

92 LITTLE TRICKS FOR BIG SUCCESS
IN RELATIONSHIPS

HOW

TO



TALK



TO

ANYONE

LEIL LOWNDES

INTERNATIONAL BESTSELLING AUTHOR

HOW TO TALK TO ANYONE

LEIL LOWNDES

H A R P E R
element

یہ بھی ایل ایل لونڈز کی طرف سے

اعتماد کیسے محسوس کریں کسی کو

بھی آپ جیسا کیسے بنائیں

کسی کو بھی آپ سے محبت کرنے کا طریقہ

مشمولات

سرورق

عنوان صفحہ

اس کے علاوہ لیل لونڈس

پیش لفظ: اس کا ہونا تمام

حصہ اول: آپ کے پاس یہ ظاہر کرنے کے لئے صرف دس سینکڑ ہیں کہ آپ کوئی ہیں

آپ کا ناقابل یقین، ناگزیر، انوکھا جوہر

1 سیلاب کی مسکراہٹ 2

چپکی آنکھیں

3 اپو کسی آنکھیں

4 اپنے دانتوں سے لٹک

جائیں 5 بڑے بچے کا محور 6

ہیلو پرانا دوست

7 فحیٹ کو محدود کریں

8 ہنس کے گھوڑے کی حس

9 منظر بنانے سے پہلے منظر دیکھیں

حصہ دوم: 'ہیلو' کہنے کے بعد میں کیا کہوں؟

چھوٹی چھوٹی باتیں، آپ کی زبانی خوش آمدید

10 موڈ میچ کرتا ہے

11 12 جوش و خروش کے

ساتھ ہمیشہ واٹس 13 ہوزٹ

پہنیں؟

Eavesdrop in 14

15 کبھی برہنہ شہر نہیں

16 کبھی ننگا کام نہیں

17 کبھی ننگا تعارف نہیں

لفظ جاسوس بنیں 1 8

20 طوطوں کی روشنی 1 9

پھر! 2 1

اے سی- سین- تو- نے پوس- آئی- ٹیو کھایا 2 2

تازہ ترین خبر... اس کے بغیر گھر سے باہر نہ نکلیں 2 3

تیسرا حصہ: بڑے لڑکوں اور لڑکیوں کی طرح بات کیسے کریں

انسانی جنگل میں خوش آمدید 24 آپ

کیا کرتے ہیں- نہیں! 25 مختصر طور

پر دوبارہ شروع

26 آپ کے ذاتی مقالے 27 مجھے

بھی مار ڈالو- 28 کام- یو- این آئی

سی ایشن 29 وہ خصوصی مسکراہٹ

30 دس فٹ لمبے کھمبے سے کسی کلچے کو نہ چھوئیں 31

جو اسمتھ کا جوس استعمال کریں

32 کو دال کو کو دال کہو 33

چھیڑ چھاڑ کو ضائع کریں

34 یہ وصول کنندہ کی گیند ہے

35 ٹوٹا ہوا ریکارڈ

3 6 بڑے شائس سست روی کا شکار نہیں ہوتے

3 7 کبھی برہنہ نہیں شکر یہ

چوتھا حصہ: کسی بھی ہجوم میں اندرونی شخص کیسے بننا ہے

وہ سب کس بارے میں بات کر رہے ہیں؟

3 8 اسکرینیل تھراپی

3 9 ان کے ہاٹ بٹن کو بارنگ

کرتے ہوئے تھوڑا سا گولڈ یوک 40

سیکھیں۔

4 1 ان کے کپڑے پڑھیں

واضح 'رواج' 4 2

سودے بازی کے لئے دھوکہ دہی 4 3

پانچواں حصہ: کیوں، ہم ایک جیسے ہیں!

ہم پوڈ میں مٹر کی طرح ہیں

کاپی 4 4

کیٹ بنیں 45

ایکونگ

طاقتور امیجنگ 4 6

ہمدردی رکھنے والوں کو ملازمت دیں 4 7

جسمانی طور پر درست ہمدرد 49 ہم 4 8

قبل از وقت

فوری تاریخ 5 0

چھٹا حصہ: تعریف کی طاقت، چاپلوسی کی حماقت

تعریف کی تعریف کی گئی

انگور کی شان 5 1

5 2 کیرئیر کو ترنے 53

سال کی عظمت کو سراہا

54 حادثاتی تعریف 55 قاتل کی

تعریف 56 چھوٹے فاج

57 گھٹنے ٹیکنے والا شخص 'واہ!' 58

بو مرنگنگ

5 9 مقبرے کے پتھر کا کھیل

ساتواں حصہ: ان کے دلوں کو براہ راست ڈائل کریں

کسی دوسرے شو میں ہٹ کیسے بنیں

6 0 بات چیت کے اشارے

6 1 شاور کا نام

6 2 اوہ واہ، یہ تم ہو!"

63 خفیہ سکرین

6 4 شریک حیات کو سلام

6 5 آپ کا وقت کس رنگ کا ہے؟

6 6 مسلسل باہر جانے والے پیغام کو تبدیل کرنا

67 آپ کا دس سیکنڈ کا آڈیشن

6 8 ہو۔ ہم کیپر

6 9 'میں نے آپ کی

دوسری لائن سنی ہے' 70 فوری

ری پلے

آٹھواں حصہ: ایک پارٹی کو کس طرح کام کرنا ہے جیسے ایک سیاستدان ایک کمرے میں کام کرتا ہے

سیاست دان کی چھ نکاتی پارٹی چیک لسٹ

71 کھانے پینے یا میل جول کرنے

کے لئے 72 ربڑ کمرے کو چیک

کریں

73 انتخاب کرنے والا بنو، نہ کہ انتخاب

کرنے والا 74 آؤ اب تک کے ہاتھ

7 5 ٹریکنگ

7 6 بزنس کارڈ ڈوزیر 77 آئی

بال فروخت

حصہ نو: بڑے جیتنے والوں کی چھوٹی چھوٹی چالیں
شیشے کی سب سے خطرناک چھت 78 کوئی بلو پر نہ
دیکھو، کوئی بلو پر نہ سنو 79 مدد کرنے والی زبان

ادھار دیں۔

8 0 دفن شدہ ڈبلیو آئی آئی ایف ایم کوننگا کریں

8 1 آئیے احسان کا مزہ چکھیں

82 ٹٹ (انتظار کرو... انتظار کریں)

83 پارٹیاں پریٹر کے لئے ہیں

8 4 رات کا کھانا کھانے کے لئے ہے

8 5 چٹ چٹ 86 کے لئے ممکنہ مقابلے ہیں

اپنے ٹینک خالی کریں

8 7 ای ایم او کی بازگشت کریں

88 میرے فضل، آپ کا فائدہ

89 اپنے باس 91 کے لئے

ایک فرار ہج 90 بٹرکپ چھوڑ دیں جو

سامعین کی رہنمائی کریں

92 آسمان میں عظیم اسکور کارڈ

اشتہارات کا بیک

ایک آخری لفظ: آپ کی تقدیر نوٹ

بیلو گرافی منتخب کریں مصنف

کے بارے میں کاپی

ناشر کے بارے میں

Preface

Having it all

کیا آپ نے کبھی ان کامیاب لوگوں کی تعریف کی ہے جن کے پاس یہ سب کچھ ہے؟ آپ انہیں کاروباری میٹنگوں میں، آرام سے سماجی پارٹیوں میں اعتماد کے ساتھ بات چیت کرتے ہوئے دیکھتے ہیں۔ وہ بہترین ملازمتیں، سب سے اچھے شریک حیات، سب سے اچھے دوست، سب سے بڑے بینک اکاؤنٹس، سب سے زیادہ فیشن ایبل پوسٹ کوڈ والے ہیں۔

لیکن ایک منٹ انتظار کرو! ان میں سے بہت سے آپ سے زیادہ ہوشیار نہیں ہیں۔ وہ آپ سے زیادہ تعلیم یافتہ نہیں ہیں۔ وہ اس سے بھی بہتر نظر نہیں آتے ہیں! تو یہ کیا ہے؟ (کچھ لوگوں کو شبہ ہے کہ انہیں یہ وراثت میں ملا ہے۔ دوسروں کا کہنا ہے کہ انہوں نے اس سے شادی کی، یا صرف خوش قسمت تھے۔ انہیں دوبارہ سوچنے کے لئے کہیں۔) جس چیز کے بارے میں یہ بات سامنے آتی ہے وہ یہ ہے کہ ساتھی انسانوں کے ساتھ برتاؤ کرنے کا ان کا زیادہ ہنرمندانہ طریقہ ہے۔

آپ دیکھیں، کوئی بھی اکیلے چوٹی پر نہیں پہنچتا ہے۔ گزشتہ برسوں کے دوران، جن لوگوں کے

پاس 'یہ سب کچھ ہے' نے ان کے دلوں پر قبضہ کر لیا ہے اور سینکڑوں دوسرے لوگوں کے ذہنوں پر قبضہ کر لیا ہے، جنہوں نے ان کو آگے بڑھانے میں مدد کی ہے، جو بھی کارپوریٹ یا سماجی سیڑھی کا انتخاب کرتے ہیں۔

سیڑھی کے دامن میں گھومنے والے لوگ اکثر اوپر دیکھتے ہیں اور شکایت کرتے ہیں کہ سب سے اوپر موجود بگ بوائز اور بگ گرلز بد معاش ہیں۔ جب بڑے کھلاڑی انہیں اپنی دوستی، محبت یا کاروبار نہیں دیتے ہیں، تو وہ انہیں 'کلیش' کہتے ہیں یا ان پر 'اولڈ بوائے نیٹ ورک' سے تعلق رکھنے کا الزام لگاتے ہیں۔ کچھ لوگ شکایت کرتے ہیں کہ انہوں نے اپنے سروں کو 'شیشے کی چھت' سے مارا۔ شکایت کرنے والے لٹل لیگرز کو کبھی احساس نہیں ہوتا کہ انکار ان کی اپنی غلطی تھی۔ وہ کبھی نہیں جان پائیں گے کہ انہوں نے اپنے ہی مواصلاتی اختلافات کی وجہ سے معاملہ، دوستی، یا معاہدے کو اڑا دیا۔ وہ اسے کیوں نہیں دیکھتے؟ چونکہ بگ ویز کی کچھ حرکتیں اتنی ہموار، اتنی باریک ہوتی ہیں، لہذا انہیں پہچاننے کے لئے ایک اور بڑے فاتح کی ضرورت ہوتی ہے۔

پرانے لڑکے۔ ان دنوں میں جب بد قسمتی سے اعلیٰ انتظامیہ زیادہ تر بوڑھے لڑکے تھے۔ ایک دوسرے کی تعریف کرتے ہوئے کہتے تھے، 'دوست، آپ کا کوئی حادثہ نہیں ہے۔ انہوں نے حسد کی لہر کے ساتھ اس گالی کو خراج تحسین پیش کیا جب ایک بوڑھے لڑکے نے کچھ حساس حرکت دیکھی جسے دوسرے نے انجام دیا تھا۔

در حقیقت، آج ہمارے ملک، ہماری کارپوریشنوں اور ہمارے فنون لطیفہ کو چلانے والے پرانے (اور اتنے پرانے نہیں) لڑکے اور لڑکیاں کوئی حادثہ نہیں ہیں۔ ہر ایک کے پاس چالوں کا ایک بیگ ہے، ایک جادو ہے، ایک مڈاس ٹچ ہے جو ان کے ہر کام کو کامیابی میں بدل دیتا ہے۔ ان کی چالوں کے بیگ میں کیا ہے؟ آپ کو بہت سی چیزیں ملیں گی: ایک ایسا مادہ ہے جو دوستی کو مضبوط کرتا ہے، ایک جادو گر جو ذہنوں کو جیتتا ہے، اور ایک جادو جو لوگوں کو ان سے محبت کرنے پر مجبور کرتا ہے۔ ایک خوبی بھی ہے جو مالکان کو کرایہ پر لینے اور پھر فروغ دینے پر مجبور کرتی ہے، ایک ایسی خصوصیت جو گاہکوں کو واپس آتی رہتی ہے، اور ایک اثاثہ جو گاہکوں کو ان سے خریدنے پر مجبور کرتا ہے نہ کہ مسابقت۔ ہم سب کے بیگ میں ان میں سے کچھ چالیں ہیں، کچھ دوسروں سے زیادہ۔ ان میں سے بہت سارے کے ساتھ زندگی میں بڑے فاتح ہیں۔ کسی سے بات کرنے کا طریقہ آپ کو بگ و نرز کے ذریعہ استعمال کی جانے والی ان چھوٹی چھوٹی چالوں میں سے 92 فراہم کرتا ہے تاکہ آپ بھی، کھیل کو مکمل طور پر کھیل سکیں اور زندگی میں جو چاہیں حاصل کر سکیں۔

تکنیک کیسے تیار کی گئی تھی

کئی سال پہلے، ایک ڈراما ٹیچر، جو کالج کے ایک ڈرامے میں میری خراب اداکاری سے مایوس تھا، نے چیخ کر کہا، 'نہیں! نہیں! آپ کا جسم آپ کے الفاظ کو جھٹلا رہا ہے۔ ہر چھوٹی سی حرکت، جسم کی ہر پوزیشن، آپ کے ذاتی خیالات کو ظاہر کرتی ہے۔ آپ کا چہرہ سات ہزار مختلف تاثرات بنا سکتا ہے، اور ہر ایک واضح طور پر ظاہر کرتا ہے کہ آپ کون ہیں اور آپ کسی خاص لمحے میں کیا سوچ رہے ہیں۔ پھر اس نے ایک ایسی بات کہی جو میں کبھی نہیں بھولوں گا: 'اور تیرا جسم! جس طرح سے آپ حرکت کرتے

ہیں وہ آپ کی خود نوشت ہے۔

وہ کتنا صحیح تھا! حقیقی زندگی کے اسٹیج پر، آپ کی ہر جسمانی حرکت آپ کی زندگی کی کہانی کو آنکھوں میں بیان کرتی ہے۔ کتے ایسی آوازیں سنتے ہیں جن کا ہمارے کان پتہ نہیں لگا سکتے۔ چمگادڑیں اندھیرے میں ایسی شکلیں دیکھتی ہیں جو ہماری آنکھوں سے اوجھل رہتی ہیں۔ اور لوگ ایسی حرکتیں کرتے ہیں جو انسانی شعور کے نیچے ہوتی ہیں لیکن ان میں راغب کرنے یا پسپا کرنے کی زبردست طاقت ہوتی ہے۔ ہر مسکراہٹ، ہر ناامیدی، ہر لفظ جو آپ بولتے ہیں، آپ کے ہونٹوں کے درمیان سے گزرنے والے لفظ کا ہر من مانی انتخاب دوسروں کو آپ کی طرف راغب کر سکتا ہے، یا انہیں بھاگنے پر مجبور کر سکتا ہے۔

مردو، کیا آپ کے پیٹ کے احساس نے کبھی آپ کو کسی معاہدے پر جہاز کو چھلانگ لگانے کے لئے کہا ہے؟ خواتین، کیا آپ کی خواتین کی بصیرت نے آپ کو کسی پیشکش کو قبول کرنے یا مسترد کرنے پر مجبور کیا؟ شعوری سطح پر، ہم اس بات سے واقف نہیں ہو سکتے ہیں کہ قیاس کیا ہے۔ لیکن کتے کے کان یا چمگادڑ کی آنکھ کی طرح، ذیلی جذبات بنانے والے عناصر بہت حقیقی ہیں۔

براہ مہربانی تصور کریں کہ ایک پیچیدہ باکس میں دو انسان سرکٹوں سے بھرے ہوئے ہیں تاکہ ان دونوں کے درمیان بہنے والے تمام سگنلز کو ریکارڈ کیا جاسکے۔ فی سیکنڈ 10,000 یونٹس معلومات کا بہاؤ کرتے ہیں۔ شاید ریاستہائے متحدہ امریکہ کی تقریباً نصف بالغ آبادی کی زندگی بھر کی کوششوں کو ایک گھنٹے میں یونٹوں کو ترتیب دینے کی ضرورت ہوگی۔

دو مضامین کے درمیان تعامل، یونیورسٹی آف پنسلوانیا کمیونیکیشن اتھارٹی کا تخمینہ۔¹

دو انسانوں کے درمیان باریک اعمال اور رد عمل کی لہروں کے ساتھ، کیا ہم اپنی ہر بات چیت کو واضح، پر اعتماد، قابل اعتماد اور کرشماتی بنانے کے لئے ٹھوس تکنیک کے ساتھ آسکتے ہیں؟

جواب تلاش کرنے کے عزم کے ساتھ، میں نے عملی طور پر ہر کتاب پڑھی جو لوگوں کے درمیان مواصلات کی مہارت، کرشمہ اور کیمسٹری پر لکھی گئی تھی۔ میں نے دنیا بھر میں کیے گئے سینکڑوں مطالعات کا جائزہ لیا کہ قیادت اور ساکھ میں کون سی خصوصیات ہیں۔ بے باک سماجی سائنس دانوں نے فارمولے کو تلاش کرنے کی اپنی تلاش میں کوئی کسر نہیں چھوڑی۔ مثال کے طور پر، پرامید چینی محققین، اس امید میں کہ غذا میں کرشمہ ہو سکتا ہے، نے شخصیت کی قسم کے تعلقات کا موازنہ مریضوں کے پیشاب میں کیٹیکولامین کی سطح سے کیا۔² یہ کہنے کی ضرورت نہیں ہے کہ ان کا مقالہ جلد ہی ختم ہو گیا تھا!

زیادہ تر مطالعات نے ڈیل کارنیگی کی 1936 کی کلاسک کی تصدیق کی، دوستوں کو جیتنے اور لوگوں کو متاثر کرنے کا طریقہ۔³ صدیوں سے ان کی دانشمندی کہتی تھی کہ کامیابی مسکرانے، دوسرے لوگوں میں دلچسپی ظاہر کرنے اور ان کے بارے میں اچھا محسوس کرنے میں مضمر ہے۔ خود۔ "یہ کوئی تعجب کی بات نہیں ہے۔" میں نے سوچا۔ یہ آج بھی اتنا ہی سچ ہے جتنا ساٹھ سال سے زیادہ تھا سالوں پہلے۔ لہذا اگر ڈیل کارنیگی اور سیکڑوں دوسرے لوگ اسی طرح کا مشورہ پیش کرتے ہیں، تو ہم میں سے کسی کے پاس دوستوں کو جیتنے اور لوگوں کو متاثر کرنے کے لئے صحیح چیزوں کی کمی کیوں ہے؟

فرض کریں کہ ایک سادھو نے آپ سے کہا، 'جب چین میں، چینی بولو'۔ لیکن آپ کو زبان کا کوئی سبق نہیں دیا؟ ڈیل کارنیگی اور بہت سے مواصلاتی ماہرین اس سچ کی طرح ہیں۔ وہ ہمیں بتاتے ہیں کہ کیا کرنا ہے، لیکن یہ نہیں کہ یہ کیسے کرنا ہے۔ آج کی نفیس دنیا میں، 'مسکرانا' یا 'مخلصانہ تعریف کرنا'

کافی نہیں ہے۔ سنسنی خیز کاروباری لوگ آج آپ کی مسکراہٹ میں زیادہ باریکیاں دیکھتے ہیں، آپ کی تعریف میں زیادہ پیچیدگیاں دیکھتے ہیں۔ قابل یا پرکشش لوگ مسکراتے ہوئے چاپلوسوں سے گھرے ہوتے ہیں جو دلچسپی کا اظہار کرتے ہیں اور ان کے چاروں طرف دھوم مچاتے ہیں۔ امکانات فروخت کنندگان سے تھک چکے ہیں جو کہتے ہیں، 'سوٹ آپ کو بہت اچھا لگتا ہے'، جب ان کی انگلیاں کیش رجسٹر کی چابیوں کو سہلارہی ہوتی ہیں۔ جب بیڈروم کا دروازہ نظر آتا ہے تو عورتیں ان لوگوں سے محتاط رہتی ہیں جو کہتے ہیں کہ 'آپ خوبصورت ہیں'۔

دنیا 1936 کے مقابلے میں بہت مختلف جگہ ہے، اور ہمیں کامیابی کے لئے ایک نئے فارمولے کی ضرورت ہے۔ اسے تلاش کرنے کے لئے، میں نے آج کے سپر اسٹارز کا مشاہدہ کیا۔ میں نے فروخت کو بند کرنے کے لئے ٹاپ سیلز پرسنز کی طرف سے استعمال کی جانے والی تکنیکوں، بولنے والوں کو قائل کرنے کے لئے مقررین، پادریوں کو مذہب تبدیل کرنے کے لئے، فنکاروں کو محفوظ کرنے کے لئے، جنسی علامتوں کو راغب کرنے کے لئے، اور کھلاڑیوں کو جیتنے کے لئے استعمال کی جانے والی تکنیکوں کا جائزہ لیا۔

میں نے ان پوشیدہ خصوصیات کے لئے ٹھوس بلڈنگ بلاکس تلاش کیے جو ان کی کامیابی کا باعث بنتے ہیں۔

پھر میں نے انہیں آسانی سے ہضم ہونے والی، نیوز-یو-یو-استعمال کرنے کی تکنیکوں میں تقسیم کیا۔ میں نے ہر ایک کو ایک نام دیا جو جلد ہی ذہن میں آئے گا جب آپ اپنے آپ کو مواصلات کی الجھن میں پائیں گے۔ جیسے جیسے میں نے تکنیک تیار کی، میں نے انہیں امریکہ بھر کے سامعین کے ساتھ بانٹنا شروع کیا۔ میرے مواصلاتی سیمیناروں کے شرکاء نے مجھے اپنے خیالات دیئے۔ میرے گاہک، ان میں سے بہت سے فارچیون 500 کے سی ای او

کمپنیوں* نے جوش و خروش سے اپنے مشاہدات پیش کیے۔

جب میں سب سے کامیاب اور محبوب رہنماؤں کی موجودگی میں تھا تو میں نے ان کی باڈی لینگویج، ان کے چہرے کے تاثرات کا تجزیہ کیا۔ میں نے ان کی آرام دہ گفتگو، ان کے وقت اور ان کے الفاظ کے انتخاب کو غور سے سنا۔ میں نے دیکھا کہ وہ اپنے اہل خانہ، اپنے دوستوں، ساتھیوں اور اپنے مخالفین کے ساتھ معاملات کر رہے ہیں۔ جب بھی مجھے ان کی بات چیت میں جادو کا تھوڑا سا ٹکڑا نظر آتا، تو میں نے ان سے کہا کہ وہ اسے ٹویزرز سے نکالیں اور اسے شعور کی روشن روشنی میں ظاہر کریں۔ ہم نے مل کر اس کا تجزیہ کیا، اور پھر میں نے اسے ایک ایسی تکنیک میں تبدیل کر دیا جس سے دوسرے نقل کر سکتے ہیں اور فائدہ اٹھا سکتے ہیں۔

اس کتاب میں میرے نتائج اور ان میں سے کچھ بہت مؤثر لوگوں کے اسٹروک ہیں۔ کچھ لطیف ہیں۔ کچھ حیران کن ہیں۔ لیکن سب قابل حصول ہیں۔ جب آپ ان پر مہارت حاصل کرتے ہیں تو، نئے جاننے والوں سے لے کر خاندان، دوستوں اور کاروباری ساتھیوں تک ہر کوئی خوشی سے اپنے دل، اپنے گھر، اپنی کمپنیاں، یہاں تک کہ ان کے بٹوے بھی آپ کو جو کچھ بھی دے سکتے ہیں کھولیں گے۔

ایک بونس ہے۔ جب آپ اپنی نئی مواصلاتی مہارتوں کے ساتھ زندگی سے گزرتے ہیں تو، آپ

پیچھے مڑ کر دیکھیں گے اور دیکھیں گے کہ کچھ بہت خوش دینے والے آپ کے جاگنے میں مسکرا رہے ہیں۔

* ہر سال کاروبار کے لحاظ سے ٹاپ 500 کمپنیاں، جیسا کہ درج ذیل میں درج ہے نصیب میگزین۔

اس زندگی میں دو طرح کے لوگ ہوتے ہیں:
وہ لوگ جو ایک کمرے میں جاتے ہیں اور کہتے ہیں،
'ٹھیک ہے، میں یہاں ہوں!'
اور وہ لوگ جو اندر آتے ہیں اور کہتے
ہیں کہ آہ، تم وہاں ہو۔

Part One

You only have ten
seconds to show
you're a somebody

*The incredible, inescapable,
unique essence of you*

جس لمحے دو انسان ایک دوسرے پر آنکھیں ڈالتے ہیں وہ حیرت انگیز طاقت رکھتا ہے۔ آپ کی پہلی
نظر ایک شاندار ہولو گراف ہے۔ یہ آپ کے نئے جاننے والے کی آنکھوں میں اپنا راستہ جلاتا ہے اور
اس کی یادوں میں ہمیشہ کے لئے شامل رہ سکتا ہے۔

فنکار کبھی کبھی اس فوری سلور، عارضی جذباتی رد عمل کو پکڑنے کے قابل ہوتے ہیں۔ میرے
ایک دوست رابرٹ گروسمین ہیں جو فوربز، نیوز ویک، اسپورٹس السٹریٹڈ، رولنگ اسٹون اور شمالی

امریکہ کی دیگر مشہور اشاعتوں کے لیے باقاعدگی سے پینٹنگ کرتے ہیں۔ باب کے پاس نہ صرف اپنی رعایا کی جسمانی ظاہری شکل کو پکڑنے کے لئے ایک انوکھا تحفہ ہے، بلکہ ان کی شخصیت کے جوہر کو بھی اجاگر کرتا ہے۔ سیکڑوں نامور شخصیات کے جسم اور روحیں اس کے اسکیچ پیڈ سے نکلتی ہیں۔ مشہور لوگوں کے ان کے کارٹون پر ایک نظر ڈالیں تو آپ دیکھ سکتے ہیں، مثال کے طور پر، میڈونا کا غیر محفوظ تکبر، نیوٹ گینگرچ کی بے حسی، لیونا، سیلمسے کی بد تمیزی۔

کبھی کبھی کسی پارٹی میں، باب مہمان کے کاک ٹیل نیپکن پر ایک فوری خاکہ بنائے گا۔ باب کے کندھے پر منڈلاتے ہوئے، دیکھنے والے اپنی آنکھوں کے سامنے اپنے دوست کی تصویر اور جوہر کو دیکھتے ہوئے ہنستے ہیں۔ جب وہ ڈرائنگ مکمل کر لیتا ہے، تو وہ اپنا قلم نیچے رکھتا ہے اور نیپکن کو موضوع پر تھما دیتا ہے۔ اکثر موضوع کے چہرے پر ایک حیران کن نظر آتی ہے۔ وہ عام طور پر کچھ شائستگی سے بولتے ہیں، 'ٹھیک ہے، یہ بہت اچھا ہے۔ لیکن یہ واقعی میں نہیں ہوں۔'

ہجوم کا یہ یقین دلانا کہ 'اوہ ہاں یہ ہے!' موضوع کو غرق کر دیتا ہے اور کسی بھی طرح کے شکوک و شبہات کو دور کر دیتا ہے۔ الجھے ہوئے موضوع کو نیپکن میں اپنے بارے میں دنیا کے نقطہ نظر کو دیکھنے کے لئے چھوڑ دیا جاتا ہے۔

ایک بار جب میں باب کے اسٹوڈیو کا دورہ کر رہا تھا تو میں نے ان سے پوچھا کہ وہ لوگوں کی شخصیت کو اتنی اچھی طرح کیسے پکڑ سکتے ہیں۔ انہوں نے کہا، 'یہ آسان ہے۔ میں صرف انہیں دیکھتا ہوں۔' 'نہیں!' میں نے پوچھا، 'آپ ان کی شخصیت کو کیسے پکڑتے ہیں؟ کیا آپ کو ان کے طرز زندگی، ان کی تاریخ کے بارے میں بہت زیادہ تحقیق کرنے کی ضرورت نہیں ہے؟' 'نہیں، میں نے تم سے کہا تھا، لیل، میں صرف

انہیں دیکھتا ہوں۔' "ہے نا؟"

انہوں نے مزید وضاحت کرتے ہوئے کہا کہ 'لوگوں کی شخصیت کا تقریباً ہر پہلو ان کی ظاہری شکل، ان کے انداز، ان کے حرکت کرنے کے انداز سے واضح ہوتا ہے۔ مثال کے طور پر... انہوں نے مجھے ایک فائل پر بلا کر کہا جہاں انہوں نے سیاسی شخصیات کے کارٹون رکھے ہوئے تھے۔

باب نے صدارتی جسم کے مختلف اعضاء کے زاویوں کی طرف اشارہ کرتے ہوئے کہا، 'دیکھو، یہ کلنٹن کی جوانی ہے، جس نے مجھے اپنی آدھی مسکراہٹ دکھائی۔' 'جارج بوش کی عجیب و غریبی، اس کے کندھے کے زاویے کی طرف اشارہ کرتے ہوئے۔' 'ریگن کی کشش، سابق صدر کی مسکراتی ہوئی آنکھوں پر انگلی رکھ کر۔' 'نکسن کی تبدیلی، اس کے سر کے جھکاؤ کی طرف اشارہ کرتے ہوئے۔ اپنی فائل میں تھوڑی گہرائی میں کھدائی کرتے ہوئے اس نے فریڈنکلن ڈیلانو روز ویلٹ کو باہر نکالا اور ہوا میں اونچی ناک کی طرف اشارہ کرتے ہوئے کہا، 'یہ ایف ڈی آر کا فخر ہے۔ یہ سب چہرے اور جسم میں ہے۔'

پہلے تاثرات ناقابل فراموش ہیں۔ کیوں؟ کیونکہ ہماری تیز رفتار معلومات کی دنیا میں، ہر سیکنڈ میں متعدد محرکات کی بھرمار کی دنیا میں، لوگوں کے سرگھوم رہے ہیں۔ انہیں دنیا کو سمجھنے کے لئے فوری فیصلے کرنے ہوں گے اور جو کچھ انہیں کرنا ہے اس کے ساتھ آگے بڑھنا ہوگا۔ لہذا، جب بھی لوگ آپ سے ملتے ہیں، وہ فوری طور پر ذہنی اسنیپ شاٹ لیتے ہیں۔ آپ کی وہ تصویر وہ ڈیٹا بن جاتی ہے جس سے وہ بہت لمبے وقت تک نمٹتے ہیں۔

آپ کے ہونٹوں کے بولنے سے پہلے آپ کا جسم چیختا ہے

کیا ان کے اعداد و شمار درست ہیں؟ حیرت انگیز طور پر، جی ہاں۔ اس سے پہلے کہ آپ کے ہونٹوں کا حصہ اور پہلا حرف نکل جائے، آپ کا جوہر پہلے ہی ان کے دماغ میں اپنا راستہ بنا چکا ہے۔ آپ جس طرح نظر آتے ہیں اور جس طرح آپ حرکت کرتے ہیں وہ آپ کے بارے میں کسی کے پہلے تاثر کا 80 فیصد سے زیادہ ہے۔ ایک لفظ بھی بولنے کی ضرورت نہیں ہے۔

میں نے ان ممالک میں رہائش اختیار کی اور کام کیا جہاں میں مادری زبان نہیں بولتا تھا۔ اس کے باوجود، ہمارے درمیان ایک بھی قابل فہم لفظ کے بغیر، سالوں نے ثابت کیا کہ میرے پہلے تاثرات ہدف پر تھے۔ جب بھی میں نئے ساتھیوں سے ملا، میں فوری طور پر بتا سکتا تھا کہ وہ میرے ساتھ کتنا دوستانہ محسوس کرتے ہیں، وہ کتنے پر اعتماد ہیں، اور

تقریباً کمپنی میں ان کا قدر کتنا تھا۔ میں انہیں حرکت کرتے ہوئے دیکھ کر سمجھ سکتا تھا کہ کون سے ہیوی ویٹ تھے اور کون سے ویلٹر ویٹ تھے۔

میرے پاس کوئی اضافی حسی مہارت نہیں ہے۔ آپ بھی جانتے ہوں گے۔ کیسے؟ کیونکہ اس سے پہلے کہ آپ کو عقلی سوچ پر عمل کرنے کا وقت ملے، آپ کو کسی کے بارے میں چھٹی حس مل جاتی ہے۔ مطالعات سے پتہ چلتا ہے کہ جذباتی رد عمل دماغ کو رجسٹر کرنے کا وقت ملنے سے پہلے ہی ہوتا ہے کہ اس رد عمل کی وجہ کیا ہے۔⁴ اس طرح جیسے ہی کوئی آپ کی طرف دیکھتا ہے، اسے ایک بڑی کامیابی کا سامنا کرنا پڑتا ہے، جس کا اثر پورے رشتے کی بنیاد رکھ دیتا ہے۔ باب نے مجھے بتایا کہ اس نے اپنے کارٹون بنانے میں اس پہلی ہٹ کو پکڑا ہے۔

کسی سے کیسے بات کی جائے اس کے لیے اپنے ایجنڈے کو آگے بڑھانے کا فیصلہ کرتے ہوئے میں نے پوچھا، 'باب، اگر آپ واقعی کسی کو اچھا دکھانا چاہتے ہیں تو آپ جانتے ہیں، ذہین، مضبوط، کرشماتی، اصول پسند، دلچسپ، دیکھ بھال کرنے والے، دوسرے لوگوں میں دلچسپی رکھتے ہیں...'۔

"آسان ہے،" باب نے مداخلت کی۔ وہ اچھی طرح جانتا تھا کہ میں کیا حاصل کر رہا ہوں۔ 'بس انہیں اچھی پوزیشن دیں، سر اٹھا کر دیکھیں، پر اعتماد مسکراہٹ دیں اور براہ راست نظر ڈالیں۔' یہ کسی ایسے شخص کے لئے مثالی تصویر ہے جو کوئی ہے۔

کسی کی طرح کیسے نظر آئیں

میری ایک دوست، کیرن، گھریلو سجاوٹ کے کاروبار میں ایک انتہائی قابل احترام پیشہ ور ہے۔ ان کے شوہر مواصلات کے شعبے میں بھی اتنا ہی بڑا نام ہیں۔ ان کے دو چھوٹے بیٹے ہیں۔

کیرن جب بھی گھر کی سجاوٹ کی صنعت کے کسی ایونٹ میں ہوتی ہیں، تو ہر کوئی ان کا احترام کرتا ہے۔ وہ اس دنیا میں ایک بہت اہم شخص ہے۔ کنوینشنز میں ان کے ساتھی صرف اس عہدے کے لیے جدوجہد کرتے نظر آتے ہیں تاکہ وہ ان کے ساتھ بات چیت کرتے نظر آئیں اور انہیں امید ہے کہ وہ ہوم فرنشنگز ایگزیکٹو اور فرنیچر ورلڈ جیسی انڈسٹری بائبلز کے لیے ان کے ساتھ کہنیاں رگڑتے ہوئے تصویریں کھینچیں گے۔

اس کے باوجود، کیرن شکایت کرتی ہیں، جب وہ اپنے شوہر کے ساتھ مواصلاتی کاموں میں جاتی ہیں، تو شاید وہ کوئی نہ ہوں۔ جب وہ اپنے بچوں کو اسکول کی تقریبات میں لے جاتی ہے، تو وہ صرف ایک اور ماں ہوتی ہے۔ اس نے ایک بار مجھ سے پوچھا، 'لیل، میں بھیڑ سے کیسے باہر نکل سکتی ہوں تاکہ جو لوگ مجھے نہیں جانتے وہ مجھ سے رابطہ کریں اور کم از کم یہ سمجھ لیں کہ میں ایک دلچسپ شخص ہوں؟ اس سیکشن کی تکنیک بالکل اسی طرح کی تکمیل کرتی ہے۔ جب آپ اگلی نو تکنیکوں کا استعمال کرتے ہیں تو، آپ ہر اس شخص کے لئے ایک خاص شخص کے طور پر سامنے آئیں گے جس سے آپ ملتے ہیں۔ آپ اپنے آپ کو جس بھیڑ میں پاتے ہیں اس میں آپ ایک ایسے شخص کے طور پر کھڑے ہوں گے، چاہے وہ آپ کا ہجوم ہی کیوں نہ ہو۔

چلو آپ کی مسکراہٹ سے شروع کرتے ہیں۔

Chapter One

The flooding smile

جلدی مسکرائیں؟ یا خاص مسکراہٹ؟

1936ء میں ڈیل کارنیگی نے دوستوں کو جیتنے اور لوگوں پر اثر انداز ہونے کے لئے چھ اہم کتابوں میں سے ایک مسکراہٹ تھی! ان کے فرمان کی گونج ہر دہائی میں تقریباً ہر کمیونیکیشن گرو کی طرف سے سنائی دیتی ہے جو کبھی بھی قلم کو کاغذ پر یا منہ سے مائکروفون لگاتے ہیں۔ تاہم، صدی کے اختتام پر، اب وقت آگیا ہے کہ ہم اعلیٰ سطح کے انسانی تعلقات میں مسکراہٹ کے کردار کا دوبارہ جائزہ لیں۔ جب آپ ڈیل کے قول کی گہرائی میں کھدائی کرتے ہیں تو، آپ دیکھیں گے کہ 1936 کی تیز مسکراہٹ ہمیشہ کام نہیں کرتی ہے۔ خاص طور پر آج کل۔

پرانے زمانے کی فوری مسکراہٹ آج کے نفیس ہجوم میں کوئی وزن نہیں رکھتی۔ عالمی رہنماؤں، مذاکرات کاروں اور کارپوریٹ کمپنیوں پر نظر ڈالیں۔ ان میں سے کوئی مسکراتا ہوا چا پلوس نہیں۔

زندگی کے تمام شعبوں میں کلیدی کھلاڑی اپنی مسکراہٹ کو بہتر بناتے ہیں لہذا، جب یہ پھوٹتا ہے تو، اس میں زیادہ طاقت ہوتی ہے اور دنیا ان کے ساتھ مسکراتی ہے۔

محققین نے درجنوں مختلف قسم کی مسکراہٹوں کی فہرست تیار کی ہے۔ ان میں پھنسے ہوئے جھوٹے کے تنگ ربڑ بینڈ سے لے کر ایک بچے کی نرم مسکراہٹ تک شامل ہیں۔ گرم مسکراہٹیں اور ٹھنڈی مسکراہٹیں ہیں۔ حقیقی مسکراہٹیں اور جعلی مسکراہٹیں ہیں۔ (آپ نے بہت سے لوگوں کو دوستوں کے چہروں پر پلاسٹر لگاتے ہوئے دیکھا ہے جو کہتے ہیں کہ وہ 'خوش ہیں کہ آپ نے جانے کا فیصلہ کیا'، اور صدارتی امیدوار آپ کے شہر کا دورہ کر رہے ہیں جو کہتے ہیں کہ وہ 'آنے پر بہت خوش ہیں، اوہ... اوہ...') بڑے فاتحین جانتے ہیں کہ ان کی مسکراہٹ ان کے سب سے طاقتور ہتھیاروں میں سے ایک ہے، لہذا انہوں نے اسے زیادہ سے زیادہ اثر کے لئے بہتر بنایا ہے۔

اپنی مسکراہٹ کو بہتر بنانے کا طریقہ

میری کالج کی ایک پرانی دوست ہے جس کا نام میسی ہے، جس نے پچھلے سال ہی اپنے خاندانی کاروبار کو سنبھال لیا، ایک کمپنی جو مینوفیکچررز کو نالیڈار ڈبے فراہم کرتی ہے۔ ایک

اس دن اس نے فون کیا کہ وہ نئے گاہکوں کو عدالت میں پیش کرنے کے لئے نیویارک آرہی ہے اور اس نے مجھے اپنے متعدد امکانات کے ساتھ رات کے کھانے پر مدعو کیا۔ میں ایک بار پھر اپنے دوست کی تیز سلور مسکراہٹ کو دیکھنے اور اس کی متعدی ہنسی سننے کا منتظر تھا۔ میسی ایک لاعلاج ہنسی تھی، اور یہ اس کی دلکشی کا ایک حصہ تھا۔

پچھلے سال جب ان کے والد کا انتقال ہوا، تو انہوں نے مجھے بتایا کہ وہ کاروبار سنبھال رہی ہیں۔ میں نے سوچا کہ میسی کی شخصیت ایک مشکل کاروبار میں سی ای او بننے کے لئے تھوڑی خوش کن تھی۔

لیکن، ارے، میں نالیدار باکس بز کے بارے میں کیا جانتا ہوں؟ وہ، میں اور اس کے تین ممکنہ گاہکوں کی ملاقات ایک کاک ٹیل لاؤنج میں ہوئی۔ مڈ ٹاؤن ریسٹوراں اور جب ہم انہیں کھانے کے کمرے میں لے گئے تو میسی نے میرے کان میں سرگوشی کرتے ہوئے کہا، 'براہ مہربانی مجھے آج رات میلپسا کہہ کر پکاریں۔

"یقیناً،" میں نے جواب میں کہا، "بہت سے کمپنی کے صدور کو میسی نہیں کہا جاتا!" جیسے ہی میٹرے نے ہمیں بٹھایا، میں نے محسوس کرنا شروع کر دیا کہ ملیسا کالج میں پہچانی جانے والی لڑکی سے بہت مختلف عورت تھی۔ وہ بھی اتنی ہی دلکش تھی۔ وہ ہمیشہ کی طرح مسکرایا۔ لیکن کچھ مختلف تھا۔ میں اس پر انگلی نہیں رکھ سکتا تھا۔

اگرچہ وہ اب بھی پر جوش تھی، لیکن میرا ایک الگ تاثر تھا کہ میلپسا نے جو کچھ بھی کہا وہ زیادہ بصیرت افروز اور مخلص تھا۔ وہ اپنے متوقع گاہکوں کو حقیقی گرم جوشی کے ساتھ جواب دے رہی تھی، اور میں کہہ سکتا تھا کہ وہ بھی اسے پسند کرتے ہیں۔ میں بہت خوش تھا کیونکہ میرا دوست اس رات ناک آؤٹ اسکور کر رہا تھا۔ شام کے اختتام تک، میلپسا کے پاس تین بڑے نئے گاہک تھے۔

اس کے بعد، ٹیکسی میں اس کے ساتھ اکیلے، میں نے کہا، 'میسی، جب سے آپ نے کمپنی سنبھالی

ہے، آپ نے واقعی ایک طویل سفر طے کیا ہے۔ آپ کی پوری شخصیت نے واقعی ایک ٹھنڈی، تیز کارپوریٹ برتری تیار کی ہے۔

"اوہ، صرف ایک چیز بدلی ہے،" اس نے کہا۔ "یہ کیا ہے؟"

"میری مسکراہٹ۔" اس نے کہا۔

"آپ کا کیا ہے؟" میں نے ناقابل یقین انداز میں پوچھا۔

"میری مسکراہٹ،" اس نے دوبارہ کہا جیسے میں نے اسے سنا ہی نہ ہو۔ "تم دیکھ رہے ہو،" اس کی آنکھوں میں دور کی نظروں سے آتے ہوئے اس نے کہا، "جب والد صاحب بیمار ہو گئے اور انہیں پتہ چلا کہ مجھے کچھ سالوں میں کاروبار سنبھالنا پڑے گا، تو انہوں نے مجھے بٹھایا اور میرے ساتھ زندگی بدل دینے والی بات چیت کی۔ میں اس کے الفاظ کبھی نہیں بھولوں گا۔ والد نے کہا، "بیسی، ہنی، وہ پرانا گانا یاد ہے، 'مجھے یا سے پیار ہے، ہنی، لیکن یر پاؤں بہت بڑا ہے؟' ٹھیک ہے، اگر آپ باکس کے کاروبار میں بڑی کامیابی حاصل کرنے جارہے ہیں، تو مجھے یہ کہنے دیں،" میں آپ سے محبت کرتا ہوں، ہنی، لیکن آپ کی مسکراہٹ بہت تیز ہے۔"

"اس کے بعد انہوں نے پیلے رنگ کا ایک اخباری مضمون شائع کیا جس میں ایک مطالعے کا حوالہ دیا گیا تھا کہ وہ مجھے دکھاسکیں کہ صحیح وقت کب تھا۔ اس کا تعلق کاروبار میں خواتین سے ہے۔"

مطالعے سے پتہ چلتا ہے کہ وہ خواتین جو کارپوریٹ زندگی میں مسکرانے میں سست تھیں انہیں زیادہ قابل اعتماد سمجھا جاتا تھا۔

جب میسی بات کر رہی تھی، تو میں مارگریٹ تھیچر، اندرا گاندھی، گولڈامیر، میڈلین البرائٹ اور ان کی زندگی کی دیگر طاقتور خواتین کے بارے میں سوچنے لگی۔ یہ سچ ہے کہ وہ اپنی فوری مسکراہٹوں کے لئے مشہور نہیں تھیں۔

میسی نے مزید کہا، 'مطالعے میں کہا گیا کہ ایک بڑی، گرم مسکراہٹ ایک اثاثہ ہے۔ لیکن صرف اس وقت جب یہ تھوڑا سست آتا ہے، کیونکہ پھر اس کی ساکھ زیادہ ہوتی ہے۔ اس لمحے سے، میسی نے وضاحت کی، اس نے گاہکوں اور کاروباری ساتھیوں کو اپنی بڑی مسکراہٹ دی۔ تاہم، اس نے اپنے ہونٹوں کو آہستہ آہستہ پھٹنے کی تربیت دی۔ اس طرح اس کی مسکراہٹ وصول کنندہ کے لئے زیادہ مخلص اور ذاتی نظر آئی۔

بس یہی تھا! میسی کی دھیمی مسکراہٹ نے اس کی شخصیت کو ایک امیر، گہری، زیادہ مخلص شخصیت بنا دیا۔ اگرچہ تاخیر ایک سیکنڈ سے بھی کم تھی، لیکن اس کی خوبصورت بڑی مسکراہٹ کے وصول کنندگان نے محسوس کیا کہ یہ خاص ہے، اور صرف ان کے لئے۔

میں نے مسکراہٹ پر مزید تحقیق کرنے کا فیصلہ کیا۔ جب آپ جو توں کے لئے بازار میں ہوتے ہیں تو، آپ ہر ایک کے پیروں کو دیکھنا شروع کرتے ہیں۔ جب آپ اپنا ہیئر اسٹائل تبدیل کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو، آپ ہر کسی کے بال کٹوانے کو دیکھتے ہیں۔ ٹھیک ہے، کئی مہینوں تک، میں ایک مستقل مسکراہٹ دیکھنے والا بن گیا۔ میں نے سڑک پر مسکراہٹیں دیکھی ہیں۔ میں نے ٹی وی پر مسکراہٹیں دیکھی ہیں۔ میں نے سیاست دانوں، پادریوں، کارپوریٹ اداروں اور عالمی رہنماؤں کی مسکراہٹیں دیکھی تھیں۔ میرے نتائج؟ چمکتے ہوئے دانتوں اور جدا ہونٹوں کے سمندر کے درمیان، میں نے

دریافت کیا کہ جن لوگوں کو سب سے زیادہ ساکھ اور دیانت داری سمجھا جاتا ہے وہ مسکرانے میں بہت سست ہیں۔ پھر، جب انہوں نے ایسا کیا، تو ان کی مسکراہٹیں ان کے چہروں کی ہر دراڑ میں گھس گئیں اور انہیں آہستہ آہستہ سیلاب کی طرح ڈھانپ لیں۔ لہذا میں مندرجہ ذیل تکنیک کو فلڈنگ مسکراہٹ کہتا ہوں۔

تکنیک 1:

سیلاب کی مسکراہٹ

جب آپ کسی کو سلام کرتے ہیں تو فوری مسکراہٹ نہ دکھائیں، جیسے جو کوئی بھی آپ کی نظروں میں آئے گا وہ فائدہ اٹھائے گا۔ اس کے بجائے، ایک سیکنڈ کے لئے دوسرے شخص کے چہرے کو دیکھیں۔ توقف۔ ان کی شخصیت میں ڈوب جائیں۔ پھر ایک بڑی، گرم، جواب دہ مسکراہٹ کو اپنے چہرے پر بھرنے دیں اور آپ کی آنکھوں میں بہہ جائیں۔ یہ وصول کنندہ کو گرم لہر کی طرح گھیر لے گا۔ تقسیم شدہ سیکنڈ کی تاخیر لوگوں کو یقین دلاتی ہے کہ آپ کی سیلابی مسکراہٹ حقیقی ہے اور صرف ان کے لئے ہے۔

آئیے اب ہم چند انچ شمال سے لے کر دوسب سے طاقتور مواصلاتی آلات، آپ کی آنکھوں تک سفر کرتے ہیں۔

Chapter Two

Sticky eyes

اپنی ناک پر رکھے ان دستی بموں کو کیسے دھماکے سے اڑائیں

یہ کہنا محض مبالغہ آرائی ہے کہ ٹرائے کی ہیلن اپنی آنکھوں سے جہازوں کو ڈبو سکتی ہے اور ڈیوی کرکٹ ریچھ کو گھور سکتی ہے۔ آپ کی آنکھیں ذاتی دستی بم ہیں جو لوگوں کے جذبات کو بھڑکانے کی طاقت رکھتی ہیں۔ جس طرح مارشل آرٹس کے استاد اپنی مٹھیوں کو مہلک ہتھیاروں کے طور پر رجسٹر کرتے ہیں، اسی طرح جب آپ آنکھوں سے رابطے کی مندرجہ ذیل تکنیکوں میں مہارت رکھتے ہیں تو آپ اپنی آنکھوں کو نفسیاتی مہلک ہتھیاروں کے طور پر رجسٹر کر سکتے ہیں۔

زندگی کے کھیل میں بڑے کھلاڑی روایتی حکمت سے آگے دیکھتے ہیں جو سکھاتا ہے کہ 'آنکھوں سے اچھا رابطہ رکھیں۔' ایک کے طور پر، وہ سمجھتے ہیں کہ کچھ مشکوک یا غیر محفوظ لوگوں کے لئے، آنکھوں کا شدید رابطہ ایک خطرناک دراندازی ہو سکتی ہے۔

جب میں بڑا ہو رہا تھا، تو میرے خاندان میں بیٹی کا ایک ہاؤس کیپر تھا جس کے تصورات چڑیلوں،

وارلاک اور کالے جادو سے بھرے ہوئے تھے۔ زولانے لوئی کے ساتھ کمرے میں اکیلے رہنے سے انکار کر دیا، جو میری سیامی بلی ہے۔ 'لوئی میرے اندر سے بالکل نظر آتی ہے
- میری روح کو دیکھتا ہے،' وہ ڈرتے ہوئے مجھ سے سرگوشی کرتی تھی۔

کچھ ثقافتوں میں، آنکھوں کا شدید رابطہ جادو ہے۔ دوسروں میں، کسی کو گھورنا دھمکی یا توہین آمیز ہو سکتا ہے۔ اس بات کو محسوس کرتے ہوئے، بین الاقوامی منظر نامے میں بڑے کھلاڑی برلٹز جملے کی کتاب کے بجائے ثقافتی جسمانی زبان کے اختلافات پر ایک کتاب پیک کرنے کو ترجیح دیتے ہیں۔ ہماری ثقافت میں، تاہم، بگ ونرز جانتے ہیں کہ مبالغہ آمیز آنکھوں کا رابطہ انتہائی فائدہ مند ہو سکتا ہے، خاص طور پر صنفوں کے مابین۔ کاروبار میں، یہاں تک کہ جب رومانس تصویر میں نہیں ہوتا ہے تو، مضبوط آنکھوں کا رابطہ مردوں اور عورتوں کے مابین ایک طاقتور دیوار کو پیک کرتا ہے۔

بوسٹن کے ایک مرکز نے درست اثر جاننے کے لئے ایک مطالعہ کیا۔⁵ محققین مخالف جنس کے افراد کو دو منٹ کی آرام دہ گفتگو کرنے کے لئے کہا۔ انہوں نے اپنے آدھے مریضوں کو دھوکہ دیا کہ وہ اپنے ساتھی کی آنکھوں سے رابطے کو برقرار رکھیں اور انہیں ہدایت کریں کہ وہ کتنی بار آنکھوں سے رابطہ کریں۔ انہوں نے دوسرے آدھے مضامین کو چیٹ کے لئے آنکھوں سے رابطے کی کوئی خاص ہدایات نہیں دیں۔

اس کے بعد جب انہوں نے رعایا سے سوالات کیے، تو بے خبر لوگوں نے اپنے ساتھیوں کے لئے احترام اور محبت کے جذبات کو نمایاں طور پر بلند کیا، جو ان کے علم میں نہیں تھے، صرف اپنی پلکیں گن رہے تھے۔

میں نے کسی اجنبی کے ساتھ آنکھوں کے شدید رابطے سے پیدا ہونے والی قربت کا تجربہ کیا ہے۔ ایک دفعہ جب وہ سینکڑوں لوگوں کو سیمینار دے رہے تھے تو ہجوم میں موجود ایک خاتون کے چہرے نے میری توجہ اپنی طرف مبذول کرائی۔ شرکاء کی ظاہری شکل خاص طور پر انوکھی نہیں تھی۔ پھر بھی وہ میری گفتگو کے دوران میری توجہ کا مرکز بن گئیں۔ کیوں؟ کیونکہ ایک لمحے کے لئے بھی اس نے میرے چہرے سے اپنی نظریں نہیں ہٹائیں۔ یہاں تک کہ جب میں نے اپنی بات ختم کی اور خاموش رہا، تب بھی اس کی نظریں میرے چہرے پر جمی رہیں۔ میں نے محسوس کیا کہ وہ میرے ہونٹوں سے اگلی بصیرت کا مزہ لینے کا انتظار نہیں کر سکتی۔ مجھے یہ پسند تھا! اس کی توجہ اور واضح کشش نے مجھے کہانیوں کو یاد کرنے اور اہم نکات پیش کرنے کی ترغیب دی جو میں طویل عرصے سے بھول گیا تھا۔

اپنی بات چیت کے فوراً بعد، میں نے اس نئے دوست کو تلاش کرنے کا عزم کیا جو میری تقریر سے بہت متاثر ہوا۔ جیسے ہی لوگ ہال سے نکل رہے تھے، میں جلدی سے اپنے بڑے مداح کے پیچھے کھڑا ہو گیا۔ "معاف کیجئے گا۔" میں نے کہا۔ میرا مداح چلتا رہا۔ "معاف کیجئے گا۔" میں نے زور سے کہا۔ میرے مداح نے اس کی رفتار میں کوئی تبدیلی نہیں کی کیونکہ وہ دروازے سے باہر نکلتی رہی۔ میں نے راہداری میں اس کا پیچھا کیا اور آہستہ سے اس کے کندھے کو تھپتھپا۔ اس بار وہ اپنے چہرے پر حیرت انگیز نظروں کے ساتھ ادھر ادھر گھوم رہی تھی۔ میں نے اپنی گفتگو پر اس کی توجہ کی تعریف کرنے اور اس سے کچھ سوالات پوچھنے کی خواہش کے بارے میں کچھ بہانے بنائے۔

"کیا تم نے سیمینار سے بہت کچھ حاصل کر لیا؟" میں نے قدم رکھا۔

"ٹھیک ہے، بالکل نہیں۔" اس نے صاف صاف جواب دیا۔ 'مجھے یہ سمجھنے میں دشواری ہو رہی تھی کہ

آپ کیا کہہ رہے تھے کیونکہ آپ پلیٹ فارم پر مختلف سمتوں کی طرف چل رہے تھے۔

دل کی دھڑکن میں، میں سمجھ گیا۔ وہ عورت سماعت سے محروم تھی۔ میں نے اسے اپنی طرف

متوجہ نہیں کیا جیسا کہ مجھے شک تھا۔ وہ میری بات سے دلچسپی نہیں رکھتی تھی جیسا کہ میں نے امید کی

تھی۔ اس کی آنکھیں میرے چہرے پر چپکی رہنے کی واحد وجہ یہ تھی کہ وہ میرے ہونٹوں کو پڑھنے

کے لئے جدوجہد کر رہی تھی!

اس کے باوجود ان کی آنکھوں سے رابطے نے مجھے اپنی گفتگو کے دوران اتنی خوشی اور ترغیب دی

تھی کہ میں تھک گیا تھا، میں نے اسے کافی پینے کے لیے کہا۔ میں نے اگلے ایک گھنٹے میں اپنے پورے

سیمینار کو صرف اس کے لئے دوبارہ ترتیب دینے میں گزارا۔ اس آنکھ کے رابطے کو طاقتور چیزیں۔

چیچیا آنکھوں کا مطلب ذہین آنکھیں بھی ہیں

آنکھوں کے شدید رابطے کے لئے ایک اور دلیل ہے۔ احترام اور محبت کے جذبات کو بیدار کرنے کے علاوہ، مضبوط آنکھوں کے رابطے کو برقرار رکھنے سے آپ کو ایک ذہین اور تجریدی مفکر ہونے کا تاثر ملتا ہے۔ چونکہ تجریدی مفکرین ٹھوس مفکرین کے مقابلے میں آنے والے اعداد و شمار کو زیادہ آسانی سے ضم کرتے ہیں، لہذا وہ خاموشی کے دوران بھی کسی کی آنکھوں میں دیکھنا جاری رکھ سکتے ہیں۔ ان کے سوچنے کے عمل کو اپنے ساتھی کے پیپرز میں جھانکنے سے نہیں بھٹکایا جاتا ہے۔⁶

ہمارے بہادر ماہر نفسیات کی طرف لوٹیں۔ بیل یونیورسٹی کے محققین نے یہ سوچ کر کہ ان کے پاس آنکھوں کے رابطے کے بارے میں ناقابل یقین سچائی ہے، ایک اور مطالعہ کیا، جس کے بارے میں ان کا خیال تھا کہ 'آنکھوں سے رابطہ جتنا زیادہ ہوگا، اتنا ہی زیادہ مثبت احساسات ہوں گے۔' اس بار، انہوں نے مضامین کو ہدایت کی کہ وہ ذاتی طور پر ظاہر ہونے والا ایک مونا لوگ پیش کریں۔ انہوں نے سامعین سے کہا کہ جب ان کے پارٹنر بات کر رہے ہوں تو وہ آنکھوں کے رابطے کے سلائیڈنگ اسکیل کے ساتھ رد عمل ظاہر کریں۔

نتائج؟ جب خواتین نے خواتین کو اپنی ذاتی کہانیاں بتائیں تو سب کچھ توقع کے مطابق ہوا۔ آنکھوں کے رابطے میں اضافہ قربت کے احساسات کی حوصلہ افزائی کرتا ہے۔ لیکن، واہ، مردوں کے ساتھ ایسا نہیں تھا۔ جب کوئی دوسرا شخص بہت دیر تک دیکھتا رہا تو کچھ مردوں نے دشمنی محسوس کی۔ دوسرے مردوں نے خطرہ محسوس کیا۔ کچھ لوگوں کو یہ بھی شبہ تھا کہ ان کا ساتھی اس سے کہیں زیادہ دلچسپی رکھتا تھا اور اسے دھوکہ دینا چاہتا تھا۔

آپ کی گہری نظر پر آپ کے ساتھی کے جذباتی رد عمل کی حیاتیاتی بنیاد ہے۔ جب آپ کسی کو غور سے دیکھتے ہیں تو اس سے ان کی دل کی دھڑکن بڑھ جاتی ہے اور ان کی رگوں میں ایک ایڈرینالین جیسا مادہ بہہ جاتا ہے۔⁷ یہ وہی جسمانی رد عمل ہے جو لوگوں کا ہوتا ہے جب وہ محبت میں پڑنا شروع کرتے

ہیں۔ اور جب آپ شعوری طور پر اپنی آنکھوں کے رابطے میں اضافہ کرتے ہیں، یہاں تک کہ عام کاروباری یا معاشرتی تعامل کے دوران بھی، لوگ محسوس کریں گے کہ انہوں نے آپ کو اپنی طرف متوجہ کیا ہے۔

خواتین سے بات کرنے والے مرد اور مردوں یا عورتوں سے بات کرنے والی خواتین: مندرجہ ذیل تکنیک کا استعمال کریں، جسے میں اسٹیکبی آئیز کہتا ہوں، وصول کنندہ کی خوشی کے لئے۔ اور اپنے فائدے کے لئے۔ (مرد، میں ایک لمحے میں آپ کے لئے اس تکنیک میں انسان سے انسان کی تبدیلی کروں گا۔

تکنیک 2:

چپکی آنکھیں

ظاہر کریں کہ آپ کی آنکھیں چپچپا گرم ٹافی کے ساتھ اپنے بات چیت کے ساتھی سے چپکی ہوئی ہیں۔ بولنے کے بعد بھی آنکھوں کا رابطہ نہ توڑیں۔ جب آپ کو دور دیکھنے کی ضرورت ہو تو، اسے آہستہ آہستہ، ہچکچاہٹ کے ساتھ کریں، گوتے ٹافی کو اس وقت تک پھیلائیں جب تک کہ چھوٹی سی تار آخر کار ٹوٹ نہ جائے۔

مردوں کی آنکھوں کے بارے میں کیا خیال ہے؟

اب حضرات: مردوں سے بات کرتے وقت، آپ بھی اسٹمپی آئیز کا استعمال کر سکتے ہیں۔ دوسرے مردوں کے ساتھ ذاتی معاملات پر تبادلہ خیال کرتے وقت انہیں تھوڑا سا کم چپکا دیں، ایسا نہ ہو کہ آپ کے سننے والے کو خطرہ محسوس ہو یا آپ کے ارادوں کی غلط تشریح کریں۔ لیکن روزانہ کی بات چیت پر مردوں کے ساتھ اپنی آنکھوں کے رابطے کو معمول سے تھوڑا زیادہ بڑھائیں۔

اور خواتین سے بات کرتے وقت بہت کچھ۔ یہ تفہیم اور احترام کا ایک اندرونی پیغام نشر کرتا ہے۔ میرا ایک دوست سیمی ہے، جو ایک سیلز مین ہے، جو نادانستہ طور پر ایک مغرور شخص کے طور پر سامنے آتا ہے۔ ان کا مطلب ایسا نہیں ہے، لیکن کبھی کبھار ان کے جارحانہ انداز سے ایسا لگتا ہے کہ وہ لوگوں کے جذبات پر قابو پا رہے ہیں۔

ایک بار جب ہم ایک ریستوراں میں ایک ساتھ رات کا کھانا کھا رہے تھے تو میں نے اسے اسٹمپی آئیز تکنیک کے بارے میں بتایا۔ مجھے لگتا ہے کہ اس نے اسے دل میں لیا۔ جب ویٹر آیا تو سیمی نے مینو میں اپنی ناک سے اپنے آرڈر کو واضح طور پر جھٹلانے کے بجائے ویٹر کی طرف دیکھا۔ وہ مسکرایا، کھانے پینے کا آرڈر دیا، اور ایک اضافی سیکنڈ کے لئے ویٹر پر اپنی نظریں جمائے رکھا اور پھر مین ڈش کا انتخاب کرنے کے لئے مینو کی طرف دیکھا۔ میں آپ کو بتا نہیں سکتا کہ سیمی اس وقت مجھے کتنا مختلف لگ رہا تھا! وہ ایک حساس اور دیکھ بھال کرنے والے شخص کے طور پر سامنے آیا، اور اس میں صرف دو سیکنڈ کی اضافی آنکھوں سے رابطہ کرنا پڑا۔ میں نے ویٹر پر بھی اس کا اثر دیکھا۔ ہم نے باقی شام کو غیر معمولی طور پر شاندار خدمت حاصل کی۔

ایک ہفتے بعد سیمی نے مجھے فون کیا اور کہا، 'لائل، اسٹمپی آئیز نے میری زندگی بدل دی ہے۔ میں خواتین کے ساتھ اس کی پیروی کر رہا ہوں، میں اپنی آنکھوں کو حقیقی طور پر چپکا دیتا ہوں، اور مردوں کے ساتھ تھوڑا سا چپکا رہتا ہوں۔ اور اب ہر کوئی میرے ساتھ اتنا احترام سے برتاؤ کر رہا

ہے۔ مجھے لگتا ہے کہ یہ اس وجہ کا حصہ ہے کہ میں نے پچھلے تمام مہینوں کے مقابلے میں اس ہفتے زیادہ فروخت کی ہے! اگر آپ اپنی پیشہ ورانہ زندگی میں گاہکوں یا گاہکوں سے نمٹتے ہیں تو، اسٹیکس آئیز آپ کی نچی لائن کے لئے ایک یقینی نعمت ہے۔ ہماری ثقافت میں زیادہ تر لوگوں کے لئے، گہری آنکھ رابطہ اعتماد، علم، 'میں یہاں آپ کے لئے ہوں' کے رویے کا اشارہ کرتا ہے۔

آئیے چیک کریں آنکھوں کو ایک قدم آگے لے جائیں۔ ایک طاقتور دوا کی طرح جو مارنے یا علاج کرنے کی طاقت رکھتی ہے، اگلی آنکھوں سے رابطے کی تکنیک میں دلکش یا ختم کرنے کی صلاحیت ہے۔

Chapter Three

Epoxy eyes

بڑی بندوقیں لے آؤ

اب ہم بھاری آنکھوں کے توپ خانے میں سوار ہیں: بہت چمکی آنکھیں یا سپر گلو آنکھیں۔ آئیے انہیں ایپوکسی آئیز کہتے ہیں۔ بگ باس ملازمین کا جائزہ لینے کے لئے ایپوکسی آئیز کا استعمال کرتے ہیں۔ پولیس تفتیش کار مشتبہ مجرموں کو ڈرانے دھمکانے کے لئے ایپوکسی آئیز کا استعمال کرتے ہیں۔ اور ہوشیار رومیو خواتین کو ان سے محبت کرنے کے لئے ایپوکسی آئیز کا استعمال کرتے ہیں۔ (اگر رومانس آپ کا مقصد ہے، ایپوکسی آنکھیں ایک ثابت شدہ کاموڈیسک ہے۔

ایپوکسی آئیز تکنیک کو کھینچنے میں کم از کم تین افراد لگتے ہیں۔ آپ، آپ کا ہدف، اور ایک دوسرا شخص۔ یہ کس طرح کام کرتا ہے: عام طور پر، جب آپ دو یا زیادہ لوگوں کے ساتھ چیٹ کر رہے ہوتے ہیں تو، آپ اس شخص کو دیکھتے ہیں جو بول رہا ہے۔ تاہم، ایپوکسی آئیز تکنیک سے پتہ چلتا ہے کہ آپ اسپیکر کے بجائے سننے والے۔ اپنے ہدف۔ پر توجہ مرکوز کریں۔ یہ ہدف کو تھوڑا سا پریشان

کرتا ہے اور وہ خاموشی سے پوچھتا ہے، 'یہ شخص اسپیکر کے بجائے مجھے کیوں دیکھ رہا ہے؟ ہدف محسوس کرتا ہے کہ آپ اس کے رد عمل میں انتہائی دلچسپی رکھتے ہیں۔ یہ کچھ کاروباری حالات میں فائدہ مند ہو سکتا ہے جب یہ مناسب ہو کہ آپ سننے والے کا فیصلہ کریں۔

انسانی وسائل کے پیشہ ور افراد اکثر ایپوکسی آئیز کا استعمال کرتے ہیں، ایک تکنیک کے طور پر نہیں، بلکہ کیونکہ وہ پیش کیے جانے والے کچھ خیالات پر ممکنہ ملازم کے رد عمل میں مخلصانہ دلچسپی رکھتے ہیں۔ وکلاء، باسز، پولیس تفتیش کاروں، ماہر نفسیات اور دیگر جنہیں مضامین کے رد عمل کی جانچ پڑتال کرنی چاہیے وہ بھی تجزیاتی مقاصد کے لئے ایپوکسی آئیز کا استعمال کرتے ہیں۔

جب آپ ایپوکسی آئیز کا استعمال کرتے ہیں تو، یہ اپنے آپ پر مکمل اعتماد کے ساتھ مل کر دلچسپی کے سگنل بھیجتا ہے۔ لیکن چونکہ ایپوکسی آئیز آپ کو کسی اور کا جائزہ لینے یا فیصلہ کرنے کی پوزیشن میں رکھتا ہے، لہذا آپ کو محتاط رہنا چاہئے۔ اس سے تجاوز نہ کریں ورنہ آپ کو مغرور اور بے شرم کے طور پر سامنے آ سکتا ہے۔

تکنیک 3:

ایپوکسی آنکھیں

یہ بے شرم تکنیک ایک طاقتور پنچ پیک کرتی ہے۔ اپنے ہدف والے شخص پر نظر رکھیں یہاں تک کہ جب کوئی اور بات کر رہا ہو۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ کون بول رہا ہے، اس مرد یا عورت کو دیکھتے رہیں جس پر آپ اثر انداز ہونا چاہتے ہیں۔

بعض اوقات مکمل ایپوکسی آئیز کا استعمال کرنا بہت طاقتور ہوتا ہے، لہذا یہاں ایک نرم، لیکن مؤثر شکل ہے: اسپیکر کو دیکھیں لیکن ہر بار جب اسپیکر کوئی نقطہ ختم کرتا ہے تو اپنی نظر کو اپنے ہدف پر اچھلنے دیں۔ اس طرح مسٹریا مس ٹارگیٹ اب بھی محسوس کرتے ہیں کہ آپ ان کے رد عمل سے متاثر ہیں، پھر بھی شدت سے راحت ملتی ہے۔

جب محبت آپ کے ذہن میں ہو

اگر رومانس افق پر ہے، ایپوکسی آنکھیں ایک اور پیغام منتقل کرتا ہے۔ وہ کہتا ہے، 'میں تم سے اپنی نظریں نہیں ہٹا سکتا' یا 'میرے پاس صرف تمہارے لیے آنکھیں ہیں'۔ ماہرین بشریات آنکھوں کو 'رومانس کا ابتدائی عضو' کہا جاتا ہے کیونکہ مطالعات سے پتہ چلتا ہے کہ آنکھوں کا شدید رابطہ ہمارے دل کی دھڑکن کو تباہ کرتا ہے۔⁸ یہ ہمارے اعصابی نظام میں منشیات جیسا مادہ بھی خارج کرتا ہے جسے کہا جاتا ہے۔ *phenylethellamine*۔ چونکہ یہ وہ ہارمون ہے جو انسانی جسم میں شہوت انگیز جوش و خروش کے دوران پایا جاتا ہے، لہذا آنکھوں کا شدید رابطہ ایک موڑ ہو سکتا ہے۔

مردوں، ایپوکسی آئیز خواتین پر انتہائی مؤثر ہے۔ اگر وہ آپ کو پرکشش محسوس کرتے ہیں۔ عورت آپ کی ناپسندیدہ نظروں پر اپنے اعصابی رد عمل کو ابھرتے ہوئے لالچ کے طور پر بیان کرتی ہے۔ اگر وہ آپ کو پسند نہیں کرتی ہے تو، تاہم، آپ کی ایپوکسی آنکھیں بالکل ناپسندیدہ ہیں۔ (کبھی

استعمال نہ کریں ایپ کسی عوامی ترتیبات میں اجنبیوں پر نظر رکھتا ہے یا آپ کو گرفتار کیا جاسکتا ہے!)
کیا آپ کو پرانے شرلی بسی گانے کے بول یاد ہیں؟

جیسے ہی آپ اس جوڑ میں داخل ہوئے، میں دیکھ سکتا تھا کہ آپ ایک ممتاز شخص تھے۔
ایک حقیقی بڑا خرچ کرنے والے۔

بہت اچھا لگ رہا ہے، بہت بہتر۔ کیا آپ یہ جاننا پسند نہیں کریں گے کہ میرے ذہن میں کیا
چل رہا ہے؟

اس پہلے سیکشن کا مقصد آپ کو ایک حقیقی بڑے خرچ کنندہ کی طرح دکھانا نہیں ہے۔ بلکہ یہ آپ کو
ایک حقیقی بڑے شخص کا کیشٹ دینے کے لئے ہے جس لمحے لوگ آپ پر نظر ڈالتے ہیں۔ اس مقصد
کے لئے، اب ہم آپ کو ایک بہت اہم شخص کی طرح ظاہر کرنے کے لئے سب سے اہم تکنیک کی
تلاش کرتے ہیں۔

Chapter Four

Hang by your teeth

'جیسے ہی آپ جوائنٹ میں داخل ہوئے، مجھے پتہ چل گیا کہ آپ واقعی ایک بڑے فاتح ہیں'

جب ڈاکٹر اس گندے چھوٹے ہتھوڑے سے آپ کے گھٹنے کو مارتا ہے، تو آپ کا پاؤں آگے کی طرف جھٹکا دیتا ہے۔ اس طرح یہ فقرہ گھٹنے ٹیکنے والا رد عمل ہے۔ آپ کے جسم میں ایک اور فطری رد عمل ہے۔ جب خوشی کا ایک بڑا جھٹکا آپ کے دل پر پڑتا ہے اور آپ ایک فاتح کی طرح محسوس کرتے ہیں تو، آپ کا سر خود بخود جھٹک جاتا ہے اور آپ اپنے کندھوں کو پیچھے پھینک دیتے ہیں۔ ایک مسکراہٹ آپ کے ہونٹوں کو فریم کرتی ہے اور آپ کی آنکھوں کو نرم کرتی ہے۔

یہ وہ شکل ہے جو جیتنے والوں کے پاس مسلسل رہتی ہے۔ وہ یقین دہانی کے ساتھ کھڑے ہیں۔ وہ اعتماد کے ساتھ چلتے ہیں۔ وہ فخر سے آہستہ سے مسکراتے ہیں۔ اس میں کوئی شک نہیں! اچھی پوزیشن اس بات کی علامت ہے کہ آپ ایک مرد یا عورت ہیں جو سب سے اوپر رہنے کے عادی ہیں۔

ظاہر ہے کہ لاکھوں مائیں اپنے بچوں کے کندھوں کے درمیان اپنی انگلیاں چسپاں کر رہی ہیں اور

کھربوں اساتذہ طالب علموں سے کہہ رہے ہیں کہ 'سیدھے کھڑے ہو جاؤ!' ہم بد معاشوں کی قوم ہیں۔ ہمیں اساتذہ سے زیادہ سخت، والدین سے زیادہ حوصلہ افزا تکنیک کی ضرورت ہے، تاکہ ہمیں کسی کی طرح کھڑا کیا جاسکے۔

ایک پیشے میں، کامل پوزیشن، کامل توازن، کامل توازن نہ صرف مطلوب ہے بلکہ یہ زندگی اور موت کا معاملہ ہے۔ ایک جھوٹی حرکت، کندھوں کا ایک جھٹکا، ایک ہینگ ڈاگ نظر، کا مطلب اونچے تار والے ایکروبیٹ کے لیے پردے ہو سکتے ہیں۔

میں کبھی نہیں بھولوں گا جب ماما مجھے پہلی بار سرکس میں لے گئے تھے۔ جب سات مرد اور عورتیں دوڑتے ہوئے مرکزی انگوٹھی میں داخل ہوئے تو بھیڑ اس طرح اٹھی جیسے وہ سبھی کو لہوں میں شامل ہو گئے ہوں۔ انہوں نے ایک گرج دار آواز سے خوشی کا اظہار کیا۔ ماما نے اپنے ہونٹوں کو میرے کان پر دبایا اور پیار سے کہا کہ یہ عظیم والنڈ اس تھے، جو دنیا کی واحد منڈلی تھی جس نے بغیر جال کے سات افراد پر مشتمل اہرام کا مظاہرہ کیا تھا۔

ایک لمحے میں بھیڑ خاموش ہو گئی۔ کارل اور ہرمن والنڈ نے اپنے قابل اعتماد رشتہ داروں کو جرمن زبان میں اشارے دیے تو بڑی چوٹی پر کھانسی یا کوک کی آواز نہیں سنی گئی۔ یہ خاندان بڑی احتیاط اور شان و شوکت کے ساتھ انسانی اہرام کی حیثیت میں پہنچ گیا۔ اس کے بعد انہوں نے ایک پتلی تار پر غیر یقینی طور پر متوازن کیا

سخت گندگی سے سینکڑوں فٹ اوپر ان کے درمیان کوئی جال نہیں ہے اور اچانک موت۔ یہ نظارہ ناقابل فراموش تھا۔

میرے لئے، سات والنڈوں کی خوبصورتی اور فضل بھی اتنا ہی ناقابل فراموش تھا۔ اپنے کمان لینے کے لئے بڑی چوٹی کے وسط میں دوڑتے ہوئے۔ ان میں سے ہر ایک کا سراونچا تھا اور کندھے پیچھے اتنے لمبے تھے کہ ایسا نہیں لگ رہا تھا کہ ان کے پاؤں زمین کو چھو رہے ہیں۔ ان کے جسم کے ہر عضلات فخر، کامیابی اور زندہ رہنے کی خوشی کی وضاحت کرتے ہیں۔ (پھر بھی!) یہاں آپ کے جسم کو ایک فاتح کی طرح دیکھنے کے لئے ایک بصری تکنیک ہے جو اس فخر، کامیابی اور زندہ ہونے کی خوشی کو محسوس کرنے کی عادت میں ہے۔

آپ کی پوزیشن آپ کی سب سے بڑی کامیابی کا بیرومیٹر ہے

تصور کریں کہ آپ ایک عالمی شہرت یافتہ ایکروبیٹ ہیں، رنگنگ بروس اور بارنم اینڈ بلی سرکس کے پروں میں انتظار کرنے والے لوہے کے جبرے کے عمل کے ماہر ہیں۔ جلد ہی آپ اپنے جسم کی درستگی اور توازن کے ساتھ ہجوم کو محفوظ کرنے کے لئے مرکزی انگوٹھی میں داخل ہوں گے۔

کسی بھی دروازے سے گزرنے سے پہلے۔ آپ کے دفتر کا دروازہ، ایک پارٹی، ایک میٹنگ، یہاں تک کہ آپ کا باورچی خانہ۔ فریم سے کیبل سے لٹکا ہوا چمڑے کا ٹکڑا تصویر بنائیں۔ یہ آپ کے سر سے صرف ایک انچ اونچا جھول رہا ہے۔ جیسے ہی آپ دروازے سے گزرتے ہیں، اپنا سر پیچھے پھینکیں اور دانتوں کی خیالی گرفت پر چھلانگ لگائیں جو پہلے آپ کے گالوں کو مسکراہٹ میں واپس کھینچتا ہے، اور پھر آپ کو اوپر اٹھاتا ہے۔ جیسے ہی آپ ہجوم سے اوپر چڑھتے ہیں، آپ کا جسم کامل صف بندی میں

پھیلا ہوا ہوتا ہے۔ سر اونچا، کندھے پیچھے، کولہوں سے دھڑ باہر، پاؤں بے وزن۔ خیمے کے عروج پر، آپ ایک خوبصورت چوٹی کی طرح گھومتے ہیں اور آپ کو دیکھنے کے لئے اپنی گردنیں جھکائے ہوئے ہجوم کی حیرت اور تعریف کرتے ہیں۔ اب آپ کسی کی طرح نظر آتے ہیں۔

ایک دن، اپنے دانتوں سے لٹکنے کی جانچ کرنے کے لئے، میں نے یہ گننے کا فیصلہ کیا کہ میں ایک دروازے سے کتنی بار گزرا ہوں۔ ساٹھ بار، یہاں تک کہ گھر پر بھی۔ آپ حساب کریں: دوبار اپنے سامنے کے دروازے سے باہر، دوبار باتھ روم میں، آٹھ بار باورچی خانے میں، اور آپ کے دفتر کے ان گنت دروازوں سے۔ اس میں اضافہ ہوتا ہے۔ دن میں ساٹھ بار کسی بھی چیز کا تصور کریں اور یہ ایک عادت بن جاتی ہے! عادات اچھی پوزیشن ایک بڑے فاتح کا پہلا نشان ہے۔

تکنیک 4:

اپنے دانتوں سے لٹک جاؤ

ہر دروازے کے فریم سے لٹکتے ہوئے سرکس لوہے کے جبرے کا ٹکڑا دیکھیں۔ ایک کاٹ لیں اور، اپنے دانتوں کے درمیان مضبوطی سے اس کے ساتھ، یہ آپ کو بڑی چوٹی کی چوٹی پر جھونکنے دیں۔ جب آپ اپنے دانتوں سے لٹکتے ہیں تو، ہر پھوں کو کامل پوزیشن پوزیشن میں پھیلا یا جاتا ہے۔

اب آپ بھیڑ کو مسحور کرنے یا فروخت کو بند کرنے کے لئے کمرے میں تیرنے کے لئے تیار ہیں (یا شاید کمرے میں سب سے اہم شخص کی طرح نظر آنے کے لئے تیار ہیں)۔

اب آپ کے پاس وہ تمام بنیادی باتیں موجود ہیں جو آرٹسٹ کو آپ کو ایک بڑے فاتح کے طور پر پیش کرنے کی ضرورت ہے۔ جیسا کہ انہوں نے کہا، 'بہت عمدہ انداز، سراٹھا کر دیکھنے کی صلاحیت، پر اعتماد مسکراہٹ اور براہ راست نظر۔ کسی ایسے شخص کے لئے مثالی تصویر جو کوئی ہے۔

اب آئیے پورے عمل کو حرکت میں لاتے ہیں۔ اب وقت آگیا ہے کہ آپ اپنی توجہ اپنے بات چیت کے ساتھی کی طرف مبذول کریں۔ اسے ایک ملین کی طرح محسوس کرنے کے لئے اگلی دو تکنیکوں کا استعمال کریں۔

Chapter Five

The big-baby pivot

"ٹھیک ہے، تم مجھے اب تک کیسے پسند کرتے ہو؟"

پرانا مذاق یاد ہے؟ کامک اسٹیج پر آتا ہے اور اس کے منہ سے سب سے پہلے الفاظ نکلتے ہیں، 'ٹھیک ہے، آپ مجھے اب تک کیسے پسند کرتے ہیں؟' سامعین ہمیشہ ٹوٹ پھوٹ کا شکار رہتے ہیں۔ کیوں؟ کیونکہ ہم سب خاموشی سے یہ سوال پوچھتے ہیں۔ جب بھی ہم کسی سے ملتے ہیں، ہم شعوری یا لاشعوری طور پر جانتے ہیں کہ وہ ہم پر کس طرح رد عمل ظاہر کر رہے ہیں۔

کیا وہ ہمیں دیکھتے ہیں؟ کیا وہ مسکراتے ہیں؟ کیا وہ ہماری طرف جھکے ہوئے ہیں؟ کیا وہ کسی طرح تسلیم کرتے ہیں کہ ہم کتنے حیرت انگیز اور خاص ہیں؟ ہم ان لوگوں کو پسند کرتے ہیں۔ ان کا ذائقہ اچھا ہے۔ یا پھر وہ ہماری عظمت سے متاثر نہ ہو کر منہ موڑ لیتے ہیں۔ کریٹن!

