوب و جید انجام دهد.

علاوه بر توصیه عمومی به کار، تنظیم زمان کار و تجاوز نکردن آن از حدودش بطوریکه سایر جنبه‌های انسان را در مُحاق ببرد، در اسلام توصیه شده. یهودیان حرص زیادی به کار داشتند، خداوند روز سَبْت را به عنوان ترمزی برای آنها قرار داد و فرمود که این هفتمین روز هفته را دست از کار بکشند و صرف عبادت کنند.

از امام رضا(ع) روایت است که مؤمن باید ساعاتش را به چهار قسمت تقسیم کند: ساعتی برای کار، ساعتی برای عبادت، ساعتی برای تفریح، و ساعتی برای معاشرت با مؤمنین. نتیجتاً، اهتمام اسلام به کیفیت کار است نه کمیت آن.

۲- ترجمه روایات برگزیده از جلد ۱۷ کتاب وسائل الشیعه در مورد کسب و پیشه:

۱- امام صادق (ع) راجع به آیه «ربنا آتنا فی الدنیا حسنه و فی الآخره حسنه» فرمود: حسنه آخرت، رضوان خدا و بهشت است. حسنه دنیا، وسعت در روزی و راحتی معاش و حسن خلق است.

۲- معلی بن خنیس گوید: روزی امام صادق (ع) مرا دید که به بازار سر کارم نرفته بودم. فرمود: آیا بسوی عزّت خود نمی روی؟ آیا می خواهی عزّت را از دست بدهی؟

۳- علی (ع): کسب و کار کنید تا از مردم بی نیاز باشید. همانا خداوند کسی را که به حرفه ای مشغول است و در آن حرفه درستکار است دوست می دارد. در معاملات مراقب باشید مغبون نگردید (کلاه سرتان نرود) زیرا کسی که مراقب نیست و کلاه سرش می گذارند، نه نزد مردم ستوده است و نه نزد خدا مأجور.

۴- امام صادق (ع): کسی که شروع به تجارت کند از مردم بی نیاز می گردد.

۵- امام صادق (ع): تجارت عقل را زیاد می کند.

۶- امیرالمؤمنین (ع) به ایرانیان فرمود: تجارت پیشه کنید، خداوند به شما برکت خواهد داد.

۷- امام صادق (ع): ترك تجارت، عقل را کم می کند.

۸— امام صادق(ع): از یکی از اصحاب پرسید به چه کاری مشغولی؟ عرض کرد هیچ کار. حضرت(ع) فرمود: همین است که فقیر و بی چیز می شوید. دست از کار و فعالیت بردارید و از فضل خدا روزی بخواهید.

۹— یکی از اصحاب امام صادق(ع) به او عرض کرد: چون نیاز مالی ندارم کسب و کار را ترك کرده‌ام. حضرت(ع) فرمود: کسی که کسب و کار را ترك کند عقلش کم می‌شود.

۱۰— یکی از اصحاب خدمت امام صادق(ع) رسید. امام فرمود چرا کسب و کار را تعطیل کرده‌ای؟ عرض کرد: مال فراوانی گرد آورده‌ام که تا وقتی زنده‌ام مرا کفایت می‌کند. حضرت(ع) فرمود کسب و کار را ترك مکن که عقلت به سستی می‌گراید. بر اهل و عیالت هم روزی را وسعت بده تا دوستدارت گردند و جایی از تو بدگویی نکنند.

۱۱— حضرت صادق(ع) راجع به یکی از اصحاب پرسید. گفتند کار و پیشه را رها کرده. حضرت(ع) فرمود: این کار، کار شیطان است. مگر رسول خدا(ص) نبود که شتری را که از شام آورده بودند خرید و آن را کمی بعد به بهایی بیشتر فروخت، بدینوسیله قرضش را داد و مابقی را میان خانواده و خویشان تقسیم کرد. مگر آیه «مردانی که تجارت و خرید و فروش از یاد خدا بازشان نمی‌دارد» را نشنیده‌اید؟

یکی از حاضران گفت: برخی گفته‌اند مراد از آیه، گروهی است که تجارت و خرید و فروش را ترك کرده‌اند و به عبادت حق مشغولند.

حضرت (ع) فرمود: اشتباه کرده‌اند. مراد از آیه کسانی هستند که تجارت و خرید و فروش می‌کنند اما از ذکر و نمازشان چیزی نمی‌کاهند. چنین افرادی ثواب ذکر و نمازشان بیش از کسانی است که تجارت را ترك کرده‌اند.

۱۲ — امام صادق (ع) راجع به کسی پرسید که چرا به حج نیامده؟ گفتند: کسب و کار را ترك کرده و دیگر پول ندارد تا با آن به حج مشرف شود. حضرت ناراحت شد و فرمود: کسب و کار را ترك نکنید که ضعیف می‌شوید. کسب و کار کنید خدا هم به شما برکت می‌دهد. ۱۳ — یکی از اصحاب امام صادق (ع) قصد کرد دست از کار و پیشه بردارد. حضرت (ع) به او فرمود: اگر چنین کنی، سست رأی می‌شوی و فرصت کمک به دیگران را از دست می‌دهی.

۱۴ — امام صادق (ع) فرمود: کسی که کار و پیشه را ترك کند، دو ثلث عقلش را از دست می‌دهد.

۱۵ — کسی به امام صادق (ع) عرض کرد: در مغازه‌ام را بسته‌ام. حضرت (ع) فرمود: چنین مکن، در را باز کن، بساطت را پهن کند و از خدا روزی بخواه.

۱۶ — امام صادق (ع) فرمود: بخر، ولو گران باشد. روزی با خریدن است که نصیب آدمی می‌شود (یعنی به صرف گران بودن، از خریدن چیزی که لازم داری و کسب و کار تو بدان بسته است، دست مکش).

۱۷— کسی به امام صادق (ع) عرض کرد برایم دعا کنید روزی بی‌تلاش نصیبم گردد. حضرت (ع) فرمود: چنین دعایی نمی‌کنم تلاش کن همان‌طور که خداوند فرمود.

۱۸— امام کاظم (ع) فرمود: کسی که به جستجوی روزی باشد تا بر خود و خانواده‌اش سخت نگذرد و از حلال، آن را بجوید مانند کسی است که شمشیر به دست گرفته و در راه خدا جهاد می‌کند.

۱۹— امام باقر (ع) فرمود کسی که بدنبال مال دنیا است تا از مردم بی‌نیاز باشد و خانواده‌اش در راحتی باشند و به دیگران کمک کند، خدا را ملاقات می‌کند در حالیکه خداوند از او راضی است.

۲۰— رسول خدا (ص) فرمود: عبادت خدا هفتاد گونه است و یکی از برترین‌هایش طلب کردن روزی از حلال است.

۲۱— امام صادق (ع) به شیعیان یکی از شهرها پیام فرستاد: خدا را در نظر داشته باشید و بدانید به قرب او نمی‌رسید مگر به اطاعت و فرمانبرداری از او. با سعی و پرتلاش باشید. در طلب روزی سحرخیز باشید تا خداوند روزی‌رسان شما باشد.

۲۲— رسول خدا (ص) فرمود: کسی که به تنگدستی افتاده در خانه ننشیند و غصه نخورد که عیالش را نیز غصه‌دار می‌کند. بلکه از خانه خارج شود تا ببیند چه پیش می‌آید و چه نصیبش می‌شود.

۲۳— امام باقر (ع) فرمود: امیرالمؤمنین علی (ع) گرچه در اواخر عمر به ثروت رسیده بود اما باز به کسب و کار و خرید و فروش و تلاش

مي پرداخت و مي گفت: دوست دارم خداوند ببيند که در طلب حلال رنج مي کشم.

۲۴ — امام صادق (ع) فرمود: دعاي کسي که مي گويد در خانه ام مي نشينم و عبادت مي کنم و روزي ام را نيز از خدا مي خواهم تا خودش به من برساند، هرگز مستجاب نخواهد شد. تا مورچه از خانه اش خارج نشود بر روزي ظفر نمي يابد.

۲۵ — امام صادق (ع) راجع به کسي پرس و جو کرد. گفتند محتاج شده. پرسيد: چه مي کند؟ گفتند: در خانه است و عبادت مي کند. پرسيد: از کجا مي خورد؟ گفتند: دوستانش به او کمک مي کنند. امام (ع) فرمود: دوستانش به خدا نزديک ترند تا او.

۲۶ — امام صادق (ع) فرمود حتي اگر يقين کړدي که فردا روز مرگ توست امروز از طلب روزي دست مکش. هرچه مي تواني بکن تا که بارت بر دوش خودت باشد

۲۷ — امام صادق (ع) فرمود خداوند به کسي که هر آنچه را که داشته صدقه داده مال عطا نمي کند، چنين فردي اسراف کار است.

۲۸ - پيامبر اکرم (ص) فرمود: خداوند به کسي که معامله را مکتوب و رسمي نکرده و شاهد نگرفته و بدینوسیله مالش را از دست داده، کمک نمي کند.

۲۹ - پيامبر اکرم (ص) فرمود: کسي که در خانه نشسته و از خدا روزي طلب مي کند، دعایش مستجاب نمي شود. خداوند به چنين کسي

می‌فرماید: مگر به تو دست و پا ندادم؟ مگر نمی‌توانی از خانه خارج شوی و روزی خویش را بجویی؟ لااقل چنین کن تا اگر باز به تو روزی نرساندم پیشم معذور باشی که تو تلاشت را کرده‌ای. وقتی تلاش کردی اگر خواستم می‌دهم و اگر خواستم نمی‌دهم، لااقل تو وظیفه‌ات را انجام داده‌ای.

۳۰ — امام صادق (ع) فرمود: کسی که طلب را ترك کند دعایش مستجاب نمی‌شود.

۳۱ - امام صادق (ع) فرمود با اینکه نیاز مالی ندارم اما بر اسب خویش سوار می‌شوم و در جستجوی روزی، برای کار از خانه خارج می‌شوم تا خدا مرا ببیند که در طلب حلال صبح می‌کنم. مگر نشنیده‌اید که در قرآن گفته «در زمین پخش شوید و از فضل خدا روزی طلبید»

۳۲ — رسول خدا (ص) فرمود بهترین یاور تقوی، غنی است با بهترین یاور آخرت دنیاست.

۳۳ — رسول خدا (ص) فرمود: ملعون است کسی که بارش بر دوش دیگران است.

۳۴ — امام صادق (ع) فرمود: خیری نیست در کسی که مال اندوز نیست. مال اندوزید و از حلال اندوزید تا آبروی خویش را به آن حفظ کنید و دیون خویش را بپردازید و به ارحام صله کنید.

۳۵ — رسول اکرم (ص) فرمود: زانوی اشتر خویش را ببند سپس توکل کن (یعنی آنچه را بنابر عقل و تجربه، مأمور به آن هستی و وظیفه)

توست، بجا آور سپس بقیه کار را به خدا بسپار؛ نه اینکه گرچه هنوز کار خود را انجام نداده‌ای، از خدا متوقع باشی)

۳۶ — امام صادق (ع) فرمود معنی زهد این نیست که مال خود را به هدر دهی و یا حلال خدا را بر خود حرام کنی. زهد این است که به آنچه در دست داری تکیه نکنی بلکه تکیه‌ات به خداوند باشد.

۳۷ — امیرالمؤمنین (ع) فرمود: خدا به داوود (ع) وحی کرد که همه چیز تو خوب است جز آنکه از بیت‌المال ارتزاق می‌کنی. داوود بسیار گریست و نمی‌دانست چه کند تا خدا نرم کردن آهن را به او الهام کرد. پس از آن زره می‌بافت و می‌فروخت و ارتزاقش از دسترنج خویش بود و کارهای حکومتی‌اش را بی‌دریافت اجر و صرفاً برای خدا انجام می‌داد و خدمت به خلق می‌کرد.

۳۸ — امام صادق (ع) فرمود: علی (ع) به دسترنج خویش برده‌های بسیار خرید و آزاد کرد.

۳۹ — کسی به امام صادق (ع) گفت نه توان تجارت دارم نه دستانم یارای کار کردن دارند. حضرت فرمود حتی اگر شده بر گردنت بار حمل کنی و از مردم بی‌نیاز شوی، چنین کن.

۴۰ — امام باقر (ع) فرمود: پدران من همگی بدست خود و با رنج بسیار کار می‌کردند. کار کردن با دست (یعنی وارد میدان شدن و قسمتِ سخت و بدنی کار را رأساً انجام دادن) سیرهٔ انبیاء و اوصیاء خداست.

۴۱- کسی گفت امام صادق (ع) را دیدم که بیل به دستش بود و عرق می‌ریخت و در باغش کار می‌کرد. گفتم کمکتان کنم؟ فرمود: نه، دوست دارم در طلب معیشت رنج برم. دوست دارم خداوند این صحنه را ببیند.

۴۲- علی (ع) فرمود: کسی که زمین و آبی بیابد ولی باز هم فقیر باشد از خدا دور است.

۴۳- امیرالمؤمنین (ع) را دیدند که بر شتر توبره‌ای پر از هسته خرما می‌برد؛ پرسیدند چیست؟ فرمود هزاران درخت خرما، انشاءالله. هسته‌ها را کاشت و هزاران درخت شدند.

۴۴- امام صادق (ع) فرمود: هیچ پیامبری نبود و جز اینکه دورانی از عمرش را کشاورزی کرده.

۴۵- پیامبر اکرم (ص) فرمود: کسی که به درخت یا بوته‌ای آب دهد گویا که انسانی را آب داده.

۴۶- راوی گوید امام صادق (ع) به من هزار دینار داد و گفت با آن برایش تجارت کنم و گفت سودش برایم مهم نیست گرچه سود هم بجای خودش خوب است، اما در وهله اول می‌خواهم خدا ببیند که در جستجوی روزی‌ام. راوی گوید با آن پول تجارت کردم و سود فراوانی بردم. چون خدمت امام (ع) رسیدم و به عرضشان رساندم. بسیار خوشحال شد و گفت سود را هم به سرمایه اضافه کن و باز با آن تجارت کن.

۴۷— رسول اکرم (ص) در آخرین حجّی که بجا آورد، فرمود: جبرئیل به من گفته: هیچ کسی تا روزیش کامل به او نرسیده، نمی‌میرد. پس ای مردم از خدا پروا کنید و در طلب دنیا حرص مخورید و دیر رسیدن روزی شما را و ندارد که از جایی که حلال نیست آن را بجوئید. زیرا خداوند ارزاق حلال را میان خلق قسمت نمود. کسی که خدا ترس باشد و صبر کند روزی‌اش به او می‌رسد، اما کسی که بی‌صبری کند و عجله نماید و از حرام روزی‌اش را طلب کند، از نصیب حلالش کم می‌شود و به آن مؤاخذه خواهد شد.

۴۸— رسول اکرم (ص) فرمود: در طلب، إجمال کنید. (= أجملوا فی الطلب: یعنی بیش از حد تلاش نکنید، زیاده‌روی نکنید، إجمال بخرج دهید یعنی کار را درست و بجا انجام دهید که در اینصورت اندکش هم نتیجه بخش است)

۴۹— رسول اکرم (ص) فرمود: دو روزی هست يك روزی آن که تو را می‌جوید و بی‌تلاش می‌آید و به تو می‌رسد، بی‌آنکه آن را خواسته باشی (به اصطلاح حوالهٔ توست). دومی روزی‌ای که تو آن را می‌جویی و در پی‌اش هستی، این روزی موکول به طلب است. مراقب باش این را از حلال بجویی تا در حلال هم صرفش کنی که اگر از حرام آن را بدست آوردی در حرام هم خرجش می‌کنی.

۵۰ — امام صادق (ع) فرمود: خدا ارزاق بعضی آدم‌های احمق را زیاد قرار داده تا عقلاء گمان نکنند که با فکر و حيله و تلاش خود می‌توانند به دنیا دست یابند.

۵۱ — امام صادق (ع) فرمود: تلاشت در دنیا بیش از تلاش کسی باشد که کم تلاش و ضعیف و ضایع‌کننده زندگی است و کمتر از تلاش کسی باشد که حریص و دلبسته به زندگی است.

۵۲ — امیرالمؤمنین (ع): یقین کنید که خداوند برای بنده، هر چقدر هم تلاش کند و حيله به خرج دهد و کید بزند، بیش از آنچه در ذکر حکیم مشخص کرده روزی نمی‌کند و برای بنده هر چقدر هم سستی به خرج دهد و ضعیف باشد و کم حيله و تدبیر، کمتر از آنچه مشخص کرده روزی نمی‌کند. هیچ عاقلی بواسطه عقلش روزی نمی‌خورد و هیچ ابله‌ی بخاطر ابله‌ی‌اش کم‌روزی نمی‌گردد. اگر این را بفهمید، راحت می‌شوید. ای آدم، بکوش اما عجل م‌باش. ای آدم، درندگان هم‌شان دریدن است. چهارپایان هم‌شان شکم است، زنان هم‌شان مردان است. تو چون اولیاء خدا باش که هم‌شان خداست.

۵۳ — امیرالمؤمنین (ع): هر روز به فکر تدبیر همان روز باش. تدبیر فردا را نیاز نیست امروز تدبیر کنی. هر روز که می‌رسد روزی‌ای مشخص در آن روز از آن تو ست که تو را دریابد و هر روز که نو شود، خداوند روزی نوبی نصیب تو کند. پس غم فردا را مخور و بدان که

کسی بر روزی تو سبقت نگیرد و آن را از تو نرباید و آنچه برای تو مقدّر شده از تو پنهان نگردد. چه بسیار جویندگان که خویش را به سختی افکندند و بیش از آنچه روزی ایشان بود نصیبشان نشد و روزی ایشان هم تنگ بود و چه بسیار میانه‌رو در طلب روزی که مقادیر با او مساعدت کرد و روزی بسیار یافت.

۵۴ — امام صادق (ع) فرمود: خداوند ارزاق مؤمنین را در آنچه گمان نمی‌کنند قرار داده، تا بنده موضع رزق خود را نشناسد و بسیار دعا کند و از خدا روزی بخواهد.

۵۵ — امیرالمؤمنین (ع) فرمود: به آنچه امید نداری امیدوارتر باش تا آنچه بدان امید بسته‌ای. موسی بن عمران به جستجوی آتش برآمد و پیغامبر شد، ملکه سبا به نیت دیگری آمده بود و بدست سلیمان اسلام آورد، ساحران فرعون در پی عزت فرعون به میدان آمدند و مؤمن بازگشتند.

۵۶ — کسی نزد امام صادق (ع) آمد و پولی مطالبه کرد. حضرت (ع) فرمود: اکنون چیزی نزد من نیست اما مالی خواهد رسید و آن را خواهم فروخت و پولی به تو می‌دهم، انشاءالله. آن مرد گفت: قول بده! حضرت فرمود: چطور قول بدهم در حالیکه به آنچه امید بسته‌ام امیدی ندارم و امیدم در آن چیزی است که امیدی به آن ندارم.

۵۷ — امام صادق (ع) فرمود: خدا اگر باب روزی‌ای را بر مؤمنی ببندد، بابی بهتر از آن می‌گشاید.

۵۸— رسول خدا(ص) فرمود: روزي چون باران از آسمان سوي زمين در نازل شدن است و بهره هرکس مشخص است ولي نزد خداوند روزي هايي اضافه هست، از او از آنها بخواهيد.

۵۹— کسي از امام صادق(ع) پرسيد تلاشی که در طلب روزي بر مرد واجب است تا چه حد است؟ حضرت(ع) فرمود: اينکه در مغازه اش را باز کند و بساطش را بگستراند. در اين صورت آنچه را که بر اوست ادا کرده.

۶۰— امام باقر(ع) به کسي گفت چه مي کنی؟ پاسخ داد: هيچ. حضرت(ع) فرمود مغازه اي بگير و چيزي در آن بفروش تا آن بخش که وظيفه توست بجا آورده باشي. آن مرد چنين کرد و ثروتمند شد.

۶۱— امام صادق(ع) فرمود: غصه روزی را خوردن گناه است و کسی که چنين کند نزد خدا گناه کار محسوب شود.

۶۲— به امام سجاد(ع) گفتند: قيمت ها گران شده. حضرت(ع) فرمود: مرا با زيادي قيمت ها چه کار است (که غصه بخورم) قيمت ها گاهي بالا مي روند و گاهي پايين مي آيند(گاهي قناعت و گاهي شکر می کنم).

۶۳— امام صادق(ع) فرمود: خداوند پر خوابي و کم کاري را نمي پسندد.

۶۴— امام باقر(ع) فرمود: خداوند بنده پر خواب و بي کار را دوست نمي دارد.

۶۵- امام باقر(ع) فرمود: کسی که در امور دنیایش تنبل باشد در امور آخرتش هم تنبل است.

۶۶- امام صادق(ع) فرمود: کسی که تن به اصلاح معیشتش ندهد، دنیا برای تحصیل آخرتش هم سود ندارد.

۶۷- امام کاظم(ع) به یکی از فرزندان فرمود: از دو چیز حذر کن: یکی تنبلی و دیگر دغدغه بیش از حد که این هر دو مانع از لذت بردن از دنیا و آخرت اند.

۶۸- علی(ع) فرمود: تنبلی و بی تدبیری که با هم جمع شوند، فقر زاده شود.

۶۹- امام کاظم(ع) فرمود: از تنبلی حذر کن که مانع کار است و از تلاش بیش از حد نیز حذر کن که مانع عطا کردن و رعایت حقوق دیگران است.

۷۰- امام صادق(ع) فرمود: از آرزو و خواسته حذر کنید که صفای شما را می برد و مواهب فعلی را که خدا به شما داده کوچک می شمارید و در پی اش حسرت خواهد آمد.

۷۱- امام صادق(ع) فرمود: کسالت (سستی) مانع ادای حق است و تلاش زیادی مانع صبر بر حق.

۷۲- امام صادق(ع) فرمود: خوب بهره برداری کردن از مال، بخشی از ایمان است.

۷۳- امام صادق(ع) فرمود: پول خود را به کار اندازید تا از غیر بی نیاز شوید.

۷۴- رسول خدا(ص) فرمود: بهره‌وری از پول از جوانمردی است.

۷۵- امام صادق(ع) فرمود: اسراف فقر می‌آورد و میانه‌روی، غنی.

۷۶- امام کاظم(ع) فرمود: تضمین شده است که کسی که مقتصد باشد هیچگاه فقیر نمی‌شود.

۷۷- امام سجاد(ع) فرمود: گاهی کسی مالش را در حق انفاق می‌کند اما چون زیاده از حد است اسراف به حساب می‌آید.

۷۸- کسی گوید دیدم امام صادق(ع) بدست خود خرماهای باغش را وزن می‌کرد تا میزان محصول را برآورد کند. گفتم بدهید فرزندان یا نوکران این کار را بکنند. فرمود: سه چیز مرد را آبدیده می‌کند: کنکاش در دین، صبر بر سختی، اداره کردن زندگی.

۷۹- امام صادق(ع) فرمود: سه چیز کمال می‌آورد: تحقیق در دین، صبر بر سختی و تقدیر زندگی.

۸۰- پیامبر اکرم(ص) فرمود: ملعون است ملعون است کسیکه باشد و عیالش ضایع شوند.

۸۱- امام(ع) فرمود: بر گناهکار بودن مرد همین بس که عیالش از فقر ضایع شوند.

۸۲- پیامبر اکرم(ص) فرمود: کسی که برای تأمین زندگی عیالش زحمت می‌کشد مانند مجاهد در راه خداست.

۸۳ — امام صادق (ع) فرمود: بهترین چیزی که می‌توانید از خود بر جای بگذارید مال پابرجاست. گفتند آن چیست؟ فرمود: با پولتان خانه و زمین و باغ بخرید.

۸۴ — کسی به امام کاظم (ع) فرمود چرا اموال خود را اینقدر پراکنده سرمایه‌گذاری کرده‌اید؟ حضرت فرمود: تا اگر یکی دو جا در مشکل افتاد مابقی سالم بماند.

۸۵ — امام صادق (ع) به یکی از ملازمانش فرمود: در خانه و زمین و باغ سرمایه‌گذاری کن تا پس از تو فرزندان از آن بهره‌مند باشند اینگونه خودت هم احساس آرامش می‌کنی که پس از تو چیزی دارند و به سختی نمی‌افتند.

۸۶ — پیامبر (ص) که به مدینه آمد گفت: خدایا هرکس زمین خود را بفروشد از برکت دور باد.

۸۷ — امام باقر (ع) فرمود: در تورات است که هرکس زمین خود را بفروشد و بهایش را در زمین سرمایه‌گذاری نکند آن مال برای همیشه از دستش رفته.

۸۸ — امام کاظم (ع) فرمود: بهای زمین از دست برود مگر آنکه باز در زمین سرمایه‌گذاری شود.

۸۹ — کسی به امام صادق (ع) عرض کرد: زمینی دارم که به قیمت خوب می‌خرند حضرت فرمود: در صورتی بفروش که بخواهی با بهایش زمین بهتری بخری.

۹۰ — امام صادق(ع) فرمود: امور مهم خویش را خود بدست گیر و امور جزئی را به زبردستان تفویض کن. گفتم امور مهم مثلاً چه؟ حضرت(ع) فرمود: مثلاً خرید خانه و ملک یا خرید مرکب.

۹۱ — امام صادق(ع) فرمود: در بازارها ول نباشید (بازارگردی نکنید) چیزهای ساده و پیش پا افتاده را بدهید زبردستان برایتان بخرند و بیاورند.

۹۲ — امام حسین(ع) فرمود: خداوند معالی امور را دوست دارد و از امور کوچک منزه است.

۹۳ — امام باقر(ع) فرمود: از کسی که چیزی نداشته و به تازه به دوران رسیده و پول و پله‌ای به هم زده، چیزی نخواهید که مثل بیرون کشیدن درهمی است از دهان افعی

۹۴ — یکی از نوکران امام صادق(ع) از کسی قرض گرفته بود و او در بازپرداخت قرض اصرار می‌کرد و کار به بی‌آبرویی کشیده بود. امام(ع) فرمود: مگر به تو نگفته بودم که از کسی که تاکنون چیزی نداشته و به تازگی صاحب چیزی شده، چیزی نگیر.

۹۵ — امام صادق(ع) فرمود: جز با کسی که در خیر، بزرگ شده و رشد یافته معاشرت و معامله نکنید.

۹۶ — امام کاظم(ع) فرمود: برای دنیایت چنان کار کن که گویا همیشه در آن خواهی زیست و برای آخرت، چنانکه فردا می‌میری.

۹۷ — امام صادق(ع) فرمود: خداوند، سفر رفتن برای کسب و کار را دوست دارد.

۹۸ — امام(ع) فرمود: شاخص شو تا رزق برای تو شاخص شود.

۹۹ — رسول خدا(ص) فرمود: خدایا به سحرخیزان اُمّت من برکت ده. امام صادق(ع) فرمود: برای حاجتی که دارید صبح زود برخیزید و به سویی آن سرعت بگیرید. و فرمود: صبح پس از نماز که به جستجوی روزی از خانه بدر شده‌اید مادامی که با وضوئید و ذاکر خداوند، چونان است که در سجاده نشسته‌اید و تعقیبات نماز را می‌خوانید.

۱۰۰ — امام صادق(ع) فرمود کسی که بی‌و وضو در پی حاجتی روان شود امید بر آمدن آن را نداشته باشد. پیامبر(ص) کسی را در طلب چیزی فرستاد و گفت در سایه برو که سایه مبارک است. امام باقر(ع) فرمود: روز در پی حاجات خود باشید که خدا معاش شما را در روز قرار داده است.

۳. قواعد سیزده گانه

۱. تمیز کردن ظرف:

- ✓ رابطات را با خدا درست کن. برای این کار اهل ذکر باش.
- ✓ رابطات را با پدر و مادر تصحیح کن. تا می‌توانی به آنها احسان کن. حرمت آنها را نگه‌دار. اگر والدینت یا یکی از آنها مرده‌اند سر قبرشان برو یا برایشان انفاق و خیرات و عبادات کن. هرگز در

دعواهای پدر و مادر جانب یکی را نگیر، بلکه فقط شنونده باش. تقریباً همه کسانی که ثروتمند شده‌اند به برکت دعای پدر و مادر است و بس. این مهم‌ترین نکته است.

✓ بشمار که از صبح تا شب حسرت چند نفر را می‌خوری؛ این کار خیلی رزق را تنگ می‌کند و نوعی نفرین است برای خودت و اعتراض است به تقدیر خداوند. این را در خودت اصلاح کن.

✓ چند نفر را تا حالا نبخشیده‌ای؟ با خودت راستگو باش و آنها را در حافظه‌ات پیدا کن و همین امروز ببخش تا خداوند هم تو را ببخشد. اگر کسی را به خاطر عیبی که دارد نمی‌بخشی، مشکل توست نه او.

✓ دو نوع روزی داریم یکی از رحمانیت حق است که به همه می‌دهد. مثل آب و هوا و نان و ... و یکی از رحیمیت حق ناشی می‌شود که به افراد خاصی می‌دهد. باید کارهایی بکنی که از این قسم دوم هم برخوردار و گشاده‌روزی شوی.

✓ مال خود را چگونه باید خرج کنیم؟

۱. اول که خیلی خیلی مهم است این است که بفهمی مال خدا را کجا خرج کنی. چقدر مال بی‌خود می‌خری و چقدر بی‌خود به این و آن می‌دهی. باید انفاق کنی به جا و امساک کنی به جا. اگر جای درست ببخشی برات می‌گیری.

۲. دوم نیکی کردن است: در خرج مال باید نیکی کنی. نیکی به خود، خانواده و اطرافیان. آنگونه خرج کن که هم به خودت و اطرفیانت نیکی شود و هم در شهر و جامعه‌ات نیکی گسترش یابد.

۳. برای خرج‌های خود برنامه داشت. هر مالی که به دست می‌رسد، سه پنجمش را خرج خودت، خانواده‌ات، فامیلت و رفقاییت کن، یک پنجمش را پس‌انداز و یک پنجم را با استعلاام، انفاق کن. این سه‌م خداست و به تو مربوط نیست. اما در سه پنجم که سهم تو بود می‌توانی برای نزدیکانت، فامیلت، دوستانت خرج کنی و خدا را از خودت راضی کنی. پس در خرج کردن سه پنجم بخل نورز که باید در خانواده خرج شود تا برکت بیاید اما اصراف هم نکن. اگر خرجت از سه پنجم کمتر بود و باقی ماند، مابقی را پس‌انداز کن و با پس‌اندازها هم هروقت که به مقدار کافی رسید سرمایه‌گذاری کن. اگر سه پنجم را دست زنت بدهی (بگذریم از اینکه بعضی‌ها خودشان روحیه زن دارند) همه را مصرف می‌کند، پس بعضی حاجات زن را برآور و بعضی را مسکوت بگذار و خلاصه آنقدر بازی کن تا نقطه تعادل را در این قضیه بیابی.

✓ شکر گذار باش. یعنی به آنچه الان داری خشنود و راضی باش و از آن لذت ببر و آنرا دوست بدار و آنرا استخفاف نکن. آنوقت بیشتر و بهتر نصیبت می شود. کسی که شکرگذار است، ۱۰۰ تومانش به اندازه ۱۰۰۰ تومان کارراه می اندازد. این برکت است.

✓ برای پول درآوردن باید بتوانی با آن راحت باشی، نسبت به ثروتمندان احساس خوب و مثبت داشته باش. برای خودت پول خرج کن و از پول داشتن لذت ببر. کتاب های دینی ما دستگیری از فقرا را تشویق می کنند نه ملحق شدن به آنها را. همیشه پول زیادی همراه خود داشته باش تا احساس ثروت کنی و به پول داشتن عادت کنی و ترس از خرج کردن را، از دست بدهی. بخل به نفس را کنار بگذار. از بهترین آنچه داری هم اکنون استفاده کن. بهترین هایت را برای روز مبادا کنار نگذار. امروز همان روز مباداست. بهترین لباس را بپوش. بهترین ماشینت را سوار شو و لذت ببر.

۲. مهره های بازی:

✓ روزی را بچرخان میان مردم: در کارت عده ای را شریک کن و بجای اینکه همه کار را خودت بخواهی انجام دهی، دیگران را سرکار بیاور و نان و آبشان بده. کارهایی که یک نفر بواسطه بخل می خواهد اول و آخرش را خودش انجام دهد به گل می نشیند.

سفره را بزرگ بینداز. اگر کسی را از سر سفره بلند کردی و نانش را قطع کردی و به آب باریکه‌ای که از کار به او می‌رسد طمع کردی، و روزی محتاج همو شدی عجب مدار. هیچ وقت تنها نمی‌توانی کاری کنی. باید سفره را بزرگ بیندازی.

✓ اگر کارگری هست که خوب کار نمی‌کند، نان‌بری نکن؛ یعنی اینطور نباشد که از فردا به دلخواه خودت اخراجش کنی بلکه شرایط و قوانین برایش بگذار مثلاً اگر دیر می‌آید بگو صبح‌ها باید سروقت بیایی این قانون اینجاست یا اگر بد کار می‌کند بگو قانون اینجا این است که باید کیفیت کارت چنین باشد، بعد در اجرای قانون سخت بگیر، خواست بماند، باید عمل کند؛ اگر هم خواست خودش برود.

✓ سعی کن میان زیردستان یک همکاری و همفکری و محبتی برقرار باشد. فاصله دل‌ها در محل کار باعث رکود می‌شود. وقتی را اختصاص بده که با همکاران یا زیردستان کوه و تفریح بروی. گاهی وادارشان کن شیرینی برای جمع بخرند یا به هم هدیه دهند تا قهراً محبتشان در دل هم بیفتد.

✓ اگر می‌خواهی جایی کار راه بیندازی. چند نفر را باید سیل‌شان را چرب کنی: یکی سوفور آنجا؛ عیدی و ماهیانه بده، پول چای به او بده. دوم خادم مسجد آن حوالی. او را بساز و بگو هروقت کاری مشکلی داشتی به ما بگو، ما را غریبه ندان و از این حرف‌ها و

البته عمل کن! سوم مأمور اماکن را بیا و رابطه‌ای با او پیدا کن. چهارم مأمور مالیات. پنجم گنده‌لات محل. اوست که حامی و کمک توسست. اوست کسی که وقتی مغازه‌ات آتش گرفت خودش را به آتش می‌زند و دلاوری می‌کند. استاد ما گفت: یک وقت ماشینم را می‌خواستم جلوی خانه‌ام پارک کنم که یک آدم قلچماق آمد گفت: عمو اینجا نذار! گفتم: چشم هر جا که تو بگی پارک می‌کنم. گفت: بذار اونجا خودم مواظبشم. اینطور شد که او دوست من شد. یا یکبار می‌خواستم برای کسی مکانیکی بزنم. گفتند یک لاتی هست که نمی‌گذارد. رفتم پیشش و گفتم ببین این پسر اگر کاری نداشته باشد می‌رود حشیش می‌کشد. فکر کن این پسر خود توسست، این هم ملک توسست. هرچی خودت می‌دانی برایش باز کن و زیر پر و بالش را بگیر. یک تابی به سیلش داد و گفت: چاره چیه؟ خودم ترتیب کار را می‌دم، اینجا مکانیکی میشه ببینم کی می‌خواد حرف بزنه. او هم دوست ما شد. تکنیک را یاد بگیر. مردم دعوایشان همه سر «من» است. اگر من آنها را بسازی کمکشان می‌کنی که از این وادی درآیند و به سمت تعالی بروند. کلید رابطه با مردم، تعریف کردن از آنهاست. تعریف کردن یک هنر است. بجای تخاصم همه را با خودت و بعد با خدا دوست کن. این عقل عملی است. این سیر و سلوک است. ششم، اوستاچُسک یعنی کسی که به ظاهر مقام

مهمی ندارد اما قسم فنی یا اجتماعی کار همه‌اش روی دوش اوست. فن کار را او بلد است. هفتم پیربازار یعنی ریش سفید محله یا آن صنف. هریک از این هفت نفر اگر دوست تو نشوند آنقدر این طرف و آن طرف می‌زنند تا از پا بیندازند و کرکرات را پائین بکشند.

