

HOW TO WIN FRIENDS & INFLUENCE PEOPLE

كيفه تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس

DALE CARNEGIE

ديل كارنيجي

تقديم: نبيل البياتي

EIGHT THINGS THIS BOOK WILL HELP YOU ACHIEVE

- 1. Get out of a mental rut, think new thoughts, acquire new visions, discover new ambitions.**
 - 2. Make friends quickly and easily.**
 - 3. Increase your popularity.**
 - 4. Win people to your way of thinking.**
 - 5. Increase your influence, your prestige, your ability to get things done.**
 - 6. Handle complaints, avoid arguments, keep your human contacts smooth and pleasant.**
 - 7. Become a better speaker, a more entertaining conversationalist.**
 - 8. Arouse enthusiasm among your associates.**
- **This book has done all these things for more than ten million readers in thirty-six languages.**

ثمانية أشياء سيساعدك هذا الكتاب على تحقيقها

- 1. اخرج من المأزق العقلي ، فكر في أفكار جديدة ، واكتسب رؤى جديدة ، واكتشف طموحات جديدة.**
- 2. تكوين صداقات بسرعة وسهولة.**
- 3. زيادة شعبيتك.**
- 4. كسب الناس إلى طريقة تفكيرك.**
- 5. زد من نفوذك ومكانتك وقدرتك على إنجاز الأمور.**
- 6. تعامل مع الشكاوى وتجنب الجدل وحافظ على اتصالاتك البشرية سلسلة وممتعة.**
- 7. كن متحدًا أفضل ، ومحادثًا أكثر إمتاعًا.**
- 8. إثارة الحماس بين شركائك.**

لقد فعل هذا الكتاب كل هذه الأشياء لأكثر من عشرة ملايين قارئ بستة وثلاثين لغة.

■ 1. Fundamental Techniques In Handling People

1. If you want to gather honey, don't kick over the beehive
2. The big secret of dealing with people
3. He who can do this has the whole world with him. He who cannot walks a lonely way

■ أسس في فن معاملة الناس

1. اذا ارت جمع العسل لا تحطم خلية النحل
2. السر الكبير في التعامل مع الناس
3. من فعل هذا انحازت له الدنيا .. ومن لم يفعل سيسير وحده طريقاً طويلاً

■ 2. Six Ways To Make People Like You

4: Do this and you'll be welcome anywhere

5: A simple way to make a good impression

6: If you don't do this, you are headed for trouble

7: An easy way to become a good conversationalist

8: How to interest people

9: How to make people like you instantly

■ ست طرق لكسب محبة الناس

4. افعل هذا تكن موضع ترحيب في كل مكان

5. طريقة سهلة لترك انطباع جيد

6. اذا لم تفعل هذا، ستواجه المتاعب

7. طريقة سهلة لتصبح متحدثاً (او محاوراً) لبقاً

8. كيف تثير اهتمام الناس

9. كيف تجعل الناس يحبونك على الفور

■ 3. How To Win People To Your Way Of Thinking

■ اثنتا عشر طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

10: You can't win an argument

10. لا تجادل

11: A sure way of making enemies—and how to avoid it

11. وصفة مجربة لصنع الاعداء

12: If you're wrong, admit it

12. اذا كنت مخطئاً سلم بخطئك

13: A drop of honey

13. أسهل الطرق الى عقل الرجل (ابدأ بطريقة لطيفة)

14: The secret of Socrates

14. سر سقراط (تواصل مع الآخرين بألفة)

15: The safety valve in handling complaints

15. صمام الامان في معالجة الشكاوى (تخل عن الفخر)

16: How To Get Cooperation

16. كيف تحصل على روح التعاون (اهتم بالآخرين بتعاطف)

17: A formula that will work wonders for you

17. عبارة تصنع لك المعجزات

18: What everybody wants

18. ما الذي يريده كل انسان؟

19: An appeal that everybody likes

19. نداء يحبه كل انسان

20: The movies do it. TV does it. Why don't you do it?

20. السينما تفعل ذلك والاذاعة تفعل ذلك، لماذا لا تفعله انت؟

21: When nothing else works, try this

21. عندما لا يكون هناك حل جرّب هذا !

■ 4. Be A Leader: How To Change People Without Giving Offence Or Arousing Resentment

- 22: If you must find fault, this is the way to begin
- 23: How to criticize—and not be hated for it
- 24: Talk about your own mistakes first
- 25: No one likes to take orders
- 26: Let the other person save face
- 27: How to spur people on to success
- 28: Give a dog a good name
- 29: Make the fault seem easy to correct
- 30: Making people glad to do what you want

■ تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تسيئ اليهم

- 22. اذا لم يكن مفر من كشف الازطاء، فاليك الطريقة
- 23. كيف تنتقد وتتجنب الكراهية
- 24. تكلم عن اخطائك اولاً
- 25. لا أحد يحب ان يتلقى الاوامر
- 26. دع الطرف الاخر يحتفظ بكرامته
- 27. كيف تحفز الناس للنجاح
- 28. اعطي الكلب اسماً جميلاً
- 29. اجعل الخطأ يبدو سهل التصحيح
- 30. كيف تحبب العمل الى شخص آخر

■ أسس في فن معاملة الناس

1. اذا ارت جمع العسل لا تحطم خلية النحل

- لا توجه اللوم لأي شخص مهما كان لأن عتاة المجرمين مثل "Two Gun" Crowley ، Al Capone ، Dutch Schultz كانوا يعتقدون انهم لا يقتلون الناس ظلماً بل انهم يدافعون عن انفسهم او عن الحق او لنصرة المظلوم او لاسعاد الناس او لانهم مصالحين اجتماعيين، وكذلك غالبية المجرمين لا يلومون انفسهم
- اللوم يضع الانسان في موضع الدفاع عن النفس، ف 99% من الناس لا يلومون انفسهم ولا يحبون ان يوجه لهم اللوم والامثلة على ذلك كثيرة مثل Theodore Roosevelt and President Taft ، وفضيحة وزير الداخلية Albert B. Fall في حكومة الرئيس Harding، لذا ووفقاً للطبيعة الانسانية (المخطئ يلوم كل الناس الانفسه) لذا علينا ان نتذكر ان **اللوم والانتقاد كالطيور القريبة من ديارها ، تترد دائماً اليها**
- ماذا كان سر نجاح Abraham Lincoln في معاملته للناس؟ قصته مع السياسي James Shields وتأثيرها على قصته مع الجنرال Meade، لذا نقترح ان نتبرع بمبلغ 5 دولارات في كل مرة نوجه فيها اللوم او الانتقاد لأحد، قال كونفوشيوس (لا تنزعج من الثلج المتراكم على سطح جارك قبل ان تنظف مدخل دارك)
- رسالة المؤلف كارنيجي الى Richard Harding Davis (كُتبت ولم تراجع) فكان الرد (ان سوء ادبك لا يفوقه الا سوء ادبك)
- عندما نتعامل مع الناس دعنا نتذكر اننا لا نتعامل مع اهل منطق، بل اهل عواطف وشعور وانفساً حافلة بالأهواء، مملوءة بالكبرياء والغرور
- يقول الدكتور جونسون (ان الله ياسيدي لا يحاسب انساناً الا بعد ان ينتهي اجله) فلماذا نعجل انا وانت بمحاسبة الناس