دو افراد کا ایک دوسرے کو جاننا چھوٹے کتوں کی طرح ہے جو ایک دوسرے کو سونگھ رہے ہیں۔

ہمارے پاس ایسی دیں یا بال نہیں ہیں جو بالوں سے بھرے ہوئے ہوں۔ لیکن ہماری آنکھیں تنگ یا چوڑی ہوتی ہیں۔ اور وہ ہاتھ جو ہتھیلیوں میں چمکتے ہیں یا لاشعوری طور پر نرم ہوتے ہیں وہ 'میں سر تسلیم خم کرتا ہوں' کی پوزیشن میں ہوتا ہے۔ ہمارے پاس درجنوں دیگر غیر رضا کارانہ رد عمل ہیں جو اتحاد کے پہلے چند لمحوں میں ہوتے ہیں۔

وائز کرنے والے وکلاء اس بات سے بخوبی آگاہ ہیں۔ وہ آپ کے جبلی جسم کے رد عمل پر گہری توجہ دیتے ہیں۔ وہ یہ دیکھنے کے لئے دیکھتے ہیں کہ آپ ان کا کتنا مکمل طور پر سامنا کر رہے ہیں اور ان کے سوالات کا جواب دیتے وقت آپ کتنی آگے یا پیچھے جھکے ہوئے ہیں۔ وہ آپ کے ہاتھوں کو چیک کرتے ہیں۔ کیا وہ نرمی سے کھلے ہوئے ہیں، ہتھیلیاں اوپر اٹھا رہے ہیں، جو ان خیالات کی قبولیت کی نشاندہی کرتے ہیں جن کا وہ اظہار کر رہے ہیں؟ یا آپ ہلکی سی مٹھی بنا رہے ہیں، انگلیاں نکال رہے ہیں، انکار کا اشارہ دے رہے ہیں؟ وہ آپ کے چہرے کی جانچ پڑتال کرتے ہیں جب آپ متعلقہ موضوعات پر بات کرتے ہیں جیسے نقصانات کے لئے بڑے انعامات پر آپ کے احساسات، یا سزائے موت۔ بعض اوقات وکیل اپنے ساتھ ایک قانونی معاون بھی لاتے ہیں جس کا واحد کام سائیڈ لائن پر بیٹھنا اور آپ کی ہر پریشانی کا درست نوٹس لینا ہوتا ہے۔

ایک دلچسپ پہلو یہ ہے کہ مقدمے کی سماعت کرنے والے وکلاء اکثر خواتین کو جاسوسی کا کام کرنے کے لیے منتخب کرتے ہیں کیونکہ روایتی طور پر خواتین باریک بینی پر گہری نظر رکھنے والی ہوتی ہیں۔

مردوں کے مقابلے میں جسم کے اشارے۔ مردوں کے مقابلے میں جذبات کے بارے میں زیادہ حساس خواتین اکثر اپنے شوہروں سے پوچھتی ہیں، 'کیا کوئی چیز آپ کو پریشان کر رہی ہے، ہنی؟' (یہ انتہائی حساس عورتیں اپنے شوہروں پر جذبات کے تئیں اس قدر بے حس ہونے کا الزام لگاتی ہیں کہ جب تک ان کی گردنیں آنسوؤں میں نہیں ڈوب جاتی ہیں تب تک انہیں کچھ بھی غلط نظر نہیں آتا۔ اس کے بعد وکیل اور معاون درجنوں پر آپ کے 'اسکور' کا جائزہ لیتے ہیں۔ لاشعوری اشارے آپ نے دکھائے۔ ان کی تعداد پر منحصر ہے، آپ خود کو جیوری ڈیوٹی پر دیکھ سکتے ہیں یا جیوری کے وٹنگ روم میں اپنے انگوٹھے کو پیچھے دھکیل سکتے ہیں۔ مقدمے کی سماعت کرنے والے وکلاء باڈی لینگویج سے اس قدر باخبر ہیں کہ 1960 کی دہائی میں شکاگو سیون کے مشہور مقدمے کے دوران دفاعی وکیل ولیم کنٹسلر نے جج جو لیس ہوف مین کے موقف پر قانونی اعتراض کیا تھا۔ استغاثہ کی جانب سے خلاصہ پیش کرنے کے دوران جج ہوف مین آگے جھک گئے جس نے ملزم کنٹسلر کو توجہ اور دلچسپی کا پیغام بھیجا۔ کنٹسلر نے شکایت کی کہ اپنے دفاع کے دوران جج ہوف مین نے پیچھے جھک کر جیوری کو ایک ذیلی عدالت بھیج دی۔

عدم دلچسپی کا پیغام۔

آپ آزمائش پر ہیں۔ اور آپ کے پاس صرف دس سیکنڈ ہیں!

جس طرح وکلاء یہ فیصلہ کرتے ہیں کہ آیا وہ آپ کو اپنے کیس پر چاہتے ہیں یا نہیں، اسی طرح آپ سے ملنے والا ہر شخص لاشعوری فیصلہ کرتا ہے کہ آیا وہ آپ کو اپنی زندگی میں چاہتے ہیں یا نہیں۔ وہ اپنے فیصلے کی بنیاد انہی اشاروں پر رکھتے ہیں، آپ کی باڈی لینگویج ان کے اس سوال کا جواب دیتی ہے، 'ٹھیک ہے، آپ مجھے اب تک کس طرح پسند کرتے ہیں؟'

آپ کے رد عمل کے پہلے چند لمحات نے وہ مرحلہ طے کیا جس پر پورا رشتہ چلایا جائے گا۔ اگر آپ کبھی نئے جاننے والے سے کچھ چاہتے ہیں، تو ان کے غیر بیان شدہ سوال کا جواب، 'آپ مجھے اب تک کیسے پسند کرتے ہیں؟' واہ! میں واقعی آپ کو پسند کرتا ہوں۔"

جب ایک چھوٹا سا چار سالہ بچہ پریشان محسوس کرتا ہے، تو وہ گر جاتا ہے، اپنے بازو اپنے سینے کے سامنے رکھتا ہے، پیچھے ہٹتا ہے، اور مٹی کی اسکرٹ کے پیچھے چھپ جاتا ہے۔ تاہم، جب ننھا جانی والد کو گھر آتے ہوئے دیکھتا ہے، تو وہ اس کے پاس بھاگتا ہے، وہ مسکراتا ہے، اس کی آنکھیں وسیع ہو جاتی ہیں، اور وہ گلے لگانے کے لئے اپنے بازو کھولتا ہے۔ ایک محبت کرنے والے بچے کا جسم ایک چھوٹے سے پھول کی کلی کی طرح ہوتا ہے جو دھوپ میں کھلتا ہے۔

زمین پر بیس، تیس، چالیس، پچاس سال کی زندگی سے کوئی فرق نہیں پڑتا۔ جب چالیس سالہ جونی ڈرپوک محسوس کر رہا ہوتا ہے، تو وہ جھک جاتا ہے اور اپنے ہاتھوں کو اپنے سینے کے سامنے جوڑتا ہے۔ جب وہ کسی سیلزمین یا کاروباری ساتھی کو مسترد کرنا چاہتا ہے تو، وہ منہ موڑ لیتا ہے اور اسے جسم کے بے شمار سگنلز کے ساتھ بند کر دیتا ہے۔ تاہم، جب غیر موجودگی کے بعد اپنے پیاروں کو گھر پر خوش آمدید کہتے ہیں تو، بگ جانی اپنے جسم کو اس کے لئے کھولتا ہے جیسے ایک دیو قامت ڈیفنڈیل بارش کے طوفان کے بعد اپنی پتیاں دھوپ میں پھیلا رہا ہے۔

چھپے ہوئے بچے کا جواب دیں

ایک بار میں اپنے ایک پرکشش طلاق یافتہ دوست کے ساتھ کارپوریٹ ستاروں سے بھری پارٹی میں تھا۔ کارلا معروف ایڈورٹائزنگ ایجنسیوں میں سے ایک کے ساتھ کاپی رائٹر تھیں جو اس وقت بہت سی کمپنیوں کی طرح، کم سائز کی تھیں۔ میری گرل فرینڈ کام سے باہر تھی اور رشتے سے باہر بھی۔

اس خاص پارٹی میں، کارلا کے لئے انتخاب ذاتی اور پیشہ ورانہ طور پر اچھے تھے۔ کئی بار جب کارلا اور میں باتیں کر رہے تھے، تو ایک اچھا نظر آنے والا کارپوریٹ مرد جانور یا کوئی دوسرا خود کو ہم سے چند فٹ کے فاصلے پر پایا کرتا تھا۔ اکثر اوقات، ان پسندیدہ مردوں میں سے ایک کارلا پر اپنے دانت دکھاتا تھا۔ وہ کبھی کبھار اپنے کندھے پر ایک تیز مسکراہٹ کے ساتھ عارضی طور پر درباری مرد کی زینت بن جاتی تھی۔ لیکن پھر وہ ہماری دنیوی گفتگو کی طرف پلٹ جاتی جیسے وہ میرے ہر لفظ پر لٹک رہی ہو۔ مجھے معلوم تھا کہ وہ پریشان نظر نہ آنے کی کوشش کر رہی تھی، لیکن اندر سے کارلا چیخ رہی تھی، 'وہ ہم سے بات کرنے کے لیے کیوں نہیں آتا؟'

ایک انعام یافتہ کارپوریٹ بگ کیٹ کے مسکرانے کے فوراً بعد، لیکن کارلا کے کم سے کم رد عمل کی وجہ سے، مجھے یہ کہنا پڑا، 'کارلا، کیا آپ جانتے ہیں کہ وہ کون تھا؟ وہ پیرس میں ینگ اینڈ رو۔یکم کے سربراہ ہیں۔ وہ نقل مکانی کے لئے تیار کاپی رائٹر کی تلاش میں ہیں۔ اور وہ اکیلا ہے!' کارلا نے روتے ہوئے کہا۔

تبھی ہمیں کارلا کے بائیں گھٹنے سے ایک چھوٹی سی آواز سنائی دی۔ "ہیلو!" ہم نے بیک وقت نیچے دیکھا۔ ننھا پانچ سالہ ولی، جو ہو سٹس کا پیارا جوان بیٹا تھا، کارلا کی اسکرٹ پہنے ہوئے تھا، ظاہر ہے کہ توجہ حاصل کرنے کے لیے ترس رہا تھا۔

"ٹھیک ہے، ٹھیک ہے،" کارلانے چیخ کر کہا، اس کے چہرے پر ایک بڑی مسکراہٹ پھیل گئی۔ کارلا اس کی طرف مڑ گئی۔ کارلانے گھٹنے ٹیک دیے۔ کارلانے ننھے ولی کی کہنی کو چھوا۔ اور کارلانے گایا، 'ٹھیک ہے، ہیلو، ولی۔ آپ ماں کی اچھی پارٹی سے کیسے لطف اندوز ہو رہے ہیں؟' ننھی ولی مسکرایا۔

آخر کار جب ننھی ولی توجہ دینے والوں کے اگلے گروپ کے کپڑے پہننے کے لیے روانہ ہوئی، تو کارلا اور میں اپنے بڑے ہونے والے مکالمے کی طرف لوٹ آئے۔ ہماری بات چیت کے دوران، کارپوریٹ جانور اپنی آنکھوں سے کارلا کا پیچھا کرتے رہے۔ اور کارلانے ان پر آدھی مسکراہٹیں بکھیرنا جاری رکھا۔ وہ واضح طور پر مایوس تھی کہ ان میں سے کوئی بھی آگے کاراستہ اختیار نہیں کر رہا تھا۔ مجھے اپنی زبان کاٹنی پڑی۔ آخر میں جب میں نے محسوس کیا کہ میرے دانتوں کے دباؤ سے خون بہنے والا ہے تو میں نے کہا، 'کارلا، کیا تم دیکھ رہی ہو کہ چار یا پانچ آدمی آئے ہیں اور آپ کو دیکھ کر مسکرائے ہیں؟'

"ہاں،" کارلانے سرگوشی سے کہا، اس کی آنکھیں گھبراہٹ سے کمرے میں گھوم رہی تھیں کہ کہیں کوئی ہماری بات نہ سن لے۔

"اور تم انہیں چھوٹی چھوٹی آدھی مسکراہٹیں دے رہے ہو۔" میں نے اپنی بات جاری رکھی۔

"ہاں،" وہ گڑ گڑا کر بولی، اب میرے سوال پر الجھن میں پڑ گئی۔

'یاد ہے جب ننھی ولی اوپر آئی تھی اور آپ کی اسکرٹ پہنی تھی؟ کیا آپ کو یاد ہے کہ کس طرح آپ نے اپنی اس خوبصورت بڑی مسکراہٹ کو مسکرایا، اس کی طرف مڑ کر اسے ہماری بڑی گفتگو میں خوش آمدید کہا؟

"جی ہاں۔" اس نے رکتے ہوئے جواب دیا۔

"ٹھیک ہے، میری ایک درخواست ہے، کارلا۔ اگلا آدمی جو آپ پر مسکراتا ہے، میں چاہتا ہوں کہ آپ اسے وہی بڑی مسکراہٹ دیں جو آپ نے ولی کو دی تھی۔ میں چاہتا ہوں کہ تم اس کی طرف اسی طرح رجوع کرو جیسے تم نے اس وقت کیا تھا۔ ہو سکتا ہے کہ آپ اس کے بازو کو بھی چھولیں جیسا کہ آپ نے ولی کے ہاتھ کو چھویا تھا، اور پھر اسے ہماری گفتگو میں خوش آمدید کہتے ہیں۔"

"اوہ لائل، میں ایسا نہیں کر سکتا۔"

"کارلا، یہ کرو!" یقینی طور پر، چند منٹوں کے اندر، ایک اور پرکشش آدمی ہمارے راستے میں بھٹک گیا اور مسکرایا۔ کارلا نے اپنا کردار بہترین انداز میں نبھایا۔ اس نے اپنے خوبصورت دانتوں کو چمکایا، پوری طرح سے اس کی طرف مڑ گیا، اور کہا، 'ہیلو، ہمارے ساتھ آؤ۔ اس نے کارلا کی دعوت قبول کرنے میں کوئی وقت ضائع نہیں کیا۔

چند لمحوں کے بعد، میں نے اپنے آپ کو معاف کر دیا۔ دونوں میں سے کسی نے بھی میری روانگی پر توجہ نہیں دی کیونکہ وہ متحرک گفتگو میں تھے۔ پارٹی میں میری دوست کی آخری جھلک یہ تھی کہ وہ اپنے نئے دوست کے بازو پر دروازے سے باہر تیر رہی تھی۔

تبھی جس تکنیک کو میں بگ بیبی پیوٹ کہتا ہوں وہ پیدا ہوئی۔ یہ ایک ہنر ہے جو آپ کو سماجی یا کارپوریٹ جنگل میں کسی بھی قسم کے درندوں سے جو بھی آپ کا دل چاہتا ہے اسے جیتنے میں مدد ملے

گی۔

تکنیک 5:

بڑے بچے کا محور

بگ بی بی پیوٹ سے ملنے والے ہر شخص کو دیں۔ جیسے ہی آپ دونوں کا تعارف ہو جائے، اپنے نئے جاننے والے کو انعام دیں۔ گرم مسکراہٹ، پورے جسم کا رخ، اور غیر منقسم توجہ دیں جو آپ ایک چھوٹے سے ٹانگ کو دیں گے جو آپ کے پیروں تک رینگتا ہے، ایک قیمتی چہرہ آپ کی طرف موڑتا ہے، اور ایک بڑی دانت کے بغیر مسکراہٹ دکھاتا ہے۔ نیو پرسن کی طرف 100 فیصد اشارہ کرتے ہوئے چیختے ہیں 'مجھے لگتا ہے کہ آپ بہت، بہت خاص ہیں۔

یاد رکھیں، ہر کسی کے اندر ایک بڑا بچہ ہے جو پالنے کو جھنجھوڑ رہا ہے، جو اس بات کو تسلیم کرنے کے لئے رو رہا ہے کہ وہ کتنا خاص ہے۔

اگلی تکنیک ان کے اس شبہ کو تقویت دیتی ہے کہ وہ درحقیقت کائنات کا مرکز ہیں۔

Chapter Six

Hello old friend

لوگوں کو آپ جیسے بنانے کا راز

زگ 9 کے مضحکہ خیز نام کے ساتھ ایک بہت ہی عقلمند شخص نے ایک بار مجھ سے کہا، 'لوگوں کو اس بات کی پرواہ نہیں ہے کہ آپ کتنا جانتے ہیں جب تک کہ وہ یہ نہیں جانتے کہ آپ کتنی پرواہ کرتے ہیں... ان کے بارے میں.' 'زیک زگلر درست کہہ رہے ہیں۔' 'لوگوں کو اپنے جیسے بنانے کا راز یہ ظاہر کر رہا ہے کہ آپ انہیں کتنا پسند کرتے ہیں!'

آپ کا جسم چوبیس گھنٹے کا براڈ کاسٹنگ اسٹیشن ہے جو کسی کو بھی دکھاتا ہے کہ آپ کسی بھی لمحے کیسا محسوس کرتے ہیں۔ یہاں تک کہ اگر آپ کے دانتوں سے لٹکنے کی پوزیشن ان کی عزت حاصل کر رہی ہے، آپ کی فلڈنگ مسکراہٹ اور بگ بی پیوٹ انہیں خاص محسوس کر رہے ہیں، اور آپ کی چپکی آنکھیں ان کے دلوں اور ذہنوں پر قبضہ کر رہی ہیں، تو آپ کے جسم کا باقی حصہ کسی بھی عدم مطابقت کو ظاہر کر سکتا ہے۔ ہر انچ

۔ اگر آپ مجھے آپ کی پرواہ ہے 'کارویہ موثر طریقے سے پیش کرنا چاہتے ہیں تو آپ کی پیشانی سے لے کر اپنے پیروں کی پوزیشن تک۔ کمانڈ پر فارمنس دینا ضروری ہے۔

بد قسمتی سے، جب کسی سے ملتے ہیں، تو ہمارے دماغ حد سے زیادہ حرکت میں ہوتے ہیں۔ شیکسپیر کا جو لیس سیز ریادہ ہے؟ اس نے کیسیئس کے بارے میں کہا، 'وہ دبلے پتلے اور بھوکے نظر آتے ہیں۔' وہ بہت زیادہ سوچتا ہے۔ ایسے لوگ خطرناک ہیں۔ لہذا جب کسی نئے جاننے والے کے ساتھ بات چیت کرتے ہیں تو یہ ہمارے دماغ کے ساتھ ہوتا ہے۔ ہمارا دماغ دبلا ہو جاتا ہے۔ (ہم میں سے کچھ شرم سے لڑ رہے ہیں۔ دوسرے لوگ اس صورت حال کو پریشان کر رہے ہیں۔ اور بھوکے (ہم فیصلہ کر رہے ہیں کہ ہم اس ممکنہ تعلقات سے کیا چاہتے ہیں) لہذا ہم بے باک اور بے ساختہ دوستی کے ساتھ جواب دینے کے بجائے بہت زیادہ سوچتے ہیں۔ اس طرح کے اقدامات آنے والی دوستی، محبت یا تجارت کے لئے خطرناک ہیں۔

جب ہمارے جسم ہر سیکنڈ میں محرکات کی 10،000 گولیاں مار رہے ہوتے ہیں، تو کچھ گولیاں غلط فائرنگ کرنے اور شرم یا پوشیدہ دشمنی کو ظاہر کرنے کے لئے موزوں ہوتی ہیں۔ ہمیں اس بات کو یقینی بنانے کے لئے ایک تکنیک کی ضرورت ہے کہ ہر شاٹ کا مقصد ہمارے موضوع کے دل میں ہے۔ ہمیں اپنے جسم کو مکمل طور پر رد عمل دینے کے لئے دھوکہ دینے کی ضرورت ہے۔

اسے تلاش کرنے کے لئے، آئیے صرف اس وقت کا جائزہ لیں جب ہمیں اپنی باڈی لینگویج کے ذریعے کسی بھی شرم یا منفی پن کے بارے میں فکر کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ یہ تب ہوتا ہے جب ہم کچھ محسوس نہیں کرتے ہیں۔ یہ تب ہوتا ہے جب ہم قریبی دوستوں کے ساتھ بات چیت کر رہے ہوتے ہیں۔ جب ہم کسی ایسے شخص کو دیکھتے ہیں جس سے ہم محبت کرتے ہیں یا مکمل طور پر آرام دہ محسوس کرتے ہیں تو ہم بغیر سوچے سمجھے سر سے پاؤں تک گرمجوشی سے جواب دیتے ہیں۔ ہمارے ہونٹ خوشی سے دھڑکتے ہیں۔ ہم قریب آتے ہیں۔ ہمارے بازو پہنچتے ہیں۔ ہماری آنکھیں نرم اور چوڑی ہو جاتی ہیں۔ یہاں تک کہ ہماری ہتھیلیاں بھی اوپر آ جاتی ہیں اور ہمارے جسم پوری طرح سے ہمارے پیارے دوست کی طرف مڑ جاتے ہیں۔

اپنے جسم کو سب کچھ صحیح طریقے سے کرنے کے لئے کس طرح دھوکہ دیں

یہاں ایک بصری تکنیک ہے جو یہ سب مکمل کرتی ہے۔ یہ اس بات کی ضمانت دیتا ہے کہ آپ سے ملنے والا ہر شخص آپ کی گرمجوشی کو محسوس کرے گا۔ میں اسے ہیلو پرانا دوست کہتا ہوں۔ جب کسی سے ملیں تو اپنے آپ پر ایک ذہنی چال کھیلیں۔ اپنے دماغ کی آنکھ میں، اسے ایک پرانے دوست کے طور پر دیکھیں، جس کے ساتھ آپ کا سالوں پہلے ایک حیرت انگیز رشتہ تھا۔ لیکن کسی طرح آپ نے اپنے دوست کا سراغ کھو دیا۔ آپ نے اپنے اچھے دوست کو تلاش کرنے کی بہت کوشش کی، لیکن فون بک میں کوئی فہرست نہیں تھی۔ آن لائن کوئی معلومات نہیں۔ آپ کے کسی بھی باہمی دوست کو کوئی سراغ نہیں تھا۔

اچانک، واہ! کیا تعجب ہے! ان تمام سالوں کے بعد، آپ دونوں دوبارہ مل گئے ہیں۔ آپ بہت

خوش ہیں۔

یہی وہ جگہ ہے جہاں دکھاوارک جاتا ہے۔ ظاہر ہے، آپ نیو پرسن کو قائل کرنے کی کوشش نہیں کریں گے کہ آپ دونوں واقعی پرانے دوست ہیں۔ آپ گلے مل کر بوسہ نہیں لیں گے اور یہ نہیں کہیں گے کہ 'آپ سے دوبارہ مل کر بہت اچھا لگا!' یا 'آپ اتنے سالوں سے کیسے ہیں؟' آپ صرف یہ کہتے ہیں، 'ہیلو!'، 'آپ کیسے ہیں!'، 'میں آپ سے مل کر خوش ہوں۔ لیکن، اندر سے، یہ ایک بہت مختلف کہانی ہے۔

آپ اپنے آپ کو حیران کر دیں گے۔ دوبارہ دریافت کی خوشی آپ کے چہرے کو بھر دیتی ہے اور آپ کی جسمانی زبان کو تقویت دیتی ہے۔ میں کبھی کبھی مذاق میں کہتا ہوں کہ اگر آپ روشنی ہوتے تو آپ دوسرے شخص پر چمکتے۔ اگر آپ کتا ہوتے تو آپ اپنی دم کو جھٹکا دیتے۔ آپ نئے شخص کو واقعی بہت خاص محسوس کرتے ہیں۔

تکنیک 6:

ہیلو پرانے دوست

کسی سے ملتے وقت، تصور کریں کہ وہ ایک پرانا دوست ہے (ایک پرانا گاہک، ایک پرانا محبوب، یا کوئی اور جس سے آپ کو بہت پیار تھا)۔ کتنا افسوس ناک، زندگی کے اتار چڑھاؤ نے آپ دونوں کو جھنجھوڑ کر رکھ دیا۔ لیکن، مقدس میکزل، اب پارٹی (میٹنگ، کنونشن) نے آپ کو اپنے دیرینہ گمشدہ پرانے دوست کے ساتھ دوبارہ ملا دیا ہے!

یہ خوشگوار تجربہ آپ کے جسم میں ایک حیرت انگیز زنجیر کا رد عمل شروع کرتا ہے جس میں آپ کی بھنوں کی لاشعوری نرمی سے لے کر آپ کے پیروں کی انگلیوں کی پوزیشن تک۔ اور اس کے درمیان سب کچھ شامل ہے۔

میرے سیمیناروں میں، میں سب سے پہلے لوگوں کو ہیلو اولڈ فرینڈ تکنیک سیکھنے سے پہلے کسی دوسرے شرکاء سے اپنا تعارف کرواتا ہوں۔ گروپ ایک خوشگوار نیم رسمی اجتماع میں اس طرح بات چیت کرتا ہے جیسے۔ بعد میں میں ان سے کہتا ہوں کہ وہ اپنا تعارف کسی اور اجنبی سے کروائیں، یہ سوچ کر کہ وہ پرانے دوست ہیں۔ فرق غیر معمولی ہے۔ جب وہ ہیلو اولڈ فرینڈ استعمال کر رہے ہوتے ہیں تو، کمرہ زندہ ہو جاتا ہے۔ ماحول اچھے احساس سے بھرا ہوا ہے۔ ہوا خوش، اعلیٰ توانائی والے لوگوں سے چمکتی ہے۔ وہ قریب کھڑے ہیں، زیادہ خلوص سے ہنس رہے ہیں، اور ایک دوسرے تک پہنچ رہے ہیں۔ مجھے ایسا لگتا ہے جیسے میں ایک خوفناک تقریب میں شرکت کر رہا ہوں جو گھنٹوں سے چل رہا ہے۔

ایک لفظ بھی بولنے کی ضرورت نہیں

ہیلو اولڈ فرینڈ تکنیک بھی زبان کی جگہ لے لیتی ہے۔ جب بھی آپ ان ممالک میں سفر کر رہے ہیں جہاں آپ مادری زبان نہیں بولتے ہیں تو، اسے استعمال کرنا یقینی بنائیں۔ اگر آپ اپنے آپ کو ان لوگوں کے گروپ کے ساتھ پاتے ہیں جو آپ کے لئے نامعلوم زبان بول رہے ہیں تو، بس انہیں اپنے پرانے دوستوں کا گروپ تصور کریں۔ سب کچھ ٹھیک ہے سوائے اس کے کہ وہ انگریزی بولنا بھول

گئے۔ اس حقیقت کے باوجود کہ آپ ایک لفظ بھی نہیں سمجھ پائیں گے، آپ کا پورا جسم اب بھی اتفاق اور قبولیت کے ساتھ جواب دیتا ہے۔

میں نے یورپ میں سفر کرتے ہوئے ہیلو اولڈ فرینڈ تکنیک کا استعمال کیا ہے۔ کبھی کبھی میرے انگریزی بولنے والے دوست جو وہاں رہتے ہیں، مجھے بتاتے ہیں کہ ان کے یورپی ساتھی کہتے ہیں کہ میں سب سے دوستانہ امریکی ہوں جس سے وہ کبھی ملے ہیں۔ پھر بھی، ہم نے اپنے درمیان ایک لفظ بھی نہیں کہا!

ایک خود ساختہ پیش گوئی

ہیلو اولڈ فرینڈ تکنیک کا ایک اضافی فائدہ یہ ہے کہ یہ خود کو پورا کرنے والی پیش گوئی بن جاتی ہے۔ جب آپ کسی کو پسند کرتے ہیں تو، آپ واقعی ان کو پسند کرنا شروع کرتے ہیں۔ ایڈلفی یونیورسٹی کی ایک تحقیق کا عنوان تھا کہ 'کسی دوسرے کی پسند یا ناپسند پر یقین رکھنا: عقائد کو سچ ثابت کرنے والے رویے'۔¹⁰ محققین نے رضاکاروں سے کہا کہ وہ بے حس لوگوں کے ساتھ ایسا برتاؤ کریں جیسے وہ انہیں پسند کرتے ہوں۔ جب بعد میں سروے کیا گیا تو نتائج سے پتہ چلتا ہے کہ رضاکار زخمی ہو گئے تھے۔

مضامین کو واقعی پسند کرتے ہیں۔ غیر متعلقہ مضامین کا بھی سروے کیا گیا۔ ان جواب دہندگان نے رضاکاروں کے لئے بہت زیادہ احترام اور محبت کا اظہار کیا جنہوں نے دکھاوا کیا کہ وہ انہیں پسند کرتے ہیں۔ اس میں جو بات سامنے آتی ہے وہ یہ ہے: محبت محبت کو جنم دیتی ہے، جیسے محبت ہوتی ہے، عزت عزت حاصل کرتی ہے۔ ہیلو اولڈ فرینڈ تکنیک کا استعمال کریں اور آپ کو جلد ہی بہت سے نئے 'پرانے دوست' ملیں گے جو واقعی آپ کو پسند کریں گے۔

اب آپ کے پاس وہ تمام بنیادی باتیں موجود ہیں جن سے آپ ایک شخص، دوستانہ شخص کے طور پر ملتے ہیں۔ لیکن آپ کا کام ابھی ختم نہیں ہوا ہے۔ پسند کیے جانے کے علاوہ، آپ قابل اعتماد، ذہین، اور اپنے آپ پر یقین رکھنا چاہتے ہیں۔ اگلی تین تکنیکوں میں سے ہر ایک ان مقاصد میں سے ایک کو پورا کرتی ہے۔

Chapter Seven

Limit the fidget

100 فیصد قابل اعتماد کے طور پر کیسے سامنے آئیں

میرا ایک دوست ہے، ایک انتہائی قابل احترام ہیڈ ہنٹر جس کا نام ہیلن ہے۔ ہیلن اپنے گاہکوں کے لئے زبردست کرایہ بناتی ہے۔ میں نے ایک بار اس سے اس کی کامیابی کا راز پوچھا۔ انہوں نے کہا، 'شاید اس لیے کہ میں تقریباً ہمیشہ بتا سکتی ہوں کہ درخواست دہندہ کب جھوٹ بول رہا ہے۔'
"آپ کیسے بتا سکتے ہیں؟"

ان کا کہنا تھا کہ 'ٹھیک ہے، ابھی پچھلے ہفتے ہی میں ایک چھوٹی سی فرم میں مارکیٹنگ ڈائریکٹر کے عہدے کے لیے ایک نوجوان خاتون کا انٹرویو کر رہی تھی۔ انٹرویو کے دوران درخواست دہندہ اپنی بائیں ٹانگ کو دائیں طرف سے پار کر کے بیٹھی رہی۔ اس کے ہاتھ آرام سے اس کی گود میں تھے اور وہ براہ راست میری طرف دیکھ رہی تھی۔

"میں نے اس سے تنخواہ مانگی۔ میری آنکھوں سے آنکھیں ہٹائے بغیر، اس نے مجھے بتایا۔ میں نے پوچھا کہ کیا وہ اپنے کام سے لطف اندوز ہوتا ہے۔ پھر بھی براہ راست میری طرف دیکھتے ہوئے اس نے کہا، "ہاں۔ پھر میں نے اس سے پوچھا کہ اس نے اپنی پچھلی نوکری کیوں چھوڑی۔

ہیلن نے کہا، 'اس موقع پر، اس کی آنکھیں مجھ سے آنکھوں کا رابطہ دوبارہ حاصل کرنے سے پہلے عارضی طور پر ہٹ گئیں۔ پھر میرے سوال کا جواب دیتے ہوئے وہ اپنی نشست پر بیٹھ گئیں اور اپنی دائیں ٹانگ کو بائیں طرف سے عبور کیا۔ ایک موقع پر، اس نے اپنے ہاتھ اپنے منہ پر رکھے۔

ہیلن نے کہا، 'مجھے بس یہی چاہیے تھا۔ اپنے الفاظ کے ساتھ وہ مجھے بتا رہی تھی کہ اسے لگتا ہے کہ اس کی پچھلی فرم میں ترقی کے مواقع محدود تھے۔ لیکن اس کے جسم نے مجھے بتایا کہ وہ مکمل طور پر واضح نہیں ہے۔

ہیلن نے وضاحت کرتے ہوئے کہا کہ نوجوان خاتون کا اکیلے پریشان ہونا یہ ثابت نہیں کرے گا کہ وہ جھوٹ بول رہی تھی۔ اس کے باوجود، انہوں نے کہا کہ یہ کافی تھا کہ وہ اس موضوع کو مزید آگے بڑھانا چاہتی تھیں۔

ہیلن نے مزید کہا، 'تو میں نے اسے آزمایا۔ میں نے موضوع تبدیل کیا اور زیادہ غیر جانبدار علاقے میں واپس چلا گیا۔ میں نے اس سے مستقبل کے لئے اس کے اہداف کے بارے میں پوچھا۔ ایک بار پھر لڑکی نے گھبراہٹ کر دیا۔ اس نے اپنی گود میں ہاتھ جوڑ کر مجھے بتایا کہ کس طرح وہ ہمیشہ ایک چھوٹی سی کمپنی میں کام کرنا چاہتی تھی تاکہ ایک سے زیادہ پروجیکٹوں کا تجربہ حاصل کر سکے۔

"پھر میں نے اپنا سابقہ سوال دہرایا۔ میں نے ایک بار پھر پوچھا کہ کیا یہ صرف ترقی کے مواقع کی کمی تھی جس نے اسے اپنا سابقہ عہدہ چھوڑنے پر مجبور کیا۔ یقینی طور پر، ایک بار پھر، خاتون اپنی نشست پر منتقل ہو گئی اور ایک لمحے کے لئے آنکھ کا رابطہ ٹوٹ گیا۔ جیسے ہی وہ اپنی آخری نوکری کے بارے میں بات کرتی رہی، اس نے اپنے بازو کو رگڑنا شروع کر دیا۔

ہیلن اس وقت تک تحقیقات کرتی رہی جب تک کہ آخر کار اس نے سچائی کا انکشاف نہیں کیا۔ درخواست گزار کو اس مارکیٹنگ ڈائریکٹر کے ساتھ شدید اختلاف کی وجہ سے برطرف کر دیا گیا تھا جس کے لئے وہ کام کرتی تھی۔

درخواست دہندگان کا انٹرویو کرنے والے ہیومن ریسورس پروفیشنلز اور مشتبہ مجرموں سے پوچھ گچھ کرنے والے پولیس افسران کو جھوٹ کا پتہ لگانے کی تربیت دی جاتی ہے۔ وہ خاص طور پر جانتے ہیں کہ کون سے اشارے تلاش کرنے ہیں۔ ہم میں سے باقی لوگ، اگرچہ دھوکہ دہی کے مخصوص اشارے کے بارے میں نہیں جانتے ہیں، لیکن جب کوئی ہمیں سچ نہیں بتا رہا ہوتا ہے تو ہمیں چھٹی حس ہوتی ہے۔

ابھی حال ہی میں میرا ایک ساتھی ان ہاؤس بنگ ایجنٹ کی خدمات حاصل کرنے پر غور کر رہا تھا۔ ایک ساتھی کا انٹرویو کرنے کے بعد اس نے مجھ سے کہا، 'میں نہیں جانتی۔ مجھے نہیں لگتا کہ اس کے پاس وہ کامیابی ہے جس کا وہ دعویٰ کرتا ہے۔

"تمہیں لگتا ہے کہ وہ تم سے جھوٹ بول رہا ہے؟" میں نے پوچھا۔

"بالکل۔ اور مضحکہ خیز بات یہ ہے کہ میں نہیں بتا سکتا کیوں۔ اس نے میری طرف دیکھا۔ انہوں

نے میرے تمام سوالات کا براہ راست جواب دیا۔ بس کچھ ایسا تھا جو صحیح نہیں لگ رہا تھا۔"

آجرا کثرت اس طرح محسوس کرتے ہیں۔ انہیں کسی کے بارے میں احساس ہوتا ہے لیکن وہ اس پر

انگلی نہیں اٹھا سکتے۔ اس کی وجہ سے، بہت ساری بڑی کمپنیاں پولی گراف کارخ کرتی ہیں۔ پولی گراف، یالائی ڈیٹیکٹر، ایک میکانی آلہ ہے جو یہ پتہ لگانے کے لئے ڈیزائن کیا گیا ہے کہ آیا کوئی جھوٹ بول رہا ہے۔ بینک، کیمسٹ اور گروسری اسٹورز ملازمت سے پہلے اسکریننگ کے لئے اس پر بہت زیادہ انحصار کرتے ہیں۔ ایف بی آئی، محکمہ انصاف اور پولیس کے زیادہ تر محکموں نے مشتبہ افراد پر پولی گراف کا استعمال کیا ہے۔ اور دلچسپ حصہ یہ ہے کہ پولی گراف بالکل بھی جھوٹ کا پتہ لگانے والا نہیں ہے! مشین صرف ہمارے خود مختار اعصابی نظام میں اتار چڑھاؤ کا پتہ لگا سکتی ہے۔ سانس لینے کے طریقوں میں تبدیلی، پسینہ، فلشنگ، دل کی دھڑکن، بلڈ پریشر، اور جذباتی جوش کی دیگر علامات۔ تو کیا یہ درست ہے؟ جی ہاں، اکثر ایسا ہوتا ہے۔ کیوں؟ کیونکہ جب عام آدمی جھوٹ بولتا ہے تو وہ جذباتی طور پر بیدار ہوتا ہے اور جسمانی تبدیلیاں واقع ہوتی ہیں۔ جب ایسا ہوتا ہے، تو وہ گھبرا جاتے ہیں۔ تاہم تجربہ کاریاں تربیت یافتہ جھوٹے پولی گراف کو بیوقوف بنا سکتے ہیں۔

جھوٹ بولنے کے ظاہر ہونے سے ہوشیار رہیں، یہاں تک کہ جب آپ سچ بول رہے ہوں

ہمارے لئے مسائل اس وقت پیدا ہوتے ہیں جب ہم جھوٹ نہیں بول رہے ہوتے ہیں، بلکہ جس شخص سے ہم بات کر رہے ہیں اس سے جذباتی یا خوفزدہ محسوس کرتے ہیں۔ ایک نوجوان جو ایک پرکشش عورت کو اپنی کاروباری کامیابی کے بارے میں بتا رہا ہے وہ اس کا وزن تبدیل کر سکتا ہے۔ ایک اہم کلائنٹ سے اپنی کمپنی کے ٹریک ریکارڈ کے بارے میں بات کرنے والی ایک خاتون اپنی گردن رگڑ سکتی ہے۔

ماحول سے مزید مسائل پیدا ہوتے ہیں۔ ایک تاجر جو بالکل بھی گھبراہٹ محسوس نہیں کرتا ہے وہ اپنا کالر ڈھیلا کر سکتا ہے کیونکہ کمرہ گرم ہے۔ باہر تقریر کرنے والا سیاست داں حد سے زیادہ پلکیں جھپک سکتا ہے کیونکہ ہوا دھول بھری ہوتی ہے۔ اگرچہ غلط ہے، لیکن یہ بے ہودہ حرکات ان کے سننے والوں کو یہ احساس دلاتی ہیں کہ کچھ صحیح نہیں ہے یا یہ محسوس ہوتا ہے کہ وہ جھوٹ بول رہے ہیں۔ پیشہ ور کمیونیکیشنرز اس خطرے کے بارے میں ہوشیار ہیں۔ وہ شعوری طور پر کسی بھی علامت کو جھٹلاتے ہیں جس سے کوئی بھی تبدیلی کی غلطی کر سکتا ہے۔ وہ اپنے سننے والے پر لگاتار نظر رکھتے ہیں۔ انہوں نے کبھی اپنے چہروں پر ہاتھ نہیں رکھا۔ وہ اپنے بازو کی مالش نہیں کرتے ہیں جب اس کی رنگت خراب ہوتی ہے، یا جب یہ کھانسی ہوتی ہے تو اپنی ناک کو رگڑتے ہیں۔ جب یہ گرم یا پلک جھپکتا ہے تو وہ اپنا کالر ڈھیلا نہیں کرتے کیونکہ یہ ریتیلا ہوتا ہے۔ وہ عوامی طور پر پسینے کے چھوٹے موتیوں کو مسح نہیں کرتے ہیں یا اپنی آنکھوں کو دھوپ سے نہیں بچاتے ہیں۔ وہ تکلیف اٹھاتے ہیں کیونکہ وہ جانتے ہیں کہ فضول خرچی ساکھ کو کمزور کرتی ہے۔ 25 ستمبر 1960 کو رچرڈ ملہوس نکسن اور جان فٹزجیرالڈ کینیڈی کے درمیان ٹیلی ویژن پر نشر ہونے والے امریکی صدارتی مباحثے پر غور کریں۔ سیاسی تجزیہ کاروں کا خیال ہے کہ نکسن کے میک اپ کی کمی، ان کی گھبراہٹ اور کیمرے کے سامنے ان کا منہ جھکانے کی وجہ سے وہ انتخابات میں ہار گئے۔

تکنیک 7:

فحیٹ کو محدود کریں

جب بھی آپ کی بات چیت واقعی اہمیت رکھتی ہے، تو اپنی ناک میں خارش، کان کی رنگت، یا اپنے پاؤں کو چڑچڑا ہونے دیں۔ پریشان نہ ہوں، پھڑکیں، جھومیں، جھنجھلاہٹ نہ کریں، یا خراش نہ کریں۔ اور سب سے بڑھ کر، اپنے پنچوں کو اپنے چہرے سے دور رکھیں۔ آپ کے چہرے کے قریب ہاتھ کی حرکات اور تمام جھنجھلاہٹ آپ کے سننے والے کو یہ احساس دلا سکتی ہے کہ آپ پھڑپھڑ رہے ہیں۔

اگر آپ ایک مکمل طور پر قابل اعتماد شخص کے طور پر سامنے آنا چاہتے ہیں تو، جب آپ کی بات چیت کی اہمیت ہو تو تمام بیرونی حرکات کو روکنے کی کوشش کریں۔ میں اس تکنیک کو لمبی وی فحیٹ کہتا ہوں۔

اب آئیے انٹیلی جنس سے نمٹتے ہیں۔ "کیا؟" تم نے پوچھا۔ "کیا لوگ ان سے زیادہ ذہین ہو سکتے ہیں؟" ٹھیک ہے، کیا آپ نے کبھی گنتی کے گھوڑے ہنس کے بارے میں سنا ہے؟ ہنس کو تاریخ کا سب سے ذہین گھوڑا سمجھا جاتا تھا، اور اس نے اس تکنیک کا استعمال کیا جو میں تجویز کرنے والا ہوں۔

Chapter Eight

Hans's horse sense

انہیں یہ کیسے کہا جائے کہ 'آپ کو گھوڑے کی سمجھ ہے'

ایک گھوڑا، ہانس نامی ایک بہت ہوشیار گھوڑا، اس اگلی تکنیک کی حوصلہ افزائی کرتا ہے۔ ہانس برلن سے تعلق رکھنے والے ہیروان او سٹن کے مالک تھے، جنہوں نے ہانس کو اپنے دائیں بازو کو ٹیپ کر کے سادہ ریاضی کرنے کی تربیت دی تھی۔ ہنس کی صلاحیت اتنی شاندار تھی کہ گھوڑے کی شہرت 1900 کی دہائی کے اوائل میں پورے یورپ میں تیزی سے پھیل گئی۔ وہ گنتی کرنے والے گھوڑے کلیور ہنس کے نام سے جانا جانے لگا۔

ہیروان او سٹن نے ہانس کو صرف اضافہ کرنے سے کہیں زیادہ کرنا سکھایا۔ جلد ہی گھوڑا گھٹ کر تقسیم کر سکتا تھا۔ وقت گزرنے کے ساتھ ساتھ چالاک ہانس نے عددی جدولوں میں بھی مہارت حاصل کر لی۔ گھوڑا کافی حد تک ایک رجحان بن گیا۔ اپنے مالک کے ایک لفظ بھی کہے بغیر، ہنس اپنے

سامعین کے سائز کی گنتی کر سکتا تھا، عینک پہنے ہوئے نمبر پر ٹیپ کر سکتا تھا، یا گنتی کے کسی بھی سوال کا جواب دے سکتا تھا۔

آخر کار، ہانس نے وہ حتمی صلاحیت حاصل کی جو انسان کو جانوروں سے الگ کرتی ہے۔ زبان۔ ہنس نے حروف تہجی کو 'سیکھا'۔ ہر خط کے لیے خنجر کی دھڑکنوں کو ٹیپ کر کے، انہوں نے کسی بھی سوال کا جواب دیا کہ انسان نے اخبار میں پڑھا ہے یا ریڈیو پر سنا ہے۔ وہ تاریخ، جغرافیہ اور انسانی حیاتیات کے بارے میں عام سوالات کے جوابات بھی دے سکتا تھا۔

ہانس نے شہ سرخیوں میں جگہ بنائی اور یورپ بھر میں ڈنر پارٹیوں میں بحث کا مرکزی موضوع تھا۔ 'انسانی گھوڑے' نے جلد ہی سائنس دانوں، نفسیات کے پروفیسروں، جانوروں کے ڈاکٹروں، یہاں تک کہ گھڑ سوار افسران کی توجہ اپنی طرف مبذول کروائی۔ فطری طور پر وہ شکوک و شبہات کا شکار تھے، لہذا انہوں نے یہ فیصلہ کرنے کے لئے ایک سرکاری کمیشن قائم کیا کہ آیا گھوڑا چالاک چال بازی کا معاملہ تھا یا گھوڑے کی ذہانت کا۔ ان کے شکوک و شبہات جو بھی ہوں، یہ سب کے لئے واضح تھا، ہنس ایک بہت ہوشیار گھوڑا تھا۔ دوسرے گھوڑوں کے مقابلے میں، ہنس ایک کوئی تھا۔

آج تک کاٹیں۔ ایسا کیوں ہوتا ہے جب آپ مخصوص افراد سے بات کرتے ہیں تو آپ صرف یہ جانتے ہیں کہ وہ دوسرے لوگوں سے زیادہ ہوشیار ہیں۔ کہ وہ کوئی ہیں؟ اکثر وہ اعلیٰ موضوعات پر بحث نہیں کرتے یا لمبے الفاظ استعمال نہیں کرتے۔ تاہم، ہر کوئی جانتا ہے۔ لوگ کہتے ہیں، 'وہ کوڑے کی طرح ہوشیار ہے'، 'وہ ایک چال کو نہیں بھولتا ہے'، 'وہ منتخب کرتا ہے'۔

'اس کے پاس صحیح چیزیں ہیں'، 'اسے گھوڑے کی سمجھ ہے۔' جو ہمیں ہنس کی طرف واپس لاتا ہے۔
 بڑے امتحان کا دن آگیا۔ سب کو یقین تھا کہ یہ ایک چال ہونی چاہئے
 ہانس کے مالک ہیر وان او سٹن کی طرف سے منظم کیا گیا تھا۔ آڈیٹوریم میں صرف سائنس دانوں،
 رپورٹروں، ماہرین نفسیات، نفسیاتی ماہرین اور گھوڑوں سے محبت کرنے والوں سے بھرا ہوا کمرہ تھا جو
 اس کے جواب کا بے صبری سے انتظار کر رہے تھے۔ کینی کمیشن کے ارکان کو یقین تھا کہ یہ وہ دن
 ہے جب وہ ہنس کو دھوکہ باز کے طور پر بے نقاب کریں گے کیونکہ ان کے پاس بھی ایک چال تھی۔
 وہ وان او سٹن کو ہال سے باہر نکالنے جا رہے تھے اور اس کے گھوڑے کو اکیلے امتحان میں ڈال رہے
 تھے۔

جب بھیڑ جمع ہوئی تو انہوں نے وان او سٹن سے کہا کہ انہیں آڈیٹوریم چھوڑ دینا چاہیے۔ حیرت
 زدہ مالک وہاں سے چلا گیا، اور ہنس ایک آڈیٹوریم میں پھنس گیا جہاں مشکوک اور پریشان سامعین
 موجود تھے۔

پر اعتماد کمیشن کے رہنما نے ہنس سے پہلا ریاضیاتی سوال پوچھا۔ اس نے صحیح جواب دیا! ایک سیکنڈ۔
 اس نے یہ صحیح سمجھا! پھر ایک تیسرا۔ اس کے بعد زبان کے سوالات اٹھنے لگے۔ اس نے ان سب کو
 ٹھیک کر دیا!

کمیشن کو جھنجھوڑ کر رکھ دیا گیا۔ ناقدین خاموش ہو گئے۔

لیکن عوام ایسا نہیں کر رہے تھے۔ بڑے شور شرابے کے ساتھ انہوں نے ایک نئے کمیشن پر زور
 دیا۔ دنیا انتظار کر رہی تھی، ایک بار پھر، حکام نے دنیا بھر سے سائنس دانوں، پروفیسروں، جانوروں
 کے ڈاکٹروں، گھڑ سوار افسران اور رپورٹروں کو جمع کیا۔

اس دوسرے کمیشن نے ہنس کو امتحان میں ڈالنے کے بعد ہی ہوشیار گھوڑے کے بارے میں سچائی
 سامنے آئی۔ کمیشن نمبر دو نے انکوائری کا آغاز ایک سادہ اضافے کے مسئلے کے ساتھ لا پرواہی سے

کیا۔ تاہم، اس بار، سب کو سننے کے لئے اونچی آواز میں سوال پوچھنے کے بجائے، ایک محقق نے ہانس کے کان میں ایک نمبر سرگوشی کی، اور ایک دوسرے محقق نے دوسرے نے سرگوشی کی۔ سب کو امید تھی کہ ہنس جلد ہی اس رقم کو ٹیپ کرے گا۔ لیکن ہنس بے وقوف رہا! اچھا! محققین نے انتظار کرنے والی دنیا کے سامنے سچائی کا انکشاف کیا۔ کیا آپ اندازہ لگا سکتے ہیں کہ یہ کیا تھا؟ یہاں ایک اشارہ ہے: جب سامعین یا محقق کو جواب معلوم تھا، تو ہنس نے بھی کیا۔ اب آپ اندازہ لگا سکتے ہیں؟

لوگوں نے جسم کی زبان کے بہت باریک سگنل دیے جیسے ہی ہنس کے خنجر نے صحیح تعداد میں نل دیے۔ جب ہانس نے ایک سوال کا جواب ٹیپ کرنا شروع کیا، تو سامعین میں تناؤ کے معمولی اشارے نظر آئیں گے۔ پھر، جب ہانس صحیح نمبر پر پہنچ گیا، تو انہوں نے سانس کے اخراج یا پٹھوں کے معمولی آرام کے ذریعہ جواب دیا۔ وان او سٹن نے ہانس کو تربیت دی تھی کہ وہ اس موقع پر ٹیپ کرنا بند کر دیں، اور لہذا وہ صحیح جواب دیتے نظر آتے ہیں۔

ہنس اس تکنیک کا استعمال کر رہا تھا جسے میں ہانس ہارس سینس کہتا ہوں۔ انہوں نے اپنے سامعین کے رد عمل کو بہت احتیاط سے دیکھا اور اسی کے مطابق اپنے جوابات کی منصوبہ بندی کی۔

اگر گھوڑا یہ کر سکتا ہے، تو آپ بھی کر سکتے ہیں

کیا آپ نے کبھی ٹی وی دیکھا ہے جب فون کی گھنٹی بجتی ہے؟ کوئی آپ سے ٹیلی ویژن پر خاموش بٹن دبانے کے لئے کہتا ہے تاکہ وہ بات کر سکیں۔ چونکہ اب کوئی آواز نہیں ہے، لہذا آپ ٹی وی ایشن کو زیادہ احتیاط سے دیکھتے ہیں۔ آپ اداکاروں کو مسکراتے ہوئے، مسکراتے، مسکراتے، جھکتے اور بہت سے دوسرے تاثرات دیکھتے ہیں۔ آپ کہانی کا تھوڑا سا بھی حصہ نہیں بھولتے ہیں کیونکہ، صرف ان کے تاثرات سے، آپ بتا سکتے ہیں کہ وہ کیا سوچ رہے ہیں۔ ہانس کا ہارس سینس صرف اتنا ہی ہے - لوگوں کو دیکھنا، یہ دیکھنا کہ وہ کس طرح رد عمل ظاہر کر رہے ہیں، اور پھر اس کے مطابق اپنی حرکتیں کر رہے ہیں۔ یہاں تک کہ جب آپ بات کر رہے ہیں تو، اپنی نظریں اپنے سننے والوں پر رکھیں اور دیکھیں کہ وہ آپ کی بات کا جواب کیسے دے رہے ہیں۔ ایک چال مت بھولنا۔ کیا وہ مسکرا رہے ہیں؟ کیا وہ سر ہلا رہے ہیں؟ کیا ان کی ہتھیلیاں اوپر ہیں؟ وہ جو کچھ سن رہے ہیں اسے پسند کرتے ہیں۔

کیا وہ ناخوش ہیں؟ کیا وہ دور دیکھ رہے ہیں؟ کیا ان کی انگلیاں کٹی ہوئی ہیں؟ شاید وہ نہیں کرتے۔

کیا وہ اپنی گردنیں رگڑ رہے ہیں؟ کیا وہ پیچھے ہٹ رہے ہیں؟ کیا ان کے پاؤں دروازے کی طرف اشارہ کر رہے ہیں؟ شاید وہ وہاں سے بھاگنا چاہتے ہیں۔

آپ کو یہاں باڈی لینگویج میں مکمل کورس کی ضرورت نہیں ہے۔ پہلے ہی آپ کی زندگی کے تجربے نے آپ کو اس میں ایک اچھی بنیاد دی ہے۔ زیادہ تر لوگ جانتے ہیں کہ اگر ان کے بات چیت کے ساتھی پیچھے ہٹ جاتے ہیں یا دور دیکھتے ہیں تو، وہ اس میں دلچسپی نہیں رکھتے ہیں کہ آپ کیا کہہ رہے ہیں۔ جب وہ سوچتے ہیں کہ آپ کو گردن میں درد ہے تو وہ ان کی گردن رگڑتے ہیں۔ جب وہ آپ سے برتر محسوس کرتے ہیں تو اپنے ہاتھوں کو جھکالیتے ہیں۔

ہم تکنیک #77: آئی بال سیلنگ میں مزید باڈی لینگویج کی تفصیلات تلاش کریں گے۔ فی الحال، آپ کو صرف اسپیکر کے ذریعہ نشر کیے جانے والے خاموش چینل کو ٹیون کرنے کی ضرورت ہے۔

تکنیک 8:

ہنس کے گھوڑے کی حس

بات کرتے وقت دوہرے ٹریک پر آنے کی عادت ڈالیں۔ اپنے آپ کو ظاہر کریں، لیکن اس بات پر گہری نظر رکھیں کہ آپ کا سننے والا آپ کی بات پر کس طرح رد عمل دے رہا ہے۔ پھر اس کے مطابق اپنی چالوں کی منصوبہ بندی کریں۔

اگر گھوڑا یہ کر سکتا ہے تو انسان بھی کر سکتا ہے۔ لوگ کہیں گے کہ آپ ہر چیز کو اٹھاتے ہیں۔ آپ کبھی بھی ایک چال نہیں بھولتے۔ آپ کو گھوڑے کی سمجھ ہے۔

اب آپ کے پاس ایک پر اعتماد، قابل اعتماد اور کرشماتی شخص کے طور پر سامنے آنے میں مدد کرنے کے لئے آٹھ تکنیک ہیں جو ہر اس شخص کو لاکھوں کی طرح محسوس کرتے ہیں جس سے وہ رابطے میں آتا ہے۔ آئیے اس سیکشن میں ایک آخری تکنیک کو تلاش کریں تاکہ یہ سب ایک ساتھ رکھا جاسکے اور اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ آپ ایک دھڑکن سے محروم نہ ہوں۔

Chapter Nine

Watch the scene before
you make the scene

اس بات کو کیسے یقینی بنائیں کہ آپ ایک دھڑکن سے محروم نہ ہوں

کیا آپ نے ٹیلی ویژن پر پیشہ ورانہ اسکیمنگ دیکھی ہے؟ پسٹ کے اوپری حصے میں موجود ایتھلیٹ، ہر عضلات مضبوط اور تیار تھے، بندوق کا انتظار کر رہے تھے کہ وہ اسے حتمی فینچ کی طرف لے جائے۔ اس کی آنکھوں میں گہرائی سے دیکھو اور آپ دیکھیں گے کہ وہ جسم سے باہر کا تجربہ کر رہا ہے۔ اس کے دماغ کی آنکھ میں، اسکیئر ڈھلوان سے نیچے اتر رہا ہے، قطبوں کے درمیان آگے پیچھے چل رہا ہے، اور دنیا کے تصور سے کہیں زیادہ تیز وقت میں اختتامی لائن کو پار کر رہا ہے۔ ایتھلیٹ تصور کر رہا ہے۔ تمام ایتھلیٹس ایسا کرتے ہیں: غوطہ خور، دوڑنے والے، جمپرز، جیولین تھرورز، لوگرز، تیراک، اسکیٹرز، ایکرو بیٹس۔ وہ اسے انجام دینے سے پہلے اپنے جادو کا تصور کرتے ہیں۔ وہ اپنے جسموں کو جھکتے، مڑتے، پلٹتے، ہوا میں اڑتے ہوئے دیکھتے ہیں۔ وہ ہوا کی آواز، پانی میں چھڑکاؤ، بھالے کی چیخ،

اس کے اترنے کی آواز سنتے ہیں۔ انہیں گھاس، سیمنٹ، تالاب، دھول کی بو آتی ہے۔ پٹھوں کو حرکت دینے سے پہلے، پیشہ ور کھلاڑی پوری فلم دیکھتے ہیں، جو یقیناً، ان کی اپنی جیت پر ختم ہوتا ہے۔ کھیلوں کے ماہر نفسیات ہمیں بتاتے ہیں کہ تصور صرف اعلیٰ سطح کے مسابقتی کھلاڑیوں کے لئے نہیں ہے۔ مطالعات سے پتہ چلتا ہے کہ ذہنی ریہرسل ہفتے کے آخر میں کھلاڑیوں کو اپنے گالف، ان کی ٹینس، ان کی دوڑ، جو بھی ان کی پسندیدہ سرگرمی ہے، کو تیز کرنے میں مدد ملتی ہے۔ ماہرین اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ اگر آپ تصاویر دیکھیں، آوازیں سنیں اور سرگرمی کرنے سے پہلے اپنے جسم کی حرکات کو اپنے دماغ میں محسوس کریں تو اس کا اثر طاقتور ہوتا ہے۔

'میرے گدے پر چھیس میل کی دوری'

نفسیاتی مسبو جمبو؟ بالکل نہیں! میرا ایک دوست رچرڈ ہے جو میرا تھن دوڑتا ہے۔ کئی سال قبل نیویارک میرا تھن سے تین ہفتے قبل ایک گاڑی رچرڈ کی گاڑی سے ٹکرا گئی تھی اور اسے وہاں لے جایا گیا تھا۔

ہسپتال۔ وہ بری طرح زخمی نہیں ہوا تھا۔ اس کے باوجود، اس کے دوستوں کو اس پر افسوس تھا کیونکہ دو ہفتے بستر پر لیٹنے سے، قدرتی طور پر، اسے بڑے ایونٹ سے باہر کر دیا جائے گا۔

کیا حیرت ہوئی جب سینٹرل پارک میں نومبر کی میرا تھن کی اس صبح رچرڈ اپنے چھوٹے چھوٹے شارٹس اور بڑے دوڑتے ہوئے جوتے پہنے نظر آئے۔

"رچرڈ، کیا تم پاگل ہو؟" آپ بھاگنے کی حالت میں نہیں ہیں۔ آپ پچھلے کچھ ہفتوں سے بستر پر ہیں! ہم سب چیخ رہے تھے۔

"ہو سکتا ہے میرا جسم بستر پر ہو،" اس نے جواب دیا، "لیکن میں بھاگ رہا ہوں۔" کیا؟

ہم نے ایک ساتھ پوچھا۔

"جی ہاں۔ ہر روز۔ چھبیس میل، 385 گز کی دوری پر، وہاں میرے گدے پر۔ رچرڈ نے وضاحت کی کہ اس کے تخیل میں اس نے خود کو کورس کے ہر قدم کو عبور کرتے ہوئے دیکھا۔ اس نے مناظر دیکھے، آوازیں سنی، اور اپنے پٹھوں میں پھڑکنے والی حرکات کو محسوس کیا۔ اس نے خود کو میرا تھن میں دوڑتے ہوئے دیکھا۔

رچرڈ نے اتنی اچھی کارکردگی کا مظاہرہ نہیں کیا جتنا اس نے ایک سال پہلے کیا تھا، لیکن معجزہ یہ ہے کہ اس نے میرا تھن کو بغیر کسی چوٹ کے، زیادہ تھکاوٹ کے بغیر مکمل کیا۔ یہ سب تصور کی وجہ سے تھا۔ ویژولائزیشن کسی بھی کوشش کے بارے میں کام کرتا ہے جس پر آپ اسے لاگو کرتے ہیں۔ بشمول ایک زبردست کمیونیکیشن ہونا۔

جب آپ مکمل طور پر آرام محسوس کرتے ہیں تو نظارہ بہترین کام کرتا ہے۔ جب آپ پرسکون ذہنی حالت رکھتے ہیں تو ہی آپ کو واضح، روشن تصاویر مل سکتی ہیں۔ پارٹی، کنونشن، یا بڑی میٹنگ میں جانے سے پہلے اپنے گھریا گاڑی کی خاموشی میں اپنا تصور کریں۔ یہ سب کچھ وقت سے پہلے اپنے دماغ

کی آنکھ میں دیکھیں۔

تکنیک 9:

منظر بنانے سے پہلے منظر دیکھیں

سپر کوئی شخص بننے کی مشق کریں جسے آپ وقت سے پہلے بنا چاہتے ہیں۔ اپنے آپ کو اپنے دانتوں سے لٹکتے ہوئے، ہاتھ ملاتے ہوئے، سیلابی مسکراہٹ کو مسکراتے ہوئے، اور چپکی آنکھیں بناتے ہوئے دیکھیں۔ اپنے آپ کو سب کے ساتھ آرام سے بات چیت کرتے ہوئے سنیں۔ یہ جان کر خوشی محسوس کریں کہ آپ عروج کی شکل میں ہیں اور ہر کوئی آپ کی طرف راغب ہو رہا ہے۔ اپنے آپ کو ایک سپر کوئی تصور کریں۔ پھر یہ سب خود بخود ہوتا ہے۔

اب آپ کے پاس اپنی زندگی میں کسی بھی نئے شخص کے ساتھ دائیں پاؤں پر شروع کرنے کے لئے ضروری مہارت ہے۔ ان پہلے لمحات میں اپنے بارے میں ایسے سوچیں جیسے کوئی راکٹ اڑان بھر رہا ہو۔ جب کیپ کینیڈی کے لوگ چاند کے لیے خلائی جہاز کو نشانہ بناتے ہیں، تو شروع میں ایک ڈگری کے دس لاکھ ویں حصے میں غلطی، جب جہاز ابھی بھی زمین پر ہے، کا مطلب ہے کہ چاند ہزاروں میل تک غائب ہو جائے۔ اسی طرح، ایک چھوٹا سا

تعلقات کے آغاز میں باڈی لینگویج بلو پر کا مطلب یہ ہو سکتا ہے کہ آپ اس شخص کے ساتھ کبھی بھی ہٹ نہیں ہوں گے۔ لیکن فلڈنگ مسکراہٹ، چپکی آنکھیں، ایپو کسی آنکھیں، اپنے دانتوں سے لٹکنا، بگ بی بی پیوٹ، ہیلو اولڈ فرینڈ، فحبت کو محدود کریں، ہانس کے گھوڑے کی سمجھ اور منظر بنانے سے پہلے منظر دیکھیں، آپ کسی سے بھی وہ سب کچھ حاصل کرنے کی راہ پر گامزن ہوں گے جو آپ آخر کار چاہتے ہیں۔ چاہے وہ کاروبار ہو، دوستی ہو یا محبت۔

اب ہم خاموش دنیا سے بولے جانے والے لفظ کی طرف بڑھتے ہیں۔

Part Two

What do I say after
I say 'hello'?

*Small talk, your verbal
welcome mat*

جس طرح پہلی جھلک ان کی آنکھوں کو خوش کرتی ہے، اسی طرح آپ کے پہلے الفاظ کو ان کے کانوں کو خوش کرنا چاہئے۔ آپ کی زبان ایک خوش آمدید چٹائی ہے جس پر 'خوش آمدید' یا 'چلے جاؤ' لکھا ہوا ہے۔ اپنے بات چیت کے ساتھی کو خوش آمدید محسوس کرنے کے لئے، آپ کو چھوٹی چھوٹی باتوں میں مہارت حاصل کرنی چاہئے۔

چھوٹی سی باتیں! کیا آپ کانپنے کی آواز سن سکتے ہیں؟ یہ دو چھوٹے چھوٹے الفاظ کچھ بے خوف اور بے باک روحوں کے دلوں میں دائرہ لگا دیتے ہیں۔ انہیں ایسی پارٹی میں مدعو کریں جہاں وہ کسی کو

نہیں جانتے، اور یہ ان کی رگوں میں ہلچل پیدا کرتا ہے۔

اگر یہ بات مانوس لگتی ہے تو اس حقیقت سے تسلی حاصل کریں کہ فرد جتنا روشن ہوتا ہے، وہ چھوٹی چھوٹی باتوں سے اتنا ہی نفرت کرتا ہے۔ فارچیون کے لئے مشاورت کرتے وقت 500 کمپنیاں، میں حیران رہ گیا۔ اپنے بورڈ آف ڈائریکٹرز کے ساتھ بڑی بات چیت کرنے یا اپنے اسٹاک ہولڈرز سے خطاب کرنے میں مکمل طور پر آرام دہ رہنے والے اعلیٰ عہدیداروں نے اعتراف کیا کہ وہ پارٹیوں میں چھوٹے بچوں کی طرح محسوس کرتے ہیں جہاں پریئر غیر معمولی سے کم ہوتا ہے۔

چھوٹی چھوٹی باتوں سے نفرت کرنے والوں، اس حقیقت سے مزید تسلی حاصل کریں کہ آپ ستاروں سے بھری ہوئی کمپنی میں ہیں۔ چھوٹی چھوٹی باتوں کا خوف اور اسٹیج کا خوف ایک ہی چیز ہے۔ جب آپ اجنبیوں کے کمرے میں ہوتے ہیں تو آپ اپنے پیٹ میں محسوس ہونے والی تتلیاں ٹاپ پرفارمرز کے پیٹ کے ارد گرد گھومتی ہیں۔ پابلو کاسلزن نے زندگی بھر اسٹیج کے خوف کی شکایت کی۔ کارلی سائمن نے اس کی وجہ سے لائیو پرفارمنس کو محدود کر دیا۔ نیل ڈائمنڈ کے ساتھ کام کرنے والے میرے ایک دوست نے بتایا کہ انہوں نے 'سونگ سنگ بلیو' کے الفاظ پر زور دیا۔

ایک دھن جو وہ چالیس سال سے گارہے تھے، ان کے ٹیلی پر مپٹر پر آویزاں کی جائے، کہیں ایسا نہ ہو کہ خوف انہیں بھول جانے سے روک دے۔

کیا چھوٹی بات چیت اور فوبیا قابل علاج ہے؟

سائنس دانوں کا کہنا ہے کہ کسی دن مواصلات کے خوف کا علاج ادویات کے ذریعے کیا جاسکتا ہے۔ وہ پہلے ہی لوگوں کی شخصیت کو تبدیل کرنے کے لئے پروزاک کے ساتھ تجربات کر رہے ہیں۔ لیکن کچھ لوگوں کو تباہ کن ضمنی اثرات کا خوف ہے۔ اچھی خبر یہ ہے کہ جب انسان کچھ جذبات کو سوچتا ہے اور حقیقی طور پر محسوس کرتا ہے۔ جیسے اعتماد کہ ان کے پاس واپس آنے کے لئے مخصوص تکنیک ہیں۔ دماغ اپنے اینٹی ڈوٹس تیار کرتا ہے۔ اگر چھوٹی چھوٹی باتوں کا خوف اور ناپسندیدگی بیماری ہے، تو ٹھوس تکنیکوں کو جاننا جو ہم اس حصے میں تلاش کرتے ہیں، علاج ہے۔

اتفاق سے، سائنس نے یہ تسلیم کرنا شروع کر دیا ہے کہ یہ کوئی موقع یا پرورش نہیں ہے کہ ایک شخص کے پاس تتلیوں کا پیٹ ہے اور دوسرے کے پاس نہیں ہے۔ ہمارے دماغ میں نیورونز نیورو ٹرانسمیٹر نامی کیمیکلز کے ذریعے بات چیت کرتے ہیں۔ کچھ لوگوں میں نیورو ٹرانسمیٹر کی حد سے زیادہ سطح ہوتی ہے جسے نورسینفرین کہا جاتا ہے، جو ایڈرینالین کا ایک کیمیائی کزن ہے۔ کچھ بچوں کے لئے، صرف کنڈرگارٹن کے کمرے میں چلنے سے وہ ایک میز کے نیچے بھاگنا اور چھپنا چاہتے ہیں۔

ایک بچے کے طور پر، میں نے میز کے نیچے بہت وقت گزارا۔ لڑکیوں کے ایک بورڈنگ اسکول میں ایک نوعمر کے طور پر، جب بھی مجھے کسی مرد کے ساتھ بات چیت کرنی پڑتی تھی، میری ٹانگیں اسپیکٹی کی طرف مڑ جاتی تھیں۔ ہائی اسکول میں، مجھے ایک بار ایک لڑکے کو اپنے اسکول کے پروم

میں مدعو کرنا پڑا۔ رقص کرنے والے مردوں کا پورا انتخاب ہمارے بھائی کے اسکول کے ہاسٹل میں رہتا تھا۔ اور میں صرف ایک رہائشی کو جانتا تھا، یوجین۔ میں نے یوجین سے ایک سال پہلے سمرکیمپ میں ملاقات کی تھی۔ اپنی ساری ہمت جمع کرتے ہوئے میں نے اسے بلانے کا فیصلہ کیا۔

رقص سے دو ہفتے پہلے، مجھے پسینے سے بھری ہتھیلیوں کی شروعات محسوس ہوئی۔ میں نے کال بند کر دی۔ ایک ہفتہ پہلے، دل کی دھڑکن تیز ہو گئی۔ میں نے کال بند کر دی۔ آخر کار، بگ بیش سے تین دن پہلے، سانس لینا مشکل ہو گیا۔ وقت ختم ہو رہا تھا۔

میں نے کہا کہ اگر میں اسکرپٹ سے پڑھوں تو نازک لمحہ آسان ہو جائے گا۔ میں نے مندرجہ ذیل لکھا: 'ہیلو، یہ لیل ہے۔ ہم پچھلے موسم گرما میں کیمپ میں ملے تھے۔ یاد ہے؟' (میں نے ایک وقفے میں پروگرام کیا جہاں مجھے امید تھی کہ وہ ہاں کہیں گے۔ 'ٹھیک ہے، نیشنل کیتھیڈرل اسکول کا پروم اس ہفتے کی رات ہے اور میں چاہتا ہوں کہ آپ میری ڈیٹ بنیں۔) (میں نے ایک اور وقفے میں پروگرام کیا جہاں میں دعا کی کہ وہ ہاں کہے گا۔)

جمعرات کو رقص سے پہلے، میں مزید تاخیر نہیں کر سکتا تھا۔ میں نے ریسیور اٹھایا اور ڈائل کیا۔ یوجین کے جواب کا انتظار کرتے ہوئے فون تھا مے میری آنکھیں پسینے کے قطروں کو اپنے بازو سے نیچے گرنے اور میری کہنی سے ٹپکنے کے قطروں کا پیچھا کر رہی تھیں۔ میرے پیروں کے ارد گرد ایک چھوٹا سا نمکین گڑھا بن رہا تھا۔ "ہیلو؟" ایک سیکسی، گہری مردانہ آواز نے ہاسٹل کے فون کا جواب دیا۔

تیز رفتار آواز میں، ایک اعصابی نوآموز ٹیلی مارکیٹر کی طرح، میں نے کہا، 'ہیلو، یہ لائل ہے۔ ہم کیمپ میں ملے تھے۔ پچھلے موسم گرما کو یاد ہے؟' ان کی رضامندی کے لیے رکنا بھول کر میں نے کہا، 'ویل نیشنل کیتھیڈرل اسکول کا پروم اس ہفتہ کی رات ہے اور میں آپ کو اپنی ڈیٹ بنانا چاہتا ہوں۔ میری راحت اور خوشی کے لئے، میں نے ایک بڑی، خوشگوار آواز سنی 'اوہ یہ بہت اچھا ہے، میں پسند کروں گا!' میں نے سارا دن اپنی پہلی معمول کی سانس چھوڑی۔ اس نے مزید کہا، 'میں تمہیں ساڑھے سات بجے لڑکی کے کمرے میں لے جاؤں گا۔ میں آپ کے لئے گلابی رنگ کا کارنیشن رکھوں گا۔ کیا یہ آپ کے لباس کے ساتھ چلے گا؟ اور میرا نام ڈونی ہے۔"

ڈونی؟ ڈونی! ڈونی کے بارے میں کس نے کچھ کہا؟

ٹھیک ہے، ڈونی اس دہائی میں میری سب سے بہترین تاریخ ثابت ہوئی۔ ڈونی کا سر سرخ بالوں سے بھرا ہوا تھا اور کمیونیکیشن کی مہارت تھی جس نے مجھے فوری طور پر آرام دیا۔

ہفتہ کی رات ڈونی نے دروازے پر میرا استقبال کیا، ہاتھ میں کارنیشن اور چہرے پر مسکراہٹ۔ اس نے مذاق اڑاتے ہوئے کہا کہ وہ پروم میں جانے کے لئے کس طرح مر رہا ہے لہذا، یہ جانتے ہوئے کہ یہ غلط شناخت کا معاملہ ہے، اس نے بہر حال قبول کر لیا۔ انہوں نے مجھے بتایا کہ جب 'خوبصورت آواز والی لڑکی' نے فون کیا تو وہ بہت خوش ہوئے، اور انہوں نے مجھے دعوت نامے میں 'دھوکہ' دینے کی پوری ذمہ داری لی۔ جب ہم بات چیت کر رہے تھے تو ڈونی نے مجھے آرام دہ اور پر اعتماد بنا دیا۔ پہلے ہم نے چھوٹی چھوٹی باتیں کیں اور پھر آہستہ آہستہ وہ مجھے ان موضوعات کی طرف لے گئے جن میں مجھے دلچسپی تھی۔ میں نے ڈونی کو پلٹ دیا، اور وہ میرا پہلا بوائے فرینڈ بن گیا۔ ڈونی کے پاس چھوٹی چھوٹی باتیں کرنے کی مہارت تھی جسے اب ہم ایسی تکنیکوں میں ڈھالنے جا رہے ہیں جو آپ کو مکھن کے ذریعے گرم چاقو کی طرح چھوٹی چھوٹی باتوں میں مدد فراہم کرنے کے

لئے تیار کرنے جارہے ہیں۔ جب آپ ان میں مہارت حاصل کریں گے تو، آپ ڈونی کی طرح، ہر اس شخص کے دل کو پگھلا سکیں گے جسے آپ چھوتے ہیں۔

کسی سے کیسے بات کی جائے اس کا مقصد یقیناً یہ نہیں ہے کہ آپ ایک چھوٹی سی بات چیت کریں اور وہیں رک جائیں۔ مقصد آپ کو ایک متحرک بات چیت کرنے والا اور زبردست کمیونیکیٹر بنانا ہے۔ تاہم، چھوٹی سی بات چیت اس مقصد کی طرف پہلا اہم قدم ہے۔

Chapter Ten

The mood match

گلا گھونٹے بغیر بات چیت کیسے شروع کریں

آپ وہاں تھے۔ آپ کو کسی پارٹی یا کاروباری میٹنگ میں کسی سے متعارف کرایا جاتا ہے۔ آپ ہاتھ ملاتے ہیں، آپ کی آنکھیں ملتی ہیں... اور اچانک آپ کا علم کا پورا جسم خشک ہو جاتا ہے اور سوچنے کا عمل رک جاتا ہے۔ آپ عجیب خاموشی کو پر کرنے کے لئے کسی موضوع کی تلاش کرتے ہیں۔ ناکام ہونے پر، آپ کا نیا رابطہ پنیر ٹرے کی سمت میں پھسل جاتا ہے۔

ہم چاہتے ہیں کہ ہمارے ہونٹوں سے گرنے والے پہلے الفاظ چمکدار، مزاحیہ، بصیرت افروز ہوں۔ ہم چاہتے ہیں کہ ہمارے سامعین فوری طور پر پہچان لیں کہ ہم کتنے پر جوش ہیں۔ میں ایک بار ایک اجتماع میں تھا جہاں ہر کوئی چمکدار، مزاحیہ، بصیرت افروز اور دلکش تھا۔ اس نے مجھے بے چین کر دیا کیونکہ ان میں سے زیادہ تر ہر جسم نے محسوس کیا کہ انہیں اپنے پہلے دس الفاظ یا اس سے بھی کم

میں یہ ثابت کرنا ہوگا!