✓ هر آدمی یک قیمت و یک ظرفیتی دارد اگر بیش از آن بارش کنی یا به او بها دهی بازی سرت در می‌آورد. رفتارت با کارگر و رئیس باید فرق کند. هر کارگر هم با کارگر دیگر فرق می‌کند. زیاد تحویلش بگیری دُم در می‌آورد.

✓ دنبال آدم پاک باش، برایش هزینه کن و بفروشتش متخصص شود. چنین آدمی بکارت می‌آید نه متخصصی که نمی‌دانی چه آدمی است و چه نقشه‌ای برایت خواهد کشید. تکنیک و تخصص در چند ماه قابل آموختن است، اما پاکی قابل آموختن نیست و به غایت کمیاب است.

✓ برای برقراری نظم و کوتاه کردن دستِ زیردست که دزدی نکند، حتماً باید یک «لولو» داشته باشی. مثلاً یک حسابدار یا حسابرس، یا یک بزن بهادر حتی اگر مجبور شوی برای چنین آدمی هزینه کنی. زیاد هم با چنین آدمی قاطی نشو و اسرار کارت را از او پپوشان. معمولاً این آدمها را که به منزله ضربه‌گیر سیستم‌اند باید هر از گاهی عوض کنی. یک تکنیک دیگر این

است که اگر رئیس، آدم مهربانی است، باید یک قائم مقام بیاورد که مثل سگ بداخلاق و پاچه گیر باشد تا پرسنل حساب کار دستشان باشد که هروقت خبطی کردند رئیس کنار می رود و با قائم مقام طرف اند.

✓ آدمها چند دسته اند:

(۱) یک دسته فقط برای این هستند که ضرر به کسانی که مستحق شده اند بزنند و بروند. اینها را باید ازشان فرار کنی. اصلاح ناپذیرند، لااقل در این سیری که دارند. فاحشه های بالفطره، قاتل های بالفطره، کلاه بردارهای بالفطره چنین اند. مثل دیواند. آمده اند چیزی از تو بکنند و بروند. اگر اهل ذکر باشی به دام اینها نمی افتی.

(۲) یک دسته رعیت اند. رعیت کار می کند و ثمره عمرش را کسان دیگری می آیند می برند. با رعیت مهربان باش اما بدان نمی توانی او را از حالی که دارد درآوری و طبقه اش را تغییر دهی. علامتش این است که هر کمکی که بکنی، باری از دو شش برداشته نمی شود که هیچ، مشکلی به مشکلاتش اضافه می شود. هیچ وقت با رعیت شریک نشو، تو هم فقیر می شوی. مراقب باش! رعیت بین گشنگی و گدایی در تناوب است. اگر به اندازه به او بدهی قانع است و گشنه. اما اگر بیش از آنچه باید و شاید بدهی طمع او را بیدار می کنی آنوقت دیگر سیر نمی شود و دستت را هم گاز می گیرد و گدا صفت می شود.

۳) یک دسته کلیدهای دنیا دست آنهاست، علوم و فنون دست آنهاست. اینها وزیرند. به اینها نزدیک شو و مشورت بگیر.

✓ مطلب دیگر راجع به کار با مهره‌های بازی یعنی آدم‌های «تیم وُرك» است. کاری که در ایران ما فراموش کرده‌ایم و به همین دلیل اکثر کارهایمان زوارش در می‌رود. فراموش کرده‌ایم کارهای دنیایی همگی باید با کارِ گروهی اداره شود و تیم‌ورک باشد. اما ما حاضر نیستیم و می‌خواهیم تنها بخوریم. این است که خدا هم ما را رها می‌کند. کاری موفق است که اول برای خدا باشد، دوم تیمی باشد و تیمی جلو برود، سوم سر سفره‌اش خیلی‌ها بخورند. لااقل در هر کار باید سه نفر نفع ببرند و یک مثلث شکل بگیرد تا دوام داشته باشد. تو، کسی که جنس را از او می‌خری، کسی که جنس را به او می‌فروشی. هر سه باید منتفع شوند. دنبال آن نباش که نان آنها را آجر کنی و همه نفع را خودت ببری و روزی را به سمت خودت بکشی.

✓ آدم‌هایی که حتماً در هر کجای دنیا هستی باید از کار کردن با آنها حذر کنی آدم‌هایی هستند که به نوعی در کارهای امنیتی برای حفظ حکومت‌های جور فعالیت دارند. در روایات اهل بیت (ع) نیز از کار کردن با این افراد پرهیز داده شده. حتی اگر کلایت حکومتی به ظاهر دموکراتیک و خوب باشد، آدم‌های خبیث در دستگاه‌های امنیتی‌اش زیاد پیدا می‌شوند. اصولاً به

آدمی که شغلی انتخاب کرده که لازمه‌اش مشکوک بودن به مردم و آزار آنهاست باید مشکوک بود. کم می‌شود شخصی در این نوع کارها خلوص داشته باشد. اتفاقی که می‌افتد این است که پولت را می‌خورند و زورت به آنها نمی‌رسد یا با هم پول کسی را می‌خورید و زورش به شما نمی‌رسد و این یعنی بدختی. نکته دیگر اینکه این آدمها نوعاً در رهن اثر وضعی بدگمانی‌ها و زشت‌کرداریهای خویشند و در نظام خلقت اصولاً بنا نیست به جایی برسند. کَرّ و فَرّی می‌کنند و دست آخر خدا کسی را بر ایشان مسلط می‌کند و سرانجامشان بوار است. دور بودن از اینها در سلامت ماندن است. خیری در اینها نیست و شرشان بیش از خیرشان است و هرکجا هر که را بتوانند نیش می‌زنند و می‌روند و عجیب که هیچ احساس عذاب وجدان هم نمی‌کنند. ندانم کاری هم بسیار دارند و خودشان را رئیس دیگران می‌دانند و این البته در کار و تجارت اخلاق شومی است و دیگران را از ایشان می‌ترساند و می‌رماند. یک نکته مهم اینکه اکثر آنچه می‌گویند بلوف است. اکثر کاری را که مدّعی‌اند نمی‌توانند به انجام رسانند. وعده بسیار می‌دهند اما یک دهم آن به عمل نمی‌رسد. بیشتر خوش‌اند به اینکه دیگران از آنها بترسند و آنها را ذی‌نفوذ بدانند. توی فکر دیگران زندگی می‌کنند نه در عالم واقع. بخصوص وقتی چنین کسانی وارد کار و تجارت می‌شوند بدانید که

فهمیده‌اند عمری باخته‌اند و حالا برای جبران‌ش آمده‌اند سراغ پول جمع کردن. شک کنید که کار اصلی‌شان را از دست داده‌اند و تصفیه شده‌اند یا به اختیار بیرون آمده‌اند در هر حال در سیستم حکومت دیگر قدرتی ندارند و آنچه را که از آنها انتظار دارید نمی‌توانند انجام دهند.

✓ هرچه سر بنی آدم می‌آید از زیاده‌خواهی است. زیاده‌خواهی است که باعث ربط آدم‌ها به هم می‌شود تا جیب هم را خالی کنند. اگر با آدم زیاده خواه برخورد کردید از او حذر کنید. آدمی که پول شما برایش مهم‌تر از خود شما بود خطرناک است.

✓ کلید موفقیت در تجارت، جلب حمایت پدر خوانده‌هاست. یافتن پدرخوانده هر کار، نیمی از کار است و جلب حمایت او نیم دیگر کار. حمایت پدر خوانده به تنهایی کارگشاست بی آنکه نیازی به پول باشد. در غیر حمایت او، کرور کرور پول به کار نمی‌آید و هیچ قفلی را باز نمی‌کند.

۳. بازی درست و درست بازی کردن (کار درست، کردار درست):

✓ سیکل کار: مهم است که تو وارد سیکل کار شوی نه اینکه پولدار شوی. توی این سیکل است که خیلی ابعاد روح تو کامل می‌شود. مهم این است که کار درست را انجام دهی، بعد، اینکه آن کار را درست انجام دهی.

✓ کار درست:

— مال مردم: مثلاً هرکس برود توی زمین او قافی یا زمین مردم، تهاش نابودی است. چنین زمین‌هایی دام‌اند. خدا سر راه مردم قرار می‌دهد و آن‌ها را فرومی‌کشد. کار درست این است که دور چنین زمین‌هایی خط بکشی.

— از ریز: مطلب دیگری که باید توجه کنی این است که خداوند از ریز می‌دهد. اولش پی دانه درشت نرو که هیچ چیزی گیرت نمی‌آید. باید وقتش برسد. زمان یک عنصر مهم است. چیزی که می‌آید قبول کن تا بعدی برسد این باب آن است.

✓ کردار درست:

— درستکاری: مهم این است که بازی درست را بکنی و آن بازی را درست انجام دهی. یعنی کامل و تمیز. بازی درست هم یعنی چَر نرنی، تقلّب نکنی، کلاه سرکسی نگذاری، فریب ندهی، دروغ نگوئی، بِلُف نخوری، کلاه سرت نرود، سادگی نکنی،... بخصوص خلاف توی خلاف خیلی بد است. مثلاً اگر قمار می‌کنی، مرد باش، تقلّب نکن. خطا توی خطا خیلی بد است.

— وجدان کاری: یک کار کن ولی آن را درست انجام بده.

چهار نکبت: خیلی از کسانی که کم کم کلاه سر مردم می گذارند، و دو لا پهنّا حساب می کنند، سالها می گذرد و جمع می کنند و خوب می دوزند یکی می آید تا کمر کلاه سرشان می گذارد می رود، یا یک زنی سر راهشان سبز می شود و زندگی و آرامششان را به باد می دهد، یا کم کم در جمع دوستان معتاد وارد می شوند و بدبخت می شوند، یا بچه های آنها وقتی بزرگ شدند بالای جانشان می شوند.

— مشورت: یک نکته که برای درست بازی کردن واقعاً لازم است و جزء کار است، مشورت کردن بجاست. مشورت کردن متواضعانه، دوست را یاور و دشمن را ساکت می کند. در مشورت با دوست باید متوجه بود که چه چیزهایی را باید گفت زیرا گاهی یک نکته ظریف اگر ناگفته بماند، دوست نمی تواند مشورت درستی به شما بدهد. در مشورت کردن با دشمن هم باید متوجه بود که چه چیزهایی را نباید گفت.

— حاشیه امن: یک نکته برای بازی درست کردن این است که همیشه آدم باید یک حاشیه امن داشته باشد که شامل خانه، ماشین، و هزینه های جاری خانواده او است. سرمایه گذاری باید با پولی که به این

حاشیه امن مربوط نیست انجام شود. تا در صورت از بین رفتن سرمایه، حداقل زندگی حفظ شود و مورد تحدید واقع نشود. برای مثال نباید خانه مسکونی را فروخت و پولش را وارد کار کرد. نباید ماشین را فروخت و پولش را وارد کار کرد. یا اگر کسی تنها یک مغازه دارد که کفاف زندگی اش را می کند نباید برای توسعه کارش آنرا بفروشد. تا اگر کاری که می خواهد راه بیندازد موفق نبود، هستی اش را از دست ندهد. پس تنها با مازاد بر نیازهای اساسی خود که اندک اندک پس انداز کرده، اقدام به تأسیس کار کند.

- ور رفتن: هرگاه روی یک شیء یا ملک انرژی بگذاری و با آن ور بروی دلبر می شود و زود مشتری برایش پیدا می شود. برای همین دائم اشیاء مغازه را تمیز کن و جایشان را عوض کن. ملک را دیوارکشی کن. تسطیح و درخت کاری کن. برایش سند بگیر. هر چه بیشتر روی جنسی که تولید می کنی انرژی بگذاری و ذوق بخرج دهی فروشش بیشتر می شود.
- شکار مشتری: بازاری های قدیمی و با تجربه خوب بلدند که پشت میز توی مغازه شان که نشسته اند

چطور با تله‌پاتی توی کلهٔ عابَرین و کسانی که وارد
مغازه می‌شوند بروند و به آنها القاء کنند که: خرید
کن! خرید کن!

۴. وارد بازی شدن:

✓ کار باید تویش کارکردن با شد. باید آدم توی یک سیکل قرار گیرد
و با مردم تعامل داشته باشد. کارهایی امثال بورس بازی در خانه
با اینترنت حقیقتاً کار نیست. در ضمن در کار باید برای مردم
شغل درست کنی و نان بدهی و دست بگیری. خدا اینرا
می‌خواهد. کسانی که پول از راهی غیر این بدست می‌آورند
نمی‌توانند از آن پول به آرامش برسند. کسی که بی‌خودی ثروتمند
شود بی‌خودی هم زمین می‌خورد. یعنی سیستم کائنات او را
زمین می‌زند.

✓ پولدارشدن واقعی وقتی شروع می‌شود که کارکردن بخاطر پول
جایش را به کار کردن و لذت بردن از کار کردن بدهد.
✓ باید بلند شوی دنبال آنچه می‌خواهی بگردی، اما او ست که باید
برایت درست کند.

✓ وقتی کار کردی و فهمیدند که مرغ تخم‌گن هستی، یکی یکی
می‌آیند و به تو پیشنهادات بهتر می‌دهند و با تو شریک می‌شوند.

۵. کمک‌های معنوی:

✓ در کار اقتصادی وقتی، وقت استخاره و استعلام است که تو بازی‌ات را کرده باشی و مسیرت را رفته باشی و تحقیقت را کرده باشی. آن وقت نوبت به استعلام می‌رسد. بی‌استعلام حرکت نکن.

✓ مشورت با هرکسی، او را یاور تو می‌کند و از نفّسش بهره‌مند می‌سازد. دشمن را آرام و دوست را دعاگو می‌کند. در مشورت اسرار را به دشمن و بدخواهت و نیز به دوست و خیرخواهت مگو.

✓ باید اهل ذکر باشی تا رابطات با خدا درست شود. و اهل خدمت باشی تا خدا، خلق را دعاگویت کند.

✓ وقتی دریافت می‌کنی به این نیت که پرداخت کنی، در مسیر جریان انرژی هستی قرار خواهی گرفت.

✓ در کارت توگّل کن و بدان اگر بنا باشد خیر و منفعتی به تو برسد این خداست که آن را می‌رساند. افراد، موقعیت‌ها، دوستان و آشنایان، سفارش این و آن، مکان و لباس آراسته و ... همه اینها اگر هم مفید باشند، تنها وسیله‌ها و بهانه‌هایی‌اند که خداوند به واسطه‌ی آنها چیزی را به تو می‌رساند. پس اولاً رابطات را با خدا درست کن؛ و ثانیاً برای جلب نظر افراد به خودت، زیادی تلاش

نکن و از حد خود خارج نشو. تو کار خودت را بکن و منتظر باش تا خدا برایت بهترین‌ها را بسازد.

✓ درست فکر کن، توکل کن و در انجام تصمیمت شجاع باش. این را بدان که اگر همه دست به دست هم بدهند تا تو را از سودی دور کنند و یا زبانی به تو برسانند، بی‌خوابی خدا نشدنی است. سود و ضرر از خداست و بقیه بهانه‌اند. تفکر و توجه به مفاهیم دعای صیفی صغیر و تکرار آن در افزایش شجاعت مفید است.

✓ زیاد دعا کن. دعا در افزایش رزق و روزی اثر فراوان دارد. دعای دیگران نیز خیلی مفید است. آنقدر برای دیگران خیر و برکت داشته باش و خوشرویی و نیکی را سر لوحه کار خود قرار بده که آنها را به دعاگویی خود واداری. برای رزق و روزی هیچ چیز مانند رضایت و دعای پدر و مادر نیست.

✓ قرائت سوره واقعه در هر شب روزی را افزون می‌کند. خواندن، فکر و توجه به تعقیبات نماز عشا بسیار مفید است.

۶. دام و دانه:

✓ هر جا قلقلکت آمد بدان زمین می‌خوری. مواظب باش وقتی به موقعیت‌ها و رانت‌ها نزدیک می‌شوی ممکن است قلقلکت بیاید یعنی یک خوشی در دل تو وارد شود. این همان است که خدا نهی کرده که «لا تفرحوا بما آتاکم» یعنی به آنچه به شما می‌رسد

خوشحال نشوید. هر جا از یکسان دلی فاصله گرفتی بدان خدا زمینت می زند. هر وقت قلقلک شدی بگو نمی خواهم.

✓ هر چیزی که خواستی در آن باشد در آن درد است. در پس هر دانه، دامی است. کار برای این است که در ضمن یک فرآیند درد و رنج چند ساله، بی خواست و بی شکل شوی. توی این بازی است که بندهای تو پاره می شود و آخرش می رسی که این که همه اش او بوده. او بوده که بازی می کرده با تو. اینجا خط پایان و وقت پریدن است. به توحید می رسی و می میری و می روی.

✓ یکی از دامهای مهم، «اظهار» است. یعنی می روی توی این خط که نشان دهی که موفق هستی. نشان دهی که پولدار هستی. و این باعث می شود که توی چشم قرار بگیری و پدرت در بیاید. نکته خیلی جالب این که اکثراً خودت را خیلی بیشتر از آن که هستی نشان می دهی. دهانت پر است و دائم چُسی می آیی و نقشه می کشی و مشورت الکی می کنی. می خواهی خودت را اثبات کنی اما خودت را نابود می کنی. این قانون خلقت است که هر کس گفت «من»، بلا شروع می شود. کسی که پول کلانی خرج می کند تا بگوید من. از همان جا بلا می خورد. فلان مغازه بزرگ بازار را کی خریده؟ حاج فلانی. منتظر بلا باش! این بنز کیست؟ حاج فلانی. منتظر بلا باش! قناعت خیلی نافع است سپر است. آدم باید چند کار کوچک داشته باشد که اصلاً توی

چشم نیستند. این بهتر از یک کار بزرگ و توی چشم است. سودش هم بیشتر است. با چند میلیارد، میتوانی یک مغازه بزرگ بخری و پز بدهی و می‌توانی چند مغازه کوچک بخری و عدهٔ زیادتری را سر کار بگذاری. مطمئن باش سودش هم بیشتر است. امیرالمؤمنین (ع) فرموده: آشکار کردن کار پیش از محکم شدنش، موجب نابودی آن است.

و نیز فرموده: پولت را و مسیرت را و فکرت را همواره مخفی نگه دار. اکثر مردم کوتوله‌هایی هستند که از آدم‌های قدبلند بیزارند. کاری نکن که حسادت آنها تحریک شود.

۷. کنار سفره:

✓ اگر سالک هستی بدان که خدا هیچوقت چیزی به تو نمی‌دهد. یعنی نمی‌گذارد مال تو باشد و با آن احساس مالکیت کنی. مال زیادی می‌آید و می‌رود و تو باید سفره‌دار باشی. این را از تو می‌خواهد. کنار سفره‌داری همه چیز به تو می‌دهد اما نمی‌گذارد مال تو باشد. اگر هم از دنیا چیز زیادی دستت بیاید نمی‌گذارد برای خودت ثابتش کنی. همیشه بین خوف و رجا ننگه‌ات می‌دارد. ایجاد کار کن ولی خودت نخواه همه را به جیب بزنی. کار درست کن، برو. ته قضیه مهم نیست چه می‌شود. تو شروع به ایجاد کار کن تا کارگران و کارگردانانش را بفرستد.

✓ رها کردن و به او سپردن را یاد بگیر. مادر موسی (ع) او را در گهواره به نیل سپرد و خدا او را دوباره به خودش باز گرداند. وقتی می‌سپری، همه را به تو می‌دهد. وقتی ول می‌کنی او بهترین نقش را برایت می‌ریزد. وقتی به زور چیزی را نگه می‌داری، از تو می‌گیرد. برای خدا نقشه نریز بگذار او برایت نقشه بریزد. این درس دنیا است. همه بازی خدا با ما همین است. می‌خواهد او را بخواهیم و به نقشه او تن در دهیم و لاغیر. در این صورت همه چیز به ما می‌دهد و نیازهایمان را برمی‌آورد. تو خودت حساب کن اگر یک نوکر داشته باشی که صادقانه و با تمام وجود فقط خدمت کند و هیچ توقعی نداشته باشد او را بیشتر دوست داری یا نوکری که چشم دوخته ثروت تو را بالا بکشد و جیب خودش را پر کند؟ قناعت کن و خدمت، تا در این درگاه مقرب شوی. آنوقت از قبل نوکری همه چیز بدست می‌آوری. خدا از نوکر بی‌توقع خوشش می‌آید برای چنین کسی همه چیز را جور می‌کند. به بدبخت‌ها کمک نکن؛ به کسی کمک کن که استحقاقش را دارد.

۸. عنصر زمان:

✓ برو توی حادثه، بعد بگذار دنیا بازی‌اش را بکند. تو یک بازی می‌کنی، دنیا یک بازی می‌کند، همینطور الی آخر. بازی‌ات را که کردی و نوبت دنیا شد که بازی بکند دیگر فکرت را از بازی آزاد

کن و استراحت نما. شاید بازی دنیا یک روز یا یک ماه طول بکشد. تو برو وقت صرف بازی‌های دیگر یا عبادت یا خدمت به خلق کن. بازی‌اش را که کرد نوبت بازی توست که ممکن است فقط یک تلفن زدن باشد، ممکن است یک سفر یک ماهه باشد که آن سفر هم خودش پر از بازی‌های کوچک است. در هر حال بازی را که می‌کنی راحت باش و به آخر بازی فکر نکن. دنیا کوچه بن‌بستی است که همه را ته آن لخت می‌کنند. همه آخرش به دنیا می‌بازند و با یک کفن می‌روند. مهم درس‌هایی است که طی بازی می‌گیری. آن را با خودت می‌بری. مهم وارد شدن در این سیکل است نه آخرش. چون آخر ندارد.

✓ قوانین بازی را رعایت کن. یواش یواش جلو برو. نه تند و نه کند. به ضرب آهسته. اگر می‌شود چند کار را با هم داشته باش و یکی را فدا و حرام بقیه نکن. خداوند اول ریز می‌دهد بعد آن را گسترش می‌دهد. از اول دنبال دانه درشت نباش. تواضع داشته باش.

✓ زمان. زمان. زمان. به زمان احترام بگذار. زمان باید خیلی مسائل را حل کند.

✓ خدا دقیقه نود، همه را سیاه و همه چیز را باطل می‌کند. هیچ فکر کرده‌ای چرا؟ این یک بازی است برای تو. خدا برایت بازی ترتیب می‌دهد ببیند تا کجا می‌خواهی بروی. به حکم او راضی هستی یا خودت را می‌خواهی بسازی؟ هرکار که پیش رفت یا به مانع خورد بگو خدایا! کار، مهم نیست؛ رضای تو مهم است. می‌خواهم کاری کنم که تو راضی باشی. هرجا راضی هستی من کار می‌کنم. هر جا که می‌گویی نه، من هم می‌گویم نه. اینطور است که یکی، اولیاء خدا می‌شود و اکثر آدمها سقوط می‌کنند.

✓ هرچه کسی خوبتر باشد بیشتر این قانون برایش صادق است که: آنچه گمان می‌کند، نمی‌شود و آنچه گمان نمی‌کرد، همان می‌شود. روزی مؤمنان از جایی است که گمان نمی‌کنند. منتها باید توی گمان‌ها تلاش کرد تا برات آنچه را که به گمان ما نمی‌آید، بگیریم. وقتی آنچه به فکرمان می‌رسد کردیم، خداوند از سر رحمتش بابی دیگر را می‌گشاید و به ما روزی می‌دهد.

۱۰. هدف، معرفت است:

✓ کار اقتصادی سه حُسن دارد: یکی اینکه بسیاری از معارف توحیدی و خداشناسی جز در ضمن آن برای آدم حاصل نمی‌شود. بطوریکه کسی که از اینگونه کارها ابا دارد یک قسمتهایی از روحش ناقص و ناپخته باقی می‌ماند. چنانچه در

کتاب وسائل الشیعه، ابواب کسب و تجارت یک باب به این مسئله اختصاص دارد که کسی که ترک تجارت کند بهره‌ای از عقلش را از دست می‌دهد. خلاصه اینکه کسانی که وارد این گود نمیشوند قسمتی از ابزارهای رشد را از دست می‌دهند. دوم اینکه نمی‌توانند به دیگران در این مسئله که تقریباً مهم‌ترین مسئله زندگی است و آزمون‌ها طی آن رخ می‌دهد، کمک و مشورت دهند. سوم اینکه آدمها را نمی‌شناهند. آدم‌شناسی لازمه‌اش کار با آدمهاست چون در آن موضع است که آدمها با هم دچار تضاد منافع می‌شوند و خود حقیقی‌شان را نشان می‌دهند. درگیری در کار و به آدم‌های کج و کوله برخوردن، هر بخشش یک تجربه برای آدم دارد و یک بخش از روح آدم را باز می‌کند.

✓ ثروت به آن معنایی که توی ذهن مردم است که پول روی پول جمع کنند و بعد بروند ماشینشان، خانه‌شان، و وسایل خانه را هر روز بهتر از دیروز کنند، هر روز لباس جدیدی بخرند، رستورانهای گران قیمت بروند، دائم سفر بروند و خوش بگذرانند و از این قسم امور که خوش‌بختی حساب می‌کنند، اینها هیچکدام مطلوب خداوند نیست. این‌ها درگیر شدن در لذت است. مالکیت برای لذت است. پرورش خودخواهی است. بله به این معنا مد نظر ما نیست. به این معنا که پول مال خودت باشد هرچه خواستی با آن بکن مد نظر ما نیست و با آن دستورالعمل نمی‌شود به آن رسید.

آن دستورالعمل اقتصادی و کاری از تو انسانی می‌سازد که امانت‌دار خدا هستی و پول را آنجا که او می‌داند باید صرف کنی. حس مالکیت را اول در تو می‌گشود. تو میزبان دیگر انسانها هستی که به ادب سفره، خودت هم چند لقمه‌ای باید بخوری.

✓ برنامه اقتصادی یک آدم الهی روی دو اصل بنا شده یکی اینکه تمام چیزهایی که در اختیار ماست مال خداست. دوم اینکه هرچیز را باید سرجای خودش بگذارد. این دومی خیلی مهم است و نتیجه عملی اولی است. اولی یکی اصل تئوری است و این یک اصل عملی. اما سرجای خود یعنی چه؟ دو شاخص برای اینکه بفهمیم جای هر پولی کجاست وجود دارد اول اینکه از هر پولی که بدست می‌رسد یک پنجم را انفاق و یک پنجم را پس انداز کن و سه پنجم سهم خودت، خانواده‌ات، فامیل و رفقای است. شاخص دوم اینکه مصادیق مصرف هر یک از این سه سهم را که در کجا باید صرف شود با تدبّر یا استعلام باید معلوم کنی.

۱۱. نظم و ترتیب، نو بودن:

✓ همه هستی در نظم است. تو هم اگر در محیط کارت توانستی نظم برقرار کنی، با کائنات هماهنگی و پایدار. در غیر اینصورت سیستم الهی تو را حمایت نمی‌کند و از بین خواهی رفت.

- ✓ برای اینکه خودت آدم منظم و مرتبی باشی باید روحیه‌ای تازه داشته باشی. برای بدست آوردن چنین روحیه‌ای باید ورزش کنی.
- ✓ سعی کن وسایل زندگی‌ات تمیز و نو باشد. از روی هوس خرید نکن. تحقیق کن و جنس خوب بخر و تا وقتی قابل استفاده است استفاده کن. وقتی هم قابل استفاده نبود، یا کهنه شد، تعمیر و تمیزشان کن و آن‌ها را ببخش. کهنه‌ها را نگه ندار و بخصوص از اجناس عتیقه حذر کن که مملو از انرژی منفی اند. کسانی که به دنبال اجناس قدیمی و زیرخاکی اند نوعاً دچار مصیبت و بلا و بدبختی اند. خانه‌هایی که این اشیاء را نگه می‌دارند پر از رنج و روانپریشی اند، گرچه در ثروت غرق باشند.
- ✓ در حد وسع، دائم ببخش و باز بخر. ریزش داشته باش و الا مردم می‌روند توی اموات.

۱۲. آخر بازی:

- ✓ خدا کند بفهمی دنیا بدرد نمی‌خورد. آنقدر خدا دنیا به تو می‌دهد و می‌گیرد و با تو بازی می‌کند تا بفهمی دنیا چیزی نیست. بدان خدا نیامده دنیا به تو بدهد، آمده همه چیز تو، منجمله دنیا را بگیرد. آنقدر با تو بازی می‌کند و دنیا می‌دهد و می‌گیرد تا دنیا پیش چشم حقیق شود و آن را به بازی بگیری و بفهمی بازی است.

✓ وقتی پولدار شدی می‌گویند نصف سودت را بگذار زمین! ببینید آنجا چه می‌کنی. آن بالا که رسیدی معلوم می‌شود چه کاره‌ای. همه ما وقتی هیچ چیز نداریم خوبیم. خدا به ما دنیا و عقبی می‌دهد و از قدرتهای مادی و معنوی، ما را پر می‌کند. آنوقت آن بالا که رسیدیم معلوم می‌شود چه کاره‌ایم. بدرد خلیفه‌اللهی می‌خوریم یا نه.

✓ آخر ثروت وقتی با معرفت توأم شد به این ختم می‌شود که ساده‌زیستی را پیشه کنی. این خیلی عمیق‌تر از ساده زیستی ناشی از فقر است.

✓ بهترین تفریح برای مرد کار است. این را دریاب و از کار لذت ببر. مراقبه تمرینی است برای اینکه همه زندگی و بخصوص کار، همراه با مراقبه باشد. اگر عبادت کنی کم سعی می‌کنی در حین کار هم توجه به خدا داشته باشی. آنوقت است که کار برای تو به یک میدان انرژی‌بخش بدل می‌گردد. آنوقت است که حدیث «الکاسب حبیب الله» برای تو صدق می‌کند. سایش با مردم در حین کار باعث می‌شود که خدا را بهتر بشناسی. اینطور، کسب، قربتِ الی الله می‌شود.

✓ تکرار می‌کنم: هرچیزی که خواستی در آن باشد در آن درد است. در پس هر دانه، دامی است. کار برای این است که در ضمن یک فرآیند درد و رنج چند ساله، بی‌خواست و بی‌شکل شوی. توی این

بازی است که بندهای توپاره می شود و آخرش می رسی که این که همه اش او (خدا) بوده. او بوده که بازی می کرده با تو. اینجا خط پایان و وقت پریدن است. به توحید می رسی و می میری و می روی.

۱۳. قبض مال:

✓ انبار کردن مال یکی از عواملی است که سرنوشت انسان را می بندد و گره می اندازد. باید مال را چرخاند و تولید کار کرد یا بخشید یا لااقل فروخت. خلاصه باید چرخش ایجاد شود. دلایلی زیادی برای بی برکتی و قبض مال هست من جمله اینکه مالی که با حرص جمع شود، قبض می شود. یا مالی که نباید در جایی خرج شود اگر خرج شود عایدی ندارد و فقط پول صرف نگهداری اش می شود. از دیگر عوامل، ندادن سهم دیگران است. خانواده هایی که سهم الارث یکی از ورثه را نمی دهند، همین باعث میشود که بهره ای از مال نبرند. مثلاً خانواده ای سهم یکی از برادران را نمی دادند به این توجیه که کم عقل است و پول را نابود می کند یا خانواده ای بودند که وقتی ارث را تقسیم کردند زحمتی که یکی از برادران برای نگهداری ارث کشیده بود نادیده گرفتند، همین باعث قبض مالشان شد و تا بودند از آن مالهای تقسیم شده بهره ای نبردند، رفتند و مال ماند. از دیگر

عوامل، تقسیم نکردن ارث است. باید تقسیم کنند تا هرکس پی کار خود و سرنوشت خودش برود. چون آنکه سرنوشتش سوء و فقر است حاکم می شود بر بقیه و مال آنها هم قفل می شود. از دیگر عوامل، بودن مال وقفی در مال آدم است. کسانی که توی وقف می روند خیر نمی بینند. کسانی هم که توی مال مردم می روند خیر نمی بینند. آخر این ها نابودی است.

چند خاطره، نکته، و تجربه:

- یکی از معلم های ما می گفت: سالها پیش نوجوانی بودم حدود پانزده ساله، خیلی به پدرم اصرار کردم که به من مغازه ای بدهد تا بتوانم مستقلاً کار کنم. پدر ابا می کرد و من اصرار. سرانجام گفت دوسال باید پیش خودش شاگردی کنم. من هم با اکراه پذیرفتم چون چاره ای نبود. یک روز پدر برای نماز از مغازه بیرون رفت. چند دقیقه بعد یک اصفهانی آمد و جنس ها را قیمت کرد: این چندس؟ اون چندس؟ بعد هم سفارش های زیادی داد و گفت همه را کارتن کنم و گفت فاکتور بنویس. من هم خوشحال از اینکه اینهمه جنس فروخته و لیاقت خود را به پدرم اثبات کرده ام. حدود ۳۰۰ هزار تومان فاکتور کردم در حالیکه همان مغازه پدرم قیمتش آن وقت حدود ۷۰ هزار تومان بود. اصفهانی یک دسته پول از جیبش در آورد و شروع به شمردن کرد و گفت ته فاکتور را ببندم و بنویسم مبلغ ۳۰۰ هزار تومان

دریافت شد. من هم که دیدم دارد پول را می‌شمارد این را نوشتم. داشت پول می‌شمرد که یک‌هوا صبر کرد و گفت آخر آخر خوب شد یادم آمد برود آن جنسی را که از تیمچه بغلی خریده‌ام هم بیاورم با این‌ها کارتن کنید. فاکتور را از من گرفت و تا کرد و توی جیبش گذاشت و گفت الان می‌آید. من هم گفتم خب جنس‌ها که توی مغازه من است، اعتراضی نکردم. رفت و چند دقیقه بعد آمد و گفت کارتن‌ها را بار کنم برایش ببرد. گفتم: پول؟ گفت: پول؟ مگه آدم چند دفعه واسه جنسی که فروخته پول می‌سونه؟ گفتم: پولی ندادید! خلاصه داد و بیداد راه انداخت و وای مسلمانان گفت و همه تیمچه را جمع کرد توی مغازه و فاکتور را به همه نشان داد که خودش امضاء کرده که پول را گرفته. مردم هم بنا کردند توی دخل و جیبهای مرا گشتن که پول را شاید آنجا قایم کرده باشم. خلاصه مردک اصفهانی آخرش گفت که الان می‌روم کلانتری که تو پول گرفته‌ای و جنس را نمی‌دهی تا بیایند و پدرت را بازداشت کنند. و از مغازه خارج شد. چند دقیقه بعد پدرم آمد. ماجرا را به او گفتم و از ترس از مغازه بیرون دویدم. دو روز از ترس پدر خانه نرفتم. آخرش پدر پیغام داد پیشش بروم که مسئله حل شده است. گفت: اینطوری می‌خواستی مغازه را اداره کنی؟ مگر به تو نگفتم که حتی روی یخ نوشته ننویس و تا پول نگرفته‌ای به کسی امضاء نده. بعدها فهمیدم که آن مرد اصفهانی را خودش فرستاده تا آن بلا را سر من بیاورد و آن درس بزرگ را به من بدهد.

یک بار هم پولی داده بود ببرم بانک، کسی را هم فرستاده بود که پول را از من بدزدد. تا یاد بگیرم که از پولم مراقبت کنم و آنرا جای امنی پنهان کنم.