■ أسس في فن معاملة الناس

2. السر الكبير في التعامل مع الناس

■ الرغبة في ان تكون شيئاً مذكوراً وذو أهمية في مجتمعك اكد على وجودها كل من John Dewey، Sigmund Freud، فهذه الرغبة هي من اهم مميزات الانسان عن باقي المخلوقات، فهذه الرغبة هي التي جعلت من والد كارنيحي ان يتباهى بالاوسمة الحريرية الزرقاء والتي نالها عن تربيته لافضل انواع المواشي والخنازير في مزرعته، كما انها ذات الرغبة التي دفعت بكاتب صغير في محل تجاري مستواه التعليمي متواضع ان يدرس كتب القانون التي عثر عليها في برميل فارغ .. ربما قد تكون سمعت به انه Lincoln وهي نفس الرغبة التي جعلت Dickens يؤلف رواياته الخالدة وجعلت Rockefeller احد اغنى اغنياء العالم، وهي نفس الرغبة التي تجعل اغنى رجل في بلدتكم يبني قصرًا كبيراً يزيد عما يحتاجه، وهي نفس الرغبة التي تغري بارتداء احداث الازياء وشراء اغلى ماركات السيارات وهي التي تدفعك للتحدث عن اينائك المتفوقين! بل ان هذه الرغبة هي نفسها التي تدفع كثيراً من المراهقين والشباب للانحراف عن الطريق السوي، لذا فان اهم ما يريد تحقيقه المجرمين المعاصرين هو ان يشاهدوا صورهم بجانب المشاهير من العلماء والمفكرين والسياسيين في وسائل الاعلام

■ ما سبب الجنون؟ نصف المرضى عقلياً يرجع مرضهم الى اضرار قد تصيب المخ بسبب الاصابة بمرض السفلس أو نتيجة لتعاطي الكحول او المخدرات، وأما النصف الاخر، وحسب رأي الكثير من الاطباء المختصين، بأن الذين يصابون بالجنون يجدون فيه الشعور بالاهمية التي حرموها منها في عالم الحقيقة

■ ماذا نفعل نحن؟ العكس تماماً! اذا لم يرضنا شيء، رفعنا اصواتنا بالنقد واللوم والتأنيب، واذا رضينا عن شيء لم نقل شيئاً على الاطلاق!

■ ينبغي الا نناق او نتملق لان هذا السلوك سيؤدي الى عكس النتيجة المرجوة، وانما علينا ان نمتدح بصدق ما لدى الاخرين من مميزات وان نكتشف ما يجعل الاخرين متميزين لامتدحه بصدق وبدون رياء

■ قال Ralph Waldo Emerson (كل انسان اقبله يتفوق عليّ في شيء واحد على الاقل، ولهذا فأنا اتعلم منه)، فلنحاول ان نكتشف الصفات الطيبة في من نلتقي من الناس وننسى النفاق، نمنح التقدير والمديح المخلص النقي وبسخاء، عندها سيحفظ الناس كلماتك ويكررونها حتى بعد ان تنساها أنت بسنوات طوال

■ أسس في فن معاملة الناس

3. من فعل هذا انحازت له الدنيا .. ومن لم يفعل سيسير وحده طريقاً طويلاً

- هل يجب ان استعمل ما احب من طعام كطعم لاصطياد الاسماك؟ لا طبعاً، ولكن عليّ ان اضع دود كطعم لاصطيادها، لأن هذا هو الطعام المفضل لدى الاسماك، اذا لماذا لا نصطاد (الناس) او نتقرب منهم بهذا المنطق
- Ralph Waldo Emerson وابنه الصبي حاولوا اعادة عجل صغير الى حضيرته، ولكن العجل رفض، حاولوا بالقوة فازداد عناداً ولم يستطيعوا تحريكه من مكانه، حتى شاهدت الموقف عاملة لديهم من اصل ايرلندي كان اهتمامها في الحياة بعيداً عن تأليف الكتب والحياة الاكاديمية، ولكنها عرفت ما يريده صغار العجول، فأسرعت الى العجل الصغير ووضعت اصبعها بحنان الامومة في فمه، فتبعها بكل يسر الى الحضيرة ودون عناء
- Andrew Carnegie صبي بدأ حياته فقيراً يعمل ب 2 سنت\ساعة فلما مات ترك تروة قدرها 365 مليون دولاراً فكيف امكنه ذلك؟ تعلم منذ صغره ان الطريقة الوحيدة للتأثير في الناس هي التكلم فيما يرغبه الناس، وهو يعطي مثال على ذلك ان زوجة اخيه قلقت كثيراً على انقطاع الردود على رسائلها من ابنيها الذين يدرسان في جامعة بيل البعيدة، بسبب انشغالهم الكبير في الدراسة، فقام Carnegie بالتبرع بمبلغ 100 دولار لمن يغري هذين الشابين الى الكتابة لأمهما برجوع البريد؟!! وقبل احدهم الرهان، وأوصى ان ترسل لهما رسالة عادية مع عبارة انني ارفق مع هذه الرسالة حوالة بمبلغ 5 دولارات، ثم يغفل وضع الحوالة .. وسرعان ما عاد البريد يحمل الردين: (نشكر لعننا العزيز اندرو عطفه وكرمه و ...) ولا شك انكم تستطيعوا تكملة الجملة
- قال Henry Ford، وهي احد ائمن النصائح في فن العلاقات الانسانية، (اذا كان هناك سر واحد للنجاح، فهو القدرة على ادراك وجهة نظر الشخص الآخر، والنظر الى الاشياء بالمنظار الذي ينظر به اليها)
- قال Owen D. Young: وهو من كبار المحاميين ورجال الاعمال في الولايات المتحدة "ان من يمكنه وضع نفسه مكان الأشخاص الآخرين، ويفهم عقلياتهم، لا ينبغي ان يخاف من المستقبل."