کئی سال پہلے مینسا آرگنائزیشن، جو انتہائی ذہین افراد کا ایک سماجی گروپ ہے، جو ذہانت میں ملک کے سرفہرست 2 فیصد نمبروں میں شامل ہے، نے مجھے اپنے سالانہ کنونشن میں کلیدی مقرر کے طور پر مدعو کیا تھا۔ جب میں وہاں پہنچا تو ہوٹل کی لابی میں ان کی کاک ٹیل پارٹی زوروں پر تھی۔ چیک ان کرنے کے بعد، میں نے اپنے بیگ کو پیپی آور مینسن کے ذخیرے سے لفٹ تک پہنچایا۔ دروازے الگ ہو گئے اور میں نے پارٹی جانے والوں سے بھری لفٹ میں قدم رکھا۔ جیسے ہی ہم نے اپنی منزلوں تک کا سفر شروع کیا، لفٹ نے کئی نیند کے جھٹکے دیے۔

"ہم"، میں نے لفٹ کی سست روی کے جواب میں کہا، "لفٹ تھوڑی ہلکی لگتی ہے۔ اچانک لفٹ میں سوار ہر شخص اپنے 132 سے زائد آئی کیو دکھانے پر مجبور ہو گیا اور اس نے زور دار وضاحت کی۔ 'ظاہر ہے کہ اس میں ریل گاڑی کی صف بندی خراب ہے۔' ایک نے اعلان کیا۔ 'ریلے رابطہ نہیں بنایا گیا ہے،' ایک اور نے اعلان کیا۔ اچانک مجھے ایسا لگا جیسے کوئی ٹڈی اسٹیریو اسپیکر میں پھنس گیا ہو۔ میں ذہنی دیوتاؤں کے حملے سے بچنے کا انتظار نہیں کر سکتا تھا۔

اس کے بعد، اپنے کمرے کی تنہائی میں، میں نے پیچھے مڑ کر سوچا اور غور کیا کہ مینسن کے جوابات واقعی دلچسپ تھے۔ تو پھر مجھے منفی رد عمل کیوں آیا؟

مجھے احساس ہوا کہ یہ بہت جلد تھا۔ میں تھکا ہوا تھا۔ ان کی تیز توانائی اور شدت نے میری سست حالت کو جھنجھوڑ کر رکھ دیا۔

آپ دیکھیں، چھوٹی سی باتیں حقائق یا الفاظ کے بارے میں نہیں ہیں۔ یہ موسیقی کے بارے میں ہے، دھن کے بارے میں ہے۔ چھوٹی سی باتیں لوگوں کو آرام دینے کے بارے میں ہیں۔ یہ ایک ساتھ آرام دہ آوازیں کرنے کے بارے میں ہے جیسے بلیوں کو مارنا، بچے گنگناتے ہیں، یا گروپ نعرے لگاتے ہیں۔ آپ کو سب سے پہلے اپنے سننے والے کے مزاج سے مطابقت رکھنی ہوگی۔

میوزک ٹیچر کے ہارمونیکا پر نوٹ دہرانے کی طرح، ٹاپ کمیونیکیشنز اپنے سننے والے کی آواز کے لہجے کو اٹھاتے ہیں اور اسے نقل کرتے ہیں۔ اتنی شدت کے ساتھ چھلانگ لگانے کے بجائے، مینسنس ایک لمحے کے لئے یہ کہہ کر میرے سست مزاج کا مقابلہ کر سکتے تھے، 'ہاں، یہ سست ہے، ہے نا؟ کیا انہوں نے اس کے بعد اپنی معلومات پیش کی تھیں، 'کیا آپ کو کبھی تجسس ہوا ہے کہ لفٹ سست کیوں ہے؟ میں نے خلوص دل سے جواب دیا ہوتا 'ہاں، میں نے کیا ہے۔' توانائی کی سطح کو مساوی بنانے کے ایک لمحے کے بعد، میں ریل گاڑ کی صف بندی کے بارے میں ان کی وضاحتوں کا خیر مقدم کرتا یا جو بھی ہو۔ اور شاید دوستی شروع ہو گئی ہو۔

مجھے یقین ہے کہ آپ کو موڈ عدم توازن کی جارحیت کا سامنا کرنا پڑا ہے۔ کیا آپ نے کبھی آرام کیا ہے جب کوئی پر جوش گرم سانس لینے والا ساتھی آپ کو سوالات سے پیٹنا شروع کر دیتا ہے؟ یا اس کے برعکس: آپ دیر سے کسی میٹنگ میں جاتے ہیں، جب کوئی ساتھی آپ کو روکتا ہے اور ایک لمبی، لچکدار کہانی سنانا شروع کر دیتا ہے۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ کہانی کتنی دلچسپ ہے، آپ اسے اب سننا نہیں چاہتے ہیں۔

بات چیت کو گلا گھونٹے بغیر شروع کرنے کا پہلا قدم یہ ہے کہ آپ اپنے سننے والے کے موڈ سے

مطابقت رکھتے ہیں، اگر صرف ایک یا دو جملے کے لئے۔ جب چھوٹی چھوٹی باتوں کی بات آتی ہے تو موسیقی کے بارے میں سوچیں، الفاظ نہیں۔ کیا آپ کا سننے والا پاگل ہے یا الزامی؟ اس رفتار کا مقابلہ کریں۔ میں اسے موڈ میچ بنانے کا نام دیتا ہوں۔

موڈ سے مطابقت رکھنے سے فروخت ہو سکتی ہے یا ٹوٹ سکتی ہے

فروخت کنندگان کے لئے گاہکوں کے موڈ سے مطابقت رکھنا اہم ہے۔ کچھ سال پہلے، میں نے اپنی بہترین دوست سٹیلا کے لئے ایک سرپرائز پارٹی کرنے کا فیصلہ کیا۔ یہ ایک ٹرپل وامی پارٹی ہونے والی تھی کیونکہ وہ تین تقریبات کا جشن منا رہی تھی۔ ایک، یہ سٹیلا کی سالگرہ تھی۔ دوم، وہ نئی منگنی کر چکی تھی۔ اور تیسری بات، سٹیلا نے ابھی اپنے خواب کی نوکری حاصل کی تھی۔ وہ ہمارے اسکول کے دنوں سے ہی میری دوست تھی اور میں اس کی سالگرہ کی منگنی اور مبارکباد کی تقریب میں پرواز کر رہا تھا۔

میں نے سنا تھا کہ شہر کے بہترین فرانسیسی ریستورانوں میں سے ایک میں پارٹیوں کے لئے ایک پرکشش بیک روم تھا۔ ایک سہ پہر پانچ بجے کے قریب میں خوشی خوشی ریستوراں میں داخل ہوا اور دیکھا کہ بیٹھے ہوئے میٹرے اپنی ریزرویشن بک کو دیکھ رہے ہیں۔ میں نے سٹیلا کے ٹرپل ویبی جشن کے بارے میں پر جوش انداز میں چیخنا شروع کر دیا اور اس شاندار بیک روم کو دیکھنے کے لئے کہا جس کے بارے میں میں نے بہت کچھ سنا تھا۔ مسکراہٹ کے بغیر

یا پٹھوں کو حرکت دیتے ہوئے، انہوں نے کہا، 'زی روم واپس آتا ہے۔ آپ اپنی پسند کے مطابق جا سکتے ہیں۔'

حادثے. کیا پارٹی پو پر ہے! اس کے مضحکہ خیز مزاج نے پارٹی کی تمام روح کو مجھ سے نکال دیا، اور میں اب اس کی احمقانہ جگہ کرایہ پر نہیں لینا چاہتا تھا۔ اس سے پہلے کہ میں نے کمرے کو دیکھا، اس نے کرایہ کھو دیا۔ میں نے اس کے ریستوراں کو اس عزم کے ساتھ چھوڑ دیا کہ ایک ایسی جگہ تلاش کروں گا جہاں انتظامیہ کم از کم اس خوشی کے موقع کی خوشی میں شریک نظر آئے گی۔

ہر ماں اس بات کو فطری طور پر جانتی ہے۔ ایک روتے ہوئے بچے کو خاموش کرنے کے لیے، ماما صرف اپنی انگلی ہلا کر نہیں پکارتی، 'خاموش رہو۔' نہیں، ماں بچے کو اٹھاتی ہے۔ ماما روتی ہے، 'اوہ، اوہ، اوہ،' کچھ لمحوں کے لیے بچے کی تکلیف سے ہمدردی سے مماثلت رکھتی ہے۔ ماما پھر آہستہ آہستہ ان دونوں کو خاموش خوشی کی آوازوں میں تبدیل کر دیتی ہیں۔ آپ کے سننے والے سب بڑے بچے ہیں! اگر آپ چاہتے ہیں کہ وہ رونا بند کر دیں، خریدنا شروع کریں، یا آپ کے سوچنے کے انداز میں آئیں تو ان کے موڈ سے مطابقت رکھیں۔

تکنیک 10:

موڈ کو میچ بنائیں

اپنا منہ کھولنے سے پہلے، اپنے سننے والے کی ذہنی حالت کا پتہ لگانے کے لئے اس کا 'صوتی نمونہ' لیں۔ اظہار کی ایک 'نفسیاتی تصویر' لیں یہ دیکھنے کے لئے کہ آیا آپ کا سننے والا پر جوش، بور، یا بوکھلاہٹ کا شکار نظر آتا ہے۔ اگر آپ کبھی بھی لوگوں کو اپنے خیالات میں لانا چاہتے ہیں تو، آپ کو ان کے موڈ اور آواز کے لہجے سے مطابقت رکھنا چاہئے، اگر صرف ایک لمحے کے لئے۔

Chapter Eleven

Prosaic with passion

'جب میں لوگوں سے ملتا ہوں تو اچھی اوپننگ لائن کیا ہوتی ہے؟'

میں ایک بار ایک پارٹی میں تھا جہاں میں نے ایک ساتھی کو دیکھا جو شوقین سامعین کے ایک فین کلب سے گھرا ہوا تھا۔ چیپ مسکرا رہا تھا، غصہ کر رہا تھا، ظاہر ہے کہ اپنے سامعین کو محظوظ کر رہا تھا۔ میں اس دلچسپ مقرر کو سننے کے لئے گیا۔ میں ان کے چاہنے والوں کے ہجوم میں شامل ہو گیا اور ایک یادو منٹ کے لیے وہاں سے چلا گیا۔ اچانک مجھے یہ احساس ہوا: وہ شخص سب سے زیادہ نازیبا باتیں کہہ رہا تھا! ان کا اسکرپٹ بے حس، بے حس، بے حس تھا۔ اوہ، لیکن وہ اپنے مشاہدات کو اس جذبے کے ساتھ پیش کر رہا تھا۔ لہذا انہوں نے اس گروہ کو جادو گر بنا رکھا تھا۔ اس نے مجھے یقین دلایا کہ یہ سب کچھ نہیں ہے جو آپ کہتے ہیں، یہ ہے کہ آپ اسے کس طرح کہتے ہیں۔

اکثر لوگ مجھ سے پوچھتے ہیں، 'جب میں لوگوں سے ملتا ہوں تو اچھی اوپننگ لائن کیا ہوتی ہے؟' میں

انہیں وہی جواب دیتا ہوں جو ایک خاتون جو کبھی میرے دفتر میں کام کرتی تھی، ہمیشہ مجھے دیتی تھی۔
ڈوٹی اکثر دوپہر کے کھانے کے دوران کام کرنے کے لئے اپنی میز پر رہتی تھی۔ کبھی کبھی، جب میں
سینڈوچ کی دکان کے لیے نکل رہا ہوتا تھا، تو میں اس سے پوچھتا تھا، 'ارے ڈوٹی، میں آپ کو دوپہر
کے کھانے کے لیے واپس کیا لا سکتا ہوں؟

ڈوٹی، خاموش رہنے کی کوشش کرتے ہوئے، کہتا، 'اوہ میرے ساتھ کچھ بھی ٹھیک ہے۔
"نہیں، ڈوٹی!" میں چیخا چاہتا تھا۔ "مجھے بتاؤ کہ تم کیا چاہتے ہو۔ ہیم اور پنیر؟ چکن سلاد میونائز کے
ساتھ؟ کٹے ہوئے کیلے کے ساتھ مونگ پھلی کا مکھن؟ مخصوص رہیں۔ کچھ بھی ایک پریشانی ہے۔"
اگرچہ یہ مایوس کن ہو سکتا ہے، لیکن افتتاحی لائن کے سوال کا میرا جواب ہے 'کچھ بھی!' کیونکہ
تقریباً جو کچھ بھی آپ کہتے ہیں وہ واقعی ٹھیک ہے۔ جب تک کہ یہ لوگوں کو آرام دیتا ہے اور پر جوش
لگتا ہے۔

آپ لوگوں کو کس طرح آرام دیتے ہیں؟ انہیں قائل کرنے سے وہ ٹھیک ہیں اور یہ کہ آپ
دونوں ایک جیسے ہیں۔ جب آپ ایسا کرتے ہیں تو آپ خوف، شک اور عدم اعتماد کی دیواریں توڑ
دیتے ہیں۔

بنل بانڈ کیوں بناتا ہے

سیموئیل آئی ہیا کاوا ایک کالج کے صدر، امریکی سینیٹر اور جاپانی نژاد ذہین لسانی تجزیہ کار تھے۔ وہ ہمیں یہ کہانی سناتے ہیں، جیسا کہ وہ کہتے ہیں، 'غیر اصلی تبصروں کی اہمیت کو ظاہر کرتا ہے۔'¹¹

1942 کے اوائل میں، دوسری جنگ عظیم کے آغاز کے چند ہفتوں بعد - ایک ایسے وقت میں جب جاپانی جاسوسوں کی افواہیں تھیں - ہیا کاوا کو اوشکوش، و سکونسن میں ایک ریلوے اسٹیشن میں کئی گھنٹے انتظار کرنا پڑا۔ اس نے دیکھا کہ اسٹیشن میں انتظار کر رہے دوسرے لوگ اسے شک کی نگاہ سے دیکھ رہے تھے۔ جنگ کی وجہ سے، وہ اس کی موجودگی کے بارے میں خوفزدہ تھے۔ بعد ازاں انہوں نے لکھا کہ 'ایک چھوٹے بچے کے ساتھ ایک جوڑا خاص بے چینی سے گھور رہا تھا اور ایک دوسرے سے سرگوشی کر رہا تھا۔

تو ہیا کاوا نے کیا کیا؟ انہوں نے انہیں آرام دینے کے لئے غیر حقیقی تبصرے کیے۔ اس نے شوہر سے کہا کہ یہ بہت برا ہے کہ اتنی سردی میں ٹرین لیٹ ہو جائے۔ آدمی راضی ہو گیا۔

ہیا کاوا نے لکھا کہ 'میں نے یہ تبصرہ کرتے ہوئے کہا کہ سردیوں میں جب ٹرین کا شیڈول بہت غیر یقینی ہوتا ہے تو ایک چھوٹے بچے کے ساتھ سفر کرنا خاص طور پر مشکل ہوتا ہے۔ ایک بار پھر شوہر راضی ہو گیا۔ اس کے بعد میں نے بچے کی عمر پوچھی اور کہا کہ ان کا بچہ اپنی عمر کے لحاظ سے بہت بڑا اور مضبوط نظر آتا ہے۔ ایک بار پھر اتفاق، اس بار ہلکی سی مسکراہٹ کے ساتھ۔ تناؤ آرام دہ تھا۔

دو یا تین مزید تبادلوں کے بعد، اس شخص نے ہیا کاوا سے پوچھا، 'مجھے امید ہے کہ آپ کو میرے اسے لانے پر کوئی اعتراض نہیں ہوگا، لیکن آپ جاپانی ہیں، کیا آپ نہیں ہیں؟ کیا آپ کو لگتا ہے کہ جاپانیوں کے پاس یہ جنگ جیتنے کا کوئی امکان ہے؟

"ٹھیک ہے،" ہیا کاوا نے جواب دیا، "آپ کا اندازہ بھی اتنا ہی اچھا ہے جتنا میرا۔ میں اخبارات میں

پڑھنے سے زیادہ کچھ نہیں جانتا۔ لیکن جس طرح سے میں اسے سمجھتا ہوں، مجھے نہیں لگتا کہ جاپانی، کوئلے اور اسٹیل اور تیل کی کمی کے ساتھ کس طرح... امریکہ جیسے طاقتور صنعتی ملک کو کبھی شکست دے سکتے ہیں۔

ہائیکاوانے مزید کہا، 'میرا تبصرہ نہ تو اصلی تھا اور نہ ہی اچھی طرح سے آگاہ تھا۔ سینکڑوں ریڈیو مبصرین... ان ہفتوں کے دوران بھی یہی بات کہہ رہے تھے۔ لیکن صرف اس لیے کہ وہ تھے، یہ تبصرہ جانا پہچانا لگ رہا تھا اور دائیں طرف تھا تا کہ اس سے اتفاق کرنا آسان ہو۔

وسکونسن کے آدمی نے فوری طور پر اس بات سے اتفاق کیا جو حقیقی راحت کی طرح لگ رہا تھا۔ ان کا اگلا تبصرہ یہ تھا کہ 'کہو، مجھے امید ہے کہ جب جنگ جاری ہے تو آپ کے لوگ وہاں موجود نہیں ہوں گے۔'

"ہاں، وہ ہیں۔" حیاکاوانے جواب دیا۔ "میرے والد اور ماں اور دو چھوٹی بہنیں وہاں موجود ہیں۔"

"کیا تم نے کبھی ان سے سنا ہے؟" آدمی نے پوچھا۔ "میں"

کیسے کر سکتا ہوں؟" حیاکاوانے جواب دیا۔

شوہر اور اس کی بیوی دونوں پریشان اور ہمدرد نظر آرہے تھے۔ 'کیا آپ کا مطلب یہ ہے کہ آپ جنگ ختم ہونے تک انہیں نہیں دیکھ سکیں گے یا ان سے سن نہیں سکیں گے؟'

بات چیت میں اور بھی کچھ تھا لیکن نتیجہ یہ نکلا کہ دس منٹ کے اندر انہوں نے ہایاکاوا کو مدعو کیا تھا۔ جس کے بارے میں انہیں ابتدائی طور پر شبہ تھا کہ وہ ایک جاپانی جاسوس تھا۔ تاکہ وہ ان کے شہر میں کسی وقت ان سے ملاقات کریں اور ان کے گھر میں رات کا کھانا کھائیں۔ اور یہ سب اس ذہین اسکالر کی عام اور غیر اصلی چھوٹی چھوٹی گفتگو کی وجہ سے ہے۔ ٹاپ کمیونیکیشنرز جانتے ہیں کہ سب سے زیادہ آرام دہ اور مناسب پہلے الفاظ ہونے چاہئیں، جیسا کہ سینیٹر ہایاکاوا کے، غیر اصلی، یہاں تک کہ بینل بھی۔ لیکن لا تعلق نہیں۔ ہایاکاوا نے اپنے جذبات کو خلوص اور جذبے کے ساتھ پیش کیا۔

مینا لٹی سے چڑھائی

ظاہر ہے، دنیوی تبصروں کے ساتھ رہنے کی کوئی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کی کمپنی چالاکی یا ذہانت کا مظاہرہ کرتی ہے تو، آپ اس سے مطابقت رکھتے ہیں۔ اس کے بعد بات چیت فطری طور پر بڑھ جاتی ہے۔ اس میں جلدی نہ کریں یا، مینسن کی طرح، آپ کو ایسا لگتا ہے جیسے آپ دکھاوا کر رہے ہیں۔ آپ کے پہلے الفاظ کی بنیادی بات یہ ہے کہ آپ کو اپنی تدبیر کی ہمت حاصل ہو۔ کیونکہ، یاد رکھیں، لوگ آپ کے متن سے زیادہ آپ کے لہجے میں ٹیون کرتے ہیں۔

تکنیک 11:

جوش و جذبے کے ساتھ پروفیشنل

اپنے پہلے الفاظ کے بارے میں فکر مند ہیں؟ خوف نہ کریں، کیونکہ آپ کے سننے والے کے 80 فیصد تاثر کا ویسے بھی آپ کے الفاظ سے کوئی لینا دینا نہیں ہے۔ شروع میں آپ جو کچھ بھی کہتے ہیں وہ ٹھیک ہے۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ متن کتنا ہی پرکشش ہے، ایک ہمدردانہ موڈ، ایک مثبت رویہ، اور پر جوش ترسیل آپ کو دلچسپ بناتی ہے۔

"کچھ بھی، سوائے جگر کے!"

ڈوٹی اپنی میز پر اپنے سینڈوچ کا انتظار کر رہی ہے۔ کبھی کبھار جب میں دروازے سے باہر نکلتا اور سوچتا کہ اسے کیا لایا جائے تو وہ میرے پیچھے پکارتی تھی، 'جگر کے علاوہ کچھ بھی نہیں، وہ ہے۔' شکریہ، ڈوٹی، یہ تھوڑی سی مدد ہے۔

یہاں میری چھوٹی سی بات چیت پر 'لیورورسٹ' کے علاوہ کچھ بھی ہے۔ آپ جو کچھ بھی کہتے ہیں وہ اس وقت تک ٹھیک ہے جب تک کہ وہ شکایت، بدتمیزی یا ناخوشگوار نہ ہو۔ اگر آپ کے منہ سے نکلنے والے پہلے الفاظ شکایت ہیں، تو لوگ آپ کو شکایت کنندہ قرار دیتے ہیں۔ کیوں؟ کیونکہ یہ شکایت آپ کے نئے جاننے والے کا 100 فیصد نمونہ ہے۔

اب تک۔ آپ اب تک کی سب سے زیادہ خوش ہو سکتی ہیں، لیکن انہیں کیسے پتہ چلے گا؟ اگر آپ کا پہلا تبصرہ ایک شکایت ہے، تو آپ ایک گرپر ہیں۔ اگر آپ کے پہلے الفاظ بد تمیز ہیں تو، آپ ریٹنگے والے ہیں۔ اگر آپ کے پہلے الفاظ ناگوار ہیں، تو آپ ایک بدبودار ہیں۔ کھولیں اور بند کریں۔ ان گرانے والوں کے علاوہ، کچھ بھی ہوتا ہے۔ ان سے پوچھیں کہ وہ کہاں سے آئے ہیں، کیسے وہ پارٹی کے میزبان کو جانتے ہیں، جہاں انہوں نے وہ خوبصورت سوٹ خریداجو انہوں نے پہنا ہوا ہے۔ یاسیکڑوں وغیرہ۔ چال یہ ہے کہ دوسرے شخص سے بات کرنے کے لئے جوش کے ساتھ اپنا پروسیٹک سوال پوچھیں۔

اب بھی اجنبیوں سے رابطہ کرنے پر تھوڑا سا ہچکچاہٹ محسوس کرتے ہیں؟ آئیے بامعنی بات چیت کے لئے اپنے راستے پر فوری چکر لگائیں۔ میں آپ کو پارٹیوں میں لوگوں سے ملنے کے لئے تین تیز تراکیب دوں گا۔ پھر چھوٹی باتوں کو اتنا چھوٹا نہ بنانے کے لئے مزید نو۔

Chapter Twelve

Always wear a Whatzit

کیا چیز ہے؟

تعارف کے فائدے کے بغیر ممکنہ محبوبین سے ملنے میں مہارت رکھنے والے اکیلے افراد (مقامی زبان میں، 'پک اپ' بنانا) نے ایک لذیذ طور پر مضحکہ خیز تکنیک تیار کی ہے جو سماجی یا کارپوریٹ نیٹ ورکنگ مقاصد کے لئے یکساں طور پر اچھی طرح سے کام کرتی ہے۔ اس تکنیک کے لئے آپ کی طرف سے کسی غیر معمولی مہارت کی ضرورت نہیں ہے، صرف ایک سادہ بصری پروپ کھیلنے کی ہمت کی ضرورت ہے جسے واٹسٹ کہا جاتا ہے۔

کیا چیز ہے؟ واٹسٹ وہ چیز ہے جو آپ پہنتے ہیں یا لے جاتے ہیں جو غیر معمولی ہے۔ ایک انوکھا پن، ایک دلچسپ پرس، ایک عجیب ٹائی، ایک تفریحی ٹوپی۔ واٹسٹ کوئی بھی چیز ہے جو لوگوں کی توجہ اپنی طرف مبذول کرواتی ہے اور انہیں آپ کے پاس آنے اور پوچھنے کی ترغیب دیتی ہے، 'اوہ، یہ کیا ہے؟ آپ کی شخصیت اور موقع کی اجازت کے مطابق آپ کا واٹسٹ اتنا ہی لطیف یا مضحکہ خیز ہو سکتا ہے۔

میں نے اپنی گردن میں عینک کا ایک جوڑا پہنا ہوا ہے جو ڈبل مونوکل سے ملتا جلتا ہے۔ اکثر متجسس لوگ کسی اجتماع میں میرے پاس آتے اور پوچھتے، 'کیا چیز؟' میں وضاحت کرتا ہوں کہ یہ میری دادی کی طرف سے مجھ پر چھوڑی گئی ایک کتاب ہے، جو یقیناً عینک سے نفرت، عمر رسیدہ آنکھوں، دادی کی محبت یا محرومی، قدیم زیورات کی پرستش پر بات کرنے کی راہ ہموار کرتی ہے۔ کسی بھی طرح سے تفتیش کار اسے لینا چاہتا ہے۔

شاید، نادانستہ طور پر، آپ جلد ہی بننے والی اس افسانوی تکنیک کا شکار ہو گئے ہیں۔ کسی اجتماع میں، کیا آپ نے کبھی کسی ایسے شخص کو دیکھا ہے جس سے آپ بات کرنا چاہتے ہیں؟ پھر آپ نے اپنے دماغ کو اس نقطہ نظر کو بنانے کے لئے ایک بہانہ تیار کرنے کے لئے تیار کیا ہے۔ یہ جاننا کتنا اچھا تھا کہ اس نے کچھ عجیب، جنگلی، یا حیرت انگیز لباس پہنا ہوا تھا جس پر آپ تبصرہ کر سکتے ہیں۔

محبت کرنے کا کیا طریقہ

آپ کا وائٹس ایک سماجی مدد ہے چاہے آپ کاروباری انعامات یا نیا رومانس تلاش کریں۔ میرا ایک دوست الیگزینڈر ہے، جو جہاں کہیں بھی اپنے ساتھ یونانی فکر مند موتیاں لے جاتا ہے۔

جاتا۔ وہ فکر مند نہیں ہے۔ وہ جانتا ہے کہ جو بھی عورت اس سے بات کرنا چاہتی ہے وہ آئے گی اور کہے گی کہ یہ کیا ہے؟

اس کے بارے میں سوچو، حضرات۔ فرض کریں کہ آپ کسی پارٹی میں ہیں۔ ایک پرکشش عورت آپ کو پورے کمرے میں دیکھتی ہے۔ وہ آپ سے بات کرنا چاہتی ہے لیکن وہ سوچ رہی ہے، 'ٹھیک ہے، مسٹر، آپ پرکشش ہیں۔ لیکن، میں آپ سے کیا کہہ سکتا ہوں؟ آپ کے پاس کوئی واٹس ٹ نہیں ہے۔'

واٹس ٹ کے متلاشی بھی بنیں

اسی طرح، جن لوگوں سے آپ رابطہ کرنا چاہتے ہیں ان کے ملبوسات کی جانچ پڑتال میں مہارت حاصل کریں۔ کیوں نہ ٹائیکون کی جیکٹ کی جیب میں رومال، امیر طلاق یافتہ کے سینے پر بروچ، یا اس ڈائریکٹر کی انگلی پر اسکول کی انگوٹھی میں دلچسپی کا اظہار کیا جائے جس کی کمپنی کے لیے آپ کام کرنا چاہتے ہیں؟

آپ کو شک ہے کہ جو بڑا خرچ کنندہ آپ کے سوویجٹ خرید سکتا ہے اس کے پاس ایک چھوٹا سا گالف کلب لیسپل پن ہے؟ کہو، 'معاف کیجئے گا، میں آپ کے پرکشش لیسپل پن کو دیکھے بغیر نہ رہ سکا۔ کیا آپ ایک گولفر ہیں؟ میں بھی۔ تم نے کون سا کورس کھیلا ہے؟'

آپ کے بزنس کارڈز اور آپ کے واٹس ٹ اہم سماجی نوادرات ہیں۔ چاہے آپ لفٹ میں سوار ہوں، دروازے پر چڑھ رہے ہوں، یا پارٹی کے راستے کو پار کر رہے ہوں، اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ کا واٹس ٹ سب کے دیکھنے کے لئے گھوم رہا ہے۔

تکنیک 12:

ہمیشہ واٹس ٹ پھنیں

جب بھی آپ کسی اجتماع میں جاتے ہیں تو کوئی غیر معمولی چیز پھنیں یا اپنے ساتھ رکھیں تاکہ ان لوگوں کو جو آپ کو بھیڑ بھاڑ والے کمرے میں اجنبی پاتے ہیں، ان سے رابطہ کرنے کا بہانہ مل سکے۔ 'معاف کیجئے گا، میں آپ کو دیکھے بغیر نہ رہ سکا... یہ کیا ہے؟'

اگلی تیز رفتار تکنیک کا آغاز پر عزم سیاست دانوں نے کیا جو پارٹی کے کسی ایک رکن کو فرار نہیں ہونے دیتے اگر وہ سوچتے ہیں کہ وہ ان کی انتخابی مہموں میں مددگار ثابت ہو سکتا ہے۔ میں اسے ہوزرٹ تکنیک کہتا ہوں۔

Chapter Thirteen

Whoozat?

کیا کرنا ہے جب اس کے پاس کوئی چیز نہیں ہے

کہتے ہیں کہ آپ نے اس اہم کاروباری رابطے کی جانچ پڑتال کی ہے جس سے آپ ملنا چاہتے ہیں۔
آپ نے اس کے گاؤ لیک کی نوک سے لے کر اس کے جوتوں کی انگلیوں تک بے کار تلاش کی ہے۔
اس نے ایک بھی واٹزٹ نہیں پہنا ہے۔

اگر آپ تبصرہ کرنے کے لئے کچھ تلاش کرنے کی کوشش کرتے ہیں تو، ونہرٹ تکنیک کا سہارا
لیں۔ ایک مستقل سیاست داں کی طرح، پارٹی دینے والے کے پاس جائیں اور کہیں، 'وہاں وہ مرد /
عورت دلچسپ لگ رہا ہے۔ وہ کون ہے؟' پھر ایک تعارف طلب کریں۔ تذبذب کا شکار نہ ہوں۔ پارٹی
دینے والے کو خوشی ہوگی کہ آپ کو مہمانوں میں سے ایک دلچسپ لگتا ہے۔

تاہم، اگر آپ پارٹی دینے والے کو اس کے دوسرے مہمانوں سے دور کھینچنے سے نفرت کرتے ہیں
تو، آپ پھر بھی ونہرٹ انجام دے سکتے ہیں۔ اس بار، رسمی تعارف کے لئے مت پوچھیں۔ بس پارٹی

دینے والے کو آپ کو لانچ کرنے کے لئے کافی معلومات کے لئے پمپ کریں۔ اجنبی کی ملازمتوں، دلچسپیوں، مشاغل کے بارے میں جانیں۔

فرض کریں کہ پارٹی دینے والا کہتا ہے، 'اوہ، یہ جو اسمتھ ہے۔ مجھے یقین نہیں ہے کہ اس کا کام کیا ہے، لیکن میں جانتا ہوں کہ وہ اسکی کرنا پسند کرتا ہے۔ آہ، آپ کو ابھی وہ آئس بریکر دیا گیا ہے جس کی آپ کو ضرورت ہے۔ اب آپ جو اسمتھ کے لئے ایک بیلائن بناتے ہیں۔ "ہیلو، تم جو اسمتھ ہونا؟ سو سن صرف مجھے بتا رہی تھی کہ آپ کتنے عظیم اسکیئر ہیں۔ تم کہاں اسکی کرتے ہو؟" آپ کو خیال آتا ہے۔

تکنیک 13:

واہ واہ؟

وہوزٹ اب تک کا سب سے مؤثر، سب سے کم استعمال ہونے والا (غیر سیاست دانوں کے ذریعہ) لوگوں سے ملنے کا آلہ ہے۔ بس پارٹی دینے والے سے تعارف کرنے کے لئے کہیں، یا کچھ حقائق کے لئے پمپ کریں جو آپ فوری طور پر آئس بریکر میں تبدیل کر سکتے ہیں۔

اب ہماری چھوٹی ملاقاتوں میں تیسرے نمبر پر ہیں، آپ کون چاہتے ہیں۔

Chapter Fourteen

Eavesdrop in

'میں نے سوچا تھا کہ میں اندر جاؤں گا اور 'ہیلو' کہوں گا۔

جس عورت سے آپ نے ملنے کا فیصلہ کیا ہے اس نے کوئی واٹس ٹ نہیں پہنا ہے؟ ہوزٹ تکنیک کے لئے میزبان تلاش نہیں کر سکتے ہیں؟ معاملات کو مزید خراب کرنے کے لئے، وہ اپنے دوستوں کے ایک گروپ کے ساتھ گہری بات چیت کر رہی ہے۔ بہت ناامید لگتا ہے کہ آپ ایک میٹنگ میں مداخلت کریں گے، ہے نا؟

کوئی بھی رکاوٹ اس پر عزم سیاست دان کو نہیں روک سکتی، جس کے پاس ہمیشہ ایک چال ہوتی ہے یا اس کی آستین میں دس گنا اضافہ ہوتا ہے۔ ایک سیاست دان ایویسڈ راپ ان تکنیک کا سہارا لے گا۔ ظاہر ہے کہ اس میں خفیہ سرگرمیوں کی تصاویر بھی دکھائی جاتی ہیں جن میں واٹر ٹینگ، واٹر گیٹ بریک ان، جاسوسوں کے دھندلے سائے میں گھومتے پھرتے ہیں۔ سیاست دانوں کے ساتھ ایویسڈ رپنگ کی تاریخی مثالیں موجود ہیں لہذا، ایک چٹکی میں، یہ فطری طور پر ذہن میں آتا ہے۔

پارٹیوں میں، ان لوگوں کے گروپ کے قریب کھڑے ہوں جن میں آپ دراندازی کرنا چاہتے ہیں۔ پھر ایک یا دو الفاظ کا انتظار کریں جو آپ گروپ میں داخل ہونے کے لئے ایک وتج کے طور پر استعمال کر سکتے ہیں۔ 'معاف کیجئے گا، میں آپ کی بات سن کر نہ رہ سکا...' اور پھر جو کچھ بھی یہاں سے متعلق ہے۔ مثال کے طور پر 'میں برمودا کے بارے میں آپ کی گفتگو سننے کے بغیر نہ رہ سکا۔ میں پہلی بار اگلے مہینے وہاں جا رہا ہوں۔ کوئی مشورہ ہے؟'

اب آپ دائرے میں ہیں اور اپنے تبصروں کو اپنے مطلوبہ کے مطابق بھیج سکتے ہیں۔

تکنیک 14:

Eavesdrop in

نہیں کیا ہے؟ ہوزات کے لئے کوئی میزبان نہیں ہے؟ کوئی مسئلہ نہیں! بس ان لوگوں کے جھنڈ کے پیچھے کھڑے ہو جائیں جن میں آپ دراندازی کرنا چاہتے ہیں اور اپنے کان کھولیں۔ کسی بھی کمزور عذر کا انتظار کریں اور یہ کہتے ہوئے چھلانگ لگائیں کہ 'معاف کیجئے گا، میں سنے بغیر نہ رہ

سکا۔
...'

کیا وہ حیران رہ جائیں گے؟ ایک لمحے کے لئے۔ کیا وہ اس پر قابو پالیں گے؟ ایک لمحے کے لئے۔

کیا آپ بات چیت میں ہوں گے؟ بالکل!

آئیے اب ہم اس ٹرین پر واپس آتے ہیں جس نے سب سے پہلے چھوٹے ٹاک سٹی کی تلاش کی اور
بامعنی مواصلات کی سرزمین کا سفر کیا۔

Chapter Fifteen

Never the naked city

ان کی تھالی پر منجمد اسٹیک نہ ڈالیں

آپ برہنہ پارٹی میں جانے کا خواب بھی نہیں دیکھ سکتے۔ اور مجھے امید ہے کہ آپ خواب میں بھی نہیں سوچیں گے کہ آپ اپنی گفتگو کو دونوں گزیر حملوں 'آپ کہاں سے ہیں؟' اور 'آپ کیا کرتے ہیں' کے خلاف برہنہ اور بے دفاع ہونے دیں گے۔

جب ان سے یہ سوالات پوچھے جاتے ہیں تو زیادہ تر لوگ، جیسے چین کی تھالی پر منجمد اسٹیک چھڑکنا، منجمد جغرافیہ کی ایک اینٹ گرا دیتے ہیں یا نوکری کا حیران کن عنوان اسکر کی بات چیت کی تھالی پر ڈال دیتے ہیں۔ پھر وہ منہ پر تھپڑ مارتے ہیں۔

آپ ایک کنونشن میں ہیں۔ آپ سے ملنے والا ہر شخص یقیناً یہ پوچھے گا کہ 'اور تم کہاں سے ہو؟' جب آپ انہیں مختصر شکل کے برہنہ شہر کا جواب دیتے ہیں تو 'اوہ، میں مسکٹائن، آئیووا سے ہوں' (یا ملینوٹ، مینے؛ ونیوگا، نیواڈا؛ یا کہیں بھی انہوں نے اس کے بارے میں نہیں سنا ہے) آپ خالی

نظروں کے علاوہ کیا توقع کر سکتے ہیں؟ یہاں تک کہ اگر آپ ڈینور، کولوراڈو سے نسبتاً بڑے شہر کے سلیکر ہیں۔ ڈیٹرائٹ، مشی گن یا سان ڈیاگو، کیلیفورنیا، آپ کو امریکی تاریخ کے پروفیسروں کے علاوہ سبھی کی طرف سے گھبراہٹ کا سامنا کرنا پڑے گا۔ وہ تیزی سے اپنے دماغ کو یہ سوچنے پر مجبور کر رہے ہیں کہ 'میں آگے کیا کہوں؟' یہاں تک کہ نیویارک، لندن، پیرس اور لاس اینجلس جیسے عالمی معیار کے برگوں کے نام بھی کم دلچسپ رد عمل کی ترغیب دیتے ہیں۔ جب میں لوگوں کو بتاتا ہوں کہ میں نیویارک شہر سے ہوں، تو ان سے کیا توقع کی جاتی ہے؟ "اوہ، حال ہی میں کوئی اچھی شراب نوشی دیکھی ہے؟"

انسانیت اور اپنے آپ پر احسان کریں۔ کبھی بھی، کبھی بھی، اس سوال کا صرف ایک جملے کا جواب نہ دیں، 'آپ کہاں سے آئے ہیں؟ اسکر کو اس کے ٹینک کے لئے کچھ ایندھن دو، اس کے گڑھے کے لئے کچھ چارہ۔ بھوکے کمیونیکیٹر کو بات چیت کرنے کے لئے کچھ دیں۔ آپ کے شہر کے بارے میں صرف ایک یا دو اضافی جملے درکار ہوتے ہیں۔ کچھ دلچسپ حقیقت، کچھ مزاحیہ مشاہدے۔ تاکہ اسکر کو گفتگو میں شامل کیا جاسکے۔

کئی ماہ پہلے، ایک ٹریڈ ایسوسی ایشن نے مجھے نیٹ ورکنگ اور لوگوں کو بہتر بات چیت کرنے والے بننے کے بارے میں اپنا کلیدی مقرر بننے کے لئے مدعو کیا۔ میری تقریر سے ٹھیک پہلے، میرا تعارف مسز ڈیولن سے ہوا، جو ایسوسی ایشن کی سربراہ تھیں۔

"تم کیسے ہو؟" اس نے پوچھا۔ "تم

کیسے ہو؟" میں نے جواب دیا۔

پھر مسز ڈیولن مسکرائیں اور بے چینی سے میری حوصلہ افزا گفتگو کی مہارت کے نمونے کا انتظار کر رہی تھیں۔ میں نے اس سے پوچھا کہ وہ کہاں سے ہے؟ اس نے میری تھالی پر منجمد 'کو لمبس'، اوہائیو' اور ایک بڑی امید بھری مسکراہٹ ڈال دی۔ مجھے جلدی سے اس کے جواب کو ہضم ہونے والی گفتگو میں تبدیل کرنا پڑا۔ میرا دماغ حرکت میں آ گیا۔ لیل کے خیالات کا نمونہ: 'گلوپ'، کو لمبس، اوہائیو۔ میں وہاں کبھی نہیں گیا، ہم۔ میں کو لمبس کے بارے میں کیا جانتا ہوں؟ میں جیف نامی ایک ساتھی کو جانتا ہوں، ایک کامیاب اسپیکر جو وہاں رہتا ہے۔ لیکن کو لمبس یہ پوچھنے کے لئے بہت بڑا ہے کہ آیا وہ اسے جانتا ہے... اور اس کے علاوہ صرف بچے ہی "ڈو-یو-لو-فلاں فلاں" گیم کھیلتے ہیں۔ میری گھبرائی ہوئی خاموش تلاش جاری رہی۔ 'میرے خیال میں اس کا نام کر سٹوفر کو لمبس کے نام پر رکھا گیا ہے... لیکن مجھے یقین نہیں ہے، لہذا بہتر ہے کہ میں اس پر اپنا منہ بند رکھوں۔ چار یا پانچ دیگر امکانات میرے ذہن میں گردش کر رہے تھے لیکن میں نے ان سب کو بہت واضح، بہت کم عمری، یاد یوار سے باہر قرار دے کر مسترد کر دیا۔

مجھے اب تک احساس ہو چکا تھا کہ چند سیکنڈ گزر چکے ہیں، اور مسز ڈیولن اب بھی وہاں کھڑی تھیں اور ان کے چہرے پر آہستہ آہستہ مسکراہٹ تھی۔ وہ میرا انتظار کر رہی تھی (وہ 'ماہر' جس سے توقع کی جا رہی تھی کہ وہ ایک گھنٹے کے اندر اندر اپنی ٹریڈ ایسوسی ایشن کو شاندار گفتگو کا سبق سکھائے گا) عقل مندی یا دانشمندی کے الفاظ نکالے گا۔

"اوہ کو لمبس، جی،" میں نے مایوسی سے اس کے چہرے کو ایک مریض کے پریشان کن تاثرات میں گرتے ہوئے دیکھا، جس کے ہاتھ میں چاقو تھا، 'تیرا پینڈ کس کہاں ہے؟'

میں کو لمبس کے بارے میں کبھی حوصلہ افزا گفتگو نہیں کر سکا۔ لیکن، اس کے بعد، چاقو کے نیچے، میں نے آنے والی نسلوں کے لئے مندرجہ ذیل تکنیک تیار کی۔ میں اسے کبھی ننگا شہر نہیں کہتا۔

تکنیک 15:

کبھی ننگا شہر نہیں

جب بھی کوئی آپ سے یہ سوال پوچھتا ہے کہ 'اور آپ کہاں سے آئے ہیں؟' کبھی بھی، کبھی بھی، ایک لفظ کے جواب کے ساتھ ان کی تخیل کی طاقتوں کو غیر منصفانہ طور پر چیلنج نہیں کرتے ہیں۔

اپنے آبائی شہر کے بارے میں کچھ دلچسپ حقائق جانیں جن پر بات چیت کے شراکت دار تبصرہ کر سکتے ہیں۔ پھر، جب وہ آپ کے بیٹ کے جواب میں کچھ ہوشیار کہتے ہیں، تو وہ سوچتے ہیں کہ آپ ایک عظیم بات چیت کرنے والے ہیں۔

جھینگے یا شارک کے لئے مختلف چارہ

ایک ماہی گیر باس یا بلیو فیش کو پکڑنے کے لئے مختلف چارہ استعمال کرتا ہے۔ اور آپ واضح طور پر سادہ جھینگے یا نفیس شارک کو توڑنے کے لئے مختلف بات چیت کے چارے پھینک دیں گے۔ آپ کا ہک اس قسم کے شخص سے متعلق ہونا چاہئے جس کے ساتھ آپ بات کر رہے ہیں۔ میں بنیادی طور پر واشنگٹن ڈی سی سے ہوں۔ اگر کسی آرٹ گیلری میں کوئی مجھ سے پوچھے کہ میرا تعلق کہاں سے ہے تو میں جواب دے سکتا ہوں کہ 'واشنگٹن ڈی سی کا ڈیزائن اسی شہر کے منصوبہ ساز نے تیار کیا تھا جس نے پیرس کا ڈیزائن تیار کیا تھا۔' اس سے شہر کی منصوبہ بندی، پیرس، دیگر شہروں کے منصوبوں، یورپی سفر وغیرہ کی فنکارانہ صلاحیتوں کے لئے بات چیت کے امکانات کھل جاتے ہیں۔

اکیلے افراد کی ایک سوشل پارٹی میں میں ایک اور جواب کا انتخاب کروں گا۔ "میں واشنگٹن سے ہوں،

ڈی سی۔ میرے جانے کی وجہ یہ ہے کہ جب میں بڑی ہو رہی تھی تو ہر مرد کے لیے سات عورتیں تھیں۔ اب بات چیت اکیلے رہنے کی خوشی یا افیت، ہر جگہ مطلوبہ مردوں کی کمی، یہاں تک کہ فضول امکانات کی طرف مڑ سکتی ہے۔

ایک سیاسی گروپ میں، میں نے واشنگٹن کے مسلسل بدلتے ہوئے سیاسی چہرے سے ایک موجودہ حقیقت کو پیش کیا تھا۔ بات چیت کے امکانات کی کثرت کے بارے میں قیاس آرائی کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

آپ اپنی بات چیت کا چارہ کہاں سے حاصل کرتے ہیں؟ اپنے شہر کے چیمبر آف کامرس یا تارنچی سوسائٹی کو فون کر کے شروع کریں۔ ورلڈ وائڈ ویب تلاش کریں اور اپنے شہر پر کلک کریں، یا ایک پرانے طرز کا انسائیکلو پیڈیا کھولیں۔ مستقبل میں حوصلہ افزا گفتگو کے لئے تمام امیر ذرائع۔ مستقبل کے دوستوں کی مضحکہ خیز ہڈیوں کو گڑ گڑانے کے لئے کچھ تاریخ، جغرافیہ، کاروباری اعداد و شمار، یا شاید

کچھ دلچسپ حقائق سیکھیں۔

ڈیولن کی ناکامی نے مزید تحقیق کی حوصلہ افزائی کی۔ گھر پہنچتے ہی میں نے کو لمبس چیمبر آف کامرس اور تاریخی سوسائٹی کو فون کیا۔ کہتے ہیں کہ آپ کا تعلق بھی کو لمبس، اوہائیو سے ہے اور آپ کا نیا جاننے والا آپ پر یہ الزام لگاتا ہے: 'آپ کہاں سے آئے ہیں؟' جب آپ کسی کاروباری شخص کے ساتھ بات کر رہے ہیں، تو آپ کا جواب ہو سکتا ہے، 'میں کو لمبس، اوہائیو سے ہوں۔ آپ جانتے ہیں کہ بہت سی بڑی کارپوریشنیں کو لمبس میں اپنی مصنوعات کی جانچ کرتی ہیں کیونکہ یہ تجارتی طور پر بہت عام ہے۔ درحقیقت، اسے 'امریکہ کا سب سے زیادہ امریکی شہر' کہا جاتا ہے۔ ان کا کہنا ہے کہ اگر کو لمبس میں بم دھماکے ہوتے ہیں تو یہ قومی سطح پر بوم یا بم باری کرتا ہے۔

کسی جرمن نام کے ساتھ بات کر رہے ہیں؟ اسے کو لمبس کے تاریخی جرمن گاؤں کے بارے میں بتائیں جس میں اینٹوں کی سڑکیں اور 1850 کی دہائی کی طرز کے حیرت انگیز چھوٹے گھر ہیں۔ یہ پرانے ملک کی کہانیوں کو متاثر کرنے کے لئے لازمی ہے۔ کیا آپ کے بات چیت کے ساتھی کا لقب اطالوی ہے؟ اسے بتائیں کہ جینوا، اٹلی، کو لمبس کا بہن شہر ہے۔

ایک امریکی تاریخ کے شوقین کے ساتھ بات کر رہے ہیں؟ اسے بتائیں کہ کو لمبس کا نام دراصل کرسٹوفر کو لمبس کے نام پر رکھا گیا تھا اور سانتا ماریا کی نقل دریائے سیوٹو میں لنگر انداز ہے۔ ایک طالب علم کے ساتھ بات کرنا؟ اسے کو لمبس کی پانچ یونیورسٹیوں کے بارے میں بتائیں۔

امکانات جاری ہیں۔ کیا آپ کو شک ہے کہ آپ کے بات چیت کے ساتھی کا فنکارانہ جھکاؤ ہے؟
"اوہ،" آپ نے اچانک کہا، "کو لمبس آرٹسٹ جارج بیلوز کا گھر ہے۔"

کو لمبس، پوچھنے والوں کے لئے کچھ لذیذ ناشتے تیار کریں، بھلے ہی آپ ان کے بارے میں کچھ نہ جانتے ہوں۔ یہاں ایک اچھی بات ہے۔ انہیں بتائیں کہ آپ کو ہمیشہ 'کو لمبس، اوہائیو' کہنا پڑتا ہے کیونکہ امریکہ میں کو لمبس، آرکنساس بھی ہے۔ کو لمبس، جارجیا کو لمبس، انڈیانا کو لمبس، کنساس کو لمبس، کیٹیکو کو لمبس، مسیسپی کو لمبس، مونٹانا کو لمبس، نیبراسکا کو لمبس، نیوجرسی کو لمبس، نیو میکسیکو کو لمبس، شمالی کیرولائنا کو لمبس، شمالی ڈکوٹا کو لمبس، پنسلوانیا کو لمبس، ٹیکساس اور کو لمبس، وسکونسن اس سے بات چیت کے امکانات پندرہ دیگر ریاستوں تک پھیل جاتے ہیں۔ یاد رکھیں، جیسا کہ ایک قابل ذکر شخص نے ایک بار کہا تھا، 'کوئی بھی شخص آپ کی بات نہیں سنتا اگر اسے معلوم نہ ہو کہ اب اس کی باری ہے۔'

کو لمبس کے ساتھ میرے جہنمی تجربے کا ایک پوسٹ اسکرپٹ۔ مہینوں بعد، میں نے کو لمبس سے تعلق رکھنے والے اپنے اسپیکر دوست جیف کو اس صدمے کا ذکر کیا۔ جیف نے وضاحت کی کہ اس کا گھر کو لمبس سے چند منٹوں کے فاصلے پر ایک چھوٹے سے قصبے میں تھا۔

"کون سا شہر جیف؟"

گاہانا، اوہائیو۔ انہوں نے کہا کہ عبرانی زبان میں گاہانا کا مطلب "جہنم" ہے، اور پھر انہوں نے وضاحت کی کہ وہ قدیم عبرانی مورخین کو کیوں ناپسندیدہ سمجھتے تھے۔

شکریہ جیف، میں جانتا تھا کہ آپ اپنے سننے والوں میں سے کسی پر بھی برہنہ شہر نہیں رکھیں گے۔

Chapter Sixteen

Never the naked job

ناگزیر کا جواب دینا

موت اور ٹیکس کے علاوہ تیسرا یہ یقین دہانی ہے کہ ایک نیا جاننے والا جلد ہی یہ یقین دہانی کرائے گا کہ 'اور تم کیا کرتے ہو؟' (کیا یہ مناسب اور مناسب ہے کہ انہیں یہ سوال کرنا چاہئے؟ ہم اس چیچپا وکٹ کو بعد میں اٹھائیں گے۔ فی الحال، یہ چند دفاعی اقدامات آپ کو اپنی کریکر جیک کمیونیکیشنر اسناد کو برقرار رکھنے میں مدد کرتے ہیں جب آپ سے ناگزیر پوچھا جاتا ہے۔

سب سے پہلے، نیوروی نیکیڈ سٹی کی طرح، اسکر کی سانس لینے والی پوچھ گچھ کے جواب میں ایک مختصر جواب نہ دیں۔ جب آپ صرف اپنا عنوان کہتے ہیں: میں ایک ایکٹیوری، آڈیٹر، ایک مصنف، ایک فلکی طبیعیات دان ہوں تو آپ بیچاری مچھلی کو ڈیک پر فلاپ چھوڑ دیتے ہیں۔ رحم کرو تاکہ وہ کسی بیرونی شخص کی طرح یہ نہ پوچھے کہ 'آپ کس طرح کی حرکت (آڈٹنگ، تحریر، یا تخریب کاری)

کرتے ہیں؟

آپ ایک وکیل ہیں۔ یہ عام لوگوں پر نہ چھوڑیں کہ آپ واقعی کیا کرتے ہیں۔ ایک چھوٹی سی کہانی بتائیں جس پر آپ کابات چیت کا ساتھی ہینڈل حاصل کر سکتا ہے۔ مثال کے طور پر، اگر آپ کسی نوجوان ماں کے ساتھ بات کر رہے ہیں تو کہیں، 'میں ایک وکیل ہوں۔ ہماری فرم روزگار کے قانون میں مہارت رکھتا ہے۔ درحقیقت، اب میں ایک ایسے معاملے میں ملوث ہوں جہاں ایک کمپنی نے ایک خاتون کو زچگی کی اضافی چھٹی لینے پر فارغ کر دیا تھا جو ایک طبی ضرورت تھی۔ ایک ماں اس سے متعلق ہو سکتی ہے۔

ایک کاروباری مالک کے ساتھ بات کرنا؟ کہو کہ میں ایک وکیل ہوں۔ ہماری فرم روزگار کے قانون میں مہارت رکھتا ہے۔ میرا موجودہ کیس ایک آجر سے متعلق ہے جس پر اس کا ایک عملہ ابتدائی ملازمت کے انٹرویو کے دوران ذاتی سوالات پوچھنے پر مقدمہ کر رہا ہے۔ ایک کاروباری مالک اس سے متعلق ہو سکتا ہے۔

تکنیک 16:

کبھی ہنگام نہیں

جب آپ سے پوچھا جائے کہ 'اور آپ کیا کرتے ہیں'، تو آپ سوچ سکتے ہیں کہ 'میں ایک ماہر معاشیات ہوں'، 'ایک معلم'، 'ایک انجینئر' کافی معلومات دے رہا ہے۔

اچھی بات چیت کو فروغ دیں۔ تاہم، کسی ایسے شخص کے لئے جو ماہر معاشیات، ماہر تعلیم، یا انجینئر نہیں ہے، آپ یہ بھی کہہ سکتے ہیں کہ 'میں ایک پیلیانٹولوجسٹ ہوں'، 'انفسیاتی ماہر' یا 'پورنوگرافر'۔

اسے باہر نکالو۔ نئے جاننے والوں کو کھانے کے لئے اپنی ملازمت کے بارے میں کچھ لذیذ حقائق پھینک دیں۔ بصورت دیگر، وہ جلد ہی اپنے آپ کو معاف کر دیں گے، پنیر ٹرے پر ناشتے کو ترجیح دیں گے۔

برہنہ نوکری کے فلیشرز کی دردناک یادیں

مجھے اب بھی زبان بند ہونے کی دردناک یادیں ہیں جب ننگے کام کرنے والوں کا سامنا ہوتا ہے۔ جیسا کہ اس وقت ایک ڈنر پارٹی میں ایک ساتھی نے مجھ سے کہا تھا، 'میں ایک جوہری سائنسدان ہوں۔ میرے کمزور 'اوہ، یہ دلچسپ ہونا چاہئے' نے مجھے اس کی آنکھوں میں ایک دماغی مالیکیول بنادیا۔ میری دوسری طرف موجود چیپ نے اعلان کیا، 'میں صنعتی بحران میں ہوں'، اور پھر میرے متاثر ہونے کا انتظار کرتے ہوئے رک گیا۔ میرا 'ٹھیک ہے، ارے، گولی، آپ کو صنعتی میدان میں رہنے کے لیے کردار کا ایک ہوشیار جج بننا ہو گا' بھی پرواز نہیں کر سکا۔ باقی کھانا ہم تینوں خاموشی سے بیٹھے رہے۔

ابھی پچھلے مہینے ہی ایک نئے جاننے والے نے کہا، 'میں ٹرکی میڈوز کمیونٹی کالج میں تینتی بدھ مت کی تعلیم دینے کا منصوبہ بنا رہا ہوں۔' میں تینتی بدھ مت کے مقابلے میں ٹرکی میڈوز کے بارے میں کم جانتا تھا۔ جب بھی لوگ آپ سے پوچھتے ہیں کہ آپ کیا کرتے ہیں، تو انہیں کچھ منہ سے کان کی بحالی

دیں تاکہ وہ اپنی سانس پکڑ سکیں اور کچھ کہہ سکیں۔

Chapter Seventeen

Never the naked introduction

نئے آنے والوں کو ان کے پہلے لمحات میں مدد کریں

"سوسن، میں چاہتا ہوں کہ تم جان سمٹھ سے ملو۔ جان، یہ سوسن جو نزہے۔" ڈوہ، آپ جان اور سوسن سے کیا توقع رکھتے ہیں؟

"سمٹھ؟ ام، یہ ایس۔ ایم۔ آئی۔ ٹی۔ ایچ ہے، ہے نا؟"

"اوہ، ار، گولی، سوسن، ٹھیک ہے، اب، ایک دلچسپ نام ہے۔"

اچھی کوشش کریں۔ بھول جائیں۔ یہ۔ جان یا سوسن کو اس بات کا الزام نہ لگائیں کہ وہ شاندار سے کم ہیں۔ قصور اس شخص کا ہے جس نے دونوں کو اس طرح متعارف کرایا جس طرح زیادہ تر لوگ اپنے دوستوں کو برہنہ ناموں کے ساتھ ایک دوسرے سے متعارف کرواتے ہیں۔ انہوں نے ایک ایسی لکیر نکالی جس میں لوگوں کو دانت ڈبونے کے لئے کوئی چارہ نہیں تھا۔

بڑے جیتنے والے زیادہ بات نہیں کر سکتے ہیں، لیکن بات چیت ان کے درمیان کبھی بھی غیر ارادی طور پر نہیں ختم ہوتی ہے۔ وہ کبھی ننگا تعارف جیسی تکنیکوں کے ساتھ اس کو یقینی بناتے ہیں۔ جب وہ لوگوں کا تعارف کرواتے ہیں، تو وہ بات چیت پر ایک انشورنس پالیسی خریدتے ہیں جس میں کچھ سادہ اضافی شامل ہوتے ہیں: 'سوسن، میں چاہتا ہوں کہ آپ جان سے ملیں۔ جان کے پاس ایک حیرت انگیز کشتی ہے جس کا ہم نے پچھلے موسم گرما میں سفر کیا تھا۔ جان، یہ سوسن اسمتھ ہے۔ سوسن شو سٹرنگ گورمیٹ میگزین کی ایڈیٹر ان چیف ہیں۔

تعارف پیش کرنے سے سوسن کو یہ پوچھنے کا موقع ملتا ہے کہ جان کے پاس کس قسم کی کشتی ہے یا گروپ کہاں گیا تھا۔ یہ جان کو لکھنے کی اپنی محبت پر تبادلہ خیال کرنے کا موقع دیتا ہے۔ یا کھانا پکانے کے بارے میں۔ یا کھانے کے بارے میں۔ اس کے بعد یہ گفتگو فطری طور پر عام طور پر سفر، کشتیوں پر زندگی، ماضی کی تعطیلات، پسندیدہ ترکیبوں، ریستورانوں، بجٹ، غذا، میگزین، ادارتی پالیسی تک پھیل سکتی ہے۔

تکنیک 17:

کبھی ننگا تعارف نہیں

لوگوں کا تعارف کرواتے وقت، ایک بے داغ ہک نہ پھینکیں اور بگ کلیم کی طرح مسکراتے ہوئے وہاں کھڑے رہیں، اور نئے آنے والوں کو اپنے پنجنوں اور مچھلیوں کو پھاڑنے کے لئے چھوڑ دیں۔

ایک موضوع کے لئے۔ انہیں چیزوں کے تیرنے میں لانے کے لئے بات چیت کے ہک کو ختم کریں۔ پھر آپ اگلے نیٹ ورکنگ کے موقع پر رہنے یا تیرنے کے لئے آزاد ہیں۔

اگر آپ تعارف کے دوران کسی کی ملازمت کا ذکر کرنے میں آرام دہ نہیں ہیں تو، اس کے شوق یا یہاں تک کہ کسی ٹیلنٹ کا ذکر کریں۔ دوسرے دن ایک اجتماع میں میزبان نے گلبرٹ نامی شخص کا تعارف کرایا۔ اس نے کہا، 'لیل، میں چاہتی ہوں کہ تم گلبرٹ سے ملو۔ گلبرٹ کا تحفہ مجسمہ سازی ہے۔ وہ خوبصورت موم کی نقاشی کرتا ہے۔ مجھے یاد ہے کہ میں سوچ رہا تھا، تحفہ، اب یہ کسی کو متعارف کرانے اور بات چیت کو ترغیب دینے کا ایک خوبصورت طریقہ ہے۔

ان دو شخصیت بڑھانے والے، تین بات چیت کے آگے بڑھانے والے اور تین چھوٹے توسیع کاروں سے لیس، اب وقت آگیا ہے کہ مواصلات کی سیڑھی پر ایک قدم بڑھایا جائے۔ آئیے اب چھوٹی چھوٹی باتوں سے اٹھیں اور زیادہ بامعنی مکالمے کا راستہ تلاش کریں۔ اگلی تکنیک آپ کے بات چیت کے ساتھی کے لئے تبادولے کو دلچسپ بنانے کی ضمانت ہے۔

Chapter Eighteen

Be a word detective

ان کی زبان کی پھسلن پر جاسوس بنیں

یہاں تک کہ ایک نیک نیت شوہر جو محبت کرتے ہوئے اپنی بیوی سے پوچھ سکتا ہے کہ 'کیا یہ تمہارے لیے بھی اچھا ہے، بیٹا؟' وہ اپنے ساتھی سے یہ نہیں پوچھتا کہ کیا بات چیت تمہارے لیے بھی اچھی ہے؟ پھر بھی وہ حیران ہے... ہم سب کرتے ہیں۔ مندرجہ ذیل تکنیک کے ساتھ، اپنے دماغ کو آرام پر رکھیں۔ آپ یقینی طور پر بات چیت کو کسی بھی شخص کے لئے گرم بنا سکتے ہیں جس کے ساتھ آپ بات کرتے ہیں۔ میری پروم ڈیٹ کی طرح، ڈونی، آپ کو معجزانہ طور پر اپنے سامعین کو محفوظ کرنے کے لئے مضامین ملیں گے۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ یہ سراغ کتنا ہی گمبھیر ہے، شرلاک ہومز کو یقین ہے کہ وہ جلد ہی اپنے میگنٹنگ گلاس کے ذریعے اسے گھورنے لگے گا۔ بے لگام جاسوس کی طرح، بگ ونرز جانتے ہیں، اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا ہے کہ کوئی سراغ کتنا ہی مشکل کیوں نہ ہو،

وہ صحیح موضوع تلاش کریں گے۔ کیسے؟ وہ لفظ جاسوس بن جاتے ہیں۔

میری ایک نوجوان دوست نینسی ہے، جو ایک نرسنگ ہوم میں کام کرتی ہے۔ نینسی عمر رسیدہ افراد کے بارے میں گہری پرواہ کرتی ہے لیکن اکثر اس بارے میں شکایت کرتی ہے کہ اس کے کچھ مریض کتنے پریشان اور لیکونک ہیں۔ وہ افسوس کا اظہار کرتی ہیں کہ انہیں ان سے متعلق مشکلات کا سامنا ہے۔

نینسی نے مجھے مسز اوٹس نامی ایک خاص طور پر بوڑھی عورت کے بارے میں بتایا، جسے وہ کبھی بھی اس کے سامنے کھولنے کا موقع نہیں دے سکتی تھی۔ نینسی نے بتایا کہ 'ایک دن گزشتہ ہفتے بارش کے ان تمام طوفانوں کے فوراً بعد، صرف بات چیت کرنے کے لیے، میں نے مسز اوٹس سے کہا، 'پچھلے ہفتے ہمارے پاس خوفناک طوفان آئے تھے، کیا آپ کو نہیں لگتا؟ نینسی نے اپنی بات جاری رکھتے ہوئے کہا، 'مسز اوٹس نے عملی طور پر میرے گلے سے چھلانگ لگا دی۔ اس نے ایک چھوٹی سی آواز میں کہا، "یہ پودوں کے لئے اچھا رہا ہے۔" میں نے نینسی سے پوچھا کہ اس نے اس کا کیا جواب دیا۔

"میں کیا کہہ سکتا ہوں؟" نینسی نے جواب دیا۔ "ظاہر ہے کہ وہ عورت مجھے کاٹ رہی تھی۔"

'کیا آپ نے کبھی مسز اوٹس سے یہ پوچھنے کے بارے میں سوچا تھا کہ

کیا انہیں پودے پسند ہیں؟" پودے؟" نینسی نے پوچھا۔

"جی ہاں۔" میں نے مشورہ دیا۔ 'مسز اوٹس نے اس موضوع کو اٹھایا۔' میں نے نینسی سے کہا کہ وہ

مجھ پر احسان کرے۔ "اس سے پوچھو،" میں نے التجا کی۔ نینسی نے مزاحمت کی، لیکن میں نے اصرار کیا۔

بس مجھے خاموش کرنے کے لیے، نینسی نے وعدہ کیا کہ وہ 'بوڑھی مسز اوٹس' سے پوچھے گی کہ کیا اسے

پودے پسند ہیں۔

اگلے دن نینسی نے مجھے کام سے بلایا۔ "لیل، تمہیں کیسے پتہ چلا؟" مسز اوٹس کو نہ صرف پودوں سے محبت تھی بلکہ انہوں نے مجھے بتایا کہ ان کی شادی ایک باغبان سے ہوئی ہے۔ آج مجھے مسز اوٹس کے ساتھ ایک مختلف مسئلہ تھا۔ میں اسے خاموش نہیں کر سکا! وہ اپنے باغ، اپنے شوہر کے بارے میں آگے بڑھتی چلی گئی۔"

ٹاپ کمیونیکیشنز جانتے ہیں کہ خیالات کہیں سے نہیں آتے ہیں۔ اگر مسز اوٹس نے پودے لگانے کا سوچا تو ان کے ساتھ ان کا کوئی نہ کوئی تعلق ضرور ہو گا۔ مزید برآں، لفظ کا ذکر کرنے سے، اس کا مطلب لاشعوری طور پر وہ پودوں کے بارے میں بات کرنا چاہتی تھی۔

مثال کے طور پر، بارش کے بارے میں نینسی کے تبصرے کا جواب دینے کے بجائے، 'یہ پودوں کے لئے اچھا ہے' مسز اوٹس نے کہا تھا، 'بارش کی وجہ سے، میرا کتاباہر نہیں جاسکا۔ اس کے بعد نینسی اپنے کتے کے بارے میں پوچھ سکتی ہے۔ یا فرض کریں کہ اس نے گڑ گڑا کر کہا، 'یہ میرے گھٹیا کے لیے برا ہے۔ کیا آپ اندازہ لگا سکتے ہیں کہ مسز اوٹس اب کس بارے میں بات کرنا چاہتی ہیں؟

کسی سے بات کرتے وقت، اپنے کان کھلے رکھیں اور، ایک اچھے جاسوس کی طرح، اشارے کے لئے سنیں۔ کسی بھی غیر معمولی حوالہ جات کی تلاش میں رہیں: کسی دوسری جگہ، وقت، شخص کی کوئی بے قاعدگی، انحراف، یا دعوت۔ اس کے بارے میں پوچھیں کیونکہ یہ اس بات کا اشارہ ہے کہ آپ کا بات چیت کا ساتھی واقعی کس چیز پر تبادلہ خیال کرنے سے لطف اندوز ہو گا۔

اگر دو لوگوں میں کوئی چیز مشترک ہو، جب مشترکہ مفاد سامنے آتا ہے، تو وہ فطری طور پر اس پر چھلانگ لگا دیتے ہیں۔ مثال کے طور پر، اگر کوئی اسکواش کھیلنے (پرنندوں کو دیکھنے یا اسٹامپ جمع کرنے) کا ذکر کرتا ہے اور سننے والا اس جذبے کو شیئر کرتا ہے، تو وہ کہتا ہے، 'اوہ، آپ بھی اسکواشر (یا برڈر یا فلیٹ لسٹ) ہیں!'

یہاں چال ہے: جوش و خروش کے ساتھ پاپ کرنے کے لئے سکواشر، برڈر، یافلیٹ لسٹ ہونے کی کوئی ضرورت نہیں ہے۔ آپ صرف ایک ورڈ جاسوس بن سکتے ہیں۔ جب آپ اس حوالہ کو اس طرح اٹھاتے ہیں جیسے یہ آپ کو بھی پر جوش کرتا ہے، تو یہ آپ کو بات چیت میں مشغول کرتا ہے جس کے لئے اجنبی پر جوش ہوتا ہے۔ (موضوع آپ کے پاؤں کو سونے کے لئے رکھ سکتا ہے، لیکن یہ ایک اور کہانی ہے۔

تکنیک 18:

لفظ جاسوس بنیں

ایک اچھے گمشو کی طرح، اپنے بات چیت کے ساتھی کے ہر لفظ کو اس کے پسندیدہ موضوع کے اشارے کے لئے سنیں۔ ثبوت ختم ہو جائیں گے۔ پھر اس موضوع پر اس طرح نمودار ہوتے ہیں جیسے زبان کی پھسلن پر ایک جاسوس آجائے۔ شرلاک ہو مز کی طرح، آپ کے پاس اس موضوع کا سراغ ہے جو دوسرے شخص کے لئے گرم ہے۔

اب جب کہ آپ نے حوصلہ افزا گفتگو کو جلا بخشی ہے، آئیے ایک تکنیک تلاش کریں
اسے گرم رکھیں۔

Chapter Nineteen

The swivelling spotlight

اپنے آپ کو اعلیٰ فروخت کی تکنیک کے ساتھ فروخت کریں

کئی سال پہلے، میں اور میری ایک گرل فرینڈ نے ایک ایسی پارٹی میں شرکت کی تھی، جس میں لوگوں کی بڑی تعداد موجود تھی۔ ہم نے جن لوگوں سے بات کی وہ ایک اچھی زندگی گزار رہے تھے۔ اس کے بعد پارٹی کے بارے میں بات کرتے ہوئے میں نے اپنے دوست سے پوچھا، 'ڈیان، پارٹی کے تمام دلچسپ لوگوں میں سے، آپ کو کس سے بات کرنا سب سے زیادہ پسند آیا؟'

اس نے بغیر کسی ہچکچاہٹ کے کہا، 'اوہ، ڈین سمٹھ۔' 'ڈین کیا کرتا

ہے؟' میں نے اس سے پوچھا۔

"اوہ، ٹھیک ہے، مجھے یقین نہیں ہے،" اس نے جواب دیا۔

"وہ کہاں رہتا ہے؟"

"اوہ، میں نہیں جانتی،" ڈیان نے جواب دیا۔

"ٹھیک ہے، وہ کس چیز میں دلچسپی رکھتا ہے؟"
"ٹھیک ہے، ہم نے واقعی اس کی دلچسپیوں کے بارے میں بات
نہیں کی۔" "ڈیان،" میں نے پوچھا، "تم نے کس بارے میں بات
کی تھی؟" مجھے لگتا ہے کہ ہم زیادہ تر میرے بارے میں بات
کرتے تھے۔"

"آہ،" میں نے اپنے آپ سے کہا۔ ڈیان نے ابھی ایک بڑے فاتح کے ساتھ ناک رگڑی ہے۔
جیسا کہ یہ پتہ چلتا ہے، مجھے کئی ماہ بعد بگ ونر ڈین سے ملنے کی خوشی ملی۔ اپنی زندگی کے بارے میں
ڈیان کی لاعلمی نے میرے تجسس کو بڑھا دیا لہذا میں نے اس سے تفصیلات کے لئے پوچھ گچھ کی۔ جیسا
کہ یہ پتہ چلا ہے، ڈین پیرس میں رہتا ہے، فرانس کے جنوب میں ایک ساحلی گھر ہے، اور ایلپس
میں ایک پہاڑی گھر ہے۔ وہ اہرام اور قدیم کھنڈرات کے لئے آواز اور روشنی کے شوتیار کرنے کے
لئے دنیا بھر میں سفر کرتا ہے۔ اور وہ ایک شوقین پینٹ گلائڈر اور اسکو باغوطہ خور ہے۔ کیا اس شخص
کی زندگی دلچسپ ہے یا کیا؟ اس کے باوجود ڈین نے ڈیان سے ملاقات کرتے ہوئے اپنے بارے میں
ایک لفظ بھی نہیں کہا۔

میں نے ڈین کو بتایا کہ ڈیان اس سے مل کر کتنی خوش تھی لیکن اس نے اس کی زندگی کے بارے
میں کتنا کم سیکھا۔ ڈین نے صرف جواب دیا، "ٹھیک ہے، جب میں کسی سے ملتا ہوں، تو اگر میں ان کی
زندگی کے بارے میں پوچھتا ہوں تو میں بہت کچھ سیکھتا ہوں۔ میں ہمیشہ دوسرے شخص پر توجہ مرکوز
کرنے کی کوشش کرتا ہوں۔ واقعی پر اعتماد لوگ اکثر ایسا کرتے ہیں۔ وہ جانتے ہیں کہ وہ بات کرنے
کے بجائے سننے سے زیادہ ترقی کرتے ہیں۔ ظاہر ہے، وہ بات کرنے والے کو بھی مسحور کر دیتے ہیں۔"

کئی ماہ پہلے ایک اسپیکر کے کنونشن میں، میں اپنے ساتھی، برائن ٹریسی سے بات کر رہا تھا۔ برائن ٹاپ سیلزمین کو تربیت دینے کا شاندار کام کرتا ہے۔ وہ اپنے طالب علموں کو ایک بہت بڑی روشنی کے بارے میں بتاتا ہے جو، جب ان کی مصنوعات پر چمکتا ہے تو، امکان کے لئے اتنا دلچسپ نہیں ہوتا ہے۔ جب سیلزمین امکان پر بڑی توجہ مرکوز کرتے ہیں، تو یہی چیز فروخت کو بناتی ہے۔

سیلزمین، یہ تکنیک آپ کے لئے خاص طور پر اہم ہے۔ اپنے سوکولنگ اسپاٹ لائٹ کو آپ سے دور رکھیں، صرف آپ کی مصنوعات پر ہلکے سے، اور سب سے زیادہ روشن اپنے خریدار پر۔ آپ اپنے آپ کو اور اپنی مصنوعات کو فروخت کرنے کا بہت بہتر کام کریں گے۔

تکنیک 19:

سوکولنگ اسپاٹ لائٹ

جب آپ کسی سے ملتے ہیں تو، اپنے درمیان ایک بہت بڑی گھومتی ہوئی روشنی کا تصور کریں۔ جب آپ بات کر رہے ہوتے ہیں، تو روشنی آپ پر ہوتی ہے۔ جب نیا شخص بول رہا ہوتا ہے، تو یہ اس پر چمک رہا ہوتا ہے۔ اگر آپ اسے کافی روشن انداز میں روشن کرتے ہیں تو اجنبی اس حقیقت سے اندھا ہو جائے گا کہ آپ نے اپنے بارے میں شاید ہی ایک لفظ کہا ہو۔ جتنی دیر تک آپ اسے آپ سے دور رکھتے ہیں، اتنا ہی زیادہ دلچسپ وہ آپ کو تلاش کرتا ہے۔

Chapter Twenty

Parroting

دوبارہ کچھ کہنے کے لئے مت پھنسیں

یقیناً ایسے لمحات پیدا ہوتے ہیں جب بات چیت کرنے والے بھی دیوار سے ٹکراتے ہیں۔ کچھ لوگوں کی مونو سیلیبک گڑ گڑاہٹ یہاں تک کہ بی اے ورڈ جاسوسی تکنیک کے ماہرین کے لئے بھی تپلی چناؤ چھوڑ دیتی ہے۔

اگر آپ اپنے آپ کو مرتے ہوئے گفتگو کے انگارے کو بے کار محسوس کرتے ہیں (اور اگر آپ کو لگتا ہے کہ سیاسی وجوہات یا انسانی ہمدردی کی وجہ سے بات چیت جاری رہنی چاہئے) تو یہاں آگ کو دوبارہ بھڑکانے کے لئے ایک فول پروف چال ہے۔ میں اسے اس خوبصورت ٹرائیکل پرندے کے پیچھے طوطے کا نام دیتا ہوں جو صرف دوسرے لوگوں کی باتیں دہرا کر ہر کسی کے دل پر قبضہ کر لیتا ہے۔

کیا آپ نے کبھی گھر کے ارد گرد گھومتے ہوئے پس منظر میں ٹی وی کو ٹینس کے کھیل کے لیے تیار کیا ہے؟ آپ گیند کو نیٹ پر آگے پیچھے چلتے ہوئے سنتے ہیں۔ کلنک۔ کلنک۔ کلنک۔ کلنک۔ کلنک۔ کلنک۔ اس بار آپ کو کلنک کی آواز سنائی نہیں دے رہی ہے۔ گیند کورٹ سے نہیں ٹکرائی۔ کیا ہوا؟ آپ فوری طور پر سیٹ کو دیکھتے ہیں۔

اسی طرح بات چیت میں بات چیت کی گیند آگے پیچھے جاتی ہے۔ پہلے آپ بولتے ہیں، پھر آپ کا ساتھی بولتا ہے، آپ بولتے ہیں... اور اس طرح یہ آگے پیچھے چلتا ہے۔ ہر بار، 'ام ہم' یا 'ام' جیسے سر جھکانے اور تسلی بخش چیخوں کے ذریعے، آپ اپنے بات چیت کے ساتھی کو بتاتے ہیں کہ گیند آپ کے کورٹ میں اتر گئی ہے۔ یہ آپ کا مجھے مل گیا 'سگنل' ہے۔ بات چیت کا تال ایسا ہی ہے۔

"میں آگے کیا کہوں؟"

اس خوفناک طور پر جانے پہچانے لمحے پر واپس جائیں جب آپ کی بات کرنے کی باری ہوتی ہے لیکن آپ کا ذہن خالی ہو جاتا ہے۔ گھبراہٹیں نہیں۔ زبانی یا غیر زبانی طور پر یہ اشارہ دینے کے بجائے کہ آپ کو یہ 'مل گیا' یا طوطے کو، آخری دو یا تین الفاظ کو دہرائیں جو آپ کے ساتھی نے ہمدردانہ، سوالیہ لہجے میں کہے تھے۔ یہ بات چیت کی گیند کو آپ کے ساتھی کے کورٹ میں واپس پھینک دیتا ہے۔

میرا ایک دوست فل ہے، جو کبھی کبھی مجھے ہوائی اڈے پر اٹھالیتا ہے۔ عام طور پر میں اتنا تھکا ہوا ہوتا ہوں کہ مسافر کی نشست پر بے رحمی سے سو جاتا ہوں اور فل کو ایک چوکیدار کے سوا کچھ نہیں دیتا۔

کچھ سال پہلے ایک خاص طور پر تھکا دینے والے سفر کے بعد، میں نے اپنا بیگ اس کی ڈگی میں پھینک دیا اور اگلی سیٹ پر فلاپ ہو گیا۔ جب میں وہاں سے جا رہا تھا تو اس نے بتایا کہ وہ ایک رات پہلے تھیر گیا تھا۔ عام طور پر میں صرف چیختا اور بے ہوشی میں ڈوب جاتا۔ تاہم، اس خاص سفر پر، میں نے طوطے کی تکنیک سیکھی تھی اور اسے آزمانے کے لئے بے چین تھا۔ "تھیر؟" میں نے سوالیہ انداز میں کہا۔ 'جی ہاں، یہ ایک بہت اچھا شو تھا،' اس نے جواب دیا، اس امید کے ساتھ کہ یہ اس موضوع پر آخری لفظ ہو گا، اس سے پہلے کہ میں اپنی معمول کی نیند میں گر جاؤں۔

"بہت اچھا شو ہے؟" میں نے طوطا کیا۔ میری دلچسپی دیکھ کر خوشگوار حیرت ہوئی، انہوں نے کہا، 'جی ہاں، یہ اسٹیفن سونڈ ہیمل کا ایک نیا شو ہے جسے سونی ٹوڈ کہا جاتا ہے۔

"سونی ٹوڈ؟" میں نے ایک بار پھر طوطہ کیا۔ اب فل کو ہر طرف کیا جا رہا تھا۔ 'جی ہاں، زبردست موسیقی اور ناقابل یقین حد تک عجیب کہانی...'

"عجیب کہانی ہے؟" میں نے طوطا کیا۔ ٹھیک ہے، فل کو بس یہی چاہیے تھا۔ اگلے آدھے گھنٹے تک فل نے مجھے شو کی کہانی لندن کے ایک قصائی کے بارے میں بتائی جو لوگوں کو قتل کرتا رہا۔ میں آدھا پریشان تھا، لیکن جلد ہی مجھے لگا کہ سونی ٹوڈ کی جانب سے لوگوں کے سر کاٹنے کی کہانی میری نیند کو پریشان کر رہی ہے۔ لہذا میں نے بس پیچھے ہٹ کر اس کے پچھلے جملے میں سے ایک جملے کو طوطے کیا تاکہ اسے دوسرے راستے پر لایا جاسکے۔

"تم نے کہا تھا کہ اس میں بہت اچھی موسیقی ہے؟"

اس نے چال کی۔ میرے گھر کے پینتالیس منٹ کے سفر کے بقیہ حصے میں، فل نے مجھے 'پریٹی ویمین'، 'دی بیسٹ پیزان لندن' اور سونی ٹوڈ کے دیگر گانے گائے۔ مجھے یقین ہے، آج تک، فل اس سفر کو ہماری اب تک کی بہترین گفتگو میں سے ایک کے طور پر سوچتا ہے۔ اور میں نے صرف اس کے کچھ جملے طوطے کیے۔

تکنیک 20:

طوطے

پھر کبھی خاموش نہ رہیں۔ ایک طوطے کی طرح، بس اپنے گفتگو کے ساتھی کے آخری چند الفاظ کو دہرائیں۔ یہ گیند کو واپس اس کے دربار میں ڈال دیتا ہے، اور پھر آپ کو صرف سننے کی ضرورت ہے۔

فروخت کنندگان، گاہکوں کے حقیقی اعتراضات کے لئے جنگلی ہنس کا تعاقب کیوں کرتے ہیں جب انہیں طوطے سے درختوں سے باہر نکالنا اتنا آسان ہے؟

منافع حاصل کرنے کا راستہ طوطا

طوطے لگانا بھی لوگوں کے حقیقی احساسات کو کھولنے کا ایک ذریعہ ہے۔ اسٹار سیلزمین اسے اپنے متوقع کے جذباتی اعتراضات تک پہنچنے کے لئے استعمال کرتے ہیں، جو وہ اکثر خود کو بھی واضح نہیں کرتے ہیں۔ میرے ایک دوست، پال، جو ایک استعمال شدہ کار فروخت کنندہ ہیں، نے مجھے بتایا کہ وہ حال ہی میں لیمبورگینی کی فروخت کا سہرا طوطے کو دیتے ہیں۔

پال ایک امید کے ساتھ گھوم رہا تھا اور اس کی بیوی، جس نے 'سمجھدار کار' میں دلچسپی کا اظہار کیا تھا۔ وہ انہیں ہر سمجھدار شیوی اور فورڈ کولاٹ پر دکھا رہا تھا۔ جب وہ خاندان کی ایک سمجھدار گاڑی کی طرف دیکھ رہے تھے تو پال نے شوہر سے پوچھا کہ وہ اس کے بارے میں کیا سوچتا ہے۔ "ٹھیک ہے،" اس نے کہا، "مجھے یقین نہیں ہے کہ یہ گاڑی میرے لیے صحیح ہے۔ اگلی سمجھدار گاڑی کی طرف بڑھنے کے بجائے، پال نے طوطے سے کہا 'آپ کے لیے ٹھیک ہے؟ پولوس کے سوالیہ انداز نے اس امکان کی نشاندہی کی کہ اسے مزید کچھ کہنے کی ضرورت ہے۔

"ٹھیک ہے، جی ہاں۔" امکان نے بوکھلا کر کہا۔ 'مجھے یقین نہیں ہے کہ یہ میری شخصیت کے مطابق

ہے۔" آپ کی شخصیت کے مطابق ہے؟' پولس نے ایک بار پھر طوطا لگایا۔

'آپ جانتے ہیں، شاید مجھے کچھ اور اسپورٹی کی ضرورت ہے۔" تھوڑا سا زیادہ

کھیل کود؟' پولس نے طوطا لگایا۔

'ٹھیک ہے، وہاں وہ گاڑیاں تھوڑی زیادہ اسپورٹی لگ رہی ہیں۔

اچھا! پال کے طوطے نے پوچھا تھا کہ گاہک کو کون سی گاڑیاں دکھانی ہیں۔ جیسے ہی وہ لاٹ پر

لیمبورگینی کی طرف بڑھے، پولس نے دیکھا کہ اس شخص کی آنکھیں چمک رہی ہیں۔ ایک گھنٹے بعد،

پال نے چربی کا کمیشن جیب میں ڈال دیا تھا۔

اپنے گلے کو بچانے کے لئے بات کرنے سے آرام کرنا چاہتے ہیں؟ یہ اگلی تکنیک آپ کے بات چیت کے ساتھی کو بند اور بھاگنے پر مجبور کرتی ہے لہذا آپ کو صرف سننا ہے (یا یہاں تک کہ جب وہ بات چیت کرتا ہے تو اس پر توجہ نہیں دی جاتی ہے)۔

Chapter Twenty One

Encore!

'مجھے اس وقت کے بارے میں بتاؤ جب تم نے...'

ہر باپ مسکراتا ہے جب اس کا چھوٹا سا بچہ اسے سونے کے وقت پکارتا ہے، 'ڈیڈی، ڈیڈی، مجھے تین چھوٹے کی کہانی دوبارہ سنائیں' (یار قص کرنے والی شہزادیاں، یا آپ اور ممی کی ملاقات کیسے ہوئی)۔ والد جانتے ہیں کہ جونیر نے پہلی بار کہانی سے اتنا لطف اٹھایا، وہ اسے بار بار سننا چاہتا ہے۔

جونیر اینکور نامی مندرجہ ذیل تکنیک کی حوصلہ افزائی کرتا ہے! جس سے دو مقاصد حاصل ہوتے ہیں۔ انور! ایک ساتھی کو ایک خوش والد کی طرح محسوس کرتا ہے، اور یہ مرنے والی گفتگو کو دل کی پیوند کاری دینے کا ایک عمدہ طریقہ ہے۔

میں نے ایک بار ایک جہاز پر کام کیا تھا جس میں اطالوی افسران اور زیادہ تر امریکی مسافر تھے۔ ہر ہفتے، ڈیک افسران کو کپتان کی کاک ٹیل پارٹی میں شرکت کرنے کی ضرورت تھی۔ کپتان کے خطاب

کے بعد، دلکش ٹوٹی پھوٹی انگریزی میں، افسران ہمیشہ اطالوی زبان میں ایک ساتھ جمع ہو جاتے تھے۔ یہ کہنے کی ضرورت نہیں ہے کہ زیادہ تر مسافروں کی اطالوی زبان پر گرفت میکرونی، اسپیکٹی، سلامی اور پیزا پر ختم ہوئی۔

کروز ڈائریکٹر کی حیثیت سے افسروں کو مسافروں کے ساتھ گھل مل کرنے کی ذمہ داری میرے کندھوں پر پڑی۔ میرا غیر معمولی حربہ یہ تھا کہ میں ایک افسر کا بازو پکڑ لوں اور اسے امید مند مسافروں کے مسکراتے ہوئے ہجوم کے پاس گھسیٹ لوں۔ اس کے بعد میں افسر کا تعارف کرواتا اور دعا کرتا کہ یا تو بلی اپنی زبان چھوڑ دے، یا کوئی مسافر اس سے زیادہ اصل سوال لے کر آئے گا کہ 'جی، اگر آپ تمام افسران یہاں ہیں، تو کشتی کون چلا رہا ہے؟' کبھی نہیں ہوا۔ مجھے ہفتہ وار کپتان کی کاک ٹیل پارٹی سے ڈر لگتا تھا۔

ایک رات، اپنے کیمپن میں سوتے ہوئے، مجھے اس جہاز نے ایک طرف سے دوسری طرف سے زوردار انداز میں ہلاتے ہوئے دیکھا۔ میں سن رہا تھا اور انجن بند تھے۔ ایک بری علامت۔ میں نے اپنا لباس پکڑا اور ڈیک کی طرف دوڑا۔ شدید دھند کے درمیان، میں مشکل سے ایک اور جہاز کو دیکھ سکتا تھا جو ہم سے آدھا میل دور نہیں تھا۔ پانچ یا چھ افسران اسٹار بورڈ گارڈریل کو پکڑ رہے تھے اور جہاز کے اوپر جھک رہے تھے۔ میں عین وقت پر وہاں پہنچا اور دیکھا کہ چاند کی روشنی میں ایک شخص جس کی ایک آنکھ پر پٹی لگی ہوئی ہے، وہ ہمارے ساتھ تشدد کرنے کی کوشش کر رہا ہے۔

ہلتی ہوئی سیڑھی۔ افسروں نے فوری طور پر اسے ہمارے جہاز کے اسپتال لے جایا۔ انجن دوبارہ اسٹارٹ ہو گئے اور ہم اپنے راستے پر تھے۔

اگلی صبح مجھے پوری کہانی ملی۔ دوسرے جہاز پر ایک مزدور، ایک مال بردار، وہ ایک انجن سلنڈر میں سوراخ کھود رہا تھا۔ جب وہ کام کر رہا تھا تو دھات کا ایک تیز سوئی پتلا ٹکڑا میزائل کی طرح اس کی دائیں آنکھ میں گر گیا۔ مال بردار جہاز پر کوئی ڈاکٹر نہیں تھا لہذا جہاز نے ہنگامی سگنل نشر کیا۔

بین الاقوامی سمندری قوانین کے مطابق کسی بھی جہاز کو بحران کا سگنل سننے کے لئے جواب دینا ہو گا۔ ہمارا جہاز بچانے کے لیے آیا اور سمین نے اپنی خون بہنے والی آنکھ کو تھام کر ایک لائف بوٹ میں اتار دیا جو اسے ہمارے جہاز پر لے آئی۔ ہمارے جہاز کے ڈاکٹر ڈاکٹر روسی کامیابی کے ساتھ مزدور کی آنکھ سے سوئی ہٹانے میں کامیاب رہے اور اس طرح اس کی بینائی بچ گئی۔

اگلے کپتان کی کاک ٹیل پارٹی میں کٹوتی کریں۔ ایک بار پھر مجھے افسروں کو مسافروں کے ساتھ گھل مل جانے اور چھوٹی چھوٹی باتیں کرنے کے معروف چیلنج کا سامنا کرنا پڑا۔ میں نے ایک یادو کو گھسیٹنے کے لیے لیکونک افسروں کے ہجوم میں ہفتہ وار سفر کیا اور اس بار میرا ہاتھ جہاز کے ڈاکٹر کے بازو پر پڑا۔ میں نے اسے مسکراتے ہوئے مسافروں کے قریب ترین گروپ کے پاس لے جایا اور اس کا تعارف کرایا۔ اس کے بعد میں نے کہا، 'ابھی پچھلے ہفتے ڈاکٹر روسی نے آدھی رات کو ڈرامائی طور پر بچانے کے بعد ایک دوسرے جہاز پر ایک سمین کی بینائی بچائی۔ ڈاکٹر روسی، مجھے یقین ہے کہ یہ لوگ اس کے بارے میں سننا پسند کریں گے۔'

یہ جادو کی چھڑی کی طرح تھا۔ مجھے حیرت ہوئی کہ ڈاکٹر روسی کو فوری طور پر فرشتوں کی زبانوں سے نوازا گیا۔ ان کی پہلے سے ٹوٹی پھوٹی انگریزی موٹے لہجے والی فصاحت بن گئی۔ انہوں نے اپنے ارد گرد جمع ہونے والے مسافروں کے بڑھتے ہوئے گروپ کے لئے پوری کہانی سنائی۔ میں نے اس

ہجوم کو چھوڑ دیا جسے ڈاکٹر روسی نے انتظار کر رہے سامعین کے سامنے ایک اور افسر کو کھینچنے کے لئے کہا تھا۔

میں نے کپتان کا پٹی سے ڈھکا ہوا بازو پکڑا، اسے مسکراتے ہوئے مسافروں کے ایک اور گروپ کے پاس گھسیٹا اور کہا، 'کیپٹن کیفیر، آپ ان لوگوں کو اس ڈرامائی ریسکیو کے بارے میں کیوں نہیں بتاتے جو آپ نے گزشتہ ہفتے آدھی رات کو کیا تھا؟' بلی نے کیفیر کی زبان چھوڑ دی اور وہ بھاگ رہا تھا۔ اگلے گروپ کے لئے پہلے افسر کو حاصل کرنے کے لئے ہجوم پر واپس جائیں۔ اب تک میں جانتا تھا کہ میرے پاس ایک فاتح ہے۔ 'سگنور سلواگو، آپ ان لوگوں کو کیوں نہیں بتاتے کہ آپ نے گزشتہ ہفتے آدھی رات کو کپتان کو ڈرامائی طور پر بچانے کے لیے کیسے بیدار کیا تھا؟'

تب تک جہاز کے ڈاکٹر کو پہلی کشتی سے نکالنے اور اسے مسافروں کے اگلے گروپ میں لے جانے کا وقت آچکا تھا۔ اس نے دوسری بار بھی بہتر کام کیا۔ اس نے خوشی سے اپنا اینکور شروع کیا۔ دوسرے سامعین کے لئے جیسے ہی وہ باتیں کر رہے تھے، میں کپتان کے پاس واپس چلا گیا تاکہ ایک اور ہجوم کے ساتھ ایک سیکنڈ کے لیے انہیں دور کھینچ سکوں۔ مجھے سرکس کے جگھر کی طرح محسوس ہوا جو تمام پلیٹوں کو گھومتا رہتا ہے۔

لاٹھیاں۔ جیسے ہی مجھے ایک بات چیت کا موقع ملا، مجھے پہلے مقرر کے پاس بھاگنا پڑا تا کہ اسے دوسرے سامعین پر بھنور ڈال سکوں۔

کپتان کی کاک ٹیل پارٹیاں باقی سیزن کے لئے میرے لئے ہوا کا جھونکا تھیں۔ تینوں افسران کو ہر کروڑ میں نئے لوگوں کو اپنی بہادری کی ایک ہی کہانی سنانا پسند تھا۔ واحد مسئلہ یہ تھا کہ میں نے دیکھا کہ کہانیاں ہر بار لمبی اور زیادہ وسیع ہوتی جا رہی ہیں۔ مجھے اگلے ناظرین کے لئے انہیں دوبارہ پر فارمنس کرنے کے لئے اپنی ٹائمنگ کو ایڈجسٹ کرنا پڑا۔

اسے دوبارہ کھیلیں، سیم

انور! تعریف کرنے والے سامعین جب گلوکار سے ایک اور گانا چاہتے ہیں، ڈانسر سے ایک اور رقص، شاعر کی ایک اور نظم، اور میرے معاملے میں، افسروں سے ایک اور کہانی سنانا چاہتے ہیں۔ انور! یہ اس تکنیک کا نام ہے جسے آپ کسی ممکنہ، ممکنہ آجر، یا قابل قدر جاننے والے سے دوبارہ کہانی کی درخواست کرنے کے لئے استعمال کر سکتے ہیں۔ جب آپ دونوں لوگوں کے ایک گروپ کے ساتھ بات چیت کر رہے ہوں تو بس اس کی طرف مڑیں اور کہیں، 'جان، مجھے یقین ہے کہ ہر کوئی اس وقت کے بارے میں سننا پسند کرے گا جب آپ نے تیس پاؤنڈ کی پیٹی دار باس پکڑی تھی۔ یا، 'سوسن، ہر کسی کو وہ کہانی بتائیں جو آپ نے مجھے ابھی بتائی تھی کہ آپ نے بلی کے بچے کو درخت سے کیسے بچایا۔ یقیناً، وہ مایوس ہو جائے گا۔ اصرار کرنا! آپ کا بات چیت کا ساتھی خفیہ طور پر اس سے محبت کر رہا ہے۔ آپ کی درخواست کا ذیلی متن یہ ہے کہ 'آپ کی وہ کہانی بہت خوفناک تھی، میں چاہتا ہوں کہ میرے دوسرے دوست اسے سنیں۔ سب کے بعد، صرف ہجوم کو خوش کرنے والوں کو اینکور کرنے کے

لئے کہا جاتا ہے!