یک بار هم وقتی نوجوان بودم مرا در خیابان گم کرده بود و از دور مراقب من بود که چه می‌کنم. بعد از اینکه خیلی تشویش پیدا کردم و به گریه افتادم خودش را نشان داده بود و توبیخم کرده بود که مگر نگفتم آدرس خانه و تلفن را حفظ کنی اما توی گگت رفت! البته هیچ وقت نگفتم که عمداً این کار را کرده یا نه.

یا به من یاد داد که وقتی می‌خواهی از کسی پول قرض کنی عجز نشان نده و داستان سر هم نکن و علت بدبختی‌ات را نگو. سفت بگو پول می‌خواهی.

یک اُستا هم داشتم که فقط یک چهارپایه در مغازه داشت که خودش می‌نشست ما شاگردان باید می‌دویدیم و دائم کار می‌کردیم. وقتی هم بیکار بودیم امر می‌کرد که همهٔ اجناس قفسه‌های سمت چپ را بیرون بریزیم و در قفسه‌های سمت راست قرار دهیم و باز هفته بعد برعکس. یک روز عصبانی شدم و به اُستا بد و بیراه گفتم که شما مرض دارید و می‌خواهید ما را اذیت کنید. گفت: نه اینطور نیست. مشتری‌ها شرطی‌اند، هر کدام فقط به یک جای قفسه‌ها نگاه می‌کنند ما با این کار اجناس را می‌چرخانیم و جلوی چشم آنها می‌آوریم. بعلاوه که خاک اجناس در این چرخش گرفته می‌شود.

می‌گفت به کسی که بدهکار است پول قرض نده و در کاری با او شریک نشو. پول تو را می‌زند به زخم خودش. آدم‌های بدهکار می‌روند توی این وادی که طلب کارهایشان را با هم عوض کنند و از زیر دین یک طلبکار سمج و آبروریز بروند زیر دین یک طلبکار پول دار و نجیب. پولت حیف و میل می‌شود و هرگز به تو باز نمی‌گردد.

- روزی به یکی از معلم‌هایم گفتم: دیروز رفته بودم قزوین یک مرغداری بخرم که معامله مان نشد اما صاحب مرغداری در میان صحبت‌هایش یک جمله گفت که فکر می‌کنم خدا مرا از تهران به قزوین کشاند تا این جمله را بشنوم. او گفت: بزرگترین اشتباه من در زندگی این بوده که کاری انتخاب کرده بودم که با مردم سر و کار نداشته است. من مسئول انتقال برق در مسیر تهران به رشت بودم و در شیف کاری‌ام چند سوئیچ را باید کنترل می‌کردم و چند تلفن به تهران باید می‌زدم. همین. و این باعث شد که با مردم در تماس نباشم. دوستان زیادی بدست نیاورم و با مردم در تعامل و داد و ستد نباشم. و در نتیجه نتوانم به کسی کمک کنم یا کمکی جذب کنم.

استاد گفت: عجب حرفی زده است. این حرف گنج است. من خودم وقتی کاری نیست بلند می‌شوم می‌روم در خیابان تا بسا کاری انجام دهم و کسی پیدا شود به او کمک کنم. وقتی کاری نیست و کسی چیزی از من نمی‌خواهم می‌ترسم نکند خدا از من رو بر گردانده که حاجتمندی را نفرستاده. علی (ع) بعضی روزها بیرون در منزل در

کوچه یک چهارپایه می گذاشت و در گرمای کوچه می نشست. به او گفتند چرا چنین می کنیدی گفت شاید حاجتمندی حیا داشته باشد که در منزل مرا بزند اما مرا در کوچه که ببیند حاجتش را بخواهد و روا کنم.

- در اشیاء و املاک، برکت و نکبت هست. هم استعلام و استخاره این را معلوم می کند هم با نشانه ها و شواهد می شود پی به این مسئله برد. استعلام و استخاره به شرطی جواب تو را می دهد که برات اینکه کمکی از غیب به تو بشود را داشته باشی. این یک نکته خیلی مهم است. تو که عمرت در غفلت و عصیان به خالق گذشته، حالا بیاید برایت معلوم کند که فلان مال بدبخت می کند و نجات دهد و کمکت کند؟ آیا لایق این کمک از جانب خدا هستی؟ خلاصه تا رابطات را با خدا درست نکرده ای استخاره و استعلام به کارت نمی آید. اگر تو در سنت مکر خدا باشی، یکی از راههای اعمال مکر بر تو همین استخاره و استعلام است مگر اینکه خودت را بشکنی و توبه کنی و با عجز در خانه خدا بروی که خدایا من خیلی غلطها کردم و لایق هدایت و نصرت نیستم اما تو بیا بزرگی کن و رحمی به من بنما و در اینجا که گیر کرده ام و حیرانم و جز تو پناهی ندارم کمک کن. اگر به این حالت رسیدی بهترین کس برای استخاره کردن خودت هستی. اما نشانه ها و شواهد: کسی ماشینی خرید چند روز بعد ماشین را دزدیدند، کالانتري چند روز بعد ماشین را پیدا کرد، چند روز

بعدش سند ماشین گم شد، چند روز بعد پیدا شد، باز چند روز بعد یک تصادف کوچک رخ داد، چند روز بعد گیربکس ماشین شروع کرد به صدا دادن، چند روز بعد ماشین روشن نشد، باز درستش کردند، چند روز بعد طرف با ماشین یک رفتگر را زیر گرفت و رفت زندان،... خب معلوم است که این ماشین رکاب ندارد، آمد ندارد باید از دستش خلاص شد. بعضی اشیاء بلاست. گاهی نجات از دست این اشیاء هم سخت است. مثل کفش های میرزا نوروز که هرچه می کرد از دست این کفشهای کهنه خلاص شود، نمی شد. کسی خانه ای خرید اول پدرشان مرحوم شد، چند ماه بعد در خانه مهمانی گرفتند که دعوا شد، بعدش مادرشان مریض شد، بعدش دزد آمد. اگر دیدی خانه ای را ارزان می فروشند گول نخور شاید مسئله ای داشته باشد. بعضی خانه ها جنّ دارد. مستاجر چند ماه بیشتر نمی تواند بماند. خانه هایی که متروک مانده و مدتی کسی در آن نبوده و چراغی در آنجا روشن نبوده باید تحقیق شود که چرا اینطور بوده. در خانه ای که قتل یا گناهی بزرگ بشود برکت از آنجا می رود. شهودات به وضوح نشان می دهد که چه خبر است. چنین اموال قبضی را باید سریع رها کرد و فروخت یا وقف کار خیر کرد و اطعام کرد در آن. وقت را برای چیزی که مال تو نیست تلف نکن. نکته اینکه خیلی از این موارد وقتی فروخته می شود مشکلشان برطرف می شود. از کش آمدن معامله و دائم مشکلی سر راه سبز شدن هم می شود فهمید که این معامله به

صلاح آدم نیست. ولی متاسفانه ما اصرار می‌کنیم و چوبش را هم می‌خوریم. دریافتن شهود و فهمیدن معنای آن خیلی به آدم کمک می‌کند. سوال می‌کنند چطور شهودات را بفهمیم. خیلی ساده است وقتی سر سفره غذا نشسته‌اید غذای خاصی را بدن نمی‌طلبد، همین یک شهود ساده است وقتی رعایت کنی و نخوری شهودات دیگر هم می‌آید اما وقتی به این شهود ساده گوش نمی‌دهی شهودات دیگر هم قطع می‌شود. گاهی شهودات در خواب است و گاهی در دهن کسی می‌آندازند و ندانسته از دهان کسی خارج می‌شود اما برای توست.

- یک مقداری از شهودات هم به رفتار طرف برمی‌گردد. وقتی با کسی می‌خواهی معامله کنی کمی با او وقت بگذران و بیرون برو. کسی که عجله دارد، دائم اینطرف و آنطرف را نگاه می‌کند از چیزی ترس دارد چنین فردی احتمال دارد کلاهبردار باشد. کسی که چانه نمی‌زند و زود چک می‌کشد چکش برگشت می‌خورد. کسی که پول از تو قرض می‌خواهد، نشمرده می‌گذارد توی جیبش قصد پس آوردن ندارد. کسی که زیاد حرف می‌زند حرفهایش قابل اعتماد نیست. کسی که حرفهای بی‌ربط می‌زند و دائم از این شاخه به آن شاخه می‌پرد می‌خواهد حواس تو را پرت کند. کسی که اسرار زندگی‌اش را فاش می‌کند، هنوز بچه است و بدرد تجارت نمی‌خورد. کسی که در جمالاتش دائم من من می‌گوید به وقتش از ضربه زدن به تو ابایی

ندارد. کسی که رفیق باز است اصلاً بدرد شراکت نمی خورد. پول مثل آب از دستش در می رود. کسی که روی دو ستانش تکیه می کند و به آنها اعتماد می کند اصلاً قابل اعتماد نیست.

- در مغازه یا شرکت مسلماً افراد زیادی هستند که زیر دست شما کار می کنند و حقوق ثابت و معمولاً اندکی دارند. آنها می بینند که هر روز پول زیادی وارد دخل می شود پیش خود شان فکر می کنند بین اینها ماهیانه چقدر درآمد دارند و چقدرش را به ما می دهند! این فکر و خیال منفی آنها سبب می شود که یا بدخواه شوند و مشتری را بپرانند یا دزد شوند و از دخل اندک اندک کش برونند و در هر دو صورت به ضرر شماست. یک اتفاق دیگر هم که می افتد این است که این فکر و خیال منفی اثرش برای خود آنها این است که توقع پیدا می کنند و غر می زنند و عاقبت اخراج می شوند و شما مجبورید کس دیگری را پیدا کنید و باز دنبال کارمند و فروشنده بگردید و این ریسک کار شما را بالا می برد. راه حلش این است که تا می شود دخل را از آنها پنهان سازید و نسبت به میزان فروش و عایدی به آنها چیزی نگوئید. دوم اینکه راجع به خرج و برج، کمی شو بدهید و هو بیندازید که چیزی برایم نمانده، مالیات زیاد آمده، مالک اجاره را زیاد کرده، و از این قسم مطالب که البته دروغ نگوئید بلکه روی همان که هست شو بدهید و زیاد جلوه اش دهید.

گاهی برای زن هم در خانه باید شو داد که خرج زیاد است و پول کم آوردم و از این قسم امور تا خرج کردنش به اندازه و صرفه‌جو شود.

- منبع خرید جنس و سورهایی که از آنها می‌خرید و یا به آنها می‌فروشید از سَرّی‌ترین امور شما هستند والا هر شاگردی که پیش شما کار می‌کند بعد از مدتی می‌رود و یک دگان مثل دگان شما می‌زند و رقیب شما می‌شود. این امور را به جدّ پنهان نگه دارید و نگذارید شاگردان شما با آنها تماس و آشنایی پیدا کنند یا اگر لازم به تماس است شاگرد ابلهی را به این کار مامور کنید که وجود دور زدن شما را نداشته باشد. چنین شاگردانی یک نعمت‌اند. البته این از طرف شماست، آن شاگردی زرنگ است که با حسن خلق و البته نه خیانت بتواند با منابع خرید و موارد فروش شما روابط حسنه پیدا کند و چنین شاگردی البته لیاقت دارد که روزی خودش اوستا کار شود. به چنین شاگردانی در صورتی که احترام به استاد را آموخته باشند کمک کنید کم‌کم مستقل شوند و در لینکی که مزاحم و رقیب شما نباشد برایشان دفتر دستک درست کنید و کار جدایی ترتیب دهید. همانطور که جدایی زود هنگام شاگرد، شما و او را زمین می‌زند، مانع استقلال او شدن هم بی‌رحمی است و بخصوص به شما ضرر می‌زند. جوان پرانرژی و لایق را فقط چهارسال زیر دست نگه دارید و کم‌کم به او در مسیر خودش پر و بال دهید درست انگار که پسر شماست. اگر دُزه‌پرور باشید، خدا هم شما را پرور می‌کند و بخصوص فرزندانان را

توسط کسانی که به آنها رحیم باشند می‌پرورد. اگر چنین جوانی را بیش از این بخواهید در کنار خود پائین نگه دارید، اعصابتان را به هم خواهد ریخت و بخصوص اگر در اداره‌ای مشغول به کارید مطمئن باشید بالاخره صندلی شما را اشغال خواهد کرد. پس خودتان برایش متناسب با لیاقت‌هایش صندلی‌ای دست و پا کنید. هیچ‌وقت کسی را زمین نزنید که گناه دارد حتی اگر خیانت کرد. رحم بی‌جا هم نداشته باشید. هرکس باید به وقتش به آنچه می‌خواهد برسد. جوانها عجلوند، شما با سرعتِ روح آنها کوک نشوید.

- بازار علاوه بر پشت، مُشت می‌خواهد. پشت، مال و سرمایه شماست. و مشت، آدم‌های شما هستند، بخصوص پیرِ بازار: فرد مقتدر و با تجربه‌ای که قیمت‌ها را تعیین می‌کند و مراعات نزد او رفع می‌شود.

یکی از معلم‌های ما تعریف می‌کرد: کمی بعد از انقلاب، حدود ۱۷ سالم بود که مغازه‌ای در بازار تجریش داشتم. یکی از دوستان نزدم آمد و گفت گاز فندک سود خوبی دارد من هم حدود دو میلیون تومان آن زمان به صورت چکی که پول گزافی می‌شد گاز فندک خریدم. همه را دادم حدود پنجاه کارتن، حمالها توی روز روشن از جلو چشم همه بازار حمل کردند و آوردند مغازه‌ام. این یک کار خطا! همه فهمیدند و گفتند این بار کیست؟ گفتند مال فلانی پسر فلانی. شروع به فروش جنس کردم دانه‌ای ۱۵ هزار تومان فروش می‌رفت. خیلی

خوشحال بودم. چندروزی گذشت یکی آمد در مغازه و گفت آقای حاج‌علی اکبری با تو کار دارد گفته یک سری به او بزنی. گفتم حاج علی اکبری دیگه کیه؟ هرکس کار داره بگو خودش بیاد. یارو رفت. بعد چند روز باز آمد و گفت حاجی خواهش کرد بری پیشش. گفتم من وقت ندارم هر کس با من کار داره خودش بیاد. یارو یک لبخندی زد و گفت که اینطور! فردایش فندک شروع کرد به ارزان شدن. شد ۱۴ هزار تومان بعد ۱۲ هزار تومان بعد ۹ هزار تومان بعد ۷ هزار تومان بعد ۴ هزار تومان. دیگر داشتم دیوانه می‌شدم. به خاک سیاه نشستم. یک روز به بدبختی خودم فکر می‌کردم که دیدم آن یارو تند از جلو مغازه‌ام رد شد یکهو در ذهنم جرقه زد و الهام شد که این یارو و علی اکبری که هی ما را می‌خواست یک ربطی به قیمت گاز فندک دارند. دویدم رفتم پیش پدرم که از بازاری‌های سرشناس بود و سراغ حاج‌علی اکبری را گرفتم. پدرم گفت: او را نمی‌شناسی؟! تمام راستهٔ روبروی مسجد مال اوست. یک بازار است و یک حاج‌علی اکبری. شصتم خبر دار شد که چه گافی داده‌ام. دویدم سرای حاجی و سراغش را گرفتم آن یارو هم آنجا بود خندید و گفت پس آمدی؟! گفتم به حاجی بگو فلانی آمده و پشیمان است. رفتم خدمت حاجی. گفت حیف که به پدرت مدیونم و الا بلایی سرت می‌آورد که تا آخر کمر راست نکنی. پسر! بازار صاحب داره، پیر داره. مگه هر غلطی دلت خواست می‌تونی بکنی؟! گفتم غلط کردم. گفت عیبی نداره حالا برو و دیگه جنست را

نفروش تا قیمت بالا بره و به حدود ۴۰ هزار تومان برسه آنوقت بفروش که ضرر این روزها هم جبران بشه! رفتم. از فردا قیمت جنس شروع به بالا رفتن کرد. من هم به همه دلالها می‌گفتم ندارم. رفت و رفت تا به ۴۰ هزار تومان رسید. رفتم پیش حاجی. گفتم حاجی شده آن قیمتی که می‌گفتی؛ اجازه هست بفروشم؟ گفت: آفرین، حالا آدم شدی (که آمدی اجازه گرفتی)، برو بفروش. از سود آن جنس یک مغازه دیگر هم خریدم که حالا دارم و اجازه داده‌ام.

- در مذاکرات، حرف اصلی را صریح بگویند. بعضی‌ها یک ساعت حرف می‌زنند اما حرف اصلی را نمی‌زنند.

"حس کلیدی" که کار و تجارت با آن پیش می‌رود و به بار می‌نشیند، شرافت کاری است نه زرنگی.

اگر می‌خواهید موفق شوید حس شرافت را در خود ایجاد کنید و با نوری که از آن خلق میشود، با آرامش کار خویش را پیش ببرید. آنی که فکر میکند زرنگی کرده‌اید، با تبت نادرستان، مانعی خلق می‌شود و راه شمار را می‌بندد. چند روز دیگر به آن مانع خواهید رسید.

مکاتبه

هرگاه لازم به نامه‌نگاری شود متوجه باشید نامه شما باید بگونه‌ای باشد که طرف شما را قانع کند که این کار به نفع اوست. نامه باید احساس طرف را تحریک کند و او را کوک کند که کار شما را انجام

دهد. حس منیت طرف را خوب اقناع کنید. در زیر دو نامه برای یک موضوع نوشته شده به تفاوت‌های آنها توجه کنید:

نامه نخست:

بسمه تعالی

جناب آقای، با سلام و تحیت.

اینجانب متقاضی مشارکت با شهرداری و تأسیس پمپ بنزین در زمین واقع در کنار لاین کندروی اتوبان مسیر جنوب به شمال قبل از میدان می‌باشم و پیشنهادات خود را ذیلاً تقدیم می‌دارم:

تعداد پمپ‌ها، حداکثری خواهد بود که در آن زمین قابل طراحی باشد و به تأیید شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی برسد و مطابق با استانداردهای آنها باشد. واضح است که بیشتر بودن تعداد پمپ‌ها به نفع اینجانب نیز خواهد بود. در صورتی که نقشه‌های رویت شده که واجد ۸ یا ۹ پمپ بود مورد تأیید شرکت مزبور قرار گیرد همان مورد توافق اینجانب نیز می‌باشد.

نوع پمپ‌ها به صلاحدید شهرداری باشد. واضح است که کیفیت و سرعت کارکرد پمپ‌ها به نفع اینجانب نیز خواهد بود.

حل مسئله برقی که از طریق دو ردیف تیر از زمین می‌گذرد و نیز بازکردن راهی از لاین اصلی اتوبان به لاین کندرو در نزدیکی زمین به عهده شهرداری است.

فرجه ساخت پمپ بنزین ۶ الی ۸ ماه از تاریخ صدور مجوز توسط شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی است و پس از تکمیل پمپ بنزین تا ۵/۵ الی ۶/۵ سال (که رقم دقیق آن در قرارداد رسمی تعیین خواهد شد)، اداره، بهره برداری، و منافع پمپ بنزین به اینجانب تعلق خواهد داشت.

شهرداری متعهد شود که پس از تأسیس پمپ بنزین، اینجانب نسبت به خرید و واگذاری پمپ بنزین به قیمت عادلانه و کارشناسی شده، در اولویت باشم. با تشکر:

و نامه دوم (تصحیح شده نامه اول):

بسمه تعالی

حضور محترم جناب آقای مهندس, مشاور شهردار و رئیس اداره سرمایه گذاری و جلب مشارکتهای مردمی منطقه ... با عرض سلام و تحیت.

نسبت به مشارکت در تأسیس پمپ بنزین زمین واقع در لاین کندروی اتوبان مسیر جنوب به شمال قبل از میدان ...، که به فرموده حضرتعالی نیاز منطقه را فراهم می کند و باعث خدمت رسانی به مردم است اینجانب متقاضی این امر بوده و ذیلاً پیشنهادات خود را تقدیم می کنم:

جهت تسهیل و سرعت در امر بنزین زدن خودروها و استفاده تعداد بیشتری خودرو در زمان واحد، سعی می‌شود در زمین مزبور که ابعادی حدود ۴۰ در ۱۸ متر دارد، بیشترین تعداد پمپ طراحی شود. بطوریکه با استانداردهای شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی نیز مطابق باشد و به تأیید اداره مزبور برسد. در صورتیکه نقشه‌های رؤیت شده که واجد ۸ یا ۹ پمپ بود مورد تأیید شرکت مزبور قرار گیرد، به صلاحدید حضرتعالی، همان قابل اجرا می‌باشد.

به جهت تأمین سرعت کار پمپ و دوام آن، پمپی از بهترین نوع انتخاب شود و به صلاحدید شهرداری برسد.

با توجه به درایت و مدیریت جنابعالی، حل کردن مسئله برقی که از طریق دو ردیف تیر از زمین می‌گذرد و نیز باز کردن راهی از لاین اصلی اتوبان به لاین کندرو در نزدیکی زمین، تأثیر بسیاری در احداث و کارکرد مفیدتر پمپ بنزین خواهد داشت. خواهشمندیم همکاری لازم را بر طبق خیرخواهی همیشگی که در شماست لحاظ دارید.

به عرض می‌رساند: فرجه ساخت پمپ بنزین طبق مشاوره‌های به عمل آمده و استانداردهای معمول، ۶ الی ۸ ماه از تاریخ صدور مجوز توسط شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی است.

پس از تکمیل پمپ بنزین مستدعی است که تا ۵/۵ الی ۶/۵ سال (که در تعیین زمان دقیق آن، همکاری و حسن نظر جنابعالی جهت

ضرر ده نبودن طرح لحاظ شود؛ اداره، بهره‌برداری و مضار و منافع پمپ بنزین بر عهده و متعلق به اینجانب باشد.

با توجه به کم بودن زمان و در نتیجه فواید حاصله در طرح مشارکتی مزبور، در صورت صلاحدید شهرداری، استدعا دارم ترتیبی داده شود تا در صورت امکان اینجانب نسبت به خرید و واگذاری پمپ بنزین به قیمت عادلانه و کارشناسی شده، در اولویت باشم.

با تشکر:

شما خود را بجای مخاطب نامه قرار دهید در کدام صورت تمایل بیشتری به همکاری دارید؟

مدیریت

کسی در کسب و کار موفق است که یک مدیر موفق باشد.

ویژگی‌های مدیر موفق:

۱. پاکذاتی: مثبت‌اند. خوش‌بینی به آینده دارند و این خوش‌بینی را خلق می‌کنند و تقدیرشان را طبق آن پیش می‌برند. روی این کلمه فکر کنید زیرا همه خیرها در این کلمه است و این نه فقط راجع به کار است راجع به دیگران هم خوش‌نیت‌اند و به آنها کمک می‌کنند تا به خواسته‌هایشان برسند.

۲. کار-گری: کار برایش تفریح است و از آن لذت می‌برد و به آن عشق می‌ورزد. لذا دوست دارد کار بهتر شود و در پی پیشرفت مجموعه است و آنچه به او کمک می‌کند کار را بهتر کند یک کلمه است: خلاقیت و نوآوری. نه تنها از کار بلکه از مشکلات کار هم لذت می‌برند. حتی دوست دارند مشکلی سر راه بیاید تا یکنواختی کار از بین برود. تشنه ماجرا و حل آن‌اند.

۳. پاکذهنی: مدیر موفق آدم موفق‌تری هم هست. زندگی‌اش متعادل است و وقتی که برای خانواده باید بگذارد محفوظ است و همه چیز را پول نمی‌داند. از زندگی شخصی‌اش لذت می‌برد. کلید خاموش و روشن دارد. موقع استراحت و تفریح و آرامش ذهنش را از کار کاملاً جدا می‌کند. لذا تر و تازه و فرز و پرحافظه و پرانرژی‌اند. اهل طبیعت و ورزش‌اند. کسی که این‌ها را رعایت کند مدیر موفق‌تری خواهد شد. این‌ها مقدمه تخیلی قوی و خلاقیت و زاینده‌گی ایده است.

۴. زمان‌شناسی: عنصر زمان را خوب درک می‌کند. می‌فهمد رشد و پیشرفت تدریجی است و هر تکه‌اش به وقتش خواهد آمد. لذا بجای عجله و خیالبافی و آرزوی دراز، در این متمرکز است که الان وقت چیست و چه کاری باید در این تکه از زمان که حال است انجام شود. انجام نشدن آنچه الان باید انجام شود زنجیره حوادث را به هم می‌زند و مسیر آدم را در کل زندگی عوض می‌کند. نظم، یعنی هر کاری را در زمان خودش انجام دهیم و پشتکار یعنی پی کار را بگیریم و در زمان

بعدی کار بعدی را انجام دهیم. مدیر موفق هم نظم دارد و هم پشتکار.

۵. ذرّه‌پروری: ارتباط قوی با دیگران که لازمه‌اش دست و دلبازی و گرمی و مهربانی و دوست داشتن آنهاست در بدو امر به اضافه حلم و صبر و گذشت و چشم‌پوشی در گذر زمان. مدیران موفق معمولاً به آدمها اعتماد دارند لذا آدمهایی هم که در گرد آنها هستند به مرور قابل اعتماد می‌شوند. به عبارتی آنها اعتماد را خلق می‌کنند. ابتدا صداقت به خرج می‌دهند و در گذر زمان طرفشان را تست می‌کنند که او هم صداقت به خرج داده یا نه؟ البته بی‌تدبیر نیستند که اطلاعات زیادی به طرف بدهند و برای خودشان دردسر درست کنند. یک مدیر موفق وقتی وارد محیط کار می‌شود راندمان تک‌تک افراد بالا می‌رود و زیردست و بالادست او به کار واداشته می‌شود. زیرا صفات موفقیت، مسری است. توضیح اینکه در یک مجموعه، کارکنان ساعتی، اگر با ۲۰ درصد توانایی شان کارکنند توبیخ و اخراج نمی‌شوند. مدیر موفق کسی است که بتواند با رفاقت، کنترلات دادن و تعیین جریمه در صورت دیرکرد، نظارت و پس از آن تشویق و توبیخ، و از همه مهم‌تر با سرایت دادن روح تلاش و آموزش چگونگی لذت بردن از تلاش در محیط کار به کارمندان، این درصد را بالاتر ببرد. و این آخری برگ برنده او و دلیل ارزش این فرد است. وجود چنین

افرادی در مجموعه به تعالی روحی تک تک افراد آن مجموعه هم کمک می‌کند چه رسد به پیشرفت کار.

۶. میانه‌روی: کلاً شخصیت متعادل و میانه‌رویی دارند و اهل افراط و تفریط نیستند. قاطعیت و استواری دارند اما انعطاف‌پذیر هم هستند. هدف دارند و خوش‌بین‌اند اما واقع‌بین هم هستند. در مواجهه با مشکلات حلم و بردباری دارند و آرامش خود را حفظ می‌کنند. روی یک راه بسته گیر نمی‌دهند و وقت تلف نمی‌کنند اما از این شاخه به آن شاخه هم نمی‌پرند.

۷. پذیرش: اهل گوش دادن به نصایح و پیشنهادات و پذیرش اشتباهات و عذرخواهی و مشورت در جهت رفع موانع و پیشبرد کارند.

وظایف مدیر:

۱. خوش‌خُلقی: در دسترس، خوشرو و پذیرای همگان باشد.
۲. نظم‌آفرینی: برقراری آرامش و آسایش در محیط کار و کاستن از تعرض افراد به هم.
۳. غایت‌مندی: بیان روشن انتظارات خود: بیشتر راجع به هدف صحبت کند و کارکنان را در خصوص راه رسیدن به آن آزاد بگذارد.
۴. کنترل: کنترل فعال و به اندازه: نه بیشتر از حد که خلاقیت‌ها خفه شود و نه کمتر از حد که هرکس هر غلطی خواست بکند. گزارش خواستن از کارکنان و نقد به موقع آنها.

۵. قدردانی: قدردانی از تلاش کارکنان و تشویق رفتارهایی که دوست دارد بیشتر شود.

۶. پدرسالاری: برقراری رابطه پدران با کارکنان: فعالانه گوش دادن به صحبت‌های آنها، آشنایی اجمالی با زندگی خصوصی‌شان، همدلی، یاد دادن تجربه‌ها، رازداری از حریم‌های خصوصی، حمایتگری، بخشش و گذشت.

۷. استعدادیابی: کارکنان را زیر نظر بگیرد و بفهمد هرکدام به درد چه کاری می‌خورد. زیرا در نهایت هرکس کاری را می‌کند که دوست دارند نه کاری را که باید بکند.

۸. بهره‌وری: ساده سازی، حذف کردن و کاستن، ادغام.

مدیریت هنر درست چیدن مهره هاست. تا هرکس بهترین کاری را که از عهده‌اش برمیاید انجام دهد.

- یک ایمیل که از یکی از دوستانم دریافت کردم؛ گرچه کمی مزاح هم چاشنی دارد اما تا حدودی درست است:

اروپا: موفقیت مدیر بر اساس پیشرفت مجموعه تحت مدیریتش
سنجیده میشود

ایران: موفقیت مدیر سنجیده نمیشود، خود مدیر بودن نشانه موفقیت
است

اروپا: مدیران بعضی وقتها استعفا میدهند
 ایران: عشق به خدمت مانع از استعفا میشود
 اروپا: افراد از مشاغل پایین شروع میکنند و به تدریج ممکن است
 مدیر شوند

ایران: افراد مادرزادی مدیر هستند و اولین شغلشان در بیست سالگی
 مدیریت بزرگترین مجموعه‌های کشور است
 اروپا: برای یک پست مدیریت، دنبال مدیر میگردند
 ایران: برای یک فرد، دنبال پست مدیریت میگردند و در صورت لزوم
 این پست ساخته میشود

اروپا: یک کارمند ساده ممکن است سه سال بعد مدیر شود
 ایران: یک کارمند ساده، سه سال بعد همان کارمند ساده است، در
 حالیکه مدیرش سه بار عوض شده
 اروپا: اگر بخواهند از دانش و تجربه کسی حداکثر استفاده را بکنند،
 او را مشاور مدیریت میکنند

ایران: اگر بخواهند از کسی هیچ استفاده‌ای نکنند، او را مشاور
 مدیریت میکنند

اروپا: اگر کسی از کار برکنار شود، عذرخواهی میکند و حتی ممکن
 است محاکمه شود

ایران: اگر کسی از کار برکنار شود، طی مراسم باشکوهی از او تقدیر
 میشود و پست مدیریت جدید میگیرد

اروپا: مدیران به صورت مستقل استخدام و برکنار میشوند، ولی به صورت گروهی و هماهنگ کار میکنند

ایران: مدیران به صورت مستقل و غیرهماهنگ کار میکنند، ولی به صورت گروهی استخدام و برکنار میشوند

اروپا: برای استخدام مدیر، در روزنامه آگهی میدهند و با برخی مصاحبه میکنند

ایران: برای استخدام مدیر، به فرد مورد نظر تلفن میکنند
اروپا: زمان پایان کار یک مدیر و شروع کار مدیر بعدی از قبل مشخص است

ایران: مدیران در همان روز حکم مدیریت یا برکناریشان را میگیرند
اروپا: همه میدانند درآمد قانونی یک مدیر زیاد است
ایران: مدیران انسانهای ساده زیستی هستند که درآمدهایشان به کسی ربطی ندارد

اروپا: برای مدیریت، سابقه کار مفید و لیاقت لازم است
ایران: برای مدیریت، مورد اعتماد بودن کفایت میکند
اروپا: مدیران انسانهای وقتشناس و شیک پوشی هستند
ایران: چیزی که مهم نیست وقت و ظاهر اجتماعی مدیر است و هر چه قیافه آشوبتر، بهتر

اروپا: مدیر متشخصترین و مؤدبترین فرد سازمان است
ایران: مدیر گستاخترین فرد سازمان است

اروپا: اگر تخلفی از مدیری گزارش شود پدر مدیر در می‌آید
 ایران: اگر تخلفی از مدیری گزارش شود پدر گزارش دهنده در می‌آید
 اروپا: مدیر فعال‌ترین فرد سازمان است با مشغله فراوان
 ایران: مدیر کم‌کارترین فرد سازمان است با مشاغل فراوان
 اروپا: مدیر همیشه در محل کارش دیده می‌شود
 ایران: مدیر اکثراً در ویلاهای سازمانی دیده می‌شود
 اروپا: اگر به مدیری پیشنهاد طرحی بدهید شما در سود آن طرح
 شریک هستید و پاداش می‌گیرید
 ایران: اگر به مدیری پیشنهاد طرح بدین شما را مسخره می‌کند ولی
 طرح را به نام خودش ثبت قانونی می‌کند
 اروپا: مدیران اول فکر میکنند بعداً عمل میکنند
 ایران: مدیران اول عمل میکنند بعد فکر میکنند

نکته: وقتی کسی تعهداتش را نسبت به شما انجام نداد واقعا تصمیم
 بگیرید ادامه همکاری با او را متوقف کنید. سپس با قاطعیت به او
 اعلام کنید. این تنها راه برای بر هم زدن شرایط بازی است. اشتباهی
 که معمول است این است که تصمیم به قطع همکاری با او ندارید و
 فقط او را تهدید به قطع همکاری می‌کنید. آدم‌ها پیش از آنکه به
 حرف‌های هم ترتیب اثر بدهند به ارتعاشی که از طرف مقابل دریافت
 میکنند ترتیب اثر میدهند و ارتعاش واقعیت را منتقل می‌کند. به

عبارت دیگر او میفهمد که قصد شما جدی نیست. به دلش میافتد که دارید بلوف میزنید. تنها راه برای تصحیح رفتار کسی این است که واقعاً بخواهید از او جدا شوید.

کسب و کار در اندیشه عرفانی:

چند فراز از کتاب معرفت نفس (دروس معارف عملی و سلوک معرفتی در عرفان شیعی):

۱- در فرهنگ اسلامی، حساب کارکردن از روزی جداست و کارکردن به خودی خود، امری مستحسن و مطلوب شریعت است و حتی وقتی آدمی گشاده روزی است باید کارکند و زحمت بکشد. چنانکه سیره اولیاء دین چنین بوده است:

سیره زندگی امیرالمومنین کمک رسانی بسیار با کمترین هزینه همراه با توزیع عادلانه دسترنجها بود. ایشان فعالیت اقتصادی خویش را از نقطه صفر و فقر محض آغاز کرد و مشقت بسیار برد تا از دسترنج و حسن تدبیر، اموال بسیاری گردآورد و همه را به نیازمندان بخشید. در آغاز علی بسیار فقیر بود اما هیچ گاه فقر را ننگ نمی دانست، روزگاری برای سیر کردن شکم حسنین در مدینه در باغ یهودی کارگری می کرد.

علی تنها غذایی را که داشت به نیازمندان می داد و خود گرسنه می خوابید.

ابن ابی الحديد گوید علی برای آبیاری درختان خرماى يهوديان مدینه با دست خود آنقدر آب کشید که دستانش تاول زد؛ دستمزد خود را صدقه داد و خود از گرسنگی بر شکم سنگ بست.

امیر المومنین با دست خود کار می کرد، شخم می زد، آبیاری می کرد و خرما می کاشت و از حاصل چیزی برای خود و فرزندان بر نمی گرفت و همه را در راه خدا انفاق می کرد.