■ ست طرق لكسب محبة الناس

4. افعل هذا تكن موضع ترحيب في كل مكان

■ اذا كانت الابقار تمنحنا الحليب واللحوم والدجاج يمنحنا البيض واللحوم والكناري يمنحنا الصوت والمنظر الجميلين، فالكلب مثلاً لا يمنحنا سوى الحب المطلق بدون غرض او مقصد

■ الاحصاءات الخاصة بكبريات شركات التلفزيونات تذكر ان كلمة (انا) استخدمت 3990 مرة في 500 مكالمة تلفونية، احصاءات اخرى تظهر ان كتاب القصة الذين كانوا يحبون الناس كان يظهر هذا الحب في كتاباتهم وقصصهم وبالتالي تنجح قصصهم وتزداد مبيعات كتبهم، ومن يشك بذلك فليتذكر انه عندما تنظر الى صورة جماعية انت فيهم، فألى من تنظر اولاً؟! فلماذا يهتم الناس بك مادمت انت لا تهتم بهم اولاً؟ وكيف تحاول اجتذاب انظار الناس اليك، دون ان يتجه نظرك اولاً اليهم؟!

■ في معهد Brooklyn للأداب والعلوم قرر طلاب المعهد دعوة عدد كبير من المشاهير في فن كتابة القصة، وكبار النقاد والاعلاميين من ذوي الاوقات الثمينة الضيقة، للاستفادة من تجاربهم، فكتبوا لهم ما يبث الاعجاب بفنهم والشغف بقصصهم واللهفة لسماع نصائحهم الغالية، وتعلم اسرار نجاحهم وقد وقع أكثر من 150 طالب على هذه الدعوة ولم ينسى الطلاب ان يذكروا أننا نعلم سلفاً كثرة مشاغلهم الامر الذي قد يتعذر عليهم الحضور شخصياً ومن ثم ارفقوا قائمة تتألف من عدة اسئلة لكل منهم، تتعلق بحياته الشخصية، وطريقته في الكتابة راجين الاجابة عنهاز فماذا تظن كانت النتيجة؟ حضور جميع هؤلاء المشاهير بأنفسهم ليمدوا الطلاب بيد المساعدة، وبنفس الطريقة استقدم المؤلف الى معهده رؤساء لامريكا ووزراء وكثيرين من اصحاب النفوذ والخبرات العالية، فنحن جميعاً، سواءاً كنا صغاليك ام ملوكاً متوجين ، نرضى عنم بيدي إعجابه بنا

■ اهتمامنا بتفاصيل فيمن نقابل وملتقي من الناس قد تبدو صغيرة او لا قيمة لها عندنا ولكنها كبيرة ومهمة عند الاخرين قد يفتح لنا ابواباً مغلقة كثيرة معهم وقد نستطيع ان نعقد معهم اتفاقيات لم نكن نحلم بها لولا انهم لمسوا فينا اهتمام صادق وحقيقي بما يهمهم

■ لنيل محبة الناس اظهر اهتمامك بالناس ومحبتك الصادقة لهم

■ ست طرق لكسب محبة الناس

5. طريقة سهلة لترك انطباع جيد فيمن نلتقي اول مرة

- إبتسم فالإبتسامة الصادقة المخلصة تحببك في الناس، Charles Schwab يقول ان ابتسامته كانت تساوي مليون دولار! وهو علي حق. فمقدرته على اكتساب قلوب الناس هي وحدها المسؤلة عن نجاحه الكبير، واحد مظاهر هذه المقدرة ابتسامته المشرقة دائماً
- إن صوت تعبيرات الوجه اعمق أثراً من الصوت المسموع، وكأنها تقول لك [إني أُحبك، انك تمنحني السعادة، إني سعيد برؤيتك]!
- قال مدير احدى شركات المطاط الكبرى إن الرجل قلما ينح في عمله ما لم يقبل عليه بروح الدعاية والمرح
- ابتسم ابتسامة صادقة بوجه كل من تقابل في يومك كله، وتخلص في معاملاتك للناس من اللوم والانتقاد، وامنح التقدير والمديح الصادق (غير المتملق) لكل من تلقاه، ولا تحدث الناس فيما ترغب بل حدثهم بما يرغبون بعد معرفة ما يرغبون، وبعدها ستجني الكثير من النجاح والسعادة والاصدقاء
- إذا لم تستطع الابتسام ماذا تفعل؟ اجبر نفسك على ان تبسم. لو كنت بمفردك حاول ان تصفر أو تدندن بنغمة او تغني، تصرف كما لو كنت سعيداً بالفعل، فهذا ما نصح به عالم النفس Professor James V. McConnell من جامعة Michigan
- السعادة نطمح اليها جميعاً، ولكنها تعتمد على العوامل الداخلية اكثر من الخارجية، فهي ليست ماتملك، ولا من انت، ولا اين انت، ولا ماذا تفعل، وانما السعادة هي رأيك في الحياة ونظرتك اليها
- إن الرجل الذي لايعرف كيف يتسم، لا ينبغي ان يفتح متحراً - حكمة صينية
- إذا اردت ان يحبك الناس: إبتسم