تکنیک 21:

پھر!

سب سے پیاری آواز جو ایک پرفارمر تالیوں سے سن سکتا ہے وہ ہے 'اینکور! انور! چلو اسے دوبارہ سنتے ہیں!' جب آپ لوگوں کے ایک گروپ کے ساتھ بات کر رہے ہوتے ہیں تو آپ کے بات چیت کے ساتھی آپ کے ہونٹوں سے سب سے پیاری آواز سن سکتے ہیں 'انہیں اس وقت کے بارے میں بتائیں جس وقت آپ...'

جب بھی آپ کسی ایسے شخص کے ساتھ کسی میٹنگ یا پارٹی میں ہوں جو آپ کے لئے اہم ہے تو، کچھ کہانیوں کے بارے میں سوچیں جو اس نے آپ کو سنائی ہیں۔ ان کے مجموعے میں سے ایک مناسب کا انتخاب کریں جس سے ہجوم لطف اندوز ہوگا۔ اس کے بعد دوبارہ کارکردگی کی درخواست کر کے سرخیوں کو چمکائیں۔

تنبیہ کا ایک لفظ: اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ جس کہانی کی درخواست کرتے ہیں وہ ایسی ہو جس میں بتانے والا چمکتا ہو۔ کوئی بھی اس وقت کو دوبارہ بتانا نہیں چاہتا جب انہوں نے فروخت کھودی، گاڑی کو توڑ دیا، یا

بار توڑ دیا اور رات جیل میں گزاری۔ یقینی بنائیں کہ آپ کی درخواست اینکوری! یہ ایک مثبت کہانی ہے

جہاں وہ بگ ونز کے طور پر سامنے آتے ہیں، نہ کہ بقیوں۔
اگلی تکنیک آپ کی زندگی کی کچھ مثبت کہانیاں بانٹنے سے متعلق ہے۔

Chapter Twenty Two

Ac-cen-tu-ate the pos-i-tive

پیار کرنے والے چھوٹے بچے؟

اکثر لوگ سوچتے ہیں کہ جب وہ کسی ایسے شخص سے ملتے ہیں جسے وہ پسند کرتے ہیں، تو انہیں کوئی راز شیئر کرنا چاہئے، قربت کا انکشاف کرنا چاہئے، یا ایک طرح کا اعتراف کرنا چاہئے تاکہ یہ ظاہر ہو سکے کہ وہ بھی انسان ہیں۔ بستر گیلہ کرنے، دانت پینے، یا انگوٹھے چوسنے یا گھٹیا یا گوسٹر کے ساتھ آپ کی موجودہ جدوجہد۔ آپ کی جوانی کی لڑائی کو ہوا دینا آپ کو عوام تک پہنچا دیتا ہے۔

ٹھیک ہے، کبھی کبھی ایسا ہوتا ہے۔ ایک مطالعے سے پتہ چلا ہے کہ اگر کوئی قد میں آپ سے اوپر ہے، تو اس کا انکشاف آپ کے قریب لاتا ہے۔¹² صدارتی امیدوار ایڈلائی اسٹیونسن کے جوتوں کے نچلے حصے میں سوراخ نے ایک قوم کو مسحور کر دیا، جیسا کہ جارج بوش نے حیران کن اعتراف کیا تھا کہ

وہ بروکولی کا پیٹ نہیں بھر سکتے تھے۔

اگر آپ یقینی بنیادوں پر ہیں، تو ایک سپر اسٹار جو کسی مداح کے ساتھ دوستی کرنا چاہتا ہے، آگے بڑھیں اور اپنے عقیدت مندوں کو اس وقت کے بارے میں بتائیں جب آپ کام سے باہر اور غریب تھے۔ لیکن اگر آپ سپر اسٹار نہیں ہیں تو بہتر ہے کہ اسے محفوظ طریقے سے کھیلیں اور بعد میں الماری میں رکھیں۔ لوگ آپ کو اتنی اچھی طرح نہیں جانتے کہ آپ کے خیالات کو سیاق و سباق میں رکھ سکیں۔

بعد میں ایک رشتے میں، اپنے نئے دوست کو یہ بتانا کہ آپ کی تین شادیاں ہو چکی ہیں، آپ نوجوانی میں شاپنگ چوری کرتے ہوئے پکڑے گئے، اور آپ کو ایک بڑی نوکری کے لئے مسٹر دکر دیا گیا، شاید کوئی بڑی بات نہیں ہے۔ اور یہ اس حد تک ہو سکتا ہے کہ ٹھوس تعلقات، کوئی بدسلوکی نہ کرنے اور ایک متاثر کن پیشہ ورانہ ریکارڈ کی بے عیب زندگی پر سیاہ نشانات کے طور پر سمجھا جاسکتا ہے۔ لیکن رشتے کے شروع میں ہی جہلی رد عمل یہ ہوتا ہے کہ 'اور کیا آنے والا ہے؟ اگر وہ اتنی جلدی میرے ساتھ اس کا اشتراک کرتا ہے، تو وہ اور کیا چھپا رہا ہے؟ سابق میاں بیوی کی الماری، ایک مجرمانہ ریکارڈ، دیواریں جن پر مسٹر دھونے کے خطوط لکھے ہوئے ہیں؟' آپ کے نئے جاننے والے کے پاس یہ جاننے کا کوئی طریقہ نہیں ہے کہ آپ کا اعتراف آپ کی طرف سے ایک فراخ دلانہ عمل تھا، ایک نیک نیتی سے کیا گیا انکشاف تھا۔

تکنیک 22:

اے سی- سین- تو- نے پوس- آئی- ٹیو کھایا

جب پہلی بار کسی سے ملاقات ہو تو، اپنی الماری کا دروازہ بند کریں اور بعد میں اپنے ڈھانچے کو محفوظ کریں۔ آپ اور آپ کا نیا اچھا دوست ہڈیوں کو باہر مدعو کر سکتے ہیں، اچھی ہنسی کر سکتے ہیں، اور تعلقات میں بعد میں ان کی ہڈیوں پر رقص کر سکتے ہیں۔ لیکن اب وقت آگیا ہے، جیسا کہ پرانے گانے میں کہا گیا ہے، 'ایک سی- سین- تو- ٹیو- ایٹو اور ایلیم- ای- ای- نیٹی'۔

اب تک، اس سیکشن میں، آپ کو لوگوں سے ملنے اور چھوٹی چھوٹی باتوں میں مہارت حاصل کرنے کے لئے مضبوط طریقے ملے ہیں۔ اگلا ایک مضبوط اور دفاعی اقدام ہے تاکہ آپ کو اس پیسٹی مسکراہٹ سے بچنے میں مدد ملے جو ہم کھیلتے ہیں جب ہمیں معلوم نہیں ہوتا کہ لوگ کس بارے میں بات کر رہے ہیں۔

Chapter Twenty Three

The latest news ...
don't leave home
without it

آپ کا سب سے اہم تحفہ

آپ نے لوگوں کو چیختے ہوئے سنا ہے، 'میں پارٹی میں نہیں جاسکتا، میرے پاس پہننے کے لیے کچھ بھی نہیں ہے۔ آپ نے آخری بار کب سنا تھا، 'میں پارٹی میں نہیں جاسکتا، میرے پاس کہنے کے لیے کچھ نہیں ہے؟'

جب عظیم نیٹ ورکنگ کے امکانات کے ساتھ کسی اجتماع میں جاتے ہیں تو، آپ قدرتی طور پر اپنے لباس کی منصوبہ بندی کرتے ہیں اور اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ آپ کے جوتے میچ کریں گے۔ اور، یقیناً، آپ کے پاس صرف صحیح ٹائی یا صحیح رنگ کی لپ اسٹک ہونی چاہئے۔ آپ اپنے بالوں

کو پھونکتے ہیں، اپنے کاروباری کارڈ پیک کرتے ہیں، اور آپ بند ہو جاتے ہیں۔
واہ! ایک منٹ ٹھرو۔ کیا آپ سب سے اہم بات نہیں بھولے؟ آپ کی تصویر کو بہتر بنانے کے لئے
صحیح گفتگو کے بارے میں کیا خیال ہے؟ کیا آپ واقعی کچھ کہنے جارہے ہیں جو اس وقت ذہن میں آتا
ہے، یا نہیں؟ آپ اندھیری الماری میں اپنے ہاتھوں سے ٹکرانے والا پہلا لباس نہیں پہنیں گے، لہذا
آپ کو اپنی گفتگو کو اس پہلے خیال پر نہیں چھوڑنا چاہئے جو متوقع، مسکراتے ہوئے چہروں کے ایک
گروپ کا سامنا کرتے وقت ذہن میں آتا ہے۔ یقیناً، آپ بات چیت میں اپنی جبلت کی پیروی کریں
گے۔ لیکن کم از کم اس صورت میں تیار رہیں جب حوصلہ افزائی نہ ہو۔

اس بات کو یقینی بنانے کا بہترین طریقہ یہ ہے کہ آپ چیزوں کے جھولے میں بات چیت کر رہے
ہیں کہ آپ جانے سے پہلے نیوز کاسٹ سنیں۔ اس وقت دنیا میں جو کچھ ہو رہا ہے۔ تمام آگ، سیلاب،
فضائی آفات، گرتی ہوئی حکومتیں، اور اسٹاک مارکیٹ کے حادثے۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا ہے
کہ آپ کسی بھی ہجوم میں گردش کر رہے ہیں۔

یہ کچھ شرمندگی کے ساتھ ہے کہ میں مندرجہ ذیل تکنیک کو دنیا کے سب سے پرانے پیشے میں
ایک کاروباری خاتون سے منسوب کرنا چاہوں گا۔ ایک میگزین کے مضمون کے لیے میں نے ان کے
شعبے کے سب سے زیادہ پسند آپریٹرز میں سے ایک سڈنی بڈل بیروز، مشہور مے فلاور میڈم کا انٹرویو
کیا۔

سڈنی نے مجھے بتایا کہ جب وہ کاروبار میں تھی تو اس کے پاس گھر کا قاعدہ تھا۔ ان کی تمام خواتین 'آزاد ٹھیکیداروں' کو ہدایت کی گئی تھی کہ وہ روزانہ کی خبروں کے ساتھ رہیں تاکہ وہ اپنے گاہکوں کے ساتھ اچھی بات چیت کر سکیں۔ یہ صرف سڈنی کی خواہش نہیں تھی۔ ان کے ملازمین کی رائے سے پتہ چلا تھا کہ ان کی لڑکیوں کے کام کا 60 فیصد گھنٹہ چیسٹنگ میں اور صرف 40 فیصد گاہکوں کی ضروریات کو پورا کرنے میں خرچ ہوتا ہے۔ لہذا انہوں نے انہیں ہدایت کی کہ وہ ملاقات کے لیے جانے سے پہلے روزانہ اخبار پڑھیں یا ریڈیو نشریات سنیں۔ سڈنی نے مجھے بتایا کہ جب اس نے یہ قاعدہ شروع کیا تو اس کے کاروبار میں نمایاں اضافہ ہوا۔ اس کے گاہکوں کی طرف سے رپورٹس واپس آئیں جن میں اس نے اپنے لئے کام کرنے والی دلچسپ خواتین پر اس کی تعریف کی۔ بہترین کاروباری خاتون، مس بیروس نے ہمیشہ اپنے گاہکوں کی توقعات سے تجاوز کرنے کی کوشش کی۔

تکنیک 23:

تازہ ترین خبر... اس کے بغیر گھر سے باہر نہ نکلیں

پارٹی میں جانے سے پہلے آخری قدم۔ یہاں تک کہ آئینے میں اپنے آپ کو حتمی منظوری دینے کے بعد بھی۔ ریڈیو نیوز آن کرنا یا اپنے اخبار کو اسکین کرنا ہے۔ آج جو کچھ بھی ہو وہ اچھا مواد ہے۔ اس وقت کی بڑی خبروں کو جاننا بھی ایک دفاعی اقدام ہے جو آپ کو یہ پوچھ کر اپنے منہ میں پاؤں ڈالنے سے بچاتا ہے کہ ہر کوئی کس بارے میں بات کر رہا ہے۔ عوامی مقامات پر پاؤں میں منہ زیادہ لذیذ نہیں ہوتا ہے، خاص طور پر جب یہ انڈے سے گھرا ہوا ہو۔

بات چیت کی بڑی لگیوں کے لئے تیار ہیں؟ چلو چلتے ہیں...

Part Three

How to talk like the big boys 'n' girls

Welcome to the human jungle

جب دو شیر جنگل سے گزرتے ہوئے ایک دوسرے پر حملہ کرتے ہیں تو وہ ایک دوسرے کی طرف دیکھتے ہیں۔ وہ منجمد ہو جاتے ہیں۔ فطری طور پر وہ حساب لگاتے ہیں، 'اگر ہماری گھورنے کی کیفیت ختم ہو جائے، کھنچاؤ ہو جائے، پنچے مارے جائیں تو کون جیتے گا؟ ہم میں سے کس کے پاس زندہ رہنے کی زیادہ مضبوط مہارت ہے؟"

بیابان میں شیر کارپوریٹ جنگل (یا سنگل جنگل یا سماجی جنگل) میں رہنے والے شہری راستباز جانوروں سے بہت کم مختلف ہیں۔ انسان ایک دوسرے کو دیکھ کر اور باتیں کر کے اس عمل کا آغاز کرتا ہے۔ کاروباری دنیا میں، مسکراتے ہوئے اور کہتے ہوئے کہ 'آپ کیسے ہیں؟' 'ہیلو'، 'ہاؤڈی'، یا

'ہیلو'، وہ شیروں کی طرح، فطری طور پر، فوری طور پر، ایک دوسرے کو جھنجھوڑتے ہوئے ہیں۔ وہ ایک دوسرے کے پنجوں کی لمبائی یا دانتوں کی تیز رفتاری کا حساب نہیں لگا رہے ہیں۔ وہ ایک دوسرے کو زندہ رہنے کے لئے کہیں زیادہ طاقتور ہتھیار پر جانچ رہے ہیں جیسا کہ انہوں نے اس کی تعریف کی ہے۔ انسان ایک دوسرے کا فیصلہ کر رہے ہیں مواصلات کی مہارت۔ اگرچہ وہ پہلے اس کو ثابت کرنے والے مخصوص مطالعات کے نام نہیں جانتے ہیں، لیکن وہ سچائی کو محسوس کرتے ہیں: زندگی میں 85 فیصد کامیابی براہ راست مواصلات کی مہارت کی وجہ سے ہوتی ہے۔¹³

وہ امریکی مردم شماری بیورو کے حالیہ سروے سے واقف نہیں ہو سکتے ہیں جس میں دکھایا گیا ہے کہ آجر تعلیم، تجربے اور تربیت کے بجائے اچھی مواصلاتی مہارت اور رویے والے امیدواروں کا انتخاب کرتے ہیں۔¹⁴ لیکن وہ جانتے ہیں کہ مواصلات کی مہارت لوگوں کو سب سے اوپر لاتی ہے۔ اس طرح، آرام دہ گفتگو کے دوران ایک دوسرے کو احتیاط سے دیکھنے سے، یہ دونوں کے لئے فوری طور پر واضح ہو جاتا ہے جو انسانی جنگل میں بڑی بلی ہے۔

لوگوں کو یہ پہچاننے میں زیادہ وقت نہیں لگتا کہ کون 'اہم' شخص ہے۔ ایک کلچ، ایک غیر حساس تبصرہ، ایک حد سے زیادہ اشتعال انگیز رد عمل، اور آپ کو پیشہ ورانہ طور پر یا ذاتی طور پر مایوس کیا جاسکتا ہے۔ آپ ممکنہ طور پر اہم دوستی یا کاروباری رابطہ کھوسکتے ہیں۔ ایک احمقانہ اقدام اور آپ کا رپوریٹ یا سماجی سیڑھی سے گر سکتے ہیں۔

اس سیکشن کی تکنیک آپ کو یقین دلانے میں مدد کرے گی کہ آپ تمام صحیح اقدامات کریں تاکہ ایسا نہ ہو۔ مندرجہ ذیل مواصلاتی مہارتیں آپ کو اپنے منتخب کردہ کسی بھی سیڑھی کی چوٹی پر چڑھنے کا آغاز کرنے کے لئے ایک ٹانگ فراہم کرتی ہیں۔

Chapter Twenty Four

What do you do – NOT!

"اور تم کیا کرتے ہو؟" "ہمم؟"

ایک دوسرے کو بڑا کرنے کے لئے، چھوٹی بلیاں ایک دوسرے سے پہلا سوال پوچھتی ہیں، 'اور آپ کیا کرتے ہیں؟ اس کے بعد وہ وہاں جھک جاتے ہیں، اپنی مونچھیں کانپتے ہیں اور اپنی ناک میں ہلاتے ہیں، واضح طور پر 'آپ کے جواب دینے کے بعد میں آپ کے بارے میں خاموش فیصلہ سنانے جا رہا ہوں'۔

بڑی بلیاں کبھی بھی براہ راست نہیں پوچھتی ہیں، 'آپ کیا کرتے ہیں؟' (اوہ انہیں پتہ چلتا ہے، ٹھیک ہے، اس سے کہیں زیادہ لطیف انداز میں۔) سوال نہ پوچھنے سے بگ بوائے اور لڑکیاں زیادہ اصول پسند، یہاں تک کہ روحانی طور پر بھی سامنے آتے ہیں۔ ان کی خاموشی کہتی ہے، 'آخر کار، ایک مرد یا عورت اس کے کام سے کہیں زیادہ ہے۔

پرکشش سوال کی مخالفت کرنا بھی ان کی حساسیت کو ظاہر کرتا ہے۔ ان دنوں کارپوریشنوں کی

تعداد میں اتنی کمی، حقوق کی درجہ بندی اور بے دخلی کے ساتھ، دو ٹوک پوچھ گچھ بے چینی کو جنم دیتی ہے۔ ملازمت کا سوال صرف ان لوگوں کے لئے ناخوشگوار نہیں ہے جو 'مصروفیات کے درمیان' ہیں۔ میرے بہت سے فائدہ مند دوست ہیں جو یہ پوچھے جانے سے نفرت کرتے ہیں، 'اور آپ کیا کرتے ہیں؟' (ان میں سے ایک شخص پوسٹ مارٹم کے لیے لاشیں کاٹتا ہے، دوسرا ٹیکس جمع کرنے والا ایجنٹ ہے۔)

اس کے علاوہ، لاکھوں باصلاحیت اور قابل خواتین ہیں جنہوں نے خود کو ماں بننے کے لئے وقف کرنے کا انتخاب کیا ہے۔ جب کارپوریٹ کا ظالمانہ سوال ان پر تھوپا جاتا ہے، تو وہ خود کو قصور وار محسوس کرتے ہیں۔ غیر مہذب پوچھ تاچھ ان کے اہل خانہ کے ساتھ ان کی وابستگی کو کم کرتی ہے۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ عورتیں کس طرح کا جواب دیتی ہیں، انہیں ڈر ہے کہ اسکر کو صرف ایک عاجزانہ آواز سننے کو ملے گی 'میں صرف ایک گھریلو خاتون ہوں۔'

ایک اور وجہ ہے کہ بگ بوائز اور گرلز یہ پوچھنے سے گریز کرتے ہیں، 'آپ کیا کرتے ہیں؟' اس سوال سے ان کا اجتناب سننے والوں کو یہ یقین دلانے پر مجبور کرتا ہے کہ انہیں اونچی پرواز کرنے والے ہجوم کے ساتھ اڑنے کی عادت ہے۔ حال ہی میں میں نے ایزی اسٹریٹ پر ایک پوش پارٹی میں شرکت کی۔ (مجھے شک ہے کہ انہوں نے مجھے اپنے علامتی محنت کش طبقے کے شخص کے طور پر مدعو کیا تھا۔ میں نے دیکھا کہ کوئی بھی کسی سے یہ نہیں پوچھ رہا تھا کہ انہوں نے کیا کیا۔ کیونکہ ان سوجنوں نے کچھ نہیں کیا۔ اوہ، کچھ لوگوں کے پاس سرمایہ کاری کو ٹریک کرنے کے لئے ان کی حویلی کے بستر کی میز پر ایک ٹیکر ٹیپ ہو سکتا ہے۔ لیکن وہ یقینی طور پر روزی روٹی کے لئے کام نہیں کرتے تھے۔)

یہ نہ پوچھنے کا آخری فائدہ یہ ہے کہ 'آپ کیا کرتے ہیں؟' یہ لوگوں کو محتاط کر دیتا ہے۔ یہ انہیں یقین دلاتا ہے کہ آپ ان کی کمپنی سے لطف اندوز ہو رہے ہیں کہ وہ کون ہیں، نہ کہ کسی کراس نیٹ ورکنگ کی وجہ سے۔

تکنیک 24:

آپ کیا کرتے ہیں۔ نہیں!

ایک یقینی علامت یہ ہے کہ آپ کسی کے ہیں، اس سوال کی واضح غیر موجودگی، 'آپ کیا کرتے ہیں؟' (یقیناً آپ اس کا تعین ان چار گندے الفاظ سے نہیں کرتے جو آپ کو (1) ایک بے رحم نیٹ ورکر، (2) سماجی کوہ پیما، (3) سونے کی کھدائی کرنے والے شوہر یا بیوی شکاری، یا (4) کوئی ایسا شخص قرار دیتے ہیں جو کبھی ایزی اسٹریٹ پر نہیں چلتا ہے۔

معلوم کرنے کا صحیح طریقہ

تو آپ کو کیسے پتہ چلتا ہے کہ کوئی شخص زندگی گزارنے کے لئے کیا کرتا ہے؟ (میں نے سوچا تھا کہ آپ کبھی نہیں پوچھیں گے۔) آپ صرف مندرجہ ذیل آٹھ الفاظ پر عمل کریں۔ اب سب مل کر: 'کیسے... کرنا... تم... خرچ کرنا... اکثر... کا... تمہارا... وقت ہے؟'

'آپ اپنا زیادہ تر وقت کیسے گزارتے ہیں؟' یہ ایک لاش کاٹنے والے، ٹیکس جمع کرنے والے، یا ڈوبنے والے ملازم کو ہک سے ہٹانے کا ایک اچھا طریقہ ہے۔ یہ ایک کامیاب ماں کے انتخاب کو تقویت دینے کا طریقہ ہے۔ یہ ایک روحانی روح کو یقین دلانے کا طریقہ ہے کہ آپ اس کی اندرونی

خوبصورتی کو دیکھتے ہیں۔ یہ ایک سوجن کو مشورہ دینے کا ایک طریقہ ہے کہ آپ ایزی اسٹریٹ پر بھی رہتے ہیں۔

اب، فرض کریں کہ آپ نے ابھی کسی ایسے شخص سے شناسائی کی ہے جو اپنے کام کے بارے میں بات کرنا پسند کرتا ہے؟ یہ پوچھتے ہوئے کہ 'آپ اپنا زیادہ تر وقت کیسے گزارتے ہیں؟' کام کرنے والوں کے لیے دروازہ بھی کھل جاتا ہے: 'اوہ گولی'، وہ مذاق اڑاتے ہوئے کہتے ہیں، 'میں اپنا سارا وقت صرف کام کرنے میں گزارتا ہوں۔' یہ، یقیناً، تفصیلات کے لئے ان سے پوچھ گچھ کرنے کے لئے آپ کی دعوت ہے۔ (پھر وہ آپ کے کان بند کر دیں گے۔) پھر بھی آپ کے سوال کے نئے الفاظ ان لوگوں کو جو 'فارغ وقت' اور 'کام کے عادی' کے درمیان کہیں ہیں، آپ کو اپنی ملازمت کے بارے میں بتانے یا نہ بتانے کا انتخاب کرتے ہیں۔ آخر میں، 'اور آپ کیا کرتے ہیں؟' کے بجائے 'آپ اپنا زیادہ تر وقت کیسے گزارتے ہیں؟' پوچھنے سے آپ کو اپنی بگ کیٹ کی پٹیاں فوری طور پر مل جاتی ہیں۔

Chapter Twenty Five

The nutshell resume

سماجی طور پر اپنے زبانی آغاز کو جمع کرنا

اب، یہ کہنے کے بعد، آپ جن لوگوں سے ملتے ہیں، ان میں سے 99 فیصد یقیناً پوچھیں گے کہ 'اور آپ کیا کرتے ہیں؟' بڑے فاتحین، یہ محسوس کرتے ہوئے کہ کوئی ہمیشہ پوچھے گا، پوچھ گچھ کے لئے مکمل طور پر تیار ہیں۔

بہت سے لوگوں کے پاس ملازمت کی تلاش کے لئے ایک تحریری ریزیوم ہے۔ وہ اسے ٹائپ کرتے ہیں اور پھر پرنٹر کے پاس جاتے ہیں تاکہ تمام ممکنہ آجروں کو بھیجنے کے لئے ایک اچھا صاف ستھرا اسٹیک حاصل کیا جاسکے۔ ریزیوم میں ان کی سابقہ پوزیشنوں، ملازمت کی تاریخوں اور تعلیم کی فہرست دی گئی ہے۔ پھر، نیچے، انہوں نے بھی لکھا ہوگا، 'ٹھیک ہے، یہ میں ہوں۔ اسے لے لویا اسے چھوڑ دو۔' اور عام طور پر وہ چھوڑ جاتے ہیں۔ کیوں؟ کیونکہ ممکنہ آجروں کو ریزیوم میں کافی مخصوص

نکات نہیں ملتے ہیں جو براہ راست ان کی فرم کی تلاش سے متعلق ہیں۔

تاہم بگ لیگز میں لڑکے اور لڑکیاں اپنے پورے کام کے تجربے کے ٹکڑوں اور بائٹس کو اپنے کمپیوٹرز میں چھپا دیتے ہیں۔ نوکری کے لئے درخواست دیتے وقت، وہ صرف مناسب اعداد و شمار کو بیچ کرتے ہیں اور اسے پرنٹ کرتے ہیں تاکہ ایسا لگتا ہے کہ یہ صرف پرنٹر سے آیا ہے۔

میرا دوست رابرٹو پچھلے سال کام سے باہر تھا۔ انہوں نے دو عہدوں کے لئے درخواست دی۔ ان میں سے ایک آئس کریم کمپنی کے سیلز مینجر کے لیے تھا۔ دوسرا فاسٹ فوڈ چین کے لئے اسٹریٹجک منصوبہ بندی کا سربراہ تھا۔ انہوں نے وسیع پیمانے پر تحقیق کی اور پایا کہ آئس کریم کمپنی کو فروخت میں گہری مشکلات کا سامنا ہے اور فوڈ چین کی طویل مدتی بین الاقوامی خواہشات ہیں۔ کیا اس نے ہر ایک کو ایک ہی ریزوم بھیجا تھا؟ بالکل نہیں۔ ان کا بیان نامہ کبھی بھی اپنے پس منظر کی سچائی سے ذرہ برابر بھی انحراف نہیں کرتا تھا۔ تاہم آئس کریم کمپنی کے لیے انہوں نے تین سال میں اس کی فروخت کو دو گنا کر کے ایک چھوٹی سی کمپنی کو تبدیل کرنے کے اپنے تجربے پر روشنی ڈالی۔ فوڈ چین کے لیے انہوں نے یورپ میں کام کرنے کے اپنے تجربے اور غیر ملکی منڈیوں کے بارے میں اپنے علم کو اجاگر کیا۔

دونوں کمپنیوں نے رابرٹو کو ملازمت کی پیش کش کی۔ اب وہ انہیں ایک دوسرے کے خلاف کھیل سکتا تھا۔ وہ ہر ایک کے پاس گیا اور وضاحت کی کہ وہ ان کے لئے کام کرنا چاہتا ہے لیکن ایک اور فرم

وہ زیادہ تنخواہ یا زیادہ مراعات دے رہے تھے۔ دونوں فرموں نے رابرٹو کے لئے ایک دوسرے کے خلاف بولی لگانا شروع کر دی۔ آخر کار انہوں نے فوڈ چین کا انتخاب اس سے تقریباً دو گنی تنخواہ پر کیا جو انہوں نے اسے پیش کی تھی۔

ہر ملاقات سے زیادہ سے زیادہ فائدہ اٹھانے کے لئے، اپنے زبانی ریزیوم کو اتنی ہی احتیاط کے ساتھ ذاتی بنائیں جتنی آپ اپنے تحریری نصاب کو ویڈیو کرتے ہیں۔ ہمہ گیر سوال 'آپ کیا کرتے ہیں؟' کا ایک جواب دینے کے بجائے ایک درجن یا اس سے زیادہ تغیرات تیار کریں، اس بات پر منحصر ہے کہ کون کون سا پوچھا رہا ہے۔ زیادہ سے زیادہ نیٹ ورکنگ کے لئے، ہر بار جب کوئی آپ کی ملازمت کے بارے میں پوچھتا ہے تو، مختصر میں ایک حساب شدہ زبانی ریزیوم دیں۔ اس سے پہلے کہ آپ اپنا جواب پیش کریں، اس بات پر غور کریں کہ اسکر کی آپ اور آپ کے کام میں کیا ممکنہ دلچسپی ہو سکتی ہے۔

'میری زندگی آپ کو کس طرح فائدہ پہنچا سکتی ہے'

ٹاپ سیلزمین 'فوائد کے بیان' کے بارے میں بڑے پیمانے پر بات کرتے ہیں۔ وہ جانتے ہیں، جب کسی ممکنہ کلائنٹ کے ساتھ بات کرتے ہیں، تو انہیں اپنی گفتگو کو فائدہ کے بیان کے ساتھ کھولنا چاہئے۔ جب میرا ساتھی برائن کولڈ کال کرتا ہے تو 'ہیلو' کہنے کے بجائے میرا نام برائن ٹریسی ہے۔ میں سیلزمین ہوں، 'وہ کہتے ہیں، 'ہیلو، میرا نام انسٹی ٹیوٹ فار ایگزیکٹو ڈیولپمنٹ سے برائن ٹریسی ہے۔ کیا آپ کسی ثابت شدہ طریقہ کار میں دلچسپی رکھتے ہیں جو اگلے بارہ مہینوں میں آپ کی فروخت کو 20 سے 30 فیصد تک بڑھا سکتا ہے؟ یہ ان کے فائدے کا بیان ہے۔ وہ اپنے امکان کو جو پیش کرنا ہے اس

کے مخصوص فوائد پر روشنی ڈالتا ہے۔

میری ہیئر ڈریسر گلوریا، مجھے پتہ چلا، ہر اس شخص کو ایک زبردست فائدہ بیان دیتی ہے جس سے وہ ملتی ہے۔ شاید یہی وجہ ہے کہ اس کے بہت سارے گاہک ہیں۔ درحقیقت، اس طرح اس نے مجھے ایک گاہک کے طور پر پایا۔ جب میں گلوریا سے ایک کنونشن میں ملا، تو اس نے مجھے بتایا کہ وہ ایک ہیئر ڈریسر ہے جو کاروباری خاتون کے لئے لچکدار ہیئر اسٹائل میں مہارت رکھتی ہے۔ انہوں نے کہا کہ ان کے پاس بہت سے گاہک ہیں جو کام کے لئے قدامت پسند ہیئر اسٹائل کا انتخاب کرتے ہیں جسے وہ فوری طور پر معاشرتی حالات کے لئے نسوانی انداز میں تبدیل کر سکتے ہیں۔ "ارے، یہ میں ہوں۔" میں نے اپنی ننھی پونی ٹیل پر انگلی اٹھاتے ہوئے اپنے آپ سے کہا۔ میں نے اس کا کارڈ مانگا اور گلوریا میری ہیئر ڈریسر بن گئی۔

پھر، کئی مہینوں کے بعد، میں گلوریا کو ایک اور تقریب میں دیکھا۔ میں نے اسے بونے کی میز پر ایک اسٹائلش سرمئی بالوں والی عورت کے ساتھ بات چیت کرتے ہوئے سنا۔ گلوریا کہہ رہی تھی!... اور ہم نیلے رنگ کے دھونے کی ایک حیرت انگیز صف میں مہارت رکھتے ہیں۔ "اب یہ میرے لئے خبر تھی! مجھے یاد نہیں تھا کہ اس کے سیلون میں ایک بھورا سر دیکھا تھا۔

جب میں پارٹی سے نکل رہا تھا تو گلوریا لان میں میزبان کی نو عمر بیٹیوں کے ساتھ جوش و خروش سے بات کر رہی تھی۔ "اوہ ہاں،" وہ کہہ رہی تھی، "جیسے ہم ان بہت اچھے انداز میں مہارت رکھتے ہیں۔ آپ کے لئے اچھا ہے، گلوریا!"

ہیئر ڈریسر گوری کی طرح، ناگزیر 'آپ کیا کرتے ہیں؟' کا جواب دینے سے پہلے اپنا جواب ایک بار دیں۔ جب کوئی پوچھتا ہے، تو کبھی بھی صرف ایک لفظ کا جواب نہ دیں۔ یہ شکلوں کے لئے ہے۔ اگر کاروباری نیٹ ورکنگ آپ کے ذہن میں ہے تو، اپنے آپ سے پوچھیں، 'میرا پیشہ وارانہ تجربہ اس شخص کی زندگی کو کیسے فائدہ پہنچا سکتا ہے؟ مثال کے طور پر، یہاں کچھ تفصیلات ہیں جو مختلف لوگ اپنے ٹیکس ریٹرن پر ڈال سکتے ہیں:

اسٹیٹ ایجنٹ

فنانشل پلانر

مارشل آرٹس انسٹرکٹر

کاسمیٹک سرجن ہیئر ڈریسر

مندرجہ بالا پیشوں کے کسی بھی پیشہ ور کو اس بات پر غور کرنا چاہئے کہ اس کے کام سے بنی نوع انسان کو کیا فائدہ ہوتا ہے۔ (ہر کام کا کچھ فائدہ ہوتا ہے یا آپ کو اسے کرنے کے لئے تنخواہ نہیں ملے گی۔ مندرجہ بالا لوگوں کے لئے مشورہ یہ ہے:

'اسٹیٹ ایجنٹ' مت کہو۔ کہو کہ 'میں اپنے علاقے میں آنے والے لوگوں کو صحیح گھر تلاش کرنے میں مدد کرتا ہوں۔

'فنانشل پلانر' مت کہو۔ کہتے ہیں کہ 'میں لوگوں کو ان کے مالی مستقبل کی منصوبہ بندی کرنے میں مدد کرتا ہوں۔

'مارشل آرٹس انسٹرکٹر' مت کہو۔ کہو کہ میں مارشل آرٹس سکھا کر لوگوں کو اپنا دفاع کرنے میں مدد کرتا ہوں۔

'کاسمیٹک سرجن' مت کہو۔ کہتے ہیں کہ 'میں حادثات کے بعد لوگوں کے چہروں کو دوبارہ تعمیر کرتا ہوں۔' (یا، اگر آپ 'ایک خاص عمر کی خاتون کے ساتھ بات کر رہے ہیں، جیسا کہ فرانسیسی بہت خوبصورتی سے کہتے ہیں، تو اسے بتائیں، 'میں لوگوں کو کاسمیٹک سرجری کے ذریعے اتنی جوان نظر آنے میں مدد کرتا ہوں جتنا وہ محسوس کرتے ہیں۔

'ہیئر ڈریسر' مت کہو۔ کہو کہ 'میں ایک عورت کو اس کے مخصوص چہرے کے لئے صحیح ہیئر اسٹائل تلاش کرنے میں مدد کرتا ہوں۔ (جاؤ، گلوریا!)

اپنے زبانی مختصر ریزوم میں فوائد کا بیان ڈالنا آپ کے کام کو زندگی میں لاتا ہے اور اسے یادگار بناتا ہے۔ یہاں تک کہ اگر آپ کا نیا جاننے والا آپ کی خدمات کا استعمال نہیں کر سکتا ہے، تو اگلی بار جب وہ کسی ایسے شخص سے ملتا ہے جو اس علاقے میں منتقل ہوتا ہے، اپنے مالی مستقبل کی منصوبہ بندی کرنا چاہتا ہے، اپنے دفاع کے بارے میں سوچنا چاہتا ہے، کاسمیٹک سرجری پر غور کرتا ہے، یا کسی نئے ہیئر اسٹائل کی ضرورت ہوتی ہے، تو کون ذہن میں آتا ہے؟ وہ لوگ نہیں جنہوں نے اپنی ملازمتوں کی ٹیکس ریٹرن کی تفصیل دی، بلکہ بڑے فاتحین جنہوں نے ضرورت مند لوگوں کی مدد کرنے کی تصویر بنائی۔

آپ کی نجی زندگی کے لئے ایک مختصر آغاز

مختصر طور پر ریزیم غیر کاروباری حالات میں بھی کام کرتا ہے۔ چونکہ نئے جاننے والے ہمیشہ آپ سے اپنے بارے میں پوچھیں گے، لہذا کچھ دلچسپ اسٹاک جوابات تیار کریں۔ کسی ممکنہ دوست یا عزیز سے ملاقات کرتے وقت، اپنی زندگی کو ایسا بنائیں جیسے آپ جاننے کے لئے ایک تفریحی شخص ہوں گے۔

ایک نوجوان لڑکی کے طور پر، میں نے اپنی زندگی کے بارے میں اپنے ذہن میں ناول لکھے۔ 'لیل' نے موسلا دھار بارش کے خلاف اپنی آنکھیں جھکاتے ہوئے بہادری کے ساتھ کھڑکی سے باہر برفانی طوفان میں رسائی حاصل کی تاکہ شٹروں کو مضبوطی سے کھینچا جاسکے اور خاندان کو آنے والے طوفان سے محفوظ رکھا جاسکے۔ بڑی بات - جب بارش شروع ہوئی تو ماما نے مجھے کھڑکیاں بند کرنے کے لئے کہا۔ پھر بھی، کھلی کھڑکی کی طرف بڑھتے ہوئے، میں نے اپنے آپ کو خاندان کا بہادر نجات دہندہ سمجھا۔

آپ کو اپنی خود کی تصویر میں اتنا ڈرامائی ہونے کی ضرورت نہیں ہے، لیکن کم از کم اپنی زندگی کو دلچسپ اور وقف ہونے کے لئے پیچ کریں۔

تکنیک 25:

مختصر طور پر دوبارہ شروع

جس طرح ملازمت کی تلاش کرنے والے ٹاپ مینیجرز ہر پوزیشن کے لئے اپنے پرنٹرز سے ایک مختلف تحریری ریزیم تیار کرتے ہیں، اسی طرح آپ کی پیشہ ورانہ زندگی کے بارے میں ایک مختلف سچی کہانی ہر سننے والے کے لئے اپنی زبان سے باہر آنے دیں۔ 'آپ کیا کرتے ہیں؟' کا جواب دینے سے پہلے اپنے آپ سے پوچھیں، 'اس شخص کو میرے جواب میں کیا ممکنہ دلچسپی ہو

سکتی ہے؟ کیا وہ مجھے کاروبار کا حوالہ دے سکتا ہے؟ مجھ سے خریدیں؟ مجھے نوکری پر رکھیں؟
میری بہن سے شادی کریں؟ میرے دوست بن جاؤ؟"
آپ جہاں بھی جائیں، اپنی زندگی کے بارے میں مختصر پیک کریں تاکہ اپنے مواصلاتی بیگ
میں کام کریں۔

Chapter Twenty Six

Your personal thesaurus

زبانی اشرافیہ کے لئے آسان راستہ

کیا آپ نے کبھی کسی کو ایسا لفظ کہنے کی کوشش کرتے ہوئے سنا ہے جو اس کی زبان کے لئے بہت بڑا تھا؟ بولنے والے کے چہرے پر مسکراہٹ اور اس کے ہونٹوں سے لفظ نکلتے ہی اس کی آنکھوں کی چمک سے آپ جانتے تھے کہ اسے واقعی اس پر فخر ہے۔ (معاملات کو مزید خراب کرنے کے لئے، انہوں نے شاید اس لفظ کو غلط، نامناسب طور پر استعمال کیا، اور شاید اس کا غلط استعمال بھی کیا۔ اوہ۔)

دنیا امیر الفاظ رکھنے والے لوگوں کو زیادہ تخلیقی، زیادہ ذہین سمجھتی ہے۔ بڑے الفاظ رکھنے والے لوگوں کو تیزی سے ملازمت دی جاتی ہے، تیزی سے ترقی دی جاتی ہے، اور بہت کچھ سنا جاتا ہے۔ لہذا بڑے جیتنے والے امیر، مکمل الفاظ استعمال کرتے ہیں، لیکن وہ کبھی بھی نامناسب نہیں لگتے ہیں۔ ان کی گفتگو کو بہتر بنانے کے لئے جملے ان کی زبانوں سے خوبصورتی سے پھسل جاتے ہیں۔ الفاظ مناسب

ہیں۔ اس بات کا خیال رکھتے ہوئے کہ وہ اپنے ٹائی یا اپنے بلاؤز کا انتخاب کرتے ہیں، زندگی میں بڑے کھلاڑی اپنی شخصیت اور ان کے پوائنٹس سے مطابقت رکھنے والے الفاظ کا انتخاب کرتے ہیں۔

حیران کن اچھی خبر یہ ہے کہ ایک قابل احترام الفاظ اور دنیوی الفاظ کے درمیان فرق صرف پچاس الفاظ کا ہے! آپ کو بڑے فاتح کی طرح آواز دینے کے لئے بہت زیادہ ضرورت نہیں ہے۔ صرف چند درجن حیرت انگیز الفاظ ہر کسی کو یہ تاثر دیں گے کہ آپ کے پاس اصل اور تخلیقی ذہن ہے۔

اس سپر الفاظ کا حصول آسان ہے۔ آپ کو الفاظ کی کتابوں پر غور کرنے یا ناممکن برطانوی لہجے کے ساتھ دھوم دھام کرنے والوں کی ٹیپ سننے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ کو دو ڈالر کے الفاظ سیکھنے کی ضرورت نہیں ہے جو آپ کی دادی، اگر وہ سنیں گی، تو آپ کے منہ سے صابن سے دھو دیں گی۔

آپ کو صرف کچھ تھکے ہوئے، زیادہ کام والے الفاظ کے بارے میں سوچنے کی ضرورت ہے جو آپ ہر روز استعمال کرتے ہیں۔ جیسے اسمارٹ، اچھا، خوبصورت، یا اچھا۔ اس کے بعد شیلف سے تھیسورس یا مترادف الفاظ کی کتاب پکڑیں۔ اس عام لفظ کو دیکھو یہاں تک کہ آپ اپنے آپ کو ہر روز بولتے ہوئے سن کر بور ہو جاتے ہیں۔ متبادل کی اپنی طویل فہرست کی جانچ پڑتال کریں۔

مثال کے طور پر، اگر آپ اسمارٹ لفظ کی طرف رجوع کرتے ہیں تو، آپ کو درجنوں مترادف الفاظ ملیں گے۔ رنگین، امیر الفاظ ہیں جیسے ذہین، وسائل سے مالا مال، ہوشیار، ہوشیار، اور

اور بھی بہت کچھ۔ فہرست کو نیچے چلائیں اور ہر ایک کو اونچی آواز میں کہیں۔ کون سے آپ کی شخصیت کے مطابق ہیں؟ کون سا آپ کے لئے صحیح لگتا ہے؟ ہر ایک کو کپڑوں کے سوٹ کی طرح آزمائیں تاکہ یہ دیکھا جاسکے کہ کون سا آرام دہ محسوس کرتا ہے۔ کچھ پسندیدہ چیزوں کا انتخاب کریں اور انہیں اونچی آواز میں کہنے کی مشق کریں جب تک کہ وہ آپ کے الفاظ کا فطری حصہ نہ بن جائیں۔ اگلی بار جب آپ کسی کو ہوشیار ہونے پر تعریف کرنا چاہتے ہیں تو، کہتے ہیں، آپ خوش ہوں گے۔

"اوہ، یہ تم میں بہت ہوشیار تھا۔"

"میرے پاس کتنی وسائل ہیں۔"

"یہ بہت عمدہ بات تھی۔"

یا ہو سکتا ہے، 'تم کتنے ہوشیار ہو۔'

اور اب، صرف مردوں کے لئے

حضرات، ہم عورتیں آئینے کے سامنے بہت زیادہ وقت گزارتی ہیں (جیسے آپ کو معلوم ہی نہ ہو)۔ جب میں کالج میں تھا، تو مجھے ڈیٹ کے لئے خود کو ٹھیک کرنے میں پورے پندرہ منٹ لگتے تھے۔ اس کے بعد سے ہر سال، مجھے کچھ منٹ کا اضافہ کرنا پڑا ہے۔ میں اب ڈیڑھ گھنٹے تک خود کو شام کے وقت باہر کے لئے تیار کر رہا ہوں۔

حضرات، جب آپ کی بیوی سیڑھیوں سے اتر کر رات بھر کے لیے اٹھتی ہے، یا آپ کسی عورت کو رات کے کھانے کے لیے اٹھاتے ہیں، تو آپ کیا کہتے ہیں؟ اگر آپ اس کے سوا کوئی تبصرہ نہیں کرتے کہ 'ٹھیک ہے، کیا آپ جانے کے لیے تیار ہیں؟' آپ کے خیال میں اس سے خاتون کو کیسا محسوس

ہوتا ہے؟

میرا ایک دوست گیری ہے، جو ایک اچھا آدمی ہے جو کبھی کبھار مجھے رات کے کھانے پر لے جاتا ہے۔ میں ان سے تقریباً بارہ سال پہلے ملا تھا، اور میں کبھی نہیں بھولوں گا جب وہ پہلی بار ہماری ڈیٹ کے لئے میرے دروازے پر آئے تھے۔ اس نے کہا، 'لائل، تم بہت اچھے لگ رہے ہو۔ میں نے اس کے رد عمل کو پسند کیا!'

میں نے گیری کو ایک مہینے بعد دیکھا۔ میرے دروازے پر ایک بار پھر، 'لائل، تم بہت اچھے لگ رہے ہو۔' بالکل وہی الفاظ جو پہلی بار تھے، لیکن میں نے پھر بھی اس کی تعریف کی۔ مجھے اور اس صاحب کو دوست بنے ہوئے بارہ سال ہو چکے ہیں۔ میں انہیں ہر دو مہینے میں ایک بار دیکھتا ہوں، اور ہر بار ایک ہی پرانا تبصرہ ہوتا ہے، 'لائل، آپ بہت اچھے لگ رہے ہیں۔' (مجھے لگتا ہے کہ میں ایک شام فلینل نائٹ شرٹ اور اپنے چہرے پر مٹی کے پیکٹ میں نظر آؤں گا۔ میں قسم کھا کر کہوں گا، 'لیل، تم بہت اچھے لگ رہے ہو۔')

اپنے سیمیناروں کے دوران، مردوں کو گیری کی غلطی سے بچنے میں مدد کرنے کے لئے، میں ہر مرد سے کہتا ہوں کہ وہ خوبصورت، یا عظیم کا مترادف سوچیں۔ پھر میں ایک عورت اور کئی مردوں کی پرورش کرتا ہوں۔ میں ہر ایک سے کہتا ہوں کہ وہ یہ ظاہر کرے کہ وہ اس کا شوہر ہے۔ وہ رات کے کھانے کے لئے باہر جانے کے لئے تیار ہو کر سیڑھیوں سے نیچے آئی ہے۔ میں ہر ایک سے اس کا ہاتھ پکڑنے اور اس کی تعریف کرنے کے لئے کہتا ہوں۔

'ڈارلا، ایک نے کہا، 'تم خوبصورت لگ رہی ہو۔'

"اوہ!" کمرے میں موجود ہر عورت سانس لے رہی

ہے۔

"ڈارلا، ایک اور نے اس کا ہاتھ پکڑتے ہوئے کہا، "تم حیرت انگیز لگ رہی

ہو۔" اوہ!" کمرے میں موجود ہر عورت رو رہی ہے۔

"ڈارلا،" تیسری نے اس کے درمیان اپنا ہاتھ ڈالتے ہوئے کہا، "تم دلکش لگ رہی ہو۔" اوہ!" اب تک

کمرے میں موجود ہر عورت لنگڑا چکی ہے۔

دھیان رکھو مردو! الفاظ ہم خواتین پر کام کرتے ہیں۔

مزید یک جنس تجاویز

فرض کریں کہ آپ کسی پارٹی میں تھے اور یہ حیرت انگیز تھا۔ میزبانوں کو مت بتائیں کہ یہ حیرت انگیز تھا۔ ہر کوئی یہی کہتا ہے۔ انہیں بتائیں کہ یہ ایک شاندار پارٹی تھی، ایک شاندار پارٹی تھی، ایک غیر معمولی پارٹی تھی۔ میزبانوں کو گلے لگائیں اور انہیں بتائیں کہ آپ کے پاس ایک شاندار وقت، ایک قابل ذکر وقت، ایک شاندار وقت تھا۔

پہلے چند بار جب آپ شان و شوکت جیسے لفظ کہتے ہیں تو شاید وہ آپ کی زبان سے آرام سے نہ نکلے۔ پھر بھی آپ کو لفظ حیرت سے کوئی پریشانی نہیں ہے۔ ہم، گلمور۔ اوس میں ون۔ ڈیر۔ فل سے زیادہ کوئی حرف نہیں ہے۔ نہ ہی اس کے پاس تلفظ کرنے کے لئے کوئی اور مشکل آواز ہے۔ الفاظ کا ذخیرہ سب واقفیت کا معاملہ ہے۔ اپنے نئے پسندیدہ الفاظ کو چند بار استعمال کریں اور، بالکل جوتے کی ایک نئی جوڑی توڑنے کی طرح، آپ اپنے شاندار نئے الفاظ پہننے میں بہت آرام دہ ہوں گے۔

آپ کا ذاتی تھیسورس

کچھ عام الفاظ دیکھیں جو آپ تھیسورس میں ہر روز استعمال کرتے ہیں۔ پھر، جیسے اپنے پاؤں کو جوتوں کے ایک نئے جوڑے میں پھسلنا، اپنی زبان کو کچھ نئے الفاظ میں گھسیٹیں تاکہ دیکھیں کہ وہ کس طرح فٹ ہوتے ہیں۔ اگر آپ انہیں پسند کرتے ہیں تو، مستقل متبادل بنانا شروع کریں۔ یاد رکھیں، صرف پچاس الفاظ ایک امیر، تخلیقی الفاظ اور ایک اوسط، درمیانی راستے کے الفاظ کے درمیان فرق پیدا کرتے ہیں۔ دو ماہ کے لئے ایک دن میں ایک لفظ کو تبدیل کریں اور آپ زبانی اشrafیہ میں ہوں گے۔

Chapter Twenty Seven

Kill the quick 'me, too!'

انہیں آپ کی مماثلت دریافت کرنے دیں

شیر شیروں کے ساتھ گھومتے ہیں، شیر شیروں کے ساتھ چھپتے ہیں، اور چھوٹی گلی بلیاں دیگر چھوٹی گلی بلیوں کے ساتھ گھومتی رہتی ہیں۔ مماثلت کشش کو جنم دیتی ہے۔ لیکن انسانی جنگل میں، بگ بلیوں کو ایک راز معلوم ہے۔ جب آپ اپنی مماثلت ظاہر کرنے میں تاخیر کرتے ہیں، یا انہیں اس کو دریافت کرنے دیتے ہیں تو، اس میں بہت زیادہ بیچ ہوتا ہے۔

جب بھی کوئی کسی مشترکہ دلچسپی یا تجربے کا ذکر کرتا ہے، تو سانس لینے کے بجائے، 'ارے، میں بھی! میں بھی ایسا کرتا ہوں' یا 'میں اس کے بارے میں سب کچھ جانتا ہوں'، اپنے بات چیت کے ساتھی کو اس کے بارے میں بات کرنے سے لطف اندوز ہونے دیں۔ اس سے پہلے کہ آپ اسے یہ بتائیں کہ آپ بھی اس کے رکن ہیں، اسے کنٹری کلب کے بارے میں بات کرنے دیں۔ اس سے پہلے کہ آپ گالف کے عظیم کھلاڑیوں گریگ، جیک، ٹائیگر اور آرنی کے جھولوں کا موازنہ کرنا شروع کریں، اسے آرنلڈ پالمر کے گالف سونگ کا تجزیہ کرنے دیں۔ وہ آپ کو بتائیں کہ آپ نے

اپنی یو ایس ٹی اے درجہ بندی کا ذکر کرنے سے پہلے کتنے ٹینس کھیل جیتے ہیں۔

کئی سال پہلے، میں ایک نئے جاننے والے کو بتا رہا تھا کہ مجھے اسکی کرنا کتنا پسند ہے۔ وہ دلچسپی سے سن رہے تھے جب میں ان جگہوں کا تفصیلی سفر نامہ لکھ رہا تھا جہاں میں نے اسکینگ کی تھی۔ میں نے مختلف ریزورٹس کے بارے میں بتایا۔ میں نے مختلف حالات کا تجزیہ کیا۔ میں نے مصنوعی بمقابلہ قدرتی برف پر تبادلہ خیال کیا۔ یہ میرے مونو لوگ کے اختتام تک نہیں تھا کہ آخر کار مجھے اپنے نئے جاننے والے سے پوچھنے کا احساس ہوا کہ آیا وہ اسکینگ کرتا ہے۔ اس نے جواب دیا، 'ہاں، میں اسپین میں ایک چھوٹا سا پارٹنمنٹ رکھتا ہوں۔

ٹھنڈا! اگر وہ چھلانگ لگاتا اور مجھے اپنے اسکی پیڈ کے بارے میں بتاتا جب میں نے اسے پہلی بار بتایا تھا کہ مجھے اسکینگ کتنی پسند ہے، تو میں بہت متاثر ہوتا۔ ہلکے سے۔ تاہم، ہماری گفتگو کے اختتام تک انتظار کرنا۔ اور پھر یہ انکشاف کرنا کہ وہ اسکیئر کا اتنا شوقین تھا کہ اس نے اسپین اسکی پیڈ رکھا تھا۔ اسے ناقابل فراموش بنا دیا۔

یہ وہ تکنیک ہے جسے میں فوری طور پر 'میں بھی' کہتا ہوں! جب بھی لوگ کسی ایسی سرگرمی یا دلچسپی کا ذکر کرتے ہیں جو آپ شیئر کرتے ہیں تو، انہیں اپنے شوق پر تبادلہ خیال کرنے سے لطف اندوز ہونے دیں۔ پھر، جب صحیح وقت ہو، تو آسانی سے ذکر کریں کہ آپ ان کی دلچسپی کا اشتراک کرتے ہیں۔

اوہ، میں نے آپ کو بور کیا ہوگا!

میں نے اسے آزمانے کے موقع کا ہفتوں انتظار کیا۔ آخر کار یہ لمحہ ایک کنونشن میں پیش ہوا۔ ایک نئے رابطے نے مجھے واشنگٹن ڈی سی کے اپنے حالیہ دورے کے بارے میں بتانا شروع کیا (اسے اندازہ نہیں تھا کہ واشنگٹن وہ جگہ ہے جہاں میں پلا بڑھا ہوں۔ انہوں نے مجھے کیپیٹل، واشنگٹن کی یادگار، کینیڈی سینٹر کے بارے میں سب کچھ بتایا اور بتایا کہ کس طرح وہ اور ان کے شوہر راک کریک پارک میں سائیکل چلاتے تھے۔) ایک لمحے میں میں بھول گیا کہ میں اپنی نئی تکنیک پر عمل کرنے کے لئے اپنا منہ بند رکھ رہا تھا۔ میں ایک مہمان کے نقطہ نظر سے ان معروف مقامات کے بارے میں سننے سے واقعی لطف اندوز ہو رہا تھا۔

میں نے اس سے پوچھا کہ وہ کہاں رہتی ہے، کہاں کھانا کھاتی ہے، اور کیا اسے میری لینڈیا اور جینیا کے کسی خوبصورت مضافات میں جانے کا موقع ملا ہے۔ ایک موقع پر، ظاہر ہے کہ ان کے دورے میں میری دلچسپی سے خوش ہو کر، انہوں نے کہا، 'ایسا لگتا ہے کہ آپ واشنگٹن کے بارے میں بہت کچھ جانتے ہیں۔'

"ہاں۔" میں نے جواب دیا۔ 'یہ میرا آبائی شہر ہے، لیکن میں کئی سالوں سے وہاں واپس نہیں آیا ہوں۔' 'تیرا آبائی شہر!' اس نے چیخ کر کہا۔ 'اے خدا، تم نے مجھے کیوں نہیں بتایا؟' میں آپ کو بور کر رہے ہوں گے۔'

"بالکل نہیں۔" میں نے ایمانداری سے جواب دیا۔ 'میں آپ کے سفر کے بارے میں سن کر بہت لطف اندوز ہو رہا تھا، مجھے ڈر تھا کہ اگر میں نے آپ کو بتایا تو آپ رک جائیں گے۔ اس کی بڑی مسکراہٹ اور مشکل سے سنائی دینے والی 'اوہ خدا' نے مجھے بتایا کہ میں نے ایک نیا دوست جیت لیا ہے۔'

جب کوئی آپ کو کسی ایسی سرگرمی کے بارے میں بتانا شروع کرتا ہے جو اس نے کی ہے، اس نے کیا سفر کیا ہے، ایک کلب سے اس کا تعلق ہے، اس کی دلچسپی ہے۔ جو کچھ بھی آپ شیئر کرتے ہیں۔ آپ کی زبان کاٹتے ہیں۔ ٹیلر کو اس کے اپنے مونو لوگ کا لطف اٹھانے دیں۔ آرام کریں اور اس سے بھی لطف اٹھائیں، خفیہ طور پر یہ جانتے ہوئے کہ جب آپ ظاہر کرتے ہیں کہ آپ ایک ہی تجربے کا اشتراک کرتے ہیں تو آپ کے بات چیت کے ساتھی کو کتنی خوشی ہوگی۔ پھر، جب وقت پختہ ہو جائے، تو آسانی سے اپنی مماثلت ظاہر کریں۔ اور اس بات کا ذکر کرنا یقینی بنائیں کہ آپ کو اس کی مشترکہ دلچسپی کے بارے میں سننے میں کتنا مزہ آیا۔

تکنیک 27:

جلدی سے مار ڈالو! مجھے بھی!"

جب بھی آپ کو کسی کے ساتھ کوئی چیز مشترک ہوتی ہے، تو آپ اسے ظاہر کرنے کے لئے جتنا زیادہ انتظار کرتے ہیں، وہ اتنا ہی زیادہ متاثر (اور متاثر) ہوگا۔ آپ ایک پر اعتماد بگ بلی کے طور پر ابھرتے ہیں، نہ کہ ایک تنہا چھوٹی آوارہ، کسی اجنبی کے ساتھ فوری رابطے کے بھوکے۔

پی ایس: اپنے مشترکہ مفادات کو ظاہر کرنے کے لئے زیادہ دیر تک انتظار نہ کریں ورنہ ایسا لگے گا کہ آپ مشکل ہو رہے ہیں۔

Chapter Twenty Eight

Comm-YOU-nication

سب سے پہلے آپ بنیں

"جنسی! اب جب کہ مجھے آپ کی توجہ حاصل ہے... 'ٹو بٹ' کا مکس ان دنوں سے اس گیگ کا استعمال کر رہے ہیں جب دو بٹ نے چار اسکوائر کا کھانا خریدا تھا۔ تاہم، بگ ونرز جانتے ہیں کہ لوگوں کی توجہ حاصل کرنے کے لئے سیکس سے زیادہ طاقتور تین حروف کا لفظ ہے۔ یہ لفظ آپ ہے۔

آپ اتنا طاقتور لفظ کیوں ہیں؟ کیونکہ جب ہم شیر خوار تھے تو ہم سمجھتے تھے کہ ہم کائنات کا مرکز ہیں۔ میرے، میرے اور میرے علاوہ کچھ بھی اہمیت نہیں رکھتا تھا۔ ہمارے ارد گرد گھومنے والی باقی سایہ دار شکلیں (جو ہمیں بعد میں معلوم ہوا کہ دوسرے لوگ تھے) صرف اس لئے موجود تھیں کہ وہ ہمارے لئے کیا کر سکتے ہیں۔ ہمارے چھوٹے دماغوں نے ہر عمل، ہر لفظ کا ترجمہ کیا، 'یہ مجھ پر کس طرح اثر انداز ہوتا ہے؟

بڑے جیتنے والے جانتے ہیں کہ ہم تھوڑا سا بھی تبدیل نہیں ہوئے ہیں۔ بالغ افراد تہذیب اور

شائستگی کے نقاب تلے اپنی خود غرضی کو چھپاتے ہیں۔ پھر بھی انسانی دماغ ابھی بھی فوری طور پر، فطری طور پر، اور بلا روک ٹوک ہر چیز کا ترجمہ کرتا ہے 'یہ مجھے کس طرح متاثر کرتا ہے؟'

مثال کے طور پر، فرض کریں، حضرات، آپ کسی ساتھی، جیل سے پوچھنا چاہتے ہیں کہ کیا وہ آپ کے ساتھ رات کے کھانے میں شامل ہونا چاہتی ہے۔ تو آپ اس سے کہتے ہیں، 'شہر میں ایک بہت اچھا نیا ہندوستانی ریستوراں ہے۔ کیا آپ آج رات کے کھانے میں میرے ساتھ شامل ہوں گے؟'

جواب دینے سے پہلے، جیل اپنے آپ کو سوچ رہی ہے، 'کیا' اچھے' سے اس کا مطلب کھانا یا ماحول یادوں ہے؟ ان کا کہنا ہے کہ 'ہندوستانی پکوان، مجھے یقین نہیں ہے۔ وہ کہتے ہیں کہ یہ اچھا ہے۔ لیکن کیا مجھے یہ پسند آئے گا؟' سوچتے ہوئے جیل ہچکچاتی ہے۔ آپ شاید اس کی ہچکچاہٹ کو ذاتی طور پر لیتے ہیں، اور تباد لے کی خوشی کم ہو جاتی ہے۔

فرض کریں، اس کے بجائے، آپ نے اس سے کہا تھا، 'جیل، آپ واقعی اس نئے ہندوستانی ریستوراں سے محبت کریں گے۔ کیا آپ آج شام میرے ساتھ رات کے کھانے پر جائیں گے؟' اسے اس طرح بیان کرتے ہوئے، آپ پہلے ہی جیل کے سوالات کا جواب دے چکے ہیں اور وہ آپ کو فوری طور پر ہاں دینے کے لئے زیادہ موزوں ہے۔

خوشی درد کا اصول زندگی میں ایک رہنما قوت ہے۔ ماہر نفسیات ہمیں بتاتے ہیں کہ ہر کوئی خود بخود اس چیز کی طرف راغب ہوتا ہے جو خوشگوار ہے اور تکلیف دہ چیز سے دور ہو جاتا ہے۔ بہت سے لوگوں کے لئے، سوچنا تکلیف دہ ہے۔

لہذا بڑے فاتحین (جب وہ کنٹرول کرنا چاہتے ہیں، حوصلہ افزائی کرنا چاہتے ہیں، پیار کرنا چاہتے ہیں، لوگوں کو فروخت کرنا چاہتے ہیں، یا انہیں رات کے کھانے پر جانا چاہتے ہیں) ان کے لئے سوچنا چاہتے ہیں۔ وہ ہر چیز کو دوسرے شخص کی اصطلاحات میں ترجمہ کرتے ہیں اور زیادہ سے زیادہ جملے اس طاقتور چھوٹے سے تین حروف والے لفظ، آپ کے ساتھ شروع کرتے ہیں۔ اس طرح، میں تکنیک کو کام-یو-نیکیشن کہتا ہوں۔

جب آپ کوئی احسان چاہتے ہیں تو کم-یو-نیکٹ کریں

آپ کو پہلے رکھنے سے بہت بہتر جواب ملتا ہے، خاص طور پر جب آپ احسان مانگ رہے ہوں، کیونکہ یہ اسکر کے فخر کے بٹن کو دباتا ہے۔ فرض کریں کہ آپ ایک طویل اختتام ہفتہ لینا چاہتے ہیں۔ آپ اپنے باس سے پوچھنے کا فیصلہ کرتے ہیں کہ کیا آپ جمعہ کی چھٹی لے سکتے ہیں۔ آپ کے خیال میں وہ کس درخواست پر زیادہ مثبت رد عمل ظاہر کرنے جا رہا ہے؟ "کیا میں جمعہ کی چھٹی لے سکتا ہوں، باس؟" یا یہ: "باس، کیا آپ جمعہ کو میرے بغیر رہ سکتے ہیں؟"

پہلے معاملے میں، باس کو آپ کے 'کیا میں جمعہ کی چھٹی لے سکتا ہوں' کا ترجمہ 'کیا میں اس ملازم کے بغیر جمعہ کر سکتا ہوں؟' یہ ایک اضافی سوچ کا عمل ہے۔ (اور آپ جانتے ہیں کہ کس طرح کچھ مالکان سوچنے سے نفرت کرتے ہیں!)

تاہم، دوسرے معاملے میں، 'باس، کیا آپ جمعہ کو میرے بغیر رہ سکتے ہیں' آپ نے باس کی سوچ کو اس کے لئے کیا۔ آپ کے نئے الفاظ نے آپ کے بغیر انتظام کو باس کے لئے فخر کی بات بنا دیا۔
"بالکل،" اس نے اپنے آپ سے کہا۔ "میں جمعہ کو تمہاری مدد کے بغیر چل سکتا ہوں۔"

کم۔یو۔آپ کی تعریف کریں

کام۔یو۔نیکمیشن آپ کی سماجی گفتگو کو بھی مالا مال کرتا ہے۔ حضرات، کہتے ہیں کہ ایک عورت کو آپ کا سوٹ پسند ہے۔ کون سی عورت آپ کو گرم جذبات دیتی ہے؟ وہ عورت جو کہتی ہے، 'مجھے آپ کا سوٹ پسند ہے۔ یادہ جو کہتا ہے، 'تم اس سوٹ میں بہت اچھے لگ رہے ہو۔
بڑے کھلاڑی جو کاروباری پریزنٹیشنز بناتے ہیں وہ بہترین فائدہ اٹھانے کے لئے کام۔یو۔نیکمیشن کا استعمال کرتے ہیں۔ فرض کریں کہ آپ تقریر کر رہے ہیں اور ایک شریک ایک سوال پوچھتا ہے۔ وہ آپ کو یہ کہتے ہوئے سننا پسند کرتا ہے، 'یہ ایک اچھا سوال ہے۔ تاہم، غور کریں کہ جب آپ اسے بتاتے ہیں کہ 'آپ نے ایک اچھا سوال پوچھا ہے تو وہ کتنا بہتر محسوس کرتا ہے۔
سیلز مین، صرف اپنے امکانات کو نہ بتائیں، 'یہ اہم ہے کہ... 'انہیں مطلع کر کے قائل کریں، 'آپ اس کی اہمیت دیکھیں گے...'

مذاکرات کرتے وقت، اس کے بجائے، 'نتیجہ ہو گا...' انہیں بتائیں، 'جب آپ نتائج دیکھیں گے...' آپ کے ساتھ جملے شروع کرنا سڑک پر اجنبیوں سے بات کرتے وقت بھی کام کرتا ہے۔ ایک بار، سان فرانسسکو کے ارد گرد گاڑی چلاتے ہوئے، میں نے فٹ پاتھ پر چلنے والے لوگوں سے پوچھا کہ گولڈن گیٹ برج تک کیسے پہنچنا ہے۔ میں نے ایک جوڑے کو پہاڑی پر چڑھتے ہوئے روکا۔ "معاف کیجیے گا،" میں نے کھڑکی سے پکارا، "مجھے گولڈن گیٹ برج نہیں مل رہا ہے۔ اس جوڑے نے ایک دوسرے کی طرف دیکھا اور کندھے جھکائے اور کہا کہ 'یہ سیاح کتنے احمق ہو سکتے ہیں' ان کے چہروں پر جھلک رہی تھی۔ "یہ سمت ہے،" شوہر نے سیدھا آگے کی طرف اشارہ کرتے ہوئے کہا۔

پھر بھی کھوئے ہوئے، میں نے اگلے جوڑے کو پکارا جس سے میرا سامنا ہوا۔ "معاف کیجئے گا، گولڈن گیٹ پل کہاں ہے؟" مسکرائے بغیر انہوں نے مخالف سمت کی طرف اشارہ کیا۔ اس کے بعد میں نے کام-یو-نیکمیشن آزمانے کا فیصلہ کیا۔ جب میں اگلے پیدل چلنے والے جوڑے کے پاس پہنچا تو میں نے کھڑکی سے پکارا، 'معاف کیجئے گا، کیا آپ مجھے بتا سکتے ہیں کہ گولڈن گیٹ برج کہاں ہے؟'

"بالکل،" انہوں نے میرے سوال کا لفظی جواب دیتے ہوئے کہا۔ آپ دیکھ سکتے ہیں کہ اس سوال کو اس طرح بیان کرنے سے یہ ایک لطیف چیلنج تھا۔ میں پوچھ رہا تھا، 'کیا تم مجھے ہدایات دے سکتے ہو؟' یہ انہیں فخر کے بٹن میں دباتا ہے۔ وہ میری گاڑی کے پاس گئے اور مجھے واضح ہدایات دیں۔

ارے، میں نے سوچا۔ یہ آپ کی چیزیں واقعی کام کرتی ہیں۔ اپنے مفروضے کو جانچنے کے لئے، میں نے اسے کچھ اور بار آزمایا۔ میں راہگیروں سے سوال کی تین شکلیں پوچھتا رہا۔ یقینی طور پر، جب بھی میں پوچھتا ہوں، 'کیا آپ مجھے بتا سکتے ہیں کہ کہاں...' لوگ اس سے کہیں زیادہ خوشگوار اور مددگار تھے جب میں نے میرے ساتھ یا کہاں سے سوال شروع کیا تھا۔

مجھے یقین ہے کہ جب وہ عدن کے باغ میں انجیر کے پتے کے نیچے انسان کے زوال سے فلاسٹ باکس کو بازیاب کریں گے تو یہ دنیا کو لفظ یو کی طاقت کا یقین دلائے گا۔ حوانے آدم کو سیب کھانے کے لیے نہیں کہا۔ اس نے اسے سیب کھانے کا حکم نہیں دیا۔ اس نے یہ بھی نہیں کہا، 'آدم، میں چاہتا ہوں کہ تم یہ سیب کھاؤ۔ انہوں نے کہا (جیسا کہ تمام بگ ونرز کریں گے)، 'آپ اس سیب سے محبت کریں گے۔ یہی وجہ ہے کہ اس نے کاٹ لیا۔

تکنیک 28:

کام۔ یو۔ نیکیشن

ہر مناسب جملے کو آپ کے ساتھ شروع کریں۔ یہ فوری طور پر آپ کے سننے والے کی توجہ حاصل کرتا ہے۔ اسے زیادہ مثبت رد عمل ملتا ہے کیونکہ یہ فخر کے بٹن کو دباتا ہے اور انہیں اسے 'میں' اصطلاحات میں ترجمہ کرنے سے بچاتا ہے۔

جب آپ اپنی گفتگو کے دوران نمک اور کالی مرچ کی طرح آزادانہ طور پر چھڑکتے ہیں تو آپ کے سننے والوں کو یہ ایک ناقابل تسخیر مصالحہ لگتا ہے۔

کم۔یو۔ نیکیشن پاکیزگی کی علامت ہے

تھراپسٹ ذہنی اداروں کے قیدیوں کا حساب لگاتے ہوئے کہتے ہیں کہ میں اور میں بیرونی دنیا کے باشندوں کے مقابلے میں بارہ گنا زیادہ بار کہتے ہیں۔ جیسے جیسے مریضوں کے حالات بہتر ہوتے جاتے ہیں، ان کے ذاتی سبنام استعمال کرنے کی تعداد بھی کم ہو جاتی ہے۔

پاکیزگی کے پیمانے کو جاری رکھتے ہوئے، جتنی کم بار آپ مجھے استعمال کرتے ہیں، آپ اپنے سننے والوں کو اتنا ہی زیادہ سمجھدار لگتے ہیں۔ اگر آپ بگ ونرز کو ایک دوسرے کے ساتھ بات کرتے ہوئے دیکھتے ہیں تو، آپ ان کی گفتگو میں مجھ سے کہیں زیادہ آپ کو دیکھیں گے۔

اگلی تکنیک اس طرح سے متعلق ہے کہ بگ ونرز خاموشی سے آپ پر مبنی ہوتے ہیں۔

Chapter Twenty Nine

The exclusive smile

'میں کسی پر مسکراتا نہیں ہوں'

کیا آپ نے کبھی ان کم بجٹ والے میل آرڈر فیشن کیٹلاگ دیکھے ہیں جو ایک ہی ماڈل کا استعمال کرتے ہیں؟ چاہے وہ شادی کے گاؤں میں ملبوس ہوں یا جزوی طور پر بکنی میں ملبوس ہوں، ان کے چہرے پر وہی پلاسٹک کی مسکراہٹ ہے۔ اسے دیکھ کر آپ کو احساس ہوتا ہے کہ اگر آپ اس کی پیشانی پر ہاتھ رکھیں گے تو ایک چھوٹی سی آواز واپس آئے گی جس میں کہا جائے گا کہ 'یہاں کوئی نہیں ہے۔'

جبکہ زیادہ نفیس رسالوں میں ماڈلز نے مختلف تاثرات میں مہارت حاصل کی ہے: ایک صفحے پر 'میرے پاس ایک راز ہے' مسکراہٹ؛ ایک سوالیہ مسکراہٹ 'مجھے لگتا ہے کہ میں آپ کو جاننا چاہتا ہوں' لیکن مجھے یقین نہیں ہے۔' اور تیسرے پر ایک پراسرار مونا لیزا مسکراتی ہے۔ آپ محسوس کرتے ہیں کہ اس خوبصورت سر کے اندر کہیں ایک دماغ آپریشن چلا رہا ہے۔

ایک بار میں کپتان، ان کی اہلیہ اور کئی دیگر افسران کے ساتھ جہاز کی وصولی لائن میں کھڑا تھا

جس پر میں کام کرتا تھا۔ ایک مسافر نے چمکتی ہوئی مسکراہٹ کے ساتھ ہماری لائن سے ہاتھ ملانا شروع کر دیا۔ جب وہ میرے پاس پہنچا، تو اس نے ایک چمکدار مسکراہٹ دکھائی، جس میں ایک نئے پیانو پر چابیوں کی طرح دانت اور سفید دکھائی دے رہے تھے۔ مجھے تبدیل کر دیا گیا تھا۔ ایسا لگ رہا تھا جیسے ایک شاندار روشنی نے مدھم بال روم کو روشن کر دیا ہو۔ میں نے اسے ایک خوشگوار کروڑ کی خواہش کی اور بعد میں اس دلکش آدمی کو تلاش کرنے کا عزم کیا۔

پھر اسے اگلے شخص سے متعارف کرایا گیا۔ میری آنکھ کے کونے سے میں نے اس کی ایک جیسی مسکراہٹ دیکھی۔ ایک تیسرا شخص، وہی مسکراہٹ۔ میری دلچسپی کم ہونے لگی۔ جب اس نے اپنی چوتھی ناقابل شناخت مسکراہٹ اگلے شخص کو دی تو وہ پیشاب ریلی سے مشابہت رکھنے لگا۔ جب اسے پانچویں شخص سے متعارف کرایا گیا تو اس کی مستقل مسکراہٹ بال روم کے ماحول کو پریشان کرنے والی روشنی کی طرح محسوس ہوئی۔ اسٹروب مین ہر ایک کو ایک ہی مسکراہٹ دکھاتا رہا۔ مجھے اس سے بات کرنے میں مزید دلچسپی نہیں تھی۔

کیوں اس شخص کا اسٹاک ایک منٹ میں میرے ٹکڑے میں بلند ہوا اور اگلے منٹ گر گیا؟ کیونکہ اس کی مسکراہٹ، اگرچہ دلکش تھی، مجھ پر کوئی خاص رد عمل ظاہر نہیں کرتی تھی۔ ظاہر ہے، انہوں نے سب کو ایک ہی مسکراہٹ دی اور اس سے، اس نے اپنی تمام خاصیت کھو دی۔ اگر اسٹروب مین نے ہم میں سے ہر ایک کو قدرے مختلف مسکراہٹ دی ہوتی تو وہ حساس اور بصیرت افروز نظر آتا۔ (یقیناً، اگر اس کی مسکراہٹ دوسروں کے مقابلے میں میرے لئے تھوڑی بڑی ہوتی، تو میں بھیڑ بھاڑ والے بال روم میں اسے تلاش کرنے کے لئے رسمی کارروائیوں کے ختم ہونے کا انتظار نہیں کر سکتا تھا۔

اپنی مسکراہٹوں کا جائزہ لیں

اگر آپ کے کام کے لئے آپ کو بندوق لے جانے کی ضرورت ہوتی ہے تو، یقیناً، آپ اسے فائر کرنے سے پہلے چلتے ہوئے حصوں کے بارے میں سب کچھ سیکھیں گے۔ اور ہدف بنانے سے پہلے، آپ احتیاط سے غور کریں گے کہ آیا یہ آپ کے ہدف کو قتل کرے گا، زخمی کرے گا، یا صرف زخمی کرے گا۔ چونکہ آپ کی مسکراہٹ آپ کے سب سے بڑے مواصلاتی ہتھیاروں میں سے ایک ہے، لہذا حرکت پذیر حصوں اور اپنے ہدف پر اثرات کے بارے میں سب کچھ سیکھیں۔ پانچ منٹ الگ رکھیں۔ اپنے بیڈ روم یا باتھ روم کے دروازے کو لاک کریں تاکہ آپ کے اہل خانہ کو یہ نہ لگے کہ آپ گہرے سرے سے چلے گئے ہیں۔ اب آئینے کے سامنے کھڑے ہو جائیں اور کچھ مسکراہٹیں دکھائیں۔ اپنے فن پاروں میں باریک فرق کو دریافت کریں۔

جس طرح آپ لوگوں کے ایک گروپ سے متعارف ہونے پر متبادل طور پر 'ہیلو'، 'آپ کیسے ہیں'

اور 'میں آپ سے مل کر خوش ہوں' کہتے ہیں، اسی طرح آپ کی مسکراہٹ کو تبدیل کریں۔ ہر ایک پر ایک ہی استعمال نہ کریں۔ آپ کی ہر مسکراہٹ وصول کنندہ کے بارے میں آپ کے جذبات کی باریکیوں کی عکاسی کرتی ہے۔

تکنیک 29:

خصوصی مسکراہٹ

اگر آپ کنفیڈریٹ ڈالر کی طرح ہر کسی کو ایک ہی مسکراہٹ دکھاتے ہیں تو، یہ قیمت کھودیتا ہے۔ لوگوں کے گروہوں سے ملاقات کرتے وقت، ہر ایک کو ایک الگ مسکراہٹ کے ساتھ خوش کریں۔ اپنی مسکراہٹوں کو ہر نئے چہرے میں بڑے کھلاڑیوں کو ملنے والی خوبصورتی سے بڑھنے دیں۔

اگر کسی گروپ میں سے ایک شخص آپ کے لئے دوسروں کے مقابلے میں زیادہ اہم ہے تو، صرف اس کے لئے ایک خاص طور پر بڑی، سیلابی مسکراہٹ محفوظ رکھیں۔

تیز گیند باز کے دفاع میں

میں نے دریافت کیا کہ ایسے اوقات ہوتے ہیں جب فوری مسکراہٹ کام کرتی ہے۔ مثال کے طور پر، جب آپ کسی ایسے شخص کی شناسائی کو انجینئر کرنا چاہتے ہیں جس سے آپ نے واقفیت حاصل نہیں کی ہے۔

متعارف کرانے کا موقع ملا۔ (مقامی زبان میں، یہ ہے 'انہیں اٹھائیں۔')

یونیورسٹی آف مسوری کے سنجیدہ محققین نے اس مسکراہٹ کو آنے والی نسلوں کے لیے ثابت کیا ہے۔ انہوں نے ایک انتہائی کنٹرول شدہ مطالعہ کیا جس کا عنوان تھا 'مردوں کو آنے کا موقع دینا: بار کے ماحول میں آنکھوں کے رابطے اور مسکراہٹ کا اثر'۔¹⁵ (میں بچہ تم نہیں ہوں۔) اپنے مفروضے کو ثابت کرنے کے لیے، خواتین محققین نے ایک مقامی شراب پینے والے ادارے میں تھوڑی سی لذت سے لطف اندوز ہونے والے مردوں کے ساتھ آنکھوں سے رابطہ کیا۔ بعض اوقات خواتین محققین مسکراتے ہوئے ان کی نظروں کا تعاقب کرتی تھیں۔ دوسرے معاملات میں، کوئی مسکراہٹ نہیں۔

نتیجہ؟ میں اس مطالعے کا حوالہ دیتا ہوں: 'سب سے زیادہ رویہ، 60 فیصد، اس حالت میں دیکھا گیا جس میں مسکراہٹ تھی۔ اس کا ترجمہ عام آدمی کی انگریزی میں ہوتا ہے: 'یہ لڑکا 60 فیصد سے زیادہ وقت آتا ہے جب عورت مسکراتی ہے۔ مسکراہٹ کے بغیر، انہوں نے 'صرف ۲۰ فیصد وقت یہ طریقہ اختیار کیا۔ لہذا، ہاں، مسکراہٹ ان لوگوں کے لئے کام کرتی ہے جو کسی کو اٹھانا چاہتے ہیں۔

تاہم، ایسے حالات میں جہاں داؤ زیادہ ہیں، فلڈنگ اسمگل کی کوشش کریں۔ پہلے سیکشن سے، اور اب خصوصی مسکراہٹ۔

Chapter Thirty

Don't touch a cliché
with a ten-foot pole

جھٹکا بتانے کا تیز ترین طریقہ

کیا آپ کو فلم کلاسک انی ہال کا وہ منظر یاد ہے جہاں ڈیان کینٹن پہلی بار ووڈی ایلن سے مل رہی ہیں؟ جب وہ اس کے ساتھ بات چیت کر رہی ہوتی ہے، تو ہم اس کے نجی خیالات سنتے ہیں۔ وہ اپنے آپ سے کہہ رہی ہے، 'اوہ مجھے امید ہے کہ وہ دوسروں کی طرح جھٹکا نہیں ہے۔

بڑے فاتح کو یہ سوچنے پر مجبور کرنے کے تیز ترین طریقوں میں سے ایک یہ ہے کہ آپ ایک جھٹکا ہیں، ایک کلچ کا استعمال کرنا ہے۔ اگر آپ کسی ٹاپ کمیونیکٹر کے ساتھ بات چیت کر رہے ہیں اور یہاں تک کہ معصومیت سے کہتے ہیں کہ 'ہاں، میں ایک کتے کی طرح تھکا ہوا تھا، یا 'وہ ایک بٹن کی طرح پیاری تھی، تو آپ نے نادانستہ طور پر لسانی بم بچھا دیا ہے۔

بڑے جیتنے والے خاموشی سے روتے ہیں جب وہ کسی کے منہ سے ایک تلخ جملے کی آواز سنتے ہیں۔

اوہ یقینی طور پر، ہم میں سے باقی لوگوں کی طرح، بگ و نرز خود کو ایک فیڈل کے طور پر فٹ محسوس کرتے ہیں، لارک کی طرح خوش ہیں، یاتینگ کی طرح بلند محسوس کرتے ہیں۔ باقی انسانیت کی طرح، وہ اپنے کچھ جاننے والوں کو لون، ناٹی کو فروٹ کیک، یا اندھے کو چگا دڑ کی طرح پاگل سمجھتے ہیں۔ چونکہ ان میں سے بہت سے سخت محنت کرتے ہیں، ان میں سے بہت سے شہد کی مکھی کی طرح مصروف ہیں اور کرو سس کی طرح امیر ہو جاتے ہیں۔

پھر بھی کیا ان میں سے کوئی اپنے آپ کو ان الفاظ میں بیان کرے گا؟ ایک لاکھ سال میں نہیں! کیوں؟ کیونکہ جب کوئی بڑا فاتح آپ کی بات سنتا ہے، تو آپ یہ بھی کہہ سکتے ہیں، 'میری تخیل کی طاقتیں کمزور ہیں۔ میں کہنے کے لئے کچھ بھی اصل نہیں سوچ سکتا، لہذا مجھے ان تلخ جملے پر واپس آنا ہو گا۔' غیر معمولی طور پر کامیاب لوگوں کے ارد گرد ایک عام بات کہنا آپ کو غیر معمولی طور پر عام قرار دیتا ہے۔

تکنیک 30:

کسی قصے کو ایک سے نہ چھوئیں

دس فٹ کا قطب

مختار رہو۔ بگ ونرز کے ساتھ پیٹ کرتے وقت کسی بھی کلیج کا استعمال نہ کریں۔ دس فٹ کے کھمبے سے کسی کو ہاتھ بھی نہ لگائیں۔ کبھی نہیں؟ یہاں تک کہ جب جہنم منجمد ہو جائے تو بھی نہیں؟ اس وقت تک نہیں جب تک کہ آپ ایک دروازے کی نوب کی طرح گونگا نہیں بننا چاہتے ہیں۔

کھانسی کرنے کے بجائے، اگلی تکنیک کا استعمال کرتے ہوئے اپنے ہوشیار جملے رول کریں۔

Chapter Thirty One

Use jawsmith's jive

آپ کے پاس پروکاسامان ہے

وہ کہتے ہیں کہ قلم تلوار سے زیادہ طاقتور ہے۔ ایسا ہے، لیکن زبان قلم سے بھی زیادہ طاقتور ہے۔ ہماری زبانیں لوگوں کو ہنسنے، آنسوؤں اور اکثر ان کے پیروں پر لاسکتی ہیں۔ خطیبوں نے قوموں کو جنگ کی طرف منتقل کیا ہے یا کھوئی ہوئی روحوں کو خدا کے پاس لایا ہے۔ اور ان کا سامان کیا ہے؟ وہی آنکھیں، کان، ہاتھ، ٹانگیں، بازو اور آواز کی رگیں جو آپ اور میرے پاس ہیں۔

شاید ایک پیشہ ور ایتھلیٹ کا جسم مضبوط ہوتا ہے یا ایک پیشہ ور گلوکار کو اس سے کہیں زیادہ خوبصورت گانے کی آواز سے نوازا جاتا ہے جو ہمیں دیا گیا تھا۔ لیکن پیشہ ور اسپیکر اسی سامان کے ساتھ شروع ہوتا ہے جو ہم سب کے پاس ہے۔ فرق یہ ہے کہ، یہ جڑے اس سب کا استعمال کرتے ہیں۔ وہ اپنے ہاتھوں کا استعمال کرتے ہیں، وہ اپنے جسم کا استعمال کرتے ہیں، اور وہ بھاری اثر کے ساتھ مخصوص اشاروں کا استعمال کرتے ہیں۔ وہ اس جگہ کے بارے میں سوچتے ہیں جس میں وہ بات

کر رہے ہیں۔ وہ آواز کے بہت سے مختلف لہجے استعمال کرتے ہیں، وہ مختلف تاثرات کا استعمال کرتے ہیں، وہ بولنے کی رفتار کو مختلف کرتے ہیں... اور وہ خاموشی کا موثر استعمال کرتے ہیں۔

ہو سکتا ہے کہ آپ کو جلد ہی باضابطہ تقریر نہ کرنی پڑے، لیکن امکان ہے کہ کبھی کبھی (شاید بہت جلد) آپ چاہیں گے کہ لوگ چیزوں کو آپ کے طریقے سے دیکھیں، چاہے وہ آپ کے خاندان کو دادی کے گھر میں اپنی اگلی چھٹیاں گزارنے کے لئے قائل کرنا ہو، یا آپ کی ملٹی ملین ڈالر کی کارپوریشن میں اسٹاک ہولڈرز کو قائل کرنا ہو کہ یہ ٹیک اوور کرنے کا وقت ہے، ایک پرو کی طرح کریں۔ عوامی تقریر پر ایک یا دو کتابیں حاصل کریں اور تجارت کی کچھ چالیں سیکھیں۔ پھر اس ڈرامے کو اپنی روزمرہ کی گفتگو میں شامل کریں۔

ہر موقع کے لئے ایک ہیرا

اگر حوصلہ افزا الفاظ آپ کی بات کرنے میں مدد کرتے ہیں تو، طاقتور جملے کے اثرات پر غور کریں۔ انہوں نے سیاست دانوں کو منتخب ہونے میں مدد کی ہے ('میرے ہونٹ پڑھیں، کوئی نیا ٹیکس نہیں')

اور

مدعا علیہان کو بری کر دیا جاتا ہے ('اگر یہ مناسب نہیں ہے، تو آپ کو بری کر دینا چاہئے۔')

اگر جارج بش نے کہا ہوتا کہ 'میں ٹیکس نہیں بڑھانے کا وعدہ کرتا ہوں' یا جونی کوچرن نے او بے سمپسن کے فوجداری مقدمے کی سماعت کے دوران کہا تھا کہ 'اگر دستا نے فٹ نہیں ہوتے تو وہ بے قصور ہوں گے۔' ان کے بھاری بھر کم جملے ووٹر یا جیوری کے شعور میں گھس جاتے۔ جیسا کہ ہر سیاستدان اور مقدمے کے وکیل جانتے ہیں، صاف ستھرے جملے طاقتور ہتھیار بناتے ہیں۔ (اگر آپ محتاط نہیں ہیں، تو آپ کے دشمن بعد میں انہیں آپ کے خلاف استعمال کریں گے۔ میرے ہونٹ پڑھیں!)