مولا، زمین های موات را که گاه ها بدلیل دوری و خشونت هوا و سختی زمین، کسی به آنها مایل نبود برمی گزید و با تحمل رنج و سخت کوشی، بدست خود در آنها چاه می کند و آبادشان می نمود. آنقدر بر زمین گلنگ زد و چاه کند و درخت کشت که به طعنه بوترابش می گفتند. سیره ایشان، تولید ثروت و آباد کردن زمین بود. روزی او را دیدند که پشته ای هسته خرما بر شتر می برد به همه همه گفتند علی چه می کند و بر پشت شتر چه می برد؟ گفت: هزاران درخت خرماست ان شاء الله. راوی گوید امام هسته ها را کاشت، همه روییدند و تبدیل به درخت شدند.

یکی از اصحاب می گوید روزی به نخلستان رفتم، علی را در چاه یافتم، چنان کلنگ بر زمین می زد که صدای هماهم نفس زدنش به گوش می رسید و عرق از سرو رویش روان بود و می گفت: ای دنیا از من دور شو که ریسمان ترا بر پشت انداختم و رهایت ساختم. به خدا قسم

نفس خویش را چنان ریاضت دهم که به قرص نانی و اندک نمکی اگر جست، خرسند گردد.

امیرالمومنین مقداری از خرماى زمينش را برای مومن فقیری فرستاد که آبرومندی اش از عرض حاجت مانعش می شد. شخصی به امام گفت: کمتر از اینکه به او دادید او را کفایت می کرد. حضرت فرمود: خدا امثال تو را زیاد نکند، من عطا می کنم و تو بخل می ورزی؟

او به بشر آموخت که با ابزاری غیر از دنیا طلبی نیز می شود دنیا را آباد کرد. کارکردن برای علی ارزش بود، او هیزم می آورد، آب می کشید و حتی در وقت فراغت، خانه را جاروب می کرد.

ساده زیستی علی الگوی آرمانی قناعت و زهد بود. طعامش همواره نان خشک جوین و خورشتش سرکه، نمک، کمی روغن یا کاسه ای شیر یا چند عدد خرما بود و گوشت را فقط برای عمل به سنت قربانی می خورد؛ لباسش و صله دار و خشن بود؛ در همه حال به یک گونه و با زهد می زیست، حتی وقتی در اواخر عمر مال بسیار داشت.

علی از بیکاری گریان بود؛ در بحبوحه جنگ خیبر از چشم درد از میدان نبرد کناره گرفته بود، چون او را جستند نه در بستر بلکه در آسیابی یافتندش که با چشمان بسته سنگ آسیا می چرخاند و کار می کرد.

هنگامیکه آب گوارایی در صحرای ینبع جاری ساخت، فریاد زد: وارثان مرا بشارت دهید که همه را در راه خدا بر نیازمندان و بینوایان و واماندگان وقف نمودم.

یکی از اصحاب از او نقل می‌کند که در زمان امارتش در یکی از محلات کوفه بر او وارد شدم. در حالیکه تک لباسی بر تن داشت و از سرما به خود می‌لرزید؛ گفتمش یا امیر المومنین خداوند برای تو از بیت المال سهمی قرار نداده که با خود چنین می‌کنی؟ گفت: به خدا قسم از اموال مسلمین چیزی بر نمی‌گیرم تا مرگم در رسد، این لباسی است که با خود از مدینه برداشته‌ام.

امام باقر فرمود: علی پنج سال بر مردم حکومت کرد و در این مدت خشتی بر خشت نهاده و ملکی برای خود کنار نگذاشت و طلا و نقره‌ای نیندوخت.

علی گوید: بدانید که امام شما از دنیایش به همین دو جامه کهنه و از غذا به دو قرص نان اکتفا کرده‌است.

علی گوید: خدا بر پیشوایان واجب کرده که بر خود سخت گیرند و همچون طبقه ضعیف مردم باشند تا فقر فقرا آنان را به ستوه نیاورد و از اطاعت خدا دست نکشند.

اگر اندازه آستین علی بیش از مقدار نیاز بود اضافه آنرا می‌برید. روزی گفتندش لباس را به خیاط دهید تا دنباله آن را بدوزد تا ریش‌ریش نباشد، گفت: «الوقت اضیق من هذا» یعنی در زندگی برای چنین

عملی وقت نیست. تا حدممکن لباس خود را وصله می‌زد و از خرید لباس نو اجتناب می‌کرد؛ گوید: به خدا سوگند این پیراهن را آنقدر وصله زده‌ام که خود شرم دارم، کسی به من گفت چرا این لباس کهنه را دور نمی‌اندازی؟ به او گفتم: از من دور شو، رهروان شب صبحگاهان ستایش می‌شوند.

فرزندش محمد بن حنفیه گوید: وقتی تاریکی شب فرا می‌رسید، کوله باری از خرما و آرد بر دوش می‌کشید و به سوی خانه‌هایی که قبلاً آنها را شناسایی کرده بود به راه می‌افتاد؛ آنقدر چنین کرده بود که بر دوشش ردی از طناب کوله بار نقش بسته بود. به او گفتم پدر چه چیز تو را از صدقه در روز باز داشت؟ گفت: پسر، صدقه پنهانی خشم پرورگار را فرومی‌نشاند.

علی در طول عمرش مساجد بسیاری ساخت و راههای بسیاری آباد نمود.

روزی یکی از اصحاب علی را در گرمای شدید ظهر دید که در کنار دیواری ایستاده، گفت یا امیر المومنین در چنین ساعتی بیرون از خانه‌اید؟ امام فرمود: بیرون نیامده‌ام مگر آن که مظلومی را یاری کنم یا بیچاره‌ای را نجات دهم.

۲- برای کسی که اهل این وادی است تدبیر در ترک تدبیر است؛ توضیح اینکه: ما انسان‌ها مثل طفلی می‌مانیم که از سر بچگی

می‌خواهد همه کارها را خودش انجام دهد. پدر هم می‌گذارد او تجربه کند، خطا کند و بیاموزد. البته او را زیر نظر دارد که کار خطرناکی انجام ندهد. و گاهی وقتی طفل راه را اشتباه می‌رود، راهنمایی‌اش می‌کند. اما تا وقتی طفل به استیصال نرسیده و از پدر کمک نخواست است، پدر دخالت نمی‌کند. و او را در اختیارش ابقا می‌کند و می‌گذارد خودش کار کند. این از حلم خداست. و کمک کردنش حین استغاثه عبد از مجیب بودن خدا. خدا خیلی حلیم است. تا وقتی خودت می‌خواهی سگان زندگی را به دست داشته باشی، او می‌گذارد و فقط تو را تحت نظر می‌گیرد. وقتی خسته شدی و دیدی از تو بر نمی‌آید، او سگان را به دست می‌گیرد و تدبیر می‌کند. «أَمَّنْ يَجِيبُ الْمَضْطَرَّ إِذَا دَعَاهُ وَيَكْشِفُ السُّوءَ». روزی به یکی از اساتید خود عرض کردم که اگر چیزی از خدا خواستم چگونه متوسل شوم؟ فرمود: «سعی کن که چیزی از خدا نخواهی. بگذار هر چه می‌خواهد بشود. عالم را مدبّرش می‌گرداند». و می‌فرمود: «تجرد واقعی این است که امور مختلف برای تو فرقی نکند و خواسته‌ای نداشته باشی». آری، حتی اگر خداخواهی به شکل خواسته بروز کند، سد راه است.

عمر سالک همه طی شد به تمنای وصال

این ندانست که در ترک تمناست وصال

۳- رخوت و سستی از جنود شیطان است. تنبلی جسم موجب رخوت و سستی روح است. از این رو، ورزش در معنویت خیلی مؤثر است. و گرچه موضوعیت ندارد اما فوائدی دارد که به مقدار تحصیل آنها موضوعیت پیدا می‌کند. نشاط بدن موجب نشاط روان می‌شود. و نشاط روان بر انگیزاننده به کسب علم و عمل صالح است. و این گونه روح را تعالی می‌بخشد. از ورزش‌ها هم آنها که به نوعی با طبیعت مرتبط است، اثرشان بیشتر است. نگاه به دریا عبادت است. نگاه به آسمان شب خضوع می‌آورد. نگاه به سبزه و آب روان عبادت است. ... پیاده‌روی در طبیعت، سیره اولیای دین بوده است. برکات بسیاری دارد که نباید از آن بی‌بهره بود. بدون توجه به این قسم نیازهای جسم، روح هم رشد و تکامل کافی نمی‌کند و آفات بسیاری در زندگی سر برمی‌آورد. زندگی انتزاعی، تعالی‌اش هم انتزاعی و خیالی است. عرفانش هم ... و ... است. چنین به اصطلاح عرفانی شیمه‌علی و روش آل علی نیست.

۴- آدم باید در جستجوی «علم» باشد. علمی که در تعریف کتاب و سنت است، «ما یطاع الله به و یعرف» است؛ یعنی آنچه خدا با آن شناخته و اطاعت می‌شود. به طور خلاصه، دانش ارتباط با خدا و نور معرفت الله است. به غیر این علم نمی‌گویند، حرفه می‌گویند، فضل می‌گویند، حتی (بی ادبی است) شاید فضله بگویند. مراد از اینکه

تحصیل علم کند، این نیست که برود حوزهٔ علمیه آخوند بشود، زیرا این راه توفیقات بارزه و تأییدات عالیه می‌خواهد و به هوس نمی‌شود آن را طی کرد. آخوندشدن معنویت می‌خواهد. آخوند واقعی کسی است که تکیه‌گاهش خدا و تکیه‌گاه بندگان خدا باشد. کسی که چون با خدا رفیق شده است، صلاحیت رفاقت دارد. در هر حال، آنچه همه به آن مکلف‌اند، این راه و این لباس نیست، اما آنچه همه باید در پی آن باشند، تحصیل «علم دین» است. از علوم حوزوی هم همان قدر که معرفت‌الله یا مقدمهٔ آن است، علم است. مابقی بدون معطلی، معطلی است. کسب «علم» بر همه واجب عینی فوری تعیینی است. و اگر تفریط کنند، عوام و کالائعام باقی می‌مانند، الی‌الابد. و کسب علم بی‌معلم نمی‌شود و معلّمی هم که ربّانی نباشد، به کار نمی‌آید. و کسی تا راه طی نکرده باشد، ربّانی نمی‌شود. و طی کردن راه عمر می‌خواهد. خلاصه موانع بسیار است و توفیقات نوعاً کم. اما چاره‌ای دارد که واقعاً، کارساز است. چاره‌ای که چارهٔ هر مشکلی است: «أَدْعُونِي اسْتَجِبْ لَكُمْ». تا کسی رو به خدا نکند و از خدا نخواهد، از علم و معلّم خبری نیست. حتی با خطاب «قُلْ» به پیغمبر امر شده است که دائم بگوید: «رَبِّ زِدْنِي عِلْماً» و در این درگاه گدایی کند.

۵- از مقتضیات فطرت الهی انسان، عدالت خواهی و انصاف است. «مروّت» (مردانگی) عمل بر طبق این نور فطری است. وقتی مروّت به نهایت می‌رسد، به آن «فتوّت» (جوانمردی) گویند.

نامرد در سلوک به جایی نمی‌رسد. سالک باید در درجه نخست مرد باشد. نباید ضعف و سستی و ذلّت یا نیرنگ و خدعه در او راه داشته باشد. باید مردانه زندگی کند و مردانه با مشکلات روبرو شود. و از خود، بزرگی و بزرگواری و از خودگذشتگی نشان دهد. گره‌گشایی، دستگیر برزخ انسان است.

این صفات عالیّه که تماماً، در کسی جمع شد و صفاتِ سفلگی که جملگی رخت برپست و به نهایت مروّت رسید و تماماً مرد شد، تماماً رَجُلِی شد برای خودش، آنگاه به عالم فتوّت داخل می‌شود که عالم شاهمردی است. عالم اسداللهی است. چنین کسی رنگی از علی دارد. بویی از «لافتی الاّ علی لاسیف الاّ ذوالفقار» برده است. واقعاً شیعه علی شده است. واقعاً فتی یا جوانمرد شده است. ولی خدا جوانمرد است. جای بازی و تردید نیست. ثبات قدم می‌خواهد. مرد می‌خواهد. همت به بلندای آسمان می‌خواهد. دل‌کندن از کیش و خویش می‌خواهد.

«چه خوش آن قماربازی که بباخت هرچه بودش

نبنامد هیچش الا هوس قمار دیگر»

۶- راجع به توکل - که از مفاهیم دشواری است که دین برای ذهن بشر طرح کرده - باید گفت که واگذارن کار خدا به خداست و بر دوش نکشیدن آن. ما باید کار خود را انجام دهیم و به کار خدا کاری نداشته باشیم. در هر واقعه‌ای، آنچه از دست ما برمی‌آید، کار ماست. آن را که انجام دادیم، نباید نسبت به قسمتی که به دست خداست، تشویش و اضطراب داشته باشیم و باید آن را به خدا بسپاریم و رها باشیم. این معنی صحیح توکل است. در اموری باید توکل کرد که تدبیرش از عهده ما خارج است و اسبابش از دسترس ما بیرون.

منتها، اینجا نکته‌ای ظریف هست. هرچه بگذرد آدم بیشتر می‌فهمد که تدبیر اموری از عهده‌اش خارج است. لذا دایره توکلش وسیع‌تر می‌شود و خدا هم به کسی که بر او توکل می‌کند - یعنی مطمئن است که خدا برایش خیرخواه، و به وضعش عالم و بر حل مشکل‌اش قادر است - بهترین را تقدیر می‌کند. شخص متوکل مثل کودکی است که به مادرش تکیه می‌کند و جز او پناهگاهی ندارد یا به تعبیر کمی صوفیانه، مثل مرده‌ای در دستان غسال است که از خود استقلال ندارد (کالمیت بین یدی الغسال). کسی که بر خدا توکل کند، طوفانی که باعث غرق شدن مردمان می‌شود، کشتی امن او را به حرکت می‌اندازد. کسی که بر خدا توکل کند، خدا به اسباب واگذارش نمی‌کند بلکه اسباب را خدمتگذار او می‌گرداند. متوکل کسی است که هم و غمش خدا باشد و بس: «قل الله ثم ذرهم» (بگو

و جز او را رها کن). در این صورت است که حدیث شریف « ولاستغرق عقله بمعرفتی و لا قومن له مقام عقله » (عقلش را به معرفت خود غرقه می‌کنم و خود بجای عقل او می‌نشینم) در حق او محقق می‌شود. چنین عبدی است که در پاسخ « أليس الله بكاف عبده » (آیا خدا برای بنده‌اش کافی نیست؟)، ندا می‌زند که « بَلَّ اللَّهُ يَكْفِي » (آری، تنها خدا کافی است).

۷- روایت شده است: « أجملوا في طلب الرزق ». انسان نباید در کسب روزی خود را به هلاکت افکند و گریبان بَدرد؛ بلکه باید کوششی کند زیبا و مختصر.

ابتغاء روزی (به دنبال آن رفتن) فی نفسه ممدوح است، زیرا همین تعامل با آدمیان و طبیعت است که معرفت‌زاست و آنکه کار و تجارت را کاملاً ترک کرده است، بر اساس نصّ روایات، بهره‌ای از عقل را از کف می‌دهد.

آنچه وظیفه است و به خودی خود ارزش دارد، کارکردن است. دیگر خدا خودش می‌داند که رزق بدهد یا نه، و اگر می‌دهد چقدر بدهد. رزق دادن فعل اوست و به ما مربوط نیست. پس حساب کار کردن را باید از حساب روزی خوردن جدا کرد.

رزق بر اساس نصّ کتاب و سنت، ثابت و از پیش تعیین شده است، ربطی به رشته یا کار ما ندارد. البته بعضی کارها روی آن تأثیر دارد، اما

تلاش ما آن را کم یا زیاد نمی‌کند. توجّه کنید برای هر کس حداقل و حداکثری از روزی هست که اگر خودش را هم بکشد، روزی او از این دو مقدار تجاوز نمی‌کند؛ یعنی خودش را به هر آب و آتشی بزند از مقدار حداکثر بیشتر نمی‌شود و در خانه هم بنشیند، آن مقدار حداقل با پای خودش می‌آید و توی حلق او می‌رود. این دو میزان برای هر کس مقداری مشخص است غیر از مقدار آن برای دیگری. و نیز برای بعضی فاصله میان این دو زیاد است و برای بعضی اندک. اما در این بین، با انجام برخی کارها، رزق زیاد و کم می‌شود؛ مثلاً نماز شب، صلّه رحم، انصاف، صدق، جود، و ... رزق را زیاد می‌کند. اما بد اخلاقی، دروغ، قطع رحم، اهانت به والدین، ترک راه حق پس از ورود در آن، و ... رزق را کم می‌کند.

از طرف دیگر، برای هر کس یک سری ارزاق مستقرّ هست و یک سری ارزاق مُستودَع. ارزاق مستقرّ برای او تقدیر شده است و اندک اندک، بر حسب موقعیت نازل می‌شود و باب آنها باز می‌گردد. اما ارزاق مستودَع هنوز تقدیر نشده است یا اگر هم تقدیر شده و پایشان محکم شده باشد، امضای آنها منوط به اعمال فرد است. در واقع، رزق همچون خلق است، بر طبق سنّت عام خدا در خلقت، شاء، اراده، تقدیر، قضا و سپس امضا می‌شود و در هر یک از این مراحل، بداءبردار است و قبض و بسط در آن رخ می‌دهد. هر گناه بابی از رزق را که مفتوح شده بود، می‌بندد و هر طاعت بابی را فی الفور باز می‌کند. اصلاً حق

این است که رزق آن‌افاناً تقدیر می‌شود. و این خود بابی از معرفت است. رزقت کم است؟ در گدایی باز است. گر گدا کاهل بود، تقصیر صاحب‌خانه چیست؟

مطلبی دیگر هم در اینجا هست؛ فرق است بین آن رزقی که خداوند بی‌زحمت به کسی داده است، با آن رزقی که من بلند شده‌ام رفته‌ام و با زور و رنج تحصیل کردم. التفات می‌کنید؟ اولی آن رزقی است که تو را می‌جوید. چنین رزقی فرق دارد با آن رزقی که تو آن را می‌جویی. اولی خلعت و عطیه‌ای الهی است و خودش با پای خودش خدمت تو می‌رسد (وظیفه در قبال چنین رزقی خیلی سنگین است). دومی اما موکول به نظام دنیا است. دنیا شعور دارد. خدا به آن شعور داده است تا آدم‌ها را سرکار بگذارد یا تربیت کند. رزقی که خودت روی هوس‌ها یا ترس‌هایت یا حتی نیاز واقعی‌ات رفتی در اجتماع آن را بجویی و از چنگ کس دیگری درآوری، چنین رزقی موکول به نظام دنیاست. ممکن است به تو برسد و ممکن است نرسد. دنیا برای خودش نظامی دارد و سنت‌هایی در آن جاری است. از جمله اینکه، اکثر کسانی که آن را می‌جویند بر آن ظفر نمی‌یابند... .

برای مؤمن، سختی معیشت عبادتی است که او را تطهیر و تهذیب می‌کند (این خودش رزقی است که هرکسی را از آن بهره نیست). حواریون به عیسیع گفتند: «چه کسی برتر از ماست که اصحاب

پیامبر زمانیم؟». عیسیع فرمود: «آنکه به دسترنج خویش روزی می خورد».

حیف است متذکر این نکته نشویم که رزق آن چیزی است که آدمی از آن برخوردار است، نه آن چیزی که دارد. بین این دو فرق است. کسی که پول زیادی دارد، اما دل خرج کردن آن را ندارد، نباید فکر کرد که رزقش زیاد است. لذا سزاوار است به جای افزون طلبی و حرص بر کسب رزق، به فکر بهتر مصرف کردن هر آنچه هست نیز باشیم.

کسب حلال از اموری است که توجه به آن لازم است، زیرا برای آن کس که کار و معیشتی ندارد، آفات بسیار دنیوی و اخروی روی می آورد و بسیاری از معارف، از جمله توحید، توکل، تسلیم، و ... به راحتی برای او یقینی نمی شود. گرچه این مسئله شخصی است، اما نوعاً انسان ها ضعیف هستند و اگر کار و درآمدی نداشته باشند، اجیر و بنده دیگران می شوند و حقایق توحید در آنها یقینی نمی شود و سال ها سلوک آنها به تعویق می افتد. مضاف بر آنکه در کسب و کار، امتحانات الهی پیش می آید و انسان بالا می رود. در هر حال، روایات بسیاری وارد شده است و به ما دستور داده اند که به کسب و کار بپردازیم و از غیر آن نهی کرده اند. یا باید به آن درجه از زهد و قناعت برسیم که مانند برخی علمای پیشین شبانه از میان زباله ها، میوه های سالم را پیدا کنیم و بشوئیم و بخوریم یا به سراغ کسب و کار برویم.

اگر نفس مطمئنّه نداریم و کم و بیش دنیا فعلاً، برای ما مهم است، باید به جمع مال مُکفی بپردازیم تا خداوند هر وقت خواست و صلاح دید، امر دیگری ظاهر کند. در هر حال، این مسئله را باید هر کس برای خودش حل کند و الاً وقت و قوای او را می‌گیرد.

راجع به نوع کسب، دین دستوراتی داده که در صدر آن دستورات، این است که مؤمن، صاحب کار خویش باشد و تحت سرپرستی غیر واقع نشود تا مجبور گردد از کسی فرمان برد و وقت و جان خویش را بفروشد و به پای دیگران بریزد و آلودگی‌های محیط کار آلوده‌اش کند و به مصاحبت با نااهل مجبور گردد و همرنگ غافلین گردد. همان ملاک که آدمی را به کار وامیدارد (نفی ذلّت)، او را از انجام کاری که به ذلّت در دین و دنیایش منتهی گردد باز می‌دارد و به همان دلیل آدمی نمی‌تواند به هرکاری دست بزند.

ملاک دیگر این است که کارش آنچنان از او نیرو و رمق نگیرد که جایی برای عبادت و خدمت نماند. از اینرو غالب اولیاء به کارهایی به ظاهر پست مانند شبانی، کشاورزی، پینه دوزی، قلم زنی، خیاطی، حمّالی و امثال آن روی می‌آورده‌اند تا دستشان مشغول کار و دلشان فارغ البال به یاد خدای ذوالجلال باشد. و بیش از دسترنج نمی‌گرفتند و اگر رزق آن روز می‌رسید باقی روز را بی‌دریافت سود به قصد خدمت به کار می‌پرداختند یا به عبادت و خدمتی دیگر رومی کرده‌اند. و اگر متمکن بودند، قصدشان از براه انداختن کار نه فزون کردن ثروت

بلکه پخش کردن آن در میان مردمان و مشغول کردن بی‌کاران بوده. نه مانند اهل دنیا که کار می‌کنند تا خود و فرزندانشان بخورند و لذت ببرند، بلکه کار می‌کردند تا به مردم بخورانند و ایشان را به تسبیح حق وادارند چنانکه در مورد شاه اولیاء علی بن ابیطالب اشاره شد.

۸- اساسی‌ترین اشکال ما این است که «مسیر اصلی زندگی ما» بجای آخرتی بودن دنیایی، و بجای اسلامی بودن غربی است. هدف ما، در ارتباط با خودمان، رفاه و در ارتباط با دیگران، تفاخر است. نتیجتاً عمرمان می‌گذرد به تحصیل دنیا برای رسیدن به این دو هدف. و به این خیال، روز را به شب و شب را به روز می‌رسانیم. و چون تحصیل دنیا هم، نه امروزه بلکه همیشه، سخت و طاقت فرسا است، زندگی در جان‌کندن می‌گذرد و فراغتی نمی‌ماند تا به تهذیب اخلاق و تحصیل معارف و عبادت خدا و خدمت به خلق، صرف اصلاح معاد شود. همه مصداق این آیه شریفه‌ایم که «فَأَنسَاهُمْ أَنفُسَهُمْ، أُولَئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ» (خود را از یاد بردند، اینان فاسقاند).

در دست نوشته‌های مرحوم علامه طباطبایی است که: خواستم در تبریز بمانم تا وقتی که کار رونق گیرد و امر دنیا برقرار شود تا فراغتی یابم و آنگاه در پناه آن فراغت به درس و بحث دینی و امور آخرتی مشغول شوم، دیدم سالها گذشت و چنین نشد؛ دیدم عمر می‌گذرد و

دنیا همان است که بود، پس دل به دریا زدم و فقر را برگزیدم و بسوی قم هجرت کردم و گفتم هرچه بادا باد.

چه دارد جهان جز دل و مهریار مگر پرده‌هایی ز پندارها
به اندوه آینده خود را میاز که آینده خوابی است چون پارها
بهین مهر ورزان که آزاده‌اند بریزند از دام جان تارها
فریب جهان را مخور زینهار که در پای این گل بود خارها
جز افسون و افسانه نبود جهان که بستند چشم خشیارها
این بزرگترین انتخاب زندگی هر فرد است که سرنوشتش را معلوم
می‌کند. اینکه چه کاره است و از زندگی چه می‌خواهد. اگر مسیر
اصلی زندگی، عارفانه و زاهدانه و مخلصانه نباشد، قهراً عوامانه و
مترفانه و بچه‌گانه خواهد بود و هر روز بیش از پیش انسان را در خود
غرق خواهد کرد و از او سلب توفیق خواهد نمود. هرکس باید ببیند
آمده است زندگی کند یا آمده است زندگی را فدا کند تا از اولیاء خدا
شود؟

هرکس همّتش عالی نباشد و به دون قانع گردد حاصل عمرش تباه
شده و هرکس که افق دیدش آخرتی نباشد سالهاست که مرده است؛
و اگر به اطرافیان بنگرد می‌بیند که راجع به آنها چنین اتفاقی افتاده
است. خدا نمی‌گذارد کسی در همان درجه‌ای که هست باقی بماند،
اگر به سمت نفی تعلّق گام برنداشت، با او مکر می‌کند و بر تعلّقش
می‌افزاید. سنّت ابتلاء یک سنّت عام و حتمی و همه روزه است.

تعبیر قرآنی مثل «الَّذِينَ اشْتَرَوْا الْحَيَاةَ الدُّنْيَا»، «مِنْكُمْ مَنْ يُرِيدُ الدُّنْيَا»، «غَرَّتْهُمْ الْحَيَاةُ الدُّنْيَا»، «الَّذِينَ ضَلَّ سَعْيُهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا»، «مَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الدُّنْيَا»، «بَلْ تُؤْثِرُونَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا»، ... به این دوراهی اشاره می‌کنند و هرکس باید از آن بگذرد.

امروز مثل هرروز، دنیا همه را زمین‌زده و زمین‌گیر کرده، اگر برنخیزیم دیر می‌شود. شب می‌شود. کم دیده‌ام کسی را که زندگی‌اش خدایی باشد و قصدش بنده‌خدا شدن. و همانها هم که به نظر می‌آمده اینگونه بوده‌اند پی نور جوانی را نگرفتند و به اجبار یا مسامحه اندک اندک، بخصوص پس از ازدواج، از کفاف درگذشته، در تلاش بیش از حد شغلی، گرفتار دنیا شدند و رسالت خویش را که رهانیدن روح از اسارت‌هاست از یاد بردند و مردند: «و قد خاب من دسّاه».

کسی می‌گفت به علامه کر باسچیان گفتم خانواده ما را که می‌شناسید، اهل دین و مذهب هستیم، وضع زندگی و فقر ما را هم که می‌بینید؛ فلان کس را هم می‌شناسید، اهل هر گناهی هست، می‌بینید که دست به خاکستر می‌زند طلا می‌شود. گفت خواستم شکوه و گلایه کنم که علامه حرفم را قطع کرد و بی‌درنگ گفت: «عاقبت را نگاه کنید».

نکته: قصدت از به راه انداختن کار ذره پروری باشد نه خودپروری

نکته: اگر کسی گفت پول از تو، کار از من نپذیر.
 زیرا هرگز کسی که مانند تو مالش را در خطر نینداخته برای کار
 دلسوزی نمی‌کند.
 از او بخواه او هم هرچه را که دارد بیاورد گرچه اندک باشد.

نکته: مدیر بودن یعنی داشتن چهارصفت:
 حمایت از زیردستان و شریکان، تسلط به خود و مهار خشم و علایق
 جنسی و احساسات، خلاقیت و نوروشی در حل مسائل، ایجاد سلسله
 مراتب و تشکیلات.

راست و دروغ

نشانه‌های دروغ

خیلی مهم است که وقتی کسی به شما دروغ می‌گوید بفهمید که دارد
 دروغ می‌گوید. نشانه‌های دروغ عبارتند از:
 ۱- چشم‌های شرمگین: نبود یا کمبود ارتباط چشمی مستقیم، نشانه
 بارز فریب است.

۲- دست‌های بسته: وقتی شخصی دروغ می‌گوید و یا چیزی را مخفی
 می‌کند، می‌کوشد کمتر از دست‌هایش برای صحبت استفاده کند.
 اگر نشسته است می‌کوشد دست‌هایش را روی پاهایش بگذارد، یا
 زمانی که ایستاده است آن‌ها را کنار بدنش قرار می‌دهد، ممکن است

دستانش را توی جیب هایش کند و یا آن ها را به هم بفشارد. امکان دارد انگشتان به سمت داخل خم شده با شد؛ به هر حال معمولاً باز بودن کامل انگشتان نشانه صداقت است. یک نکته دیگر، شخصی که دروغ می گوید یا موضوعی را مخفی می کند، به ندرت با انگشتش به طرف دیگران اشاره می کند یا آن را مستقیم در هوا نگه می دارد. حرکت انگشت نشانه صداقت است.

۳- بدن مچاله: هنگامی که کمتر احساس امنیت می کنیم، فضای فیزیکی کمتری اشغال و دست و پایمان را جمع می کنیم، حرکات روان و جافتاده نیست و بیشتر مصنوعی است تا طبیعی.

۴- دهان مخفی: شاید موقع صحبت، با دست دهانش را بپوشاند که نشانگر این است که فرد به درستی چیزی که می گوید واقعاً ایمان ندارد.

۵- فرار سر: تکان دادن سر به اطراف در حالی که فرد جواب مثبت می دهد، علامتی از وجود فریب است.

۶- حرکات زاید: لمس بینی و هم چنین خاراندن پشت یا کنار گوش و مالیدن چشم ها نیز می توانند از علائم فریب باشند.

۷- رنگ عوض کردن: ممکن است فرد از خجالت قرمز شود یا از شدت ترس، صورتش مثل گچ سفید شود. ممکن است دست های فرد بلرزند. قورت دادن آب دهان سخت شود، علامت دیگر، صاف کردن گلو است.

۸- آرامش شیطانی: اگر فرد سعی کند هنگام جواب دادن خودمانی و آرام به نظر برسد، شاید کمی شأنه خود را بالا بیندازد. ممکن است در حال دروغ گفتن باشد.

۹- آخ چه بد، جیگر!: ناهماهنگی بین ژست‌ها، کلمات و احساسات نیز نشانه مهمی است مانند اینکه زنی هنگام لبخند زدن، به دوستی که همسرش او را ترک کرده، همزمان اظهار تأسف می‌کند.

۱۰- چه خوب، لعنتی!: مراقب واکنش اولیه فرد باشید زیرا واقعی است و شاید تنها کمتر از یک ثانیه طول بکشد، اگر خانمی به شما می‌گوید شما را دوست دارد، در حالی که اخم کرده، در واقع دارد پیامی متضاد می‌فرستد.

۱۱- کوفت بشه، خوش شانس!: به همین ترتیب، دست‌های گره شده با بیان جمله مسرت بخش همخوانی ندارد.

۱۲- تعجب طولانی: تعجب مثال خوبی است. تعجب سریع می‌آید و می‌رود، پس اگر طولانی باشد، به احتمال زیاد ساختگی است.

۱۳- لبخند زورکی: لبخندی که واقعی است، تمام صورت را روشن می‌کند و در بر می‌گیرد. وقتی لبخندی زورکی و ساختگی باشد، دهان شخص و لب‌ها بسته است و هیچ حرکتی هم در چشم و یا پیشانی وجود ندارد. لبخندی که کل صورت را نمی‌پوشاند، نشانه فریب است. لبخند متداول‌ترین پوشش و ماسک محسوب می‌شود. به عبارت دیگر، شخصی که نمی‌خواهد احساسات واقعی اش آشکار

شود، ممکن است «چهره‌ای خوشحال به خود بگیرد» اما نمی‌تواند تمام صورت را بیوشاند.

۱۴- کی؟ من؟ از کجا معلوم؟: شخص خاطی حالت تدافعی به خود می‌گیرد. کسی که بی‌گناه است، معمولاً حالت تهاجمی از خود نشان می‌دهد.

۱۵- یک‌هو غریبه شدن: شخصی که دارد فریب می‌دهد، ارتباط فیزیکی کمی با مخاطب دارد یا فاقد آن است. او به صورت غیر ارادی سطح دوستی و صمیمیت خود را کاهش می‌دهد تا احساس گناه خود را بیوشاند.

۱۶- قایم شدن پشت اشیاء: ببینید آیا فرد از اشیای بیجانی مانند متکا، لیوان یا هر چیز دیگری، برای ایجاد مانع بین شما و خودش استفاده می‌کند یا خیر. این نشان دهنده فریب یا نیت پنهان است.

۱۷- مختصر گویی: شخص خاطی دوست دارد سریع جواب دهد. هر نوع تأخیری باعث می‌شود که او بیشتر گناهکار به نظر برسد. چنین قانونی مختصرگویی نام دارد. مصاحبه کنندگان و بازجویان متبحر می‌دانند که وقتی فرد مظنون از جواب کوتاه «من نبودم» به جای «آن شخص من نبودم» استفاده می‌کند، به لحاظ آماری تنها ۶۰ درصد احتمال دارد راستگو باشد.

۱۸- کلی گویی: اگر از شخص سؤالی شد و او در پاسخ، کلی و عام جواب دهد، مراقب او باشید. داستان‌های دروغین، فاقد جزئیات اند

زیرا هرگز اتفاق نیفتاده‌اند! سؤالات مشابه بیشتری بپرسید و تا پاسخ بله به هر سؤال داد، جزئیات بیشتری بپرسید. اگر دروغ بگوید، می‌کوشد پاسخ‌های کوتاه و سرراست بدهد و وقتش را صرف جواب به سؤالات بعدی کند.

۱۹- سکوت گریزی: افراد خاطی در سکوت احساس ناآرامی می‌کنند. فرد خاطی کم‌کم و خرده خرده داستان خود را تعریف می‌کند. او به صحبت ادامه می‌دهد، زیرا می‌خواهد جای سکوت را با کلام پر کند.

۲۰- طفره رفتن از جواب به سؤال: اغلب زمانی که فرد از جواب سؤالی طفره می‌رود و جواب تلویحی می‌دهد می‌خواهد چیزی را مخفی کند. خبرنگار: «آیا تا حالا رئیس جمهور تقاضای استعفا کرده، متن استعفا تسلیم دولت شده یا اینکه لااقل روی میز کارش قرار دارد؟» سخنگوی کاخ سفید: «من مکرر گفته‌ام که هیچ تغییری در شرایط کارمندان کاخ سفید رخ نداده».

۲۱- دیر جواب دادن: یک رستوران زنجیره‌ای، هنگام استخدام از یک نوع تست پاسخگویی زمان بندی شده استفاده می‌کند. آنها از خانم مصاحبه شونده می‌پرسند که آیا او هیچ تعصبی در برابر گروه‌های قومی و نژادی دارد و آیا از کار و یا سرویس دادن به اشخاص معینی احساس ناراحتی می‌کند؟ اگر جواب منفی او مدت زیادی طول بکشد، امتیاز کمتری می‌گیرد. شخصی که چنین

تعصباتی ندارد، سریعاً جواب می‌دهد. شخصی که متعصب است، زمان بیشتری صرف بررسی سؤال می‌کند و در نتیجه دیرتر جواب می‌دهد. در جملات راست، سریعاً پس از یک توضیح کوتاه، پاسخ بله یا خیر داده می‌شود. توجه کنید که چه مدت طول می‌کشد تا او اطلاعات را به یاد آورد. اگر دارد دروغ می‌گوید، برای جواب مدتی مکث می‌کند.