■ ست طرق لكسب محبة الناس

6. اذا لم تفعل هذا، ستواجه المتاعب

- Jim Farley إكتشف في وقت مبكر من حياته أن أحب الاسماء للانسان هو اسمه! ومتى ذكرت اسم شخص صادفته وناديته به في المرة التالية التي تلقاه فيها، فثق أنك ادبت له مجاملة لطيفة باقية الاثر. أما لو نسيت اسمه، أونطقت به مغلوطاً فقد ارتكبت ذنباً لا يغتفر!
- Andrew Carnegie ملك صناعة الصلب، في موطنه الاصلي اسكتلندا، وعندما كان صبياً ولدت له ارنبة برية 10 أرانب صغيرة، لم يكن لديه ما يطعمهم به، ولكنه (وبحسه الايجابي المبكر في معاملة الناس) اهتدى الى فكرة نيرة. قال للصيان من جيرانه إنه سوف يسمي الارانب الوليدة بأسمائهم إن هم ذهبوا واستحضروا له ما يطعمهم به! وفعلت هذه اللحظة فعل السحر! ولم ينسى كارنيجي هذا قط ، لان هذا المدأ بالتعامل جلب له النجاح والثروة
- إذا سألت اكثر الناس، لماذا لا يتذكرون الاسماء لتحججوا بكثرة المشاغل! ولكنهم ليسوا اكثر انشغالاً من فرانكلين روزفلت، او نابليون الثالث إمبراطور فرنسا، فلقد كانوا يتذكرون اسماء كثيرة قابلتهم وتعاملوا معهم، وذلك بتكرار الاسم عند اول لقاء قدر الممكن ثم تهجيه ان كان صعباً او ربط الاسم بمعلومة راسخة لدينا وربط هذا الاسم في ذهنه بصاحبه بملامحه وتعبيراته ومظهره العام
- إذا اردت أن يحبك الناس .. اتبع هذه القاعدة [تذكر ان اسم الانسان هو اجمل الاسماء واحبها اليه]

■ ست طرق لكسب محبة الناس

7. طريقة سهلة لتصبح متحدثاً (او محاوراً) لبقاً

■ عندما تبدأ أي حوار، فاستمع بشغف لما يقوله الطرف الاخر وحاول ان تستمتع بالمعلومات المفيدة التي تتلقاها من الناس، فالاستماع بشغف أعلى ضروب الثناء الي يمكنك ان تقدمه لمحدثك! يقول Jack Woodford في كتابه *Strangers in Love* [قليل من البشر يستطيع ان يصمد أمام الثناء الذي يتضمنه الانصات باهتمام]

■ إذا كنت مستمع جيد فيمكنك التعامل مع اصعب البشر، والوصول بسهولة الى اصحاب النفوذ والتأثير عليهم بكل سهولة لا بل وكسب ودهم وصدقاتهم، ان عظماء الناس وسطائهم اكثر احتياجاً للمستمع الجيد من المتكلم الجيد ولكن يبدو ان المقدرة على الاستماع و إبداء الاهتمام بحديث الناس صار من اندر الصفات الطيبة التي يمكن ان يتحلى بها الانسان

■ قالت مجلة Reader's Digest في احدي اصداراتها: [ان اكثر الناس يتصلون بالطبيب لا ليفحصهم بل ليستمع اليهم!]

■ الاستماع والاهتمام هو ما يريده كل منا عندما تحيط به المتاعب وتواجهه المشكلات، وهذا غالباً ما يريده زبون غاضب، اوموظف افترسه السأم، او صديق تعرض لمهانة!

■ اذا كنت تريد وصفة سريعة لكي ينفذ الناس من حولك ويسخروا منك عند ابتعادك عنهم، [لا تعط أحداً فرصة الحديث .. تكلم بغير انقطاع عن نفسك، وإذا خظرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث فلا تنتظر حتى يتم حديثه، إنه ليس ذكياً مثلك، فلماذا تضيع وقتك في الاستماع الى حديثه السخيف، اقتحم عليه الحديث واعترضه في منتصف كلامه]، للأسف هناك الكثيرون يعملون بهذه الوصفة!!

■ يقول Dr. Nicholas Butler رئيس جامعة كولومبيا: [الرجل الذي يتكلم عن نفسه فقط لا يفكر الا في نفسه، ومن يفكر في نفسه جاهل تدعو حاله للثرثاء، إنه امي النفس بغض النظر عن درجته العلمية!]

■ [لتكون مهماً كن مهتماً]، واسأل محدثك بما يسعده ان يجيبك عليه، شجعه ان يتكلم نفسه واعماله وعن اختصاصه وتذكر ان محدثك يهتم بنفسه وبرغباته ومشكلاته اكثر بمائة ضعف من اهتمامه بك وبمشكلاتك، وان ضرساً يؤلمه لهو أهم عنده من مجاعة تحيق بأهل الصين، أو كارثة تنزل بأفريقيا، فتذكر ذلك جيداً في اول نقاش قادم

■ فإذا اردت أن يجيبك الناس .. [كن مستمعاً جيداً من و شجع محدثك عن الكلام عن نفسه]

■ ست طرق لكسب محبة الناس

8. كيف يسر بك الناس

- كل من زار Theodore Roosevelt أُعجِب بسعة افقة ووفرة معلوماته بمختلف الاختصاصات ومع مختلف انواع البشر وطبيعة اهتماماتهم، فكيف وصل الى هذا المستوى؟ كان يقضي وقت مناسب يسبق به زائريه للاطلاع على مايهم ضيوفه اكثر من سواه، ذلك ان روزفلت كان يعلم أن الطريق الى قلب الانسان هي أن تكلمه في الاشياء التي يلم بها اكثر من غيرها
- فاذا اردت ان يحبك الناس .. [تكلم فيما يحب سامعك]

■ ست طرق لكسب محبة الناس

9. كيف تجعل الناس يحبونك على الفور

- [جعل الشخص الآخر يحس دائماً بأهميته]، كما ان الاديان السماوية وغير السماوية نادت بمبدأ [أحب لأخيك ما تحب لنفسك]
- دعنا نمح الآخرين مانحب أن نحصل عليه، **كيف ؟ أين؟** الجواب: في كل زمان ومكان
- **عبارات** مثل: [آسف لإزعاجك، هل أطمع في، هل تفضل عليّ ب، هل تسمح، إني أشكر لك]، تفعل فعل السحر في نفوس الناس، وتضع الزيت في عجلة الحياة اليومية التي تدور متشابهة في سأم وملل!
- كل واحد منا يشعر أنه في غاية الأهمية ، فالياباني المحافظ يشتعل غضباً لو رأى رجلاً (ابيض) يراقص سيدة يابانية! وكذلك الهندي! فهو يشعر بسمو عال عليك، حتى انه لا يمس طعاماً وقع عليه ظلك. كما ان الاسكيمو يطلقون اسم (الرجال البيض) على طائفة من الكسالى تعبيراً عما يشعرون بهنحو البيض من احتقار وازدراء ! نعم كل أمة تشعر بالفخر وأنها أرقى وأعرق وارفع قدراً من الامم الاخرى، وتلك الوطنية المتطرفة هي التي تولد الحروب. كل رجل تلقاه يكاد يشعر أنه أحسن منك من ناحية ما على الاقل، وليس هناك إلا سبيل واحد يفضي بك الى قلبه، ذلك هو أن تشعره بطريقة مباشرة بأنك تعترف بأهميته، وأنك تعترف بذلك في إخلاص
- تذكر قول Emerson : [كل شخص القاه، يفوقني في ناحية واحدة على الاقل، وفي هذه الناحية يمكن أن آخذ عنه وأتعلم منه]
- أين ينبغي لي ولك ان نبدأ بتطبيق هذه التعويذة السحرية(التقدير)؟ لماذا لا نبدأ في عقر دارنا؟ أنا لا اعرف مكاناً آخر أشد حاجة الى ذلك من بيوتنا، ولا أشد منها حرماناً!، لا بد أن زوجتك، أو صديقك، أو اي شخص من عائلتك لديهم اوجه من الكمال .. والسؤال هو كم مضى من الزمن على آخر مرة أبديت اعجابك بجمالها أو امتداح اي اشياء ايجابية فيها؟ كم من الزمن؟
- تحدث الى المرأة عن نفسها طوال الوقت تكسب قلبها، وحدّث رجلاً عن نفسه بنصت لك ساعات
- فإذا كنت تريد أن يحبك الناس [اسبغ التقدير على الشخص الآخر واجعله يشعر بأهميته]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