میرے پسندیدہ مقررین میں سے ایک بیری فاربر نامی ایک ریڈیو برادکاسٹر ہے جو دیر رات ریڈیو کو جگمگاتی آوازوں سے روشن کرتا ہے۔ بیری کبھی بھی گرم ٹن کی چھت پر لمبی کی طرح گھبراہٹ جیسے کلچ کا استعمال نہیں کرے گا۔ وہ اپنی نوکری کھونے کے بارے میں پریشان ہونے کے بارے میں بتاتے ہیں کہ 'مجھے ایسا لگا جیسے ایک ہاتھی ایک چٹان پر لٹک رہا ہو جس کی دم ڈیزی سے بندھی ہوئی ہو۔ یہ کہنے کے بجائے کہ اس نے ایک خوبصورت عورت کو دیکھا، وہ کہتا، 'میری آنکھوں کی آنکھیں باہر نکل آئیں اور آپٹک اعصاب سے ٹکرا گئیں۔'

جب میں ان سے پہلی بار ملا، تو میں نے پوچھا، 'مسٹر فاربر، آپ یہ جملے کیسے کہتے ہیں؟'

"میرے والد صاحب مسٹر فاربر ہیں۔ میں بیری ہوں،" اس نے کہا (اس کے کہنے کا طریقہ، 'مجھے بیری کہو')۔ اس کے بعد انہوں نے کھل کر اعتراف کیا، اگرچہ ان کے کچھ جملے اصلی ہیں، لیکن بہت سے ادھار لیے گئے ہیں۔ (ایلوں پر سیلے کہا کرتے تھے، 'میرے والد مسٹر پر سیلے ہیں۔ مجھے ایلوس کہتے ہیں۔' تمام پیشہ ور مقررین کی طرح، بیری ہفتے میں کئی گھنٹے اقتباسات اور مزاح کی کتابوں کو پڑھنے میں گزارتے ہیں۔ تمام پیشہ ور مقررین کرتے ہیں۔ وہ بون موٹس جمع کرتے ہیں جو وہ مختلف

حالات میں استعمال کر سکتے ہیں۔ خاص طور پر جب کچھ غیر متوقع ہوتا ہے تو ان کے چہروں سے انڈے کو کھرچنے کے لئے۔

بہت سے مقررین مصنف اور اسپیکر کی ایجنٹ والٹرز کی فیس سیور لائنوں کا استعمال کرتے ہیں، جب آپ پلیٹ فارم پر مر رہے ہیں تو کیا کہنا ہے۔¹⁶ اگر تم کوئی مذاق کہتے ہو اور کوئی نہیں ہنستا ہے تو کوشش کرو کہ 'یہ مذاق خاموش ہنسنے کے لیے بنایا گیا تھا اور اس نے کام کیا۔' اگر مائکروفون ایک دردناک آواز نکالتا ہے تو، اسے دیکھیں اور کہیں، 'مجھے سمجھ نہیں آتا ہے۔ میں نے آج صبح اپنے دانت صاف کیے۔ اگر کوئی آپ سے کوئی سوال پوچھتا ہے تو آپ اس کا جواب نہیں دینا چاہتے ہیں،' 'کیا آپ اس سوال کو اس وقت تک محفوظ رکھ سکتے ہیں جب تک کہ میں ختم نہیں ہو جاتا۔ اور گھر جاتے ہوئے ٹھیک ہے؟ تمام پیشہ وران سو رانوں کے بارے میں سوچتے ہیں جن میں وہ گر سکتے ہیں اور پھر فرار کی عظیم لائنوں کو یاد کرتے ہیں۔ آپ بھی ایسا ہی کر سکتے ہیں۔

اپنی روزمرہ کی گفتگو کو بہتر بنانے کے لئے سمیلز کی کتابوں کو دیکھیں۔ لارک کے طور پر خوش ہونے کے بجائے 'لاٹری جیتنے والے کی حیثیت سے خوش' یا 'اپنے پہلے آئس کریم کون کے ساتھ ایک بچے کی طرح خوش' ہونے کی کوشش کریں۔ عقاب کی طرح گنجا ہونے کے بجائے، 'ایک نئے سمندری کے طور پر گنجا' یا 'سیلفرگ کے پیٹ کی طرح گنجا' کی کوشش کریں۔ چوہے کی طرح خاموش رہنے کے بجائے، 'تیل میں تیرتے ہوئے ایل کی طرح خاموش' یا 'پنکھ کے ڈسٹر پر مکھی کی روشنی کی طرح خاموش' کی کوشش کریں۔

ایسے جملے تلاش کریں جو بصری اثر رکھتے ہیں۔ موت اور ٹیکس وں جیسے قیاس آرائیوں کے بجائے، 'جولائی میں ساحل سمندر پر ٹریفک کی طرح یقینی' یا 'جتنا یقینی طور پر آپ کا سایہ ہوگا' کی کوشش کریں۔

آپ کی پیروی کرو۔ 'آپ کے سننے والے موت یا ٹیکس نہیں دیکھ سکتے۔ لیکن وہ یقینی طور پر جولائی میں ساحل سمندر پر ٹریفک دیکھ سکتے ہیں یا ان کا سایہ سڑک پر ان کا پیچھا کر رہا ہے۔

کوشش کریں کہ آپ کے دماغ وں کو صورتحال سے متعلق بنایا جائے۔ اگر آپ کسی کے ساتھ ٹیکسی میں سوار ہیں تو، 'یقینی طور پر ٹیکسی میٹر بڑھ جائے گا' کا فوری اثر پڑتا ہے۔ اگر آپ اپنے کتے کو چلتے ہوئے کسی شخص کے ساتھ بات کر رہے ہیں تو، 'جتنا یقین ہے کہ آپ کا کتا اس درخت کے بارے میں سوچ رہا ہے' مزاح کا لمس شامل کرتا ہے۔

انہیں ہنسائیں، انہیں ہنسائیں، انہیں ہنسائیں

طنز و مزاح کسی بھی گفتگو کو مالا مال کرتا ہے۔ لیکن مذاق سے شروع نہیں ہوتا، 'ارے کیا نے اس کے بارے میں سنا...؟' اپنے مزاح کی منصوبہ بندی کریں اور اسے متعلقہ بنائیں۔ مثال کے طور پر، اگر آپ بجٹ پر کسی میٹنگ میں جا رہے ہیں تو، کوٹیشن بک میں رقم تلاش کریں۔ ایک تنگ کاروباری صورتحال میں، تھوڑی سی لچک ظاہر کرتی ہے کہ آپ آرام سے ہیں۔

ایک بار، ایک جابرانہ مالی میٹنگ کے دوران، میں نے ایک اعلیٰ ایگزیکٹو کو یہ کہتے ہوئے سنا، 'فکر نہ کریں، اس کمپنی کے پاس اتنے پیسے ہیں کہ وہ سالوں تک کاروبار میں رہ سکتی ہے۔ جب تک کہ ہم اپنے قرض دہندگان کو ادائیگی نہ کریں۔ اس نے تناؤ کو توڑا اور سب کی تعریف حاصل کی۔ بعد میں میں نے مزاحیہ اداکار جیکی میسن سے منسوب ایک مزاحیہ کتاب میں بھی اسی طرح کا ایک اقتباس دیکھا۔ تو کیا؟ ایگزیک اب بھی اپنے ہوشیار تبصرے کے ساتھ کول کمیونیکٹر کے طور پر سامنے آیا۔

بڑے کھلاڑی جو میڈیا میں اپنے نام کا حوالہ دینا چاہتے ہیں وہ رات کو جاگتے ہیں اور تکیے کو دبا کر ایسے

جملے پیش کرنے کی کوشش کرتے ہیں جو پریس اٹھائیں گے۔ مشی گن کے ایک ویٹرنری ڈاکٹر ٹمو تھی، جو اپنے ہی کھیت میں ہیوی ہٹرتھے لیکن اس کے باہر مکمل طور پر نامعلوم تھے، قومی سطح پر اس وقت سرخیوں میں آئے جب انہوں نے ایک مرغے کے ساتھ پاؤں کا ایک جوڑا منسلک کرنے کا منصوبہ بنایا۔ کیوں؟ کیونکہ انہوں نے اسے 'ڈرم اسٹک ٹرانسپلانٹ' کا نام دیا تھا۔

مجھے نہیں معلوم کہ ایک فرانسیسی خاتون جین کیلنٹ، جو اس وقت باضابطہ طور پر دنیا کی معمر ترین خاتون تھیں، اپنی 122 ویں سالگرہ پر شہرت کی تلاش میں تھیں یا نہیں۔ لیکن وہ بین الاقوامی سطح پر اس وقت سرخیوں میں آئیں جب انہوں نے میڈیا کو بتایا کہ 'مجھے صرف ایک جھری ہوئی ہے اور میں اس پر بیٹھی ہوں۔'

مارک وکٹر ہینسن، جو اپنے میدان میں ایک بڑے کھلاڑی تھے، لیکن کبھی اس سے باہر نسبتاً نامعلوم تھے، قومی شہرت میں اس وقت آئے جب انہوں نے جیک کین فیلڈ کے ساتھ مل کر لکھی گئی اپنی کتاب چکن سوپ فاروی سول کے لیے ایک دلچسپ نام پیش کیا۔ انہوں نے مجھے بتایا کہ ان کا اصل عنوان 101 پرٹی اسٹوریز تھا۔ یہ کہاں تک جاسکتا تھا؟ جلد ہی دنیا ان کے چکن سوپ برائے خواتین کی روح، چکن سوپ برائے نوجوان روح، ماں کی روح کے لیے چکن سوپ، مسیحی روح کے لیے چکن سوپ اور دوسرے، تیسرے نمبر پر آنے لگی۔

ہارڈ کور، پیپر بیک، آڈیو کیسٹ، ویڈیو کیسٹ، اور کیلنڈر میں چکن سوپ کی چوتھی خدمت۔

تنبیہ کا ایک لفظ

اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ آپ کا مواد کتنا اچھا ہے، اگر یہ صورتحال کے مطابق نہیں ہے تو یہ بم باری کرتا ہے۔ میں نے اپنے کروڑ جہاز کے دنوں میں یہ مشکل طریقے سے سیکھا۔ انگلینڈ کے سفر کے دوران میں نے اپنے مسافروں کو الزبتھ بیرٹ اور رابرٹ براؤننگ کی انگریزی محبت کی نظمیں پڑھنے کا فیصلہ کیا۔ تم جانتے ہو، "میں تجھ سے کیسے محبت کروں؟ مجھے راستوں کو گننے دو۔" یہ ایک بڑی ہٹ تھی۔ مسافروں نے اسے پسند کیا اور کئی دنوں تک روتے رہے۔ میں ڈیک پر اس وقت تک نہیں جا سکتا تھا جب تک کوئی مسافر میری طرف مڑ کر پیار سے یہ نہ کہے کہ میں تجھ سے محبت کیسے کروں؟ فطری طور پر مجھے اس پر فارمنس پر کافی سوجن محسوس ہوئی اور میں نے خود کو ایک ممتاز شاعری پڑھنے والا سمجھا۔ میں نے اگلے کروڑ پر سوار مسافروں کو انعام دینے کا فیصلہ کیا (جو کیریبین کا کروڑ تھا اور انگلینڈ کے پڑوس میں کہیں بھی نہیں گیا تھا) انگریزی محبت کی نظموں کے شاندار مطالعے سے۔ کیا ہم ہے! مسافروں نے باقی کروڑ کے لئے ڈیک پر مجھ سے گریز کیا۔ "تم نے مجھے کیسے جنم دیا؟" مجھے راستوں کو گننے دو۔"

تکنیک 31:

جبرے کے جوائنس کا استعمال کریں

چاہے آپ پوڈیم کے پیچھے ہزاروں لوگوں کا سامنا کر رہے ہوں، یا اپنے خاندان کے سامنے

باربیکیو گرل کے پیچھے کھڑے ہوں، آپ اسی مہارت کے ساتھ حرکت کریں گے، لطف اٹھائیں گے اور حوصلہ افزائی کریں گے۔

اقتباسات کو جمع کرنے کے لئے مقررین کی کتابیں پڑھیں، حکمت کے موتی کھینچیں، اور جواہرات حاصل کریں تاکہ ان کی مضحکہ خیز ہڈیوں کو گڑ گڑا سکیں۔ منتخب مواقع پر اپنی زبان سے آسانی سے پھسلنے کے لئے کچھ بون موٹس تلاش کریں۔ اگر آپ قابل ذکر بننا چاہتے ہیں تو، ایک پاگل حوالہ کا خواب دیکھیں۔

ان کو نظم بنائیں، انہیں ہوشیار بنائیں، یا انہیں مضحکہ خیز بنائیں۔ سب سے بڑھ کر، اسے متعلقہ بنائیں۔

Chapter Thirty Two

Call a spade a spade

بڑے فاتحین اسے اس طرح کہتے ہیں

اگر آپ ہنگری بولنے والے لوگوں سے بھری لفٹ میں قدم رکھتے ہیں تو، آپ کو یہ معلوم نہیں ہوگا کہ وہ ہنگری تھے جب تک کہ آپ ان کی زبان نہ بولیں۔ تاہم، جیسے ہی آپ نے اپنا منہ کھولا، وہ پہچان لیں گے کہ آپ ہنگری نہیں ہیں۔

بڑی بلیوں کے ساتھ بھی ایسا ہی ہے۔ اگر آپ ان میں سے کئی کو بولتے ہوئے سنتے ہیں تو، آپ کو یہ معلوم نہیں ہوگا کہ وہ بڑی بلیاں ہیں۔ تاہم، جیسے ہی آپ نے اپنا منہ کھولا تو وہ پہچان لیں گے کہ آپ بگ بلی نہیں ہیں، جب تک کہ آپ ان کی زبان نہ بولیں۔

ایک بڑی بلی کی گڑ گڑاہٹ اور ایک چھوٹی بلی کے غیر معمولی اس کے درمیان کچھ فرق کیا ہیں؟

ان میں سے سب سے زیادہ کھلم کھلا افواہیں ہیں۔ بڑی بلیاں حقیقی الفاظ سے خوفزدہ نہیں ہیں۔ وہ کو دال کو دال کہتے ہیں۔ ٹو اسلٹ پیپر جیسے الفاظ انہیں خوفزدہ نہیں کرتے۔ چھوٹی بلیاں باتھ روم کے ٹشو کے پیچھے چھپ جاتی ہیں۔ اگر کوئی امیر ہے، تو بڑی بلیاں اسے امیر کہتی ہیں۔ چھوٹی بلیاں، شائستہ کمپنی میں پیسے کے بارے میں بات کرنے کے تصور پر بہت شرمندہ ہیں، امیر لفظ کی جگہ لے لیتی ہیں۔ جب چھوٹی بلیاں کوئی متبادل لفظ استعمال کرتی ہیں، تو وہ یہ بھی کہہ سکتی ہیں، 'واہ، آپ مجھ سے بہتر ہیں۔ میں اب شائستہ صحبت میں ہوں اور اس لیے میں اچھا لفظ استعمال کروں گا۔

بڑی بلیاں جسمانی طور پر درست ہیں۔ جسم کے اعضاء کے لئے کوئی خوبصورت الفاظ نہیں ہیں۔ وہ چھاتی کہیں گے جب ان کا مطلب چھاتی ہے۔ جب وہ دستک دیتے ہیں، تو ان سے مراد آرائشی ڈھانچے ہیں جو سامنے کے دروازے پر لٹکے ہوئے ہیں۔ اور خاندانی زیورات دیوار پر تجوری میں ہیں۔ اگر کسی بگ بلی کو کبھی کسی لفظ کے بارے میں شک ہوتا ہے تو، وہ صرف فرانسیسی کا سہارا لیتا ہے۔ اگر انہیں لگتا ہے کہ نتھنوں کا لفظ قابل بحث ہے، تو ڈیریر بہت اچھا کام کرے گا، شکریہ۔

تکنیک 32:

کو دال کو دال کہیں

افواہوں کے پیچھے نہ چھپیں۔ کودال کو کودال کہیں۔ اس کا مطلب یہ نہیں ہے کہ بگ کیٹس بے ذائقہ چار حروف کے الفاظ استعمال کرتی ہیں جب بالکل مہذب پانچ اور چھ حروف کے الفاظ موجود ہوتے ہیں۔ انہوں نے صرف ملکہ کی انگریزی سیکھی ہے، اور وہ اسے بولتے ہیں۔

یہاں چھوٹے کھلاڑیوں سے بڑے کھلاڑیوں کو صرف ان کی گفتگو کے چند منٹ سن کر بتانے کا ایک اور طریقہ ہے۔

Chapter Thirty Three

Trash the teasing

ایک اور مردہ بچے کا تحفہ

ایک بار میں ایک ایڈورٹائزنگ ایجنسی کے صدر لوئس اور ان کی اہلیہ لیلیان کی طرف سے دی گئی ایک چھوٹی سی ڈنر پارٹی میں تھا۔ شام کا آغاز کاک ٹیل سے ہوا، اس کے بعد عمدہ شراب کے انتخاب کے ساتھ گرم کھانا کھایا گیا۔ بات چیت خوشگوار تھی، پکوان مزیدار تھے، اور شراب بہت عمدہ تھی۔ اور بہت زیادہ۔ شام کے آخر میں، لوئس نے ٹوسٹ بنانے کے لئے اپنا گلاس اٹھایا۔ شراب کے چند قطرے اس کے گلاس سے نکل کر میز کے کپڑے پر بہہ رہے تھے۔

باب نامی ایک نئے آرٹ ڈائریکٹر کی ڈیٹ بننے والی ایک خوبصورت نوجوان خاتون نے ہنستے ہوئے کہا، 'میں بتا سکتی ہوں کہ آپ کو کوئی درد محسوس نہیں ہو رہا ہے۔

صدے کی لہریں میز کے ارد گرد پھیل گئیں۔ سب منجمد ہو گئے۔ میزبان واقعی تھوڑا سا نشے میں

تھا۔ تاہم، لوئس کو تھوڑا سا لوپ کرنے کی طرف اشارہ کرتے ہوئے، یہاں تک کہ مذاق میں بھی، ایسا لگتا تھا جیسے خاتون نے اچانک اپنی کھانے کی پلیٹ سے میز کے اوپر کر سٹل فانوس کو توڑ دیا ہو۔ ایک مہمان نے جلدی سے لڑکی کی ہولناک غلطی پر پردہ ڈالتے ہوئے اس کا گلاس اٹھایا اور کہا کہ 'ہم میں سے کوئی نہیں ہے۔ لوئس اور لیلیان کی صحبت میں کوئی بھی کبھی درد محسوس نہیں کر سکتا تھا۔ یہاں واقعی ایک حیرت انگیز شام ہے۔"

اس کے بعد لوئس نے حیرت انگیز کمپنی میں اپنا ٹوسٹ جاری رکھا، اور اب کسی کو بھی درد محسوس نہیں ہو رہا تھا۔ سوائے باب کے۔ وہ جانتا تھا کہ اس کی تاریخ کی معصوم چھیڑ چھاڑ اس کی ذاتی فائل پر اگر اس کی اہلکاروں کی فائل میں نہیں تو ایک سیاہ نشان ہے۔

ننھی بلی کی اگلی یقینی علامت چھیڑ چھاڑ ہے۔ چھوٹی بلیاں اپنے دوستوں کے پنچوں کو تھپتھپاتے ہوئے کہتی ہیں، 'اس پنیر کیک سے لطف اندوز ہو رہی ہیں، ہے نا؟ یا ان کے گنبے سروں کو دیکھ کر کہتے ہیں، 'ارے، آج، کل چلے گئے، ہے نا؟ وہ سوچتے ہیں کہ کسی اور کی قیمت پر طنز کرنا اور یہ کہنا مضحکہ خیز ہے کہ 'آپ میں احساس کمتری نہیں ہے۔ تم کم تر ہو! ہارڈی ہار ہار۔'

چھیڑ چھاڑ کو کوڑے دان بنائیں

ایک چھوٹی سی بلی کا مردہ عطیہ اس کی تضحیک کرنے کی خواہش ہے۔ کسی اور کے خرچ پر ایک معصوم مذاق آپ کو سستی ہنسی دلا سکتا ہے۔ بہر حال، بگ بلیوں کے پاس آخری ہو گا۔ کیونکہ آپ اپنے سر کو شیشے کی چھت سے ٹکرائیں گے جو وہ بناتے ہیں تاکہ چھوٹی بلیوں کو ان کے پنچوں پر قدم رکھنے سے روکا جاسکے۔

کبھی بھی کسی اور کے خرچ پر مذاق نہ کریں۔ آپ اس کے لئے ادائیگی کرنا بند کر دیں گے، بہت مہنگے۔

Chapter Thirty Four

It's the receiver's ball

اپنی نظر رکھیں کہ گیند کون پکڑ رہا ہے

قدیم مصر میں فرعون سب سے عاجز پیغام دینے والے کے ساتھ شہزادے کی طرح برتاؤ کرتا تھا جب وہ محل میں پہنچتا تھا، اگر وہ خوشخبری لے کر آتا تھا۔ تاہم، اگر تھکے ہوئے دوڑنے والے کو فرعون کی ناخوش خبر لانے کی بد قسمتی ہوئی، تو اس کا سر کاٹ دیا گیا۔

اس جذبے کے رنگ آج کی گفتگو میں پھیلے ہوئے ہیں۔ ایک بار میں اور میرے ایک دوست نے باہر جانے کے لئے مونگ پھلی کا مکھن اور جیلی سینڈوچ پیک کیا۔ جیسے ہی ہم ہاتھ میں پکنک کی ٹوکری تھامے خوشی سے دروازے سے باہر نکل رہے تھے، ایک مسکراتے ہوئے ہمسائے نے اپنے برآمدے پر جھومتے ہوئے آسمان کی طرف دیکھا اور کہا، 'اوہ بیٹا، پکنک کے لیے برادن ہے۔ نیوز کاسٹ کا کہنا ہے کہ بارش ہونے والی ہے۔ میں اس کے چہرے کو اپنے مونگ پھلی کے مکھن اور جیلی سینڈوچ میں رگڑنا چاہتا تھا۔ اس کی اداس موسم کی رپورٹ کے لئے نہیں، اس کی مسکراہٹ کے لئے۔

کئی ماہ پہلے میں بس پکڑنے کے لئے دوڑ رہا تھا۔ جب میں نے اپنی مٹھی بھر نقدی گرے ہاؤنڈ کاؤنٹر پر پھینکی تو سیلز ایجنٹ نے ہنستے ہوئے کہا، 'اوہ وہ بس پانچ منٹ پہلے چلی گئی تھی۔ سر قلم کرنے کے خواب! یہ وہ خبر نہیں ہے جو کسی کو غصہ دلاتی ہے۔ یہ وہ غیر ہمدردانہ رویہ ہے جس کے ساتھ اسے پیش کیا جاتا ہے۔ ہر کسی کو وقتاً فوقتاً بری خبریں دینا چاہئے، اور جیتنے والے پیشہ ور افراد اسے مناسب رویے کے ساتھ کرتے ہیں۔ ایک ڈاکٹر کسی مریض کو مشورہ دیتا ہے کہ اسے آپریشن کی ضرورت ہے۔ ایک باس کسی ملازم کو یہ اطلاع دیتا ہے کہ اسے نوکری نہیں ملی ہے۔ مہلک حادثوں کے بعد ہوائی اڈوں پر غم زدہ مشیر رشتہ داروں کے غم زدہ جذبات میں شریک ہیں۔ بڑے جیتنے والے جانتے ہیں، جب کوئی بری خبر دیتے ہیں، تو انہیں وصول کنندہ کے جذبات کا اشتراک کرنا چاہئے۔

بد قسمتی سے، بہت سے لوگ اس حساسیت سے واقف نہیں ہیں۔ جب آپ لمبی پرواز سے تھک جاتے ہیں، تو کیا ہوٹل کے ایک کلرک نے خوشی سے کہا ہے کہ آپ کا کمرہ ابھی تیار نہیں ہے؟ جب آپ کا دل بھنے ہوئے گائے کے گوشت پر لگا ہوا تھا، تو کیا آپ کے ویٹر نے خوشی سے کہا تھا کہ اس نے ابھی آخری ٹکڑا پیش کیا ہے؟ جب آپ کو اختتام ہفتہ کے لئے نقد رقم کی ضرورت ہوتی ہے، تو کیا آپ کے بینک ٹیلر نے خوشی سے آپ کو بتایا ہے کہ آپ کا اکاؤنٹ حد سے زیادہ نکال لیا گیا ہے؟ یہ

آپ کو مسافر، کھانا کھانے والا، یا جمع کرنے والا بناتا ہے جو اپنی بے حس مسکراہٹوں کے ذریعے اپنی مٹھی ڈالنا چاہتا ہے۔

اگر میرے پڑوسی نے مجھے آنے والے بارش کے طوفان کے بارے میں ہمدردی کے ساتھ بتایا ہوتا، اس کی تنبیہ کی تعریف کی جاتی۔ اگر گرے ہاؤنڈ سیلز کلرک نے ہمدردانہ طور پر مجھے مطلع کیا ہوتا کہ میری بس پہلے ہی روانہ ہو چکی ہے، تو شاید میں کہتا، 'اوہ، یہ ٹھیک ہے۔ میں اگلے کو پکڑ لوں گا۔' بڑے جیتنے والے، جب وہ بری خبریں برداشت کرتے ہیں، تو اس جذبات کے ساتھ ہم پھینکتے ہیں جس سے بمباری کرنے والے شخص میں یقینی طور پر اضافہ ہوتا ہے۔

تکنیک 34:

یہ وصول کنندہ کی گیند ہے

ایک فٹ بال کھلاڑی اگر نابینا پاس بنالے تو وہ وقت کی گھڑی کی دودھڑکنوں تک نہیں چل سکتا تھا۔ ایک پرو ہمیشہ وصول کنندہ کو ذہن میں رکھتے ہوئے گیند پھینکتا ہے۔

کسی بھی خبر کو پھینکنے سے پہلے، اپنے وصول کنندہ کو ذہن میں رکھیں۔ پھر اسے مسکراہٹ، آہ، یا سوب کے ساتھ پہنچائیں۔ اس کے مطابق نہیں کہ آپ خبر کے بارے میں کیسا محسوس کرتے ہیں، بلکہ وصول کنندہ اسے کس طرح لے گا۔

بڑے جیتنے والے جانتے ہیں کہ لوگوں کو بری خبریں کیسے دی جاتی ہیں۔ وہ یہ بھی جانتے ہیں کہ کسی کو کوئی خبر کیسے نہیں دینا ہے، یہاں تک کہ جب لوگ ان پر دباؤ ڈال رہے ہوں۔ آئیے آگے اس کا جائزہ لیتے ہیں۔

Chapter Thirty Five

The broken record

جب آپ جواب نہیں دینا چاہتے ہیں (اور چاہتے ہیں کہ وہ ہیک اپ بند کر دیں)

میرے گاہکوں میں سے ایک، فرنیچر کے کاروبار میں ایک منی اسٹار، حال ہی میں فرنیچر کے کاروبار میں میگا اسٹار، اپنے شوہر اور کاروباری پارٹنر سے الگ ہو گئی ہے۔ انہیں ایک طویل اور گندی طلاق کا سامنا کرنا پڑا جس کے نتیجے میں انہوں نے کاروبار کو مشترکہ طور پر برقرار رکھا، لیکن ایک دوسرے کے ساتھ معاملہ نہیں کرنا پڑا۔

طلاق کے فوراً بعد، میں اپنی کلائنٹ باربرا کے ساتھ ایک انڈسٹری کنونشن میں تھا۔ چونکہ وہ اور ان کے شوہر فرینک دونوں انڈسٹری میں محبوب تھے، لہذا لوگ متجسس تھے کہ کیا ہوا تھا اور اس نے ان کی کمپنی کو کس طرح متاثر کیا تھا۔ لیکن، ظاہر ہے، کسی نے بھی صاف طور پر پوچھنے کی ہمت نہیں کی۔ اور باربرا کوئی وضاحت پیش نہیں کر رہی تھی۔

میں کالا الوداعی عشاءِیہ میں باربرا کے بغل میں بیٹھا تھا۔ بظاہر میز پر موجود ان کا ایک ساتھی ان

کے تجسس پر مزید قابو نہ رکھ سکا۔ مٹھائی کے دوران وہ باربرا کی طرف جھکی اور دبی ہوئی آواز میں پوچھا، 'باربرا، تمہیں اور فرینک کو کیا ہوا؟'

باربرانے اس تلخ سوال سے بے چین ہو کر صرف اپنی چیری جو بلی کا ایک چچ لیا اور کہا، 'ہم الگ ہو گئے ہیں، لیکن کمپنی پر کوئی اثر نہیں پڑا ہے۔'

اس جواب سے مطمئن نہ ہونے کی وجہ سے عورت نے زور سے پمپ کیا۔ "کیا تم اب بھی ایک ساتھ کام کر رہے ہو؟"

باربرانے اپنی مٹھائی کا ایک اور ٹکڑا کھایا اور بالکل اسی لہجے میں دہرایا، 'ہم الگ ہو گئے ہیں، لیکن کمپنی پر کوئی اثر نہیں پڑا ہے۔'

مایوس تفتیش کار آسانی سے ہار ماننے والا نہیں تھا۔ "کیا تم دونوں اب بھی کمپنی میں کام کر رہے ہو؟"

باربرا، جو اس عورت کے غیر معمولی اصرار سے بالکل پریشان دکھائی نہیں دے رہی تھی، نے اپنی ڈش سے آخری چیری نکالی، مسکرایا، براہ راست اس کی طرف دیکھا، اور اسی لہجے میں کہا، 'ہم الگ ہو گئے ہیں، لیکن کمپنی پر کوئی اثر نہیں پڑا ہے۔'

اس نے اسے خاموش کر دیا۔ باربر نے بروکن ریکارڈ ٹکنیک کا استعمال کرتے ہوئے اپنے بگ وئر کا بیج دکھایا تھا، جو ناپسندیدہ جرح کو روکنے کا سب سے مؤثر طریقہ تھا۔

ٹکنیک 35:

ٹوٹا ہوا ریکارڈ

جب بھی کوئی آپ سے کسی ناپسندیدہ موضوع پر سوال کرنے میں لگا رہتا ہے تو، صرف اپنے اصل جواب کو دہرائیں۔ بالکل ایک ہی آواز کے لہجے میں بالکل وہی الفاظ استعمال کریں۔ اسے دوبارہ سن کر عام طور پر وہ خاموش ہو جاتے ہیں۔ اگر آپ کا بدتمیز پوچھ گچھ کرنے والا جونک کی طرح لٹکا ہوا ہے، تو آپ کی اگلی تکرار کبھی بھی انہیں ہٹانے میں ناکام نہیں ہوتی ہے۔

Chapter Thirty Six

Big shots don't slobber

بڑے کھلاڑی ایک مشہور شخصیت کو کیسے سنبھالتے ہیں

فرض کریں کہ آپ ابھی ایک اچھے ریستوراں میں رات کے کھانے کے لئے آئے ہیں۔ آپ اگلی میز پر نظر ڈالتے ہیں، اور آپ کس کو دیکھتے ہیں؟ کیا یہ واقعی وہ ہے؟ کیا یہ ہو سکتا ہے؟ یہ ایک جیسا نظر آنا چاہئے۔ نہیں، ایسا نہیں ہے! یہ واقعی ہے... ووڈی ایلن۔ (یہاں کسی بھی مشہور شخصیت کی جگہ لیں: آپ کا پسندیدہ فلم اسٹار، سیاست دان، براڈکاسٹر، باس جو اس کمپنی کا مالک ہے جس کے لئے آپ کام کرتے ہیں۔ اور وہاں آسمانی جسم گوشت میں ہے جو تم سے دس فٹ دور نہیں بیٹھا ہے۔ آپ کو کیا کرنا چاہئے؟

کچھ نہیں! ستارے کو گمنامی کے ایک مختصر لمحے سے لطف اندوز ہونے دیں۔ اگر وہ آپ کی سمت میں ایک نظر ڈالنا چاہتا ہے، تو مسکراہٹ اور سر ہلائیں۔ پھر اپنی نظریں اپنے کھانے کے ساتھی کی

طرف موڑ دیں۔ اگر آپ یہ سب کچھ اپنے قدموں میں لیتے ہیں تو آپ اپنے رات کے کھانے کے ساتھی کی آنکھوں میں بہت ٹھنڈے ہوں گے۔

اب، اگر آپ میگا اسٹار کے جسم کو دبانے اور اسے اپنی تعریف کے بارے میں بتانے کے لئے زندگی میں ایک بار ملنے والے اس موقع کا مقابلہ نہیں کر سکتے ہیں، تو یہاں یہ ہے کہ یہ کس طرح مہربانی کے ساتھ کیا جائے۔ اس وقت تک انتظار کریں جب تک کہ آپ یا مشہور شخصیات ریسٹوراں سے باہر نہ نکل جائیں۔ چیک کی ادائیگی کے بعد اور ظاہر ہے کہ آپ اس کا زیادہ وقت نہیں لیں گے، آپ اپنا نقطہ نظر اپنا سکتے ہیں۔ کچھ اس طرح کہو، 'مسٹر ایلن، میں آپ کو صرف یہ بتانا چاہتا ہوں کہ آپ کی شاندار فلموں نے مجھے سالوں میں کتنی خوشی دی ہے۔ آپ کا بہت بہت شکریہ۔'

کیا آپ نے یہاں کی باریکی کو اٹھایا ہے؟ آپ اس کے کام کی تعریف نہیں کر رہے ہیں۔ 'آخر کار، وہ اپنے آپ سے پوچھ سکتا ہے، 'آپ کون ہیں جو فیصلہ کریں کہ میں ایک عظیم فلم ساز ہوں یا نہیں؟ آپ صرف اپنے نقطہ نظر سے بات کر سکتے ہیں۔ آپ اسے یہ بتا کر ایسا کرتے ہیں کہ اس کے کام نے آپ کو کتنی خوشی دی ہے۔

اگر یہ آپ کے باس کے باس کا باس ہے جسے قسمت نے آپ کی تعریف میں غرق کرنے کے لئے بھیجا ہے تو، ایسا ہی کریں۔ 'بل' یا 'مسٹر گیٹس' مت کہو، آپ واقعی ایک عظیم کمپنی چلاتے ہیں۔

"لوئی گیٹس،" وہ سوچتا ہے، "تم فیصلہ کرنے والے کون ہو؟" اس کے بجائے، اسے بتائیں کہ اس کے لئے کام کرنا کتنا اعزاز ہے۔ ظاہر ہے کہ یہ تفصیل سے بیان کرنے کا وقت نہیں ہے

تصاویر کو ڈیجیٹل انز کرنے کے لئے ایڈیٹنگ سافٹ ویئر پر آپ کی بہتری کی پیچیدگیاں۔
 پھر اپنی باڈی لینگویج کو اس بات کا اظہار کرنے دیں کہ اگر ووڈی یا بل یا دیگر میگا اسٹار
 اسے اسی پر چھوڑنا چاہتے ہیں، آپ تبادلے سے خوش ہیں۔ تاہم، اگر میگا اسٹار آپ سے متاثر ہوتا ہے
 (یا اس نے اتنی خوشی محسوس کی ہے کہ اس نے آج رات عوام کے ساتھ گھل مل جانے کا فیصلہ کیا
 ہے) تو تمام شرطیں ختم ہو جاتی ہیں۔ آپ اکیلے ہیں۔ لطف اندوز! جب تک آپ باڈی لینگویج کی پہلی
 علامت نہیں اٹھاتے کہ وہ اسے ختم کرنا چاہتے ہیں۔ اپنے آپ کو ایک بال روم ڈانس اسٹوڈنٹ کے
 طور پر سوچیں جو اپنے استاد کے ساتھ والٹز کر رہا ہے۔ وہ رہنمائی کرتا ہے، آپ پیروی کرتے ہیں۔ اور
 وہ آپ کو بتاتا ہے کہ والٹز کب ختم ہو جاتا ہے۔

اتفاق سے، اگر میگا اسٹار کسی ساتھی کے ساتھ ہے اور آپ کی بات چیت چند لمحوں سے زیادہ جاری
 رہتی ہے، تو ساتھی پر کچھ تبصرے براہ راست کریں۔ اگر سیٹلائٹ اتنی شاندار کمپنی میں ہے تو، وہ
 شاید ایک قابل شخص بھی ہے۔

میری ایک دوست فیلیشیا ایک باصلاحیت ٹرائل وکیل ہے جس کی شادی ایک مقامی ٹی وی شو کے
 میزبان سے ہوئی ہے۔ چونکہ ٹام ٹیلی ویژن پر ہے، لوگ جہاں بھی جاتے ہیں اسے پہچانتے ہیں، اور
 فیلیشیا کو نظر انداز کر دیا جاتا ہے۔ فیلیشیا مجھے بتاتی ہے کہ یہ کتنا مایوس کن ہے، یہاں تک کہ ٹام کے
 لئے بھی۔ جب بھی وہ کسی پارٹی میں جاتے ہیں، تو لوگ پورے ٹام میں جمع ہو جاتے ہیں، اور فیلیشیا
 کے دلچسپ کام کا شاید ہی کبھی ذکر کیا جاتا ہے۔ وہ اور ٹام رات کے کھانے کے لئے باہر جانا پسند
 کرتے تھے، لیکن اب وہ شام کو گھر پر چھپ جاتے ہیں۔ کیوں؟ کیونکہ وہ حد سے زیادہ پر جوش
 شائقین کی رکاوٹوں کو برداشت نہیں کر سکتے ہیں۔

"مجھے اس سے محبت ہے جو تم ہو ا کرتے تھے۔"

ایک اور حساسیت: فلم اسٹار شاید اپنی آخری فلم، اپنے آخری انتخاب کے ساتھ سیاست دان، اپنے آخری انتخاب کے ساتھ ایک کارپوریٹ مغل، اپنے آخری ناول کے ساتھ ایک مصنف۔ وغیرہ کے جنون میں مبتلا ہیں۔ لہذا جب ستارے، سیاست دان، مغل، مصنف، یا کسی وی آئی پی کے کام پر بات کریں تو، اپنے تبصرے کو موجودہ یا حالیہ کام تک محدود رکھنے کی کوشش کریں۔ ووڈی ایلن کو یہ بتانا کہ آپ ان کی 1980 کی فلم اسٹارڈسٹ میموریز سے کتنا پیار کرتے ہیں، آپ کو ان سے پیار نہیں کرے گا۔ اس کے بعد میری تمام شاندار فلموں کے بارے میں کیا خیال ہے؟ وہ سوچتے ہیں۔ اگر ممکن ہو تو حال یا حالیہ ماضی پر قائم رہیں۔

تکنیک 36:

بڑے سٹارز سست روی کا شکار نہیں ہوتے

وہ لوگ جو اپنے آپ میں وی آئی پی ہیں وہ مشہور شخصیات پر بھروسہ نہیں کرتے ہیں۔ جب آپ کسی کے ساتھ بات چیت کر رہے ہیں تو، اس کے کام کی تعریف نہ کریں، صرف یہ بتائیں کہ کس طرح

اس نے آپ کو بہت خوشی یا بصیرت دی ہے۔ اگر آپ ستارے کی کامیابیوں میں سے کسی ایک کا ذکر کرتے ہیں تو، اس بات کو یقینی بنائیں کہ یہ ایک حالیہ کامیابی ہے، نہ کہ ایسی یاد جو اس کی اسکرپٹ بک میں پہلی پڑ رہی ہے۔

اگر ملکہ مکھی کے پاس ڈرون بیٹھا ہے تو اسے گفتگو میں شامل کرنے کا طریقہ تلاش کریں۔

ایک حتمی مشہور شخصیت: فرض کریں کہ آپ خوش قسمت ہیں کہ آپ کی پارٹی میں ایک ہے۔ اپنی پارٹی پرستاروں کی روشنی روشن کرنے کے لئے، ٹی وی میزبان کو 'چند الفاظ کہنے' کے لئے مت کہیں۔ گلوکار کو گانا گانے کے لئے مت کہیں۔ جو چیز ہم میں سے باقی لوگوں کے لئے آسان لگتی ہے کیونکہ وہ کام کرنے میں بہت آرام دہ لگتے ہیں، وہ ان کے لئے کام ہے۔ آپ کسی اکاؤنٹنٹ مہمان کو اپنی کتابوں کی دیکھ بھال کرنے کے لئے نہیں کہیں گے۔ یا آپ کے تیسرے بائیں داڑھ کو چیک کرنے کے لئے ایک دانتوں کا ڈاکٹر۔ معزز کو پینے دو۔ روشن خیال کو ہنسنے دو۔ مشہور شخصیات بھی لوگ ہیں، اور وہ اپنی چھٹی کا وقت پسند کرتے ہیں۔

Chapter Thirty Seven
Never the naked
thank you

آخری ٹچ

بگ بوائز اینڈ گرلز کی طرح آواز پر ہمارے سیکشن کو ختم کرنے کے لئے، یہاں ایک سادہ اور مہربان چھوٹی سی چال ہے۔ یہ نہ صرف ان لوگوں کو اشارہ کرتا ہے کہ آپ ٹاپ کمیونیکسٹر ہیں، بلکہ یہ ان کی حوصلہ افزائی کرتا ہے کہ وہ آپ کے لئے اچھی چیزیں کرتے رہیں۔ یا آپ کی تعریف کریں۔ یا آپ کے ساتھ کاروبار کر رہے ہیں۔ یا آپ سے محبت کریں۔ یہ بہت مختصر ہے۔ یہ بہت میٹھا ہے۔ یہ بہت آسان ہے۔ آپ اسے اپنی زندگی میں ہر کسی کے ساتھ استعمال کر سکتے ہیں۔ جب یہ فطری ہو جاتا ہے تو، آپ اپنے آپ کو ہر روز اس کا استعمال کرتے ہوئے پائیں گے۔

سادہ الفاظ میں، شکریہ کے لفظ کو کبھی بھی ننگا اور اکیلا کھڑا نہ ہونے دیں۔ ہمیشہ کسی چیز کے لئے

آپ کا شکریہ ادا کریں۔ لوگ بے نقاب شکریہ کا استعمال اتنی بار کرتے ہیں کہ لوگ اب اسے سنتے بھی نہیں ہیں۔ جب ہم صبح کا اخبار خریدتے ہیں، تو ہم دکاندار کا برہنہ شکریہ ادا کرتے ہیں جب وہ ہمیں ہماری نکل کی تبدیلی دیتا ہے۔ کیا یہ وہی شکریہ ہے جو آپ ایک قابل قدر گاہک دینا چاہتے ہیں جو آپ کے اسٹور میں ایک بڑی خریداری کرتا ہے؟ یا کوئی پیارا جو آپ کو لذیذ رات کا کھانا پکاتا ہے؟ جب بھی یہ موقع لاشعوری اعتراف سے زیادہ کا تقاضا کرتا ہے، تو اس کی وجہ کے ساتھ اپنا شکریہ ادا کریں:

آنے کے لئے آپ کا شکریہ۔
اتنا سمجھنے کے لئے آپ کا شکریہ۔ انتظار کرنے
کے لئے آپ کا شکریہ۔
اتنے اچھے گاہک ہونے کے لئے آپ کا شکریہ۔ اتنا پیار
کرنے کے لئے آپ کا شکریہ۔

اکثر جب میں ہوائی جہاز سے نکلتا ہوں تو کپتان اور فرسٹ آفیسر مسافروں کو الوداع کہنے کے لیے کاک پیٹ کے دروازے کے پاس کھڑے ہوتے ہیں۔ میں نے کہا، 'ہمیں یہاں لانے کے لئے شکریہ۔
ظاہر ہے، یہ کبھی بھی ننگا شکریہ کو انتہا تک نہیں لے جا رہا ہے، لیکن یہ

ایک حیرت انگیز اثر ہے۔ وہ اپنے آپ کو یہ کہتے ہوئے گرتے ہیں 'اوہ، ہمارے ساتھ پرواز کرنے کے لئے شکریہ!'

تکنیک 37:

کبھی برہنہ نہیں شکریہ

شکریہ کے الفاظ کو کبھی اکیلا کھڑا نہ ہونے دیں۔ اے سے لے کر زیڈ تک، ہمیشہ اس پر عمل کریں: 'پوچھنے کے لیے شکریہ' سے لے کر 'مجھے خوش کرنے کے لیے آپ کا شکریہ'۔

کسی سے بھی بات کرنے کے طریقے کے اس حصے کو پڑھنے کے لئے آپ کا شکریہ! اب آئیے بات چیت کے ایک اور چیلنج کی طرف بڑھتے ہیں، ہر ایک کے ساتھ علم کے ساتھ کیسے بات کی جائے۔
- اکاؤنٹنٹس کے گروہوں سے لے کر زین بدھ مت کے پیروکاروں تک۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ آپ میں کتنا ہی کم مشترک ہو سکتا ہے۔

Part Four

How to be an insider in any crowd

What are they all talking about?

کیا آپ کے ساتھ کبھی ایسا ہوا ہے؟ پارٹی میں ہر کوئی گیلی گوڈیوک بول رہا ہے۔ وہ سب ناقص آڈٹ، کوڈ کی رکاوٹوں، یا لائبریری مارکیٹ پر تبادلہ خیال کر رہے ہیں۔ اور آپ کو اندازہ نہیں ہے کہ وہ کس بارے میں بات کر رہے ہیں۔ اس کی وجہ یہ ہے کہ پارٹی میں موجود ہر شخص اکاؤنٹنٹ، آرکیٹیکٹ یا پبلشر ہے۔ اور آپ نہیں ہیں۔

لہذا آپ اپنے منہ کو نہ کھولے اپنے چہرے پر ایک پیسٹی مسکراہٹ کے ساتھ کھڑے ہیں۔ اگر آپ ایسا کرتے ہیں، تو آپ کو ڈر ہے کہ غلط چیز سامنے آئے گی۔ پاگل پن شروع ہو جاتا ہے۔ ہر کوئی آپ پر طنز کرے گا۔ آپ ایک بیرونی شخص ہیں۔ لہذا آپ خاموشی سے تکلیف اٹھاتے ہیں۔

ہائی اسکول میں مجھے ایک بڑے پیمانے پر خاموش بیرونی سنڈروم کا سامنا کرنا پڑا، خاص طور پر مردوں کے آس پاس۔ وہ صرف گاڑیوں کے بارے میں بات کرنا چاہتے تھے۔ میں گاڑیوں کے بارے میں کچھ نہیں جانتا تھا۔ میں نے صرف ایک بار 'باڈی شاپ' میں قدم رکھا تھا، وہ تھسنٹن حاصل کرنا۔

ٹھیک ہے، ایک افسوسناک دن، ماں میرے لئے ایک تحفہ لے کر گھر آئی جس نے میرے نوعمر وجود کو شرمیلے سے ملنسار میں تبدیل کر دیا۔ یہ تمام موجودہ ماڈل گاڑیوں اور ان کے اختلافات پر ایک کتاب تھی۔ ایک پڑھا، اور میں فورڈز، چیویز اور بکس میں روانی حاصل کر لیا۔ جب لڑکے کاربوریر، الٹرنیٹر، کمیشنر، یا انگریزوسٹ جیسے الفاظ بولتے ہیں تو مجھے زیادہ ہوا نہیں ملتی۔ مجھے بہت کچھ سیکھنے کی ضرورت نہیں تھی، صرف لوگوں کو بات کرنے کے لئے صحیح سوالات پوچھنے کے لئے کافی تھا۔ جب میں نے لڑکوں کے ساتھ 'کار' بولنا سیکھا، تو اس نے میری معاشرتی زندگی کے لئے حیرت انگیز کام کیا۔ آج تک کاٹیں۔ ہم بڑے لڑکے اور لڑکیاں بھی اپنے پسندیدہ موضوعات رکھتے ہیں جن میں عام طور پر ہمارا کام یا ہمارے مشاغل شامل ہوتے ہیں۔ جب ہم اپنے اپنے شعبے میں لوگوں کے ساتھ ہوتے ہیں یا جو مفادات کا اشتراک کرتے ہیں، تو ہم چھوٹے شہروں کی گپ شپ کی طرح کھلتے ہیں۔ (یہاں تک کہ انجینئرز جن کے پاس بلیوں کی زبان کا مستقل کیس ہوتا ہے، وہ بھی اس بارے میں بات کرنا شروع کر دیتے ہیں۔

چکنی ٹربائن اور مختلف منصوبے جب وہ ایک ساتھ ہوتے ہیں۔) باہر کے لوگوں کے لیے، ہماری بات چیت گولڈیگوک کی طرح لگتی ہے۔ لیکن ہم ٹھیک سے جانتے ہیں کہ یہ کس بارے میں ہے۔ یہ ہمارا اپنا جاب بیڈی گوک یا شغلہ ہے۔

آپ کو ڈر ہے کہ آپ خود کو اسکو اش کھلاڑیوں کی پارٹی میں پائیں گے جب آپ اس قسم کے شخص ہیں جو عدالت میں ہونے کے بجائے عدالت میں رہنا پسند کریں گے؟ اسکو اش کے کھلاڑیوں کی زبانوں سے رونے اور ریل مارنے جیسے الفاظ سن کر گھبرائیں نہیں۔ تو کیا ہو گا اگر آپ کو اسکو اش کے ساتھ واحد تجربہ ہوا ہے وہ گزشتہ تھینکس گیونگ کے ساتھ آپ کی پلیٹ پر میش شدہ اکورن کی قسم تھی۔ آپ کو صرف چند تکنیکوں کی ضرورت ہے جو اس پر عمل کرتے ہیں۔

جس طرح اینگلرز مچھلی کو کاٹنے کے لئے ڈریگن فلائی کو باہر پھینک دیتے ہیں، اسی طرح آپ کو صرف لوگوں کو کھلنے کے لئے صحیح سوالات پھینکنے ہوں گے۔ ڈیل کار نیگی کی کہاوت ہے کہ 'مخلصانہ دلچسپی دکھائیں اور لوگ بات کریں گے'۔ جیسا کہ وہ پوکر میں کہتے ہیں، 'کھولنے کے لئے جیک یا بہتر لگتا ہے۔ اور بات چیت میں، انہیں واقعی کھلنے کے لئے اپنے شعبے کے بارے میں سرسری معلومات یا بہتر معلومات کی ضرورت ہوتی ہے۔ آپ کے اندر علم کا تجسس ہونا ضروری ہے، اس قسم کی جس سے آپ کو ایسا لگتا ہے جیسے آپ بات کرنے کے قابل ہیں۔

اس سیکشن میں، ہم ایسی تکنیکوں کی تلاش کرتے ہیں جو 'اوپن سیسم' ہیں تاکہ لوگوں کو ایک اندرونی شخص کی طرح آپ کے ساتھ جوڑ سکیں۔

Chapter Thirty Eight

Scramble therapy

جدید دور کا نشاۃ ثانیہ مرد یا عورت بننا

جب بھی میرے دوست میرے آبائی شہر نیویارک کا دورہ کرتے ہیں، تو میں انہیں متنبہ کرتا ہوں کہ 'کبھی بھی سب وے میں سوار کسی سے بھی ہدایات کے لیے نہ پوچھیں۔

"کیوں کہ مجھے پکڑ لیا جائے گا؟" وہ ڈرتے ہوئے پوچھتے ہیں۔

"نہیں، صرف اس لیے کہ تم کبھی وہاں نہیں پہنچ سکو گے جہاں تم جا رہے ہو!" زیادہ تر بڑے اپیل

سب وے سوار سب وے کے بارے میں صرف دو چیزیں جانتے ہیں: وہ کہاں جاتے ہیں اور کہاں

اترتے ہیں۔ وہ باقی نظام کے بارے میں کچھ نہیں جانتے ہیں۔ جب ان کے مشاغل اور دلچسپیوں کی

بات آتی ہے تو زیادہ تر لوگ نیویارک اسٹریٹ ہینگرز کی طرح ہوتے ہیں۔ وہ اپنے اپنے مشغلوں کو

جانتے ہیں، لیکن باقی سب غیر دیکھے گئے اسٹیشنوں کی طرح ہیں۔

میری غیر شادی شدہ (اور کاش وہ نہ ہوتی) دوست ریتا کا ایک برا معاملہ ہے۔
گیند باز کا انگوٹھا۔ ہر بدھ کی رات وہ اپنے دوستوں کے ساتھ طوفان برپا کر رہی ہے۔ وہ ہمیشہ اپنے
اسکور، اپنے اوسط، اور اپنے اعلیٰ کھیل پر تبادلہ خیال کرتی رہتی ہے۔ ایک اور اکیلا اور تلاش کرنے والا
دوست، والٹر، سفید پانی کی رافٹنگ میں ہے۔ وہ اپنے دوستوں کے ساتھ لامحدود بات چیت کرتے ہیں
کہ وہ کون سی ندیوں کو چلا رہے ہیں، وہ کن ندیوں کے ساتھ گئے ہیں، اور وہ کس کلاس کو ترجیح دیتے
ہیں۔ یہ سوچ کر کہ میرے دو اکیلے دوست اسے ختم کر دیں گے، میں نے والٹر دی پیڈلر کو ریٹا بولر
سے متعارف کرایا اور ان کے اپنے جذبات کا ذکر کیا۔

"اوہ تم باؤلر ہو!" والٹر نے کہا۔

"ہاں،" ریتا مسکرائی اور اپنی بڑی بولنگ کے بارے میں مزید سوالات کا انتظار کر رہی تھی۔ والٹر
خاموش تھا۔

اپنی مایوسی کو چھپاتے ہوئے، ریتا نے کہا، 'اوہ، لائل نے مجھے بتایا کہ آپ والٹر رافٹنگ میں ہیں۔
والٹر فخر سے مسکرایا اور پیڈلنگ کے بارے میں مزید دوستانہ پوچھ گچھ کا انتظار کر رہا تھا۔ "اوہ، یہ
دلچسپ ہونا چاہئے۔ کیا یہ خطرناک نہیں ہے؟" ریتا جو سب سے بہتر کر سکتی تھی۔

"نہیں، یہ خطرناک نہیں ہے،" والٹر نے اپنے عام بیرونی شخص کے سوال کا جواب دیا۔ پھر گفتگو
ختم ہو گئی۔

مجھے یاد ہے کہ خاموشی کے دوران میں سوچ رہا تھا کہ اگر ریتانے صرف ایک دریا چلایا ہوتا، اگر والٹر نے صرف ایک میچ پھینکا ہوتا تو شاید اب ان کی زندگی مختلف ہوتی۔ بات چیت کا سلسلہ جاری رہ سکتا تھا، اور کون جانتا ہے کہ اس کے علاوہ اور کیا پھول آسکتے تھے۔

ایک پتنگ اڑانے جاؤ!

اسکریبل تھراپی تکنیک اس طرح کے مایوس کن مقابلوں سے نجات ہے۔ یہ آپ کو جدید دور کے نشاۃ ثانیہ کے مرد یا عورت میں تبدیل کر دے گا جو آرام سے مختلف دلچسپیوں پر تبادلہ خیال کر سکتا ہے۔

اسکریبل تھراپی، بالکل آسان طور پر، آپ کی زندگی کو توڑنا اور ایک ایسی سرگرمی میں حصہ لینا ہے جس میں آپ کبھی شامل ہونے کے بارے میں نہیں سوچیں گے۔ ہر چار اختتام ہفتہ میں سے صرف ایک، اپنے پیٹرن سے بالکل ہٹ کر کچھ کریں۔ کیا آپ عام طور پر اختتام ہفتہ پر ٹینس کھیلتے ہیں؟ اس ہفتے کے آخر میں، پیدل سفر کریں۔ کیا آپ عام طور پر پیدل سفر کرتے ہیں؟ اس ہفتے کے آخر میں، ٹینس کا سبق لیں۔ کیا آپ باؤلنگ کرتے ہیں؟ اس بار اسے اپنے دوستوں پر چھوڑ دیں۔ اس کے بجائے، سفید پانی کی رافٹنگ کریں۔ اوہ، آپ کچھ ریپڈ چلانے کی منصوبہ بندی کر رہے تھے جیسا کہ آپ ہر گرم اختتام ہفتہ کرتے ہیں؟ اسے بھول جاؤ، بولنگ کرو۔

ایک ڈاک ٹکٹ نمائش میں جائیں۔ شطرنج کے لیکچر پر جائیں۔ غبارے بازی میں جاؤ۔ پرندوں کو دیکھنے جاؤ۔ ایک تالاب ہال میں جاؤ۔ جاؤ کیلنگ۔ ایک پتنگ اڑانے جاؤ! کیوں؟ کیونکہ یہ آپ کو آپ کی باقی زندگی کے لئے بات چیت کا چارہ دے گا۔ اس ہفتے کے آخر سے، آپ ان تمام پیدل چلنے

والوں، اسٹامپ جمع کرنے والوں، غباروں، پرندوں، بلیئرڈز پلیئرز، کایکروں اور کٹسٹوں کے ساتھ ایک اندرونی شخص کی طرح لگیں گے جن سے آپ کبھی ملتے ہیں۔ صرف ایک بار اپنی سرگرمی کرنے سے۔

اگر آپ نیلے لٹمس پیپر کا ایک ٹکڑا لیں اور اسے تیزاب کے ایک بڑے ویٹ میں ڈبو دیں تو، نوک گلابی ہو جاتی ہے۔ اگر آپ ایک اور نیلے رنگ کا لٹمس کاغذ لیتے ہیں اور اسے شیشے کی سلائیڈ پر تیزاب کے صرف ایک چھوٹے سے قطرے میں ڈبوتے ہیں تو، نوک بالکل گلابی ہو جاتی ہے۔ اس کا موازنہ صرف ایک بار کسی سرگرمی میں حصہ لینے سے کریں۔ ایک نمونہ آپ کو بات چیت کی قدر کا ۸۰ فیصد دیتا ہے۔ آپ اندرونی شخص کے سوالات پوچھنا سیکھتے ہیں۔ آپ صحیح اصطلاحات کا استعمال شروع کرتے ہیں۔ جب غیر نصابی دلچسپیوں کا موضوع سامنے آتا ہے تو آپ دوبارہ کبھی نقصان میں نہیں ہوں گے۔ جو ہمیشہ ہوتا ہے۔

کیا آپ اسکو با بولتے ہیں؟

میں ایک تصدیق شدہ اسکو با غوطہ خور نہیں ہوں۔ تاہم، چھ سال پہلے برمودا میں میں نے ایک نشان دیکھا: 'ریزورٹ ڈائیورز، \$25، کوئی اسکو با تجربہ ضروری نہیں ہے۔ صرف تین گھنٹوں میں، مجھے دنیا بھر میں پیش کردہ اسکو با غوطہ خوروں کے ساتھ بات کرنے میں بہترین کریش کورس ملا۔

سب سے پہلے مجھے تالاب میں ایک فوری سبق دیا گیا۔ اس کے بعد، اپنے آکسیجن ٹینک، ریگولیٹر، بونس معاوضہ، اور وزن بیلٹ کے وزن کے نیچے کھڑے رہنے کی جدوجہد کرتے ہوئے، میں غوطہ خور کشتی میں پھنس گیا۔ وہاں ہلتی ہوئی ڈنگی پر بیٹھ کر، اپنے ماسک اور پنکھوں کو فکر مند موتیوں کی طرح پیار کرتے ہوئے، میں نے سرٹیفائیڈ غوطہ خوروں کو ایک دوسرے سے اندرونی سوالات پوچھتے ہوئے سنا:

"آپ کی تصدیق کہاں ہوئی تھی؟"

"تم نے کہاں غوطہ لگایا ہے؟"

"کیا تم ملبے یا چٹانوں کو ترجیح دیتے ہو؟"

"کبھی رات کو غوطہ خوری کی ہے؟"

"کیا آپ پانی کے اندر فوٹو گرافی میں دلچسپی رکھتے ہیں؟"

"کیا آپ کمپیوٹر پر غوطہ لگاتے ہیں؟"

"آپ کا سب سے لمبا وقت کیا ہے؟" "کیا

آپ کو کبھی موٹر ملے ہیں؟"

یہ الفاظ کیوں استعمال کیے جاتے ہیں؟ یہ اسکو بالنگو ہیں۔ میں اب اسکو با بولتا ہوں۔ آج تک، جب بھی میں غوطہ خوروں سے ملتا ہوں، میرے پاس پوچھنے کے لئے صحیح سوالات اور بحث کرنے کے لئے موضوعات ہوتے ہیں۔ اور ان سے بچنے کے لئے صحیح لوگ۔ (جیسے مجھے سمندری غذا کتنی پسند ہے۔ یہ بلی کے عاشق کو یہ بتانے کی طرح ہے کہ آپ کو نرم باریکیو بلی کے بچے سے کتنا پیار ہے۔ اب میں

اپنے نئے دوستوں سے پوچھ سکتا ہوں کہ وہ کس اسکو باہٹ اسپاٹس میں گئے ہیں۔ کوزومل، کیمین، کیکن۔ پھر، اگر میں واقعی دکھاوا کرنا چاہتا ہوں، تو میں پوچھتا ہوں کہ کیا وہ بحر الکاہل میں ٹروک لیگون، آسٹریلیا میں گریٹ بیریر ریف، یا بحیرہ احمر میں گئے ہیں۔

تمام اندرونی اصطلاحات اب آرام سے میری زبان سے نکل جاتی ہیں۔ اپنے اسکریمبل تھراپی کے تجربے سے پہلے میں ان کے پیارے لمبے اور چٹانوں کو 'ڈوبے ہوئے جہاز' اور 'مرجان' کہتا تھا۔ قابل فہم الفاظ، لیکن اسکو با الفاظ نہیں۔ اندرونی الفاظ نہیں۔ ایک اسکو با غوطہ خور سے ملنے کے بعد، میں نے شاید پوچھا ہوگا، 'اوہ اسکو با ڈائیونگ۔ یہ دلچسپ ہونا چاہئے۔ کیا تم شارک سے ڈرتے نہیں ہو؟' غوطہ خور کے ساتھ دائیں پنجے پر اترنے کا ایک اچھا طریقہ نہیں ہے۔

تکنیک 38:

اسکریمبل تھراپی

مہینے میں ایک بار، اپنی زندگی کو جھنجھوڑ دیں۔ کچھ ایسا کریں جو آپ نے کبھی خواب میں بھی نہیں دیکھا ہوگا۔ کسی کھیل میں حصہ لیں، کسی نمائش میں جائیں، اپنے تجربے سے مکمل طور پر باہر کسی چیز پر لیکچر سنیں۔ آپ کو صرف ایک نمائش سے صحیح زبان اور اندرونی سوالات کا ۸۰ فیصد ملتا ہے۔

اس کے بارے میں سوچو! فرض کریں کہ ڈنر پارٹی میں، میز کی گفتگو اسکو باڈائیونگ میں بدل جاتی ہے۔ اگر آپ نے بھی صرف ایک بار غوطہ خوری کی ہے تو آپ اپنے غوطہ خور ساتھی سے پوچھیں گے کہ کیا وہ رات میں غوطہ خوری کرنا پسند کرتا ہے، یا کیا وہ لمبے یا چٹانوں پر غوطہ خوری کو ترجیح دیتا ہے۔ (جب آپ اسے بتائیں گے کہ جس گھرے پانی میں آپ نے خود کو غرق کیا ہے وہ آپ کا اپنا ہاتھ ٹب ہے تو وہ اس پر کبھی یقین نہیں کرے گا۔

پھر آپ بائیں طرف بیٹھے بنجی جمپر کی طرف مڑتے ہیں اور اس سے پوچھتے ہیں، 'کیا آپ سینے اور کمر کی چھلانگ وں کو ترجیح دیتے ہیں یا ٹخنوں کی چھلانگ کو ترجیح دیتے ہیں؟' اگر بات چیت ٹینس، یا مارشل آرٹس، یا شطرنج، یا اسکے جمع کرنے، یا یہاں تک کہ پرندوں کو دیکھنے میں تبدیل ہو جاتی ہے تو، آپ بات چیت جاری رکھ سکتے ہیں اور جاری رکھ سکتے ہیں۔ کیا آدمی ہے! کیا لڑکی ہے!

Chapter Thirty Nine

Learn a little Gobbledygook

زندہ بچ جانے والے بفلگاب

شوق کی بات کرنے سے بھی زیادہ مضحکہ خیز کام بولنا، یا گوبلڈیگوک ہے۔ مجھے اب بھی اس شام کے سماجی ڈراؤنے خواب آتے ہیں جب میں نے کمپیوٹر ڈیٹا بیس مینجمنٹ میں کام کرنے والے ایک جوڑے کی طرف سے دی گئی پارٹی میں شرکت کی تھی۔ جیسے ہی میں دروازے میں داخل ہوا، میں نے ایک شخص کو دوسرے سے یہ کہتے ہوئے سنا، 'جب ڈومین ریلیشنل کیلکولس کو محفوظ اظہار تک محدود کر دیا جاتا ہے، تو یہ ٹرپل ریلیشنل کے برابر ہوتا ہے...'

بس یہی وہ چیز ہے جس کے لیے میں یہاں رہ رہا تھا۔ میں جانتا تھا کہ میں شام کے باقی دنوں میں بات چیت کا ایک ٹکڑا بھی نہیں سمجھوں گا۔ اس نے مجھے ان دنوں کے لئے ترس دیا جب چوہے کا مطلب پنیر سے محبت کرنے والے پیارے چھوٹے آدمی سے تھا، کھڑکیاں ایسی تھیں جن کے لئے

آپ نے ڈریس خریدے تھے، اور جال ایک ایسی چیز تھی جس میں مکڑیاں پھنسی ہوئی تھیں۔ میں جانتا تھا کہ اگر میں اس ہجوم کے ساتھ مطابقت رکھتا ہوں تو مجھے کچھ تکنیکی مدد کی ضرورت ہوگی۔

میں نے اس وقت اور وہاں ڈیٹا بیس مینجمنٹ کی اقسام کے کچھ ابتدائی سوالات سیکھنے کا فیصلہ کیا۔ جو میں نے کیا۔ اب میں اس ہجوم میں دوسرے موقع کا انتظار نہیں کر سکتا کیونکہ میں سوالات سے لیس ہوں جیسے 'آپ کس ریڈیول کا استعمال کر رہے ہیں؟' اور 'آپ کون سا ڈیٹا ویئر ہاؤسنگ پروڈکٹ استعمال کرتے ہیں؟'

آپ کو کسی بھی گروپ کے ساتھ شروع کرنے کے لئے صرف کچھ اندرونی افتتاحی سوالات کی ضرورت ہے۔ آپ سوالات پوچھتے ہیں، جوابات سنتے ہیں، اور ان کے ساتھ ان کے میدان کے بارے میں ایک یا دو لمحے کے لئے ابتدائی بات چیت میں مشغول رہتے ہیں۔ (پھر موضوع تبدیل کریں) اے ایس اے پی! آپ جعلی نہیں بننا چاہتے ہیں آپ ان کے شعبے کے بارے میں اس سے کہیں زیادہ علم رکھتے ہیں جتنا آپ واقعی ہیں۔

یہ سب ابتدائی سوال میں ہے

ایک ٹینس کھلاڑی صرف آپ کی اوپننگ سروس کی تعریف کرنے سے فوری طور پر بتا سکتا ہے کہ آپ کتنے اچھے کھلاڑی ہیں۔ کیا یہ آپ کے ساتھ کھیلنا بہت اچھا ہونے والا ہے، یا ایک حقیقی بور؟ بات چیت میں بھی ایسا ہی ہوتا ہے۔ صرف آپ کی زبانی افتتاحی خدمت سے، کوئی جانتا ہے کہ آیا آپ کے ساتھ ان کی زندگی یاد لچپیوں کے بارے میں بات کرنا دلچسپ ہو گا۔ یا بے حس، بے حس، بے حس۔

مثال کے طور پر، فرض کریں کہ مجھے کسی سے متعارف کرایا گیا ہے اور اس کے منہ سے پہلے الفاظ نکلتے ہیں، 'اوہ، آپ ایک مصنف ہیں۔ آپ عظیم امریکی ناول کب لکھیں گے؟ یکس، میں جانتا ہوں کہ میں کسی ایسے شخص کے ساتھ بات کر رہا ہوں جو میری دنیا سے ناواقف ہے۔ ہم بات کریں گے، لیکن میں موضوع کو تبدیل کرنے کو ترجیح دیتا ہوں۔ اور جلد ہی، میری بات چیت کا سا تھی۔

تاہم، اگر، میرا نیا جاننے والا کہتا ہے، 'اوہ، آپ ایک مصنف ہیں۔ کیا آپ فکشن لکھتے ہیں یا نان فکشن؟' بنگو! اب میں جانتا ہوں کہ میں ایک ایسے شخص کے ساتھ ہوں جو میری دنیا کے بارے میں جانتا ہے۔ کیوں؟ کیونکہ یہ پہلا سوال ہے جو تمام مصنفین ایک دوسرے سے پوچھتے ہیں۔ مجھے اس تفتیش کار سے بات کرنے میں مزہ آتا ہے کیونکہ مجھے لگتا ہے کہ اس کے پاس لکھنے کی دنیا میں زیادہ بصیرت ہے۔ یہاں تک کہ اگر ہم جلد ہی لکھنے کے موضوع سے باہر نکل جاتے ہیں، تو وہ ایک اچھی طرح سے باخبر شخص کے طور پر سامنے آتی ہیں۔

ہر کام، ہر کھیل، ہر دلچسپی کے اندرونی سوالات ہوتے ہیں جو ایک ہی میدان میں ہر کوئی پوچھتا ہے — اور یہ احمقانہ بیرونی سوالات ہیں جو وہ کبھی ایک دوسرے سے نہیں پوچھتے ہیں۔ جب ایک خلا باز کسی دوسرے خلا باز سے ملتا ہے، تو وہ پوچھتا ہے، 'آپ کس مشن پر رہے ہیں؟' (کبھی بھی 'آپ وہاں ہاتھ روم میں کیسے جاتے ہیں؟') ایک ڈینٹسٹ دوسرے ڈینٹسٹ سے پوچھتا ہے، 'کیا آپ عام طور پر

پریکٹس کر رہے ہیں یا آپ کی کوئی خصوصیت ہے؟ (کبھی نہیں سنا کہ 'حال ہی میں کوئی اچھا درد کا مذاق سنا ہے؟')

اچھی خبر یہ ہے کہ، گولڈیگوک کا آغاز ایک آسان زبان ہے۔ بزورڈز میں مہارت حاصل کرنے کی کوئی ضرورت نہیں ہے، آپ کو اندرونی شخص کی طرح آواز دینے کے لئے صرف چند ابتدائی سوالات ہیں۔ پھر، یہاں مزہ کا حصہ ہے، جب آپ انہیں بتاتے ہیں کہ آپ ان کے میدان سے منسلک نہیں ہیں، تو وہ سب زیادہ متاثر ہوتے ہیں۔ "کیسا علم رکھنے والا شخص ہے!" وہ اپنے آپ سے کہتے ہیں۔

"مدد کرو! وہاں ہر کوئی ایک آرٹسٹ ہوگا۔"

اچھی جو بلڈیگوک کی کٹائی کرنا مشکل نہیں ہے۔ فرض کریں کہ آپ کو ایک گیلری کے افتتاح پر مدعو کیا گیا ہے جہاں آپ بہت سے فنکاروں سے ملیں گے۔ اگر آپ آرٹسٹ نہیں بولتے ہیں تو، یہ دیکھنے کے لئے اپنے رولوڈیکس کو دیکھیں کہ آیا آپ کے پاس ایک آرٹسٹ دوست یا دو ہیں۔

آہ، آپ کو ایک مل گیا۔ ٹھیک ہے، ایک قسم۔ آپ کی دوست سیلی نے آرٹ اسکول میں تعلیم حاصل کی۔ آپ اسے فون کرتے ہیں اور پوچھتے ہیں، 'سیلی، مجھے معلوم ہے کہ یہ احمقانہ لگتا ہے لیکن مجھے ایک تقریب میں مدعو کیا گیا ہے جہاں میں بہت سارے فنکاروں کے ساتھ بات کرنے کے لئے پابند ہوں۔ کیا آپ مجھے دے سکتے ہیں

پوچھنے کے لئے کچھ اچھے سوالات؟" سیلی کو آپ کا سوال تھوڑا سا غیر معمولی لگ سکتا ہے، لیکن آپ کی محنت کو اسے متاثر کرنا چاہئے۔

شاید وہ کہیں گی، 'ٹھیک ہے، فنکاروں سے پوچھیں کہ وہ کس میڈیم میں کام کرتے ہیں۔'
"میڈیم؟" آپ پوچھتے ہیں۔

"ہاں،" وہ تمہیں بتائے گی۔ 'یہ اندرونی شخص کا یہ پوچھنے کا طریقہ ہے کہ آیا وہ ایکریک، تیل، کوئلہ، قلم وغیرہ کے ساتھ کام کرتے ہیں یا نہیں۔'

"اوہ۔"

وہ خبردار کرتی ہیں کہ 'فنکاروں سے ان کے کام کو بیان کرنے کے لیے مت کہیں۔' انہیں لگتا ہے کہ ان کا ایک بصری ذریعہ ہے جسے بیان نہیں کیا جاسکتا۔

"اوہ۔"

"اور ان سے مت پوچھو کہ کیا ان کا کام گیلری میں ہے۔" اوہ؟"

'یہ ایک تکلیف دہ بات ہو سکتی ہے۔ اس کے بجائے پوچھیں "کیا کوئی ایسی جگہ ہے جہاں میں آپ کا کام دیکھ سکتا ہوں؟" وہ اسے پسند کریں گے کیونکہ، یہاں تک کہ اگر وہ گیلری کے ذریعہ نمائندگی نہیں کرتے ہیں تو، وہ آپ کو ممکنہ طور پر اپنا کام خریدنے کے لئے اپنے اسٹوڈیو میں مدعو کر سکتے ہیں۔'

تکنیک 39:

تھوڑا سا گولڈ یوک سیکھیں

بڑے فاتح گولڈ یوک کو دوسری زبان کے طور پر بولتے ہیں۔ گولڈ یوک کیا ہے؟ یہ دوسرے پیشوں کی زبان ہے۔

یہ کیوں بولتے ہیں؟ یہ آپ کو ایک اندرونی شخص کی طرح لگتا ہے۔
آپ اسے کیسے سیکھتے ہیں؟ آپ کو اپنی کتابوں کی دکان کے زبان کے سیکشن میں کوئی
گولڈیگوک کیسٹ نہیں ملے گی، لیکن زبان اٹھانا آسان ہے۔ بس ایک دوست سے پوچھیں جو
آپ کے ساتھ موجود ہجوم کی زبان بولتا ہے تاکہ آپ کو کچھ ابتدائی سوالات سکھا سکیں۔ الفاظ
بہت کم ہیں اور انعامات کئی گنا ہیں۔

آپ کو شروع کرنے کے لئے صرف یہی ضروری ہے۔ آرٹ کے دو اچھے ابتدائی سوالات اور سب
سے زیادہ پوچھے جانے والے گونگے بیرونی سوال کے خلاف ایک انتباہ۔
فرض کریں کہ آپ نے ان کے کام پر صحیح سوال کے ساتھ ایک عمدہ افتتاحی خدمت دی ہے۔
آپ نے ایک تیز گیند کے مردہ مرکز کو ان کے بات چیت کے کورٹ میں گرا دیا ہے۔ خوشی کی بات
ہے، یہ سوچ کر کہ وہ ایک بہترین کھلاڑی کے ساتھ ہیں، وہ آپ کے سوال کا جواب دیتے ہیں۔ اس
کے بعد وہ گیند پر تھوڑا سا اسپن لگاتے ہیں اور اسے واپس آپ کے کورٹ میں بھیج دیتے ہیں اور اب
فالو اپ سوال کا وقت آگیا ہے۔ واہ، اب کیا کرنا ہے؟

اگر آپ ابھی تک دھوکے باز کی الماری سے باہر نہیں آنا چاہتے ہیں تو، آپ کو اگلی تکنیک میں مہارت
حاصل کرنی ہوگی، ان کے ہاٹ بٹن کو بارنگ کرنا۔

Chapter Forty

Baring their hot button

Elementary Doc - گفتگو

میرا ایک دوست جان ہے، جو ایک طبیب ہے، جس نے حال ہی میں ایک دلکش جاپانی خاتون یا میکا سے شادی کی ہے۔ جان نے مجھے بتایا کہ جب انہیں پہلی بار جان کے بہت سے ساتھیوں سے ملنے کے لئے ایک پارٹی میں مدعو کیا گیا تھا تو یا میکا گھبرا گئی تھی۔ وہ ایک اچھا تاثر قائم کرنا چاہتی تھی، پھر بھی وہ امریکی ڈاکٹروں سے بات کرنے کے بارے میں پریشان تھی۔ جان وہ واحد شخص تھا جس سے وہ کبھی ملی تھی، اور اپنے رومانس کے دوران انہوں نے دوا پر تبادلہ خیال کرنے میں زیادہ وقت نہیں گزارا۔ جان نے اس سے کہا، 'اس کے بارے میں فکر مت کرو، یامی۔ وہ سب ایک دوسرے سے وہی پرانے سوالات پوچھتے ہیں۔ جب آپ ان سے ملتے ہیں تو، صرف پوچھیں، "آپ کی خصوصیت کیا ہے" اور "کیا آپ کسی اسپتال سے وابستہ ہیں؟"

انہوں نے مزید کہا کہ 'پھر گہری بات چیت میں شامل ہونے کے لیے آپ کے ہسپتال کے ساتھ آپ کے تعلقات کیسے ہیں' یا 'موجودہ طبی ماحول آپ کو کس طرح متاثر کر رہا ہے' جیسے سوالات نکالیں۔ یہ ڈاکٹروں کے ساتھ گرم مسائل ہیں کیونکہ صحت کی دیکھ بھال میں سب کچھ بدل رہا ہے۔ جان نے کہا کہ یامیکا نے سطروں کو لفظی طور پر پیش کیا۔ انہوں نے پارٹی کو مختلف ڈاکٹروں کی خصوصیات پوچھنے اور ان کے اسپتالوں کے ساتھ ان کی وابستگی اور تعلقات کے بارے میں پوچھ گچھ کی۔ نتیجتاً، وہ پارٹی کا نشانہ بن گئیں۔ جان کے بہت سے ساتھیوں نے بعد میں انہیں ایسی دلکش اور بصیرت افروز خاتون ملنے پر مبارکباد دی۔

اصل پکڑنے والے کو پکڑنا

یہ صرف ڈاکٹر نہیں ہیں۔ ہر پیشے کے خدشات ہوتے ہیں جو صنعت کے اندر تمام چرچے ہیں۔ تاہم، باقی دنیا، ان تعینوں کے بارے میں بہت کم جانتی ہے۔ مثال کے طور پر، آزاد کتاب فروش مسلسل شکایت کرتے ہیں کہ بڑی سپر اسٹورز نجیریں صنعت پر قبضہ کر رہی ہیں۔ اکاؤنٹس راتوں کو جاگتے ہوئے اس بارے میں فکر مند رہتے ہیں

ناقص آڈٹ کے لئے ذمہ داری انشورنس۔ اوہ، ہم مصنفین بھی۔ ہم ہمیشہ اس بارے میں پریشان رہتے ہیں کہ میگزین ہمیں اپنے قیمتی الفاظ کے الیکٹرانک حقوق کی ادائیگی نہیں کرتے ہیں۔ فرض کریں کہ کوئی بد نصیب روح اتنی بد قسمت تھی کہ وہ خود کو مصنفین کی پارٹی میں تلاش کر سکتی تھی۔ ان لوگوں کے ساتھ بات چیت کرنا (جو شاذ و نادر ہی جانتے ہیں کہ وہ کیا سوچتے ہیں جب تک کہ وہ نہیں دیکھتے کہ وہ کیا کہتے ہیں) اس شخص کے لئے کوئی آسان کام نہیں ہے جو بولے گئے الفاظ میں بات چیت کرنے کا عادی ہے۔ تاہم، اگر پارٹی سے پہلے نان رائٹر نے صرف ایک مصنف کو فون کیا ہوتا اور جلتے ہوئے مسائل کے بارے میں پوچھا ہوتا، تو وہ ساری شام لفظوں کے لوہاروں کے ساتھ گرم جوشی سے بات چیت کرتا۔ میں اس تکنیک کو بارنگ ان کے ہاٹ بٹن کہتا ہوں۔

تکنیک 40:

ان کے گرم بٹن کو دبانا

بک بائڈرز یا دانتوں کے ڈاکٹروں کے ہجوم میں اندھا دھند چھلانگ لگانے سے پہلے، یہ معلوم کریں کہ ان کے کھیتوں میں گرم مسائل کیا ہیں۔ ہر صنعت کے گہرے خدشات ہیں جن کے بارے میں بیرونی دنیا بہت کم جانتی ہے۔ اپنے منبر سے کہیں کہ وہ انڈسٹری کی گونج کو بے نقاب کریں۔ پھر، بات چیت کو گرم کرنے کے لئے، ان بٹنوں کو دبائیں۔

آرٹ شوپر واپس جائیں جس میں آپ شرکت کرنے والے ہیں۔ آپ سیلی کو ابھی تک لٹکنے نہیں دے سکتے۔ اس نے آپ کو فنکاروں کے لئے دو بہترین ابتدائی سوالات دیئے ہیں۔ لیکن اسے اس وقت تک نہ جانے دیں جب تک کہ آپ کو اصل بات چیت کرنے والا نہ مل جائے۔ اس سے آرٹ

کی دنیا میں سب سے گرم مسائل پوچھیں۔ ہو سکتا ہے کہ وہ ایک منٹ سوچے اور پھر کہے، 'ٹھیک ہے، آرٹ کی قیمتیں ہمیشہ ہوتی ہیں۔

"آرٹ کی قیمتیں؟" آپ پوچھتے ہیں۔

"ہاں،" وہ وضاحت کرتی ہیں۔ 'مثال کے طور پر، 1980 کی دہائی میں آرٹ کی دنیا بہت زیادہ مارکیٹ پر مبنی تھی۔ قیمتیں آسمان کو چھو گئیں کیونکہ کچھ سرمایہ کاروں اور حیثیت کے متلاشیوں نے بہت زیادہ رقم ادا کی۔ ہم محسوس کرتے ہیں کہ اس طرح کے فن کو عوام سے چھین لیا گیا ہے۔

واہ، اب آپ واقعی کچھ اچھی اندرونی آرٹ گفتگو سے لیس ہیں!