۲۲- کم بودن «من» در کلام: دروغ گو از ضمیرهای من، ما و خودمان کم استفاده می‌کند و یا اصلاً به کار نمی‌برد، زیرا تمایل ندارد نشان دهد که کلام، متعلق به اوست. برای مثال: «ما اوقات خیلی خوبی داشتیم!» تملک‌واژگان را می‌رساند. حال اگر سریعاً بگوید «خوب بود»، جمله‌ای کاملاً بی‌صاحب و بی‌حالت گفته است.

۲۳- منِ کردن، از ته چاه حرف زدن، نامفهومی حرف: دروغ‌گو کلامش واضح نیست و به نظر می‌رسد که الفاظ به زور ادا می‌شود. منِ می‌کند و با ملایمت سخن گوید زمانی که سارا عشق خود را به نامزدش اقرار کرد، گفت که چه اندازه به او اهمیت می‌دهد و نامزدش در جواب با صدایی که به سختی قابل شنیدن بود به سادگی همان کلمات سارا را به خودش پس می‌داد. ما ذاتاً می‌دانیم زمانی که وقتی شخصی جوابی مانند نامزد سارا می‌دهد، این وسط مطلبی گم شده است که آن هم اغلب، حقیقت است.

۲۴- تأیید طلبی: جملات خبری که لحن سؤالی دارد، نشان می‌دهد شخص به دنبال تأیید شما است.

۲۵- «خیلی اوضاع خرابه»: مراقب افرادی باشید که همیشه می‌گویند «دنیا چقدر فاسد شده است» مخصوصاً اگر شما را ناگهان به دروغ گویی متهم کرد از خود بپرسید: «چرا او این قدر بدگمان است؟» در روانشناسی از این موضوع به عنوان فرافکنی نام برده‌اند.

۲۶- نبود نظر شخص ثالث در گفتار: «اوه، من واقعاً گرسنه نبودم، رفتم خونه و با هم اتاقی‌ام تلویزیون نگاه کردم. هم اتاقی‌ام ماکارونی درست کرد، ولی من نخوردم»، «اوه، من واقعاً گرسنه نبودم، رفتم خونه و تلویزیون نگاه کردم. هم اتاقی‌ام خیلی تعجب کرد که من شام نخوردم، مخصوصاً دست پخت خوشمزه او را که ماکارونی بود». هر دو پاسخ خیلی شبیه یکدیگرند، اما جواب دوم، لایه دیگری از افکار دارد که همان نظر هم اتاقی است. احتمال دارد جواب دوم واقعی‌تر باشد. نبود نظر دیگران در جواب، صحت پاسخ را رد نمی‌کند ولی حضور آن، اغلب نشان دهنده این است که شما جواب راست می‌شنوید.

۲۷- رو به راه بودن همه چیز: از شخص بخواهید در مورد تعطیلاتی که اصلاً به آن نرفته است داستانی برای شما بسازد. متوجه خواهید شد که معمولاً همه عناصر داستان مثبت است. در سفر ساختگی، هیچ گاه چمدان گم نمی‌شود.

۲۸- سؤال نپرسیدن: شخصی دوستانه از نامزدش می‌پرسد که آیا او هرگز آزمایش ایدز داده است یا نه؟ دختر پاسخ می‌دهد: «اوه، بله، حتماً» و بعد با مطالبی در مورد معاینه سالانه و تست خون و غیره ادامه می‌دهد. و بعد دیگر چیزی نمی‌گوید! اگر سلامتی برای دختر مهم باشد، او نیز باید همان سؤال را از نامزدش می‌پرسید. شخص دروغ گو اغلب فراموش می‌کند که راستگویی یعنی پاسخ دادن و سؤال کردن. دروغ گو با کمال میل به سؤال‌های شما پاسخ می‌دهد بدون اینکه حتی یک سؤال از شما بپرسد.

۲۹- میل به عوض کردن موضوع بحث: اگر فرد در موضوع شرم آوری متهم شده که بی‌گناه است، رنجیده می‌شود و اصرار می‌کند کندوکاو بیشتری در موضوع، چه در همان زمان یا در آینده انجام شود. به یاد داشته باشید، شخص خاطی مایل است موضوع عوض شود، اما بی‌گناه، همیشه تمایل دارد که حرف‌های بیشتری مطرح شود.

۳۰- حالت تدافعی نگرفتن، بی‌حالتی: اگر شخصی به کار بی‌رحمانه‌ای متهم شد اما از این که آبرویش خدشه دار شده، بر آشفته و رنجیده نشده است، می‌تواند علامت معتبری باشد که او خطاکار است چون حالت تدافعی نگرفته است. زمانی که دروغ‌گو متهم می‌شود، اصلاً حالتی به خود نمی‌گیرد.

۳۱- اصرار به راستگویی: آیا تاکنون کسی را ملاقات کرده‌اید که اصرار دارد جملاتش را با کلماتی مانند: «کاملاً صادق هستم»، «من راست می‌گویم»، یا «واقعیت را به شما می‌گویم» شروع کند؟ شخص راستگو نیازی ندارد تا شما را متقاعد کند که حقیقت را می‌گوید. اگر چنین جملاتی بخشی از تکیه کلام شخص نیست، باید مراقب باشید!

۳۲- «ا صلاً چرا باید دروغ بگویم؟»: اگر کسی قرار است حقیقت را به شما بگوید، بعید است از چنین جملاتی استفاده کند: «چرا من باید به شما دروغ بگویم؟» اگر چنین جمله‌ای شنیدید، به آن شخص مظنون شوید.

۳۳- بخاطر داشتن همه جزئیات: اگر شخصی از قبل جوابش را خوب آماده کرده بود، نشانه خوبی است که به سؤال اندیشیده و جوابش را حاضر کرده است. دانستن موضوعات و جزئیاتی که یادآوری شان آسان نباشد، نشانه خوبی است که شما خود را از قبل آماده کرده‌اید. برای مثال، وقتی از کسی سؤال شد دو ماه پیش در روز معین کجا بوده است، جواب داد: «رفتم سرکار، ساعت پنج و نیم محل کار را ترک کردم، تا ساعت هفت و چهل و پنج دقیقه در فلان رستوران غذا می‌خوردم و بعد مستقیم رفتم خونه». مأموران قضایی از این موضوع آگاهی دارند و بسیار خوب از آن استفاده می‌کنند. اگر

مظنون قادر به یادآوری این بود که دو سال پیش در فلان تاریخ کجا بوده، کاملاً شک برانگیز است.

۳۴- پرسش به سؤالی که پرسیده نشده، بدست گرفتن جلسه و حرف خود را زدن: سیاستمداران به دادن جواب سؤالهایی که از آنها پرسیده نشده است، معروف اند. آنها برای خود شان دستور جلسه‌ای دارند و بدون توجه به پرسش‌هایی که از آنها می‌شود، آن را دنبال می‌کنند. گاهی حتی به خودشان زحمت نمی‌دهند که به سؤال دقت کنند، آنها فقط به راه خودشان ادامه می‌دهند.

۳۵- زمان خریدن: ممکن است فرد به جای تته پته و من من کردن، برای بدست آوردن زمان، به یکی از جملات زیر متوسل شود. اگر یکی از این جملات را شنیدید شک کنید که فرد دارد طفره می‌رود.

«می‌شه سؤال رو دوباره تکرار کنید؟» «بستگی داره که چطور بهش نگاه کنی؟» «دقیقاً منظورت چیه؟» «چرا چنین چیزی پرسیدی؟» «این رو از کجا شنیدی؟» «این از کجا اومده؟» «می‌شه دقیق‌تر باشی؟» «چطور جرأت می‌کنی چنین سؤالی رو از من بپرسی؟» «من فکر می‌کنم که هر دوی ما جواب این سؤال رو می‌دونیم» «خب، بله یا خیر گفتن آسون نیست» «سؤال خیلی عالیه، می‌ارزه در موردش فکر کرد» «می‌تونی به راز رو نگه داری؟ عالیه، منم می‌تونم» «مطمئن نیستم که اینجا، محل خوبی برای صحبت در مورد این

موضوع با شه». ممکن است سؤال شما را دوباره تکرار کند و از این طریق زمان بخرد.

۳۶- دروغ و قیحانه: در انتخابات ریاست جمهوری آمریکا، نیکسن و کندی دو رقیب بودند. نیکسن فکر کرد که کاتولیک بودن کندی ممکن است باعث کم شدن رأی‌های او و در نتیجه یک برگ برنده به نفع خودش باشد. اما یادآوری آشکار این مطلب در مورد رقیبش، می‌توانست شهرت نیکسن را لکه دار کند. بنابراین، نیکسن چاره‌ای دیگر اندیشید. او در ضمن یک مصاحبه تلویزیونی اعلام کرد: «من دوست ندارم به دلیل اینکه کندی یک کاتولیک است، مردم به او رأی ندهند». در واقع نیت او از بیان این جملات کاملاً برعکس بود، اما به خوبی منظورش را به مردم رساند. زمانی که شما می‌شنوید، «دلم نمی‌خواد به احساسات لطمه بزنم، اما ...» می‌توانید مطمئن باشید که این فرد از لطمه زدن به احساسات شما هیچ ابایی ندارد.

۳۷- شبیه انداختن: فرض کنیم کارگزاری می‌کوشد انتخاب‌کننده بازیگران فیلم را قانع کند که به جای آقای الف، آقای ب را انتخاب کند. کارگزار به طور غیر منتظره به انتخاب‌کننده بازیگران می‌گوید که الف، ماه پیش در کلینیک ترک اعتیاد بوده ولی شنیده که فقط برای ملاقات دوستی به آنجا رفته است. اکنون انتخاب‌کننده بازیگران فکر می‌کند که الف نکند مشکل اعتیاد داشته باشد. اگر کارگزار به سادگی گفته بود که الف برای در مان به آنجا رفته،

کارگردان در ابتدا به نیت او مشکوک می‌شد. با بیان حاشاگونه این مطلب، او نظرش را بدون شک و شبهه به کارگردان می‌رساند.

۳۸- به شوخی زدن: مراقب فردی باشید که از مزاح، کنایه و طنز برای پرت کردن حواس شما استفاده می‌کند. برای مثال، شما از یک فروشنده خود می‌پرسید او همکار خود را ملاقات کرده است یا خیر؟ او در جواب می‌گوید: «بله، البته، ما هر روز در یک انبار مخفی همدیگر رو ملاقات می‌کنیم!» این نحوه صحبت، باعث می‌شود شما برای گرفتن اطلاعات بیشتر احساسی احمقانه داشته باشید و او این را می‌داند. پس وقتی سؤال جدی می‌پرسید، پاسخ جدی بخواهید.

۳۹- «بهترش را برای شما دارم»: قبل از اینکه حرف کسی را باور کنید که می‌گوید چیز بهتری برای شما دارد، اول ببینید جنسی را که شما در ابتدا درخواست کرده‌اید دارد یا خیر. اگر نداشته باشد (و این را اول بگوید) برایش بهتر است تا اینکه طفره رود. در نتیجه به هیچ وجه حرف او را باور نکنید.

۴۰- تکرار عدد: دروغ گو همه اعدادی که استفاده می‌کند، شبیه یکدیگرند یا یک ضریب دارند خانم صاحبه کننده: «خب، آقای عزیز، چند سال سابقه مدیریت رستوران داری؟» آقای داوطلب: «در کل، در سه مکانی که کار کردم، شش سال سابقه دارم.» خانم: «در مورد سابقه‌ات در این مکان‌ها کمی برام صحبت کن.» -: «خب، من شصت ساعت در هفته کار می‌کردم و مسئول دوازده کارگر بودم.

.. « مراقب زمانی باشید که اطلاعات، اعداد و جملات شباهت‌هایی غیر معمول با یکدیگر دارند.

۴۱- دروغ محض، چرند گفتن: استفاده از دروغ محض با شهامت بجای راست: یک شرکت نانوایی با استفاده از این روش یک مشکل تجاری را برطرف کرد. این شرکت که کیک فریز شده می‌فروخت، می‌خواست تصور تازه بودن آن‌ها را القا کند، خاصیتی که برای اغلب ما معنی متضادی با انجماد دارد. چه راه حلی پیش گرفت؟ از این شعار استفاده کرد: «آنها بهترین مزه را می‌دهند، چرا که فریز شده‌اند.»

۴۲- تظاهر به اخلاق: شخص فریبکار خصوصیات خود را با گرایش اخلاقی ویژه‌ای نمایش می‌دهد. برای مثال فرض کنیم کارمند مالی یک شرکت بزرگ، فکر می‌کند ممکن است شما نسبت به نقشه اختلاس او مظنون شده‌اید. شاید در حضور شما، کارمند دیگری را برای استفاده شخصی از تعدادی ملزومات اداری در منزل، توبیخ کند. برداشت شما این است یقیناً چنین فردی نمی‌تواند مسئول نقشه اختلاس در مقیاس بزرگ باشد.

۴۳- پیش کشیدن عمدی صحبت: زنی که رابطه کوچکی با شخص دیگری دارد (و واقعاً رابطه دارد) و می‌داند که شوهرش به او مظنون است، ممکن است بگوید: «عزیزم، فلان همکارت را که به یاد

داری، او توی مهمونی به یکی از همکاران خانمش لطفی کرده. چقدر احمق است!»

۴۴- بی‌اهمیت جلوه دادن یک چیز مهم: مراقب زنی باشید که بر حسب اتفاق و سرپایی چیزی می‌گوید که نیازمند توجه بیشتری است. برای مثال: «اوه، راستی، من باید در تعطیلات آخر هفته بعد، برای کار برم بیرون از شهر.» کم‌اهمیت جلوه دادن موضوع باید شما را مظنون کند.

۴۵- بدو! بدو!: فرض کنیم که شما می‌خواهید یک ماشین بخرید و فروشنده به شما می‌گوید که باید سریع عمل کنید چرا که دو نفر دیگر هم این ماشین را دیده‌اند و تنها همین یکی موجود است. مثلاً بگوید: «من شنیدم که این مدل ارزشش رو بیشتر از بقیه مدلهای حفظ کرده، درسته؟» یا «من شنیدم که اونا قراره قیمت مدل سال بعد رو به مقدار زیادی افزایش دهند».

۴۶- «دقیقاً همین‌طوره»: اگر فروشنده، فوری با شما هم عقیده شد، به آن معناست که او تقریباً هر چیزی می‌گوید تا ماشین را به شما بفروشد.

راه‌های کشف دروغ و چگونگی تعامل با کسی که گمان می‌کنید به شما دروغ می‌گوید:

۱. موضع نگیرید، بحث را ادامه دهید: وقتی با شخصی که به شما دروغ گفته مقابله می‌کنید، حالت و فضای گفت و گو تغییر می‌کند و جمع‌آوری اطلاعات اضافی سخت‌تر می‌شود. بنابراین تا به دست آوردن تمام شواهد مورد نیاز، صبر کنید.

۲. ببینید آیا فرد نگران موضوع است؟: در اینجا باید با سوال مناسب فرد را در موضعی قرار دهید تا بتوانید نگرانی‌اش را بسنجید
سوء ظن: فکر می‌کنید کارمندان به دلیل دزدی از کارفرمای قبلی از کارش اخراج شده است.

سؤال: آیا هنوز با رئیس قبلی ارتباط داری؟
سوء ظن: احساس می‌کنید نامزدتان دیشب به شما خیانت کرده است؟

سؤال: دیشب اتفاق جالبی پیش آمد؟
سوء ظن: فکر می‌کنید یکی از همکاران به منشی‌تان گفته است که شما خاطر خواه او هستید؟

سؤال: اخیراً شایعه جدیدی شنیدی؟
هر جوابی مانند «چرا می‌پرسی؟» یا «از کجا این رو شنیدی؟» نشانه نگرانی شخص در این مورد است. و نگرانی یکی از دلایل گناهکاری است.

سوء ظن : شما مظنونید که یکی از فروشندگان تان برای فروش محصول به مشتری دروغ گفته ؟

سؤال : علی، نمی‌دونم می‌تونی در یه مورد کمکم کنی یا نه. من فهمیدم که شخصی در بخش فروش، محصولاتمون را اشتباه به مشتری معرفی می‌کرده. فکر می‌کنی چه جوری می‌تونیم این موضوع رو حل و فصل کنیم ؟ « اگر او نسبت به این اتهام بی‌گناه باشد، به احتمال زیاد توصیه‌هایی به شما می‌کند و از اینکه شما موضوع را با او در میان گذاشته‌اید خوشحال می‌شود. اگر او گناهکار باشد، مضطرب می‌شود و به شما اطمینان می‌دهد که هرگز کاری این چنینی نکرده است. در هر صورت، راه برای سوء ظن بیشتر باز می‌شود.

سوء ظن : رئیس یک بیمارستان به اینکه دکتری در حین انجام وظیفه مشروب می‌خورده، مشکوک است.

سؤال : دکتر! دوست دارم نظر شما را درباره موضوعی بدونم. یکی از همکاران در بیمارستانی با یکی از دکترها مشکل داره. اون فکر می‌کنه که ممکنه اون دکتر در حین کار مشروب بخوره. فکر می‌کنی اون چطور می‌تونه این مشکل رو با دکترش در میان بذاره ؟ «

اگر او گناهکار باشد، احساس ناراحتی شدیدی می‌کند. اگر او در حین انجام کار مشروب نمی‌خورده، از اینکه شما با او مشورت کرده‌اید خیلی خوشحال می‌شود.

سوء ظن : شما فکر می کنید دانش آموزی در امتحانش تقلب کرده است .

سؤال : جالب نیست که چطور یه نفر می تونه تو امتحان تقلب کنه، بدون اینکه متوجه بشه که من تمام طول امتحان درست پشت سرش ایستاده بودم ؟

سوء ظن : شما به یکی از همکاران تان در مورد این که پیش رئیس از شما بدگویی کرده مظنون هستید .

سؤال : خیلی عجیبه که این محیط پر از بدگویی و نیرنگه، مگه نه ؟ افرادی هم که این کار رو می کنن فکر نمی کنن که این موضوع به گوش شخص مورد بحث هم می رسه .

سوء ظن : شما فکر می کنید که ممکنه نامزدتان با فرد دیگری هم رفاقت داشته باشد .

سؤال : خیلی عجیبه که یه نفر چطور می تونه بی وفا باشه و توقع داشته باشه که دستش رو نشه .

هر جوابی مانند « چرا از من می پرسی ؟ » یا « از کجا شنیدی ؟ » نشان دهنده این است که سؤالات شما به او مربوط است و او را نگران کرده است.

۳- از در دیگر وارد شوید: پرسش مستقیم راه خوبی برای دروغ یابی نیست. بخصوص کار شما وقتی سخت تر می شود که یک بار مستقیم از فرد چیزی پرسیده باشید و او پاسخی برای شما سر هم کرده باشد

در اینجا دوباره پرسیدن همان سؤال درست نیست و باعث می شود که فرد در موقعیت خود مستحکم تر شود و بهتر شما را متقاعد کند. با تغییر پرسش، شانس بیشتری برای کشف دروغ دارید. سؤال را از راهی دیگر بپرسد. یک سؤال را چند بار تکرار نکنید. وقتی بحثی بی ثمر می شود، توقف کنید و مسیر دیگری بروید و موقعیتان را به کلی عوض کنید.

۴- بیرون فیلمنامه مچش را بگیرید: دروغگو می داند چه می خواهد بگوید، مانند بازیگری که از روی متن می خواند. او تنها یک فیلمنامه را دنبال می کند. اگر وقت بیشتری بدهید می بینید که با او گریه می کنید می خندید. با همه مهارت، زمانی که از فیلمنامه خارج می شود، آماده نیست، و این جایی است که شما با او کار دارید. بهترین زمان برای گرفتن اعتراف موقعی است که او خسته، گرسنه، تشنه و یا مانند اینهاست، چون نمی تواند به خوبی فکر کند و به دنبال این است که هر چه زودتر گفت و گو را به پایان برساند.

۵- مطلقاً اطلاعات ندهید: اطلاعات درست شما وسیله سنجش شماست تا بفهمید آنچه را که می گوید درست می گوید یا خیر. اگر آنچه را که می دانید پرسیدید و دروغ گفت می فهمید آنچه را هم که نمی دانید به احتمال زیاد دارد دروغ تحویلتان می دهد. پس هرگز چیزی را که می دانید ابتدا رو نکنید. سؤال بپرسید و اطلاعات به دست آورید تا مطمئن شوید که موضوع با آنچه شما می دانید یکی

است یا خیر. نکته دیگر، اگر او آنچه را که شما می‌دانید بداند، می‌تواند داستانش را بر اساس اطلاعات شما هماهنگ کند.

۶- هم‌ژستی: کارهای ساده‌ای مانند باز کردن دکمه کت و یا رها کردن دست‌ها می‌تواند فرد مقابل را از حالت تدافعی خارج کند. اگر او دستش را در جیبش می‌کند، شما نیز دست‌تان را در جیب خود بکنید. اگر او با دستش ژستی می‌گیرد، شما نیز غیر رسمی و خودمانی، همان ژست را بگیرید. سعی کنید با حرف زدن او هماهنگ شوید. اگر آهسته و با حالتی آرام سخن می‌گویید شما همان طور باشید. اگر او عادت دارد هنگام صحبت از واژگانی معین استفاده کند، شما نیز آن لغات را به کار گیرید. هیچ گاه حرف او را قطع نکنید. اگر جوابی که دنبالش می‌گردید نیافتید به مرحله بعد بروید. مرحله سکوت.

۷- سکوت و نگاه عمیق: سکوت باعث می‌شود که او به حرف زدن ادامه دهد. خاطی از سکوت، متنفر است. اگر به جوابی که می‌خواهید نرسیدید، به مرحله بعد بروید.

۸- واقعاً؟: در این مرحله در انتهای جواب او با کلمه « واقعاً » پاسخ بدهید. این کلمه خیلی ساده، به شما روشی برای ارزیابی همان جواب می‌دهد. او هنوز نمی‌داند که شما در مورد جواب او چه احساسی دارید، بنابراین، نمی‌تواند دست شما را بخواند. اما مجبورش

می کند جوابش را دوباره تکرار کند. اگر به پاسخ خود نرسیدید ، به مرحله بعد بروید.

۹- هم‌دردی: با این جمله که « آیا مطلبی هست که بخواهی در مورد آن درد دل کنی ؟ » شروع کنید.

۱۰- می‌دانم و در عین حال می‌بخشمت: اگر می‌خواهید بفهمید نامزد شما به شما کمک زده یا خیر، سؤال کنید « قبل از اینکه ما با هم نامزد بشیم تو فقط با چند نفر دیگه دوست بودی، درسته ؟ » او احساس می‌کند که می‌تواند با جوابی که پاسخ آن بله است، شما را آرام کند. بعد از اینکه مدتی گذشت بپرسید، « می‌دونم که باید کمی‌روش زندگی خودت رو تغییر بدی، اما وقتی که ازدواج کردیم، می‌خوام طوری باشی که بتونم بهت اعتماد کنم. موقعی که ازدواج کردیم، دست از این کارها می‌کشی مگه نه ؟ »

۱۱- « لطفاً به من نگو که این کار را نکردی چون دروغ تو از اینکه آن کار را کرده باشی برام بدتره، توهین به منه: » در اینجا برای جلب حمایت مجدد شما راستش را می‌گویید و اگر کاری کرده به آن اعتراف می‌کند. مثلاً گمان می‌کنید که خدمتکارتان از شما دزدی کرده است. نمونه سؤال : « دوست دارم این موضوع رو اول از خودت بشنوم. من می‌تونم از کاری که تو کردی و اتفاقی که افتاده چشم پوشی کنم، اما نمی‌تونم با دروغ تو در این باره کنار بیام. اگه به من نگی، دیگه همه چیز تموم میشه. اگه حقیقت رو بهم بگی، اوضاع

می‌تونه مثل اولش بشه. اما اگه راستش رو نگی، دیگه راهی برامون باقی نمی‌مونه.

۱۲- «بگو آن کار را کردی تا مطلب را فراموش کنم»: در اینجا راستش را می‌گوید تا باز اوضاع به صورت قبل برگردد و شما همه چیز را فراموش کنید. اگر سود گفتن حقیقت بر دروغ گویی بچربد، شما به حقیقت می‌رسید راست گفتن باید سودی به همراه داشته باشد زمانی که از فواید راست گویی صحبت می‌کنید، مطمئن شوید از عبارتی مانند اینکه دیگر در این مورد بحث نمی‌شه، کلاً فراموش می‌شه، و هر دو تاتون می‌تونید فراموشش کنید، به کار ببرید.

۱۳- به دانستن تظاهر کنید: «اوه، من همیشه از موضوع خبر داشتم. دوست داری بدونی که چطور فهمیدم؟» او احساس می‌کند که دستش رو شده و اکنون می‌کوشد تا کنجکاوای بیشتری کند. به او بگویید «من فکر می‌کردم تو می‌دونستی من از ماجرا با خبرم، اما داری از احساسات من حمایت می‌کنی» بگویید «من به تازگی چیزی فهمیدم که واقعاً رنجیدم. فقط می‌خواستم بفهمی که من موضوع رو می‌دونم.» بگویید، «ظاهراً هر دو می‌دونیم که دارم درباره چی صحبت می‌کنم. مجبوریم موضوع رو روشن کنیم بهتره اول حرفهای تو رو بشنویم.» بگویید خیلی‌ها از موضوع با خبرند، اکنون او کنجکاو می‌شود که چه کسانی موضوع را می‌دانند و چگونه

از آن سردر آورده اند. به محض اینکه سعی کند این اطلاعات را به دست آورد، می‌فهمید که او گناهکار است.

۱۴- متهم کردن به کارهای خیلی بدتر: شخص بی‌گناه هیچ گاه احساس نمی‌کند باید چیزی را توضیح بدهد تا به اشتباه محکوم نشود: «موارد دیگه وحشتناک است و قابل ذکر نیست». ممکن است جواب دهد «نه، من فقط اون یه دونه پرونده رو به خاطر فشار کار دزدیدم تا کار تموم بشه، اما هیچ وقت اسرار کاری رو نمی‌فروشم !» تنها راه اثبات بی‌گناهی اش از اتهامات شرم آور، این است که به همان خطایی اعتراف کند که شما مظنونید.

۱۵- بلوف: شک دارید که دیشب خانه نبوده، اینگونه بپرسید: «وقتی می‌رفتم خونه از حوالی منزل شما رد شدم. چرا ماشینت دم در خانه نبود؟» اگر به سادگی بپرسید «دیشب بیرون رفتی؟» او می‌تواند این موضوع را انکار کند، اگر او خانه بود، به سادگی می‌گفت اشتباه می‌کنید و ماشین مقابل خانه پارک بوده. مثال دیگر: در یک مهمانی هستید، شخصی ادعا کند به تازگی از سفر آفریقا بازگشته است. اینجا راهی هست که به دروغ او پی ببرید. می‌توانید بگویید عموی من که مأمور گمرک در فرودگاه نایروبی است می‌گفت هرکس که به آفریقا سفر می‌کند، در فرودگاه آموزش‌های ویژه‌ای برای مقابله با مالاریا می‌بیند. تا ادعای شما را پذیرفت، بدانید که داستانش غیر واقعی است.

۱۶- خیره شدن. سلاحی فوق العاده است. خیره شدن باعث می شود فردی که حالت تدافعی به خود گرفته احساس تنگنا کند. برای فرار از آن، باید فقط حقیقت را بگوید. چشمان تان را در چشمانش بدوزید و دوباره سؤال کنید. شما به یکی از همکاران خود مظنون هستید که کارتتش را به یکی از دوستانش داده است که برای او کارت ورودی بزند. « باشه اما مطمئنی ؟ » هر نوع مکثی به احتمال زیاد، نشانه گناه و خطاست، چرا که فرد می کوشد گزینه های خود را سبک و سنگین کند.

۱۷- مرور کارهای انجام شده: هرگاه خواستید اعتراف بگیرید بهتر است در گفت و گو از کارهای انجام شده وی عبور کنید. باید او را به اینجا بکشانید که کارهای گذشته خود را بپذیرد. زمانی که شما از موضوع، اطلاعات کمی دارید و داستان را به صورت کامل نمی دانید. شما اطلاعات خود را بیان می کنید تا او مابقی داستان شما را باور کند. فرد بی گناه نسبت به کاری که انجام نداده و درباره آن متهم شده، عصبانی می شود و دوست دارد همان لحظه درباره آن صحبت کند.

۱۸- نامیدن فرد: همیشه هنگام صحبت، نام فرد را بکار ببرید. مردم اغلب زمانی که اسم خودشان را می شنوند با توجه بیشتری گوش می کنند و مطیع شما هستند و با پذیرش بهتری پاسخ می دهند.

۱۹- «عیبی نداره»: نمونه سؤال : « دلیل اینکه من این سؤال رو از تو می‌پرسم اینه که منم چند تا کار انجام دادم که خیلی از اونا را ضعیف نیستم. اینه که می‌تونم بفهمم چرا تو ممکنه اینکارو کرده باشی»
نمونه سؤال : « من می‌تونم بفهمم شاید تو برای این اتفاق برنامه ریزی نکرده بودی. همه چیز از کنترل خارج شده و تو بدون فکر عمل کردی. ایرادی نداره، یه تصادفه، درسته ؟ اما اگر این کار رو به عمد انجام دادی، نمی‌تونم تو رو ببخشم. تو باید بهم بگی که کارت عمدی نبود. خواهش می‌کنم ».

۲۰- شریک دزد شدن: شما در مورد دزدی از شرکت، به حسن شک دارید. می‌خواهید بفهمید آیا این موضوع حقیقت دارد و اگر دارد، چه مدت از شروع آن می‌گذرد. نمونه سؤال : « هی، حسن، فکر می‌کنم که من و تو می‌تونیم دو تا شریک پولدار باشیم. به نظر می‌رسه که تو داشتی یه کم پاتو تو کفش من می‌کردی. اما اشکال نداره. ما می‌تونیم با هم کار کنیم، ای شیطان. » شما با اینکه می‌دانید او چه کار می‌کند، می‌خواهید خوشحال به نظر برسید.

۲۱- تحسین خلاف: شما می‌خواهید بفهمید آیا فرد مصاحبه شونده در مورد تاریخچه شغلی خود به شما دروغ گفته است یا خیر. نمونه سؤال : « همانطور که هر دو می‌دونیم، هرکس به تاریخچه شغلی خود، کمی شاخ و برگ می‌دهد. از نظر من، این نشان دهنده این شجاعت است که شما از پذیرفتن مسئولیت های جدید هراسی

ندارید. در کدوم قسمت سوابق کاری تون بیشتر خلاقیت نشون دادین و پر و بال بهش دادین و ما رو سر کار گذاشتین ؟ »

۲۲- « به خودم بگو، هنوز شانسی هست: » نمونه سؤال: « من می‌دونم چه اتفاقی افتاده و چه کار کردی. امیدوار بودم که اول از خودت بشنوم. خیلی برام مهمه که موضوع را از دهن خودت بشنوم. شنیدن این موضوع باعث می‌شود که وی احساس کند در صورت اعتراف، هنوز شانسی دارد و چون می‌پندارد، چیزی که واقعاً اتفاق افتاده، احتمالاً به بدی همان چیزی نیست که شما شنیده‌اید، اعتراف را در حال حاضر راهی می‌بیند تا جلوی ضررهایش را بگیرد. نمونه سؤال: « من می‌فهمم چرا تو اون کار رو انجام دادی. در واقع اگه دلیل بهتری داشتی، انجام نمی‌دادی. احتمالاً نسبت به تو بی‌انصافی شده یا چیزی کم و کسر بوده. چی کار می‌تونم انجام بدم تا این مورد دیگه اتفاق نیوفته ؟ » « من مسئولیت اعمال تو رو می‌پذیرم. بذار با هم کار کنیم و ببینیم چقدر می‌شود از تکرار این مسائل جلوگیری کرد. من کاملاً می‌فهمم، تو حق داشتی اون کار رو انجام بدی. »

۲۳- « می‌دونی باهات چه کار می‌کنم؟ »: نمونه سؤال: « من دوست نداشتم مجبور به انجام این کار بشم، اما تو برام راهی باقی نذاشتی. » « چه کار کنم ؟ » نمونه سؤال: « تو می‌دونی که من چه کار می‌تونم بکنم و اینکه اون کار رو انجام می‌دهم. اگه نمی‌خوای الان

به‌هم بگی، نگو. من فقط کاری رو انجام می‌دم که باید بدم». بعد از گفتن این جمله به پا سخ او توجه کنید. اگر در جوابش، روی کاری که شما برای او انجام خواهید داد تمرکز کرد، احتمال گناهکار بودنش بیشتر است. اما، اگر اصرار کرد که هیچ کاری نکرده، امکان دارد درمورد آن اتهام بی‌گناه باشد.

۲۴- «تقصیر کس دیگری است، تو قربانی او شده‌ای»: نمونه سؤال: « فکر کنم می‌دونم جریان چیه. تو اجازه نداری به من بگی. یکی دیگه سود می‌بره و تو توی مشکل می‌افتی ». نمونه سؤال: « خب، فکر کنم می‌دونم جریان چیه. تو اگه می‌تونستی، حقیقت رو به من می‌گفتی، اما جرأت نداری این کار رو انجام بدی.

۲۵- « احمق! من طرف تو ام، به خودم بگو!»: شما فکر می‌کنید فرد مصاحبه شونده در مورد تاریخچه شغلی خود به شما دروغ گفته است. نمونه سؤال: « من می‌خوام به کار خوبی برای تو بکنم چون فکر می‌کنم تو خیلی به درد این کار می‌خوری، اونا می‌خواهند صحت تمام تاریخچه شغلی‌ات رو بررسی کنند، حتی کوچک‌ترین اغراق گویی از استخدام تو جلوگیری می‌کنه. خب بذار الان رو راست باشیم، کدام مورد رو باید به طور ویژه بازبینی و از پرونده تو حذف کنیم تا همه چیز راست در بیاد ؟ ». مثال دیگر: می‌خواهید بفهمید که آیا واقعی که در دفتر کارتان نیستید، منشی شما زودتر از ساعت کاری دفتر راترک می‌کند یا خیر. نمونه سؤال: «امروز قراره معاون مدیر عامل

بیاد اینجا. اون در مورد ساعت کاری تو سؤال کرده ، می‌خوام بهش بگم که روزهایی که شرکت رو زود ترک می‌کنی، صبحش زودتر سر کار می‌آی. یادت می‌یاد ماه گذشته چه روزهایی زودتر کارت رو تموم کردی و شرکت روترک کردی ؟ »

۲۶- « قبول حرفی که توی دهنش می‌گذاری: « منشی شما می‌خواهد چون حالش خوب نیست بقیه روز مرخصی بگیرد. امکان دارد بگویید « اوه، البته، اگر تب و سردرد شدیدی داری، حتماً مرخصی بگیر. » او هیچ وقت نگفت این علائم بیماری را دارد. شما فقط جمله او را باز کردید. حالا اگر حرف شما را تصحیح نکرد، واضح است یا دروغ می‌گوید، یا چون می‌خواهد به منزل برود با هر چه شما بگویید، موافقت می‌کند.