10. لا تجادل

- أفضل طريقة لتكسب جدالاً هو أن تتجنبه لا بل تهرب منه كأنه وحش شرس او زلزال مدمر
- ان الانتصار في أي جدال (إذا ما حصل) فهو نصر اجوف، لأنك ستخسر في كل الاحوال حُسن علاقتك بمحدثك، فماذا تفضل؟ انتصار اجوف ام علاقة طيبة بالرجل؟ فأنت قلما تفوز بالاثنين معاً!
- قال Buddha: [لا تنتهي الكراهية ابدأ بالكراهية، وانما تنتهي بالحب]، وكذلك الجدال لا ينتهي ابدأ بالجدال، وإنما بالكياسة، والتلطف، والرغبة الصادقة في التعرف على وجهة نظر الشخص الاخر
- لا تبدأ حديثك بمثل هذه العبارات: (سأبرهن لك بكذا وكذا) إن هذا أمرٌ بغيض ومعناه بالضبط: (أنا أذكى منك وسألقنك درساً يغير رأيك). وهذا تحدٍ يثير العناد والعراك معك قبل ان تبدأ حديثك
- لكي تقنع الناس بوجهة نظرك [لاتجادل .. واعلم أن تجنّب الجدال أفضل السبل لكسبه!]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

11. وصفة مجربة لصنع الاعداء

- تستطيع ان تغرق خصمك في بحر من الحجج المنطقية والفلسفية وأن تبدو أمامه خطيباً مفوهاً، لكنك لن تغير من رأيه ما دمت قد جرحت كبريائه، لا تبدأ حديثاً بقولك (سأثبت لك هذا او ذاك)، فإن هذا يعني (إنني أذكى وأقدر منك، وسألقي عليك درساً لألغي ما يدور بذهنك). هذا تحدٍ يستثير العناد، ويحفز على النضال حتى قبل أن تبدأ حديثك!
- إذا كنت ستثبت شيئاً فلا تعلن ذلك سلفاً. بل اثبتته في كياسة ولباقة حتى لا يكاد يشعر بك أحد بأنك فعلت!
- أليس من الافضل أن تقول لمحدثك (إنني أرى رأياً لكنني قد أكون مخطئاً، فكثيراً ما أخطيء.. فإذا كنت مخطئاً فإنني أحب أن تصحح خطئي، فدعنا نختبر الحقائق)
- إن ضمير المتكلم (أنا) هو اهم محرك للشؤون الانسانية، والاعتدال في استخدامه أول الحكمة، فحن نعلق على ضمير المتكلم أقصى الأهمية سواءً الحق بكلمات كهذه (عشائي، كلبي، بيتي...الخ). ولن تجد أحد يسلم بسهولة بأن ساعته غير دقيقة، وأن سيارته تحمل العيب الفلاني، ولن يسلم أحد بخطأ معلوماته مهما كانت
- إذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك .. [احترم آراء الشخص الآخر ولا تنقل لأحد أبداً إنه مخطئ]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

12. اذا كنت مخطئاً سلم بخطئك (الاعتراف بالخطأ فضيلة)

- اعترف بخطئك حال وقوعه واعتذر لمن اخطأت بحقه. إذا أمسك بك شرطي في حالة مخالفة قانونية فلا تحاول الجدل أو أن تتذاكى للتمليص من الخطأ أو المخالفة، فالنتيجة للمعاندين أو المتذاكين معروفة لدى الجميع، أما لمن يعترف بخطئه ومخالفته فقد يجد انساناً عطوفاً متسامحاً يدفع بالتي هي احسن ويكتفي بالنصائح ولا يلجأ للعقوبة
- إن أي مغفل يمكنه الدفاع عن اخطائه، ومعظم المغفلين يفعلون!، أما ان تسلم بأخطائك فهو سبيلك إلى الارتفاع درجات فوق الناس، والى الاحساس بالرقي والسمو
- إذا اردت ان تقنع الناس بوجهة نظرك تذكر [إذا كنت مخطئاً .. سلّم بخطئك]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

13. أسهل الطرق الى عقل الرجل (ابدأ بطريقة لطيفة)

- عندما تتحدث لإنسان تختلف معه في وجهات النظر وتريد الا ينمو هذا الخلاف ويستعر فالحأ الى الطيب من الكلمات والرقيق من القول وحاول ان تذكره بما يجمع بينكم من صفات مشتركة، وحاول الا تصعد المشكلة وابتعد عن الجدال مهما حاول الطرف الاخر ذلك. إذا كان قلب الرجل ممتلئاً بالحقد عليك والكراهية لك، فليس بإمكانك أن تقنعه بوجهة نظرك بكل ما في الوجود من منطق. فلنأخذ العبرة من الآباء اللائمين، والازواج المنتقدين، والمدراء الطاغين .. ولكن الاقرب إلى الاحتمال أن يصل هؤلاء إلى أغراضهم إذا توسلوا باللطف، والرفق، واللين
- قال Lincoln قبل اكثر من مائة عام، [ثمة مثل قديم يقول: إن نقطة عسل تصيد من الذباب أكثر مما يصيد غالون من العلقم]، وكذلك البشر، إذا أردت أن تكسب رجلاً إلى جانبك فاقنعه بصدق أنك صديقه المخلص، فهذه هي «نقطة العسل» المؤدية الى قلبه
- كان Daniel Webster أحد أنجح المحاميين الذين عرفهم العالم لم يفرض رأيه وإنما يسوق حججه وبراهينه القوية مسبوقه بالعبارات الدودية التالية: [هل لكم حضرات المجلفين أن تقدرُوا]، [قد يكون هذا يا حضرات السادة شيئاً جديراً بالتفكير]، [إليكم بعض الحقائق التي اعتقد أنها لا تخفى عليكم]، و [أنتم بما لكم من معرفةٍ حقة بالطبيعة البشرية]
- إذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك .. [استعن بالرفق واللين ودع الغضب والعنف]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