بڑی تقریب میں ملیں گے!

جب آپ اس پر ہوں تو، جب آپ ان کے گینگ کے ساتھ ہوں تو اپنے منہ کو خصوصی اندرونی مبارکباد کے لئے پوچھنا نہ بھولیں۔ مثال کے طور پر، اداکارائیں اگر کسی شو سے پہلے 'خوش قسمتی' سنتی ہیں تو گھبرا جاتی ہیں، لیکن وہ ان خیر خواہوں پر مسکراتی ہیں جو کہتے ہیں کہ 'ایک ٹانگ توڑ دو!'

تاہم میرا تھن سے پہلے دوڑنے والوں کے لیے 'ٹانگ توڑنا' مناسب نہیں ہے۔ یہ وہ آخری خیال ہے جو وہ چاہتے ہیں! صرف ایک چیز جو وہ توڑنا چاہتے ہیں وہ ان کا ذاتی ریکارڈ ہے۔ کوشش کریں 'ذاتی طور پر بہترین گزاریں'!

شفٹ پر کام کرنے والے فائر فائٹرز شاید ہی کبھی ایک دوسرے کو دیکھتے ہیں سوائے اس کے کہ سب سے بڑی آگ لگ جاتی ہے۔ اس طرح فائر فائٹرز نے سلام کیا 'آپ کو بڑے مقام پر دیکھو!' ایک بار، ایک سوتے ہوئے شہر میں گاڑی چلاتے ہوئے، آپ کو گم ہونے پر کام کرنا پڑتا ہے، تو میں کامیاب ہو گیا۔ میں مایوس ہو کر پیچھے مڑ گیا۔ خوشی کی بات یہ ہے کہ میں نے فائر ہاؤس اور کچھ بور فائر فائٹرز کو سامنے کھڑے دیکھا۔

'معاف کیجیے گا، کیا آپ مجھے روٹ 50 پر واپس جانے کا راستہ بتا سکتے ہیں؟' میں نے کھڑکی سے پکارا۔ میں ان کے رویے سے بتا سکتا تھا کہ وہ مجھے احمق سمجھتے تھے۔ اس کے باوجود، انہوں نے سست روی سے مجھے صحیح سمت کی طرف اشارہ کیا۔ جیسے ہی میں وہاں سے چلا گیا، میں نے پکارا، 'شکریہ دوستو، آپ کو بڑی جگہ پر دیکھو!' ریڑیو آئینے میں نے دیکھا کہ جب وہ ایک ساتھ کھڑے ہوئے اور الوداع کہا تو ان کے چہروں پر بڑی بڑی مسکراہٹیں نمودار ہوئیں۔ چکر دار گورے رنگ کی گاڑی چلانے والے شخص نے اپنی اندرونی سلامی سے ان کی عزت حاصل کر لی تھی۔

Chapter Forty One

Read their rags

اضافی! اضافی! ان کی زندگی کے بارے میں مزید جانیں

فرض کریں کہ آپ کے کاغذی کیریئر نے ابھی اپنی موٹر سائیکل سے اخبار کو آپ کے سامنے کے دروازے پر پھینک دیا ہے۔ آپ ایک کپ کافی ڈالتے ہیں اور دنیا میں جو کچھ ہو رہا ہے اسے پکڑنے کے لئے آرام دہ محسوس کرتے ہیں۔ آپ کی دنیا، یہ ہے۔ کیا آپ سب سے پہلے بین الاقوامی خبروں کی طرف پلٹتے ہیں؟ فیشن سیکشن؟ کھیلوں کا صفحہ؟ انٹر ٹینمنٹ سیکشن؟ شاید کامکس؟

آپ عام طور پر جس بھی سیکشن کو پہلے پلٹتے ہیں، کل ایسا نہ کریں۔ کسی بھی دوسرے سیکشن کی طرف رجوع کریں، ترجیحی طور پر ایک ایسا سیکشن جو آپ نے شاید ہی کبھی پڑھا ہو۔ کیوں؟ کیونکہ یہ آپ کو دوسری دنیاؤں سے واقف کرائے گا تاکہ آپ جلد ہی کسی کے ساتھ بھی کسی بھی چیز پر تبادلہ خیال کر سکیں، چاہے آپ میں کتنی ہی کم مشترک کیوں نہ ہو۔

ریئل اسٹیٹ سیکشن کے بارے میں کیا خیال ہے؟ جمائی۔ شاید آپ کو ریئل اسٹیٹ خاص طور پر

دلچسپ نہیں لگتا ہے۔ تاہم، جلد یا بدیر آپ اپنے آپ کو ان لوگوں کے ایک گروپ کے ساتھ تلاش کریں گے جو جائیدادوں، سودوں اور آج کی مارکیٹ پر تبادلہ خیال کر رہے ہیں۔ ہر چند ہفتوں میں ایک بار ریل اسٹیٹ سیکشن کو اسکین کرنے سے آپ ان کی گفتگو سے مطمئن رہیں گے۔

اشتہاری کالم؟ شاید آپ کو لگتا ہے کہ میڈیسن ایونیو کے بغیر دنیا کہیں زیادہ بہتر جگہ ہوگی۔ لیکن اگر آپ اس مارکیٹنگ ایگزیکٹو کے ساتھ معاملات پر تبادلہ خیال نہیں کر سکتے ہیں جس سے آپ نے ابھی اپنی کمپنی کے ویبجیٹ کی تشہیر کرنے کا معاہدہ کیا ہے تو آپ کی نچلی لائن بہتر نہیں ہوگی۔ ایڈورٹائزنگ نیوز سیکشن میں صرف چند جھلکیاں اور آپ جلد ہی مہمات اور تخلیقی لوگوں کے بارے میں چیٹ کریں گے، اور پرنٹ یا ٹی وی کریں گے۔ الفاظ کہنے کے بجائے، آپ کا پی کہیں گے۔ ایجنسی کے بجائے، آپ دکان جیسی حقیقی اندرونی اصطلاحات کے بارے میں بات کریں گے۔

بیرونی الفاظ کا استعمال سب سے بڑا تحفہ ہے جس کے بارے میں آپ کو علم نہیں ہے۔ جہاز پر اگر کوئی مسافر میرے عملے میں سے کسی سے پوچھے کہ تم کشتی پر کب سے کام کر رہے ہو؟ تو وہ کراہتے تھے۔ کروڑ کے عملے نے فخر سے ایک جہاز پر کام کیا، اور لفظ کشتی نے مسافر کو ایک حقیقی لینڈلبر کے طور پر ظاہر کیا۔

صحیح لفظ بات چیت کے معجزے انجام دے سکتا ہے۔ وصول کرنے والی لائن میں جب بھی مسافر ہمارے لاکونک کپتان سے پوچھتے کہ 'آپ پہلی بار ماسٹر کب بنے؟' یا 'آپ کا پہلا حکم کیا تھا؟' تو وہ بال روم کے ارد گرد کھڑے لوگوں کی پوری قطار کو پکڑ کر ہاتھ ملانے کا انتظار کر رہے تھے۔ کیپٹن کیفیرو جوش و خروش کے ساتھ اپنی بحریہ کی تاریخ کو ایک سمجھدار تفتیش کار کے سامنے بیان کرتے تھے جس نے شاید پچھلے ہفتے اخبارات کے شینگ نوٹس میں ماسٹر یا کمانڈ کے الفاظ سیکھے ہوں گے۔ (اگر مسافر نے صرف یہ کہا ہوتا کہ 'آپ کتنے عرصے سے کپتان ہیں؟' یا 'آپ کی پہلی کشتی کون سی تھی؟' تو اسے کپتان کے عام اطالوی آدمی کا ہم کے رش کا ورژن مل جاتا۔

جلد ہی آپ اس بلندی کے عادی ہو جائیں گے جو آپ کو بہت سارے لوگوں کے ساتھ تعلق قائم کرنے سے ملتی ہے۔ صرف اخبار کے مختلف حصوں کو پڑھنے کی ضرورت ہے۔

مزید ایندھن کے لئے ان کے گودے کو پمپ کریں

پھر، جب آپ اندرونی زبان کی ایک بڑی ہٹ کی خواہش رکھتے ہیں، تو تجارتی جرائد پڑھنا شروع کریں۔ یہ بند گردش والے میگزین ہیں جو مختلف صنعتوں کے ممبروں کو جاتے ہیں۔ مختلف ملازمتوں میں اپنے دوستوں سے کہیں کہ وہ آپ کو قرض دیں تاکہ آپ کے پاس بات چیت کی آگ کے لئے اور بھی زیادہ ایندھن ہو۔

تمام صنعتوں میں ایک یادو ہیں۔ آپ کو آٹو موٹو نیوز، ریسٹورس بزنس، پوپل اور سپانیوز، ٹرکنگ انڈسٹری، اور یہاں تک کہ کے کاروبار میں لوگوں کے لئے ہو گزٹوڈے جیسے ناموں کے ساتھ بڑے چمکدار راگ نظر آئیں گے۔ (معاف کیجئے گا، وہ اپنے آپ کو کہتے ہیں) سوائس پریکٹیشنرز۔ ارے،

آپ کبھی نہیں جانتے کہ کب، آپ کی اگلی بڑی فروخت کرنے کے لئے، یہ بولنے میں مدد ملے گی۔ کوئی بھی ایک مسئلہ آپ کو ان کی زبان کا نمونہ دے گا اور آپ کو اس میدان میں سب سے گرم مسائل کے بارے میں مطلع کرے گا۔

جب لوگوں کے مشاغل اور دلچسپیوں کی بات آتی ہے تو، دوڑنے، ورزش کرنے، سائیکل چلانے، اسکیٹنگ، تیراکی، سرفنگ پر میگزین کے ذریعہ براؤز کریں۔ بڑے بڑے میگزین اسٹورز میں بائیکر راگ، باکسر راگ، بولر راگ، یہاں تک کہ ہیل سواری کے راگ بھی رکھے جاتے ہیں۔ آپ کو ہر ماہ شائع ہونے والے ہزاروں خصوصی دلچسپی کے رسالے ملیں گے۔

کئی سال پہلے، میں ہر ہفتے ایک مختلف خریدنے پر مجبور ہو گیا تھا۔ یہ جلد ہی بدل گیا جب ایک ممکنہ مشاورتی کلائنٹ نے مجھے اپنے گھر پر رات کے کھانے پر مدعو کیا۔ اس کے پاس ایک خوبصورت باغ تھا اور فلاور اینڈ گارڈن میگزین کی بدولت میں آرائشی، سالانہ اور دائمی جیسی اندرونی اصطلاحات نکال سکتا تھا۔ جب بحث بیجوں یا بلبوں سے بڑھنے کے فوائد کی طرف مڑ گئی تو میں اسے بھی برقرار رکھ سکتا تھا۔

چونکہ میں پھولوں میں بہت روانی رکھتا تھا، اس لیے اس نے مجھے اپنے ساتھ طویل چہل قدمی کرنے کی دعوت دی تاکہ میں اپنے نجی باغات کو دیکھ سکوں۔ جیسے ہی ہم چلتے رہے، میں نے آہستہ آہستہ اپنا رخ بدل دیا۔

کراؤ سنتھیممز سے لے کر مشاورتی کام تک جو میں ان کی کمپنی کے لئے کر سکتا تھا۔ کون کس کو باغ کے راستے پر لے جا رہا تھا؟

تکنیک 41:

ان کے کپڑے پڑھیں

کیا آپ کا اگلا بڑا کلائنٹ گولفر، رنر، تیراک، سرفر، یا اسکیر ہے؟ کیا آپ اکاؤنٹنٹس یا زین بدھ مت کے پیروکاروں سے بھری ہوئی کسی سماجی تقریب میں شرکت کر رہے ہیں۔ یا اس کے درمیان کچھ اور؟ ہزاروں ماہانہ رسالے ہیں جو ہر قابل تصور دلچسپی کی خدمت کرتے ہیں۔ آپ اس سے کہیں زیادہ معلومات حاصل کر سکتے ہیں جس کی آپ کو کبھی ضرورت نہیں ہوگی کہ آپ کو کسی کے ساتھ ایک اندرونی شخص کی طرح محسوس کرنے کی ضرورت ہو۔ (کیا آپ نے اپنی تازہ ترین کاپی پڑھی ہے؟)

کیا دنیا چھوٹی ہو رہی ہے یا ہم بڑے ہو رہے ہیں؟ آج کا نشاۃ ثانیہ کا مرد یا عورت کہیں بھی آرام دہ اور پر اعتماد ہے اور اگلی تکنیک آپ کو سیارے پر جہاں بھی آپ خود کو پاتے ہیں ایک اندرونی شخص بننے میں مدد کرتی ہے۔

Chapter Forty Two

Clear 'customs'

عالمی اندرونی شخص کیسے بنیں

کہتے ہیں کہ آپ کاروبار کے لئے بیرون ملک سفر کر رہے ہیں۔ آپ کے کام کی فہرست میں پہلی چیز کیا ہے؟ پاسپورٹ اور جملے کی کتاب حاصل کریں، ٹھیک ہے؟ آخر کون روم کے ارد گرد گھومنا چاہتا ہے اور یہ نہیں جانتا کہ ریٹ روم کیسے مانگا جائے؟ یا کوالا لپور میں پیسا ہونا یہ نہیں جانتا کہ کوک کیسے مانگنا ہے؟ تاہم، ہم میں سے زیادہ تر لوگ ایک ایسی چیز ہے جسے پیک کرنا بھول جاتے ہیں، اکثر سنگین نتائج کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ بین الاقوامی رسم و رواج پر ایک کتاب۔

میرا ایک دوست، جیرالڈین نامی ایک ساتھی مقرر، جاپان میں اپنی پہلی تقریر کے بارے میں پر جوش تھا۔ ٹوکیو جانے والی اپنی طویل پرواز میں آرام دہ رہنے کے لیے انہوں نے اپنی پسندیدہ ڈیزائنرز اور آرام دہ جیکٹ پہن رکھی تھی۔ چودہ گھنٹے اور چھ سات سو سٹائیس میل بعد ناریتا ہوائی

اڈے پر چار جاپانی حضرات نے ان کا استقبال کیا۔ مسکراتے ہوئے اور جھک کر انہوں نے اسے اپنا بزنس کارڈ تھما دیا۔ ایک ہاتھ میں اپنا بیگ لیے، گیری نے دوسرے ہاتھ سے ان کے کارڈ لیے۔ اس نے ان کا شکریہ ادا کیا، تھوڑی دیر کے لیے کارڈوں پر نظر ڈالی، اور انہیں بحفاظت اپنی پچھلی جیب میں پیک کر لیا۔ اس کے بعد انہوں نے اپنے پرس سے اپنا ایک بزنس کارڈ نکالا اور اس حقیقت سے حساس تھے کہ انہیں جیرالڈین کا تلفظ کرنے میں دشواری ہو سکتی ہے، انہوں نے اپنے چھپے ہوئے نام کے اوپر اپنا عرفی نام 'گیری' لکھا۔ حضرات اس کے کارڈ کے اوپر گھومتے رہے اور اسے چند بار دیکھنے کے لیے پلٹتے رہے، اس سے پہلے کہ ان میں سے ایک نے اسے اپنے بریف کیس میں ڈال دیا۔

جب وہ پانچوں ہوٹل پہنچے تو انہوں نے گیری کو لابی میں چائے پر مدعو کیا۔ چائے پیتے ہوئے ان حضرات نے انہیں ایک چھوٹا سا تحفہ پیش کیا جسے انہوں نے بڑے شوق سے کھولا۔ گیری کی سب سے دلکش خصوصیات میں سے ایک اس کی جبلی گرم جوشی اور جوش و خروش ہے۔ وہ اس تحفے سے بہت خوش تھی اور روایتی گیری اسٹائل میں اس نے چیخ کر کہا، 'اوہ، یہ خوبصورت ہے!' جب اس نے ہر ایک حضرات کو تھوڑا سا گلے لگایا۔

اس موقع پر چار جاپانی حضرات سیامی جڑواں بچوں کی طرح ایک ساتھ کھڑے ہو گئے اور تھوڑا سا جھک کر 'سیونارا' کہہ کر فوراً چلے گئے۔ بیچارہ گیری حیران رہ گیا۔ اس نے کیا غلط کیا؟

ہر چیز! سب سے پہلے، جینز۔ یہاں تک کہ اگر آپ ایشیا میں سائیکل سے اتر رہے ہیں تو، آپ گاہکوں کو سادہ لباس پہنے ہوئے نہیں ملتے ہیں۔ دوسری غلطی گیری کی ان کے بزنس کارڈز کو نازیبا طریقے سے سنبھالنا تھا۔ ایشیا میں، بزنس کارڈ سب سے اہم پروٹوکول ٹولز میں سے ایک ہے۔ اسے ہمیشہ دونوں ہاتھوں سے پیش کیا جاتا ہے اور احترام کے ساتھ قبول کیا جاتا ہے۔ (سوائے مسلم ایشیا کے جہاں بائیں ہاتھ کو ناپاک سمجھا جاتا ہے۔

اس کے بعد گیری نے بہت جلدی اپنے کارڈ ہٹا دیے۔ ایشیا میں، لوگ بزنس کارڈز کو بات چیت کے آغاز کے طور پر استعمال کرتے ہیں۔ آپ ایک دوسرے کے کارڈز اور کام کے بارے میں بات چیت کرتے ہیں اور ان کو اس وقت تک دور نہیں کرتے جب تک کہ وہ نرمی اور احترام کے ساتھ آپ کو محفوظ رکھنے میں نہ ڈالیں۔ اسے اپنی پچھلی جینز کی جیب میں ڈالنا آخری بے عزتی تھی۔

گیری کو اپنی چوتھی غلطی کا پتہ اس وقت تک نہیں چلا جب تک کہ وہ گھر واپس نہیں آئی۔ ان کے ایک ساتھی، بل، جو ایک تجربہ کار کاروباری مسافر تھے، نے ان کے لیے اس ناکامی کا تجزیہ کیا۔ بل نے اسے بتایا کہ جب وہ ہوائی اڈے پر جیرالڈین کا کارڈ دے رہی تھی تو ان حضرات نے اسے بار بار موڑ دیا تھا تاکہ دوسری طرف جاپانی زبان میں اس کا نام، عنوان اور کمپنی چھپی ہوئی ہو۔ جیری کے کارڈ کا دوسرا رخ، یقیناً، خالی تھا۔

پھر، ہولناکیوں کی پانچویں ہولناکی، گیری کو کارڈ پر نہیں لکھنا چاہئے تھا۔ ایشیا میں کارڈ بالکل مقدس نہیں ہیں، لیکن کسی کو بھی کبھی بھی گندی ہینڈ رائٹنگ کے ساتھ ان کی بے حرمتی نہیں کرنی چاہئے۔

گیری اور جاپانیوں کی افسوسناک کہانی بدتر ہو جاتی ہے۔ بل نے اسے بری خبر دی: اسے اپنے گاہکوں کے سامنے تحفہ نہیں کھولنا چاہئے تھا۔ کیوں؟ کیونکہ ایک ایسی سرزمین میں جہاں چہرے کو بچانا اہم ہے، یہ جاننا شرمناک ہو گا کہ انہوں نے جو تحفہ دیا تھا وہ اتنا اچھا نہیں تھا جتنا انہیں ملا تھا۔ (یکس،

گیری نے انہیں کوئی تحفہ بھی نہیں دیا تھا!) غلطی نمبر سات۔

تحفہ وصول کرتے وقت گیری کی چھوٹی سی چیخ بھی بوبو تھی۔ ایشیا میں آواز کا لہجہ جتنا کم ہوگا، درجہ اتنا ہی بلند ہوگا۔ آخری جھٹکا یقیناً ان حضرات کو شکریہ ادا کرنے کے لیے گلے لگانا تھا۔ گلے ملنا، جو دنیا کے کچھ حصوں میں انتہائی قابل احترام ہے، جاپان میں، ایک نئے کلائنٹ کے ساتھ بالکل ناقابل قبول ہے۔

یہ کہنے کی ضرورت نہیں ہے کہ گیری کو جاپان واپس مدعو نہیں کیا گیا ہے۔ تاہم، اس کے پاس ایل سلواڈور میں ایک گینگ آنے والا ہے۔ اس بار وہ ہوشیار ہے۔ وہ وہاں کے رسم و رواج پر تعلیم حاصل کر رہی ہے۔ خوشی کی بات یہ ہے کہ وہ اپنے دل کے اطمینان کو گلے لگا سکتی ہے۔ تاہم اسے اپنا (یا کسی اور کا) پہلا نام استعمال نہیں کرنا چاہئے۔ اوہ، اور اسے خود کو 'امریکی' کے طور پر متعارف نہیں کرانا چاہئے۔ آخر کار، سلواڈور کے باشندے بھی امریکی ہیں!

دنیا بھر میں اختلافات جاری رہتے ہیں۔ جب بھی میں سفر کرتا ہوں تو مجھے اپنے سر پر وار کرنا پڑتا ہے اور مجھے احساس ہوتا ہے کہ میں امریکہ میں نہیں ہوں۔ مجھے جینز میں سفر کرنا پسند ہے، میں ایک لالعلان گلے لگانے والا ہوں، اور میں یہ دیکھنے کے لئے انتظار نہیں کر سکتا کہ تحفے میں کیا ہے

باکس کوئی بھی مجھے دیتا ہے۔ تاہم، جب بھی میں انگل سام کے ساحلوں کو چھوڑنے کا ارادہ کرتا ہوں، تو میں غیر ملکی رسم و رواج کی جانچ پڑتال کرتا ہوں کہ میں خود کو کتنا ہو سکتا ہوں۔

بین الاقوامی رسم و رواج پر کچھ عمدہ کتابیں موجود ہیں۔ آپ کو نوٹوں میں چند کے نام مل یں گے۔

19-17

تکنیک 42:

واضح 'رسم و رواج'

غیر ملکی سرزمین پر ایک انگلی ڈالنے سے پہلے، دنیا بھر میں کیا کرنا ہے اور ممنوعات کے بارے میں ایک کتاب حاصل کریں۔ اس سے پہلے کہ آپ ہاتھ ملائیں، تحفہ دیں، اشارے کریں، یا یہاں تک کہ کسی کے مال کی تعریف کریں، اسے چیک کریں۔ آپ کی غلطی آپ کے پورے گینگ کو نقصان پہنچا سکتی ہے۔

میرے ایک اور بد قسمت ساتھی کی طرح مت بنو جس نے ایک برازیلی کے ساتھ ایک بڑا کاروباری معاہدہ اڑا دیا۔ معاہدے پر دستخط کرنے سے ٹھیک پہلے، انہوں نے اپنے انگوٹھے اور انگلی انگلی سے او کے نشان دیا۔ وہ نہیں جانتا تھا کہ وہ اپنے نئے کاروباری پارٹنر کو اپنے ساتھ جنسی تعلقات قائم کرنے کے لئے کہہ رہا ہے۔ آپ کبھی نہیں جانتے جب تک کہ بہت دیر نہ ہو جائے۔

اب ہم اس طرف آتے ہیں جہاں ایک اندرونی شخص ہونے کے ناطے فوری، ٹھوس اور قابل حساب انعامات ظاہر ہوتے ہیں۔ اور جہاں بیرونی شخص ہونے سے واقعی تکلیف ہوتی ہے۔ بالکل آپ کی جیب یا پرس میں۔

Chapter Forty Three

Bluffing for bargains

اندرونی قیمت پر جو آپ چاہتے ہیں اسے حاصل کرنا

جب آپ جو چاہتے ہیں اسے حاصل کرنے کے لئے انسانی ذہانت کو کبھی بھی نظر انداز نہ کریں۔ بہت سے لوگ اس کہاوت کو وسعت دیتے ہیں کہ محبت میں سب کچھ منصفانہ ہے اور جنگ سب کے لئے محبت، جنگ اور جو میں چاہتا ہوں اسے خریدنے میں منصفانہ ہے۔ ایک مصروف رات میں کسی پاش ریسٹوراں میں میز حاصل کرنے کے لئے، مشہور شخصیت کا نام استعمال کرنا ایک پرانی چال ہے۔ میرے پسندیدہ میٹرے ڈی نے مجھے بتایا کہ اسے ریزرویشن میں بہت سارے رابرٹ ڈی نیروس فون ملتے ہیں۔ جب ان کی چھ یا آٹھ رکنی پارٹی آتی ہے، تو وہ سنتا ہے، 'مجھے بہت افسوس ہے، روب آج شام ٹھیک محسوس نہیں کر رہا تھا۔'

ایک عورت، جب اس کا جعلی مشہور نام کام نہیں کرتا تھا تو مایوس ہو کر، اس پر چیخی، 'دیکھو، میز

حاصل کرنے کے لیے مجھے کون ہونا پڑے گا؟ میں وہی بنوں گا جو تم مجھے بننا چاہتے ہو، گولڈی ہان، اسٹیفنی گراف، فرگی۔ بس مجھے بتائیں۔ کچھ لوگ آخری لمحے کی کوشش کرتے ہیں۔ وہ بس ایک اور بکڈریستوراں کے میٹرڈی کے پاس جاتے ہیں، ریزرویشن بک پر موجود کسی بھی نام کی طرف اشارہ کرتے ہیں اور کہتے ہیں، 'یہ ہم ہیں۔'

آپ اور بک شدہ ہوٹلوں میں بھی اسی چالاکی کا مشاہدہ کریں گے۔ کئی ماہ پہلے میں ایک مشہور ہوٹل میں چیک کر رہا تھا جس کے لئے خوش قسمتی سے میرے پاس تصدیق شدہ ریزرویشن تھا۔ قطار میں کھڑے میرے سامنے کھڑے ایک بلند آواز والے شخص نے ڈیسک کلرک پر چیختے ہوئے کہا، 'ودایا کا مطلب ہے، کوئی کمرہ نہیں ہے؟ میں آج رات اس ہوٹل میں رہ رہا ہوں۔ اگر آپ کے پاس کمرہ نہیں ہے، تو میں یہاں فرش پر سو رہا ہوں۔' اس کا غصہ کام نہیں کر رہا تھا۔
"اور میں تمہیں متنبہ کرتا ہوں،" اس نے آگے کہا، "میں برہنہ حالت میں سوتا ہوں!" اسے ایک کمرہ مل گیا۔

ان چالاک بچگانہ ہتھکنڈوں کی سفارش نہیں کی جاتی ہے۔ اس کے بجائے، میں ایک زیادہ اصولی تکنیک تجویز کرتا ہوں جسے بلفنگ فار بارگینز کہا جاتا ہے۔ یہ ایک سہ پہر ایک انشورنس بروکر مسٹر کارسن کے ساتھ بیٹھے ہوئے پیدا ہوا تھا۔ وہ مجھے گھر کے مالک کی پالیسی بیچنے کی کوشش کر رہا تھا۔ یقیناً میں کم سے کم نقد رقم کے لئے سب سے زیادہ کوریج چاہتا تھا۔ کارسن ایک ہموار آپریٹر تھا اور وہ صبر کے ساتھ مجھے عام آدمی کی اصطلاح میں کچھ سواروں کے فوائد سمجھا رہا تھا جو وہ دبا رہا تھا۔

جیسے ہی انہوں نے جنگوں اور سمندری طوفانوں جیسی آفات پر تبادلہ خیال کرنا شروع کیا، ان کے فون کی گھنٹی بجی۔ معذرت کے ساتھ، اس نے وصول کنندہ اٹھایا۔ یہ ان کے ساتھیوں میں سے ایک تھا۔ اچانک

میری آنکھوں کے سامنے ایک تبدیلی واقع ہوئی۔ نفیس سیلزمین اپنے پرانے دوست کے ساتھ چھتریوں کے بارے میں بات چیت کرنے والا ایک فالج پسند شخص بن گیا۔ میں نے سوچا کہ وہ موسم کے بارے میں بات کر رہے ہیں۔

اس کے بعد گفتگو فلوٹرز کی طرف مڑ گئی۔ میں نے اب فرض کیا کہ وہ آنکھوں کے مسئلے کے بارے میں بات کر رہے تھے۔ مجھے یہ سمجھنے میں کچھ وقت لگا کہ چھتری پالیسیاں اور فلوٹرز اس انشورنس کا حصہ تھے جس کی وہ بات کر رہے تھے۔

چند منٹ بعد کارسن نے کہا، 'ہاں، ٹھیک ہے، اتنا لمبا، دوست'، اور فون نیچے رکھ دیا۔ اس نے اپنا گلا صاف کیا اور ایک بار پھر رسمی سیلزمینٹ میں منتقل کر دیا اور صبر و تحمل کے ساتھ ایک سادہ لوح کلائنٹ کو نقصانات اور کٹوتی کی وضاحت کی۔

وہاں بیٹھ کر میں نے سوچنا شروع کر دیا: اگر کارسن کا ساتھی جس نے ابھی فون کیا تھا، انشورنس خریدنا چاہتا تو اس کے پاس بہت بہتر پالیسی ہوتی، بہت سستی ہوتی۔ عملی طور پر ہر صنعت میں، دکاندار سامان یا خدمات پر دو قیمتیں دیتے ہیں۔ ایک اندرونی لوگوں کو، اور ایک آپ کو اور مجھے۔

اس سے پہلے کہ میں اپنے آپ کو اس بارے میں غصہ آنے دوں، میں نے اس کے بارے میں سوچا۔ کیا یہ غیر منصفانہ ہے؟ واقعی نہیں۔ اگر فروخت کنندہ کو نو آموز سوالات کے لامتناہی سلسلے کا جواب دینے کے لئے سیلزمین یا ماہر نفسیات کے طور پر وقت خرچ کرنے کی ضرورت نہیں ہے تو، وہ اپنی بہترین قیمت دینے کا متحمل ہو سکتا ہے۔ کارسن کو اپنے ساتھی کو یہ سمجھانے میں بیس منٹ نہیں لگتے (جیسا کہ اس نے مجھ سے کیا) کیوں، اگر کوئی طوفان آپ کے گھر کو اپنی لپیٹ میں لے لیتا ہے، تو اسے 'خدا کا عمل' سمجھا جاتا ہے۔ لہذا، آپ ہار جاتے ہیں۔ جب باخبر ساتھی مصنوعات خریدتے ہیں تو،

دکاندار خوشی سے ایک خریداری ایجنٹ سے زیادہ کچھ نہیں ہوتا ہے۔ بہت کم کام کے لئے، وہ ایک چھوٹا سا منافع کماتا ہے اور مطمئن ہے۔

جب آپ کچھ خرید رہے ہوتے ہیں تو تھوڑا سا علم بہت آگے جاتا ہے۔ اگر آپ کو اپنے ریئل اسٹیٹ بروکر کی پچلی لائن میں بصیرت ہے تو، وہ آپ کو بہتر قیمت دینے کے لئے زیادہ موزوں ہے۔ اگر آپ کیٹرز اور کار سیلزمین اپنے منافع کو پورا کرنے کے لئے استعمال ہونے والے اندرونی الفاظ سے واقف ہیں، اگر آپ کمپنیوں اور میکانکس کو منتقل کرنے والی تکنیکوں سے واقف ہیں، اگر آپ وکیلوں کی جانب سے موٹاپے کی فیسوں کو بڑھانے کے طریقوں کی تلاش میں ہیں۔ مختصر طور پر، اگر آپ رسیوں کو جانتے ہیں، تو آپ ٹوٹ نہیں پائیں گے۔ آپ کو بہت کچھ جاننے کی ضرورت نہیں ہے، صرف چند اندرونی اصطلاحات۔ پروفرض کرتا ہے، چونکہ آپ کچھ خفیہ صنعت کی اصطلاحات میں بات چیت کرتے ہیں، لہذا آپ کو بہترین سودے اور چٹان کی قیمت بھی معلوم ہے۔

اسے میرے گھر کے مہمان سے بہتر کوئی نہیں کہہ سکتا، اگی۔ "یقیناً،" اس نے مجھ سے کہا، "تمہیں پتہ ہونا چاہیے کہ کسی مصور سے کیسے بات کرنی ہے۔ مجھے نہیں، بلکہ دوسرے لوگوں کو، وہ جو کچھ بھی کر سکتے ہیں وہ حاصل کرنے جارہے ہیں۔ یہ صرف انسانی فطرت ہے۔ خاص طور پر اگر آپ ایک عورت ہیں اور آپ ان کے ساتھ ہوشیار طریقے سے نمٹتے ہیں، جیسے میں آپ کو بتانے جا رہا ہوں کہ کس طرح، ان کے بال کھڑے ہوں گے۔

آخر۔ وہ اپنے آپ سے کہیں گے، "ارے، جنگل میں کوئی بچہ نہیں ہے۔ بہتر ہے کہ میں سیدھی بات کر لوں۔"

"ٹھیک ہے، ایگی، کیسے؟"

انہوں نے کہا، "ان لوگوں سے کہو،" دیکھو دیواروں کو بہت کم تیاری کی ضرورت ہے۔ آپ کو سکریپنگ اور اسپیکلنگ میں زیادہ وقت خرچ کرنے کی ضرورت نہیں ہوگی۔ یہ ایک صاف ستھرا کام ہے۔" ایگی نے مجھے بتایا کہ صرف یہ چند جملے آپ کو بہت سارے پیسے بچا سکتے ہیں۔ کیوں؟ فوری طور پر مصور جانتا ہے کہ آپ اسکور کو جانتے ہیں اور اس کے لئے سب سے زیادہ وقت لینے والا حصہ سطح کی تیاری (مصوری میں تیاری) ہے۔ لہذا، یہ اس کا سب سے بڑا مارک اپ آئٹم ہے۔

'پھر،' ایگی نے آگے کہا، 'جب آپ انہیں بتاتے ہیں کہ (ایک دوسرے کے بغل میں دو رنگوں کو پینٹ کرنے) میں کوئی کٹوتی نہیں ہوگی، تو آپ کی قیمت ایک بار پھر کم ہو جاتی ہے۔ اس بات کو یقینی بنائیں اور انہیں بتائیں کہ کوئی چھٹیاں (بغیر پینٹ شدہ یا کم پینٹ شدہ مقامات) نہ چھوڑیں اور آپ کو زیادہ محتاط کام مل جائے۔ مجھے صرف افسوس ہے کہ میرے پاس ہر شعبے میں کوئی آئی جی جی نہیں ہے جو مجھے اس سے نمٹنے کے لئے کریش کورس دے سکوں۔

جب آپ کی زندگی میں کوئی ایگی نہیں ہے تو کیسے نمٹا جائے

کسی سے بھی بہترین قیمت اور بہترین سودا حاصل کرنے کا طریقہ یہ ہے۔ اپنے آئی جی آئی ممبر کو تلاش کریں۔ اگر کاروبار میں آپ کا کوئی دوست ہے تو، اس سے زبان حاصل کریں۔ اگر نہیں، تو براہ راست اس وینڈر کے پاس جانے کے بجائے جس سے آپ خریدنا چاہتے ہیں، پہلے کئی دوسرے لوگوں

سے ملاقات کریں۔ ان سے بات کریں۔ ہر ایک سے تھوڑی سی زبان سیکھیں۔

مثال کے طور پر، فرض کریں کہ آپ ہیرا خریدنا چاہتے ہیں۔ اپنی پسندیدہ زیورات کی دکان پر جانے اور ڈمبل ہیرے کے سوالات پوچھنے کے بجائے، مقابلہ میں جائیں۔ سیلز کلرک کے ساتھ دوستی کریں اور ہیروں کے کچھ جواہرات اٹھائیں۔ آپ سیکھیں گے کہ زیورات والے پتھر کہتے ہیں، ہیرے نہیں۔ جب آپ پتھر کے اوپری حصے کے بارے میں بات کر رہے ہوتے ہیں، تو وہ کہتے ہیں کہ ٹیبل؛ سب سے چوڑا حصہ گرڈل ہے؛ نیچے کٹلیٹ ہے۔ اگر پتھر پیلا دکھائی دیتا ہے تو، پیلا مت کہو، کیپ کہو۔ اگر آپ کو ناقص نظر آتے ہیں، تو ناقص نہ کہیں، شمولیت یا گٹز کہیں۔ اگر آپ کو اب بھی پتھر پسند نہیں ہے تو، یہ مت کہو کہ 'میں کچھ بہتر دیکھنا چاہتا ہوں'۔ (مجھ سے مت پوچھو کیوں۔ ہیروں کا ہجوم اسی طرح بات کرتا ہے۔)

پھر، جب آپ نے اپنی زبان بند کر دی ہے تو، جہاں آپ خریدنا چاہتے ہیں وہاں جائیں۔ چونکہ اب آپ ہیرا بولتے ہیں، لہذا آپ کو بہت بہتر قیمت ملتی ہے۔

تکنیک 43:

سودے بازی کے لئے دھوکہ دہی

قدیم عرب مارکیٹوں میں استعمال ہونے والی ہیگلنگ کی مہارتیں معاصر امریکہ میں بڑی ٹکٹ والی اشیاء کے لئے زندہ اور اچھی طرح سے موجود ہیں۔ آپ کی قیمت بہت کم ہے جب آپ جانتے ہیں کہ کس طرح نمٹنا ہے۔

ہر بڑی خریداری سے پہلے، کئی دکانداروں کو تلاش کریں۔ کچھ سیکھنے کے لئے اور ایک سے خریدنے کے لئے۔ انڈسٹری کے چند الفاظ سے لیس، آپ اسٹور کارخ کرنے کے لئے تیار ہیں جہاں آپ خریدنے جارہے ہیں۔

جلد ہی آپ فریئرز سے پوچھیں گے کہ کھالیں کہاں پہنی گئی تھیں، کمپنیوں کو ان کے آئی سی سی کارکردگی کے ریکارڈ کے لئے منتقل کیا گیا تھا، اور وکلاء سے پیرالیگلز اور ساتھیوں کی فی گھنٹہ شرح پوچھیں گے۔ پھر یہ لوگ، مصوراگی کی طرح، اپنے آپ سے کہیں گے، 'ارے، جنگل میں کوئی بچہ نہیں ہے۔ بہتر ہے کہ میں سیدھا کام کروں۔'

آئیے اب ہم ایک اندرونی شخص ہونے کی دنیا میں گہرائی میں جائیں۔ اس بار ہم تلاش کرتے ہیں کہ آپ کے بات چیت کے ساتھی کو یہ احساس کیسے دیا جائے کہ آپ نہ صرف تجربات بلکہ بھاری چیزوں کا اشتراک کرتے ہیں۔ آپ زندگی میں عقائد اور اقدار کا اشتراک کرتے ہیں۔

Part Five

Why, we're just alike!

We're like peas in a pod

اگر آپ اپنی آنکھوں کو جھکاتے ہیں اور پرندوں کی پرواز کو غور سے دیکھتے ہیں تو آپ دیکھیں گے کہ فنج فنج کے ساتھ اڑ رہے ہیں، نکل رہے ہیں، اور پیلے پرندے پیلے پرندوں کے ساتھ اس پر چڑھ رہے ہیں۔ پرندوں کی نسل پرستی میں اضافہ ہوتا ہے۔ آپ کبھی بھی کسی گودام کو بینک نگلتے ہوئے نہیں دیکھیں گے، یا یہاں تک کہ پیلے رنگ کے پرندے کو پیلے رنگ کے فنج کے ساتھ لٹکا ہوا نہیں دیکھیں گے۔ کسی نے مختصر کہا: پنکھ کے پرندے ایک ساتھ جمع ہوتے ہیں۔

خوش قسمتی سے، انسان پرندوں سے زیادہ ہوشیار ہیں۔ ایک لحاظ سے، کم از کم: ہمارے پاس ایسے دماغ ہیں جو تعصب پر قابو پانے کی صلاحیت رکھتے ہیں۔ واقعی ہوشیار انسان ایک ساتھ کام کرتے ہیں، ایک ساتھ کھیلتے ہیں اور ایک ساتھ روٹی توڑتے ہیں۔ کیا اس کا مطلب یہ ہے کہ ان کے آرام کی سطح

بلند ہے؟ ٹھیک ہے، یہ انسان پر منحصر ہے۔ یہاں ہمارا مقصد نسلپرستی کی مضحکہ خیزی کا جائزہ لینا نہیں ہے۔ یہ اس بات کو یقینی بنانے میں کوئی کسر نہیں چھوڑنا ہے کہ لوگ آپ کے ساتھ کاروبار کرنے یا خوشی کرنے میں مکمل طور پر آرام دہ ہیں۔

یہ کسی شک و شبہ سے بالاتر ثابت ہو چکا ہے کہ لوگ ان لوگوں کو سب سے زیادہ قبول کرتے ہیں جن کے بارے میں وہ سمجھتے ہیں کہ ان کی زندگی میں یکساں اقدار ہیں۔ ایک مطالعہ میں، افراد کو سب سے پہلے شخصیت اور عقائد کا ٹیسٹ دیا گیا تھا۔²⁰ اس کے بعد انہیں ایک ساتھی کے ساتھ جوڑ دیا گیا اور ایک ساتھ وقت گزارنے کے لئے کہا گیا۔ ملاقات سے قبل آدھے جوڑوں کو بتایا گیا کہ وہ اپنے ساتھی سے بہت ملتے جلتے ہیں۔ باقی آدھے کو بتایا گیا کہ وہ مختلف ہیں۔ کوئی بھی بیان درست نہیں تھا۔ تاہم، بعد میں جب ان سے پوچھا گیا کہ وہ ایک دوسرے کو کتنا پسند کرتے ہیں، تو وہ ساتھی جو سمجھتے ہیں کہ وہ ایک جیسے ہیں، ایک دوسرے کو ان جوڑوں کے مقابلے میں بہت زیادہ پسند کرتے ہیں جو خود کو مختلف سمجھتے تھے، جس سے ظاہر ہوتا ہے کہ ہم ان لوگوں کے بارے میں رجحان رکھتے ہیں جن کے بارے میں ہم سمجھتے ہیں کہ وہ ہمارے جیسے ہی ہیں۔ ہم اپنے کاروبار اور دوستی کو ان لوگوں کو دینے میں سب سے زیادہ آرام دہ ہیں جنہیں ہم زندگی میں اپنی اقدار اور عقائد کا اشتراک کرتے ہیں۔ اس مقصد کے لئے میں آپ کی مرضی کے مطابق ہر ایک کے ساتھ مماثلت کے احساسات پیدا کرنے کے لئے چھ تکنیک پیش کرتا ہوں۔

گاہوں، دوستوں اور ساتھیوں کے ساتھ زیادہ گہرا تعلق بنانے کے ساتھ، مندرجہ ذیل تکنیکوں کا استعمال تمام نسلوں اور پس منظر کے لوگوں کے ساتھ گہری تفہیم اور ہمدردی پیدا کرتا ہے۔ وہ ایسے دروازے بھی کھولتے ہیں جو بصورت دیگر آپ کے لئے بند ہو سکتے ہیں۔

Chapter Forty Four

Be a copycat

ان کی ہر حرکت پر نظر رکھیں

جس طرح فینچ اپنے پروں کو گلائڈنگ عقاب کے مقابلے میں تیزی سے پھاڑتا ہے، اسی طرح مختلف پس منظر کے لوگ مختلف انداز میں حرکت کرتے ہیں۔ مثال کے طور پر امریکہ میں وسیع کھلے میدانوں کے لوگ ایک دوسرے سے دور کھڑے ہوتے ہیں۔ شہر کے لوگ، جو منظم طریقے سے سب وے اور بھیڑ بھاڑ والی بسوں میں پھنسے ہوئے ہیں، قریب کھڑے ہیں۔ ایشیائی امریکی معمولی حرکات کرتے ہیں۔ اطالوی امریکی بڑے پیمانے پر بناتے ہیں۔

چائے کے وقت، اسکول کا اختتامی سیٹ کھل جاتا ہے اور خوبصورتی سے ڈیریزز کو صوفے پر اتار دیتا ہے۔ جب عورتیں ایک کپ کے لیے پہنچتی ہیں، تو وہ ایک ہاتھ میں طشتری پکڑتی ہیں اور دوسرے ہاتھ میں کپ، گلابی کبھی بھی تھوڑا سا پھیلا ہوا ہوتا ہے۔ وہ لوگ جنہوں نے کبھی کوئی

آداب اسکول مکمل نہیں کیا وہ صوفے کے درمیان میں غوطہ لگاتے ہیں اور کپ کو دونوں ہاتھوں سے پکڑتے ہیں۔

کیا ایک صحیح ہے؟ کیا دوسرا غلط ہے؟ نہیں۔ تاہم، ٹاپ کمیونیکٹرز جانتے ہیں کہ جب وہ ڈیریز ڈپنگ پنکی ایکسٹینڈر یا دو مٹھی والے مگ پکڑنے والے کے ساتھ کاروبار کرتے ہیں، تو انہیں بھی ایسا ہی کرنا چاہئے۔ لوگ ان لوگوں کے آس پاس آرام دہ محسوس کرتے ہیں جو ان کی طرح حرکت کرتے ہیں۔

میرے ایک دوست ہیں جو ملک بھر میں 'امیروں سے شادی کیسے کریں' کے عنوان سے ایک خوفناک سیمینار دے رہے ہیں۔ جینی ایک بار لاس ویگاس کے ایک کیسینو میں تھی جب ایک ٹیلی ویژن رپورٹر نے پوچھا کہ کیا وہ عظیم پریسینڈرز سے حقیقی امیروں کو بتا سکتی ہے۔

"بالکل،" جینی نے جواب دیا۔

"ٹھیک ہے،" رپورٹر نے چیلنج کیا۔ "اس کمرے میں سب سے امیر آدمی کون ہے؟" اگلی میز پر تین مرد تیار کردہ سوٹ پہنے ہوئے تھے (لندن کے میفیسر کے ہیورڈ، بلاشبہ)، ہاتھ سے بنی شرٹس (پیرس میں پلیس وینڈوم کے چارویٹ) اور اسکاچ پی رہے تھے (سکاٹ لینڈ کے جزیرے اسلے سے تعلق رکھنے والے سنگل مالٹ لافروئیک)۔ رپورٹر نے فطری طور پر یہ فرض کر لیا تھا کہ جینی ان ممکنہ امیدواروں میں سے کسی ایک کا انتخاب کرے گا۔

اس کے بجائے، شکار کرنے والے کتے کی جانچ پڑتال کے ساتھ، جینی کی آنکھوں نے کمرے کو اسکین کیا۔ ایک تربیت یافتہ بیسیٹ شکاری کی طرح، اس نے فطری طور پر ایک لمبے سرخ ناخن کی طرف اشارہ کیا۔

ایک کونے کی میز پر پھٹی ہوئی جینز میں آدمی۔ اس نے بڑبڑاتے ہوئے کہا، 'وہ بہت

امیر ہے۔ پریشان ہو کر رپورٹ کرنے جینی سے پوچھا، 'آپ کیسے بتا سکتے ہیں؟

'وہ پرانے پیسے کی طرح حرکت کرتا ہے۔' اس نے کہا۔ 'آپ دیکھ رہے ہیں،' جینی نے وضاحت کرتے ہوئے کہا، 'پرانے پیسے کی طرح چل رہا ہے۔ نئے پیسے کی طرح چل رہا ہے۔ اور پیسے نہ ہونے کی طرح حرکت کر رہے ہیں۔ جینی بتا سکتا تھا کہ کونے میں موجود غیر متوقع شخص واضح طور پر بڑے اثاثوں پر بیٹھا تھا، اور یہ سب اس کے حرکت کرنے کے طریقے کی وجہ سے تھا۔

تکنیک 44:

ایک کاپی کیٹ بنیں

لوگوں کو دیکھو۔ ان کی حرکت کے انداز کو دیکھو۔ چھوٹی حرکتیں؟ بڑی تحریکیں؟ روزہ؟

آہستہ؟ جھٹکا؟ سیال؟ بوڑھا؟ جوان؟ کلاسیکی؟ کوڑے دان؟

ظاہر کریں کہ جس شخص سے آپ بات کر رہے ہیں وہ آپ کا ڈانس انسٹرکٹر ہے۔ کیا وہ ایک

جازی موور ہے؟ کیا وہ ایک بیلینک موور ہے؟ اس کے جسم پر نظر رکھیں، پھر حرکت کے

انداز کی نقل کریں۔ یہ آپ کے بات چیت کے ساتھی کو آپ کے ساتھ حقیقی طور پر آرام دہ

بناتا ہے۔

وہ آپ کو بھی خرید رہے ہیں

اگر آپ فروخت میں ہیں تو، نہ صرف اپنے گاہک کی کلاس بلکہ اپنی مصنوعات کی کلاس بھی کاپی

کریں۔ میں نیویارک شہر کے ایک حصے میں رہتا ہوں جسے سوہو کہا جاتا ہے، جو مشہور کینال اسٹریٹ سے چند بلاکس اوپر ہے۔ اکثر اپنے پرس کو مضبوطی سے تھامے اور کینال اسٹریٹ پر بھیڑ کو چکمہ دیتے ہوئے، میں دن بھر کے لیے ایک جیب سے گزرتا ہوں۔ وہ تیزی سے چاروں طرف دیکھتا ہے اور زیورات کا ایک ٹکڑا میرے اوپر ایک چکنارومال دکھاتا ہے۔ "پی ایس ایس ٹی، سونے کی زنجیر خریدنا چاہتے ہیں؟" صرف اس کے پریشان چور کا رویہ ہی اسے گرفتار کر سکتا تھا۔

اب، تقریباً ساٹھ بلاک، آپ کو فیشن ایبل اور بہت مہنگے ٹفنی کے زیورات کی دکان مل جائے گی۔ کبھی کبھار، اس میں کچھ خریدنے کے قابل ہونے کے اپنے خوابوں کو تھامے ہوئے، میں بڑے بڑے گلٹ دروازوں سے گزرتا ہوں۔ ذرا تصور کریں کہ شیشے کے کاؤنٹرز کے پیچھے ملبوس سیلرز پروفیشنلز میں سے ایک چاروں طرف دیکھ رہا ہے اور مجھ سے کہہ رہا ہے، 'پی ایس ایس ٹی، ہیرا خریدنا چاہتا ہے؟'

کوئی فروخت نہیں!

اپنی شخصیت کو اپنی مصنوعات سے جوڑیں۔ ہاتھ سے بنے سوٹ فروخت کر رہے ہیں؟ برائے مہربانی تھوڑا سا شائستگی۔ جینز فروخت کر رہے ہیں؟ تھوڑا ٹھنڈا، براہ مہربانی۔ پسینے کے سوٹ فروخت کر رہے ہیں؟ تھوڑا سا کھیل، براہ مہربانی۔ اور اسی طرح جو کچھ بھی آپ فروخت کر رہے ہیں۔ یاد رکھیں، آپ آپ کے ہیں

گاہکوں کی خریداری کا تجربہ. لہذا آپ اس مصنوعات کا حصہ ہیں جو وہ خرید رہے ہیں.

Chapter Forty Five

Echoing

'ہم پوڈ میں مٹر کی طرح ہیں'

کیا آپ نے کبھی کسی نئے جاننے والے کے ساتھ گبنگ کی ہے اور کچھ لمحوں کے بعد، آپ نے اپنے آپ سے کہا ہے، 'یہ شخص اور میں ایک جیسے سوچتے ہیں! ہم ایک ہی طول موج پر ہیں۔' یہ ایک شاندار احساس ہے، تقریباً محبت میں پڑنے کی طرح۔

محبت کرنے والے اسے کیمسٹری کہتے ہیں۔ نئے دوست فوری تعلقات کی بات کرتے ہیں، اور کاروباری لوگ ذہنوں کی ملاقات کہتے ہیں۔ پھر بھی یہ وہی جادو ہے، وہ اچانک گرمجوشی اور قربت کا احساس، 'واہ، ہم ایک ہی وقت میں پرانے دوست تھے!'

جب ہم بچے تھے، تو دوست بنانا آسان تھا۔ ہم جن بچوں سے ملے ان میں سے زیادہ تر ایک ہی شہر میں پلے بڑھے اور اس لیے وہ ہماری طول موج پر تھے۔ پھر سال گزرتے گئے۔ ہم بوڑھے ہو گئے۔ ہم چلے گئے۔ ہمارے پس منظر، ہمارے تجربات، ہمارے اہداف، ہمارے طرز زندگی متنوع ہو گئے۔

اس طرح، ہم ایک دوسرے کی طول موج سے نیچے گر گئے۔

کیا یہ بہت اچھا نہیں ہو گا کہ جب بھی آپ چاہیں ہر ایک کی طول موج پر واپس جانے میں آپ کی مدد کرنے کے لئے ایک جادوئی سرف بورڈ ہو؟ یہاں یہ ایک لسانی آلہ ہے جو آپ کو ہر اس شخص کے ساتھ اعلیٰ تعلقات پر سوار کرتا ہے جس سے آپ ملتے ہیں۔ اگر آپ کسی پہاڑی چٹان پر کھڑے ہو کر وادی بھر میں 'ہیلو اوہ' کا نعرہ لگاتے ہیں، تو آپ کا وہی 'ہیلو اوہ' آپ کی طرف پلٹ جاتا ہے۔ میں اس تکنیک کو 'کیونگ' کہتا ہوں کیونکہ، پہاڑ کی طرح، آپ اپنے بات چیت کے ساتھی کے درست الفاظ کی گونج دیتے ہیں۔

یہ سب سمندر کے پار شروع ہوا

بہت سے یورپی ممالک میں، آپ زبان کے اندر پانچ، دس، یا اس سے زیادہ زبانیں سنیں گے۔ مثال کے طور پر، اٹلی میں، جنوب سے 'سیسیلین' ایک بولی بولتے ہیں جو شمالی اطالویوں کے لئے گوبلڈیگوک کی طرح لگتا ہے۔ ایک اطالوی ریستوراں میں، میں نے ایک بار ایک ڈنر کو دیکھا کہ اس کا ویٹر بھی شمال مشرقی اٹلی کے ایک قصبے اودین سے ہے جہاں وہ فریولانو بولی بولتے ہیں۔ کھانا کھانے والا کھڑا

ہوا اور

ویٹر کو گلے لگایا جیسے وہ ایک طویل عرصے سے کھویا ہوا بھائی ہو۔ انہوں نے ایک زبان میں چیخنا شروع کر دیا جس سے دوسرے اطالوی ویٹرز نے کندھے جھکائے۔

امریکہ میں بھی بولیاں ہیں۔ ہم صرف ان کے بارے میں آگاہ نہیں ہیں۔ درحقیقت ہمارے پاس ہزاروں مختلف الفاظ ہیں، جو ہمارے علاقے، ہمارے کام، ہمارے مفادات اور ہماری پرورش پر منحصر ہیں۔ ایک بار، ملک بھر میں سفر کرتے ہوئے، میں نے ہائی وے ریسٹوراں میں کوک یا 7-اپ جیسے سوڈا آرڈر کرنے کی کوشش کی۔ ویٹرس کو سمجھنے سے پہلے کچھ وضاحت کرنا پڑی کہ میں وہی چاہتا ہوں جسے وہ پاپ کہتی ہے۔ شاید اس لیے کہ انگریزی بولنے والی دنیا بہت بڑی ہے، امریکیوں کے پاس کسی بھی زبان کے مقابلے میں اسی پرانی چیزوں کے لیے الفاظ کا وسیع انتخاب ہے۔

خاندان کے افراد خود کو ایک جیسے بولتے ہیں۔ دوست ایک ہی الفاظ استعمال کرتے ہیں، اور کسی کمپنی میں ساتھی یا کلب کے ارکان ایک جیسے بات کرتے ہیں۔ آپ سے ملنے والے ہر شخص کی اپنی زبان ہوگی جو انہیں بیرونی لوگوں سے ممتاز کرتی ہے۔ تمام الفاظ انگریزی ہیں، لیکن وہ ہر علاقے، صنعت سے صنعت اور یہاں تک کہ خاندان سے خاندان تک مختلف ہیں۔

وہ لسانی آلہ جو کہتا ہے کہ 'ہم ایک ہی طول موج پر ہیں'

جب آپ کسی کو یہ احساس دلانا چاہتے ہیں کہ آپ بالکل ایک جیسے ہیں تو، ان کے الفاظ کا استعمال کریں، نہ کہ آپ کے۔ فرض کریں کہ آپ ایک نوجوان ماں کو گاڑی فروخت کر رہے ہیں جو آپ کو بتاتی ہے کہ وہ حفاظت کے بارے میں فکر مند ہے کیونکہ اس کا ایک چھوٹا بچہ ہے۔ گاڑی کی حفاظتی خصوصیات کی وضاحت کرتے وقت، اس کے الفاظ کا استعمال کریں۔ اپنے بچوں کو جو بھی لفظ کہتے ہیں

اس کا استعمال نہ کریں۔ یہاں تک کہ 'چائلڈ پروٹیکشن لاک' بھی نہ کہیں، جو آپ کے سیلز مینوئل میں تھا۔ اپنے امکان کو بتائیں، ڈرائیور کے کنٹرول ڈیوائس کی وجہ سے کوئی بھی بچہ کھڑکی نہیں کھول سکتا ہے۔ یہاں تک کہ اسے ٹوڈلر پروٹیکشن لاک' بھی کہتے ہیں۔ جب ماں آپ کے ہونٹوں سے بچے کی آواز سنتی ہے، تو اسے لگتا ہے کہ آپ 'فیملی' ہیں کیونکہ اس کے تمام رشتہ دار اس کے ننھے بچے کو اسی طرح حوالہ دیتے ہیں۔ فرض کریں کہ آپ کے متوقع نے بچہ یا بچہ کہا تھا۔ ٹھیک ہے، اس کے استعمال کردہ کسی بھی لفظ کی بازگشت کریں۔ (ٹھیک ہے، تقریباً کوئی بھی لفظ۔ اگر اس نے میری بات کہی ہوئی، تو شاید آپ اس بار ایکوگ کو منتقل کرنا چاہیں گے۔

پارٹیوں میں گونج

فرض کریں کہ آپ ایک پارٹی میں ہیں۔ یہ بہت سے مختلف قسم کے لوگوں کے ساتھ ایک بہت بڑا جشن ہے۔ آپ سب سے پہلے ایک وکیل کے ساتھ بات چیت کر رہے ہیں جو آپ کو بتاتا ہے کہ اس کے پیشے کو اکثر بدنام کیا جاتا ہے۔ جب بولنے کی باری آتی ہے تو پیشے کو بھی کہہ دو۔ اگر آپ نوکری کہتے ہیں تو یہ آپ کے درمیان لاشعوری رکاوٹ کھڑی کرتا ہے۔

اس کے بعد آپ ایک تعمیراتی کارکن سے ملتے ہیں جو اپنی ملازمت کے بارے میں بات کرنا شروع کرتا ہے۔ اب آپ مشکل میں ہیں اگر آپ کہیں، 'ٹھیک ہے، میرے پیشے میں...' وہ سوچتا تھا کہ تم بے حس ہو رہے ہو۔

وکیل اور تعمیراتی کارکن کے بعد، آپ کئی فری لانسرز سے بات کرتے ہیں۔ پہلے ایک ماڈل، پھر ایک پیشہ ور اسپیکر، آخر میں ایک پاپ موسیقار۔ یہ تینوں لوگ اپنے کام کے لئے مختلف الفاظ استعمال کریں گے۔ ماڈل اپنی بکنگ کے بارے میں فخر کرتی ہے۔ پروفیشنل اسپیکر بکنگ کہہ سکتا ہے، لیکن وہ اپنی بولنے کی مصروفیات پر فخر کرنے کے لئے زیادہ موزوں ہے۔ ایک پاپ موسیقار کہہ سکتا ہے، 'ہاں، یار، مجھے بہت سارے گیک ملتے ہیں۔' یہ یاد رکھنا مشکل ہے کہ وہ سب اپنے کام کو کیا کہتے ہیں۔ بس اپنے کان کھلے رکھیں اور ان کے کہنے کے بعد ان کے الفاظ کی گونج سنائی دیں۔

گونج نوکری کے ناموں سے بھی بڑھ کر ہے۔ مثال کے طور پر اگر آپ کسی کشتی کے مالک کے ساتھ بات چیت کر رہے ہیں اور آپ اس کی کشتی کو یہ کہتے ہیں تو، وہ آپ کو ایک حقیقی لینڈلبر کالیبل لگاتا ہے۔ (وہ اپنی پیاری کشتی کو احترام کے ساتھ ذکر کرتا ہے، ظاہر ہے، وہ) اگر آپ غور سے سنتے ہیں، تو آپ کو زبان کی باریکیاں سنائی دیتی ہیں جن کا آپ نے کبھی خواب میں بھی نہیں سوچا تھا۔ کیا آپ اس بات پر یقین کریں گے کہ بظاہر غیر پیچیدہ لفظ کا غلط مترادف استعمال کیا جائے جیسے آپ کو کسی اور کی دنیا میں کچھ بھی نہیں معلوم؟ مثال کے طور پر، بلیوں سے محبت کرنے والے بلیوں کو رکھنے کے بارے میں سوچتے ہیں۔ لیکن گھوڑے والے کہتے تھے کہ گھوڑوں کے مالک ہیں۔ اور مچھلی پکڑنے والوں کے پاس مچھلی نہیں ہے۔ وہ مچھلی پالنے کی بات کرتے ہیں۔ ارے، کوئی بڑی بات نہیں۔ لیکن اگر آپ غلط لفظ استعمال کرتے ہیں تو، آپ کا بات چیت کا ساتھی، صحیح طور پر، یہ فرض کرے گا کہ آپ اپنے شوق کی سرزمین میں اجنبی ہیں۔

گونج نہ ہونے کا خطرہ

کبھی کبھی آپ گونج نہ ہونے سے ہار جاتے ہیں۔ میرا دوست فل اور میں ایک پارٹی میں کئی مہمانوں کے ساتھ بات کر رہے تھے۔ ایک عورت نے فخر سے گروپ کو اس حیرت انگیز نئے اسکی چیلیٹ کے بارے میں بتایا جو اس نے ابھی خریدا تھا۔ وہ اپنے دوستوں کو پہاڑوں میں اپنے چھوٹے سے چیلیٹ پر مدعو کرنے کا انتظار کر رہی تھی۔

"یہ حیرت انگیز ہے،" فل نے خفیہ طور پر دعوت نامے کی امید کرتے ہوئے کہا۔ "تمہارا کیبن کہاں ہے؟" KerplunK! فل کو اس خاتون کی چاکلیٹ میں مدعو کرنے کے امکانات تھے۔

میں مزاحمت نہیں کر سکا۔ بات چیت کے بعد میں نے اپنے دوست سے سرگوشی کرتے ہوئے کہا، 'فل، تم نے اس عورت کو کیبن کہہ کر اس کی توہین کیوں کی؟ فل نے اپنا سر کھرچتے ہوئے کہا، 'اس کی توہین کرنے کا کیا مطلب ہے؟ کیبن ایک خوبصورت لفظ ہے۔ میرے خاندان کے پاس کیپ کوڈ میں ایک کیبن ہے اور میں اس لفظ، وابستگی، کیبن کی خوشی سے محبت کرتا ہوں۔ (دوسرے لفظوں میں، اس کے معنی کیبن۔) ٹھیک ہے، ٹھیک ہے، فل۔ لفظ کیبن آپ کے لئے خوبصورت ہو سکتا ہے، لیکن ظاہر ہے کہ اسکیئر نے لفظ چیلیٹ کو ترجیح دی۔

پیشہ ورانہ گونج

آج کے فروخت کے ماحول میں، گاہکوں کو توقع ہے کہ سیلزمین صرف فروخت کنندگان ہی نہیں بلکہ مسائل کو حل کرنے والے ہوں گے۔ وہ محسوس کرتے ہیں کہ اگر آپ ان کی زبان نہیں بولتے ہیں تو آپ ان کی صنعت کے مسائل کو نہیں سمجھ سکتے ہیں۔

میری ایک دوست پینی ہے، جو دفتر کا فرنیچر بیچتی ہے۔ ان کے موکلوں میں پبلشنگ، ایڈورٹائزنگ، براڈکاسٹنگ اور چند وکلاء شامل ہیں۔ پینی کا سیلزمینوئل آفس فرنیچر کہتا ہے۔ تاہم، انہوں نے مجھے بتایا، اگر وہ اپنے تمام گاہکوں کے ساتھ آفس کا لفظ استعمال کرتی ہیں، تو وہ فرض کریں گے کہ وہ ان کی متعلقہ صنعتوں کے بارے میں کچھ نہیں جانتی ہیں۔

اس نے مجھے بتایا کہ اس کا کلائنٹ، جو ایڈورٹائزنگ کا پرچیزنگ آفیسر ہے، اپنی ایڈورٹائزنگ ایجنسی کے بارے میں بات کرتا ہے۔ پینی کے پبلشنگ کلائنٹ کا کہنا ہے کہ پبلشنگ ہاؤس۔ وکلاء اپنی فرم کے لئے فرنیچر کے بارے میں بات کرتے ہیں، اور ان کے ریڈیو کلائنٹ دفتر کے بجائے اسٹیشن کا لفظ استعمال کرتے ہیں۔ "ارے"، "پینی کہتی ہیں"، "یہ ان کی نمک کی کان ہے۔ وہ اسے جو چاہیں کہہ سکتے ہیں۔ اور اگر میں فروخت کرنا چاہتی ہوں، تو بہتر ہے کہ میں اسے اسی چیز کا نام دوں۔

تکنیک 45:

گونج رہی ہے

گونجنا ایک سادہ لسانی تکنیک ہے جو ایک طاقتور والپ کو پیک کرتی ہے۔ بولنے والے کے اسم، فعل، پیش گوئی، صفات کے من مانے انتخاب کو سنیں۔ اور ان کی بازگشت سنائیں۔ ان کے

الفاظ کو اپنے منہ سے نکلتے ہوئے سن کر ہم آہنگی پیدا ہوتی ہے۔ یہ انہیں یہ احساس دلاتا ہے کہ آپ ان کی اقدار، ان کے رویوں، ان کی دلچسپیوں، ان کے تجربات کا اشتراک کرتے ہیں۔

اس کی گونج سیاسی طور پر درست انشورنس ہے

یہاں ایک کونز ہے: آپ ایک فارماسٹ سے بات کر رہے ہیں اور آپ اس سے پوچھتے ہیں، 'آپ نے دواؤں کی دکان پر کتنے عرصے تک کام کیا ہے؟ اس سوال میں غلط کیا ہے؟ ہارمان لو؟ یہ دواؤں کی دکان کا لفظ ہے۔ فارماسٹ اس لفظ سے نفرت کرتے ہیں کیونکہ یہ صنعت کے بہت سے مسائل کو جنم دیتا ہے۔ وہ اسے بیرونی لوگوں سے سننے کے عادی ہیں، لیکن یہ ایک ایسی اطلاع ہے جس سے وہ اپنے پیشہ ورانہ مسائل سے لاعلم ہیں، یا ان کے بارے میں غیر حساس ہیں۔ وہ فارمیسی کو ترجیح دیتے ہیں۔

حال ہی میں، ایک استقبالیہ میں، میں نے اپنی ایک دوست، سوزن کوڈے کیئرور کر کے طور پر متعارف کرایا۔ اس کے بعد سوسن نے التجا کی، 'لائل، پل ایز مجھے ڈے کیئر نہ کہو۔

مزدور۔ ہم بچوں کی دیکھ بھال کرنے والے کارکن ہیں۔ واہ واہ! وقت اور حالیہ تاریخ تیزی سے کچھ اصطلاحات کو قدیم بنادیتی ہے۔

ایک لفظ کے لئے ایک گروپ کی شدید ترجیح من مانی نہیں ہے۔ بعض ملازمتوں، اقلیتوں اور خصوصی مفادات کے گروپوں کی اکثر ایک ایسی تاریخ ہوتی ہے جس کے بارے میں عوام حساس نہیں ہوتے۔ جب اس تاریخ کے ساتھ بہت زیادہ درد جڑا ہوتا ہے تو لوگ ایک اور لفظ ایجاد کرتے ہیں جس کے تلخ معنی نہیں ہوتے۔

میرا ایک عزیز دوست لیزلی ہے، جو وہیل چیئر پر ہے۔ وہ کہتی ہیں کہ جب بھی کوئی معذور کا لفظ کہتا ہے، تو وہ گھبرا جاتی ہیں۔ لیزلی کا کہنا ہے کہ اس سے وہ مکمل سے کم محسوس کرتی ہیں۔ 'ہم آپ کو معذور شخص کہنے کو ترجیح دیتے ہیں۔' اس کے بعد اس نے ایک دل دہلا دینے والی وضاحت دی۔ 'ہم معذور افراد ہر دوسرے قابل شخص کی طرح ہیں۔ ہم 'اے بی' کہتے ہیں۔ 'اے بی' زندگی میں وہی سامان لے کر گزرتے ہیں جو ہم کرتے ہیں۔ ہمارے پاس صرف ایک اضافی ٹکڑا ہے، ایک معذوری۔

یہ آسان ہے۔ یہ مؤثر ہے۔ احترام کا مظاہرہ کرنے اور لوگوں کو آپ کے قریب محسوس کرنے کے لئے، ان کے الفاظ کی بازگشت کریں۔ یہ آپ کو زیادہ حساس کمیونیکیٹر بناتا ہے۔ اور آپ کو ہر بار پریشانی سے باہر رکھتا ہے۔

Chapter Forty Six

Potent imaging

بوڑھے لڑکے کی تشبیہات لڑکیوں کے ساتھ غیر پیشہ ورانہ طرز عمل ہیں

مجھے حال ہی میں ایک کارپوریٹ میٹنگ میں پندرہ آدمیوں کے سامنے پریزنٹیشن دینا تھی۔ "ٹھیک ہے۔" میں نے کھڑے ہوتے ہوئے اپنے آپ سے کہا، "پندرہ مریخی اور ایک وینسین۔ کوئی مسئلہ نہیں! میں نے پڑھا تھا کہ مرد مریخ سے ہیں، عورتیں زہرہ سے ہیں۔ میں نے مردوں اور عورتوں کے دماغ میں اعصابی اختلافات کا پتہ لگایا تھا۔ میں جنس کے مخصوص جسمانی سگنل کے بارے میں سب کچھ جانتا تھا۔ ارے، میں مواصلات کے اختلافات سکھاتا ہوں۔ میں ان لوگوں سے بات کرنے، اپنی بات منوانے اور کسی بھی سوال کا جواب دینے کے لیے اچھی طرح تیار تھا۔

سب کچھ ٹھیک شروع ہوا۔ میں نے اپنی پریزنٹیشن کو واضح اور جامع طور پر تصور کیا تھا، ہر موضوع کو تیار کیا تھا، اور اسے بے عیب طریقے سے پیش کیا تھا۔ اس کے بعد میں بیٹھ گیا اور اعتماد کے ساتھ سوالات اور کھلی بحث کی دعوت دی۔

یہی وہ وقت تھا جب یہ ٹوٹ گیا۔ مجھے بس اتنا یاد ہے کہ فٹ بال تشبیہات میں سوالات کا ایک

خوفناک سلسلہ ہے۔

'کیا آپ کو لگتا ہے کہ ہم نے گیند اس پر گرا دی تھی؟' ایک شخص نے پوچھا۔ "ہاں۔"

ایک اور نے جواب دیا۔ 'لیکن کیا ہم اس کی بحالی کر سکتے ہیں؟'

ان دونوں کو میں سمجھ گیا۔ تاہم، جب اسے کورٹیج اور جان بوجھ کر گراؤنڈ کرنے کا موقع ملا، تو میں نے اسے کھونا شروع کر دیا۔ جب ایک شخص نے اس معاہدے کو بچانے کے لئے ہیل میری پاس کی ضرورت کے بارے میں کہا، تو مجھے آخری ذلت کا سامنا کرنا پڑا۔ مجھے پوچھنا پڑا، 'اوہ، اس کا کیا مطلب ہے؟ لڑکوں نے جان بوجھ کر ایک دوسرے کو دیکھا، اور پھر مجھے یہ سمجھاتے ہوئے مسکراتے رہے۔

اس رات مجھے کمپنی چلانے والی پندرہ عورتوں کے بارے میں افسوسناک تصورات تھے اور ایک آدمی بچے کی پیدائش کی تشبیہات کے بارے میں بات کرتے ہوئے اپنا سر کھرچتا ہوا اچھوڑ گیا تھا۔
'ہمیں تیسری سہ ماہی تک ان کی نئی تجویز نہیں ملے گی۔'

"ہاں، لیکن اس میں چھ مہینے باقی ہیں۔ چلو اسے سی سیکشن کے ذریعے حاصل کرتے ہیں، کنٹرولر

جواب دیتا ہے۔

"پریشان کیوں؟" مارکیٹنگ کے نائب صدر پوچھتے ہیں۔ "ان کے تمام خیالات وٹرو میں تیار کیے گئے

ہیں۔

ویسے بھی۔'

'میں زچگی کے بعد ڈپریشن میں جانے والا ہوں؛ سی ای او گڑ گڑا کر کہتے ہیں۔ اکیلے مرد ملازم کو اتنا ہی الجھن اور ذلت کا شکار چھوڑ دیا گیا ہے جتنا میں فٹ بال تشبیہات کے سامنے تھا۔
 اہیم، اس کتاب کا مقصد فضول تصورات کو پروان چڑھانا نہیں ہے، بلکہ اس میں بہتری لانا ہے۔
 مواصلات۔ اس مقصد کے لئے، میں تشبیہات پر مبنی مندرجہ ذیل تکنیک پیش کرتا ہوں، نہ کہ صرف فٹ بال تشبیہات۔

ہدف پر تشبیہات نے بیل کی آنکھ کو نشانہ بنایا

تشبیہات ایک مؤثر مواصلاتی آلہ ہو سکتی ہیں۔ اگر آپ اس شخص کی زندگی سے تصاویر ابھارتے ہیں جس سے آپ بات کر رہے ہیں۔ مرد فٹ بال تشبیہات کو معاملات کو چھپانے یا خواتین کو الجھن میں ڈالنے کے لئے استعمال نہیں کرتے ہیں، بلکہ ایک دوسرے کے لئے حالات کو واضح کرنے کے لئے استعمال کرتے ہیں۔ کھیل کی تشبیہات مردوں کے لئے حالات کو زندگی میں لاتی ہیں کیونکہ عام طور پر وہ خواتین کے مقابلے میں زیادہ فٹ بال دیکھتے ہیں۔

کھیلوں کے دیگر تشبیہات کی طرف بڑھتے ہوئے ہر کوئی جانتا ہے کہ بولنے والے کا کیا مطلب ہے جب وہ سنتا ہے، 'ہم اس حل کے ساتھ کبھی نہیں چلیں گے۔ اس کے باوجود، بیس بال کے مداح کو یہ زیادہ متاثر کن تصویر لگے گی کیونکہ وہ مکھی پر پکڑے جانے، گندگی سے ٹکرانے، یا تھوک کی گیند پھینکنے جیسی تشبیہات پیش کرے گا۔

آپ نے لوگوں کو یہ کہتے ہوئے سنا ہے، 'یہ حل ہدف پر صحیح ہے۔ ہم سب اسے سمجھتے ہیں۔ لیکن تیر اندازی کے شوقین افراد کے لئے یہ الفاظ زیادہ ڈرامائی ہوں گے۔ اگر آپ کے سننے والے باؤلر ہوتے تو گٹر کی گیندوں یا بڑے ٹکڑوں کے بارے میں بات کرنے سے آپ جو کچھ بھی بات کر رہے تھے

اسے زندہ کر دیا جاتا۔ اگر آپ کے کاروباری دوست باسکٹ بال کے مداح تھے تو، ہک شاٹ یا ایر بال جیسی تشبیہات ان کی ٹوکری میں اتریں گی۔ اگر آپ کا کلائنٹ مقابلہ کرتا ہے، تو فینٹ اور قینیچی پکڑنا اسے پکڑنے کا طریقہ ہو گا۔

یہ تشبیہات آپ کو بہت دور کی لگ سکتی ہیں۔ لیکن وہ طاقتور مواصلات کے اوزار ہیں جب وہ آپ کے بات چیت کے ساتھی کی دنیا کو ابھارتے ہیں۔ کیوں نہ اپنے نقطہ نظر کو حاصل کرنے اور فروخت کرنے کے لئے سب سے زیادہ طاقتور اصطلاحات کا استعمال کریں؟ میں اس تکنیک کو پوٹنٹ میجنگ کہتا ہوں۔

تکنیک 46:

طاقتور میجنگ

کیا آپ کے گاہک کے پاس باغ ہے؟ کامیابی کے لئے بیج بونے کے بارے میں بات کریں۔ کیا آپ کے مالک کے پاس کشتی ہے؟ اسے کسی ایسے تصور کے بارے میں بتائیں جو پانی پکڑے گا یا تیرتا رہے گا۔ شاید وہ ایک پرائیویٹ پائلٹ ہے؟ ایک تصور کے بارے میں بات کریں جو واقعی شروع ہو رہا ہے۔ وہ ٹینس کھیلتا ہے؟ اسے بتائیں کہ یہ واقعی میٹھی جگہ سے ٹکراتا ہے۔ اپنے سننے والے کی دلچسپیوں یا طرز زندگی کو اجاگر کریں اور اس کے ارد گرد تصاویر بنائیں۔ کو

اپنے پوائنٹس کو زیادہ طاقت دیں اور پیچ دیں، اپنے سننے والے کی دنیا سے تشبیہات استعمال کریں، نہ کہ اپنی۔ حاکمیتورامیجنگ آپ کے سامعین کو یہ بھی بتاتی ہے کہ آپ ان کی طرح سوچتے ہیں اور اشارہ کرتے ہیں کہ آپ ان کی دلچسپیوں کا اشتراک کرتے ہیں۔

مجھے معاف کریں جب میں ایک لمحے کے لئے مایوس کن الجھن میں پھنسے ہوئے اکیلے مرد ملازم کے بارے میں اپنے اداس تصورات کی طرف لوٹتا ہوں۔ خواتین پر مشتمل مینجمنٹ ٹیم اب کارپوریٹ حکمت عملی پر بحث کر رہی ہے، یقیناً بال نہیں، بلکہ بیلے تشبیہات کا استعمال کرتے ہوئے۔

'میں کہتی ہوں کہ چلو کارپوریٹ ٹیک اور کام کرتے ہیں،' وہ مشورہ دیتی ہیں۔

'نہیں، آپ کو ان معاملات میں مداخلت کرنی چاہیے،' ان کے ساتھی نے جواب دیا۔

'لیکن اگر وہ ٹورجیٹ کریں جب ہم پانچویں نمبر پر ہوں تو کیا ہوگا؟' کیا تم نے کبھی

ان کے صدر کی طرف سے کوئی اچھی مثال دیکھی ہے؟

چوٹی کی عورت اسے حل کرتی ہے۔ 'میں کہتا ہوں کہ چلو اسے تھوڑا سا آرام دیتے ہیں، اور پھر ایک

گنبدوں میں عظیم الشان بلے بازی۔'

Chapter Forty Seven

Employ empathizers

اس کے علاوہ 'ہاں، اوہ، ہاں'

کسی کی باتیں سنتے ہوئے، ہم اکثر 'اوہ' یا گلے کی چھوٹی چھوٹی 'ام' آوازیں بلند کرتے ہیں تاکہ بولنے والے کو یقین دلایا جاسکے کہ ہم نے ان کے الفاظ سن رکھے ہیں۔ درحقیقت، کچھ کے ساتھ یہ ایک ایسی عادت ہے، آوازیں لاشعوری طور پر ان کے گلے سے نکل جاتی ہیں۔ جب بھی میں بات کر رہا ہوں تو میرا دوست فل ایک مکمل، مستقل، اور بے باک 'عمر' ہے۔ کبھی کبھار، اگر میں کسی بات کے جواب میں اس کی رضامند 'ام' میں سے کسی ایک کو دینے کے بعد مجھے تنازعہ محسوس ہوتا ہے، تو میں اسے چیلنج کرتا ہوں، 'ٹھیک ہے، فل، میں نے کیا کہا؟'

"اوہ، ٹھیک ہے، بھگوان... "فل کو کوئی اندازہ نہیں ہے۔ یہ اس کی غلطی نہیں ہے۔ وہ مرد ہے۔ مرد خاص طور پر نہ سننے کی عادت کے مجرم ہیں۔ ایک بار، جب میں کسی خاص چیز کے بارے میں ایک مونا لاگ پر تھا، فل ایک حقیقی ام رول پر تھا۔ ان کی سننے کی صلاحیتوں کو جانچنے کے لیے، میں نے کہا، 'ہاں، آج دوپہر مجھے لگتا ہے کہ میں باہر جاؤں گا اور اپنے پورے جسم پر ٹیٹو بنواؤں گا۔'

فل نے سر ہلا کر کہا کہ 'اوہ ہا۔'

ٹھیک ہے، او منگ خالی نظر سے بہتر ہے۔ تاہم، یہ ٹاپ کمیونیکیشنز کا انتخاب نہیں ہے۔ اپنی اموں کو مکمل ہمدردوں کے ساتھ تبدیل کرنے کی کوشش کریں۔

ہمدرد کیا ہیں؟

ہمدرد سادہ، مختصر، معاون بیانات ہیں۔ 'اوہ ہا' کے برعکس، وہ مکمل جملے ہیں جیسے 'میں آپ کے ایسا کرنے کے فیصلے کی تعریف کر سکتا ہوں'، یا 'یہ واقعی دلچسپ ہے'۔ ہمدرد ایک جملے کی مثبت تنقید کر سکتے ہیں جیسے 'ہاں، یہ قابل احترام کام تھا' یا 'یہ دلکش ہے جو آپ نے اس طرح محسوس کیا۔'

جب آپ معمول کی گڑ گڑاہٹ کے بجائے مکمل جملوں کے ساتھ جواب دیتے ہیں، تو نہ صرف آپ زیادہ واضح طور پر سامنے آتے ہیں، بلکہ آپ کے سننے والے کو لگتا ہے کہ آپ واقعی سمجھتے ہیں۔

تکنیک 47:

ہمدردی رکھنے والوں کو ملازمت دیں

بے ہوش عمر مت بنو۔ اپنی تفہیم ظاہر کرنے کے لئے مکمل جملے بولیں۔ اپنے مکالمے کو اس طرح کے جملے کے ساتھ دھولیں کہ 'میں دیکھتا ہوں کہ آپ کیا کہہ رہے ہیں۔' اسے جذباتی چمک کے ساتھ چھڑکیں جیسے 'یہ کہنے کے لئے ایک خوبصورت بات ہے۔ آپ کی ہمدردی آپ کے سامعین کو متاثر کرتی ہے اور انہیں جاری رکھنے کی ترغیب دیتی ہے۔
یقیناً، آپ ایک قیمت ادا کرتے ہیں۔ صحیح ہمدردوں کا استعمال کرنے کے لئے، آپ ایسا کرتے ہیں سننے کی ضرورت ہے۔

اب آئیے اس تکنیک کو بہتر بنائیں اور جدید ہمدردی کا جائزہ لیں۔

Chapter Forty Eight

Anatomically correct empathizers

ایک اچھا خیال

تقریباً دس سال پہلے، میرا ایک روم میٹ تھا جس کا نام برینڈا تھا۔ برینڈا ایک ٹیپ ڈانس ٹیچر تھیں جو صرف زندگی گزارنے کے لئے رقص نہیں کرتی تھیں۔ وہ ٹیپ کرنے کے لئے زندہ تھی۔ مشہور امریکی ٹیپ ڈانسر بل 'بو جنگلز' رابنسن اور چارلس 'ہونی' کولز کے پوسٹرز نے ان کی دیواروں پر پلاسٹر لگایا۔ وہ گھر کے ارد گرد نہیں گھومتی تھی۔ اس نے ایک کمرے سے دوسرے کمرے تک کا راستہ پکڑا۔ یہ شور تھا لیکن کم از کم، جب برینڈا کے لئے ایک فون کال آئی، تو مجھے اسے تلاش کرنے میں کبھی پریشانی نہیں ہوئی۔

ایک بار میں نے برینڈا سے پوچھا کہ اسے ٹیپ میں دلچسپی کب ہوئی۔ اس نے کہا، 'جب سے میں

نے پہلی بار اپنے کان کھولے تھے۔ اس کے کان؟ میں نے سوچا، یہ عجیب ہے۔ زیادہ تر لوگ کہتے ہیں کہ 'جب سے میں نے اپنی آنکھیں کھولیں۔ اسی لمحے مجھے احساس ہوا کہ برینڈا نے دنیا کو اپنی آنکھوں سے زیادہ اپنے کانوں سے دیکھا۔

ہم سب دنیا کو پانچ حواس کے ذریعے دیکھتے ہیں۔ ہم دنیا کو دیکھتے ہیں۔ ہم دنیا کو سنتے ہیں۔ ہم دنیا کو محسوس کرتے ہیں۔ ہمیں دنیا کی بو آتی ہے۔ اور ہم دنیا کا مزہ چکھتے ہیں۔ لہذا، ہم ان پانچ حواس کے لحاظ سے بات کرتے ہیں۔ نیورولسانی پروگرامنگ (این ایل پی) کے حامی ہمیں بتاتے ہیں، ہر شخص کے لئے، ایک احساس دوسروں سے زیادہ مضبوط ہے۔ برینڈا کے لئے، یہ اس کی سماعت تھی۔ برینڈا نے مجھے بتایا کہ وہ نیو میں سڑک کی سطح سے نیچے ایک تاریک اپارٹمنٹ میں پرورش پائی ہے۔ یارک شہر۔ انھیں یاد ہے کہ بچپن میں انھوں نے فٹ پاتھ پر اپنے پالنے کے بالکل اوپر چلتے ہوئے پیروں کی پتلیوں کی آواز سنی تھی۔ بچپن میں، اس کے چھوٹے کانوں پر ہارن بجانے والے سینگوں، چیخنے والے سائرن اور ٹائرز نجیروں سے بریلی گلیوں پر بمباری کی جاتی تھی۔ انھیں خاص طور پر اپنی کھڑکی کے باہر فٹ پاتھ پر پولیس گھوڑوں کے خولوں کی گندگی یاد ہے۔ بیرونی دنیا کے بارے میں اس کا پہلا ادراک اس کے کانوں کے ذریعے آیا۔ آج تک، آواز اس کی زندگی پر حاوی ہے۔ برینڈا، ٹیپ ڈانسر، ایک سننے والا شخص ہے۔

چونکہ نیورولسانیات ہمارے سننے والے کی مضبوط ترین حس کا حوالہ دینے کا مشورہ دیتے ہیں، لہذا میں نے برینڈا پر کچھ سمعی حوالہ جات آزمائے۔ یہ کہنے کے بجائے، 'یہ مجھے اچھا لگتا ہے'، میں کہوں گا 'یہ اچھا لگتا ہے۔ یہ کہنے کے بجائے کہ 'میں سمجھتا ہوں کہ آپ کیا کہہ رہے ہیں'، میں کہوں گا، 'میں آپ کو سنتا ہوں۔ جب میں نے ان سمعی حوالہ جات کا استعمال کیا، تو میں نے محسوس کیا کہ انہوں نے زیادہ توجہ دی۔

لہذا میں نے اپنے تمام دوستوں کو بہت غور سے سننا شروع کیا تاکہ یہ معلوم کیا جاسکے کہ ان کا بنیادی تصور کیا ہے۔ کبھی کبھی میں بصری حوالہ جات سنتا ہوں جیسے

میں سمجھتا ہوں کہ آپ کا کیا
مطلب ہے۔ یہ مجھے اچھا لگتا
ہے۔

میں خود کو ایسا کرنے کی تصویر نہیں بنا
سکتا۔ میں اس خیال کے بارے میں ایک
مدھم نقطہ نظر رکھتا ہوں۔
میرے نقطہ نظر سے...