۲۷- به حرف کشاندن: وکیل شما از پرونده ای صحبت می‌کند که وکیل دیگری آن را کلاً خراب کرده. اگر فقط بپرسید « چه اشتباهی مرتکب شده ؟ » شما را به هیچ نتیجه‌ای نمی‌رساند. نمونه سؤال : « اگر شما این پرونده را دست می‌گرفتید چه کار متفاوتی می‌کردید ؟ » این جمله جادویی درهای گفت و گو را باز می‌کند.

۲۸- « اگه بگی بهش یه خدمتی کردی:» در حالی که با حسن یکی از فروشندگان خود صحبت می‌کنید، می‌خواهید بفهمید که چرا ارقام فروش علی یکی دیگر از فروشندگان شما پایین است، اما بی فایده است اگر فقط بپرسید چرا او خوب فروش نمی‌کند. حسن مایل نیست

چیزی به شما بگوید، چون خیانت به علی محسوب می‌شود. بنابراین، اگر سؤال را عوض کنید مشتاقانه به شما جواب می‌دهد. نمونه سؤال : « فکر می‌کنی علی می‌تونه تو چه قسمت‌هایی پیشرفت کنه ؟ » در این سناریو موقعیت مثبت است. شخص فکر می‌کند با دادن جواب، کار خوبی انجام می‌دهد.

۲۹- «به من لطف کنید و ایراداتم را بگید»: رئیس شما مایل نیست دقیقاً دلیل ارتقا نگرفتن شما را توضیح دهد. نمونه سؤال : « خانم اسمیت، من می‌دونم که شما چه جور آدمی هستید و به عقاید شما احترام می‌ذارم. امیدوارم روزی در این شرکت به موفقیتی که شما دست پیدا کردین، برسیم. اگه امکان داره، اجازه بدین یه سؤال بپرسم ؟ اگه شما جای من بودین، و الان رو این صندلی نشسته بودین، فکر نمی‌کردین اگر به نواقص کاری خودتون پی می‌بردین شانس خیلی بهتری برای پیشرفت در این شرکت داشتن ؟ »

۳۰- «اگه راستش رو نگی بیشتر دلگیر می‌شم»: فردی به شما دروغ می‌گوید تا به احساسات شما لطمه نزند؛ نمونه سؤال : « می‌دونم که تو نمی‌خوای به احساسات من لطمه بزنی، اما چون با من کاملاً صادق نیستی، بیشتر به من صدمه می‌زنی. » نمونه سؤال : « اگر تو به من نمی‌گی، هیچ کس دیگه هم نمی‌گه. اگر برای این موضوع نمی‌تونم روی تو حساب کنم، دیگه نمی‌دونم باید چی کار کنم. »

۳۱- بهره برداری از کلمه «نمی دانم»: وقتی می شنوید « من نمی دونم » ، یکی از جواب های زیر را بدهید :

. « خب، پس چرا به من نمی گی چطور شد به این کار فکر کردی ؟ »
 . « می دونم که تو اطلاعی نداری، ولی اگر قرار باشه حدس بزنی، فکر می کنی چی می تونه باشه ؟ »

. « می تونی بگی با کدوم قسمت این مورد موافقی ؟ »
 . « در کدوم یک از موقعیت های گذشته مثل الان فکر کردی ؟ »
 . « چه کسی احساسی دقیقاً می تونه چیزی رو تو ضیح بده که الان داری به اون فکر می کنی ؟ »

. « آیا می تونی یک دلیل بیاری ؟ »
 در تمام این پاسخ ها گویا از او می خواهید که جواب دیگری آماده کند.
 ۳۲- او را مسئول ندانستن: نمونه سؤال : « من می دونم که مطمئن نیستی چرا اون کار رو کردی، پس می تونی به چند تا انگیزه ناخودآگاه که در کار پیش میاد فکر کنی ؟ » این موضوع به خوبی جواب می دهد و کارساز است، چرا او دیگر خود را مسئول انجام کاری که کرده نمی داند.

۳۳- «اگه نمی خوامی بگی مهم نیست»: پسر شما نمی خواهد در مورد زورگیری که پول ناهارش را از او گرفته، به شما چیزی بگوید.
 نمونه سؤال : « اگه نمی خواهی در مورد این موضوع صحبت کنی، مهم نیست». این یک جمله کلیدی است که به سرعت، مخاطب را

خلع سلاح می‌کند و به او می‌فهماند قرار بر شماتت و تنبیه نیست. «وقتی من هم سن تو بودم این موضوع برام اتفاق افتاد و پس از اینکه یاد گرفتم بهش چی بگم، او دیگر مرا اذیت نکرد».

۳۴- «فقط بگو بله یا خیر»: به عنوان پزشک با بیماری صحبت می‌کنید که مایل نیست در مورد رابطه‌ی خلاف اخلاق قبلی خود چیزی به شما بگوید. نمونه سؤال: «من تردید شما رو درک می‌کنم و اگر ترجیح می‌دی در مورد اون صحبت نکنی، خب چیزی نمی‌گم. من از شما سؤالات ساده‌ی بله - خیر می‌پرسم و شما براساس اونا جواب منو می‌دین». سیستم سؤالات بله - خیر می‌تواند در مورد هر موقعیت و فردی که در بازگو کردن مسائل شخصی خود احساس ناراحتی می‌کند، به کار رود.

۳۵- «حدوداً بگو چند درصد؟»: می‌خواهید بدانید آیا سرکارگر امور ساختمانی شما قصد دارد از شرکت شما برود یا خیر. نمونه سؤال: «حسن! شمارش از یک تا ده رو در نظر بگیر، یک یعنی فقط در فکر بوده‌ای کار دیگه ای پیدا کنی و ده یعنی واقعاً علاقمندی توی یک شرکت دیگه کار کنی، حالا چه عددی مناسب توست؟»

۳۶- «تو مثل اونای دیگه نیستی»: چند دختر عضو انجمن دختران دانشجوی مسخره بازی در آورده‌اند و شما می‌خواهید مسئول این کار را پیدا کنید. نمونه سؤال: «فاطی! من فقط به یک دلیل دارم پیش تو می‌یام. می‌دونم که می‌تونم در گفتن حقیقت به تو اعتماد کنم. همان

طور که من به تو اعتماد می‌کنم تو هم می‌تونی به من اعتماد کنی. تو مثل اونا نیستی. می‌دونم که می‌تونم رو تو حساب کنم تا کاری که در سته انجام بدی». اگر او نتوانست به شما کمک کند، نزد دیگری بروید و دوباره همین سخنان را بگویید. بالاخره یکی به حرف می‌آید.

۳۷- «مهم رفاقت ما ست، مهم صداقت تو ست»: نمونه سؤال: «حسن! اینکه چه کسی این کار رو کرده، اصلاً برام مهم نیست. مهم، رفاقت ماست. می‌خوام بدونم می‌تونم بهت اعتماد کنم. فکر کنم می‌تونم، اما باید با من صادق باشی. برام مهم نیست چه کسی این کار رو کرده، فقط می‌خوام بدونم تو در این مورد با من صادقی یا نه».

۳۸- «اون یکیه دیگه، نه؟»: از پیش‌خدمت خود می‌خواهید یک فنجان قهوه بدون کافئین برای شما بیاورد و پنج دقیقه بعد پیش‌خدمت با فنجانی پر از قهوه نزد شما باز می‌گردد. نمونه سؤال: «این قهوه معمولیه، درسته؟» اگر او تأیید کند، یا برایش مهم نیست که از بدون کافئین بودن آن مطمئن باشد، یا واقعاً قهوه، معمولی است اما، اگر او بگوید که این قهوه بدون کافئین است آنگاه می‌توانید کاملاً مطمئن شوید همان را که ابتدا خواسته‌اید برایتان آورده است.

۳۹- دردرس ساز جلوه دادن قضیه: ماشین خود را نزد مکانیک می‌برید و وی می‌گوید ماشین تان را تا جمعه تعمیر می‌کند. اما شما می‌دانید به دلیلی، ماشین تان تا تعطیلات آخر هفته درگاراژ خواهد ماند. نمونه سؤال: «خب، حسن! فردا خوبه. همان طور که می‌دونی

خانمم بارداره و هر روز ممکنه فارغ بشه. ما فقط همین یه ماشینو داریم، پس اگر به هر دلیلی فکر می‌کنی تا جمعه آماده نمی‌شه، باید بهم بگی بدونم». مثال دیگر: شما از پیشخدمت می‌پرسید که آیا ادویه هندی در سالاد ریخته یا نه، چون بعضی از افراد به آن آلرژی دارند و او به شما می‌گوید که نریخته است، ولی جواب او را باور نکرده‌اید و می‌خواهید مطمئن شوید. نمونه سؤال: «خب، حسن! عالیه. همون طور که می‌دونم من به طرز کشنده ای به ادویه آلرژی دارم. کمی از آن پر کافی است تا منو راهی بیمارستان کنه.» توجه کنید که معادله در این دو سناریو تغییر می‌کند. در ابتدا، نه مکانیک نگران شماست و نه پیشخدمت متوجه می‌شود که شما چه می‌خورید. ولی بعد از جمله شما، بی‌اعتنایی آنها جای خود را به نگرانی می‌دهد، چرا که آن‌ها با یک موضوع دردسرساز مواجه شده‌اند. اگر به سادگی محل تکیه اهرم را تغییر دهید، می‌بینید که قدرت از آن شماست.

۴۰- هنر هدایت صحبت در جهتی که طرف گارد نگیرد: شما می‌توانید یک گفت و گو را در هر جهتی که مایلید هدایت کنید. به این مثال‌ها توجه کنید. فرض کنیم که شما در منزل دوستی هستید و او میز ناهارخوری جدیدش را به شما نشان می‌دهد، اگر می‌خواهید بفهمید که میز واقعاً گران قیمت بوده یا نه، آیا بهترین گزینه پرسیدن سؤال مستقیم است؟ معمولاً نه، زیرا امکان دارد دوست شما کمی حالت تدافعی به خود بگیرد، اما اگر به او بگویید این زیباترین

میزی است که تاکنون دیده اید، او در مورد قیمت با شما صحبت می‌کند. مثال دیگر: « من مسئول کل عملیاتم. » « منظور ؟ » « یعنی رئیس موقعی که اینجا روترک کرد، منو مسئول کرد. اگه هر مشکلی داری، مجبوری با من کنار بیای. » حالا با این جمله مقایسه کنید: « من مسئول کل عملیاتم. » « و. . . » « این یعنی همه چیزی؛ صورت موجودی، زمان بندی و روابط کارمندان. » کدام یک حالت تدافعی کمتری در طرف بر می‌انگیزند. یک مثال دیگر: « سیاست ما حمایت از سهام دارامونه » بجای « شما می‌تونین از ما پیروی کنین و یا راه خودتونو برید، به خودتون بستگی داره ». مثال دیگر: « آیا پنج دلار از تنخواه گردان پول نقد برداشتی ؟ » یا « چرا پنج دلار از تنخواه گردان برداشتی ؟ » یا « دیگه از تنخواه گردان پول بر ندار ! » چه چیزی در همه این جملات مشترک است؟ همه آنها افتراآمیزند و ممکن است به صورت خودکار باعث شوند طرف بگوید « من این کارو نکردم. » اگر می‌خواهید بفهمید که آیا او پول برداشته، ساده بگویید « سعی کنیم پولی را که از تنخواه بر می‌داریم، هر دفعه کمتر از ده دلار باشه، چون این طوری خیلی بهتره. » فرد به فکر دفاع از خودش نمی‌افتد. از واژه‌های چون، بیابید و سعی کنیم، استفاده کنید تا جمله افتراآمیز و سخت گیرانه به نظر نرسد.

۴۱- باز بودن پرسش: اگر برای شفاف سازی سؤال می‌کنید اینکه چگونه بپرسید خیلی مهم است: مثلا وقتی کسی می‌گوید «

نمی‌دونم که می‌تونم یا نه». نگوید «منظورت چیه، نمی‌دونی؟»
 بگوید: «چرا نمی‌تونی؟». برخی جواب‌ها، پاسخ پربارتری می‌دهند
 : «مشخصاً، چه چیزی مانع تو می‌شه؟» «مگه چه اتفاقی باید
 بیفته تا بتونی این کارو انجام بدی؟»

۴۲- نشان‌دن طرف سر جای خودش: اگر در موقعیتی هستید که
 طرف مقابل مدام و یک‌بند حرف می‌زند و دائم حرف شما را قطع
 می‌کند، نکات زیر روش‌هایی بسیار عالی برای پیروزی شماست. این
 چند جمله کارساز باعث می‌شود که آن‌ها سکوت کنند. هر کدام از
 آن‌ها را برای موقعیتی که مناسب می‌دانید به کار ببرید. آن‌ها روی
 دو نقطه حساس در طبیعت انسان اثر می‌کنند، «منیت و کنجکاوی»
 . «

۱. «تو آدم باهوشی هستی، بذار ازت یه سؤال بپرسم.»

۲. «بذار نظر تو در مورد یه موضوع بپرسم.»

۳. «می‌شه اولین نفری باشم که در حضور تو جمله‌اش رو تموم
 می‌کنه؟»

۴. «بی توجهی خود تو با قطع حرفای من نشون نده.»

۵. «متأسفم که این موارد با عقایدت جور در نیامد، اما دوست دارم
 بدونم که..»

۶. «شاید بتونی در مورد مسئله‌ای کمکم کنی.»

۷. «می‌دونم که منتظری این موضوع رو از تو سؤال کنم.»

۸. « تو تنها کسی هستی که جواب این سؤال رو می‌دونه. »
۹. « امیدوارم که این خبر ناراحتت نکنه. »
۱۰. « قبل از اینکه چیز دیگه ای بگی، این سؤال رو جواب بده. »
۱۱. « می‌خواهم کاملاً به چیزی که تو می‌گی توجه کنم، پس بذار اول، این موضوع رو روشن کنیم. »
۱۲. « امیدوارم این موضوع ناراحتت نکنه، اما. .. »
۱۳. « دوست ندارم این موضوع فراموش بشه. »
۱۴. « این آخرین باره که این موضوع رو می‌شنوی. »
۱۵. « حافظه خوبی داری؟ عالیه، پس دیگه این مسئله یادت نمی‌ره.
«
۱۶. « متأسفم که حرفت وسط حرف من در اومد ». کنایه از این که حرفم را قطع کردی .
- ۴۳- ایجاد تعهد جدید: مادری مظنون شده که پسر دوازده ساله اش سیگار می‌کشد. روش‌های برخورد با مسئله به‌ترتیب، از بدترین تا بهترین طبقه‌بندی شده‌اند.
- الف : « تو سیگار می‌کشی ؟ اگه بفهمم می‌کشمت » .
- ب : « تو سیگار می‌کشی، مگه نه ؟ »
- پ : « می‌خواهم در مورد کشیدن سیگار با تو صحبت کنم. »
- ت : « من همه چیز رو در مورد سیگار کشیدن و مخفی کردن اون می‌دونم. می‌دونی، من از این موضوع خوشحال نیستم، ولی می‌خوام

بههم قول بدی تا به سن بیست و یک سالگی نرسیدی، مشروب نخوری.»

۴۴- «پرهیز از پسر پیغمبر»: سؤالات زیر از کارمندانی که قرار است استخدام شود پرسیده شده تا معلوم شود آدم راستگویی‌اند یا خیر. اگر شما واقعاً آن کار را می‌خواستید، چگونه به این سؤالات پاسخ می‌دادید؟

تا حالا تو زندگی دزدی کردی؟

تا حالا از چراغ قرمز رد شدی؟

دوستی داری که از مغازه دزدی کرده باشه؟

تا حالا فکر کشتن کسی رو کردی؟

بسیاری از ما مجبوریم به این سؤالات پاسخ مثبت دهیم و این دقیقاً مطلبی است که یک کارفرمای آینده‌تان به دنبال آن می‌گردد. چرا؟ زیرا پاسخ درست اکثر ما به استثنای قدیسین، مثبت است. وظیفه کارفرما پیدا کردن افرادی است که در مورد سؤالات صادق‌اند. دزدیدن یک بسته آدامس در سن دوازده سالگی شما را یک آدم بد یا یک کارمند منفور جلوه نمی‌دهد. هدف از این کار این نیست که معلوم شود کی گناهکار است، اما صداقت فرد را محک می‌زند.

۴۵- «پرهیز از بله قربان‌گو»: زمانی که می‌خواهید صداقت فردی را برآورده کنید، راه حلی دشوار را به او پیشنهاد کنید. اگر او سختی راه حل شما را تصدیق کرد، در رسیدن به هدف، جدی و انسانی راستگو

است. ولی اگر سریعاً با آن موافقت کند، معلوم می‌شود انگیزه‌های دیگری دارد و فرد درستکاری نیست.

۴۶- «خودتان را لو ندهید»: زمان سؤال از فروشنده درباره کیفیت یک کالا، پس از ابراز علاقه به خرید آن نیست. چرا؟ زیرا او ممکن است احساس کند دروغ، خیلی به نفع اوست.

۴۷- بالا و چپ: افراد راست دست، خاطرات بصری را با حرکات چشم‌ها به بالا و چپ به یاد می‌آورند. در افراد چپ دست، برعکس، چشم‌ها به بالا و راست می‌رود. وقتی شخص راست دست می‌خواهد تصویر یا واقعیتی را ایجاد کند، چشمانش به سمت بالا و راست می‌روند و عکس این موضوع برای افراد چپ دست صادق است.

کار چاق‌کنی کار نیست، کار چاق‌کن‌ها به جایی نمی‌رسند، همیشه بدبخت‌اند. زندگی آنها هیچ وقت به سامان نمی‌شود. دلالی شغل مکروهی است. مالی که از دلالی بدست می‌آید فاقد برکت است.

محل کار

- خیلی خوب و بلکه لازم است که محل کار جایی جز خانه باشد. مرد باید صبح به صبح از خانه بزنند بیرون.

- منشی را ترجیحاً مردی جا افتاده و مسن که تجربه کافی دارد انتخاب کنید در اینصورت نه تنها منشی بلکه برای شما یک کارپرداز عالی خواهد بود. از انتخاب منشی زن اجتناب کنید که راندمان اندکی دارد و مسائل بسیاری در دفتر کار بوجود می‌آورد و بازده همه را هم کاهش می‌دهد.

- صندوقدار را ترجیحاً زن انتخاب کنید. کلاً زن‌ها چون با پول کمتری حاضر به کار می‌شوند به صرفه‌اند.

- گاهی لوکس کردن بیش از حد مغازه و خرج کردن پول در دکوراسیون آن مشتری‌ها را فراری می‌دهد: «اینکه به کلاس ما نمی‌آید. لابد اینکه اینقدر خرج و بیشترین مغازه‌اش کرده خدا تومان هم می‌خواهد پول از مشتری‌ها بگیرد».

- برای برکت محل کار سعی کنید در آن جا نماز بخوانید. هفته‌ای یکبار در محل کار اطعام کنید. بگویید خدایا چه کنم جیب بندگان را پر از روزی کنم. اگر هم کاری از دستتان برنیامد لااقل آنروز به سرایدار یا رهگذر یک چیزی بدهید. روزی را بچرخانید نخواهید همه‌اش مال شما باشد. از حرف‌های اضافی در دفتر اجتناب کنید که انرژی محیط را می‌گیرد و کم می‌کند. آدم‌های علاف و بیکار را به دفتر کارتان راه ندهید.

- پیروزی در گرو با هم کار کردن است.

اعضای یک شرکت چون مرغانی هستند که با هم بودندشان سیمرغ را می‌سازد.

مهم این است که یادگیری چطور خودت را فراموش کنی تا توی سیمرغ جا بگیری و جزئی از سیمرغ شوی.

بازاریابی

به این داستان توجه کنید:

«در یک سحرگاه سرد ماه ژانویه، مردی وارد ایستگاه متروی واشینگتن دی سی شد و شروع به نواختن ویلون کرد.

این مرد در عرض ۳۰ دقیقه، شش قطعه از بهترین قطعات باخ را نواخت.

از آنجا که شلوغ‌ترین ساعات صبح بود، هزاران نفر برای رفتن به سر کارهایشان به سمت مترو هجوم آورده بودند.

سه دقیقه گذشته بود که مرد میانسالی متوجه نوازنده شد.

از سرعت قدم‌هایش کاست و چند ثانیه‌ای توقف کرد، بعد با عجله به سمت مقصد خود براه افتاد.

یک دقیقه بعد، ویلون‌زن اولین انعام خود را دریافت کرد.

خانمی بی آنکه توقف کند یک اسکناس یک دلاری به درون کاسه اش انداخت و با عجله براه خود ادامه داد.

چند دقیقه بعد، مردی در حالیکه گوش به موسیقی سپرده بود، به دیوار پشت سر تکیه داد، ولی ناگهان نگاهی به ساعت خود انداخت و با عجله از صحنه دور شد.

کسی که بیش از همه به ویلون زن توجه نشان داد، کودک سه ساله ای بود که مادرش با عجله و کشان کشان به همراه می بردش. کودک یک لحظه ایستاد و به تماشای ویلون زن پرداخت، مادر محکم تر کشیدش و کودک در حالیکه همچنان نگاهش به ویلون زن بود، به همراه مادر براه افتاد، این صحنه، توسط چندین کودک دیگر نیز به همان ترتیب تکرار شد و والدینشان بلا استثنا برای بردنشان به زور متوسل شدند.

در طول مدت ۳۰ دقیقه ای که ویلون زن می نواخت، تنها شش نفر، اندکی توقف کردند.

بیست نفر انعام دادند، بی آنکه مکثی کرده باشند، و سی و دو دلار عاید ویلون زن شد.

وقتی که ویلون زن از نواختن دست کشید و سکوت بر همه جا حاکم شد، نه کسی متوجه شد، نه کسی تشویق کرد، و نه کسی او را شناخت.

هیچکس نمیدانست که این ویلون زن همان "جاشوا بل" یکی از بهترین موسیقی دانان جهان است، و نوازنده یکی از پیچیده ترین

قطعات نوشته شده برای ویلون به ارزش سه ونیم میلیون دلار، می‌باشد.

جاشوا بل، دو روز قبل از نواختن در سالن مترو، در یکی از تئاترهای شهر بوستون، برنامه ای اجرا کرده بود که تمام بلیط‌هایش پیش فروش شده بود، و قیمت متوسط هر بلیط یکصد دلار بود.

این یک داستان حقیقی است، نواختن جاشوا بل در ایستگاه مترو توسط واشینگتن پست ترتیب داده شده بود، و بخشی از تحقیقات اجتماعی برای سنجش توان شناسایی، سلیقه و الویت‌های مردم بود. نتیجه: آیا ما در شرایط معمولی و ساعات نامناسب، قادر به مشاهده و درک زیبایی هستیم؟

لحظه ای برای قدردانی از آن توقف می‌کنیم؟
آیا نبوغ و شگردها را در یک شرایط غیر منتظره می‌توانیم شناسایی کنیم؟

یکی از نتایج ممکن این آزمایش می‌تواند این باشد، اگر ما لحظه‌ای فارغ نیستیم که توقف کنیم و به یکی از بهترین موسیقی دانان جهان که در حال نواختن یکی از بهترین قطعات نوشته شده برای ویلون است، گوش فرا دهیم، چه چیزهای دیگری را داریم از دست می‌دهیم؟»

نتیجه‌گیریها درست است اما یک نتیجه دیگر هم می‌شود از این داستان گرفت: بازاریابی یک هنر است.

نکته: چرخ زندگی را چنان بساز که در نبود تو هم کس دیگری بتواند آن را بچرخش درآورد کار را بگونه‌ای طرح بریز که در نبود تو هم پیش رود و برای پول بسازد

اقسام کلاهبرداری

کلاهبرداری کلان:

کلاهبردار کسی است که از شما پولی می‌گیرد تا جنسی تحویل دهد یا کاری انجام دهد اما آن جنس را تحویل نمی‌دهد و کار را نمی‌کند. اکثر کلاهبرداری‌ها ناخواسته رخ می‌دهند. وقتی کسی قدرت تحویل جنسی را ندارد یا توان انجام کاری را ندارد اما بنا به نیاز فعلاً پول می‌گیرد تا به زخمش بزند و بعداً ببیند چه می‌شود، چنین شخصی به احتمال زیاد کلاه شما را بخواهد داشت. پس باید برای معاملات و کارهایتان فردی را پیدا کنید که «قادر» باشد و سرش به تنش بیارزد و معامله با شما یک قسمت کوچک از معاملتش باشد. تا می‌توانید با آدمی که مقروض است وارد معامله نشوید چنین آدمی احتمال زیادی هست که ناخواسته کلاهبردار از کار دریاید.

البته یک سری آدم هم هستند که کلاهبرداری عادتشان شده. با این و آن روی هم می‌ریزند و کلاه‌شان را بر می‌دارند بعد می‌روند سراغ قربانی بعدی.

کاری که کلاهبردار می‌کند این است که برای آدم فضا درست می‌کند و آدم را به طمع می‌اندازد. جویری که آدم بدون گرفتن ضمان درست و حسابی، به صرف وعده، به او پول می‌دهد و بعد کلاهبردار غییش می‌زند یا امروز و فردا می‌کند.

کلاهبردارهای حرفه‌ای وقتی کلاه شما را برداشتند کاری می‌کنند که صبر و حوصله شما تمام شود و به او بد و بیراه بگویید، بعد دو برابر بد و بیراهی را که گفته‌اید به خودتان می‌گویند و با دعوا رابطه‌شان را با شما قطع می‌کنند. یا آنقدر چفنگ و دروغ سرهم می‌کنند تا بلندشوید و آنها را کتک بزنید بعد با آرامش بلند می‌شوند زنگ به پلیس می‌زنند و برای شما پرونده درست می‌کنند و مدّعی و شاکی شما می‌شوند.

مؤثرترین راه برای گرفتن پول از کلاهبردار استفاده از ریش سفیدهای بازار یا دوستان مشترک شماست. صبر و حوصله و جلسات بسیار می‌خواهد. سعی کنید جلسات را صورت جلسه کنید و از او امضاء بگیرید. البته بعید است امضاء کند. خلاصه اینکه با دعوا و مرافعه قضیه حل نمی‌شود. بدتر می‌شود. باید او را توی رودربایستی و مرام

بیاندازید یا به طمع کار و سرمایه‌گذاری بعدی به تصفیه حساب فعلی وادارش کنید. کلاً در دوستی را نبندید که پولتان را نخواهید دید. یک داستان:

مردی با دوچرخه به خط مرزی می‌رسد. او دو کیسه بزرگ همراه خود دارد. مامور مرزی می‌پرسد: «در کیسه‌ها چه داری؟». او می‌گوید «شن». مامور او را از دوچرخه پیاده می‌کند و چون به او مشکوک بود، یک شبانه روز او را بازداشت می‌کند ولی پس از بازرسی فراوان واقعاً جز شن چیز دیگری نمی‌یابد. بنابراین به او اجازه عبور می‌دهد. هفته بعد دوباره سر و کله همان شخص پیدا می‌شود و مشکوک بودن و بقیه ماجرا...

این موضوع به مدت سه سال هر هفته یک بار تکرار می‌شود و پس از آن مرد دیگر در مرز دیده نمی‌شود.

یک روز آن مامور در شهر او را می‌بیند و پس از سلام و احوال‌پرسی به او می‌گوید: من هنوز هم به تو مشکوکم و می‌دانم که در کار قاچاق بودی، راستش را بگو چه چیزی را از مرز رد می‌کردی؟ قاچاقچی می‌گوید: دوچرخه!

بعضی وقت‌ها موضوعات فرعی ما را به کلی از موضوعات اصلی غافل می‌کند.

کلاهدرداری خرد (فنون فروشندگی):

۱. ساده و سخت جلوه دادن: اگر می‌خواهید به شخصی برای انجام کاری انگیزه بدهید، به او نشان می‌دهید که این کار آسان و ساده است. اگر مایلید که رفتاری را سرزنش کنید، فقط باید تعداد مراحل را زیاد، کسل کننده و سخت نشان دهید یا آنها را کش دهید. نود درصد تصمیماتی که می‌گیریم بر پایه احساسات است. سپس از منطق برای توجیه آنها استفاده می‌کنیم.

۲. من هم همینطور، چه تصادفی!: مراقب زمانی باشید که از شما در مورد سرگرمی‌ها، زادگاه، ارزش‌ها، غذاهای مورد علاقه و غیره سؤال شود و بعد، این جمله الزوم آور بیاید: « من همین طور، چه تصادفی! ».

۳. هدیه ناقابل‌است، خدمت دوست عزیز: هروقت چیزی دادند چیزی می‌خواهند. البته تجارت بده بستان است اما گاهی چیز کمی داده‌اند و کیسه بزرگی برای شما دوخته‌اند. بخصوص مراقب هدیه غریبه‌ها باشید، وقتی فردی چیزی به ما می‌دهد، اغلب به او احساس بدهکاری می‌کنیم. این قانون در حالات مختلف صادق است و به هدایا محدود نمی‌شود. امکان دارد دادن اطلاعات، امتیاز، یا حتی قسمتی از وقت فرد به شما پیشنهاد شود.

۴. بلوف‌ها: یک ضرب المثل می‌گوید یک نفر توی پادگان گاهی می‌تواند خودش را در حد یک لشکر جا بزند. مراقب باشید فردی که دائم می‌گوید ما چنین توانایی‌هایی داریم و چنین تعهداتی را تضمین

می‌کنیم آیا واقعاً «ما» هست یا نه. یعنی یک گروه است یا بلوف می‌زند و یک کارمند ساده است. راجع به توانایی‌ها هم در عمل باید معلوم شود به حرف نیست. مطلقاً اعتماد به حرف نکنید. در کار کم کم با او پیش بروید ببینید چه از آب در می‌آید.

۵. لوازم جانبی: در یک مغازه لوازم خانگی، بعد از اینکه تصمیم گرفتید استریویی بخرید، فروشنده ممکن است لوازم جانبی مورد نیاز آن را نیز به شما نشان دهد. به هر حال یک کیف پنجاه هزار تومانی و یک ضمانت نامه سی هزار تومانی، در مقایسه با سیستم استریوی هشت صد هزار تومانی، مبالغ زیادی به نظر نمی‌رسد. چون او در ابتدا کالای گران را به شما نشان داده است، دید شما تغییر می‌کند و قیمت لوازم جانبی که بعد به شما نشان می‌دهد، مناسب به نظر می‌رسد.

۶. اما این یکی دیگه مناسبه: ممکن است یک فروشنده ماشین‌های دست دوم، چند ماشین به شما نشان دهد و قیمت آن‌ها را ۲۰ تا ۳۰ درصد بیشتر بگوید. بعد ماشین دیگری را با قیمتی مناسب نشان می‌دهد و شما فکر کنید که این معامله بسیار خوبی است.

۷. تخفیف: قطعاً خرید جنسی که قیمت آن از پانصد هزار تومان به دوپست هزار تومان کاهش یافته، نسبت به جنسی که از ابتدا قیمت آن صد و پنجاه هزار تومان است، مناسب‌تر به نظر می‌رسد.

۸. قطار درخواست‌ها از کوچک به بزرگ: طرفداران یک فرقه وقتی سراغ کسی می‌روند نمی‌گویند: «فلانی، دوست داری که به فرقه ما ملحق بشی و از اتمام اموات دست بکشی؟» با قبول درخواست‌های کوچک، شما رفتار خود را با سازماندهی مجدد افکارشان توجیه می‌کنید. برای این که جلوی اجرای این قانون را روی خودتان بگیرید، مراقب باشید که آیا از شما برای انجام کاری اگر چه کوچک، درخواست می‌شود یا خیر. این درخواست معمولاً با درخواستی کمی بزرگ‌تر دنبال می‌شود و در طول زمان حسن تعهد شما به نقطه‌ای می‌رسد که شما در تصمیم گرفتن گیر می‌کنید.

۹. فضا سازی: دکتري که تا بحال یک بار بیشتر او را ندیده‌اید، ناگهان برایتان جذاب‌تر می‌شود، اگر بشنوید که وقت‌های چند ماهه به بیمارانش می‌دهد. قرمز شرابی، رنگی که فروشنده شلوار به شما گفت بیشترین فروش را در این فصل داشته، ناگهان داشتن آن را برایتان یک ضرورت می‌کند.

۱۰. ظاهر فروشنده: آیا تاکنون توجه کرده‌اید فروشنده‌گان لوازم آرایشی در فروشگاه‌های بزرگ چه نوع لباسی می‌پوشند؟ روبوش‌های سفید آزمایشگاهی! چون مثل کارشناس‌ها می‌شوند و به احتمال زیاد، حرف شان را باور می‌کنیم و معتبرتر به نظر می‌رسند.

۱۱. فقط یه دونه مونده: «احتمالاً ما این جنس رو تموم کردیم. خیلی خوب فروش می‌ره. اما اگه یه دونه داشته باشم می‌خوای، نه؟». «تو بازار هیچ کسی این جنس را نداره. ولی من برات گیر میارم...».

۱۲. رسمی‌سازی: به سادگی با مطلبی که «ظاهراً» رسمی است گول می‌خوریم. این که فردی به عنوان «مدرک» یک جدول رنگی به ما نشان می‌دهد، گفته‌ او را واقعی جلوه می‌دهد.

۱۳. «از من نشنیده بگیرید»: من طرف تو هستم. برای مثال، فرض می‌کنیم شما در یک فروشگاه تشک فروشی هستید و می‌خواهید یک تشک خوب که محکم و بهترین نوع تشک است بخرید. فروشنده می‌گوید که می‌تواند اگر بخواهید آن را برایتان سفارش دهد، اما احساس می‌کند که در ابتدا باید مطلبی را بدانید. او طوری که کسی متوجه نشود، ادامه می‌دهد که این تولید کننده، گاهی از مواد درجه دو برای پر کردن تشک‌هایش استفاده می‌کند. فروشنده با این جمله به چه مقصودی رسیده است؟ او اعتماد کامل شما را جلب کرده است. او فروش یک جنس را با گفتن مطلبی که چه بسا شما هیچ گاه از آن مطلع نشوید، به خطر انداخته است. در عوض، اکنون آمادگی دارید تا به هر چیزی که می‌گوید اطمینان کنید. در اینجا او یک تشک نامرغوب را به شما نشان می‌دهد و کمی گران‌تر از انتخاب اولیه شما به شما قالب می‌کند، تشکی که به قول او هیچ نوع مواد درجه دویی در آن به کار نرفته است.

۱۴. پس لااقل...: اگر فردی تقاضای کار بزرگی از شما کرد، مراقب باشید. چون اگر آن را رد کنید معمولاً تقاضای کوچک‌تری مطرح می‌شود که او انتظار دارد شما آن را انجام دهید. ما به احتمال زیاد وقتی با تقاضای بزرگی مواجه شویم با تقاضای کوچک‌تر موافقت می‌کنیم. زیرا احساس می‌کنیم مورد کوچک‌تر در مقایسه با تقاضای اول، مسئله مهمی نیست. و نیز از انجام ندادن تقاضای اول احساس بدی پیدا می‌کنیم و انجام دومی مانند یک جایگزین عادلانه به نظر می‌رسد.

۱۵. قیمتش براتون مسئله‌ای نیست؟: شما وارد یک مغازه لباس فروشی می‌شوید و درخواست می‌کنید تا لباس یک طراح معروف را ببینید. فروشنده به شما نشان می‌دهد که آن لباس کجاست و اضافه می‌کند « ممکنه کمی براتون گرون باشه، ما ارزون‌ترش رو هم داریم ». شما با خودتان فکر می‌کنید، ای آدم عوضی « من این لباس رو می‌خرم و ثابت می‌کنم که می‌تونم پولش رو بدم. » پس با عصبانیت در حالی که جنس گرانی خریده‌اید مغازه را ترک می‌کنید و سرتان را بالا می‌گیرید.