14. سر سقراط (تواصل مع الاخرين بألفة)

- عندما تناقش احداً، إبدأ بالاشياء المتفق عليها و حاول ان تتجنب قدر الممكن الاشياء المختلف عليها، استمر في تأكيد الحديث عن الاشياء المتفق عليها إن استطعت و حاول أن تدع الرجل يجيبك ب «نعم» وأن تتكرر هذه الاجابة طول الوقت، لأنه عندما يقول «لا» فهو وصل الى عقبة كؤود يصعب الانتصار عليها وتمنعه كبرياؤه من التراجع عنها
- إذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك .. [اسأل أسئلة تحصل من ورائها على الاجابة بنعم]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

15. صمام الامان في معالجة الشكاوى (تخل عن الفخر)

- معظم الناس يظنون أن خير طريقة لإقناع محدثيهم بوجهات نظرهم هي أن يمسكوا دفة الحديث! والمشتغلون بالبيع والتجارة أكثر الناس وقوعاً في هذا الخطأ، لكن الاحكم والارشيد أن تدع الشخص الاخر يتولى معظم الحديث، استدرجه إلى الحديث بالاسئلة ودعه يكشف عما في نفسه. وقد يروق لك أن تقاطعه وتعرض إسترساله. ولكن لا تفعل ما دام في حديثه بقية! بل أنصت إليه بصبر، ووعي متيقظ، وشجّعه على إبداء آرائه بحرية تامة
- دع من يعاندك أو يختلف معك في الرأي أن يتحدث عن نفسه وعن شؤونه واشترك انت في هذا الحديث حتى لو كان بعيداً عما تريد طرحه، وذلك لكسر عتبات الاختلاف والعناد والكبرياء. اذا ما استطرد واراد ان يتحدث عن ماضيه وانجازاته فافسح له كل ما بوسعك من مجال فبعدها ستكسب وده فوراً
- قال La Rochefoucauld (لاروشفوكو - فيلسوف فرنسي): « إذا أردت خلق الاعداء فتميز على أصدقائك، وإذا أردت كسب الاصدقاء فدع أصدقائك يتميزون عليك!». وللألمان حكمة تقول: «إن أعظم السرور هو ذلك الذي يطغى علينا حين يحل سوء الطالع بمن نحسداهم من الناس!»، لذا فإنه من الافضل لنا ان نتواضع ونقلل من قيمة انجازاتنا (إن وجدت) فهذا هو النجاح الحقيقي والدائم
- إذا أردت ان تكسب الناس إلى طريقة تفكيرك .. [دع الشخص الاخر يتحدث عن نفسه ودعه يتولى دفة الحديث]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

16. كيف تحصل على روح التعاون (اهتم بالآخرين بتعاطف)

- يعتز المرء كثيراً بالآراء التي يتوصل اليها بجهد أكثر من الآراء التي تقدم له جاهزة على طبق من ذهب
- ثيودور روزفلت (عندما كان حاكماً لنيويورك) كان إذا خلت وظيفة هامة دعا رؤساء حزبه ليدلوا باقتراحاتهم، هذا الاقتراحات والترشيحات كانت تتكرر لثلاث مراحل وفي المرة الرابعة يلمح لهم بالاختيار الرابع فيرشحون شخصاً رابعاً ويقبل في الحال (بمرشحهم الرابع) وبعدها يعبر لهم عن امتنانه لمساعدتهم، ويعين الرجل في المنصب، ويعزو اليهم الفضل كل الفضل في اختيار الرجل المناسب!
- إذا ما أردت لأفكارك النفوذ فاطرحها كمقترحات (أمام من كنت تريد مسبقاً أن تفرضها عليه)، سيتبناها بهد مدة وينسبها الى نفسه
- إذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك .. [دع الشخص الآخر يحس إن الفكرة فكرته]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

17. عبارة تصنع لك المعجزات

- إتفقنا مسبقاً انه من غير المحدى أن نوجه اللوم لمن يخطئ التصرف، ولكن يجب أن نتفهمه نستعين عليه بالـ بصير الحميل، فإذا ما وضعنا انفسنا موضعه ربما اكتشفنا السر وراء ما أدى به الى الخطأ. قل لنفسك «كيف أحس وكيف أتصرف لو أنني كنت مكانه»
- إذا تقبل المخطئ وجهة نظرنا بوجه غاضب فاعلم اننا قد اجبرناه على تقبل ما نراه بالقوة وأنه قد يعود للممارسة الخطأ بعد زوال المراقبة، أما إذا كان وجه المخطئ لا ينطق بالاستنكار والعناد! لأنه لم يرغب على إطاعة الاوامر، واحتفظ بكرامته كاملة غير منقوصة، لأن علاج المشكلة جاء بتفهم لوجهة نظر المخطئ مع تصويب بسيط، فهذه علامة واضحة على أننا وصلنا معه الى قناعة مشتركة في الشأن الذي كنا نختلف عليه
- إذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك دون أن تسيء أو تستفز عنادهم .. [حاول بإخلاص أن ترى الاشياء من وجهة نظر الطرف الآخر]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