واہ، میں نے سوچا کہ میں واقعی کچھ کر رہا ہوں!

جھریاں پیدا ہوتی ہیں

لیکن پھر، اوقات میں، میں اسی دوست کو ہاں کہتے ہوئے سنتا ہوں، میں نے آپ کو سنا ہے۔

یقیناً، یہ میرے لئے اچھا لگتا ہے۔
میں اپنے آپ سے کہتا رہا کہ یہ کام کرے گا۔
اس میں ایک منفی رنگ ہے۔
اس نے واقعی پورے خیال پر غور کیا۔ کچھ مجھے بتاتا ہے...

یہ اتنا آسان نہیں تھا جتنا میں نے توقع کی تھی۔ تاہم، میں ہارمانے کے لئے تیار نہیں تھا۔
ایک بار برینڈ اور میں کئی دوستوں کے ساتھ اسکیٹنگ کرنے گئے۔ اس رات ہم ایک پارٹی میں تھے۔ ہمارا ایک دوست لوگوں کے ایک گروپ سے کہہ رہا تھا، 'اسکی کی ڈھلوانیں خوبصورت تھیں۔
سب کچھ بالکل واضح اور سفید تھا۔'

"ایک بصری شخص؟" میں نے اپنے آپ سے پوچھا۔

ایک اور اسکیر نے مزید کہا کہ 'ہمارے چہروں پر تازہ برف کا احساس زبردست تھا۔' آہا،
ایک کینیسیٹھیٹک شخص، "میں نے خاموشی سے کہا۔

یقینی طور پر، ٹھیک اسی وقت، برینڈ نے کہا، 'آج بہت خاموشی تھی۔ صرف ایک آواز جو آپ سن سکتے تھے وہ آپ کے کانوں میں ہوا تھی جب آپ ڈھلوانوں سے نیچے آرہے تھے۔ اس ننھے ریف نے مجھے یقین دلایا کہ اس میں کچھ ہے۔

تاہم، مجھے ابھی بھی کسی کے بنیادی احساس کو سمجھنا مشکل لگتا ہے۔

ایک آسان حل

یہاں میں نے جو پایا ہے وہ کام کرتا ہے، اور اس میں آپ کی طرف سے بہت زیادہ جاسوسی کا کام نہیں لگتا ہے۔ میں اس تکنیک کو جسمانی طور پر درست ہمدرد کہتا ہوں، اور اس میں مہارت حاصل کرنا آسان ہے۔ جب تک یہ واضح نہ ہو کہ جس شخص سے آپ بات کر رہے ہیں وہ بنیادی طور پر بصری، سمعی، یا کینیسٹھیک ہے، بس اس لمحے کے اپنے انداز میں جواب دیں۔ اپنے ہمدردوں کو موجودہ معنوں سے جوڑیں جس کے ذریعے کوئی بات کر رہا ہے۔ مثال کے طور پر، فرض کریں کہ ایک کاروباری ساتھی مالی منصوبہ بیان کرتے ہوئے کہتا ہے، 'اس منصوبے کے ساتھ، ہم چھ ماہ میں اپنا راستہ صاف دیکھ سکتے ہیں۔ چونکہ اس بار وہ بنیادی طور پر بصری حوالہ جات استعمال کر رہی ہیں،' میں دیکھ رہا ہوں کہ آپ کیا کہہ رہے ہیں 'یا' آپ کے پاس واقعی اس صورتحال کی واضح تصویر ہے۔

اس کے بجائے، اگر آپ کے ساتھی نے کہا ہوتا، 'اس منصوبے میں ایک اچھی انگوٹھی ہے،' تو آپ 'یہ بہت اچھا لگتا ہے' یا 'میں آپ کو سنتا ہوں' جیسے سمعی ہمدردوں کی جگہ لیں گے۔

ایک تیسرا امکان۔ فرض کریں کہ اس نے کہا تھا، 'مجھے لگتا ہے کہ یہ منصوبہ کام کرے گا۔ اب آپ اسے ایک کینیسٹھیک ہمدرد دیتے ہیں جیسے 'میں سمجھ سکتا ہوں کہ آپ کیسا محسوس کرتے ہیں' یا 'آپ کو اس مسئلے کی اچھی سمجھ ہے۔

جسمانی طور پر درست ہمدرد

اگرچہ آپ کے ساتھی ان کی جسمانی ساخت کے کس حصے میں بات کر رہے ہیں؟ ان کی آنکھیں؟ ان کے کان؟ ان کی آنت؟

بصری لوگوں کے لئے، بصری ہمدردوں کا استعمال کریں تاکہ انہیں یہ سوچنے پر مجبور کیا جاسکے کہ آپ دنیا کو اسی طرح دیکھتے ہیں جیسے وہ دیکھتے ہیں۔ سننے والے لوگوں کے لئے، سمعی ہمدردوں کا استعمال کریں تاکہ وہ سوچیں کہ آپ انہیں اونچی اور واضح طور پر سنتے ہیں۔ کینیسٹھیک اقسام کے لئے، کینیسٹھیک ہمدردوں کا استعمال کریں تاکہ انہیں یہ سوچنے پر مجبور کیا جاسکے کہ آپ بھی اسی طرح محسوس کرتے ہیں جیسے وہ کرتے ہیں۔

دیگر دو حسوں، ذائقہ اور سونگھنے کے بارے میں کیا خیال ہے؟ ٹھیک ہے، میں نے کبھی بھی کسی بھی گسٹری یا گھلان کی اقسام کا مقابلہ نہیں کیا ہے۔ لیکن آپ ہمیشہ یہ کہہ کر شیف کی تعریف کر سکتے ہیں، 'یہ ایک لذیذ خیال ہے۔ اور اگر آپ اپنے کتے سے بات کر رہے ہیں (ظاہر ہے) تو اسے بتائیں 'پورے خیال سے بدبو آتی ہے۔'

اگلی تکنیک ایک لفظ کے ساتھ تعلق پیدا کرنے میں مدد کرتی ہے۔

Chapter Forty Nine

The premature we

'ہم ایک ہی وقت میں پرانے دوستوں کی طرح بات کرتے تھے'

کسی بھی دو لوگوں کی چیٹنگ پر صرف چند لمحوں کے لئے بیٹھ کر، آپ ان کے تعلقات کے بارے میں بہت کچھ بتا سکتے ہیں۔ آپ بتا سکتے ہیں کہ آیا وہ نئے جاننے والے تھے یا پرانے دوست۔ آپ بتا سکتے ہیں کہ ایک مرد اور ایک عورت اجنبی تھے یا جوڑے۔

آپ کو دوستوں کو ایک دوسرے کو دوست، دوست، یا ساتھی کہتے ہوئے سننے کی بھی ضرورت نہیں ہوگی۔ آپ کو کسی مرد اور عورت کو پیارے، محبوب، یا کچھوے کبوتر کی سرگوشی سننے کی ضرورت نہیں ہوگی۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا تھا کہ وہ کیا بات کر رہے تھے، یا یہاں تک کہ ان کی آواز کا لہجہ بھی۔ یہاں تک کہ آپ آنکھوں پر پٹی باندھ سکتے ہیں اور ان کے تعلقات کے بارے میں

بہت کچھ بتا سکتے ہیں کیونکہ میں جس تکنیک کو شیئر کرنے جا رہا ہوں اس کا باڈی لینگویج سے کوئی لینا دینا نہیں ہے۔

کیسے؟ جیسے جیسے لوگ قریب آتے جاتے ہیں بات چیت کی ایک دلچسپ پیش رفت سامنے آتی ہے۔ یہ کس طرح ترقی کرتا ہے:

لیول ون: سی ایل آئی سی ایچ ای ایس

دو اجنبی ایک ساتھ بات کر رہے ہیں جو بنیادی طور پر آگے پیچھے بولتے ہیں۔ مثال کے طور پر، جب دنیا کے سب سے سست موضوع، موسم کے بارے میں بات چیت کرتے ہیں، تو ایک اجنبی دوسرے سے کہہ سکتا ہے، 'خوبصورت دھوپ والا موسم جو ہم دیکھ رہے ہیں۔ یا، "بیٹا، کچھ بارش ہو رہی ہے نا؟" یہ لیول ون ہے۔

درجہ دوم: حقائق

وہ لوگ جو ایک دوسرے کو جانتے ہیں لیکن صرف جاننے والے ہیں اکثر حقائق پر تبادلہ خیال کرتے ہیں۔ 'آپ جانتے ہیں، جو، اس سال ہم نے پچھلے دنوں کے مقابلے میں دو گنا دھوپ والے دن گزارے ہیں۔' یا، 'ہاں، ٹھیک ہے، آخر کار ہم نے گرمی کو شکست دینے کے لئے سوئمنگ پول لگانے کا فیصلہ کیا۔

تیسرا مرحلہ: احساسات اور ذاتی سوالات

جب لوگ دوست بن جاتے ہیں، تو وہ اکثر ایک دوسرے کے سامنے اپنے جذبات کا اظہار کرتے ہیں، یہاں تک کہ موسم جیسے سست موضوعات پر بھی۔ 'جارج، مجھے ان دھوپ والے دنوں سے محبت ہے۔'

وہ ایک دوسرے سے ذاتی سوالات بھی پوچھتے ہیں: 'بیٹی، آپ کے بارے میں کیا خیال ہے؟ کیا تم سورج کے آدمی ہو؟'

درجہ چہارم: ہم بیانات دیتے ہیں

اب ہم قربت کی اعلیٰ ترین سطح تک ترقی کرتے ہیں۔ یہ سطح حقائق سے زیادہ امیر ہے اور احساسات سے زیادہ ہم آہنگی پیدا کرتی ہے۔ یہ ہم اور ہمارے بیانات ہیں۔ موسم کے بارے میں بات کرنے والے دوست کہہ سکتے ہیں، 'اگر ہم یہ اچھا موسم رکھتے رہے، تو یہ ایک زبردست موسم گرما ہوگا۔ محبت کرنے والے کہہ سکتے ہیں، 'مجھے امید ہے کہ یہ اچھا موسم ہمارے لئے برقرار رہے گا تاکہ ہم اپنے سفر پر تیراکی کر سکیں۔

حتمی زبانی قربت حاصل کرنے کی ایک تکنیک اس رجحان سے پروان چڑھتی ہے۔ صرف وقت سے پہلے لفظ ہم استعمال کریں۔ آپ اسے کلائنٹ، امکان، اجنبی کو یہ احساس دلانے کے لئے استعمال کر سکتے ہیں کہ آپ پہلے سے ہی دوست ہیں۔ ایک ممکنہ رومانوی ساتھی کو یہ محسوس کرنے کے لئے اس کا استعمال کریں کہ آپ دونوں پہلے سے ہی ایک آئٹم ہیں۔ میں اسے قبل از وقت ہم کہتا ہوں۔ آرام دہ گفتگو میں، صرف لیول ایک اور دو کو کاٹ دیں۔ براہ راست تین اور چار پر چھلانگ لگائیں۔

کسی چیز کے بارے میں اپنے متوقع کے جذبات سے اسی طرح پوچھیں جس طرح آپ کسی دوست سے پوچھیں گے۔ ('جارج، آپ نئے گورنر کے بارے میں کیسا محسوس کرتے ہیں؟) اس کے بعد آپ دونوں کو متاثر کرنے والی کسی بھی چیز پر بات کرتے وقت ہم سبنام کا استعمال کریں۔ (آپ کو لگتا ہے کہ ہم ان کی انتظامیہ کے دوران خوشحال ہونے جا رہے ہیں؟) اس بات کو من گھڑت بنائیں کہ ہم ایسے جملے بیان کریں جو انسان فطری طور پر دوستوں، محبت کرنے والوں اور دیگر قریبی لوگوں کے لیے محفوظ رکھتے ہیں۔ (مجھے لگتا ہے ہم گورنر کے عہدے پر رہتے ہوئے زندہ رہیں گے۔

وہ لفظ جو ہم اتحاد کو فروغ دیتے ہیں۔ اس سے سننے والے کو جڑا ہوا محسوس ہوتا ہے۔ یہ 'آپ اور مجھے سرد، سرد دنیا کے خلاف' کا ایک غیر معمولی احساس دیتا ہے۔ جب آپ وقت سے پہلے کہتے ہیں کہ ہم یا ہم، یہاں تک کہ اجنبیوں سے بھی، تو یہ لاشعوری طور پر انہیں قریب لاتا ہے۔ یہ واضح طور پر اشارہ کرتا ہے کہ آپ پہلے سے ہی دوست ہیں۔ کسی پارٹی میں، آپ بونے لائن پر اپنے پیچھے کھڑے کسی شخص سے کہہ سکتے ہیں، 'ارے، یہ بہت اچھا لگ رہا ہے۔ انہوں نے واقعی ہمارے لئے ایک اچھا پھیلاؤ قائم کیا۔' یا، 'اوہ، اگر ہم اپنے آپ کو اس سب سے لطف اندوز ہونے دیں گے تو ہم موٹے ہو جائیں گے۔

تکنیک 49:

قبل از وقت ہم

کسی کے ساتھ قربت کا احساس پیدا کریں چاہے آپ کچھ لمحوں پہلے ہی کیوں نہ ملے ہوں۔ بات چیت کی سطح ایک اور دو کو چھوڑ کر اور دائیں کو سطح تین اور چار تک کاٹ کر ان کی نفسیات میں موجود سنگلز کو توڑیں۔ ہم، ہم اور ہمارے جادوئی الفاظ کا استعمال کرتے ہوئے قریبی احساسات پیدا کریں۔

ٹھیک ہے، ہم نے ابھی یہ دریافت کیا ہے کہ کس طرح ہمارے بات چیت کے شراکت داروں کی حرکات و سکنات کو کافی کیٹ کے ساتھ کافی کیا جائے، ان کے الفاظ کو دہرایا جائے، ان کی دنیا سے طاقتور تصاویر کو ابھارا جائے، جسمانی طور پر درست ہمدردوں کے ساتھ اپنے بنیادی احساس کے ذریعے ایک رشتہ قائم کیا جائے، اور ہمارے جیسے الفاظ کے ساتھ غیر معمولی دوستی قائم کی جائے۔

دوستوں، محبت کرنے والوں اور قریبی ساتھیوں میں اور کیا مشترک ہے؟ ایک تاریخ۔ اس سیکشن میں آخری تکنیک ایک ایسا آلہ ہے جو کافی نئے جاننے والے کو گرم اور فوجی احساس دیتا ہے کہ آپ دونوں طویل عرصے سے ایک ساتھ ہیں۔

Chapter Fifty

Instant history

ہمارا اپنا ذاتی مذاق

محبت کرنے والے ایک دوسرے کے کانوں میں ایسے جملے کہتے ہیں جو اپنے علاوہ کسی اور کے لئے معنی نہیں رکھتے ہیں۔ دوست چند ایسے الفاظ پر تڑپ اٹھتے ہیں جو ان کو سننے والے کسی بھی شخص کے لئے گوند کی طرح لگتے ہیں۔ قریبی کاروباری ساتھی مشترکہ تجربات کے بارے میں ہنستے ہیں۔

ایک کمپنی جس کے ساتھ میں نے کام کیا ہے اس نے ایک دہائی میں دوبارہ انجینئرنگ، بااختیاری، ٹی کیو ایم، اور ٹیم بلڈنگ کو آتے اور جاتے دیکھا ہے۔ کمپنی کی پارٹیوں میں، ملازمین اس وقت تک کام کرنے میں ناکام نہیں ہوتے جب پوری کمپنی۔ مینیجرز سے لے کر میل روم کلرک۔ ٹیم بلڈنگ کے نام پر انٹیس فٹ کے کھمبے کو ایک ساتھ کھڑا کرتی ہے۔ سی ای او کھمبے سے نیچے پھسل گیا اور اس کی بڑی انگلی ٹوٹ گئی۔ اگلی ہفتہ وار میٹنگ میں سی ای او نے اپنی بیساکھی ہلائی اور اعلان کیا کہ 'مزید ٹیم

کی مشقیں نہیں کریں گے! اس طرح، ٹیم کی تعمیر کی موت۔ اور ایک نجی مذاق کی پیدائش۔

اس طرح کے مشترکہ تجربات سے، ایک کمپنی کی ثقافت بڑھتی ہے۔ ان ملازمین کی ایک تاریخ ہے، اور اس کے ساتھ جانے کے لئے ایک زبان ہے۔ آج تک، جب بھی وہ کسی خیال کو اچانک ختم کرنا چاہتے ہیں، تو وہ کہتے ہیں، 'چلو اس پر بیساکھی ہلاتے ہیں' یا 'چلو اس کو جھنڈے کے پول سے نیچے اتارتے ہیں۔ سب مسکراتے ہیں۔ ساتھی ملازمین کے علاوہ کوئی نہیں جانتا کہ ان کا کیا مطلب ہے۔

ڈرامہ نگار نیل سائمن، کبھی کبھی ایک لفظ کے ساتھ، براڈوے کے پورے سامعین کو یہ سمجھا سکتے ہیں کہ اسٹیج پر موجود دو اداکار یا تو شادی شدہ ہیں یا دیرینہ دوست ہیں۔ اداکار صرف اداکارہ سے کچھ کہتا ہے جو ناظرین کے لئے کوئی معنی نہیں رکھتا ہے۔ پھر وہ دونوں زور زور سے ہنستے ہیں۔ ہر کسی کو پیغام ملتا ہے: یہ دونوں لوگ ایک شے ہیں۔

ہر بار جب میرا دوست ڈیرل اور میں ملتے ہیں، تو ہم 'ہیلو' نہیں کہتے ہیں۔ ہم کہتے ہیں 'کو اک'۔ کیوں؟ ہم پانچ سال پہلے ایک پارٹی میں ملے تھے اور ہماری پہلی بات چیت میں ڈیرل نے مجھے بتایا کہ وہ بطخ کے کھیت پر پلے بڑھے ہیں۔ جب میں نے اسے بتایا کہ میں نے کبھی بطخ کا کھیت نہیں دیکھا، تو اس نے

ایک بطح کی بہترین انسانی نقل پیش کی جو میں نے کبھی دیکھی تھی۔ اس نے اپنا سر ایک طرف سے دوسری طرف موڑا اور پہلے ایک آنکھ سے میری طرف دیکھا، پھر دوسری آنکھ سے، اپنے بازوؤں کو پھاڑتے ہوئے اور تڑپتے ہوئے۔ مجھے ان کی اداکاری سے ایسی ہنسی آئی کہ اس نے انہیں میرے لئے مکمل فلیٹ پاؤں والی بطح ویڈل کرنے کی ترغیب دی۔ یہ متعدی تھا۔ ہم ایک ساتھ کمرے کے چاروں طرف گھومتے رہے اور پھڑپھڑاتے رہے۔ ہم نے اس شام اپنے آپ کو بالکل بے وقوف بنالیا۔ اگلے دن میرے فون کی گھنٹی بجی۔ میں نے سننے کے لئے وصول کنندہ اٹھایا، نہ کہ 'ہیلو، یہ ڈیرل ہے، لیکن صرف، 'کواک' ہے۔ مجھے یقین ہے کہ اسی سے ہماری دوستی کا آغاز ہوا۔ آج تک، جب بھی میں فون پر ان کے 'عطائی' کی آواز سنتا ہوں، تو یہ مجھے خوشی سے بھر دیتا ہے، اگر تھوڑی سی شرمناک بھی ہو، تو یادوں سے بھر جاتا ہے۔ یہ ہماری تاریخ کو یاد کرتا ہے اور ہماری دوستی کو تازہ کرتا ہے چاہے ہمیں آخری بار ایک دوسرے کے ساتھ بدسلوکی کرتے ہوئے کتنا ہی عرصہ گزر چکا ہو۔

تکنیک 50:

فوری تاریخ

جب آپ کسی اجنبی سے ملتے ہیں تو آپ کم سے کم اجنبی بنانا چاہتے ہیں، کسی خاص لمحے کی تلاش کریں جو آپ نے اپنی پہلی ملاقات کے دوران شیئر کیا تھا۔ پھر کچھ ایسے الفاظ تلاش کریں جو آپ دونوں کی ہنسی، گرم مسکراہٹ، اچھے احساسات کو دور کرتے ہیں۔ اب، پرانے دوستوں کی طرح، آپ کے پاس ایک ساتھ ایک تاریخ ہے، ایک فوری تاریخ۔

جس کے ساتھ بھی آپ اپنے ذاتی یا پیشہ ورانہ مستقبل کا حصہ بنانا چاہتے ہیں، ایک ساتھ خصوصی لمحات تلاش کریں۔ پھر انہیں باز رکھو۔

اب باقی کیا رہ گیا ہے؟

کیمسٹری، کرشمہ، اور اعتماد تین خصوصیات ہیں جو زندگی کے تمام شعبوں میں بگ و نرز کے ذریعہ مشترک ہیں۔ حصہ اول نے ہمیں باڈی لینگویج کے ساتھ ایک متحرک، پر اعتماد اور کرشماتی پہلا تاثر بنانے میں مدد کی۔ دو میں، ہم اپنے جسم کے پیلے میں ہموار چھوٹی چھوٹی باتوں کے بول ڈالتے ہیں۔ اس کے بعد تھری میں ہم نے بگ بوائز اینڈ گرلز سے اشارے حاصل کیے تاکہ ہم زندگی کی بگ لیگ کے امیدوار بن سکیں۔ چوتھے حصے نے ہمیں ان لوگوں کے ساتھ زبان بند ہونے سے بچایا جن کے ساتھ ہماری بہت کم مماثلت ہے۔ اور پانچ میں، ہم نے فوری کیمسٹری، فوری قربت، فوری ہم آہنگی پیدا کرنے کی تکنیک سیکھی۔

باقی کیا رہ گیا ہے؟ آپ نے اس کا اندازہ لگایا۔ لوگوں کو اپنے بارے میں واقعی اچھا محسوس کرنا۔ لیکن تعریف آج کی دنیا میں ایک خطرناک ہتھیار ہے۔ ایک

غلط طریقے سے نمٹنا اور آپ تعلقات کو تباہ کر سکتے ہیں۔ آئیے اب تعریف کی طاقت، چاپلوسی کی حماقت، اور آپ ان طاقتور اوزاروں کو مؤثر طریقے سے کیسے استعمال کر سکتے ہیں اس کا جائزہ لیتے ہیں۔

Part Six

The power of praise, the folly of flattery

Praise reppraised

بچے جو چاہتے ہیں اسے حاصل کرنے میں ماہر ہیں۔ پاپا کے گھٹنے پر بیٹھ کر، 'اوہ ڈیڈی، آپ بہت شاندار ہیں۔ میں جانتا ہوں کہ آپ مجھے وہ نئی گڑیا خریدیں گے۔ اگلی صبح سپر مارکیٹ میں ماما کے ساتھ، 'اوہ می، میں تم سے محبت کرتا ہوں۔ آپ دنیا کی سب سے بہترین می ہیں۔ میں جانتا ہوں کہ آپ مجھے وہ چاکلیٹ منجی خریدیں گے۔

بھوکے بچے کی جب می پالنے کے قریب پہنچتی ہے تو اس کی جب تک وہ شوروم میں داخل ہوتی ہے تو کار سیلزمین کی سوچی سمجھی تعریف تک، جب وہ کسی سے کچھ چاہتے ہیں تو لوگوں کو تعریفیں فطری طور پر آتی ہیں۔ درحقیقت، تعریفیں سب سے زیادہ وسیع پیمانے پر استعمال کی جاتی ہیں اور

آپ جو چاہتے ہیں وہ حاصل کرنے کی تمام تکنیکوں کی مکمل طور پر توثیق کی جاتی ہے۔ جب ڈیل کار نیگی نے لکھا 'تعریف کے ساتھ شروع کرو' تو پندرہ ملین قارئین نے اسے دل میں لے لیا۔ ہم میں سے زیادہ تر اب بھی سوچتے ہیں کہ تعریف کسی سے جو چاہتے ہیں اسے نکالنے کا راستہ ہے۔

اور ہاں، اگر یہ والد کی گڑیا اور مہی کی منچیوں کی طرح آسان ہے، تو یہ ہو سکتا ہے۔ لیکن ڈیل کار نیگی کے دن کے بعد سے کاروباری دنیا ڈرامائی طور پر بدل گئی ہے۔ آج کی دنیا میں، ہر مسکراتے ہوئے چاہلوسی کرنے والے کے پاس تعریف کے ذریعے حاصل کرنے کی طاقت نہیں ہے۔

غیر ہنرمند تعریفوں کی تکلیف

آپ کسی کو تعریف دیتے ہیں۔ آپ مسکراتے ہیں، یہ دیکھنے کا انتظار کرتے ہیں کہ گرم جذبات وصول کنندہ کو گھیر لیتے ہیں۔ آپ کو طویل انتظار کرنا پڑ سکتا ہے۔

اگر اسے شک کا ایک ٹکڑا ہے کہ آپ کی تعریف خود غرضی ہے تو اس کا الٹا اثر ہوتا ہے۔ اگر آپ کی تعریف غیر سنجیدہ یا غیر ہنرمند ہے تو، یہ آپ کے اس شخص کی طرف سے دوبارہ اعتماد کیے جانے کے امکانات کو تباہ کر سکتا ہے۔ یہ رن وے سے اترنے سے پہلے ہی کسی ممکنہ رشتے کو ختم کر سکتا ہے۔ تاہم، ہنرمند تعریف ایک مختلف کہانی ہے۔ جب اچھی طرح سے کیا جاتا ہے، تو یہ تعلقات کو فوری طور پر ختم کر دیتا ہے۔ یہ ایک فروخت کر سکتا ہے، ایک نیا دوست جیت سکتا ہے، یا سنہری سا لگرہ پر شادی کو دوبارہ زندہ کر سکتا ہے۔

بلند ہونے والی تعریف اور چا پلوسی میں کیا فرق ہے؟ بہت سے عوامل مساوات میں داخل ہوتے ہیں۔ ان میں آپ کا خلوص، وقت، حوصلہ افزائی اور الفاظ شامل ہیں۔ ان میں وصول کنندہ کی خود کی شبیہ، پیشہ ورانہ پوزیشن، تعریف کے ساتھ تجربہ، اور آپ کے ادراک کی طاقتوں کا فیصلہ بھی شامل ہے۔ یقیناً اس میں آپ دونوں کے درمیان تعلق شامل ہے اور آپ ایک دوسرے کو کتنے عرصے سے جانتے ہیں۔ اگر آپ فون، ای میل، یا گھونگھے میل کے ذریعہ کسی کی تعریف کر رہے ہیں تو، اس میں اس طرح کی باریکیاں بھی شامل ہیں جیسے کہ آیا آپ نے کبھی ان کا چہرہ دیکھا ہے، یا تو ذاتی طور پر یا تصویر میں۔

ذہن حیران کن ہے، ہے نا؟ ماہرین سماجیات کی تحقیق سے پتہ چلتا ہے: (1) کسی نئے شخص کی تعریف کسی ایسے شخص کے مقابلے میں زیادہ طاقتور ہوتی ہے جسے آپ پہلے سے جانتے ہیں، (2) آپ کی تعریف اس وقت زیادہ معتبر ہوتی ہے جب آپ کسی غیر پرکشش شخص یا پرکشش شخص کو دی جاتی ہے جس کا چہرہ آپ نے کبھی نہیں دیکھا ہے، (3) آپ کو زیادہ سنجیدگی سے لیا جاتا ہے اگر آپ اپنے تبصروں کو کسی خود ساختہ تبصرے کے ذریعہ پیش کرتے ہیں۔ لیکن صرف اس صورت میں جب آپ کا سننے والا آپ کو ٹوٹم پول پر اونچا سمجھتا ہے۔ اگر آپ کم تر ہیں، تو آپ کا خود ساختہ تبصرہ آپ کی ساکھ

کو کم کرتا ہے۔ پیچیدہ، یہ تعریفی چیزیں۔

اپنے آپ کو مخصوص مطالعات کے سرفیٹ کے ساتھ چکر لگانے کے بجائے، آئیے کچھ خوفناک
تکنیکوں کو اپنے چھوٹے سے بیگ میں ڈالیں۔ مندرجہ ذیل میں سے ہر ایک سماجی سائنس دانوں کے
نتائج کے تمام معیاروں پر پورا اترتا ہے۔ نئی صدی میں تعریف کرنے کے نو موثر طریقے یہ ہیں۔

Chapter Fifty One

Grapevine glory

افواہوں کے بارے میں ان کے گہرے احساس پر منحصر ہے

آمنے سامنے تعریف کرنے میں خطرہ یہ ہے کہ بے اعتماد وصول کنندہ یہ تصور کرے گا کہ آپ اپنے لالچی مقاصد کو حاصل کرنے کے لئے بے شرم ہٹ دھرمی میں ملوث ہیں۔

تعریف کے بارے میں یہ ایک افسوسناک حقیقت ہے۔ اگر آپ اپنے باس، اپنے امکانات، یا اپنی مٹھائی پر نیلے رنگ سے ایک بڑا بچہ رکھتے ہیں، تو وصول کنندہ شاید سوچے گا کہ آپ بھورے رنگ کے ہیں۔ آپ کا بنیادی نچوڑ یہ فرض کرے گا کہ آپ کسی ایسی چیز پر جرم کا شکار ہیں جو آپ نے کیا ہے۔ تو اس کا حل کیا ہے؟ اپنی مخلصانہ عزت کو برقرار رکھیں؟

نہیں، بس اسے انگور کے ذریعے پہنچا دیں۔ انگور طویل عرصے سے مواصلات کا ایک قابل اعتماد ذریعہ رہا ہے۔ ان دنوں سے جب کیٹ اسکلز کا مکس نے اصرار کیا کہ خبروں کو پھیلانے کے بہترین

طریقے ٹیلی فون، ٹیلی گراف اور ٹیل اے ویمن 'ہیں، ہم جانتے ہیں کہ یہ کام کرتا ہے۔ بد قسمتی سے انگور اکثر بری خبروں کے ساتھ منسلک ہوتا ہے، اس قسم کی جو ایک کان میں اور پچھلی باڑ کے اوپر جاتی ہے۔ لیکن انگور کو صرف گپ شپ اور کھٹے انگوروں سے بھرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ اچھی خبریں اسی فلامنٹ کے ذریعے سفر کر سکتی ہیں۔ اور جب یہ وصول کنندہ کے کان میں پہنچتا ہے تو، یہ اور بھی زیادہ مزے دار ہوتا ہے۔ یہ کوئی نئی دریافت نہیں ہے۔ 1732 میں تھامس فلر نے لکھا تھا کہ 'وہ میرا دوست ہے جو میری پیٹھ کے پیچھے میرے بارے میں اچھی طرح بولتا ہے۔ ہم کسی ایسے شخص پر بھروسہ کرنے کے لئے زیادہ موزوں ہیں جو ہمارے بارے میں اچھی باتیں کہتا ہے جب ہم نہیں سن رہے ہوتے ہیں اس سے کہیں زیادہ جو ہمارے چہرے پر چاپلوسی کرتا ہے۔

کوئی خطرہ نہیں ہے تعریف (یہ ان کی پیٹھ کے پیچھے کریں)

کسی کو براہ راست اپنی تعریف کے بارے میں بتانے کے بجائے، کسی ایسے شخص کو بتائیں جو اس شخص کے قریب ہے جس کی آپ تعریف کرنا چاہتے ہیں۔ مثال کے طور پر، فرض کریں کہ آپ جین اسمتھ کی اچھی مہربانیوں میں رہنا چاہتے ہیں۔ براہ راست جین کی تعریف نہ کریں۔ اس کی قریبی ساتھی ڈیان ڈو کے پاس جاؤ اور کہو، 'آپ جانتے ہیں، جین ایک بہت متحرک عورت ہے۔ وہ

دوسرے دن میٹنگ میں بہت شاندار بات کہی۔ کسی دن وہ اس کمپنی کو چلائے گی۔ "میں دس سے ایک شرط لگاتا ہوں کہ آپ کا تبصرہ چوبیس گھنٹوں میں انگور کے ذریعے جین تک پہنچ جائے گا۔ ڈیان اپنے دوست سے کہے گی، 'آپ کو سننا چاہیے کہ اس طرح 'این' نے دوسرے دن آپ کے بارے میں کیا کہا تھا۔

تکنیک 51:

انگور کی شان

ایک تعریف جو کوئی سنتا ہے وہ کبھی بھی اتنی دلچسپ نہیں ہوتی جتنی وہ سنتا ہے۔ تعریف کرنے کا انمول طریقہ ٹیلی فون کے ذریعے نہیں ہے، ٹیلی گراف کے ذریعے نہیں، بلکہ دوست کے ذریعے ہے۔ اس طرح آپ ممکنہ شک سے بچ جاتے ہیں کہ آپ سیب پالش کرنے والے، بوٹ چاٹنے والے، انڈے چوسنے والے، کمر کھنچوانے والے چاپلوس ہیں جو براؤنی پوائنٹس جیتنے کی کوشش کر رہے ہیں۔ آپ وصول کنندگان کو اس خوشگوار تصور کے ساتھ بھی چھوڑ دیتے ہیں کہ آپ پوری دنیا کو ان کی عظمت کے بارے میں بتا رہے ہیں۔

جب آپ نے جین کو انگور کی گھوری دی تو، ڈیان اس تعریف کا کیریئر کبوتر بن گیا۔ جو ہمیں اگلی تکنیک کی طرف لے جاتا ہے جہاں آپ دوسرے لوگوں کی تعریفوں کا کیریئر کبوتر بن جاتے ہیں۔

Chapter Fifty Two

Carrier pigeon kudos

بہادر ننھے پرندوں کی طرح دنیا کو خوشیاں لائیں

کیریر کبوتروں کی ایک طویل اور بہادر تاریخ ہے۔ بے داغ پروں والے پیامبر، جو اکثر گولہ باری سے معذور ہو جاتے ہیں اور اپنے پیغامات پہنچانے کے بعد مر جاتے ہیں، نے ہزاروں لوگوں کی زندگیاں بچائی ہیں۔ چیرامی نامی ایک چھوٹے پرندے کو پہلی جنگ عظیم میں آرگون کی لڑائی کے دوران 200 زندگیاں بچانے کا سہرا دیا جاتا ہے۔ بہادر ایک ٹانگوں والا ننھا پرندہ، جس کا ایک پر اس کا ایک پر تھا، اپنے بقیہ اعضاء سے لٹکا ہوا ایک پیغام لے کر جا رہا تھا۔ پروں کا خون آلود چھوٹا سا گولہ عین وقت پر پہنچ گیا اور خبردار کیا کہ جرمن شہر پر بمباری کرنے والے ہیں۔

سٹمپی جو، ایک اور خوش قسمت کبوتر، کیریر جنگ سے اتنا بہادر تھا کہ اس کے مداحوں نے اسے بھر دیا، اس پر سوار کیا، اور اسے ڈیٹن، اوہائیو میں نیشنل ایئر فورس میوزیم میں نمائش کے لئے رکھا۔ اور لاکھوں دوسرے بہادر پرندوں نے دنیا بھر میں ریسنگ کبوتروں کے شوقین افراد کے لئے خوشی

کے پیغامات لائے ہیں۔ اس عمدہ روایت میں، میں تعریفی تکنیک پیش کرتا ہوں جسے میں کیریئر کمبوٹر کو ڈوس کہتا ہوں۔

جب بھی آپ کسی کے بارے میں تعریفی تبصرہ سنتے ہیں تو، اسے یہیں ختم نہ ہونے دیں۔ آپ کو اسے لکھنے کی ضرورت نہیں ہے، اسے کیپسول میں رول کریں، اسے سٹپی جو کی طرح اپنی ٹانگ پر باندھیں، اور اسے وصول کنندہ تک اڑا دیں۔ اس کے باوجود، آپ تعریف کو یاد رکھ سکتے ہیں اور زبانی طور پر اسے اس شخص تک پہنچا سکتے ہیں جسے سب سے زیادہ خوشی ملے گی۔ وہ شخص جس کی تعریف کی گئی تھی۔

لوگ ایک دوسرے کے بارے میں جو اچھی باتیں کہتے ہیں ان کے لئے اپنے کان کھلے رکھیں۔ اگر آپ کا ساتھی کارل کسی دوسرے ساتھی سیم کے بارے میں کچھ اچھا کہتا ہے تو اسے آگے بڑھائیں۔ "تم جانتے ہو، سیم، کارل نے پچھلے دن تمہارے بارے میں سب سے اچھی بات کہی تھی۔" آپ کی بہن آپ کو بتاتی ہے کہ آپ کا پہلا کزن ڈائنامائٹ رشتہ دار ہے۔ آگے بڑھو اور کوز کو کال کرو۔

تمہاری ماں تمہیں بتاتی ہے کہ اسے لگتا ہے کہ داؤد نے لان کو کاٹنے کا بہت اچھا کام کیا ہے۔ اسے اس کے حوالے کریں۔ ارے، ہم سب کو تھوڑی سی تعریف پسند ہے، یہاں تک کہ ماں کی طرف سے بھی۔

یہ وہ جگہ ہے جہاں یہ آپ کو فائدہ پہنچاتا ہے۔ ہر کوئی خوش خبری دینے والے سے محبت کرتا ہے۔ جب آپ کسی تیسرے فریق کی تعریف لاتے ہیں، تو وہ آپ کی اتنی ہی تعریف کرتے ہیں جتنی تعریف کرنے والے۔ اگر آپ چاہیں تو اسے گپ شپ کہیں۔ یہ اچھی قسم ہے۔

تکنیک 52:

کیریر کبوتر کی تعریف

لوگ فوری طور پر ایک چونچ اگاتے ہیں اور جب بری خبر آتی ہے تو خود کو کیریر کبوتروں میں تبدیل کرتے ہیں۔ (اسے گپ شپ کہتے ہیں)۔ اس کے بجائے، اچھی خبروں اور تعریفوں کا ایک ذریعہ بنیں۔ جب بھی آپ کسی کے بارے میں تعریفی بات سنتے ہیں تو تعریف کے ساتھ ان کے پاس پرواز کریں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ کے مداح آپ کو بعد از مرگ نہ بھریں اور آپ کو سٹپی جو جیسے میوزیم میں نمائش کے لئے رکھیں۔ لیکن ہر کوئی مہربان خیالات کے کیریر کبوتر سے محبت کرتا ہے۔

تعریف سے زیادہ سامان لے جائیں

دلوں کو گرمانے اور دوستوں کو جیتنے کا ایک اور طریقہ یہ ہے کہ خبروں کا ایک کیریر کبوتر بن جائے جو وصول کنندہ کی دلچسپی کا باعث بن سکتا ہے۔ لوگوں کو کال، میل، یا ای میل لوگوں کو ایسی معلومات کے ساتھ کال کریں جو انہیں دلچسپ لگ سکتی ہیں۔ اگر آپ کا دوست نیڈ شمالی کیرولائنا میں فرنیچر ڈیزائنر ہے اور آپ لاس اینجلس ٹائمز میں فرنیچر کے رجحانات کے بارے میں ایک بڑا مضمون دیکھتے

ہیں تو اسے فیکس کریں۔ اگر آپ کی کلائنٹ سیلی سینٹل میں مجسمہ ساز ہے اور آپ اسے نیویارک میں کسی کے گھر میں کام کرتے ہوئے دیکھتے ہیں تو اسے ایک نوٹ بھیجیں۔

سان فرانسسکو میں میرا ایک دوست ڈین ہے، جو جب بھی اخبار میں کمیونیکیشن کے بارے میں کچھ دیکھتا ہے، اسے کلپ کرتا ہے اور مجھے بھیجتا ہے۔ کوئی نوٹ نہیں، کونے میں صرف 'ایف وائی آئی'۔ سلام، ڈین' ہے۔ وہ میری اپنی نجی ویسٹ کوسٹ کلپنگ سروس کی طرح ہے۔

کوشش کریں۔ ان پیسوں کے بارے میں سوچیں جو آپ گریٹنگ کارڈز پر بچائیں گے۔ ایک متعلقہ کلپنگ بگ ویز کا یہ کہنے کا طریقہ ہے، 'میں آپ اور آپ کی دلچسپیوں کے بارے میں سوچ رہا ہوں۔

Chapter Fifty Three

Implied magnificence

'آپ کے بارے میں میری اعلیٰ رائے ختم ہو گئی'

یہاں کسی کی انا کی ایک اور پرواہ ہے۔ کھلم کھلا تعریف نہ کریں۔ صرف اپنے بات چیت کے ساتھی کے بارے میں کچھ شاندار اشارہ کریں۔ کئی ماہ پہلے، میں ڈینور میں ایک پرانے دوست سے ملنے گیا تھا جسے میں نے طویل عرصے سے نہیں دیکھا تھا۔ جب وہ مجھے لینے میرے ہوٹل میں آیا تو اس نے کہا، 'ہیلو، لائل، تم کیسے ہو؟ پھر وہ رک گیا اور میری طرف دیکھا اور کہا، 'ظاہر ہے تم ٹھیک ہو گئے ہو۔' واہ، میں نے بہت اچھا محسوس کیا۔ اس کا مطلب تھا کہ میں اچھا لگ رہا تھا اور اس سے میری شام بن گئی۔

لگتا ہے کہ اچھے خداوند نے فیصلہ کیا کہ مجھے سر میں زیادہ سوجن نہیں ہونی چاہئے، تاہم، کیونکہ اسی شام، جب میرے دوست نے مجھے چھوڑ دیا تو، میں ہوٹل کی لفٹ میں بیٹھ گیا۔ تیسری منزل پر

دیکھ بھال کرنے والا ایک شخص داخل ہوا۔ وہ مجھے دیکھ کر مسکرایا۔ میں مسکرایا۔ اس نے ایک بار پھر میری طرف دیکھا اور کہا، 'خدا، میڈم، کیا آپ ماڈل تھیں؟' (اوہ، یار، کیا میں اب دنیا کے سب سے اوپر محسوس کر رہا تھا!) "...جب آپ جوان تھے؟" اس نے اپنی بات جاری رکھی۔

حادثے! وہ زنجیر کے سامنے اپنے ہونٹ کیوں نہیں جھکا سکتا تھا؟ مجھے ان کے تبصرے کے پہلے حصے میں مضمرات پسند آئے۔ لیکن دوسری بات یہ تھی کہ میں اب ایک بوڑھی عورت ہوں۔ میرا اگلا دن برباد ہو گیا۔ ہیک، اس کے غیر ارادی طور پر کم جھٹکے نے میرا ہفتہ برباد کر دیا۔ درحقیقت میں اب بھی اس کے بارے میں بدبخت محسوس کرتا ہوں۔

آپ کو غیر ارادی برے مضمرات سے محتاط رہنا ہو گا۔ اگر آپ کسی نئے شہر کا دورہ کرتے ہوئے سڑک پر کسی کو روکتے ہیں اور کہتے ہیں کہ 'معاف کیجیے گا، کیا آپ مجھے بتا سکتے ہیں کہ آس پاس کوئی عمدہ ڈائننگ ریسٹوراں ہیں یا نہیں؟' آپ یہ کہہ رہے ہیں کہ راہگیر ذائقہ دار شخص ہے۔ تاہم، اگر آپ اسی راہ گیر سے پوچھیں، 'ارے، اس برگ میں کسی گندی سلاخ کو جانتے ہیں؟' تو آپ کا مطلب بالکل مختلف ہے۔ ان لوگوں کی شاندار خصوصیات کو ظاہر کرنے کا ایک طریقہ تلاش کریں جن کی آپ بالواسطہ طور پر تعریف کرنا چاہتے ہیں۔

تکنیک 53:

مضمر عظمت

اپنی گفتگو میں کچھ تبصرے ڈالیں جو اس شخص کے بارے میں کچھ مثبت پیش گوئی کرتے ہیں جس کے ساتھ آپ بات کر رہے ہیں۔ لیکن محتاط رہیں۔ اسے نیک نیتی سے دیکھ بھال کرنے والے آدمی کی طرح مت اڑائیں۔ یا وہ جنوبی لڑکا جس نے پروم میں سوچا کہ وہ اپنی ڈیٹ کی تعریف کر رہا ہے جب اس نے اس سے کہا، 'خدا، میری لو، ایک موٹی لڑکی کے لیے تم واقعی اچھا رقص کرتی ہو۔

Chapter Fifty Four

Accidental adulation

ایک خفیہ تعریف کنندہ بنیں

خوشی پھیلانے والوں کے ہمارے گروپ میں اگلا ایک تکنیک ہے جسے میں حادثاتی تعریف کہتا ہوں۔ ایک بار، ایک چھوٹی سی ڈنر پارٹی میں، موضوع خلائی سفر کی طرف مڑ گیا۔ میرے دائیں طرف بیٹھے ہوئے شخص نے کہا، 'لیل، تم یہ یاد کرنے کے لیے بہت چھوٹے ہو، لیکن جب اپولو 11 چاند پر اترے...'

اگر میری زندگی اس پر منحصر تھی، تو میں آپ کو بتا نہیں سکتا تھا کہ چیپ نے آگے کیا کہا۔ مجھے یاد ہے کہ میں کھانے کے کمرے کے آئینے میں اپنی جوانی کی جھلک حاصل کرنے کے لئے اپنے آپ کو مسکرا رہا تھا۔ یقیناً مجھے جولائی 1969 یاد ہے۔ باقی دنیا کی طرح میں بھی نیل آر مسٹر انگ کے سائز 2/91 بی بوٹ کو چاند سے ٹکراتے ہوئے ٹی وی پر لگا ہوا تھا۔ تاہم، میں یقینی طور پر اس ڈنر پارٹی میں

چاند کے سفر کے بارے میں نہیں سوچ رہا تھا۔ میں اس حقیقت سے لطف اندوز ہونے میں بہت مصروف تھا کہ اس خوبصورت شخص نے نہیں سوچا تھا کہ میں 1969 کو یاد کرنے کے لئے کافی بوڑھا ہوں۔ میں نے سوچا کہ میری جوانی کے بارے میں ان کی رائے ختم ہو گئی ہے۔ لہذا اسے مخلص ہونا چاہیے۔

یقینی! اب جب میں اس کے بارے میں سوچتا ہوں، تو شاید وہ اچھی طرح جانتا تھا کہ میں چاند کی لینڈنگ کو یاد کرنے کے لئے کافی بوڑھا تھا۔ مجھے یقین ہے کہ وہ اس حربے کا استعمال کر رہا تھا جسے میں حادثاتی تعریف کہتا ہوں۔ لیکن اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا۔ ان کے بارے میں میری گرم یادیں اب بھی باقی ہیں۔ حادثاتی تعریف آپ کی بات کے ثانوی حصے میں تعریف کو پھسل رہی ہے، اسے زبانی کوششوں میں ڈال رہی ہے۔

کوشش کریں۔ آپ اسے پسند کریں گے۔ وہ اس سے محبت کریں گے۔

حادثاتی تعریف کی کوشش کریں اور وصول کنندگان کے چہروں پر مسکراہٹیں دیکھیں۔ اپنے پینسٹھ سالہ چچا سے کہو: 'تم جیسا کوئی بھی ان سیڑھیوں پر چڑھ سکتا تھا، لیکن بیٹا، کیا میری سانس یں بند ہو گئی تھیں۔' اپنے ایک ساتھی سے کہو: 'چونکہ آپ کنٹریکٹ قانون کے اتنے ماہر ہیں، اس لیے آپ نے لائنوں کے درمیان پڑھا ہوگا، لیکن احمقانہ طور پر، میں نے اس پر دستخط کیے۔'

یقیناً آپ اس خطرے کو برداشت کرتے ہیں کہ آپ وصول کنندہ کو اپنی مادری تعریف سے اتنی گہرائی سے خوش کریں گے کہ وہ آپ کی اصل بات نہیں سنے گا۔

تکنیک 54:

حادثاتی تعریف

ایک خفیہ تعریف کرنے والا بنیں۔ چپکے سے آپ کے جملے کے بنیادی حصے میں تعریف کی جاتی ہے۔

بس اپنے اہم نکتے پر بعد میں کسی سے پوچھ گچھ کرنے کی کوشش نہ کریں۔ آپ کی حادثاتی تعریف کا خوشگوار جھٹکا انہیں اس کے بعد آنے والی کسی بھی چیز سے عارضی طور پر بہرا کر دیتا ہے۔

اب تک ہم نے چار پوشیدہ تعریفوں کا کھوج لگایا ہے: انگور کی عظمت، کیریئر کبوتر کی تعریف، ظاہری عظمت، اور حادثاتی تعریف۔ یقیناً، ایسے اوقات ہوتے ہیں جب کھلم کھلا تعریف کام کرتی ہے۔ اگلی تکنیک اس غیر یقینی لیکن فائدہ مند منصوبے میں آپ کی صلاحیتوں کو بہتر بنائے گی۔

Chapter Fifty Five

The killer compliment

انہیں پہلے راؤنڈ میں شکست کا سامنا کرنا پڑا

کیا آپ چاہیں گے کہ آپ اپنی آستین کو اتنا طاقتور بنائیں کہ تجارت شروع کر سکیں، دوستی کو جلا بخش سکیں یا یہاں تک کہ محبت کا رشتہ بھی قائم کر سکیں؟ میں آپ کو ایک دوں گا، لیکن صرف اس صورت میں جب آپ اس کے انتباہ لیبل پر توجہ دیں۔ مندرجہ ذیل تکنیک میں مہارت حاصل کرنے کے بعد آپ کو اپنی زبان کو مہلک ہتھیار کے طور پر رجسٹر کرنا ہو گا۔ اسے قاتل تعریف کہا جاتا ہے۔ یہ کچھ سال پہلے ایک رات پیدا ہوا تھا جب میری اس وقت کی روم میٹ کرسٹین اور میں چھٹی کی پارٹی سے گھر واپس آئے تھے۔ جب ہم اپنے کوٹ اتار رہے تھے، اس کے چہرے پر ایک احمقانہ مسکراہٹ تھی اور اس کی آنکھوں میں دور کی نظر تھی۔

"کرسٹین، کیا تم ٹھیک ہو؟" میں نے پوچھا۔

"جی ہاں۔" اس نے کہا۔ "میں اس آدمی کے ساتھ باہر جاؤں گا۔" "یار؟ کیا

آدمی ہے؟"

"اوہ، تم جانتے ہو،" اس نے مجھے نہ جاننے پر سزا دیتے ہوئے کہا، "جس نے مجھے بتایا کہ میرے

دانت خوبصورت ہیں۔

دانت!

اس رات جب کر سٹین بستر کے لئے تیار ہو رہی تھی تو میں باتھ روم کے دروازے کے پاس چل رہا تھا۔ میں نے دیکھا کہ وہ آئینے میں خود پر مسکرا رہی تھی، اپنے سر کو ایک طرف سے دوسری طرف جھکا رہی تھی، اور ہر ایک دانت کو برش کر رہی تھی۔ اس دوران وہ آئینے پر اپنی نظریں جمائے رکھتی تھیں اور ہر ایک کا معائنہ کرتی رہیں کہ ان کے نئے مداح نے کس خوبصورتی پر تبصرہ کیا ہے۔ مجھے احساس ہوا کہ جس شخص نے کر سٹین کو یہ غیر معمولی تعریف دی تھی، اس نے اس کا دن بنا دیا تھا۔ اور اس پر قاتلانہ اثر ڈالا تھا۔ اس طرح قاتل تعریف وجود میں آئی۔

قاتل تعریف کیا ہے؟ یہ کسی بہت ہی ذاتی اور مخصوص معیار پر تبصرہ کر رہا ہے جو آپ کو کسی میں نظر آتا ہے۔ قاتل تعریف کا مطلب یہ نہیں ہے کہ 'مجھے آپ کا ٹائی پسند ہے' یا 'آپ بہت اچھے انسان ہیں۔' (پہلا کافی ذاتی نہیں ہے اور دوسرا کافی مخصوص نہیں ہے۔ قاتل تعریف کا مطلب یہ ہے کہ 'آپ کی آنکھیں کتنی عمدہ ہیں!، (بہت مخصوص) یا 'آپ کے بارے میں ایمانداری کی حیرت انگیز فضا ہے' (بہت ذاتی)۔

چونکہ آپ کی پہلی قاتل تعریف فراہم کرنا مشکل ہے، لہذا میں اپنے سیمینار کے شرکاء کو اسے کھینچنے کے لئے دھوکہ دیتا ہوں۔ پروگرام کے درمیان میں، میں ان سے اپنی آنکھیں بند کرنے اور ایک ایسے ساتھی کے بارے میں سوچنے کے لئے کہوں گا جو انہوں نے پہلے کی مشق میں رکھا تھا۔ پھر میں کہتا ہوں، 'اب ایک پرکشش جسمانی خوبی یا شخصیت کی خصوصیت کو یاد کرو جو آپ نے اپنے ساتھی میں دیکھی تھی۔ ضروری نہیں کہ آپ اس پر تبصرہ کریں،' میں خبردار کرتا ہوں۔ 'شاید آپ کے ساتھی کی آنکھوں میں ایک خوبصورت مسکراہٹ یا چمک تھی۔ شاید انہوں نے پرسکون یا ساکھ کا احساس ظاہر کیا۔ کیا یہ آپ کے ذہن میں ہے؟'

اس کے بعد گرج چمک اٹھی: 'ٹھیک ہے، اب جا کر اپنے ساتھی کو تلاش کریں اور انہیں بتائیں کہ آپ نے کیا اچھا معیار دیکھا ہے۔' 'کیا؟ انہیں بتاؤ؟' یہ سوچ انہیں مفلوج کر دیتی ہے۔ تاہم، ایک ایک کر کے، وہ ہمت کے ساتھ اپنے ساتھیوں کی تلاش کرتے ہیں اور ان کی قاتل تعریف کرتے ہیں۔ جب لوگ کسی اجنبی کو یہ کہتے ہوئے سنتے ہیں کہ ان کے ہاتھ خوبصورت ہیں یا بھوری آنکھیں ہیں تو کمرے میں خوشی بھر جاتی ہے۔ ہر کونے میں ہنسی پھیل جاتی ہے۔ اب میں مسکراہٹوں اور خوشیوں کے سمندر کی طرف دیکھ رہا ہوں۔ ہر کوئی اپنی ذاتی قاتل تعریف حاصل کرنا پسند کرتا ہے۔ اور ہر کوئی دینے والے کے تین دوستانہ جذبات پیدا کرتا ہے۔

کنٹیک 55:

قاتل کی تعریف

جب بھی آپ کسی اجنبی کے ساتھ بات کر رہے ہیں تو آپ اپنے پیشہ ورانہ یا ذاتی مستقبل کا حصہ بنانا چاہتے ہیں، اس کے پاس موجود ایک پرکشش، مخصوص اور منفرد معیار کی تلاش کریں۔

بات چیت کے اختتام پر، انہیں آنکھوں میں دیکھیں۔ ان کا نام بتائیں اور قاتل تعریف کے ساتھ اپنے پیروں کی انگلیوں کو گھمانے کے لئے آگے بڑھیں۔

قاتل صارف کے مینوئل کی تعریف کرتا ہے

توپ کی طرح، اگر آپ قاتل تعریف کو صحیح طریقے سے استعمال نہیں کرتے ہیں تو، یہ جوابی حملہ کر سکتا ہے۔ یہاں صارف کا مینوئل ہے جو طاقتور میزائل کے ساتھ آتا ہے۔

قاعدہ 1: اپنی قاتل تعریف وصول کنندہ کو نجی طور پر پہنچائیں۔ اگر آپ چار یا پانچ لوگوں کے گروپ کے ساتھ کھڑے ہیں اور آپ ایک عورت کے فٹ ہونے کی تعریف کرتے ہیں تو، ہر دوسری عورت کو ایک بیرل کی طرح محسوس ہوتا ہے۔ اگر آپ ایک آدمی کو بتائیں کہ اس کے پاس حیرت انگیز گاڑی ہے تو، ہر دوسرا ایک جھٹکے کی طرح محسوس ہوتا ہے۔ آپ شرمانے والے وصول کنندہ کو بھی بے چین کر دیتے ہیں۔

اصول 2: اپنے قاتل تعریف کو قابل اعتماد بنائیں۔ مثال کے طور پر، میں گونگا ہوں۔ اگر مجھے ہسپی برتھ ڈے جیسا سادہ سا گانا بھی گانے پر مجبور کیا جائے تو مجھے ایک بیمار کی طرح لگتا ہے۔

سور۔ اگر کان میں کوئی اتنا احمق تھا کہ مجھے یہ بتا سکے کہ انہیں میری آواز پسند آئی ہے، تو میں جانتا ہوں کہ یہ ہوگ واش تھا۔

قاعدہ 3: ہر وصول کنندہ کو ہر نصف سال میں صرف ایک قاتل تعریف دی جائے۔ بصورت دیگر آپ کو غیر سنجیدہ، بے وقوف، ضدی، دھوکے باز اور مکمل طور پر جوڑ توڑ کرنے والے شخص کے طور پر سامنے آتا ہے۔ ٹھنڈا نہیں۔

مخاطب مقصد کے ساتھ، قاتل تعریف سب کو پکڑ لیتی ہے۔ تاہم، یہ سب سے بہتر کام کرتا ہے، جب آپ اسے نئے جاننے والوں پر مناسب طریقے سے استعمال کرتے ہیں۔ اگر آپ ہر روز دوستوں کی تعریف کرنا چاہتے ہیں تو، اگلی تکنیک کا استعمال کریں۔

Chapter Fifty Six

Little strokes

Itty-bitty boosters

اجنبیوں کے لئے قاتل تعریفوں کی بڑی بندوقوں اور پیاروں کے لئے ٹومبسٹون گیم کے برعکس، جو ہم جلد ہی سیکھیں گے، یہاں ایک چھوٹا سا پیشوڑ ہے جسے آپ کسی بھی وقت، کسی بھی وقت پاپ اپ کر سکتے ہیں۔ میں اسے لٹل اسٹروک کہتا ہوں۔

چھوٹے اسٹروک مختصر، فوری تعریف ہیں جو آپ اپنی آرام دہ گفتگو میں چھوڑ دیتے ہیں۔ دفتر میں اپنے ساتھیوں کے ساتھ لٹل اسٹروک کا آزادانہ استعمال کریں:

"اچھا کام ہے جان!"

"بہت اچھا ہوا، کیوٹو!"

"ارے، برا نہیں، ملی!"

میرا ایک دوست ہے جو ایک خوبصورت لٹل اسٹروک استعمال کرتا ہے۔ اگر میں کچھ ایسا کرتا ہوں جو اسے پسند ہے، تو وہ کہتا ہے، 'زیادہ خستہ نہیں، لائل۔'

آپ اپنے پیاروں کی روزمرہ کی کامیابیوں پر لٹل اسٹروک بھی استعمال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کی شریک حیات نے ابھی ایک اچھا کھانا پکایا ہے، 'واہ، آپ شہر کے بہترین باورچی ہیں۔ ایک ساتھ باہر جانے سے ٹھیک پہلے، 'جی، ہنی، آپ بہت اچھے لگ رہے ہیں۔ ایک طویل ڈرائیو کے بعد، 'تم نے یہ کیا! یہ تھکا دینے والا تھا۔' اپنے بچوں کے ساتھ، 'ارے، گینگ، اپنے کمرے کو صاف کرنے کا بہت اچھا کام ہے۔'

میں نے ایک بار ریڈرز ڈائجسٹ کا ایک دردناک مضمون پڑھا جس میں ایک چھوٹی سی لڑکی کے بارے میں بتایا گیا تھا جو اکثر بدسلوکی کرتی تھی۔ اس کی ماں کو مسلسل اس کی سرزنش کرنی پڑتی تھی۔ تاہم، ایک دن، چھوٹی سی لڑکی خاص طور پر اچھی تھی اور اس نے ایک بھی ایسا کام نہیں کیا تھا جس میں سرزنش کی ضرورت ہو۔ ماں نے کہا، 'اس رات جب میں نے اسے بستر پر لٹکایا اور نیچے جانا شروع کیا، تو میں نے ایک دبی ہوئی آواز سنی۔ پیچھے دوڑتے ہوئے میں نے دیکھا کہ اس کا سر تکیے میں دفن ہے۔ وہ رو رہی تھی۔ اس نے پوچھا، 'ماں، کیا میں آج بہت اچھی لڑکی نہیں ہوں؟'

ماں نے کہا کہ یہ سوال چاقو کی طرح اس کے ساتھ گزرا۔ 'میں نے اسے درست کرنے میں جلدی کی تھی،' اس نے کہا، 'جب وہ غلط تھی۔ لیکن جب اس نے برتاؤ کرنے کی کوشش کی تو میں

میں نے اس پردھیان نہیں دیا تھا اور میں نے تعریف کے ایک لفظ کے بغیر اسے بستر پر ڈال دیا۔
بالغ سبھی بالغ چھوٹی لڑکیاں اور چھوٹے لڑکے ہیں۔ اگر ہماری زندگی کے لوگ اس بات پر دھیان
نہیں دیتے کہ ہم کب اچھے ہیں تو ہم روتے ہوئے بستر پر نہیں جاسکتے ہیں۔ اس کے باوجود، ان
آنسوؤں کا ایک نشان باقی رہتا ہے۔

تکنیک 56:

چھوٹے فالج

اپنے ساتھیوں، اپنے دوستوں، اپنے پیاروں کو آپ کی طرف دیکھنے پر مجبور نہ کریں اور خاموشی
سے کہیں، 'کیا میں آج بہت اچھا نہیں ہوں؟' انہیں بتائیں کہ آپ انہیں 'اچھا کام' جیسے زبانی
چھوٹے اسٹروک سے سہلا کر ان کی کتنی تعریف کرتے ہیں! "بہت اچھا ہوا!" "اچھا!"

چھوٹی چھوٹی چیزیں بہت معنی رکھتی ہیں

چھوٹے اسٹروک واقعی بہت کم ہیں۔ لیکن جیسا کہ ہر عورت جانتی ہے، وہ بہت معنی رکھتے ہیں۔ میں
نے ابھی تک کسی ایسی خاتون سے ملاقات نہیں کی ہے جو کٹی کیلن کے گائے ہوئے ایک پرانے گانے
کے ان بولوں سے اتفاق نہیں کرے گی:

مجھے کمرے کے پار سے بوسہ دیں۔ کہو کہ جب

میں نہیں ہوں تو میں اچھا لگ رہا ہوں۔

میری کرسی سے گزرتے ہوئے میرے بالوں

کو چھوئیں۔ چھوٹی چھوٹی چیزیں بہت معنی
رکھتی ہیں۔

مجھے ایک خفیہ مسکراہٹ کی گرمجوشی بھیجیں
مجھے دکھانے کے لئے کہ آپ نہیں بھولے
ہیں۔

ہمیشہ اور ہمیشہ کے لئے، اب اور ہمیشہ کے لئے،
چھوٹی چیزیں بہت معنی رکھتی ہیں۔

تعریف کے فن کو مزید پیچیدہ بنانے کے لئے، کسی کو وقت پر غور کرنا چاہئے۔ کھلم کھلا، بے باک،
بے باک چاٹلو سی اندھے ترین انا پرستوں کو چھوڑ کر سب کو دور کر دیتی ہے۔ لیکن انسانی جانور
مبصرین کو حیران کرنے میں کبھی ناکام نہیں ہوتا۔ ایسے لمحات آتے ہیں جب اگر آپ کھلم کھلا، بے
باک، بے باک تعریف نہیں کرتے ہیں۔ یہاں تک کہ ایک ذہین شخص کو بھی۔ تو آپ ہار جاتے
ہیں۔ مندرجہ ذیل تکنیک ان لمحات کی وضاحت کرتی ہے۔

Chapter Fifty Seven

The knee-jerk 'wow!'

بہت کم، بہت دیر

میں کبھی نہیں بھولوں گا کہ میں نے پہلی بار اجنبیوں کے سامنے دوپہر کے کھانے کی تقریر کی تھی۔ میں نے اپنے بستر پر بھرے ہوئے جانوروں اور اپنی روم میٹ کر سٹین کے لئے مشق کی تھی، لیکن یہ حقیقی سامعین کے سامنے میری پہلی فلم تھی۔

جیسے ہی میں اپنے قدموں پر کھڑا ہوا، میں نے سترہ مسکراتے ہوئے روٹیرینوں کی طرف دیکھا جو میری ذہانت اور دانائی کے الفاظ کا انتظار کر رہے تھے۔ میری زبان چاک دھول کی طرح خشک تھی، میری ہتھیلیاں مچھلی کی طرح گیلی تھیں۔ ناظرین بھی سترہ ہزار رنج ہوتے جو مجھے ابدی ذلت کی سزا دینے کے منتظر ہوتے اگر میں نے ہر ایک کو مطلع نہ کیا اور ان کی تفریح نہ کی۔ میں نے آخری خوف زدہ نظر کر سٹین پر ڈالی، جو مجھے کلب کی طرف لے گئی تھی، اور شروع کیا، 'اسہ پہر بخیر۔ یہ مجھے بہت خوشی دیتا ہے

'...'

تیس منٹ کے بعد، بکھری ہوئی تالیوں کے درمیان، جس کے بارے میں مجھے ڈر تھا کہ یہ لازمی ہے، میں رینگ کر کر سٹین کے ساتھ والی اپنی نشست پر واپس چلا گیا۔ میں نے امید بھری نظروں سے اس کی طرف دیکھا۔ اس نے مسکراتے ہوئے کہا، 'تم جانتے ہو کہ یہ مٹھائی بری نہیں ہے۔ کچھ لے لو۔'

میٹھا؟ "مٹھائی! دمت، کر سٹین، میں نے کیا کیا؟" میں خاموشی سے اس پر چیخنے لگا۔ چند منٹ بعد کر سٹین نے مجھے بتایا کہ وہ اور اس کا خیال تھا کہ باقی سب نے میری بات سے کتنا لطف اٹھایا۔ تاہم اس وقت تک بہت دیر ہو چکی تھی۔ تعریف کی خواہش کا اہم لمحہ گزر چکا تھا۔

بچکی کے طور پر فوری طور پر، آپ کو اب تعریف کرنی چاہئے

جب ڈاکٹر آپ کے گھٹنے کو ربرٹ کے اس گندے ہتھوڑے سے مارتا ہے تو آپ فوری طور پر گھٹنے کو جھٹکا دیتے ہیں۔ اور جب لوگ بغاوت کرتے ہیں، تو آپ کو فوری طور پر ان کو گھٹنے ٹیک کر مارنا چاہئے 'واہ، آپ بہت اچھے تھے!'

کہتے ہیں کہ انہوں نے ابھی کامیابی کے ساتھ ایک معاہدے پر بات چیت کی ہے، ایک زبردست تھینکس گیونگ ترکی پکایا ہے، یا سا لگرہ کی پارٹی میں ایک سولو گانا گایا ہے۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ ان کی کامیابی معمولی ہے یا فاتح، آپ کو فوری طور پر اس کی تعریف کرنی چاہئے۔ دس نہیں

منٹ بعد، دو منٹ بعد نہیں۔ فوری طور پر۔ جیسے ہی فاتح بورڈ روم، باورچی خانے، اسپاٹ لائٹ سے باہر نکلتا ہے، صرف ایک آواز ہوتی ہے جو فاتح سننا چاہتا ہے: 'واہ!'

ٹکنیک 57:

گھٹنے ٹیکنے والا 'واہ!'

پلک جھپکتے ہی آپ کو لوگوں کی تعریف کرنی چاہیے جب وہ کوئی کارنامہ انجام دیتے ہیں۔ ایک آنکھ میں، گھٹنے ٹیکنے والے رد عمل کی طرح، 'آپ زبردست تھے!'

فکر نہ کرو کہ وہ آپ پر یقین نہیں کریں گے۔ اس لمحے کی خوشی حاصل کرنے والے کے معروضی فیصلے پر حیرت انگیز طور پر بے حس اثر ڈالتی ہے۔

لیکن اگر انہوں نے واقعی بمباری کی تو کیا ہو گا؟

"کیا تم مجھ سے جھوٹ بولنے کو کہہ رہے ہو؟" تم پوچھتے ہو۔ ہاں۔ بالکل، مثبت طور پر، شاندار طور پر، جی ہاں۔ یہ زندگی کے ان چند لمحات میں سے ایک ہے جہاں جھوٹ کو سب سے زیادہ اخلاقی افراد معاف کرتے ہیں۔ بڑے فاتحین کو احساس ہوتا ہے کہ ایک غیر محفوظ اداکار کی انا کے تئیں حساسیت سچائی کے ساتھ ان کی گہری وابستگی پر وقتی فوقیت رکھتی ہے۔ وہ یہ بھی جانتے ہیں کہ جب وصول کنندہ کو سکون واپس آتا ہے اور انہیں شک ہوتا ہے کہ انہوں نے غلطی کی ہے تو اس سے کوئی فرق نہیں پڑے گا۔ وہ آپ کی حساسیت کی قدر کرے گا اور آپ کے ہمدردانہ جھوٹ کو معاف کر دے گا۔

ہم نے خفیہ اور ظاہری دونوں طرح سے تعریف کرنے کے بارے میں بہت بات کی ہے۔ اب

آئیے ایک ایسی مہارت کے بارے میں بات کرتے ہیں جو، بہت سے لوگوں کے لیے، اور بھی مشکل ہے۔ انہیں وصول کرنا۔

Chapter Fifty Eight

Boomeranging

ایک قومی کمزوری

میں مندرجہ ذیل تکنیک کو اپنے فرانسیسی دوستوں کو وقف کرنا چاہتا ہوں جو دعویٰ کرتے ہیں کہ فرانسیسی ہر چیز میں بہتر ہیں۔ ٹھیک ہے، میں ایک بات تسلیم کرتا ہوں۔ فرانسیسی، واقعی، تعریف حاصل کرنے میں بہتر ہیں۔ میں جلد ہی وضاحت کروں گا۔

بد قسمتی سے، امریکی تعریف کو قبول کرنے میں وحشیانہ ہیں۔ اگر کوئی آپ کی تعریف کرتا ہے اور آپ شرمندگی کی وجہ سے سخت رد عمل ظاہر کرتے ہیں، تو آپ نادانستہ طور پر ایک شیطانی چکر شروع کرتے ہیں۔ ایک دوست تعریف کرتا ہے:

وہ: (مسکراتے ہوئے) 'ارے، یہ ایک اچھا لباس ہے جو آپ نے پہنا ہوا

ہے۔ اس نے کہا: "اوہ، یہ پرانی چیز؟"

وہ: (سوچتے ہوئے) 'واہ، اسے یہ سننا پسند نہیں تھا۔ وہ سوچتی ہے کہ مجھے اس لباس کو پسند کرنے کا خوفناک ذائقہ ہے۔ بہتر ہے کہ میں اپنا منہ بند رکھوں۔'

تین ہفتے بعد...

وہ: (غصے سے سوچتے ہوئے) 'وہ اب کبھی بھی میری تعریف نہیں کرتا۔ کیا بور ہے!'