۱۶. تمناً می‌کنم قربان: کسی که احترام فوق‌العاده به شما می‌گذارد می‌خواهد در عرض چند دقیقه شما را بگونه‌ای خلع سلاح کند و توی تعارف بیندازد که هر جنس بنجلی را از او بخرید و خوشحالش کنید.

یک داستان کوتاه: امتحان پایانی فلسفه بود. استاد فقط یک سوال برای دانشجویان مطرح کرده بود.

سوال این بود: "شما چگونه میتوانید من را متقاعد کنید که صندلی جلوی شما نامرئی است؟"

تقریباً یک ساعت زمان برد تا دانشجویان توانستند پاسخهای خود را در برگه امتحان بنویسند، به غیر از یک دانشجوی تنبل که تنها ۵ ثانیه طول کشید تا جواب را بنویسد!

چند روز بعد که استاد نمره های دانشجویان را به آنها داد، آن دانشجوی تنبل بالاترین نمره کلاس را گرفته بود!!
او در جواب نوشته بود:
"کدام صندلی؟!"

نکته: چرا تاجر شریک می گیرد؟ شریک می گیرد تا پشتش قوی شود. تا ریسک کار کم شود. اگر اینطور است پس بیایم ما خدا را هم شریک کنیم: بگوییم خدا یا این کار را برای تو می کنم. وقتی رضایت خدا را هم لحاظ کردی و خواست او را اصلح قرار دادی، او هم شریک شما می شود و پشت شما قرار می گیرد و شما را معاضدت می کند و از یک دریچه غیب که گمان نمی کردی همه چیز برای تو می شود. عیب اینجاست که ما همه اش طرف خودمان می کشیم این

است که همیشه تنهاییم و حتی شرکای ما ما را قبول ندارند و مترصد فرصت‌اند تا سر بزنگاه طرف خودشان بکشند و از ما جدا شوند.

پیشگیری از کلاهبرداری

روانشناسی مشتری:

کسی را که به او شک داری چند دقیقه بنشان؛ کلاهبردار بی‌قراری می‌کند.

کمی سخت بگیر مثلاً بگو چک دوماهه نمی‌شود، چک یک ماهه بده! کلاهبردار زود قبول می‌کند چون نمی‌خواهد بدهد چانه نمی‌زند. با کسی که به او مشکوک هستی بیرون برو. اگر دائم به این‌ور و آن‌ور نگاه کرد و نگران بود احتمال دارد کلاهبردار باشد. با او غذا بخورد ببین اول شروع می‌کند یا نه.

جنس: آنچه به شما می‌فروشد آنی نیست که می‌گوید. با بازارگرمی شما را فریب می‌دهد. علامت آن زبان‌بازی است.

راه حل: شناخت جنس، همراه بردن کاربلد، کس دیگری را با ظاهر دیگری بفرستیم راجع به جنس از همان طرف بپرسد ببینیم همان او صاف و همان قیمت را می‌گوید؟ سعی در کم کردن و سطه‌ها زیراً معمولاً دلالها دروغ‌گوتر از صاحب اصلی جنس هستند. پرسیدن از چند جا.

پول رایج: همیشه با پول رایج معامله کنید اگر کسی خواست دلار بدهد شک کنید.

طرفهای معامله: آدم باید ترجیحاً با کسی که می شناسد معامله کند بداند مغازه طرف کجاست. خانه طرف کجاست. اگر فهمیدید کلاه سرتان گذاشته و یا جنس را عوضی داده بشود خفتش را گرفت.

اسناد: همیشه فاکتور بگیرید و فاکتور مهر داشته باشد. این سند مهمی است. چک را در وجه حامل نکشید. چک را در وجه فرد مشخصی بکشید و بابت آن را هم ذکر کنید.

زمین: اسناد را چک و استعلام کنید. مطمئن باشید طرف متصرف ملک است.

عجله: هر جا شما را به عجله انداختند بدانید کاسه ای زیر نیم کاسه است.

چک: چک خود کسی را که از او معامله می کنید بگیرید. مراقب باشید جلوی شما بنویسد و امضاء کند. چک را اگر همان روز نقد نکنید یا برگشت نزنید حقوقی می شود. چک جمعه را نگیرید. تاریخ چک مهم نیست باید هر کسی هر قدر چک کشید همان قدر توی حسابش باشد طبق قانون چک فقط همان روز که چک کشیده شود می شود وصول شود ولی اکثر مردم نمی دانند.

وقتی جایی که باید خرج کنی، نکردی؛ برج پیدا می‌شود. برج این است که وسایلت خراب می‌شود. ماشینت تصادف می‌کند. دائم باید دکتر بروی و پول خرج کنی. برج خرج کردن اجباری است با دلخوری.

وقتی جایی که باید کرم کنی نکردی، وقتی دائم به زیر دست و کارگر زور گفתי و فقط به جیب خودت فکر کردی، منتظر برج باش. کسانی که دائم جمع می‌کنند و جمع می‌کنند و با آن هیچ کار خدایی انجام نمی‌دهند، مالشان قبض می‌شود. مال را باید به چرخش انداخت.

یک داستان:

افکار دیگران

مردی در کنار جاده، دکه‌ای درست کرد و در آن ساندویچ می‌فروخت. چون گوشش سنگین بود، رادیو ندا شت، چشمش هم ضعیف بود، بنابراین روزنامه هم نمی‌خواند. او تابلویی بالای سر خود گذاشته بود و محاسن ساندویچ‌های خود را شرح داده بود. خودش هم کنار دکه‌اش می‌ایستاد و مردم را به خریدن ساندویچ تشویق می‌کرد و مردم هم می‌خریدند.

کارش بالا گرفت لذا او ابزار کارش را زیاده‌تر کرد. پسرش از مدرسه نزد او آمد و به کمک او پرداخت.

سپس کم‌کم وضع عوض شد. پسرش گفت: پدر جان، مگر به اخبار رادیو گوش نداده‌ای؟ اگر وضع پولی کشور به همین منوال ادامه پیدا کند کار همه خراب خواهد شد و شاید یک کسادی عمومی به وجود آید. باید خودت را برای این کسادی آماده کنی. پدر با خود فکر کرد هر چه باشد پسرش به مدرسه رفته، به اخبار رادیو گوش می‌دهد و روزنامه هم می‌خواند، پس حتماً آنچه می‌گوید صحیح است. بنابراین کمتر از گذشته نان و گوشت سفارش داده و تابلوی خود را هم پایین آورد و دیگر در کنار دکه خود نمی‌ایستاد و مردم را به خرید ساندویچ دعوت نمی‌کرد.

فروش او ناگهان شدیداً کاهش یافت. او سپس رو به فرزند خود کرد و گفت: پسر جان حق با توست. کسادی عمومی شروع شده است. آنتونی رابینز یک حرف بسیار خوب در این باره زده که جالب است بدانید:

اندیشه‌های خود را شکل ببخشید در غیر اینصورت دیگران اندیشه‌های شما را شکل می‌دهند. خواسته‌های خود را عملی سازید وگرنه دیگران برای شما برنامه ریزی میکنند.

یک داستان: پسری برای پیدا کردن کار از خانه به راه افتاده و به یکی از فروشگاه‌های بزرگ که همه چیز می‌فروشد رفت...

مدیر فروشگاه به او گفت : یک روز فرصت داری تا به طور آزمایشی کار کرده و در پایان روز با توجه به نتیجه کار در مورد استخدام تو تصمیم میگیرم.

در پایان اولین روز کاری مدیر به سراغ پسر رفت و از او پرسید که چند مشتری داشته است؟

پسر پاسخ داد که یک مشتری

مدیر با ناراحتی گفت: تنها یک مشتری ...؟ بی تجربه ترین متقاضیان کار در اینجا حداقل ۱۰ تا ۲۰ فروش در روز دارند. حالا مبلغ فروشت چقدر بوده است؟

پسر گفت: ۱۳۴'۹۹۹۰۰۰ دلار

مدیر فریاد کشید : ۱۳۴'۹۹۹۰۰۰ دلار.....؟

مگه چی فروختی؟

پسر گفت : اول یک قلاب ماهیگیری کوچک فروختم، بعد یک قلاب ماهیگیری بزرگ، بعد یک چوب ماهیگیری گرافیت به همراه یک چرخ ماهیگیری ۴ بلبرینگه. بعد پرسیدم کجا میرید ماهیگیری؟
گفت : خلیج پستی

من هم گفتم پس به قایق هم احتیاج دارید و یک قایق توربوی دو موتوره به او فروختم

بعد پرسیدم ماشینتان چیست و آیا میتواند این قایق را بکشد؟ که گفت هوندا سیویک

من هم یک بلیزر دلیو دی ۴ به او پیشنهاد دادم که او هم خرید.
مدیر میگه اون او مده بود قلاب ماهیگیری بخره تو بهش قایق و
بلیزر فروختی ؟
میگه نه، او مده بود قرص سردرد بخره من بهش پیشنهاد کردم بره
ماهیگیری برای سردردش خوبه.

نکته: شاگرد بیاورید تا کار شما را یاد بگیرد و برود مستقل شود و در
زندگی اش ترقی کند؛ آنوقت خدا کار شما را هم ترقی خواهد داد.

فن بیان

بیان، مهم‌ترین توانایی یک انسان است. بیان قوی، نوعی سحر
است. غایت بیان، واداشتن مستمع به عمل طبق نظر شماست. یعنی
غایت آن، تسخیر مستمع است و کاشتن فکر و نظر شما در ذهنش
بطوریکه مانند شما فکر کند. از اینجا اهمیت بیان و فن بیان دانسته
می‌شود. تمامی سیاستمداران با بیان خود، انسانها را یکی یکی یا
گروه گروه به تسخیر درآوردند تا عاقبت توانستند بر بخشی از دنیا
حکم برانند.

نکته کلیدی ۱: هنر طفره

فرق سیاستمدار و غیر سیاستمدار در این است که سیاستمدار به
سوالاتی که از او پرسیده می‌شود پاسخ نمی‌دهد یعنی نمی‌گذارد

خبرنگار، او را در موضع انفعالی قرار دهد؛ بلکه از سکوتی که خبرنگارها پس از سوال می‌کنند به عنوان فرصتی برای بیان نقطه نظرات و شعارهای خودش استفاده می‌کند.

مثال:

خبرنگار: آیا درست است که دولت با کمبود بودجه مواجه است؟
رئیس جمهور: آنچه دولت و ملت را سرپا نگه داشته اتحاد و همراهی است. من از همین جا می‌خواهم اعلام کنم که دشمن بداند که هیچ غلطی نمی‌تواند بکند.

خبرنگار: آیا درست است که حقوق بشر در کشور شما رعایت نمی‌شود؟

رئیس جمهور: من مطالبی می‌خواهم خدمت شما عرض کنم و آن اینکه رویکرد ما به بحث مدنیت ریشه در تاریخ پرافتخار ما دارد و مردم قوی و سلحشور ما در هر فرصتی از تاریخ برای ابراز سربلندی خود استفاده کرده‌اند و

خبرنگار: آیا درست است که آقای محکوم به اعدام شده است؟
رئیس جمهور: من سوالی از شما دارم! عجیب نیست که کشورهای زورگو در حال باج‌گیری از ما باشند و بخواهند به هر نحوی نظریات خودشان را به ما تحمیل کنند و

البته در مثالهای فوق کمی اغراق شده است اما شیوه کلی همین است ولی باید با پختگی انجام شود بطوریکه سوال کننده سوال خود را فراموش کند و به وادی دیگری کشیده شود.

این یک روش است؛ یک فن است؛ مثل هر فن دیگری می شود در جهت درست از آن استفاده کرد یا نادرست. توجه کنید که خبرنگاری که می خواهد شما را غافلگیر و منفعل کند خودش در حال فن زدن به شماست و می تواند آدم خوبی باشد یا بد. و شما می توانید آدم خوبی باشید یا بد. حق با شما باشد یا نه. کاری به آن نداریم. عرض من این است که نقشه ای برای شما کشیده و در حال بازی با شماست یعنی یک جنگ و رقابت برای پیروزی میان شما و او در جریان است که خُب شما هم نباید فریب او را بخورید. اینکه شما محق هستید یا نه ربطی به مطلب ندارد. این فنون درست مثل اسلحه است که می تواند دست یک آدم خوب باشد یا یک آدم بد. من اینجا می خواهم فن را یاد بدهم بقیه اش را شما می دانید با خدای خودتان.

نکته کلیدی ۲: هنر نه گفتن.

نه گفتن بدون اینکه طرف شما برنجد یک هنر است که کمتر انسانی واجد است به همین دلیل اکثر انسانها در روابط میان هم قربانی می شوند. یاد بگیرید محکم و با احترام و محبت، نه بگویید.

مثال:

زن: عزیزم امشب شام می بیرون؟

مرد: ها؟ شام؟! ... باشه عزیزم.

در اینجا مرد قربانی شده است. یعنی زن توانسته او را وادار به کاری کند که می‌خواسته. حتی شام دادن در چنین شرایطی اجری در پی ندارد چون به اختیار و انتخاب مرد نبوده. و کاری که اختیاری نیست و از روی ترس و اجبار است نزد خالق مأجور نیست. پس بیایید نه گفتن را یاد بگیریم که هرگاه جواب آری دادیم بتوانیم برای خدا گفته باشیم.

زن: عزیزم امشب شام می‌بریم بیرون؟

مرد: نه عزیزم. امشب حالشو ندارم.

زن: ... پس کی بریم بیرون هر شب که حال نداری...

مرد: عزیزم اجازه می‌دی امشب پیش هم توی خونه شام بخوریم؟

زن: شام نداریم که....

مرد: خب من شام درست می‌کنم.

زن: شامای تو بدتر خودت می‌خوره...

مرد: خب حاضری می‌خوریم.

زن: خودت حاضری بخور. من که اصلاً دیگه کاری با تو ندارم. تو

اصلاً به فکر ما نیستی. باشه بذار گوشه خونه بمونم تا بیوسم.....

در این دیالوگ مرد توانست نه بگوید اما نتوانست بدون رنجاندن طرف

نه بگوید به عبارتی هنر نه گفتن رعایت نشده. ایراد هم از آنجا شروع

شد که برای نه خودش دلیل آورد. اگر در پاسخ اولیه فقط نه می‌گفت

با یک لبخند دیالوگ به اینجا نمی‌رسید. شما لازم نیست برای نه گفتن خود دلیل بیاورید.

زن: عزیزم امشب شام می‌ریزم بیرون؟

مرد: امشب نه!

زن: چرا؟ حالشو نداری؟

مرد: امشب نه!

زن: باشه لابد کار داری

مرد: امشب نه!

زن: پس شام چی درست کنم؟

مثال دوم: رئیس از کارمندش می‌خواهد که پروژه را تا ظهر تحویل دهد که کار سختی است. کارمند واقعاً نمی‌تواند تا ظهر کار را تمام کند اما جلوی رئیس کم می‌آورد و می‌گوید چشم! چشم! ظهر رئیس پروژه را می‌خواهد. اینجا ست که کارمند شروع به دروغ گفتن می‌کند و دلیل می‌تراشد که دستگاه کپی خراب بود و یک ورقه کم است و فلانی اطلاعات را کامل نکرده و ...

در حالیکه در همان اول باید میگفت عذر می‌خواهم تا ظهر امکان انجام این کار نیست. مایل هستید تا فردا کار را خدمت شما تحویل دهم؟ مطمئن باشید که رئیس استقبال می‌کند زیرا رئیس دنبال کسی است که بشود به او اعتماد کرد یعنی چیزی را که گفته انجام

دهد. اگر تا فردا تمام نمی‌شود بگویید تا پس فردا ولی به چیزی که می‌گویید پای بند باشید. این رمز پیش‌رفت در کار است.

نکته کلیدی ۳: شمرده، قوی، اندک

بعضی‌ها پشت تلفن یک سلام علیکمی می‌گویند که آدم حساب کار دستش می‌آید این هنر است که در یک کلمه اول خودت را بتوانی بشناسانی. شمرده و باانرژی و با توناژ بالا. معمولاً چنین کسانی کم هم حرف می‌زنند این است که مستمع گوشش را تیز می‌کند ببیند چه می‌گویند چون یکبار می‌گویند.

نکته کلیدی ۴: هنر سکوت

عجیب است که از نکته‌های فن بیان، سکوت کردن و نگفتن باشد، ولی واقعاً اینطور است. تا مرد سخن نگفته باشد عیب سخنش نهفته باشد. بخصوص وقتی اطلاعات کمی راجع به مطلبی دارید و راجع به آن دارید با کسی که مطلع است مکالمه می‌کنید کمتر بگویید و بیشتر بشنوید. کلاً هم هرچه کمتر حرف بزنید انرژی بیشتر ذخیره می‌کنید. در انظار پر ارج و قرب می‌شوید. جنوب شهری‌ها معمولاً از صبح تا شب حرف می‌زنند و این یکی از دلایل کاهش انرژی حیاتی و فقر مادی آنهاست. کمتر صاحب ثروت و قدرتی را دیده‌ایم که حرف باشد.

نکته کلیدی ۵: هنر کتمان

یعنی چیز را که نمی‌خواهید بگویید بتوانید نگوئید، بدون اینکه پرسنده را برنجانید. اینجایش هنر است. زن‌ها عادت دارند از همه چیز مرد سر در بیاورند: کجا می‌رود؟ چقدر درآمد دارد؟
مرد: خدا حافظ!

زن: کجا؟

مرد: کار دارم.

زن: چه کاری؟

مرد: کار دارم.

زن: یعنی چه؟ آخه کجا میری؟

مرد: کار دارم.

زن: دوست دارم به من بگی کجا میری!

مرد: کار دارم.

(صدای بسته شدن درب آسانسور...)

چند بار که این رفتار از شما سر زد باور می‌کند که شما همین هستید که هستید. زن‌ها زود به و وضعیت جدید عادت می‌کنند. تجربه خواهید کرد. البته اگر خداپرست باشید.

مثال دوم:

رفیق: خب چه کار می‌کنید؟

مرد: توی شرکت کار می‌کنم.

رفیق: چه کاری؟

مرد: کارهای مختلف.

رفیق: مثلاً چی؟

مرد: کارهای شرکت.

رفیق: در چه زمینه‌ای؟

مرد: زمینه‌های مختلف؛ راستی شما ازداج کردید؟

رفیق: ای، نه بابا! کی به ما زن می‌ده.... شما موردی سراغ دارید؟

مرد: اتفاقاً راجع به همین می‌خواستم با شما صحبت کنم. ازدواج

خیلی لازمه. میدانی.....

نکته کلیدی ۶: هنر تمام کردن

صحبت را باید بتوانید به سرانجام برسانید و تصمیمی اخذ کنید. در برخی شرکت‌ها ساعتها جلسه صرف می‌شود و همه خسته می‌شوند اما هیچ تصمیمی نمی‌گیرند. کلاً هیچ جلسه‌ای نباید بیش از چهل دقیقه طول بکشد؛ به اضافه پنج دقیقه‌ای که در پایان صرف جمع بندی و اعلام تصمیم‌ها می‌شود. سر چهل و پنج دقیقه جلسه باید تمام شده باشد. اگر با کسی بر سر انجام کاری صحبت می‌کنید باید سرانجام روشن شود که چه باید بکند و در قبالش چه دریافت می‌کند و در چه وقتی کار را باید انجام دهد. بعد موقع خدا حافظی برایش تکرار کنید که مثلاً: پس حسن آقا، شما متعهد شدید که ظرف سه روز کار را تمام و کمال تحویل ما بدهید. از فردا سه روز شروع می‌شه. پس چهارشنبه ساعت ۸ صبح من میام و کار را تحویل می‌گیرم.

درست است؟ بگذارید تأیید کند بعد دست بدهید بعضی‌ها برای دست دادن ارزش خاصی قائل‌اند. سعی کنید هرچه برای شما مهم است روشن باشد. سعی کنید از طرف قول بگیرید. بگویید: قول می‌دهی؟ من روی حرف شما حساب کنم؟ مثل یک مرد؟... و خلاصه کار را تمام کنید که طرف احساس تعهد کند. البته نوشتن ارزشش در تعهدآور بودن برای دیگران هزار برابر حرف است اما بعضی کارها را به صرف حرف و شفاهاً سروسامان می‌دهند. مثلاً برای پنچرگیری ماشین کسی قولنامه نمی‌نویسد در اینجا است که با قول گرفتن از طرف باید مجابش کنید کار شما را فدای کار دیگران نکند. این هنر بیان شماست.

نکته کلیدی ۷: عمل به گفته

پیش خودتان متعهد باشید که به هرچه می‌گویید عمل کنید و آنچه را که مطمئن نیستید که می‌توانید عمل کنید، نگویید. در اینصورت یک اعتبار و ارزش ویژه‌ای پیش مردم پیدا می‌کنید. چون مهم‌ترین چیزی که برای همه مهم است این است که طرف می‌شود روی حرفش حساب کرد یا نه.

قوانین هفده‌گانه:

۱. مخاطب: بدانید مخاطبین شما چه کسانی هستند و مطابق فهم و نیاز آنها سخن بگویید. سخن گفتن برای اساتید دانشگاه، عوام مردم، و بچه‌ها فرق می‌کند.

۲. هدف: غیر از اینکه یک شکل فکری (نیت) درست برای صحبت کردن لازم است، یعنی لازم است برای خدا صحبت کنید؛ باید بدانید برای او چه می‌خواهید بگویید. صحبت شما باید هدف داشته باشد. می‌خواهید چه چیزی به مخاطبین خود بدهید؟

۳. مسیر: از یکجا شروع کنید و در یکجا ختم کنید. بدانید مخاطب را از کجا می‌خواهید به کجا ببرید.

۴. یادداشت: مجلس صحبت مانند میدان جنگ است، برای خود سپر و سلاح بگیرید. سلاح شما مطالعه است و خلاصه برداری. خلاصه برداری، آدرس سخنرانی است: از کجا شروع می‌کنید و به کجا می‌روید و چه می‌گویید.

۵. حفاظ: سپر شما ذکر است و پناه بردن به خدا. (۳ بار آیه «وجعلنا...»، ۳ بار سورة انشراح، ۵ بار سورة نصر).

۶. دشمنان: در آغاز ورود به جلسه و وقتی هنوز صحبت را شروع نکرده‌اید خیلی سریع به جمعیت نگاه کنید و مخالفین‌تان را شناسایی کنید. بعضی‌ها برای گوش کردن نیامده‌اند. آمده‌اند شما را تخریب کنند. حین صحبت به آنها نگاه نکنید، اما در بعضی از بزنگاه‌ها رو به

آنها کنید و آنها را تایید کنید مثلاً بگویید همانطور که ایشان بهتر می دانند.

۷. عقل و احساس: مخاطب شما دو جنبهٔ سمعی دارد؛ یک عقل و دیگر احساس. بنابراین دو کار باید بکنید: اول اینکه دلیل بکار ببرید تا مخاطب مجاب شود. دوم اینکه او را ترغیب کنید تا احساسش برانگیخته شود. راجع به جنبهٔ اول چوم مقام دلیل و برهان است هیچ گاه از دلیل های سست و غیرمنطقی، مانند شعر و قصه و مثل، اگر چه موقتاً قانع کننده باشند، استفاده نکنید. این کار یاوه گویی است. بلکه از آنها به عنوان «شاهد» بر دلیل و «مؤید» آن استفاده نمایید. راجع به جنبهٔ دوم لازم است بدانید که در چه زمانی و چه قدر باید شورانگیزی کنید و حرارت به کار برید.

۸. بگویید: چیزی بگویید که در عمل بکار آید بقیه اش حرف است. بد از همهٔ حرف ها هم حرف هایی است که به کار نمی آید؛ حرف های بیخودی.

۹. نگویند: چرت و پرت نگویند. یاوه نگویند. حرف های بی ربط ننزید. در پی توجیه نباشید. حرف ننزید که حرف زده باشید. فلان را به شقیقه ربط ندهید. زمین و زمان را به هم ندوزید. نبافید.

۱۰. اختصار و سکوت: مختصر صحبت کنید و پر معنا. هرچه کمتر بهتر. در سخن گفتن بخیل باشید. سکوت میان کلامتان زیاد باشد. کلاً سکوت از کلام بهتر است.

۱۱. کمتر از وقت: زمان را رعایت کنید. همیشه کمتر از وقتی که به شما داده‌اند صحبت کنید.

۱۲. صدق: از دروغ پرهیزید. نجات در راست گفتن است.

۱۳. رهایی از خود: هرگز از کلمه «من» استفاده نکنید. غیر از اینکه خداوند از این کلمه بدش می‌آید و از شما رو برمیگرداند و شما را می‌زند، مردم به شما بغض و کینه می‌ورزند. به جای گفتن "من درست می‌گویم و شما در اشتباهید" بگویید "من طور دیگری فکر می‌کنم. بگذار نظرم را با شما در میان بگذارم". به محض اینکه با افراد اینگونه ارتباط برقرار کنید، اعتماد و اطمینان متقابلی بوجود می‌آید. به مردم قدرت روحی بدهید تا محبت بی‌ریایشان را نصیبتان کنند. خودپرست نباشید. از بزرگ کردن خود پرهیزید. سعی نکنید خود را به زور در دل مردم جای دهید.

۱۴. یقین: به آنچه می‌گویید یقین داشته باشید. چیزی را که به آن ایمان ندارید نگوئید. چیزی که نفهمیده‌اید نگوئید. به کارتان اعتقاد داشته باشید.

۱۵. ادب: بی ادبی در کلام و گفتار و رفتار، شما را بی‌قدر می‌کند. به خود و دیگران احترام بگذارید.

۱۶. انس: خودتان را پائین بیاورید و با مخاطب ارتباط برقرار کنید. در رشته‌ای که تخصص دارند از آنها سؤال پرسید و علاقه‌مندی‌تان را

به تخصص آنها نشان دهید و آنها را قبول داشته باشید. وقتی نشان دهید که آنها را قبول دارید. آنها هم شما را می‌پذیرند و کار تمام است. ۱۷. تواضع: بیهوده تظاهر نکنید که به همه چیز آگاهی دارید. از جملات قطعی کمتر استفاده نکنید. عالمان متواضع‌ترند. هنگامی که اشتباه می‌کنید و شاید برخی از گفته‌های شما درست نیست و با انتقاد مخاطبان روبرو می‌شود خیلی منطقی آن انتقادات را بپذیرید و عذر خواهی کنید.

نکته: راهبان در تایلند آموزش می‌بینند که هرگز برای سخنرانی از پیش آماده نشوند، بلکه آماده سخنرانی شوند.

مرد فقیری از خدا سوال کرد:

چرا من اینقدر فقیر هستم؟!

خدا پاسخ داد:

چون یاد نگرفته‌ای که بخشش کنی! مرد گفت: من چیزی ندارم که

ببخشم؟ خدا پاسخ داد: دارایی‌هایت کم نیست!

یک صورت؛ که میتوانی لبخند بر آن داشته باشی! یک دهان؛ که

میتوانی از دیگران تمجید کنی و حرف خوب بزنی! یک قلب؛ که

میتوانی به روی دیگران بگشایی! چشمانی؛ که میتوانی با آنها به

دیگران با نیت خوب نگاه کنی!

بطور طبیعی هرکسی میخواد مورد عشق قرار بگیره (دوست داشته بشه)

اگر نشد، میخواد مورد تحسین قرار بگیره

اگر نشد، میخواد ارزش بترسن

اگر نشد، میخواد ارزش متنفر باشن

باید از کسی که تمایل داره مورد تنفر باشه پرهیز کرد

عتیقه فروشی در روستایی به منزل رعیتی ساده وارد شد.

دید کاسه‌ای نفیس و قدیمی دارد که در گوشه‌ای افتاده و گربه در آن آب می‌خورد.

با خود فکر کرد اگر قیمت کاسه را بپرسد رعیت ملتفت مطلب می‌شود و قیمت گرانی بر آن می‌نهد.

لذا گفت: عموجان چه گربه قشنگی داری آیا حاضری آن را به من بفروشی؟

رعیت گفت: چند می‌خری؟

گفت: يك درهم.

رعیت گربه را گرفت و به دست عتیقه فروشداد و گفت: خیرش را ببینی.

عتیقه فروش پیش از خروج از خانه با خونسردی گفت : عموجان این گربه ممکن است در راه تشنه‌اش شود بهتر است کاسه آب را هم به من بفروشی .

رعیت گفت : قربان ، من با این کاسه تا به حال پنجاه گربه فروخته‌ام، کاسه فروشی نیست ، عتیقه است.

هنگامی که همه در آمریکا در جستجوی طلا بودند یک نفر با فروش بیل میلیونر شد اما هیچ کس طلا پیدا نکرد.

وقتی به دستفروشی فقری میرسیم با کلی چانه زدن او را شکست میدهیم و اجناسش را به قیمت ناچیز میخریم.

بعد به کافی شاپ لوکس شخص ثروتمندی میرویم و یک فنجان قهوه را ده برابر قیمت نوش جان میکنیم و انعامی اضافه نیز روی میز میگذاریم و شادمانیم.

شادمانیم که فقیران را فقیر تر میکنیم...

شادمانیم که ثروتمندان را ثروتمندتر میکنیم..

فنون مذاکره

اهمیت مذاکره: تمام زندگی مذاکره است. وقتی با هم حرف میزنیم مذاکره شکل میگیرد. همه جا چه در خانواده چه در سیاست، به ما

حق مان را نمیدهند، آنچیزی را میدهند که برایش مذاکره می‌کنیم. مذاکره همیشه رو در رو نیست. گاهی با پیامک یا ایمیل مذاکره صورت می‌گیرد.

در اینجا به برخی سرفصلهای مذاکره اشاره میکنیم تا به منزله نقشه راه باشد:

مذاکره بر مهارتهای زیادی بنا شده از جمله: مهارتهای ارتباطات؛ مهارتهای ارائه؛ مهارتهای متقاعدسازی؛ و مهارتهای چانه‌زنی.

در مذاکره همیشه کلام رد و بدل نمیشود بخش زیادی از ارتباط غیر کلامی است و نقش عمده‌ای هم دارد. مثلاً زبان بدن که یک علم است. برای مثال وقتی مطلبی را با کسی در میان می‌گذارید و او ناگهان دست به سینه میزند و به صندلی تکیه میدهد این یعنی اینکه دیگر حوصله تو را ندارم. اگر ارتباط به اینجا رسید باید خواسته خود را مطرح نکنید چون نتیجه نمیگیرید. پس بهتر است مسیر بحث را عوض کنید. باید پیش از رفتن مذاکره به بن‌بست، سریعاً پیش‌بینی کنید که طرف از حرف شما شاکی شده است. این یک مهارت است. از دیگر مباحث ارتباط غیر کلامی بحث نگاه است. آدمها با نگاه کردن احساس خوب بدست می‌آورند؛ حتماً با طرف خود ارتباط چشمی برقرار کنید.

احساسهای چهره را تشخیص دهید. البته برخی از این احساسها واقعی نیستند و نوعی ترفند محسوب میشوند. نکته اول در تشخیص احساسها، شناخت واقعی از غیرواقعی آنهاست.

حتی نحوه چیدمان اتاق یک بخش از ارتباط غیرکلامی است. مثلاً اینکه پشت یک میز بزرگ بنشینید و مخاطب شما روی یک صندلی کوچک در برابر شما بنشیند، بیان کننده این است که من مهم هستم نه تو! یا مثلاً تنظیم نور توی صورت مخاطب باعث عصبی شدن او میشود.

میزان اعتماد در مذاکره مهم است. اعتماد زیاد، هزینه زیاد دارد و آنها هم که نمیتوانند اعتماد کنند در مذاکره ضرر میکنند. یک نفر سر میز مذاکره اگر بی اعتماد باشد مثل یک میوه لک، همه صندوق مذاکره را لک میکند. چون رفتارهایی نشان میدهد که دیگران را هم بی اعتماد میکند. بی اعتمادی مثل یک بیماری به همه منتقل میشود.

صراحت و قاطعیت در مذاکره خیلی مهم است. رفتارها معمولاً یک طیف هستند که یک سرش انفعال و سر دیگر آنها تهاجم است. رفتار با قاطعیت و صراحت، نقطه تعادل در این طیف است. هنر نه گفتن خیلی مهم است ولی در کشور ما خیلی ضعیف است دلیلش هم این است که ملاحظه کاری و احترام خیلی قوی است اما نتیجه خیلی وقتها باخت ماست.

مذاکره یک سری استانداردهای رفتاری دارد مثلاً میزبان وظیفه دارد معرفی را شروع کند. تازه وارد اولش باید پایین بنشیند تا او را به بالای مجلس دعوت کنند.

مدیریت امتیاز دادن و طراحی بسته پیشنهادی یک مبحث دیگر علم مذاکره است. بعضی‌ها ۳ درصد تخفیف را جوری میفروشند که خریدار راضی است اما بعضی‌ها ۳۰ درصد تخفیف را جوری میفروشند که خریدار باز هم ناراضی است و معتقد است پدر سوخته چقدر رویش کشیده که اینقدر تخفیف میدهد.

بحث رشوه از بحثهای مهم مذاکره است.

از دیگر بحثها بحث بن بست در مذاکره و نحوه مدیریت آن است. بن بستها گاهی واقعی نیستند و تاکتیکی هستند. مثلاً وقتی امتیازی به غلط داده شد، یکی از راهها این است که مذاکره را به بن بست رساند تا کل مذاکره برود روی هوا!

یکی از بحثها، بحث نقاط کور ذهن است. فلان حرف را شما گفتید؟ خیر! واقعاً هم نگفته؛ اما جوری قبل و بعدش را چیده که مغز شما این وسط این قسمت را هم ساخته.

ترفندهای مذاکره از بحثهای مهم است: دروغ، فریب، فشار زمانی، ... مثلاً جلسه را به بطالت میگذارند تا ده دقیقه آخر وقت برای خواندن همه مفاد نبا شد و امضاء کنیم. اختیارات محدود: مثلاً شما دائم امتیاز میدهید تا امتیاز بگیرید اما میگوید ببخشید من اجازه

ندارم باید با رئیس‌م صحبت کنم. استراتژی کالبا سی: مثلاً اگر همه خواسته‌ها را بگویند ما رد میکنیم آنها را اسلایس اسلایس میکند، بعضی را به زور، بعضی را به تعارف، بعضی را به خواهش به خورد ما میدهد. دبه کردن هم یک ترفند است.

از دیگر بحثها، شخصیت‌شناسی است.

از دیگر بحثها، مذاکره در محیط مجازی است؛ وقتی با چت با کسی مذاکره میکنیم خیلی فرق دارد با مذاکره رو در رو.

از دیگر بحثها مدیریت نابرابری در قدرت است.

از دیگر بحثها برنامه‌ریزی برای مذاکره است.

از دیگر بحثها نقش فرهنگ‌ها و خرده فرهنگها در مذاکره است. فرهنگ یعنی رفتارهایی که انجام میدهیم بدون اینکه دلیلش را بدانیم.

هنرهای مذاکره:

۱. تا میشود کم حرف بزنید بلکه سعی کنید کنترل مذاکره را در دست بگیرید. زیاد حرف زدن روش آدمهای نابلد است و موجب از دست دادن امتیاز بیشتر میشود.

۲. در لحظات نخست آغاز مذاکره در کوتاهترین زمان با ایجاد فضای دوستانه اعتمادسازی کنید. برداشت طرف از شما در لحظات اول شکل میگیرد و در تمام مذاکره روی آن سایه می‌اندازد.

۳. سعی کنید با دادن امتیازی که برایتان بی اهمیت است، امتیازی بگیرید که برایتان مهم است. غایت مذاکره همین است. مذاکره کننده خوب میدانند کجا، چطور و چقدر امتیاز بدهد تا بتواند آنچه میخواهد را بدست بیاورد.