18. ما الذي يريده كل انسان؟

- "أنا لا ألومك مثقال ذرة على مشاعرك. ولو كنت مكانك لشعرت بلا شك كما تشعر". عبارة سحرية يمكنها تنقية جو الحوار وإشاعة روح الود وتحفز الطرف الثاني على الانصات إليك باهتمام، فالرجل الذي يأتيك غاضباً صاخباً ثائراً لا يستحق منك اللوم بقدر ما يستحق الأسف والتعاطف والشفقة وحسن الادراك والتقدير، فارو ظماهم يهبونك قلوبهم جزاءً وفاقاً!
- يقول Dr. Arthur I. Gates في كتابه الرائع (علم النفس التربوي): {إن الجنس البشري كله يتلطف الى العطف! فالطفل يسرع بإظهار ما لحقه من أذى بل إنه قد يحدث الأذى بنفسه ليحصل على العطف! والبالغون، كذلك يدون ما أصابهم من أذى ، ويتداولون أخبار مرضهم، ويعتنون خاصة بسرد تفاصيل العمليات الجراحية ليحظوا من سامعيهم بالعطف والاشفاق! وإبداء العطف على النفس في مواجهة الشدائد والمصائب، سواءً كانت حقيقية أم وهمية، أمرٌ شائع لا يكاد يخلو من إنسان!}
- فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك .. [قدر افكار الطرف الآخر واطهر تعاطفك مع رغباته]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

19. نداء يحبه كل انسان

- إن كل من تلقاه من الناس، بما فيهم أنت، من المجرم المحترف الى أكثرهم سمواً بأخلاقه وسمعته، كلنا نحمل لانفسنا تقديراً كبيراً
- فإذا اردنا تغيير طباع الناس والحصول منهم على موقف مغاير لما اعلنوه (بحق او بدون حق) فعلينا أن نلجأ للدوافع النبيلة والخيرة في نفوسهم، انه ليس بالامر السهل ولكنه ليس مستحيلاً
- أحدهم يناشد إحدى الصحف عدم نشر (هذه الصورة له) لانها لا تروق لامي، مناشداً بذلك محبة كل الناس لامهاتهم وعدم الرغبة في نشر ما يسوؤها، وآخر وهو مندوب مبيعات يستحصل اقساط متأخرة من بعض العملاء لأنه ابتعد عن المشاكسة والجدال والعناد ولجأ الى الاسلوب اللطيف في استعادة العملاء والاستماع الى وجهات نظرهم، بعدها سدد الجميع ماكان متأخراً عليهم دون اللجوء الى القضاء
- فإذا أردت إقناع الناس بوجهة نظرك .. [خاطب في الناس أنبل ما فيهم]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

20. السينما تفعل ذلك، والاذاعة تفعل ذلك، لماذا لا تفعله انت؟

■ إن أغلب (إن لم نقل كل) الشركات والمؤسسات الصناعية والثقافية والاعلامية لم تعد تكتفي بطرح معلومات مجردة عن منتجاتها لان ذلك لا يكفي، ولكن كانوا يسوقون لمنتجاتهم بطريقة تؤثر في النفوس وذلك باستعراض عناصر القوة والتميز فيما ينتجون بطريقة محببة للمستهلك

■ رتب أفكارك وأخرجها للآخرين بكل مدروس

■ فإذا أردت اجتذاب الناس لوجهة نظرك .. [ضع افكارك ورغباتك وما تروج له في قالب يشبه الدراما في التمثيليات]

■ 12 طريقة لكي تجذب الناس الى طريقة تفكيرك

21. عندما لا يكون هناك حل جرّب هذا !

- المنافسة الشريفة والتي يقصد منها التفوق باستخدام أساليب مشروعة ومقبولة اجتماعياً هي أفضل المحفزات على بث الحماسة وزيادة الانتاج
- فإذا أردت كسب الناس الطموحين الى صفك .. [ضعهم في موضع تحدي ومنافسة مناسبة لمقدرتهم]

■ **تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم**

22. اذا لم يكن مفر من كشف الازياء، فاليك الطريقة

- اذا كان من الضروري انتقاد شخصٍ ما، فعليك أن تمتدحه اولاً بشيء يتميز به فعلاً، ثم وجه له الانتقاد بطريقة لطيفة وكأنه جزء من المدح
- من الافضل أن نبدأ بانتقاد اخطائنا المشابهة ثم نوجه بإسلوب لطيف انتقاداً يظهر من خلال كلماتنا اننا حريصون على الشخص الذي نوجه له الانتقاد ولا نريده ان يقع بالخطأ الفلاني
- لكي تستطيع قيادة الناس بسلاسة .. [ابدأ بالثناء والتقدير المخلص، ثم انتقل للاشارة الى اخطائك المشابهة، ثم بلطف وكلمات غير جارحة اذكر انتقادك]

■ تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم

23. كيف تنتقد وتتجنب الكراهية

- حتى إذا كنت في موقف يكون فيه من حَقك توجيه اللوم للآخرين فلا تفعل ذلك بطريقة الاوامر أو التعنيف، وإنما يذكر الخطأ عن الطرف الآخر بطريقة التلميح ويفضل أن يكون مع إعطاء أو اقتراح بدائل تحافظ بها على كرامة وماء وجه الطرف الآخر
- فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم .. [إجعل إشارتك للخطأ من طرفٍ خفيّ]

■ تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تسيء اليهم

24. تكلم عن اخطائك اولاً

- قد يكون من نريد ان نوجه لهم اللوم أو ننتقد أحد تصرفاتهم أقل منا عمراً وخبرة، وقد يرتكبون أخطاء فظيعة، فهل يجوز أن نوجه لهم سيل من الاتهامات دون أن نقارن حالنا نحن عندما كنا في نفس عمرهم ونفس مستوى خبرتهم؟ .. بالتأكيد لا، والسبب هو عدم تفهمنا للوضع الذي هم فيه الان، ثم إن أغلبهم قد يكون وضعه وخبرته واخطاؤه في هذه المرحلة من العمر هي أفضل مما كانت لدينا ونحن في نفس العمر
- إذا كان لا بد من الانتقاد فإبدأ عبارتك بأنك ايضاً لست معصوماً من الخطأ، وأقترح في حالة حصول كذا مشكلة أن يكون الحل كذا وكذا ، فما هو رأيك؟ هل تقترح حلول اخرى؟
- فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم .. [إبدأ بتوجيه النقد لنفسك قبل انتقاد الآخرين]

■ تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تسيئ اليهم

25. لا أحد يحب ان يتلقى الاوامر

- من الافضل أن نعبر عن رغباتنا (والتي كانت أوامر قبل قليل بداخلنا)، بالعبارات اللطيفة والاقتراحات المهذبة التالية: « هل لك أن تفعل هذا»، «أترى من الصواب أن تفعل كذا؟»
- لكي تكسب قلوب من تتعامل معهم يومياً، يقترح ان تخاطبهم ب: [ما رأيك بهذا الخطاب أو الرسالة]، [هل ترى أنه من المناسب أن نضيف على هذا الايميل كذا وكذا].
- بهذا الاسلوب نتيح للشخص الآخر المجال ليتصرف من تلقاء نفسه! وأن يصحح خطأه وهو محتفظ بكرمائه وأهميته، وبعد ذلك يكون من السهل كسب تعاونه بدلاً من عناده
- فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم .. [اقترح بشكل مهذب بدلاً من صيغة الأمر الصريح]

■ تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تنسى اليهم

26. دع الطرف الاخر يحتفظ بكرامته

- لا تنتقد صغيراً او كبيراً علناً وأمام الناس فهذا قد يحرج كبرياؤه بعمق، وحاول تفهم وجهة نظر الطرف الآخر، واجعل كلامك لطيفاً ومختصراً عندما تريد إقالة موظف أو الاستغناء عن خدماته أو نصح أحد اطفالك
- إذا اضطررت لكي تحكم بين اثنين (في المجتمع العام و خارج المحكمة بالتأكيد)، فاعمل جاهداً أولاً على أن تجد ما يتفقا عليه بوضوح وأكده بوضوح تام، ثم لا تضع اللوم والخطأ على جاب وتذكر أن الصواب في الجانب الآخر
- حتى عدوك الذي انتصرت عليه للتو في معركة عسكرية، قل له «في الحروب الحديثة ربما وضع المنتصر أسوأ من وضع المهزوم»
- ففي نشوة الانتصار من الحكمة أن لا تنسى .. [دع الطرف الآخر يحتفظ بكرامته وماء وجهه]

■ تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تسيئ اليهم

27. كيف تحفز الناس للنجاح

- عندما يكون ممكناً لنا أن نستخدم الثواب أو العقاب، المديح أو الانتقاد، الاستحسان والتفهم أم الزجر والتأنيب فمن المؤكد إن الانسان الذي يطمح لاستخراج الافضل من الاخرين لا يعاقبهم ولا ينتقدهم و لا يحتقر تصرفاتهم بل يفعل العكس تماماً حتى مع نزلاء السجون فكيف اذا ما تم ذلك مع الناس الاسوياء البسطاء والذين صدر منهم الخطأ بدون تعمد ولا قصد
- Enrico Caruso تحول بفعل تشجيع والدته ودعمها العظيم له ان يتحول من عامل بسيط في مدينة نابولي غلى أعظم وأشهر مغني اوبرا في وقته، كما امتداح صحفي لقصة كتبها صبي مشرد وقبل أن ينشرها له بالمجان في صحيفته هي من غيرت حياة كاتب كبير مثل Charles Dickens ولولا ذلك التشجيع لحرم العالم من أديب كبير مثله، كما كان لتشجيع مدير المدرسة وتعامله الانساني مع صبي فير يمر بظروف صعبة اسمه H. G. Wells ذلك الاديب الذي انتج أكثر من سبعين كتاباً وجمع ثروة تقدر ب 2 مليون دولار في ذلك الوقت
- لو أردنا تحسين أحوال من حولنا من الناس أو من يهمننا امرهم وجب علينا تشجيعهم على اكتشاف وتقوية مواهبهم الخفية
- يقول William James أحد أكبر الفلاسفة وعلماء النفس في امريكا اننا نمتلك قوى ذهنية ومواهب متنوعة ولكننا لا نستخدمها، وأحد أهم هذه القوى هي القدرة على امتداح الناس وبت الامل في نفوسهم بلغت أنظارهم الى مواهبهم الكامنة
- فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيئ إليهم أو تستثير عنادهم .. [إمتدح كل عمل جيد مهما صَغُر، وابذل التقدير مخلصاً، وكن كريماً في بذل الثناء]

■ تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تسيئ اليهم

28. اعطي الكلب اسماً جميلاً

- امتدح شيئاً فيمن تقابل من الناس حتى وإن لم يكن فيه، واجعل هذه امنية لك أن تكون فيه، في اغلب الحالات سيتبناها الطرف الآخر ويعمل على أن تكون فيه
- ينسب الى شكسبير قول: « **تظاهر بالفضيلة إن لم تكن فيك**»، وإنه ليجدر بك أن تتظاهر دائماً بأن الشخص الاخر له الفضيلة التي يحب أن تكون له. أعطه صيتاً حسناً يحم على الاحتفاظ به وتدعيمه، وسيبذل جهداً كبيراً حتى لا يخيب ظنك فيه!
- ثمة مثل قديم يقول : «اعط الكلب اسماً بغيضاً يسهل عليك بعد ذلك أن تخنقه»، ولكن امنحه اسماً جميلاً ثم انظر ماذا يحدث!
- يقول (لويس لويس) مدير سجن (سنج سنج): «هناك وسيلة واحدة لان تحصل من مجرم شرير على خير ما فيه، عامله كما لو كان سيداً شريفاً وسيستجيب لهذه المعاملة فوراً» !
- فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم .. [**امنح الناس ثناءً حسناً وسيعمل هو على تأكيده**]

■ تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تسيئ اليهم

29. اجعل الخطأ يبدو سهل التصحيح

- شجع كل من تقابله واجعل اخطاؤهم الظهيرة لك تبدو امور يمكن اصلاحها بسهولة واجعل العمل الذي تريد أن تنجزه يبدو سهلاً- المثل العربي يقول اذا أردت أن تطاع فاطلب ما هو مستطاع
- فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم .. [اجعل الغلطة المراد اصلاحها تبدو ميسورة التصحيح وكن جائم التشجيع والاسناد لمن يحيطون بك]

■ **تسع طرق لتملك زمام الناس دون ان تسيئ اليهم**

30. كيف تحب العمل الى شخص آخر

- حتى وأنت تصنع معروفاً في أحد، اجعله يشعر من خلال رقيق كلماتك وصدق مشاعرك بأنك في غاية السرور انه اتاح لك هذه الفرصة لكي تقترب منه بهذا العمل (المعروف أو الفضل)
- اجعل الشخص الآخر سعيداً بما تقترحه عليه
- فلكي تملك زمام الناس دون أن تسيء إليهم أو تستثير عنادهم .. [اجعل الطرف الآخر يحب ما تقترحه عليه]