۴. بستن مذاکره: سرنوشت مذاکره در لحظات آخر آن معلوم میشود، پس آخرین جملات خیلی مهم است، چون حس نهایی و خاطره از مذاکره بر اساس آنهاست.

مذاکره با خود: شایعترین نوع مذاکره، مذاکره با خود است. مذاکره با خود بیشترین مذاکره هر انسانی در طول زندگی است. طوریکه قسمت اعظم وقت ما به آن میگذرد. تا وقتی نتوانیم با خود به درستی مذاکره کنیم، در مذاکره با دیگران نیز موفق نخواهیم بود. اشتباهات عمومی در حرف زدن با خود:

۱. تمرکز بر مشکلات بجای تمرکز بر راه‌حلها به عبارت دیگر دیدن نیمه خالی لیوان بجای نیمه پر آن. اصلاح این عادت سخت است چون انسانها هفت حس دارند که اکثراً منفی است: ترس، نفرت، حقارت، خشم، تعجب، شادی و غم. یعنی مغز ساخته شده برای منفی‌بافی تا از دیدگاه نظریه تکامل، خودش را در این تاریخ خشنی که بر انسان گذشته حفظ کند و نسلش را توسعه دهد.

۲. قضاوت کلی: همیشه، هرگز، هرجا، هیچ‌جا، همه‌وقت، هیچ‌وقت.... اینها سم مذاکره است. به آن دام تعمیم می‌گویند.

۳. پیشگویی: من میدانم که نمیشود (منفی) یا من میدانم که میشود (مثبت). هر دو در مذاکره خطرناک است.

۴. برخورد احساسی: بجهنم، من ضرر میکنم اما حالش را میگیرم؛ حالش میکنم؛ بلایی سرش بیاورم؛... احساسات به سمت قضاوت‌های سیاه و سفید میبرد. احساسات ما را در مذاکره سرسخت میکند که کوتاه نیایم یا امتیاز ندهیم یا اینکه بیش از حد نرم شویم و زیادی کوتاه بیایم و امتیاز بدهیم.

۵. مقصریابی: وقتی اتفاقی رخ داد مهم نیست کی مقصر بوده، مهم یافتن راه حل است.

۶. برچسب‌گذاری: فلانی؟ دیوانه است! در حالیکه واقعی‌تر بود می‌گفتیم کاری کرد که من دلخور شدم. فلانی؟ بی‌شعور است! در حالیکه واقعی‌تر بود می‌گفتیم دو روز است که با من سرد برخورد میکند. برچسب‌گذاری سرنوشت مذاکره بعدی را خراب میکند چون آدم‌ها با شما دشمن میشوند.

۷. بزرگ‌نمایی: فرض کنید صبح که می‌خواهید از خانه خارج شوید ما شین کمی به در پارکینگ مالیده شود: امروز روز من نیست! امروز دیگر فایده‌ای برای من ندارد!

۸. باید و نباید: باید امروز خوب تمام شود؛ نباید هیچ اتفاق بدی بیافتد. باید در مذاکره پیروز شویم باید مذاکره به توافق بیانجامد. همه اینها خطرناک است. ما تلاشمان را میکنیم، وقت می‌گذاریم. اگر

احساس کردیم مثبت است وارد گفتگوی بعدی میشویم و الاکات میکنیم.

الگوهای رفتاری در مذاکره:

۱. اجتناب: ترجیح میدهیم وارد بحث نشویم، ارزش وقت گذاشتن و حرص خوردن و بحث کردن ندارد. این الگو معمولاً از بچگی همراه آدم است. چنین کسی زیر بار ظلم میرود و درگیر نمیشود و حتی اعتراض نمیکند. کسی که اجتناب، الگوی غالب زندگی اوست معمولاً در سنین بالا دچار افسردگی میشود چون میبند فر صتهای بسیاری را از دست داده و بخاطر خیلی‌ها کوتاه آمده اما آنها درک نکرده و جبران نکرده‌اند. اما آیا این الگو آیا همیشه بد است؟ الزاماً خیر؛ گاهی حتی لازم است. وقتی روابط بلند مدت خیلی مهم‌تر از روابط و منافع کوتاه مدت است. مثلاً کسی که با پدرش درگیر نمیشود و میگوید بالاخره پدر من است در اینجا الگوی اجتناب درست انتخاب شده است.

۲. تسلیم و اعتراض: تسلیم خواسته طرف میشود اما اعتراض را اعلام میکند. وقتی ماشینی خلاف آمده و راه میخواهد به او راه میدهد اما وقتی رد شد یک فحش هم نصیبش میکند. یا اینکه وقتی بچه خیلی اصرار کرد به اشتباهی میگوید باشه اما بدان که ضرر میکنی. گاهی این الگو الگوی درست است.

۳. رقابت و تهاجم: کسی که این الگو بر او غالب است همه چیز را بصورت جنگ و دعوا می بیند. در هر بحث ساده‌ای می‌خواهد حتماً برنده باشد. گاهی این الگو چنان در فرد تقویت می‌شود که هرچه به او بگویی ایراد می‌گیرد و می‌گوید نه این طور خوب نیست آن طور خوب است. از حال‌گیری لذت می‌برد. از دم درب منزل که بیرون می‌آید در پی رقابت با مردم و آنها را سرجایشان نشانندن است. این الگو هم البته در جای خودش بدرد می‌خورد و گهگاه لازم است. فرهنگ جامعه ما متأسفانه دارد به سمت غلبه این الگو پیش می‌رود لذا باید آنرا خوب یاد گرفت و الا حق آدم را می‌خورند.

۴. الگوی معامله: آماده معامله کردن و امتیاز گرفتن و چیزی کردن از همه است. منتظر است ببیند از این قضیه چه چیزی در می‌آید و چی به او می‌ماسد. از این آدم چی می‌شود گرفت. چطور می‌شود تیغش زد. می‌شود چیزی از او کند؟ اینها راحت و هنرمندانه رشوه می‌دهند و معتقدند هرچیز را می‌شود خرید. این الگو نیز یک وقتی‌هایی بدرد می‌خورد.

در مذاکره ما به همه این رفتارها بسته به جو مذاکره نیاز داریم. اصولاً مذاکره ملغمه‌ای از این الگوهای رفتاری است لذا لازم است همه آنها را در خود تقویت کنیم.

پایه‌های تصمیم‌گیری در مذاکره:

در هر مذاکره تعداد زیادی تصمیم گرفته میشود. لذا باید مکانیسم‌های تصمیم‌گیری در خودمان و دیگران را بشناسیم: اصولاً تصمیم روی یکی از سه پایه منطق، احساس و عرف گرفته میشود. و در هرکسی یکی از اینها پررنگ‌تر است. مثلاً وقتی راجع به ازدواج میخواهد تصمیمی گرفته شود آدم منطقی میرود از خانواده، میزان تحصیلات، عقاید، محل زندگی، سطح فرهنگ طرف می‌پرسد. آدم احساسی همان اول تصمیمش را میگیرد و کسی را انتخاب میکند و سعی میکند بعداً میان خودش و طرف مشکلات را حل کند. آدم عرفی از پدر و مادرش میخواهد بروند خواستگاری تا بعداً در طول مسیر بنشیند با طرف حرف بزند و به تفاهم برسد. برای او سنت، تاریخ، عرف و فرهنگ و روش معمول مهم است. گذشتگان چه میکردند.

آدمهای منطقی تصمیم‌ها را بعد از تحقیق و مقایسه و شنیدن نظرات و مشورت‌ها میگیرند. آدمهای احساسی تصمیم‌های تکانه‌ای و سریع می‌گیرند و تحلیل نمی‌کنند. گروه سوم دنبال این هستند که سنت و قانون و بخشنامه و جامعه چه می‌گوید. حرف مردم چیست.

در مذاکره، آدمهای منطقی سریع میروند سر اصل مطلب: مشخصات دستگاه شما چیست؟ احساسی‌ها خیلی میروند توی حاشیه: دستگاه را ول کن! خودت چطوری؟ فروشنده را میخواهند بخرند تا دستگاه را. قضاوت‌هایشان صفر و یکی است. یا عاشق میشوند

یا متنفر. با اینها شتابزده وارد اصل ماجرا نشوید و با آنها اُنس بگیرید. آدمهای عرفی برایشان مفید است که چند نفر از این دستگاه استفاده میکنند و اصولاً چند سال است که این دستگاه تولید و استفاده میشود.

تصورات نادرست راجع به مذاکره:

۱. مذاکره جنگ و دعواست. نبرد حق علیه باطل است. اگر این حس اشتباه را دارید آنرا به طرف خود نیز القاء میکنید و واقعاً جنگ درخواهد گرفت و جنگ برنده‌ای دارد و بازنده‌ای. پس: مذاکره بازی است. با حس خوب وارد این بازی شوید.

۲. فن مذاکره ذاتی است. اینطور نیست. البته کسانی که هوش اجتماعی بالاتری دارند ذاتاً استعداد بیشتری در آموختن مذاکره دارند و سریعتر آنرا یاد میگیرند ولی در هر حال مذاکره آموختنی است هرکس بسته به استعدادش با تلاش کم یا زیاد میتواند آنرا یاد بگیرد و با تمرین در آن قوی‌تر شود.

۳. مذاکره نیاز به فکر کردن و برنامه‌ریزی ندارد، برویم ببینیم چه پیش میاید و چه میشود. خیر این غلط است. باید برنامه‌ریزی کنیم که از کجا شروع کنیم و چه بگوییم و مدارک ما کدام است و بخصوص آخرین جملات من چیست؟ ضرب‌المثل: نه ساعت تبرت را تیز کن و یک ساعت درخت را قطع کن.

۴. دیگران باید منافع من را هم در نظر بگیرند. خیر. هرکسی دنبال منافع خودش است. دلخور نشو. اگر منافع شما را لحاظ کرد فراتر از وظیفه‌اش عمل کرده ولی همیشه این اتفاق نمی‌افتد. آدم‌ها به خودشان فکر میکنند نه تو. بخصوص اگر تنش ایجاد شود و فضای مذاکره احساسی شود.

۵. طرف را گیرش بیانداز و راه را بر او ببند. این خیلی خطرناک است. حتی گر به اگر در تنگنا گیر کند به خودت چنگ می‌زند. پس در مذاکره راه را بر روی طرف نبند و حتی برای دروغگو راه فرار بگذار تا با افتخار عقب نشینی کند.

۶. حرف مرد یکی است. خیر. مذاکره بازی امتیاز دادن و امتیاز گرفتن است. خواسته‌هایی مطرح میکنیم و به تدریج از آنها عقب می‌نشینیم تا امتیاز بگیریم و در نهایت به نقطه تلاقی خواسته‌های مشروع طرفین برسیم. پس مذاکره‌کننده حرفه‌ای آماده عقب‌نشینی است، اما نه به هر قیمتی: به شرط اینکه طرف دیگر هم به همان اندازه عقب‌نشینی کند.

۷. همه حرفه‌ای‌ها را بزن. از وقت استفاده کن. خیر. باید درست حرف زد. بیشتر حرف زدن کمکی نمیکند. مذاکره تریبون نیست. گاهی با طرح فقط یک سؤال مسیر مذاکره را میتوانید عوض کنید بدون اینکه مجبور باشید زیاد حرف بزنید. فراموش نکنید که با حرف زدن امتیاز میدهید، وقتی ساکتید لااقل امتیازی از دست نمیدهید.

۸. من خیلی وارد هستم. تلاش برای اینکه خود را استاد مذاکره نشان دهید باعث میشود طرف شما سرسخت شود و فکر کند حتما سرش دارد کلاه میرود. توصیه میشود که حتی خود را پایین تر از واقعی نشان دهید و طرف را نترسانید چون بازی مذاکره دشوارتر میشود.

۹. ریسک کن. ریسک خوب است بشرطی که حساب شده باشد. مثلاً قطع کردن تلفن طرف کار خیلی پر ریسکی است و هزینه آغاز مجدد مذاکره خیلی زیاد است و خیلی امتیاز باید بدهید. آیا این ریسک را محاسبه کرده‌اید؟

۱۰. مذاکره باید برد برد باشد. بله این ایده آل است بشرطی که طرف شما هم در پی برد دو طرفه باشد اما وقتی او بازی برنده برنده را بلند نیست شما هم باید رقابتی بازی کنید.

۱۱. خودت را همه کاره نشان بده: شما اختیار امضاء صورت جلسه را دارید؟ بله! راجع به تخفیف؟ با خودم صحبت کنید! راجع به گارانتی؟ خودم در خدمت شما هستم! خدمات بعد از فروش؟ بله خودم هستم! این دام مذاکره کنندگان جوان است. خبره‌ها در این دام نمیافتند و امضاء نمی‌کنند و میگویند: من هیچ‌کاره‌ام.

۱۲. مذاکره را به حاشیه ببر. مثلاً وقتی راجع به همکاری اعتراض میکنی میگوید: تو که خودت امروز دیر آمدی حرف نزن. معمولاً آدم‌ها استاد این کار هستند. وقتی بدرد میخورد که بخواهیم از جواب

دادن و نتیجه گرفتن طفره برویم در غیر اینصورت به سایه بردن مذاکره نقض غرض است.

۱۳. پافشاری روی مواضع. جلسه مذاکره محل عقب‌نشینی متقابل از مواضع است. آنچه نباید از آن عقب نشست منافع است نه مواضع. مواضع حرفه‌ای است که در ظاهر میزینیم و منافع انگیزه واقعی ما در مذاکره است. مثلاً رفته‌ایم کمد بخریم، میگوییم اینجایش هم که خط و خش دارد! این موضع ماست. منفعت ما چیست؟ این که تخفیف می‌خواهیم. پس در مذاکره ممکن است ده‌ها بار حرفمان را عوض کنیم اما خواسته واقعی‌مان را نباید عوض کنیم. مثلاً کسی به ما ضرر زده اولش می‌گوییم تو باید ۶۰ میلیون چک بکشی و بابت خسارتی که زده‌ای پردازی (موضع ۱) چند دقیقه بعد می‌گوییم نه اصلاً نمی‌خواهد ولش کن ۶۰ میلیون جنس مجانی به ما بده (موضع ۲). مذاکره کننده حرفه‌ای راحت موضعش را عوض میکند اما منافعش را که مثلاً در اینجا جبران خسارت است، نه. روی آنها پافشاری میکند.

۱۴. اینکه همه چیز باید سریع مکتوب شود. حال آنکه پشیمانی بیار می‌آورد. تا زمانی که به قطعیت نرسیده‌اید که این حرفها به نفع ما ست دست به قلم نشوید. یک راه حل این است که وقتی که طرف حرفی زد و قولی داد که به نفع ما ست و وسط مذاکره است و نمیشود گفت زود باش همین الان بنویس و امضاء کن و اصلاً ادب مذاکره این را

برنمیتابد، راهش این است که قلم و کاغذ برداشته و جلوی خودش، خودمان بنویسیم. اینکه کی بنویسیم و چطور بنویسیم یک هنر است. ۱۵. تحلیل شخصیت سریع بر اساس چیزهای سطحی مثل لباس، ساعت، چهره، شهر، ... خیلی خطرناک است. شخصیت شناسی سریع یک افسانه است. زن و شوهرها بعد از بیست سال زندگی همدیگر را نمیشناسند. مذاکره کنندگان اروپایی برای اینکه کمی به شناخت طرف نزدیک شوند معمولاً هیئت مذاکره را چند روز معطل میکنند و آنها را به تفریح و بازدید کارخانه و شام و میبرند بعد پای میز مذاکره می‌نشینند. خلاصه اینکه شخصیت شناسی فرصت میخواهد.

۱۶. در مذاکره باید روبرویی را ضایع کنی. این یک اشتباه در مذاکره است. حتی اگر طرف دروغ گفت یا اشتباه حرف زد بدانیم که مجبور شده یا نمیداند. این میخواست پا به پای شما بیاید اما نتوانسته و زمین خورده شما باید دستش را بگیری بلند شود نه اینکه پیری روی کمرش. اگر او را نابود کردی بعدش میخواهی با چه کسی مذاکره کنی؟ حتی وقتی کسی دروغ میگوید باید غیر مستقیم به او حالی کنیم که فهمیده‌ایم ولی کمک کنیم که ضایع نشود. بهتر است با یک دروغگوی شرمنده مذاکره کنیم تا یک دروغگوی وقیح. ضایع کردن باعث میشود که روی آدمها به ما باز شود.

۱۷. اینکه میگویند همیشه در مذاکره دوم باش. غلط است. خیلی وقتها خوب است بگذاریم طرف حرفش را بزند نکند مقصودش ۳ در صد تخفیف است و اصلاً نیاز به ۵ در صد نیست. دوم حرف زدن کنترل مذاکره را بدست ما میدهد اما همیشه اینطور نیست مثلاً وقتی که طرف کلاً پرت است و اطلاعات کافی را ندارد. مثلاً نرخ مشاوره ما یک میلیون تومان است و او چون اصلاً اطلاع ندارد، اگر اول شروع کند میگوید ما برای شما ۳۰۰ هزار تومان در نظر گرفته‌ایم. در اینجا او یک چیزی پرانده و مطمئن باشید دیگر راحت از آن کوتاه نمي‌آید و با هزار و یک دلیل از آن دفاع میکند. پس شما اول شروع کنید و بگویید نرخ من یک میلیون تومان است. گاهی باید اول شروع کنید تا اطلاعات خود را به رخ او بکشید و توجیهش کنید و فرصت چانه‌زنی را از او بگیرید و تسلط خود را بر مطلب به او القاء کنید.

۱۸. مذاکره ساعت شروع و پایان دارد. این خیلی غلط است. از وقتی که تلفن کرده‌اید وقت بگذارید برای مذاکره، مذاکره شروع شده است. ساعت ۹ جلسه باشد؟ میگوید اگر ۲ ظهر باشد بهتر است. با اینکه بیکار بوده اما وقت را او تعیین کرده تا بگوید اینطور نیست که هروقت بخواهی مرا ببینی، بشود. موضع خودش را بالا برده. اکثراً وقتی هم که از پشت میز بلند میشویم مذاکره ادامه دارد: تلفن می‌زند، لابی میکند، تیم جمع میکند، با رقیب من تماس میگیرد.

پس مذاکره فقط پشت میزی که رویش میوه و آب معدنی گذاشته‌اند نیست، اصل مذاکره پشت پرده و پس و پیش این میز در جریان است. مذاکره یک بازی جذاب است از آن لذت ببر و به برد و باخت فکر نکن.

نقطه ترک مذاکره:

مذاکره مثل یک قمار است. قمار باز حرفه‌ای میدانند کی باید از پای میز قمار بخیزد. وگرنه هرچه برده را به تدریج خواهد باخت.

در این شرایط باید مذاکره را ترک کرد:

- زمانی که گزینه بهتری داریم. در چنین حالاتی سرمایه‌گذاری عاطفی و زمانی مانع رها کردن میشود: من هفت سال وقت گذاشتم. همین دامی میشود که هفده سال آینده را هم خراب کنم.

- ادامه مذاکره موجب از دست دادن چیزهایی میشود که از نتیجه مذاکره مهم‌تر است. مثلاً پروژه جدیدی به من پیشنهاد شده میروم میگویم حقوقم هم زیاد میشود؟ حتی اگر حقوقم را زیادکنند من اعتبارم را از دست داده‌ام چون تلویحاً گفته‌ام مهم‌ترین چیز برای من حقوقم است.

- مذاکره خیلی طولانی شده و این خودش یک هزینه است و باعث استفاده نکردن از مزایای وضعیت موجود میشود مثلاً دلار گران میشود و این بهره‌وری را تحت الشعاع قرار میدهد.

- عبور طرف از خط قرمزها. یکی از شایعترین روش‌های این عبور، عبور با استراتژی کالباسی است. این کالباس را می‌خوری؟ به این بزرگی؟ نه! بعد آنرا قطعه قطعه میکند و قسمت قسمت را به اصرار، اجبار، خواهش، تعارف و رودربایستی به خورد ما میدهند. همه ما به نحوی روزی قربانی این استراتژی شده‌ایم: فقط می‌خواهی لب‌تاپ بخری؛ کیف و موس و مودم و... هم به شما می‌فروشند. فقط می‌خواهی کت بخری؛ شلوار و لباس و کفش و کمر بند هم به خورد شما میدهند. خواسته را خرد میکنند و به تدریج به خورد شما میدهند. چرا قربانی این استراتژی می‌شویم؟ چون خط قرمز نداریم. نمی‌گوییم حداکثر بودجه خرید امروز فلان قدر است. در حین مذاکره اگر دیدید دارید از خط قرمز عبور میکنید مذاکره را ترک کنید.

استعفای عاطفی:

استعفا یک کار بسیار سخت است. تا هفته‌ها و ماه‌ها روح انسان درگیر آن و دچار آسیب است. این استعفای قانونی و حقوقی است. اما نوع دیگر از استعفا هم وجود دارد که در آن کارمند سر کار می‌آید اما دلش اینجا نیست. در محیط کار وجود دارد اما حضور ندارد. بی‌انگیزه است. پشت میز نشسته اما پیامک بازی میکند؛ چت میکند؛ آنلاین تخته نرد بازی میکند. دلایل استعفای عاطفی اینهاست:

۱. دوران رکود اقتصادی شرکت است و آینده خوبی از وضعیت شرکت وجود ندارد؛ حقوق‌ها دیر پرداخت میشود.

۲. بی‌عدالتی در محیط کار

۳. از بین رفتن هویت شغلی: حتی یک آبدارچی باید احساس کند کارش اثر دارد و اگر درست کار نکند شرکت بهم میریزد. نه اینکه فکر کند در شرکت از او صرف نظر شده و بدرد نمیخورد و نباشد هم نباشد!

۴. شنیده نشدن و دیده نشدن: بچه گریه میکند تا دیده شود؛ آدم بزرگ خودش را میکشد تا دیده شود. حتی عملیات انتحاری یعنی که حرف ما شنیده نشده است.

۵. عدم تطابق تخصص با شغل

۶. امید نداشتن به آینده. مدیر حتماً باید آینده را خوب جلوه دهد. در دوران رکود مثل نیلوفر آبی باید بزرگ باشیم تا روی مرداب بمانیم. توصیه به مدیران: حرف کارمندان را بشنوید تا سبک شوند. به کارمندان دید بلند مدت بدهیم. افق آینده را خوب ترسیم کنیم. این دید را خوب منتقل کنیم.

توصیه به کارکنان: حرف‌هایتان را بزنید. اجتناب نکنید. حتی اگر گوش شنوا نمی‌یابید. از جمع‌هایی که انرژی شما را می‌گیرند دوری کنید. (جمع‌های منفی باف غیر رسمی محیط کار). توجه خود را به مهارت‌هایتان معطوف کنید. مهارت جدید کسب کنید نه اینکه وقتتان را به بطالت بگذرانید مثلاً کامپیوتر، زبان، ... که لااقل اگر قرار شد استعفای قانونی بدهید دست پر تری داشته باشید.

مواجهه با دروغ و فریب در مذاکره:

دروغ بخشی جدایی ناپذیر از زندگی اجتماعی است. یک انسان معمولی در هر ده دقیقه سه دروغ میگوید. مؤدب بودن و تعارف داشتن و دلها را بدست آوردن معمولاً نیازمند دروغ گفتن است. چرا به ما دروغ میگویند؟ چطور با دروغ مواجه شویم؟

دو نوع دروغ داریم؛ یکی دروغ سفید است: دنبال فریب شما نیست اما اغراق میکند. بی ضرر است. این نوع دروغ خیلی زیاد استفاده میشود. مذاکره کننده باید تحمل این نوع دروغ را داشته باشد. نوع دیگر دروغ، دروغ سیاه است که بواسطه آن منافع همدیگر را تهدید میکنیم. مثلاً میپرسیم تا حالا چنین پروژه‌ای انجام داده‌اید؟ به دروغ میگوید بله! یا زنی که خیانت میکند و دروغ میگوید. نوع سوم دروغ خاکستری است یعنی پنهان کردن بخشی از واقعیت: هر راست نشاید گفت. این نوع در مذاکره خیلی رواج دارد. گاهی انبوهی از اطلاعات بدرد نخور را ارائه میکنند تا یک مورد خاص را که مهم است مخفی نگهدارند؛ مراقب این نوع افشای بی دریغ اطلاعات باشید.

آدمهایی که ضریب هوشی بالاتری دارند کمتر دروغ میگویند چون کم‌کم یاد میگیرند که چطور بی دروغ منافع خود را حفظ کنند. پس آدمهای کودن بیشتر دروغ میگویند.

مواجهه با دروغ:

هیچ وقت مستقیم نگوید داری دروغ می‌گویی، چون کمکی نمی‌کند و یک دروغگوی شرمنده به یک دروغگوی پر رو بدل می‌شود. بگذارید طرف به دروغ ادامه دهد تا دروغهای بیشتری بگوید در این صورت در باتلاق دروغ فرو میرود و بیشتر خودش را نشان می‌دهد و حداقل تصمیم‌گیری برای ما آسان‌تر می‌شود. به وقتش اگر خواستید به زنجیره دروغهای او پایان دهید، غیرمستقیم به او نشان دهید که متوجه دروغش شده‌اید. این کار را میتوانید به ساده‌ترین صورت مثل زبان بدن انجام دهید کافی است ده ثانیه سرتان را پایین بیاورید و درنگ کنید. می‌فهمد که فهمیده‌اید. می‌شود غیر مستقیم گفت به اصطلاح به در بگویند که دیوار بشنود. مثلاً به همسری که فهمیده‌اید خیانت میکند بگویند یکی از دوستانم همسرش خیانت میکند به نظر تو چطور میشود به او کمک کرد؟ یک راه دیگر: طرف به دروغ می‌گوید در شرکتش مدیر داخلی است؛ بگویند عجب پس اطلاعاتی که به من داده بودند اشتباه بود به من گفته بودند شما مدیر بخش تایپ هستید؛ پس مدیر داخلی هستید. اگر هوشمند باشد سریعاً تصحیح میکند: نه خیر مدیر داخلی همان قسمت تایپ هستم.

فراموش نکنید اگر ارتشی از پلی گذشت و به شما حمله کرد، پل پشت سر او را ویران نکنید. چون جدی‌تر می‌جنگد. همیشه یک پل طلایی فرار برای دروغگو باقی بگذارید. کمک کنید برای دروغش توجیهی پیدا کند آنوقت دست از دروغهای بعدی بر میدارد.

آشکار کردن دروغ و افشای آن وقتی است که مذاکره به بن‌بست رسیده و می‌خواهیم به آن پایان دهیم.

خودمان هم هیچ وقت دروغ نگوییم چون دروغ در کوتاه مدت، ریسک بالایی دارد و در دراز مدت باعث بی‌اعتباری میشود.

نکته: در هر مذاکره وقتی اولویت اولت را شفاف می‌گویی دستت خیلی بسته میشود.

امتیاز: سکه‌ی رایج در مذاکره امتیاز است. مذاکره کننده حرفه‌ای کسی است که بهتر امتیاز را معامله میکند. امتیاز دادن یعنی صرف‌نظر کردن از بخشی از خواسته‌ها با تأمین بخشی از خواسته‌های طرف در مذاکره.

همه امتیازها مادی نیست که معادل ریالی داشته باشد؛ حتی اینکه به درد دل کسی گوش کنید یک امتیاز است، امتیاز معنوی. برخی از این امتیازات معنوی نامحسوس‌اند. مثلاً وقتی کسی را بزرگ میکنید و به اصطلاح هندوانه زیر بغل او می‌گذارید، در حال امتیاز دادن به او هستید. هر امتیازی که داده شود روزی واخواهی خواهد شد. مثلاً می‌ایند با مدیر شرکت به عنوان کارآفرین و مدیر نمونه در نشریه مصاحبه میکنند، بعد از چند ماه می‌ایند و می‌گویند شما نمی‌خواهید در نشریه ما آگهی بدهید؟ رشوه نیز یک امتیاز غیرقانونی است که به نماینده مالک، نه خود او داده میشود.

قوانین امتیازدهی و امتیازگیری:

۱. همیشه جایی برای امتیاز دادن و عقب نشستن در مذاکره در نظر بگیرید تا بتوانید امتیاز بگیرید. پس در خواست‌ها را کمی بیشتر و دست بالا بگیرید.

۲. صبر کنید ببینید طرف چه امتیازی می‌خواهد. مثلاً نکند به ۳ درصد تخفیف راضی است و ما می‌خواهیم بی‌خودی ۵ درصد تخفیف بدهیم. کارمندی که گله میکند صبور باشیم ببینیم چه می‌خواهد. اضافه امتیاز ندهیم. اضافه کاری می‌خواهد؟ مرخصی می‌خواهد؟ اضافه حقوق می‌خواهد؟ ارتقاء می‌خواهد؟

۳. امتیازهای متوالی ندهیم. یک امتیاز که می‌دهیم باید طرف هم یک امتیاز بدهد. اگر نداد و سکوت کرد و ما امتیاز دوم را دادیم مذاکره نابود شده است. این سیاست که طرف مثل جنازه بنشیند و ما خودمان امتیاز بدهیم و باز امتیاز بدهیم تا ببینیم کی راضی می‌شود خیلی بد است.

۴. امتیازهای کوچک را در اوایل مذاکره راحت بدهید وگرنه در اواخر امتیازات بزرگ خواهید داد.

۵. ببینید طرف به چه امتیازی محتاج است، نکند امتیازی بدهیم که برای ما مهم است اما برای او مهم نیست. امتیاز فروختنی است، باید خوب فروخت. اجازه بدهید طرف مقابل برای گرفتن امتیاز تلاش کند تا بعد از بدست آوردن آن احساس رضایت کند.

۶. حتی اگر تمام درخواستهای طرف منطقی بود، همه را قبول نکن! چون بعدش به یاد درخواست جدید میافتد و احساس باخت به او دست میدهد. در حوزه تربیت کودک هم میگویند همهٔ خواستههای کودک را محقق نکنید، اجازه بدهید کودک بیاموزد که همه چیز دست یافتنی نیست. اجازه بدهید یاد بگیرد برای درخواستهایش چانه‌زنی و مذاکره کند.

۷. در جیب خود یک امتیاز کوچک به عنوان شیرینی معامله داشته باشید تا وقتی مذاکره تمام شد به طرف بدهید و ممنون دار شما شود. نگوید تا آخرین حد مرا چلانند.

نکته: زنان باید امتیازخواهی را خیلی به نرمی و لطافت انجام دهند و الا میگویند دیدی چه سلیطه است و از او دوری میکنند

حساب عاطفی: در رابطهٔ بین دو نفر یک حساب عاطفی مشترک باز میشود. وقتی لطفی میکنید، امتیازی میدهید، خواسته‌ای برای طرف برآورده میکنید به این حساب عاطفی واریز میکنید. عمق دوستی به اندازهٔ پُری حساب عاطفی است. طبیعی است که در ازای لطفی که کرده‌اید انتظار دارید که او هم لطفی کند درستش هم همین است. اما همیشه اینطور نیست گاهی یک طرف رابطه مایه میگذارد و طرف دیگر به موقع جبران نمیکند، در اینجا رابطه به سمت سست شدن و در نهایت گسست پیش میرود.

گاهی رابطه یک طرفه است، یعنی یک طرف رابطه دائم مایه میگذارد و طرف دوم اصلاً جبران نمیکند. پس طرف اول قربانی میشود. معمولاً توان و قدرت بر هم زدن رابطه را هم ندارد، چون سرمایه‌گذاری عاطفی کرده است. سعی کنید از این رابطه‌ها از همان اول احتراز کنید زیرا با گذشت زمان قدرت رها شدن از این دام را از دست میدهید.

هیچ وقت حساب عاطفی را یک طرفه شارژ نکنید بعداً زخم میخورید. انتخاب و تصمیم‌گیری: هر مذاکره تعداد زیادی انتخاب و تصمیم‌گیری دارد. انسانها صرف نظر از اینکه چه چیز را منطقی میدانند بر طبق منطق خود تصمیم نمیگیرند، بر طبق احساس خود تصمیم میگیرند. بر طبق ترس، تعجب، خشم، نفرت، غم، تحقیر و در نهایت شادی.

وقتی میترسیم دو حالت پیش می‌آید: یا سریع تصمیم میگیریم که از موقعیت رد شویم یا بیش از حد درنگ میکنیم.

وقتی خشم‌گین هستیم روی جنبه‌ای خاص از موضوع متمرکز میشویم و همه جنبه‌ها را نمی‌بینیم لذا تصمیم همه جانبه نمی‌گیریم. وقتی شاد هستیم خوش‌بینی بیش از حد داریم و جنبه‌های منفی واقعی محیط را نمی‌بینیم.

وقتی غمگین هستیم، بدبینی مفرط داریم.

پس کلاً تصمیم‌گیری‌های ما تحت سوگیری احساسات ما هستند. اما ذهن هم یک اثر سوء روی تصمیم‌گیری دارد و آن استفاده از میانبرهای ذهنی است. میانبرهای ذهنی سرعت تصمیم‌گیری را زیاد میکند اما کیفیت آنرا کاهش میدهد. به این میانبرهای ذهنی توجه کنید: دخترهای اصفهانی بدرد ازدواج نمیخورند؛ انگلیسی‌ها حيله‌گرند؛ محصولات داخلی بدرد نمیخورد؛ گوشت نقرس می‌آورد؛ ... مغز ما پر شده از انبوهی از این میانبرها.

ارزیابی ما از انتخابی که کرده‌ایم بیشتر ذهنی است. یعنی حس ما از این تصمیم، مهم‌تر از خود تصمیم است. اگر حس من به انتخاب‌هایم خوب باشد، میتوانم مسیر رشد و موفقیت را طی کنم. رضایت، باعث توفیقات آینده میشود.

تصمیم‌گیری درست از این مراحل می‌گذرد: پیدا کردن استانداردها، پیدا کردن گزینه‌های محدودی که با این استانداردها مطابق باشند، تصمیم‌گیری در زمان معقول و سرانجام رد شدن و رفتن.

مرض کمالگرایی: آدم‌های کمالگرا همیشه بدنبال بهترین هستند. برای یک انتخاب ساده بیش از حد وقت می‌گذارند و بعد از انتخاب هم باز ذهنشان مشغول انتخاب است که آیا درست انتخاب کرده‌اند؟ اگر چیز دیگری را انتخاب میکردند بهتر نبود؟ مثلاً ۵ سال قبل از ازدواج فکر میکرد، تا ۱۵ سال بعد از ازدواج هم فکر میکند که این آدم واقعاً بهترین آدم است و بدرد زندگی می‌خورد؟ بعد از خرید پیراهن

تا مدتها پیراهن دیگران را قیمت میکند که نکند گران خریده باشد. این آدمها دائم تصمیم خود را با تصمیم دیگران می‌سنجند: بقیه چقدر پول بابت پیراهن میدهند؟ جنس بهتری میخرند؟ برای اینها انتخاب تمام نمیشود، و همینطور پشیمانی. از انتخاب لذت نمیبرند. انتخاب برایشان یک عذاب است، لذا آنرا به تعویق می‌اندازند. حتی در لحظات خوش احساس سرخوشی آنها کمتر از آدمهای عادی است. مثلاً رفته عروسی، هزار اتفاق خوب افتاده، ولی ظرف میوه را جلوی او نگذاشته‌اند؛ تا یک هفته حرص میخورد که چرا اینطور شد. حسرت گذشته همیشه با آنهاست. مدام در بیماری ای‌کاش زندگی میکنند. جنبه‌های منفی را بیشتر می‌بینند. اینها فوبیا(ترس) از تصمیم‌گیری دارند لذا یا تصمیم را خیلی سریع میگیرند که از آنها رد شوند یا آنقدر به تعویق می‌اندازند که ضرر میکنند.

...