وہ: (اداس ہو کر) اس کا مسئلہ کیا ہے؟

'لڑکیوں کو کیا پسند نہیں؟'

کئی ماہ پہلے میرے ایک سیمینار میں یہ گروپ تعریفوں پر گفتگو کر رہا تھا۔ ایک شخص نے اصرار کیا کہ 'لڑکیوں کو تعریف پسند نہیں ہے۔'

"لڑکیوں کو کیا پسند نہیں؟" میں نے ناقابل یقین انداز میں پوچھا۔

انہوں نے وضاحت کرتے ہوئے کہا کہ 'میں نے ایک بار ایک عورت کو بتایا تھا کہ اس کی آنکھیں خوبصورت ہیں۔ اس نے کہا، "بیٹا، کیا تم اندھے ہو؟" بیچارہ اس کے رد عمل سے اتنا زخمی ہو گیا تھا کہ وہ بندوق سے شرمندہ ہو گیا تھا اور اس کے بعد سے اس نے کسی عورت کی تعریف نہیں کی تھی۔ عورت کے لیے کتنی شرم کی بات ہے اور اس کی سماجی صلاحیتوں پر کتنا برا اثر پڑتا ہے۔'

تعریف ملنے پر، بہت سے لوگ شرمندہ ہونے والے چھوٹے سے 'شکریہ' کا اظہار کرتے ہیں۔ اس سے بھی بدتر، وہ احتجاج کرتے ہیں، 'ٹھیک ہے، واقعی نہیں لیکن ویسے بھی شکریہ۔ کچھ لوگ اسے 'صرف قسمت' کہتے ہیں۔ جب آپ اس طرح کا رد عمل ظاہر کرتے ہیں، تو آپ تعریف کرنے والے کے ساتھ ایک سنگین نا انصافی کا سامنا کرتے ہیں۔ آپ ایک اچھے شخص کی ادراک کی طاقت کی توہین کرتے ہیں۔

'تم اچھے ہو'

یہ فرانسیسی لوگوں پر چھوڑ دیں کہ وہ ایک خوشگوار جملے کے ساتھ آئیں۔ تعریف ملنے پر، وہ کہتے ہیں، 'وہ جینٹل ہے۔ ڈھیلا سا ترجمہ کیا گیا ہے، یہ ہے 'آپ کس طرح کے ہیں'۔

ایک امریکی کا یہ کہنا کہ 'تم کس طرح کے ہو' جھکے ہوئے لگ سکتے ہیں۔ جیسے مائی فیئر لیڈی میں ایک چھوٹی سی پھول لڑکی تہذیب یافتہ بننے کی کوشش کر رہی ہے۔ اس کے باوجود، ہم ایک تکنیک کے ساتھ فرانسیسی جینٹل جذبات کا اظہار کر سکتے ہیں جسے میں بو مرنگنگ کہتا ہوں۔

جب آپ کسی بو مرنگ کو ٹاس کرتے ہیں، تو یہ فضا میں تقریباً 180 ڈگری کا سفر طے کرتا ہے، اور پھینکنے والے کے قدموں میں واپس اترتا ہے۔ اسی طرح، جب کوئی آپ کی تعریف کرتا ہے، تو اچھے احساسات کو ٹاس کرنے والے تک واپس آنے دیں۔ صرف 'شکریہ' مت کہو۔ (یا اس سے بھی بدتر، 'اوہ یہ کچھ بھی نہیں ہے'۔ انہیں اپنی شکر گزاری کے بارے میں بتائیں اور ان کی تعریف کے لئے ان کی تعریف کرنے کا ایک طریقہ تلاش کریں۔ چند مثالیں:

وہ کہتی ہیں، 'مجھے وہ جوتے پسند ہیں۔ آپ کہتے ہیں، 'اوہ میں بہت خوش ہوں کہ آپ نے مجھے بتایا۔ میں نے ابھی انہیں حاصل کیا ہے۔"

وہ کہتے ہیں، 'آپ نے واقعی اس پروجیکٹ پر بہت اچھا کام کیا ہے۔ آپ کہتے ہیں، 'اوہ، مجھے بتانا آپ کے لئے بہت اچھا ہے۔ میں آپ کے مثبت تاثرات کی تعریف کرتا ہوں۔

جب لوگ آپ سے آپ کے خاندان، کسی پروجیکٹ، کسی واقعہ، یا کسی ایسی چیز کے بارے میں سوال پوچھتے ہیں جس سے ظاہر ہوتا ہے کہ وہ آپ میں دلچسپی رکھتے ہیں تو آپ اچھے احساسات کو واپس بھی کر سکتے ہیں۔

آپ کا ساتھی پوچھتا ہے، 'ہوائی میں آپ کی چھٹیاں کیسی رہیں؟ آپ نے جواب دیا، 'اوہ، آپ کو یاد ہے کہ میں ہوائی گیا تھا! یہ بہت اچھا تھا، شکریہ۔"

آپ کے باس پوچھتے ہیں، 'کیا آپ کو اب سردی لگ گئی ہے؟ آپ جواب دیتے ہیں، 'میں آپ کی تشویش کی قدر کرتا ہوں۔ میں اب بہت بہتر محسوس کر رہا ہوں۔"

جب بھی کوئی تعریف یا متعلقہ سوال کی شکل میں آپ کی زندگی پر تھوڑی سی دھوپ چمکتا ہے تو اس کی جھلک پر دوبارہ غور کریں۔

Boomeranging

جس طرح ایک بومرنگ پھینکنے والے کے پاس واپس پرواز کرتا ہے، اسی طرح بومرنگ کو واپس دینے والے کی تعریف کریں۔ فرانسیسیوں کی طرح، جلدی سے کسی ایسی بات کی گڑگڑاہٹ کرتے ہیں جس سے ظاہر ہوتا ہے کہ 'یہ آپ کے بارے میں بہت اچھا ہے۔'

اتفاق سے اس سیمینار میں میں نے فیصلہ کیا کہ مردوں کو ہمیشہ کے لیے تعریفوں پر بٹھا کر عورت پر احسان کروں گا۔ میں نے اس شخص سے پوچھا جس نے قسم کھائی تھی کہ عورتیں تعریف سے نفرت کرتی ہیں کہ وہ اپنے پاس بیٹھی تین خواتین کو دلی تعریف دے۔ اس نے اس عورت کا انتخاب کیا جس کے پیچھے 'چاندی کے خوبصورت بال بیٹھے ہوئے تھے'، 'بائیں جانب' پیانو نواز کی طرح ہاتھ 'والی لڑکی اور دائیں جانب' پیاری گہری نیلی آنکھیں 'والی خاتون۔ اس نے ان سب کو بتایا۔

تین عورتیں اس رات کمرے سے باہر نکلیں اور اندر داخل ہونے کے مقابلے میں اپنے بارے میں کچھ بہتر محسوس کر رہی تھیں۔ اور مجھے امید ہے کہ وہ اپنی زندگی میں جتنی بھی خواتین سے ملیں گے، ان میں سے ایک شخص تعریف کے بارے میں بدلا ہوا رویہ چھوڑ کر چلا جائے گا۔

جب ہم تعریف کی تلاش کے اختتام پر پہنچ رہے ہیں، تو میں اس بات کو یقینی بنانا چاہتا ہوں کہ آپ لوگوں کے دلوں کے لئے مردہ مرکز کا ہدف بنا رہے ہیں۔ چاہے آپ چھوٹے کیریئر کبوتر کو خراج تحسین دے رہے ہوں یا اپنے بات چیت کے ساتھی پر قاتل تعریف کر رہے ہوں، یہ اگلی تکنیک آپ کو ہدف پر رکھتی ہے۔

Chapter Fifty Nine

The tombstone game

کسی قریبی اور عزیز کے لئے آخری تعریف

کیا آپ کو یاد ہے جب آپ بچے تھے تو ہمارے والدین کے دوستوں نے سینکڑوں بار پوچھا تھا، 'اور جب آپ بڑے ہو کر کیا بننا چاہتے ہیں؟ یہ ہمارا اشارہ تھا کہ ہم اپنے ناظرین کو سیلرینا، فائر فائٹر، نرس، کاؤ بوائے یا فلم اسٹار بننے کے خوابوں سے محفوظ کریں۔ ٹھیک ہے، ہماری زیادہ تر زندگیاں قصائی، بیکر، یا موم بتی بنانے والے کے قدرے قریب ہو جاتی ہیں۔ اس کے باوجود، ہم سب اب بھی اپنی عظمت کے تصورات رکھتے ہیں۔

اگرچہ ہم میں سے زیادہ تر لوگوں نے اپنے بچپن کے خوابوں میں وہ ستارہ بننے کا خواب دیکھا جس کے بارے میں ہم نے سوچا تھا (تاکہ ہم کچھ پیسہ کما سکیں)، لیکن ہم سب جانتے ہیں کہ گہرائی میں ہم بہت، بہت، بہت خاص ہیں۔ ہم اپنے آپ سے کہتے ہیں، 'شاید دنیا بہت کم نوٹ کرے گی اور نہ ہی طویل عرصے تک یاد رکھے گی کہ میں واقعی کتنا شاندار، کتنا حیرت انگیز، کتنا مزاحیہ، کتنا تخلیقی یاد رکھ بھال کرنے والا ہوں۔ تاہم، جو لوگ مجھے واقعی جانتے ہیں اور مجھ سے محبت کرتے ہیں - وہ میری

عظمت، میرے جادو، میری خصوصیت کو دوسرے تمام عام انسانوں پر پہچانیں گے۔ جب ہم ادراک کی مافوق الفطرت طاقتوں کے حامل لوگوں کو ہماری قابل ذکریت کو پہچاننے کے لئے پاتے ہیں، تو ہم ان کی تعریف کے سرکش منشیات کے عادی ہو جاتے ہیں۔

کسی ایسے شخص کی تعریف کرنا جسے آپ جانتے ہیں اور محبت کرتے ہیں کسی اجنبی کی تعریف کرنے سے مختلف مہارتوں کی ضرورت ہوتی ہے۔ کسی کو ذاتی یا پیشہ ورانہ طور پر آپ کے مزید قریب لانے کے فارمولے پر عمل کیا جاتا ہے۔ میں اسے ٹومب سٹون گیم کہتا ہوں۔ اس کے لئے تھوڑا سا سیٹ اپ کی ضرورت ہے۔

پہلا مرحلہ: اپنے دوست، اپنے عزیز، یا اپنے کاروباری پارٹنر کے ساتھ بات چیت کرتے ہوئے، اسے بتائیں کہ آپ دوسرے دن قبروں کے بارے میں کچھ پڑھ رہے تھے! آپ کہتے ہیں کہ 'یہ ٹکڑا اس بارے میں تھا جس کے بارے میں لوگ مرنے کے بعد اپنی قبر کے اوپر لکھا ہوا تصور کرتے ہیں۔ آپ نے سیکھا کہ لوگ وہ معیار چاہتے ہیں جس پر وہ پتھر پر نقش زندگی میں سب سے زیادہ فخر کرتے ہیں۔ پھر کہیں، 'یہ قسم حیرت انگیز ہے۔ ہر ایک کی ایک الگ خود ساختہ تصویر ہوتی ہے، فخر کا ایک الگ گہرا ذریعہ ہوتا ہے۔ مثالیں:

یہاں جان ڈو ہے۔ وہ ایک ذہین سائنسدان تھے۔ یہاں ڈیان
اسمٹھ ہے۔ وہ ایک دیکھ بھال کرنے والی عورت تھی۔
یہاں بلی بکس ہے۔ گول کر کے، وہ لوگوں کو ہنسا سکتا تھا۔ یہاں جین ولسن ہے۔ وہ
جہاں بھی جاتی تھی خوشیاں بکھیرتی تھی۔
یہاں ہیری جونز ہے۔ انہوں نے اپنی زندگی اپنے طریقے سے گزاری۔

دوسرا مرحلہ: اپنے ساتھی کو بتائیں کہ آپ اپنے مقبرے کے پتھر پر کیا بنانا چاہتے ہیں۔ اپنے وحی
کے بارے میں سنجیدہ رہیں تاکہ اسے بھی ایسا کرنے کی ترغیب دیں۔
تیسرا مرحلہ: اب، آپ سوال پوچھتے ہیں، 'آپ جانتے ہیں، جو، جب سب کچھ کہا اور کیا جاتا ہے، تو
آپ کو کس چیز پر سب سے زیادہ فخر ہے؟ آپ چاہتے ہیں کہ دنیا آپ کے بارے میں سب سے زیادہ
کیا یاد رکھے؟ آپ چاہتے ہیں کہ دنیا آپ کے مقبرے پر کندہ کیا دیکھے؟'
شاید آپ کے کاروباری پارٹنر جو کہتے ہیں، 'ٹھیک ہے، مجھے لگتا ہے کہ میں لوگوں کو یہ جاننا چاہتا
ہوں کہ میں اپنے الفاظ کا آدمی ہوں۔ دھیان سے سنیں۔ اگر وہ اس کی وضاحت کرتا ہے تو ہر بار کی پر
دھیان دیں۔ پھر اسے اپنے دل میں داخل کریں اور اس کے بارے میں دوبارہ ایک لفظ بھی نہ کہیں۔
جو بھول جائے گا کہ آپ نے کبھی اس کے ساتھ مقبرے کا کھیل کھیلا تھا۔
چوتھا مرحلہ: کم از کم تین ہفتے گزر جائیں۔ پھر، جب بھی آپ تعلقات کو بہتر بنانا چاہتے ہیں تو،
معلومات کو تعریف کی شکل میں اپنے ساتھی کو واپس بھیجیں۔ کہو کہ جو، تم جانتے ہو کہ میں واقعی
تمہارے ساتھ کاروبار کرنے کی تعریف کرتا ہوں کیونکہ تم اپنے الفاظ کا آدمی ہو۔
واہ، یہ جو کو آسمان سے 747 کی طرح مارتا ہے۔ 'آخر کار، وہ اپنے آپ سے کہتے ہیں، 'کوئی ایسا شخص

جو میری تعریف کرتا ہے کہ میں واقعی کون ہوں۔ اسے یہ کہتے ہوئے کہ آپ اس کی تعریف کرتے ہیں اسی وجہ سے وہ خود کی تعریف کرتا ہے جو پر اس طرح اثر انداز ہوتا ہے جتنا دنیا میں کسی اور تعریف کا نہیں ہے۔

اب، فرض کریں کہ آپ کا دوست بلی بکس ہے، جو اپنی ذہانت کو اپنے مقبرے کے پتھر پر تراشنا چاہتا تھا۔ آپ کہیں گے، 'بلی، اول 'دوست، آپ زبردست ہیں۔ میں آپ سے محبت کرتا ہوں کیونکہ آپ واقعی لوگوں کو ہنسا سکتے ہیں۔

"میں تم سے محبت کرتا ہوں کیونکہ... (آپ خالی جگہ کو پر کرتے ہیں)"

فرض کریں کہ آپ کا اہم دوسرا پچھلی مثال میں جین ولسن ہے۔ اپنے محبوب سے کہو، 'جین، میں تم سے محبت کرتا ہوں کیونکہ تم جہاں بھی جاؤ خوشی اس پھیلاتے ہو۔'

فرض کریں کہ آپ کی زندگی کا ساتھی ہیری جونز ہے۔ آپ اس کا ہاتھ پکڑتے ہیں اور کہتے ہیں، 'ہیری، میں تم سے محبت کرتا ہوں کیونکہ تم زندگی کو اپنے طریقے سے جیتے ہو۔ الزام ہے! آپ کو وہ نرم جگہ مل گئی ہے جہاں دل اور انا کا امتزاج ہوتا ہے۔

مکینک 59:

مقبرے کے پتھر کا کھیل

اپنی زندگی کے اہم لوگوں سے پوچھیں کہ وہ اپنی قبر کے پتھر پر کیا کرنا پسند کریں گے۔ اسے اپنی یادداشت میں ڈالیں لیکن دوبارہ اس کا ذکر نہ کریں۔ پھر، جب یہ کہنے کا صحیح وقت آتا ہے کہ 'میں آپ کی تعریف کرتا ہوں' یا 'میں تم سے محبت کرتا ہوں' تو خالی جگہوں کو ان الفاظ سے بھر دیں جو انہوں نے آپ کو ہفتوں پہلے دیے تھے۔

آپ لوگوں کی سانسیں چھین لیتے ہیں جب آپ ان کی گہری خود ساختہ تصویر کو تعریف میں کھلاتے ہیں۔ 'آخر کار،' وہ اپنے آپ سے کہتے ہیں، 'کوئی ایسا شخص جو مجھ سے محبت کرتا ہے کہ میں واقعی کون ہوں۔'

ٹومب سٹون گیم کی تعریفیں تبادلے کے قابل نہیں ہیں۔ بلی بکس شاید آپ کی طرف سے اسے اس کے الفاظ کا آدمی کہنے کی تعریف نہیں کر سکتا ہے۔ بلی کی بات مزاح ہے۔ جین شاید آپ کی سوچ کی قدر نہیں کرتی ہے کہ وہ اپنی زندگی کو اپنے طریقے سے گزارتی ہے۔ اس کے فخر کا ذریعہ وہ جہاں بھی جاتی ہے خوشی پھیلا رہی ہے۔

لوگوں کو یہ بتانا حیرت انگیز ہے کہ آپ ان کی تعریف کرتے ہیں یا ان سے محبت کرتے ہیں۔ جب یہ اس چیز سے میل کھاتا ہے جس کی وہ تعریف کرتے ہیں یا اپنے بارے میں محبت کرتے ہیں تو، اس کا اثر زبردست ہوتا ہے۔

Part Seven

Direct dial their hearts

How to be a hit in another show

سیکڑوں لوگوں نے آپ کی میز، آپ کے بستر کی میز، آپ کے باورچی خانے کی دیوار پر موجود اس چھوٹے سے آلے کے ذریعے آپ کے تاثرات بنائے ہیں۔ اور وہ واقعی آپ سے کبھی نہیں ملے ہیں۔ انہوں نے کبھی آپ کی مسکراہٹ نہیں دیکھی، آپ کی ناپسندیدگی کو محسوس نہیں کیا۔ انہوں نے کبھی آپ کا ہاتھ نہیں پکڑا اور نہ ہی آپ کے گلے ملنے کا لطف اٹھایا۔ انہوں نے کبھی بھی آپ کی باڈی لینگویج نہیں پڑھی ہے اور نہ ہی دیکھا ہے کہ آپ کس طرح لباس پہنتے ہیں۔ وہ آپ کے بارے میں جو کچھ بھی جانتے ہیں وہ چھوٹے فلامنٹس کے ذریعے آتا ہے، کبھی کبھی سینکڑوں میل دور سے۔ لیکن وہ محسوس کرتے ہیں کہ وہ آپ کو صرف آپ کی آواز سے جانتے ہیں۔ یہ ہے کہ ٹیلی فون کتنا طاقتور

ہے۔

طاققور، ہاں، لیکن ہمیشہ درست نہیں۔ سالوں تک میں نے اپنے ٹریول ایجنٹ کے ساتھ صرف فون کے ذریعے معاملہ کیا۔ رانی، میری بے چہرہ ایجنٹ، جس سے میں کبھی ذاتی طور پر نہیں ملا تھا، نے مجھے ہوائی کرایوں، کاروں اور ہوٹلوں کی قیمتوں میں اضافہ کیا۔ لیکن اس کے فون کی پتلی شخصیت نے واقعی مجھے حیران کر دیا۔ ایک درجن بار میں نے دوسرے ایجنٹ کو تلاش کرنے کی قسم کھائی۔

کئی سال پہلے ایک پیر کی صبح، مجھے بری خبر ملی اور فیملی ایمر جنسی کے لئے مجھے فوری طور پر گھر جانے کے لیے فلائٹ بک کرنی پڑی۔ ہوائی اڈے پر قطار میں انتظار کرنے کا وقت نہیں تھا۔ لہذا میں نے ٹیکسی میں چھلانگ لگائی اور ڈرائیور کو ٹریول ایجنسی کے سامنے انتظار کرنے کے لئے کہا جبکہ میں نے ٹکٹ اور بورڈنگ پاس پکڑا۔

ایک روشن فیوز کی طرح، میں پہلی بار رانی کی ایجنسی میں داخل ہوا۔ فرنٹ ڈیسک پر بیٹھی عورت نے میرا جنونی رش دیکھ کر ہمدردانہ انداز میں چھلانگ لگا دی۔ اس نے مجھے ایک تسلی بخش مسکراہٹ دی اور پوچھا کہ وہ میری مدد کیسے کر سکتی ہے۔ جیسے ہی میں نے ایمر جنسی ٹکٹ کی ضرورت کے بارے میں بتایا، وہ مسکرائی، سر ہلایا اور فوراً حرکت میں آ گئی۔ 'کیا زبردست خاتون ہے!' میں نے سوچا جب اس نے ٹکٹ چھاپے۔

چند لمحوں کے بعد، اپنی مٹھی میں ٹکٹ پکڑ کر شکر گزاری کے ساتھ، میں نے اپنے کندھے پر پکارا، 'ویسے، آپ کا نام کیا ہے؟'

"لیل، میں رانی ہوں۔" اس نے کہا۔ میں نے چاروں طرف گھوم کر دیکھا کہ ایک اچھی طرح سے خوش مزاج عورت جس کے چہرے پر ایک بڑی مسکراہٹ تھی اور وہ مجھے محفوظ سفر کی مبارکباد دے رہی تھی۔ میں حیران رہ گیا! میں نے پہلے کیوں سوچا تھا کہ وہ اتنی خستہ حال ہے؟ رانی، ٹھیک ہے، بہت اچھی تھی۔

ہوائی اڈے کے راستے میں ٹیکسی میں بیٹھ کر میں نے سب کچھ سمجھ لیا۔ رانی کی دوستی۔ اس کی گرم مسکراہٹ، اس کی سر ہلانا، اس کی اچھی آنکھوں سے رابطہ، اس کی باڈی لینگویج، اس کا 'میں یہاں تمہارے لئے ہوں' کا رویہ۔ یہ سب خاموش اشارے تھے جو تاروں کے ذریعے سفر نہیں کرتے تھے۔ میں نے آنکھیں بند کیں اور وہ آواز یاد کرنے کی کوشش کی جو میں نے کچھ لمحوں پہلے سنی تھی۔ جی ہاں، یہ رانی کا وہی کھر درا، تلخ تلفظ تھا۔ لیکن اس کی دوستانہ باڈی لینگویج نے اسے برو سک ایجنٹ سے مختلف شخص کی طرح محسوس کیا جس سے میں نے فون پر بات کی تھی۔ رانی کی فون شخصیت اور ذاتی طور پر ان کا طرز عمل بالکل مختلف تھا۔

میں نے محسوس کیا کہ یہ ہم سب کے ساتھ ایک ہی ہے۔ آپ کی شخصیت، میری اور ہر کسی کی شخصیت کا موازنہ ایک شو، تھیٹر پر فارمنس سے کیا جاسکتا ہے۔ آپ اس بات کو یقینی بنانا چاہتے ہیں کہ آپ کی فلم باکس آفس پر دھوم مچائے، فلاپ نہیں۔ مندرجہ ذیل دس تکنیکاں آپ کے فون کی شخصیت کے جائزے حاصل کریں گی۔

Chapter Sixty

Talking gestures

اپنے انداز کو میڈیم کے مطابق بنائیں

میری ایک دوست ٹینا ہے جس نے ایک آف آف براڈوے شو کے لیے ملبوسات ڈیزائن کیے تھے جو گزشتہ سال ہٹ ثابت ہوا تھا۔ یہ چھوٹا سا شواتنی اہم کامیابی تھی، اس نے ایک فرشتے۔ ایک بیکر۔ کا دل جیت لیا اور یہ براڈوے پر چلا گیا۔ وہاں شو نے ایک بڑا موٹا انڈر کھا۔

جب میں نے بری خبر پڑھی تو میں نے ٹینا کو فون کیا۔ 'ٹینا، براڈوے پر شو کو اتنے برے ریویوز کیوں ملے؟' ٹینا نے مجھے بتایا کہ افسوس کی بات ہے کہ ہدایت کار نے اداکاروں اور اداکاراؤں پر زور نہیں دیا کہ وہ نئے ماحول کے مطابق اپنی اداکاری تبدیل کریں۔ اداکاروں کی کم بیان کردہ حرکات، جو چھوٹے سامعین کو باری باری ہنسنے اور آنسوؤں کی طرف راغب کرتی تھیں، بڑے براڈوے ہاؤس میں گم

ہو گئیں۔ ناظرین ان کے لطیف اشاروں اور دردناک چہرے کے تاثرات کو نہیں دیکھ سکتے تھے۔ ٹینا نے مجھے بتایا کہ اداکاروں نے نئے میڈیم میں فٹ ہونے کے لئے اپنی حرکات و سکنات کو بہت بڑا بنانے میں کوتاہی کی۔

یہ بہترین مشورہ صرف اداکاروں کے لئے نہیں ہے۔ جب بھی آپ بات کر رہے ہوں، آپ کو اپنے میڈیم پر ضرور غور کرنا چاہئے۔ اگر آپ کا چہرہ کسی بڑی مووی اسکرین پر تھا تو، آپ اپنا پیغام آنکھوں میں آنکھ مار کر یا آنکھ اٹھا کر حاصل کر سکتے ہیں۔ تاہم، ریڈیو پر، یہ بے معنی ہو گا۔ چونکہ سامعین آپ کی آنکھ نہیں دیکھ سکتے تھے، لہذا آپ کو 'ہیلو، کٹی' جیسے کچھ کہنا پڑے گا۔ چونکہ سامعین آپ کی اونچی ہوئی بھنوو کو نہیں دیکھ سکتے تھے، لہذا آپ کو یہ کہنا پڑے گا، 'واہ، میں حیران ہوں!' آپ کی باڈی لینگویج اور چہرے کے تاثرات آپ کی آدھی سے زیادہ شخصیت پر مشتمل ہیں۔ جب لوگ آپ کو نہیں دیکھتے ہیں، تو وہ مکمل طور پر غلط تاثر حاصل کر سکتے ہیں جیسا کہ میں نے رانی کے ساتھ کیا تھا۔ فون پر اپنی شخصیت کو سامنے لانے کے لئے، آپ کو اپنے جذبات کو آواز میں ترجمہ کرنا ہو گا۔ درحقیقت، آپ کو آواز کو بڑھا چڑھا کر پیش کرنا ہو گا کیونکہ مطالعات سے پتہ چلتا ہے کہ لوگ فون پر اپنی آوازوں میں توانائی کی سطح کا 30 فیصد کھو دیتے ہیں۔

کہتے ہیں کہ آپ کل ایک اہم نئے رابطے سے ملیں گے۔ جب آپ کا تعارف کرایا جاتا ہے، تو آپ اس کا ہاتھ ہلاتے ہیں، آپ مکمل طور پر اس کا سامنا کرتے ہیں۔ آپ اچھی، مضبوط آنکھوں سے رابطہ کرتے ہیں اور

اپنے چہرے پر ایک مخلص مسکراہٹ کا سیلاب آنے دیں۔ یہاں تک کہ آپ سر ہلا کر مسکراتے ہیں، جب وہ بولتی ہیں تو غور سے سنتے ہیں۔ وہ آپ کو بہت پسند کرتا ہے۔
لیکن اگر آپ اور وہ دونوں اس وی آئی پی پر کتنا اچھا تاثر دے سکتے ہیں
کیا آپ دونوں کی آنکھوں پر پٹی باندھی گئی تھی اور آپ دونوں کے ہاتھ پیٹھ کے پیچھے بندھے ہوئے
تھے؟ یہ وہ معذوری ہے جس کا سامنا آپ فون پر کرتے ہیں۔

اگر وہ آپ کو نہیں دیکھ سکتی ہے تو، آپ کو الفاظ کو تبدیل کرنا پڑے گا تاکہ اسے یہ بتایا جاسکے کہ
آپ اتفاق کر رہے ہیں یا سن رہے ہیں۔ آپ کو کسی نہ کسی طرح زبانی طور پر بتانا ہو گا کہ آپ مسکرا
رہے ہیں اور آنکھوں کے رابطے کو تبدیل کرنے کے لئے اس کا نام زیادہ استعمال کریں گے۔ آپ
اس تکنیک کا استعمال کریں گے جسے میں ٹانگ اشارے کہتا ہوں۔

اپنی گمشدہ آنکھوں کے رابطے کی تلافی کے لئے، اپنی فون گفتگو کو 'اوہ' یا 'میں نے آپ کو سنا ہے' کے
ساتھ بند کریں۔ لہذا آپ کے سننے والے جانتے ہیں کہ آپ منظوری میں سر ہلا رہے ہیں، 'میں دیکھ رہا
ہوں'، 'اوہ یہ بہت اچھا ہے'، 'مذاق نہیں'، 'دلچسپ' اور 'مجھے مزید بتائیں'!

اس نے آپ کو حیرت سے اپنا سر مارتے ہوئے نہیں دیکھا؟ بہتر ہے کہ 'کیا تعجب ہے!' یا 'آپ
نہیں کہتے!'

اس نے صرف ایک متاثر کن بات کہی اور وہ آپ کی تعریف کا روپ نہیں دیکھ سکتا؟
کوشش کریں کہ 'یہ آپ کے بارے میں دانشمندانہ تھا' یا 'آپ ڈمی نہیں ہیں!'!
یقیناً، آپ کو اپنے فن پاروں میں ایک بڑی زبانی مسکراہٹ کی ضرورت ہے۔ کوشش کریں 'اوہ،
واہ، یہ مضحکہ خیز ہے!' ظاہر ہے کہ آپ ایسے جملے منتخب کرنے جارہے ہیں جو آپ کی شخصیت اور
صورتحال سے مطابقت رکھتے ہیں۔ بس اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ کے فون سننے والے آپ کے
جذبات سنیں۔

تکنیک 60:

بات چیت کے اشارے

جب بھی آپ فون اٹھاتے ہیں تو اپنے آپ کو ذاتی ریڈیو ڈرامے کا ستارہ سمجھیں۔ اگر آپ اپنی طرح پر کشش ہونا چاہتے ہیں، تو آپ کو اپنی مسکراہٹوں کو آواز میں تبدیل کرنا ہوگا، اپنے سروں کو شور میں تبدیل کرنا ہوگا، اور اپنے تمام اشاروں کو ایسی چیز میں تبدیل کرنا ہوگا جو آپ کا سننے والا سن سکتا ہے۔ آپ کو اپنے اشاروں کو بات چیت سے تبدیل کرنا ہوگا۔ پھر پورے عمل کو ۳۰ فیصد بڑھا دیں!

Chapter Sixty One

Name shower

ایک زبانی پرواہ

جب آپ ایک ہی میز پر اپنی کہنیاں رکھ کر ایک دوسرے کے سامنے نہیں بیٹھے ہیں، آپ کے کانٹے ایک ہی میز پر ہیں، یا آپ کے سر ایک ہی تکیے پر ہیں، تو آپ کو قربت کے متبادل کی ضرورت ہے۔ جب آپ دونوں سینکڑوں میل کے فاصلے پر ہیں تو آپ قربت کیسے پیدا کر سکتے ہیں؟ آپ جس شخص سے فون پر بات کر رہے ہیں اسے کس طرح خاص محسوس کر سکتے ہیں جب آپ ان کی پیٹھ نہیں تھپتھا سکتے ہیں، یا انہیں تھوڑا سا گلے نہیں لگا سکتے ہیں؟

جواب سادہ ہے۔ بس اپنے کالر کا نام آپ کے ذاتی نام سے کہیں زیادہ بار استعمال کریں۔ درحقیقت، اپنی گفتگو کو اس کے نام کے ساتھ برسائیں۔ جب آپ کا سننے والا اسے سنتا ہے تو، یہ زبانی دیکھ بھال حاصل کرنے کی طرح ہے:

"شکریہ، سیم۔" چلو

ایسا کرتے ہیں، بیٹی۔"

"ارے، دیمتری، کیوں نہیں؟"

"تم سے بات کرنا واقعی اچھا لگا، کاٹھی۔"

آمنے سامنے بات چیت میں اکثر کسی شخص کا نام کہنا جوڑ توڑ لگتا ہے۔ تاہم، فون پر اثر ڈرمانی طور پر مختلف ہے۔ اگر آپ کسی کو اپنا نام کہتے ہوئے سنتے ہیں، یہاں تک کہ اگر آپ کو ایک بڑے شور شرابے والے ہجوم میں گھمایا جا رہا ہو، تو آپ خوش ہوں گے اور سنیں گے۔ اسی طرح، جب آپ کا فون پارٹنر ریسور کے ذریعے اپنا نام آتا سنتا ہے، تو یہ توجہ حاصل کرتا ہے اور اس واقعیت کو دوبارہ پیدا کرتا ہے جو فون آپ سے چھین لیتا ہے۔

اگر آپ کا سننے والا بہہ رہا ہے، تو یہ اسے فوراً واپس لاتا ہے۔ اگر وہ میل کھول رہی ہے، تو وہ رک جاتی ہے۔ اگر وہ اپنے دانت اٹھا رہا ہے، تو وہ چن کو باہر نکالتا ہے۔ جب آپ فون پر کسی کا نام کہتے ہیں تو یہ اس شخص کو اپنے ساتھ کمرے میں گھسیٹنے جیسا ہوتا ہے۔

تکنیک 61:

شاہ کا نام

جب لوگ اپنا نام سنتے ہیں تو وہ پریشان ہو جاتے ہیں۔ ان کی توجہ برقرار رکھنے کے لئے آپ ذاتی طور پر اس سے کہیں زیادہ فون پر اس کا استعمال کریں۔ آپ کے کالر کا نام آنکھوں کے رابطے کو دوبارہ تخلیق کرتا ہے، وہ دیکھ بھال کرتا ہے، جو آپ ذاتی طور پر دے سکتے ہیں۔

جب آمنے سامنے آواز آتی ہے تو بار بار کسی کا نام لینا۔ لیکن چونکہ فون پر آپ کے درمیان جسمانی فاصلہ ہوتا ہے۔ کبھی کبھی آپ ایک برا عظم سے دور ہوتے ہیں۔ لہذا آپ اس کے ساتھ اپنی گفتگو کا چھڑکاؤ کر سکتے ہیں۔

Chapter Sixty Two

Oh wow, it's you!

چیشائربلی کون بننا چاہتا ہے؟

برا بھلا! اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ آپ بورڈ روم، بیڈ روم یا باتھ روم میں انگوٹھی سنتے ہیں، خود ساختہ ٹیلی فون ماہرین آپ سے کہتے ہیں، 'جواب دینے سے پہلے مسکرائیں۔ کچھ پیشہ ور افراد یہ بھی مشورہ دیتے ہیں کہ آپ اپنی مسکراہٹ کی نگرانی کرنے کے لئے اپنے فون کے بالکل بغل میں ایک آئینہ رکھیں۔

وہاں رہنا، ایسا کرنا، کام نہیں کرتا۔ ایک شام، میرے ہفتہ وار مٹی سے بھرے چہرے کے وسط میں، فون کی گھنٹی بجی۔ خود کو فون کے آئینے میں دیکھنے کی ہولناکی نے میری آواز کو میرے چہرے کی طرح گھناؤنا بنا دیا۔ میں نے فوری طور پر آئینے کے ساتھ ساتھ پرو کے مشورے کو بھی مسترد کر دیا۔ کون چکر آنے والی پولیانا کی طرح آواز دینا چاہتا ہے؟ ایک دماغی چیشائربلی نہیں ہے؟ ایک تنہا شخص جس کی زندگی اتنی بے حس ہے کہ دن کا سب سے بڑا سنسنی خیز ایک فون کال ہے؟ کوئی فون کال؟ کسی سے بھی!

بڑے جیتنے والے جواب دینے سے پہلے مسکراتے نہیں ہیں۔ قطار میں کون ہے یہ سننے کے بعد انہوں نے اپنی آوازوں میں مسکراہٹ ڈال دی۔ یہی وہ وقت ہے جب یہ شمار ہوتا ہے۔ فون کا غیر جذباتی، پیشہ ورانہ طور پر جواب دیں۔ اپنا نام یا اپنی کمپنی کا نام بتائیں۔ پھر جب آپ سنتے ہیں کہ لائن پر کون ہے تو، چھوٹی سی چال یہ ہے کہ آپ کے چہرے پر ایک بڑی مسکراہٹ بھر جائے۔

"اوہ جو، (مسکرائو) تم سے سن کر کتنا اچھا لگا!" "سیلی، (مسکراتے ہوئے) تم کیسی ہو؟" "بل، (مسکراتے ہوئے) مجھے امید تھی کہ یہ تم ہو گے۔"

واشنگٹن ڈی سی میں میرا ایک دوست سٹیو ہے جو کیسٹل ہل میں لابی کرنے والی ایک بڑی تجارتی ایسوسی ایشن کا سربراہ ہے۔ جب بھی میں سٹیو کو فون کرتا ہوں، مجھے کبھی نہیں معلوم ہوتا کہ ان کے درجنوں معاونین میں سے کون سا جواب دینے جا رہا ہے۔ بہر حال، جو بھی جواب دیتا ہے وہ مجھے وہی گرم جوشی سے جواب دیتا ہے۔

سب سے پہلے وہ کہتے ہیں، 'کیبل ٹیلی کمیونیکیشن ایسوسی ایشن'، ان کا نام، اور 'میں آپ کی کال کی ہدایت کیسے کر سکتا ہوں؟ کوئی جعلی دوستی نہیں۔ ان کی آوازوں میں کوئی پریفیب مسکراہٹ نہیں ہے۔ مجھے یقین ہے کہ وہ کسی بھی آئینے میں اپنے آپ کو واپس نہیں دیکھ رہے ہیں۔

جب میں کہتا ہوں 'کیا مسٹر ایفروس دستیاب ہیں؟ یہ لیل لونڈس کا فون ہے، یہی وہ وقت ہے جب وہ سپرفرینڈلی بن جاتے ہیں۔ "جی ہاں، مس لونڈس"، انہوں نے کہا۔ "یقیناً! آئیے

میں نے تمہیں ٹھیک کر دیا۔"

واہ، کیا یہ مجھے خاص محسوس کرتا ہے! جب میں اسٹیو کے فون پر آنے کا انتظار کر رہا ہوں، تو میں نے اسے اپنی ہفتہ وار اسٹاف میٹنگ میں مہوگنی کی ایک لمبی میز کے سر پر بیٹھے ہوئے تصور کیا۔ میں انہیں اپنے عملے کو یہ کہتے ہوئے سن سکتا ہوں کہ 'اب اگر صدر یا وائٹ ہاؤس کے کچھ اعلیٰ حکام کال کرتے ہیں تو انہیں ٹھیک کر دیں۔ اوہ، اور یقیناً، اگر وہ اہم خاتون لیل لونڈس فون کرتی ہے، تو اسے بھی ٹھیک کر دو۔"

گزشتہ سال واشنگٹن کے دورے کے دوران میں نے اسٹیو کے ساتھ دوپہر کا کھانا کھایا تھا۔ میں نے موقع کا فائدہ اٹھاتے ہوئے انہیں بتایا کہ ان کے دفتر میں کال کرنا کتنا خوشی کی بات ہے اور میں نے ان کے عملے کے گرم جوش فون استقبال کو کس طرح سراہا۔ میں نے ان کا شکریہ ادا کیا کہ انہوں نے ہر ایک کو میرے نام سے واقف کرایا اور بتایا کہ میں وقتاً فوقتاً فون کر رہا ہوں۔ اسٹیو نے میز کے پار میری طرف دیکھا اور رونے لگا۔ "لائل،" اس نے کہا، "تم ٹیلی فون کی مہارت سکھاتے ہو۔ کیا تم نے پکڑا نہیں؟"

"ہے نا؟"

اسٹیو نے کہا، 'اگر میں بلبلا توڑ رہا ہوں تو مجھے معاف کر دیں، لیکن ہر کسی کو یہ استقبال ملتا ہے، اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ کون فون کر رہا ہے۔

"اوہ!"

جب گردن میں درد پکارتا ہے

لیکن اسٹیو، میں نے اس وقت احتجاج کیا جب میں ابتدائی مایوسی سے صحت یاب ہو گیا تھا کہ میں وی آئی پی نہیں بلکہ ایک تکنیک کا شکار ہوں، اگر فون کرنے والا نامعلوم ہے، مکمل طور پر اجنبی ہے تو کیا

ہوگا؟ یقینی طور پر آپ کے عملے کو جعلی نہیں ہونا چاہئے وہ فون کرنے والے کو جانتے ہیں۔

"بالکل نہیں، لیل۔ اس صورت میں، میں انہیں توانائی دکھانے کی ہدایت کرتا ہوں اور

وہ جس وجہ سے فون کر رہے ہیں اس پر جوش و خروش۔ مثال کے طور پر، فرض کریں کہ کال کرنے

والا ایک کیبل آپریٹر ہے جو ہماری ایسوسی ایشن میں شامل ہونا چاہتا ہے۔ فون کرنے والے کو ایک

مسکراہٹ ملے گی اور وہ خلوص سے کہے گا، 'اوہ ہاں، مسٹر اسمتھ، میں آپ کو ٹھیک کر دوں گا۔'

"ہاں، لیکن فرض کریں کہ فون کرنے والا دفتر کا فرنیچر فروخت کر رہا ہے؟" میں نے چیلنج کیا۔ "کوئی

فرق نہیں پڑتا،" اسٹیو نے کہا۔ "فروخت کنندہ کو اس کے بعد وہی استقبال ملتا ہے

ملازم سنتا ہے کہ وہ کیوں فون کر رہا ہے۔ اگر میرا عملہ گرمجوشی سے کہے، "اوہ، دفتر کا فرنیچر!" تو کال

کرنے والے کو اچھا لگتا ہے۔ اور مجھے لگتا ہے کہ سیلز پرسن سے بعد میں نمٹنا بہت آسان ہے۔

میں نے اس سے کہا، 'ٹھیک ہے، اسٹیو، کل صبح سے، میں اپنی آواز میں یہ "اوہ واہ، میں بہت خوش

ہوں کہ آپ نے اس وجہ سے فون کیا" کا رویہ۔

اگلی صبح، پہلی کال میرے دانتوں کے ڈاکٹر کے دفتر کی تھی۔ 'مس لونڈز، یہ کال آپ کو یاد دلانے

کے لیے ہے کہ آپ اپنے چھ ماہ کے چیک اپ کے لیے واجب الادا ہیں۔

"اوہ، بالکل، تم ٹھیک کہہ رہے ہو۔" میں نے کہا۔ "مجھے بہت خوشی ہے کہ آپ نے فون کیا۔"

ریسیپشنسٹ حیران تھا لیکن میرے رد عمل پر بہت خوش تھا۔ 'میں بک نہیں کر سکتا'

میں نے اپنی بات جاری رکھتے ہوئے کہا، 'لیکن جیسے ہی میرا شیڈول خالی ہو جائے گا، میں آپ کو فون کروں گا۔ اس نے مجھے اپنے معمول کے بارے میں پریشان نہیں کیا 'ٹھیک ہے، آپ اس کی توقع کب کرتے ہیں؟ وہ صرف مطمئن ہو کر بیٹھ گئی۔ (اور مجھے وہ ملا جو میں چاہتا تھا۔ کم از کم مزید چھ مہینے تک میرے ڈینٹسٹ کے دفتر سے کوئی کال نہیں آئی۔

دوسری بار جب فون کی گھنٹی بجی تو یہ ایک شخص تھا جس نے میرے ٹیپ سیٹ پر کال کر کے شکایت کی تھی کہ ایک ٹیپ ٹوٹ گئی ہے۔ 'اوہ میرے خدا، مجھے بہت خوشی ہے کہ آپ نے مجھے اس کے بارے میں بتایا،' میں نے لاٹری جیتنے کے جوش کے ساتھ کہا۔ فون کرنے والا تھوڑا سا حیران تھا، لیکن ظاہر ہے کہ میرے رد عمل سے خوش تھا۔ 'یقیناً، میں آپ کے لیے ایک اور سیٹ لے کر آؤں گا اور مجھے امید ہے کہ آپ میری معذرت قبول کریں گے۔' کال کرنے والا مطمئن ہو گیا۔ (اور مجھے وہ مل گیا جو میں چاہتا تھا۔ میرے ٹیپ ڈپلیکیٹر کے بلو پر کے باوجود اس کی نیک نیتی اور زبانی کلام۔

تیسری کال زیادہ سخت تھی۔ یہ ایک ایسے دکاندار کی طرف سے تھا جو میں ادائیگی کرنا مکمل طور پر بھول گیا تھا۔ 'اوہ، مجھے بہت خوشی ہے کہ آپ نے مجھے اس بل کی یاد دلائی۔' میں نے جھوٹ بولا۔ ایک بار پھر، فون کرنے والے کا رد عمل حیران کن خوشی تھی۔ (میں شاید تاریخ کا پہلا قرض دہندہ تھا جس نے آواز اٹھائی خوشی ہوئی کہ اس نے فون کیا تھا۔) 'میرے ذہن کے پچھلے حصے میں مجھے لگا کہ ایک بل ہے جسے میں نے نظر انداز کر دیا ہے۔ جب ہم بات کر رہے ہیں تو میں چیک لکھ رہا ہوں۔

پھر مجھے میرا انعام مل گیا۔ ڈونر نے کہا، 'ویسے، 2 فیصد ماہانہ دیر سے ادائیگی کے چارج کے بارے میں فکر نہ کریں۔ جب تک ہمیں ہفتے کے آخر تک آپ کا چیک مل جائے گا، یہ ٹھیک رہے گا۔' وہ خوش ہو گئیں۔ (اور مجھے ایک تحفہ مل گیا۔ میری نگرانی کے باوجود کوئی مالی معاوضہ نہیں۔

اور اس طرح یہ دن کے باقی دن، باقی ہفتے، اور اس کے بعد سے چلتا رہا۔ کوشش کریں۔ جب آپ

مسکراتے ہیں تو آپ کو کسی سے بھی بہت کچھ ملتا ہے، جب آپ کو پتہ چلتا ہے کہ یہ کون ہے یا وہ کیوں
بلا رہے ہیں۔ تقریباً ہر کال پر 'اوہ واہ، یہ آپ ہیں' تکنیک کا استعمال کریں۔

تکنیک 62:

اوہ واہ، یہ تم ہو!

فون کا جواب 'میں ہر وقت بہت خوش ہوں' کے رویے کے ساتھ نہ دیں۔ گرمجوشی سے،
صاف، پیشہ ورانہ طور پر جواب دیں۔ پھر، جب آپ سنتے ہیں کہ کون پکار رہا ہے، تو خوشی کی ایک
بہت بڑی مسکراہٹ آپ کے پورے چہرے کو گھیر لیں اور آپ کی آواز میں پھیل جائیں۔ آپ
اپنے فون کرنے والے کو ایسا محسوس کراتے ہیں جیسے آپ کی دیو قامت گرم مسکراہٹ اس کے
لئے مخصوص ہے۔

Chapter Sixty Three

The sneaky screen

"نہیں، نہیں، آہ، سکریں نہیں!"

اسکریں نامی ٹارچر ڈیوائس کی تصویر بنائیں۔ پاگل سائنسداں ہنستے ہوئے متاثرہ شخص کو گوشت کے ایک بڑے پینے والے میں دھکیل دیتا ہے جو اسے بھاری دھات کی سکریں کے ذریعے مسخ کر دیتا ہے۔ دوسری طرف اس کی تشکیل نو سے پہلے یہ اس کے جسم کو ایک لاکھ مالیکیولز میں کاٹ دیتا ہے۔ جب آپ کسی کے دفتر کو کال کرتے ہیں تو اسکریننگ کرنا اس آزمائش کا جذباتی ورژن ہے۔ آپ اپنی ٹھنڈی کال دیتے ہیں۔ "کیا میں مسٹر جونز سے بات کر سکتا ہوں؟" آپ نے خوشگوار انداز میں پوچھا۔ "کون پکار رہا ہے؟" ایک مغرور آواز نے جواب دیا۔ یقیناً، آپ کا نام نہیں ہے اسکرینز کے لئے اتنا باوقار ہے کہ وہ آپ کو جونز سے بات کرنے کا اعلیٰ درجہ دے۔ اس سے بے رحمانہ پوچھ گچھ جاری ہے، 'اور تم کس کمپنی کے ساتھ ہو؟' آپ اپنی کمپنی کا نام جمع

کراتے ہیں، دعا کرتے ہیں کہ یہ اس کے ساتھ اسکور کرے گا۔ اور پھر اس کے اوپر جانے کے لیے، اس کے پاس یہ پوچھنے کی صلاحیت ہے، 'اور یہ کس چیز کے حوالے سے ہے؟ آہ!

اسٹیو کے ساتھ دوپہر کے کھانے کے کئی ہفتوں بعد، مجھے اسے دوبارہ فون کرنے کا موقع ملا۔ 'کیا اسٹیو ایفروس دستیاب ہے؟ یہ لائل لونڈس کا فون ہے۔

"جی ہاں، مس لونڈس، یقینی طور پر۔ مجھے آپ کو ٹھیک کرنے دو۔' میں خوشی سے گنگنانا شروع کرتا ہوں کیونکہ میں اسٹیو کے لائن پر آنے کا انتظار کرتا ہوں۔

ایک لمحے بعد اس کا اسسٹنٹ واپس آیا اور ہمدردانہ انداز میں کہا، 'مجھے بہت افسوس ہے مس لونڈس۔ اسٹیو صرف دوپہر کے کھانے کے لئے باہر نکلا۔ میں جانتا ہوں کہ اسے افسوس ہو گا کہ اس نے آپ کی کال کو یاد کیا۔ دریں اثنا، میں اب بھی مسکرا رہا ہوں۔ کیا مجھے شک ہے کہ اسٹیو صرف دوپہر کے کھانے کے لئے باہر نہیں نکلا؟ کیا مجھے شک ہے کہ وہ وہیں بیٹھا ہے؟ کیا میں نے کبھی خوابوں میں یہ سوچا ہے کہ اس کے پاس مجھ سے بات کرنے کا وقت یا جھکاؤ نہیں ہے؟ کیا مجھے سکریں محسوس ہوتی ہے؟ بالکل نہیں! میں ایک بے پرواہ بلی کے بچے کی طرح خوش ہوں کیونکہ میں کال بیک کے لئے اپنا نمبر چھوڑتا ہوں۔ آپ دیکھیں، میں شاید اسلمسکی اسکرین سے متاثر ہوا ہوں۔

تکنیک 63:

خفیہ اسکرین

اگر آپ کو اپنی کالز کی جانچ پڑتال کرنی ہے تو، اپنے عملے کو پہلے خوشی سے کہنے کی ہدایت کریں،
'اوہ ہاں، میں آپ کو ٹھیک کر دوں گا۔ کیا میں اسے بتا سکتا ہوں کہ کون فون کر رہا ہے؟' اگر پارٹی
پہلے ہی اپنی شناخت ظاہر کر چکی ہے، تو اس کا مطلب ہے 'اوہ، مسٹر ہوزٹ۔ میں تمہیں ٹھیک کر
دوں گا۔"

جب سیکریٹری اس بری خبر کے ساتھ واپس آتا ہے کہ مسٹریامس بگوگ دستیاب نہیں ہیں،
تو کال کرنے والے اسے ذاتی طور پر نہیں لیتے ہیں اور کبھی بھی اسکریننگ محسوس نہیں کرتے
ہیں۔ وہ ہر بار اس کا شکار ہو جاتے ہیں۔ جیسا کہ میں نے کیا۔

Chapter Sixty Four

Salute the spouse

فون کے پیچھے کی طاقت

میں ایک بگ کیٹ کے بارے میں ایک راز جانتا ہوں جو چھ ممالک میں جائیدادوں کے ساتھ ایک بین الاقوامی ہوٹل چین کا مالک ہے۔ وہ ہزاروں لوگوں کو بھرتی کرتے ہیں اور ہر طرف کرتے ہیں، بڑے معاہدوں کو انعامات دیتے ہیں یا کھینچتے ہیں، بڑے مالیاتی اداروں سے قرض لیتے ہیں، اور خیراتی اداروں کو زبردست عطیات دیتے ہیں۔ مسٹر بگ کیٹ (ہم انہیں 'ایڈ' کہیں گے) کا اپنی انڈسٹری میں ایک قابل احترام اور فوری طور پر پہچانا جانے والا نام ہے۔ اور یہاں راز ہے: مسٹر بگ کیٹ آپریشن کے پیچھے حقیقی دماغ ہے۔

جب میں نے اس کے شوہر کی تنظیم کے لئے کچھ مشاورت کی تو میری دوستی مسٹر بگ کیٹ (ہم اسے سلویا کہہ کر پکاریں گے) سے ہو گئی۔ سلویا نے مجھے ایک دوپہر چائے پر مدعو کیا۔ اس نے پیار سے

معافی مانگی کہ یہ 'نوکرانی کی چھٹی کا دن' ہے لہذا ہمیں اپنا حال سنبھالنا پڑے گا۔ جیسے ہی ہم خوشی سے صحن میں بیٹھے تھے اور اپنی چائے اور کریمپس میں غوطہ لگانے ہی والے تھے، فون کی گھنٹی بجی۔ اس نے اس کا جواب دینے کے لئے اپنے آپ کو معاف کر دیا۔

میں نے مسز بگ کیٹ کو یہ کہتے ہوئے سنا، 'نہیں، مجھے افسوس ہے، وہ اندر نہیں ہے۔ کیا میں اسے بتاؤں کہ کس نے فون کیا؟... نہیں، مجھے نہیں معلوم کہ وہ کب واپس آنے کا ارادہ کر رہا ہے، لیکن اگر آپ مجھے اپنا نام دیتے ہیں اور... نہیں، میں نے کہا کہ مجھے نہیں معلوم کہ وہ کس وقت واپس آئے گا... جی ہاں، میں اسے بتاؤں گا کہ آپ نے فون کیا ہے۔"

جیسے ہی سلویا صحن میں واپس آئی، میں سمجھ سکتا تھا کہ وہ کال سے ناراض تھی۔ ہمیشہ ایک اچھی فون اسٹوری کی تلاش میں، میں نے ایک سوالیہ نظر ڈالی۔

میرے تجسس پر قابو پاتے ہوئے اس نے کہا، 'وہ احمق سوچتا ہے کہ اسے ایڈ ہا سے کچھ ملنے والا ہے! وہ مضحکہ خیز انداز میں ہنسنے لگی۔ اس کی ذہانت نے مجھے اس سے مزید پوچھنے کی ترغیب دی۔ پتہ چلا کہ فون کرنے والا مسٹر کریٹن ایک بڑے خیراتی ادارے کے لیے فنڈ اکٹھا کرنے والا تھا جس میں ایڈ حصہ ڈالنے پر غور کر رہا تھا۔ میری ہوسٹس نے بتایا کہ کریٹن نے پچھلے دو ہفتوں میں دوبار فون کیا تھا جب ایڈ باہر تھا۔' اور ایک بار بھی اس نے مجھے سلام نہیں کیا، یہ نہیں پوچھا کہ میں کیسا ہوں، یا پریشانی کے لیے معافی نہیں مانگی۔ یہ مسز بگ کیٹ کو خوش نہیں کرتا تھا۔

کیا یہ مسز بگ کیٹ کے لئے ایک بڑی جلن تھی؟ نہیں، صرف معمولی۔ لیکن کیا اس کا مطلب اس چھوٹی بلی کے لئے ایک بڑا نقصان تھا جس نے فون کیا تھا؟ یہ یقینی طور پر ہوا۔ ایڈ اور سلویا کے بگ کیٹ گھرانے میں، باریکیاں شمار ہوتی ہیں۔ کھانے کی میز پر مسز بگ کیٹ اپنے شوہر سے کہہ سکتی تھیں، 'کریٹن نامی ایک بہت اچھے آدمی نے آج آپ کو بلایا، پیارے۔ یا وہ کہہ سکتی ہے، 'کریٹن نامی ایک پریشان کن شخص نے آج آپ کو بلایا ہے۔ ایک یا دوسرے تبصرے کا مطلب یہ ہو سکتا ہے کہ کریٹن کے خیراتی ادارے نے لاکھوں لوگ جیتے یا ہارے۔ اور یہ سب اس لیے کہ ننھی بلی کریٹن نے مسز بگ کیٹ کی مونچھوں کو ہلکا سا جھٹکا دیا۔

تکنیک 64:

شریک حیات کو سلام

جب بھی آپ کسی کے گھر کال کر رہے ہوں تو ہمیشہ جواب دینے والے شخص کی شناخت کریں اور سلام کریں۔ جب بھی آپ کسی کے دفتر کو ایک یا دو سے زیادہ بار کال کریں تو سیکرٹری سے دوستی کریں۔ کوئی بھی جو فون کا جواب دینے کے لئے کافی قریب ہے وہ آپ کے بارے میں وی آئی پی کی رائے کو متاثر کرنے کے لئے کافی قریب ہے۔

گھریلو مشورہ: شریک حیات کو سلام۔ دفتر کا مشورہ: سیکرٹری کو سلام۔

حیران کن تعداد میں بگ کیٹ کے شریک حیات اور سیکریٹریز اہم کاروباری فیصلوں میں گہرے پنچے رکھتے ہیں۔ جب وقت کی بات آتی ہے، وقت نکالنے، وقت کو فروغ دینے، یا وقت خریدنے کی بات آتی ہے، تو بہت سے شریک حیات کا کہنا ہوتا ہے۔ جب یہ بات آتی ہے کہ کس کی کالز آتی ہیں، کس کی

تجاویز باس کی میز پر سب سے اوپر رکھی جاتی ہیں، دوپہر کا کھانا کون حاصل کرتا ہے، تو سیکرٹریوں کی رائے شمار ہوتی ہے!

صرف احمق کال کرنے والوں کو یہ احساس نہیں ہوتا کہ تمام شریک حیات اور سیکرٹریوں کے نام ہیں۔ تمام شریک حیات اور سیکرٹریوں کی زندگیاں ہوتی ہیں۔ تمام شریک حیات اور سیکرٹریوں کے جذبات ہوتے ہیں۔ تمام شریک حیات اور سیکرٹریوں کا اثر و رسوخ ہے۔ اس کے مطابق معاہدہ کریں۔

Chapter Sixty Five

What colour is your time?

"تم سرخ، پیلے یا سبز ہو؟"

جب الیگزینڈر گراہم بیل نے یہ فون ایجاد کیا تو ان کے اور ان کے ساتھیوں کے پاس 'ہیلو، کیسے ہو' جیسے تلخ جملے استعمال نہیں ہوئے؟ بیل اور اس کے لڑکوں نے کبھی بھی اپنے خیالات کو اپنے سننے والوں کے کانوں میں ڈالنا شروع نہیں کیا۔ اس زمانے میں ان کے منہ سے سب سے پہلے الفاظ نکلتے تھے 'کیا آپ بات کر سکتے ہیں؟' بیل اور اس کے دوست، یقیناً، تکنیکی صلاحیتوں کا حوالہ دے رہے تھے۔ وہ نہیں جانتے تھے کہ سو سال سے زیادہ عرصے کے بعد، بگ ونر ز اسی سلام کی ایک شکل استعمال کریں گے۔ آج، یقیناً، 'کیا آپ بات کر سکتے ہیں؟' کا مطلب ہے 'کیا بات کرنا آسان ہے؟' بات چیت شروع کرنے سے پہلے، وہ ہمیشہ پوچھتے ہیں 'کیا یہ بات چیت کرنے کا ایک اچھا وقت ہے؟' 'کیا میں نے تمہیں اچھے وقت پر پکڑا تھا؟' 'کیا آپ کے پاس ویجیٹ اکاؤنٹ پر بات کرنے کے لیے ایک منٹ

ہے؟'

تمام لوگوں کے دماغ میں ایک بگ بین ہوتا ہے جو اس بات کا تعین کرتا ہے کہ وہ آپ اور آپ کے خیالات کے لئے کتنے قابل قبول ہوں گے۔ جب آپ ان کی اندرونی کونسل گھڑی کے ساتھ گڑبڑ کرتے ہیں تو، وہ آپ کی بات نہیں سنیں گے۔ اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ آپ کی معلومات کتنی دلچسپ ہیں، یا آپ کی کال کتنی خوشگوار ہے، خراب وقت کا مطلب آپ کے لئے برے نتائج ہیں۔

یہ آپ کی غلطی نہیں ہے۔ جب بھی آپ گھر پر کسی کو فون کرتے ہیں تو آپ کو کبھی نہیں معلوم ہوتا کہ وہ سو رہی تھی یا باورچی خانے کے چولہے میں آگ بھڑک رہی تھی۔ جب بھی آپ کام پر کسی کو فون کرتے ہیں تو آپ کبھی نہیں جانتے کہ اس کے پاس رپورٹ حاصل کرنے کے لئے دو گھنٹے ہیں یا کیا بگ باس صبر سے اپنی میز پر نہیں بیٹھا ہے۔

جب بھی آپ کال کرتے ہیں تو، ہمیشہ - کبھی کبھار نہیں، اکثر نہیں - ہمیشہ اپنے وقت کے بارے میں پوچھیں۔ اسے عادت بنالیں۔ اسے ایک قاعدہ بنائیں۔ اگر آپ کے منہ سے نکلنے والے پہلے الفاظ آپ کے وقت کی سہولت سے متعلق نہیں ہیں تو اسے ایک خود سزا جرم بنائیں:

"ہیلو، جو، کیا یہ بات کرنے کا اچھا وقت ہے؟"

"ہیلو، سوسن۔ آپ کے پاس ایک منٹ ہے؟"

"ہیلو کارل، کیا میں نے تمہیں اچھا پکڑایا میں نے تمہیں برا پکڑا؟"

"سیم، کیا آپ کے پاس ایک سیکنڈ ہے کہ میں آپ کو بتاؤں کہ گزشتہ ہفتے کھیل میں کیا ہوا تھا؟"

یہ کہنے کے بہت سے طریقے ہیں، لیکن یہ سب اس بات پر منحصر ہے کہ 'کیا یہ بات کرنے کا اچھا وقت ہے؟'

میرے دوست بیری، جو ایک براڈکاسٹر ہیں، ایک دن میں زیادہ تر لوگوں کے مقابلے میں زیادہ کام کرتے ہیں۔ انہوں نے ایک ہوشیار بات چیت کا آلہ تیار کیا جو اس بات کی یقین دہانی کراتا ہے کہ وہ کبھی بھی کسی کے جذباتی جذبات کو نہیں توڑیں گے۔ وہ اسے کہتے ہیں کہ آپ کا وقت کس رنگ کا ہے؟ بیری اس آلے کو متعارف کرواتے ہوئے لوگوں کو بتاتا ہے کہ وہ ان کے وقت کا بہت احترام کرتا ہے۔ اس کے بعد وہ ایک ایسے سوال کے ساتھ اپنی مستقبل کی گفتگو شروع کرنے کی اجازت مانگتا ہے جو یقین دلاتا ہے کہ وہ کبھی بھی نامناسب وقت پر انہیں پریشان نہیں کرے گا۔ بیری کہتے ہیں کہ وہ پوچھیں گے کہ ان کا وقت کس رنگ کا ہے۔ انہیں ایمانداری سے جواب دینا چاہیے، 'سرخ'، 'پیلا'، یا 'سبز'۔

سرخ کا مطلب ہے 'میں واقعی جلدی ہوں۔'

پیلے رنگ کا مطلب ہے 'میں مصروف ہوں لیکن آپ کے ذہن میں کیا ہے؟ اگر یہ جلدی ہے، تو

ہم اس سے نمٹ سکتے ہیں۔"

سبز رنگ کا مطلب ہے 'یقیناً، میرے پاس وقت ہے۔ چلو بات کرتے ہیں۔'

سرخ، کونے میں اسٹاپ لائٹ کی طرح، رکنے کا مطلب ہے۔ پہلے رنگ کا مطلب ہے جلدی کرنا، وقت کم ہونا، یارک کراگلی سبز روشنی کا انتظار کرنا۔ سبز کا مطلب ہے جاؤ۔ مصروف لوگ اس کے فنی آلے پر جلدی سے اٹھتے ہیں اور کھیل سے لطف اندوز ہوتے ہیں۔ خاص طور پر، وہ بیری کی حساسیت اور اپنے وقت کے احترام سے لطف اندوز ہوتے ہیں۔ درحقیقت، وہ کہتے ہیں، جب وہ انہیں فون کرتے ہیں تو ان کے زیادہ تر فون کرنے والے وہی حساس کھیل کھیلتے ہیں۔ "ہیلو بیری، آپ کا وقت کس رنگ کا ہے؟ کیا تم سبز ہو؟"

تکنیک 65:

آپ کا وقت کس رنگ کا ہے؟

اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ آپ اپنی کال کو کتنا ضروری سمجھتے ہیں، ہمیشہ وقت کے بارے میں شخص سے پوچھنے سے شروع کریں۔ یا تو آپ کا وقت کس رنگ کا ہے استعمال کریں؟ آلہ یا صرف پوچھیں، 'کیا یہ آپ کے لئے بات کرنے کا آسان وقت ہے؟'

جب آپ پہلے وقت کے بارے میں پوچھتے ہیں تو، آپ اپنے ٹیلی فون پارٹنر کے وقت کی ریت کے عین درمیان میں اپنے قدموں کے نشانات کبھی نہیں توڑیں گے۔ آپ کو کبھی بھی 'نہیں' نہیں ملے گا صرف اس وجہ سے کہ آپ کا وقت صحیح نہیں تھا۔

سیلز فوکس، سبز روشنی کا انتظار کریں

فروخت کنندگان کے لئے یہاں ایک نوٹ۔ اگر آپ کسی شخص سے پوچھتے ہیں کہ کیا اس کے پاس بات کرنے کا وقت ہے اور اس کا جواب یہ ہے کہ 'واقعی نہیں، لیکن مجھے بتائیں کہ آپ کے ذہن میں کیا ہے'، ایسا نہ کریں! جب وہ سرخ ہوں تو اپنی فروخت پیچ نہ بنائیں۔ جب وہ پیلے ہوں تو ان سے بات نہ کریں۔ اس وقت تک انتظار کریں جب تک کہ وہ سبز، بہت سبز نہ ہوں۔ (اگر آپ کبھی ان سے آنے والا کوئی سبز دیکھنا چاہتے ہیں، تو وہ ہے۔

Chapter Sixty Six
Constantly changing
outgoing message

واہ واہ، آپ کا پاگل پن ظاہر ہو رہا ہے

آپ لوگوں کے بارے میں بہت کچھ بتا سکتے ہیں صرف ان کے صوتی میل پر چھوڑے جانے والے پیغامات سے۔ "ہیلو،" اس کی مشین نے جواب دیا۔ "میں ابھی اندر نہیں ہوں۔ لیکن تم شاید مجھ سے بات نہیں کرنا چاہتے ہو۔ بیپ۔ کیا آپ کو شک ہے کہ اس آدمی میں احساس کمتری ہے؟

"ہیلو،" اس کی مشین جواب دیتی ہے۔ "آپ جو آواز سن رہے ہیں وہ ہمارے قاتل ڈوبرمین پنشر کی بھونکنے کی آواز ہے، بھڑیا۔ براہ کرم ٹون کے بعد ایک پیغام چھوڑ دیں۔ بیپ۔ کیا آپ کو شک ہے کہ یہ عورت بریک ان کے بارے میں فکر مند ہے؟ ہم میں سے زیادہ تر لوگ اپنی ذاتی باتوں کو اس قدر

واضح طور پر ریکارڈ نہیں کرتے کہ دنیا سن سکے۔ اس کے باوجود، لوگ اپنے صوتی میل پر جو کچھ کہتے ہیں اس کی لائنوں کے درمیان بہت کچھ سن سکتے ہیں۔

پچھلے مہینے مجھے اپنے انتہائی قدامت پسند گاہکوں میں سے ایک کے لئے کچھ کام کرنے کے لئے ایک گرافک آرٹسٹ کی ضرورت تھی۔ میں نے مارک کو فون کیا، ایک آرٹسٹ جس کا کام میں نے دیکھا تھا اور بہت پسند کیا تھا۔ اس کی جواب دینے والی مشین نے رسیور کے ذریعے کان توڑنے والی راک میوزک کو دھماکے سے اڑا دیا۔ پھر اس کی آواز برقی گٹار پر گونج اٹھی، 'ارے یار، بے ہودہ مت بنو۔ جیس نے مجھے اس اکیلے لہجے میں ایک کانوں سے بھری آواز سنائی دی۔ ہاں، ہاں، ہاں۔" بیپ۔ میں نے رسیور کو جلدی سے جھولے میں دھکیل دیا تاکہ اس خوفناک تصورات کو بند کیا جاسکے کہ اگر میرے کلائنٹ کو مارک کو فون کرنا پڑا تو اس کا رد عمل کیا ہو گا۔ ان کا 32 واں ٹیلنٹ شو کسی راک موسیقار کے ٹیلنٹ کا مناسب نمونہ ہو سکتا ہے۔ لیکن ایک کاروباری شخص کو زیادہ سیڈیٹ آؤٹ گونگ پیغام کا انتخاب کرنا چاہئے۔ جواب دینے والی مشین پر آپ جو پیغام چھوڑتے ہیں وہ آپ کے کام کی عکاسی کرتا ہے۔ اپنے آپ کو دوستانہ، غیر جانبدار اور تازہ ترین رکھیں۔

اور یہاں راز ہے: یہ تاثر دینے کے لئے کہ آپ واقعی اپنے کاروبار میں سب سے اوپر ہیں، ہر روز اپنا پیغام تبدیل کریں۔ مطالعات سے پتہ چلتا ہے کہ کال کرنے والے لوگوں کو زیادہ روشن اور زیادہ موثر سمجھتے ہیں جب وہ تازہ ترین پیغام سنتے ہیں۔

ہر بار جب وہ فون کرتے ہیں۔ اگر مناسب ہو تو، کال کرنے والوں کو بتائیں کہ آپ کہاں ہیں اور کب آپ واپس آنے کا ارادہ رکھتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس گاہک ہیں جن کی دیکھ بھال کرنے کی ضرورت ہے تو، یہ بہت اہم ہے۔

اپنے دفتر کے فون پر کچھ اس طرح کی کوشش کریں: 'یہ (نام) ہے۔ یہ جمعرات، 7 مئی ہے، اور میں آج دوپہر دیر تک سیلز میٹنگ میں رہوں گا۔ برائے مہربانی اپنا پیغام چھوڑ دیں اور جیسے ہی میں واپس آؤں گا میں آپ کے پاس واپس آ جاؤں گا۔ اس طرح، اگر آپ کسی کلائنٹ کو شام 4 بجے تک واپس نہیں بلاتے ہیں تو وہ بھاپ نہیں لے رہا ہے۔

اس کے علاوہ، اسے مختصر رکھیں۔ کچھ لوگ ہر روز اپنا پیغام تبدیل کرتے ہیں، لیکن یہ بہت طویل ہے۔ میرا ایک ساتھی تھا، ڈین نام کا ایک عوامی مقرر، جس نے اپنی بہترین آواز میں اس دن کے بارے میں اپنی سوچ کو تمام بے وقوف کال کرنے والوں پر مسلط کر دیا۔

پچھلے سال میں ڈین کے ساتھ ایک پروجیکٹ پر کام کر رہا تھا اور پیش رفت کی رپورٹ چھوڑنے کے لئے اسے ایک ہی دن میں تین بار فون کرنا پڑا۔ ہر بار اس کی مشین نے جواب دیا:

"ہیلو، یہ ڈین ہے، اور یہ میرا روزانہ محرک ہے۔" انہوں نے اپنی بڑی ریکارڈ شدہ کارکردگی کے لئے اپنا گلا صاف کیا اور پھر جاری رکھا۔ "کیا آج کسی نے ایسی بات کہی ہے جس سے تمہیں تکلیف ہوئی ہو؟" تو کیا؟ یہی ان کا مسئلہ ہے۔ "وہ ڈرامائی طور پر رک گیا۔" کیا کسی نے آپ کو غلط طریقے سے دیکھا؟ تو کیا؟ یہی ان کا مسئلہ ہے۔ "ایک بار پھر، اس احساس کی شدت میں ڈوبنے کے لئے ایک وقفہ۔ غصہ، غصہ اور ناراضگی کے اپنے چھوٹے چھوٹے خیالات کو طاقت کے خیالات سے بدل دیں۔ پرسکون ہو جاؤ۔ زندگی میں ان چھوٹی چھوٹی پریشانیوں سے اوپر اٹھیں۔ اپنے خیالات کو تکمیل اور کامیابی کی سمت میں مرکوز کریں۔

ایک بار پھر، یہ ڈین ہے۔ 'میں حیران ہوں کہ اس نے اپنے ایجنٹ کا فون نمبر بھی یہاں نہیں چھوڑا۔' اپنا پیغام لہجے میں چھوڑ دو۔ اور ایک عظیم پرامن دن ہو۔ "بیپ۔"

پہلی بار جب میں نے ڈین کا 'متاثر کن' پیغام سنا، تو لمبائی نے مجھے ہلکا سا پریشان کر دیا۔ دوسری بار، میں نے اپنے آپ کو ہائپر وینیٹی لیٹر پایا جب میں اس کے ناقابل برداشت طویل پیغام کو حاصل کرنے کا انتظار کر رہا تھا۔ تیسری کال تک، اس کا شمیٹری پیغام ناقابل فہم لگ رہا تھا۔ میں ان 'غصے، غصے اور ناراضگی کے چھوٹے موٹے خیالات' سے بھرا ہوا تھا جن کے خلاف انہوں نے اپنے ڈرن پیغام کی وجہ سے متنبہ کیا تھا۔ مجھے 'اس سے اوپر اٹھنا' اور 'اپنے خیالات کو تکمیل اور کامیابی کی طرف مرکوز کرنا' ناممکن لگا۔ 'میں اس کی ناک میں گھونسا مارنا چاہتا تھا۔ باہر جانے والے پیغامات متاثر کن پیغامات دینے کے لئے نہیں ہیں اور نہ ہی کسی کی کامیابیوں سے دنیا کو متاثر کرنے کے لئے ہیں۔

میری ایک اور دوست، ایک مصنفہ، نے اپنی مشین پر اس کے ساتھ بلی کی کچھ چھوٹی پٹیاں حاصل کیں:

"ہیلو، یہ شیرل اسمتھ ہے۔ شیرل اپنے قومی کتابوں کے دورے پر ہیں، (وہ رکی تاکہ تمام کال کرنے والے مناسب طور پر متاثر ہو سکیں) 'بارہ شہروں میں نمائش کر رہے ہیں۔ (ایک اور وقفہ جیسے تالیوں کا انتظار کر رہا ہو۔)" وہ ۷ اکتوبر کو واپس آئے گی۔" (یہ کیا ہے وہ تھوڑا سا؟ شیرل خود بول رہی ہے)۔ 'براہ مہربانی اپنا پیغام اس کے لہجے میں چھوڑ دیں۔' بیپ۔

جی ہاں، شیرل، ہم جانتے ہیں کہ آپ ایک اہم مصنف ہیں۔ لیکن آپ کی تیسری پارٹی کی جانب سے خود کے بارے میں حوالہ، آپ کی خود ساختہ آواز، اور اسے بارہ شہروں کے ساتھ سب سے اوپر رکھنا کسی بھی بگ کیٹ کو اس کی مونچھوں میں جھونکنے پر مجبور کر دے گا۔

ایک آخری پیغام: ایک خاص پیغام سے گریز کریں جو بہت سے کاروباری افراد ان دنوں استعمال کرتے ہیں۔ 'میں یا تو اپنی میز سے دور ہوں یا دوسری لائن پر ہوں۔ اس پیغام کا ذیلی متن یہ ہے کہ 'میں اپنی میز پر زنجیروں میں جکڑا ہوا ایک غلام ہوں اور یہ ایک حیرت انگیز حقیقت ہے کہ میں اس لمحے کے لیے فرار ہو گیا ہوں۔ ایک رات میں صبح سویرے کام کر رہا تھا۔ 4 پر

اے ایم۔ میں نے ایک ساتھی کے بزنس فون پر ایک پیغام چھوڑنے کا فیصلہ کیا تاکہ جیسے ہی وہ نو بجے اندر آئے اسے یہ پیغام مل جائے۔ "ہیلو،" پیغام چھپھا رہا تھا۔ "یہ فیلیشیا ہے۔ میں اس وقت یا تو اپنی میز سے دور ہوں یا دوسری لائن پر ہوں، لیکن اپنا پیغام لہجے میں چھوڑ دیں۔ بیپ۔ فیلیشیا، تھینا آپ اپنی میز سے دور ہیں۔ اتوار کی صبح 4 بجے ہیں!" "دوسری لائن پر؟" اس وقت؟ مجھے امید نہیں ہے!

آپ کبھی نہیں جانتے کہ آپ کا پیغام کسی کو کیسے متاثر کرے گا۔ بس اپنے آپ کو غیر جانبدار، دوستانہ، مسلسل تبدیل، مختصر، اور کم بیان رکھیں۔ کوئی فخر نہیں، کوئی گھنٹی نہیں، کوئی سیٹی نہیں۔

تکنیک 66:

مسلسل جانے والے پیغام کو تبدیل کرنا

اگر آپ ایماندار اور قابل اعتماد کے طور پر سمجھا جانا چاہتے ہیں تو، اپنے سبکدوش ہونے والے پیغام کے طور پر ایک مختصر، پیشہ ورانہ اور دوستانہ سلام چھوڑ دیں۔ کوئی موسیقی نہیں۔ کوئی مذاق نہیں۔ کوئی متاثر کن پیغام نہیں۔ کوئی فخر، گھنٹیاں یا سیٹیاں نہیں۔ اور یہاں راز ہے: ہر دن تبدیل کریں۔ ضروری نہیں کہ آپ کا پیغام بے عیب ہو۔ تھوڑی سی کھانسی یا ہچکچاہٹ آپ کے پیغام کو ایک خوبصورت بے مثال حقیقت فراہم کرتی ہے۔

Chapter Sixty Seven

Your ten-second audition

!Neeexxt

بڑے براڈوے میوزیکل کے پروڈیوسر آڈیشن کے دوران سفاک ہو سکتے ہیں۔ کئی ہفتوں تک اپنے آڈیشن گانے کی ریہرسل کرنے کے بعد، اسٹار بننے کی خواہش رکھنے والا ایک بے چین شخص اسٹیج پر قدم رکھتا ہے۔ وہ گانے کے لیے منہ کھولتا ہے۔ کچھ نوٹوں کے بعد، بے رحم پروڈیوسر چیختا ہے، 'شکریہ۔ نیکس ایکس ایکس ٹی!' اسٹارڈم کے خواب دس سیکنڈ میں چکنا چور ہو گئے!

کاروباری افراد کے پیشہ ورانہ خواب بھی ان کے 'آڈیشن' کے پہلے دس سیکنڈ میں چکنا چور ہو سکتے ہیں۔ ان کا آڈیشن وہ پیغام ہے جو وہ کسی اور کی جواب دینے والی مشین پر چھوڑ دیتے ہیں۔

اہل کاروباری افراد سستے پیلے رنگ کے کاغذ پر کسی وی آئی پی کو ہاتھ سے لکھا ہوا بزنس لیٹر بھیجنے کا خواب بھی نہیں دیکھیں گے اور جواب کی توقع نہیں کریں گے۔ وہ جانتے ہیں کہ وصول کنندہ اسے

ڈبے میں ڈال دے گا۔ اس کے باوجود، ان میں سے کچھ لوگ وی آئی پی کے صوتی میل پر ایک کمزور پیغام چھوڑیں گے اور کال واپس آنے کی توقع کریں گے۔ کسی نے بھی انہیں کبھی نہیں بتایا کہ بگ ونرز ان کے صوتی میل پر پیغامات کی جانچ پڑتال کرتے ہیں جس طرح ایک بڑے براڈوے پروڈیو سر کو سمجھا جاتا ہے۔ اگر آپ اچھے لگ رہے ہیں، تو آپ کو ایک موقع ملے گا۔ اگر آپ ایسا نہیں کرتے ہیں، تو آپ کو تیزی سے ان کی زندگی سے باہر نکال دیا جاتا ہے۔

سیلز مین، درخواست دہندگان، امیدواروں اور حریفوں کو جو صوتی میل پر کھر درے، ذہین، پر جوش پیغامات چھوڑتے ہیں انہیں واپس بلایا جاتا ہے۔ کمزور لہجے اور غیر تیار شدہ پیغامات کے ساتھ ہارنے والے کبھی بھی مسٹریا مس میک اٹ ہیپن سے نہیں سنتے ہیں۔ اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ کا پیغام تین سی کی عکاسی کرتا ہے: اعتماد، وضاحت، اور ساکھ۔ اس کے علاوہ، اسے سننے والے کو راغب کرنے، تفریح کرنے یا دلچسپی لینے کے لئے بنائیں۔ ایک فلیٹ 'یہ جو ہے، مجھے واپس بلاؤ' بگ ونرز کے ساتھ اسکور نہیں کرتا ہے۔

ہمارے ساتھ رہیں...

ریڈیو ڈی جے اپنے سامعین کو ہم آہنگ رکھنے کے لئے چالوں کا استعمال کرتے ہیں۔ ٹاپ سیلز مین کے پاس امکانات کو واپس بلانے کے لئے راغب کرنے کے لئے اسی طرح کی چھوٹی چھوٹی چالیں ہیں۔ یہاں ایک چٹان کہا جاتا ہے

ہینگمر۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کہ سامعین ریڈیو اشتہار کے دوران اسٹیشن تبدیل نہیں کریں گے، براڈکاسٹر ایک چھوٹا سا راز پھینکتا ہے: 'اور اشتہار کے فوراً بعد ہم جیتنے والے ٹکٹ کے ساتھ واپس آئیں گے... یہ آپ کا ہو سکتا ہے... ساتھ رہو!' جب بھی آپ کسی کے لئے صوتی میل کا پیغام چھوڑتے ہیں تو، ایک کلف ہینگمر شامل کرنے کی کوشش کریں: 'ہیلو ہیری، یہ اینڈریو ہے۔ میرے پاس اس سوال کا جواب ہے جو آپ نے گزشتہ ہفتے مجھ سے پوچھا تھا۔ یا 'ہیلو ڈیان، یہ سیٹھی ہے۔ میرے پاس اس منصوبے کے بارے میں کچھ بڑی خبر ہے جس پر ہم بات کر رہے تھے۔ اب ہیری اور ڈیان کے پاس اینڈریو اور سیٹھی کو واپس بلانے کی ایک وجہ ہے۔

شخصیت کو بھی اپنے پیغام میں شامل کریں۔ لوگوں کی تصویر بنائیں جو اسے سن رہے ہیں۔ ان کے تجسس کو بڑھانے یا انہیں مسکرانے کے لئے کچھ کہیں۔ آپ جو پیغام چھوڑتے ہیں وہ آپ کا دس سیکنڈ کا آڈیشن ہے۔ اسے اچھا بنائیں۔

تکنیک 67:

آپ کا دس سیکنڈ کا آڈیشن

ڈائل کرتے وقت، اپنے گلے کو صاف کریں۔ اگر کوئی جواب دینے والی مشین اٹھتی ہے تو، ظاہر کریں کہ بیپ ایک بڑا براڈوے پروڈیو سر ہے جو 'نیکسکسٹ' کہتا ہے۔ اب آپ چل رہے ہیں۔ یہ آپ کا دس سیکنڈ کا آڈیشن ہے تاکہ یہ ثابت ہو سکے کہ آپ فوری کال بیک کے اہل ہیں۔

اتفاق سے، اگر کسی کا صوتی میل غیر متوقع طور پر آن ہوتا ہے اور آپ تیار نہیں ہیں تو، جلدی سے ہینگ اپ کریں (بیپ سے پہلے تاکہ انہیں ہینگ اپ پیغام نہ ملے۔ اپنے تفریحی، دلکش، یاد لچسپ

پیغام کو تیار کرنے کے لئے ایک لمحے کا وقت لیں۔ اعتماد، وضاحت اور کرشمہ کے ساتھ ایک بار اس کی مشق کریں۔ پھر اپنا عظیم گرم پیغام چھوڑنے کے لئے تیار ہوں۔
ایک مضحکہ خیز بات ہوتی ہے۔ اگر آپ کی پارٹی اس بار جواب دیتی ہے، تو آپ مایوس ہوں گے۔

Chapter Sixty Eight

The ho-hum caper

ہوہم، معمول کے مطابق کاروبار

اس اگلی ٹیلی فون تکنیک کی ترغیب مین ہیٹن کے وسط میں بیت الخلاء کے ساتھ ذاتی تجربات سے ملتی ہے (یقینی طور پر اس کی اصل سے کم ہے)۔ نیویارک شہر اپنی تمام تر نفاست کے باوجود ایک لحاظ سے یورپ کے چند بدترین شہروں سے پیچھے ہے۔ مین ہیٹن میں عوامی بیت الخلاء بہت کم ہیں۔ اور ان یورپی طرز کے، دلکش، اور بعض اوقات سڑک کے کونوں پر بہت زیادہ تعریف شدہ، آزادانہ ڈھانچوں میں سے کوئی بھی نہیں۔

ان دنوں میں جب میں نے نیویارک کے مصروف شہر کے ارد گرد سیلز کالز کیں، اس نے ایک مسئلہ پیش کیا۔ دن میں کئی بار۔ میں اکثر خود کو کافی شاپ کے کیشٹروں کے رحم و کرم پر پاتا تھا جو حسد سے اپنے ریست روم کی سہولیات کی حفاظت کرتے تھے۔ کچھ دکانوں پر تو کھڑکی میں خطرناک طور پر لکھے ہوئے نشانات بھی لگے ہوئے تھے، 'باتھ روم صرف گاہکوں کے لیے ہیں۔

میں نے اکثر دیکھا کہ اگر میں اسے سیدھا کھیلتا ہوں۔ کیشٹر کے پاس جاتا ہوں اور پوچھتا ہوں کہ کیا میں سہولیات کا استعمال کر سکتا ہوں۔ تو مجھے گولی مار دی جائے گی۔ تو میں نے مندرجہ ذیل تکنیک کا استعمال کیا۔ کیشٹر پر ایک نظر ڈالے بغیر، میں اعتماد کے ساتھ کافی شاپ میں چلا جاتا تھا۔ میں باتھ روم کے باؤنسر کے بالکل پاس سے گزرتا تھا اور اپنی نظریں بوتھوں میں سے ایک پر مرکوز رکھتا تھا۔ وہ سمجھتی تھی کہ میں دوپہر کے کھانے کے لئے آ رہا ہوں یا صرف اپنے بھولے ہوئے دستانے لینے کے لئے واپس آیا ہوں۔ ایک بار جب میں لو کے گیٹ کیپر کے پاس سے گزرتا، تو میں انتظار کرتا کہ وہ اگلے چیک کی گھنٹی بجانے میں مصروف ہو۔ پھر، چکنی ہوئی بجلی کی طرح، میں جان میں دوڑتا تھا۔

میں نے اس دھوکے کو ہو۔ ہم کیپر کا نام دیا کیونکہ میں نے معمول کے مطابق 'ہو ہم، کاروبار' کے اپنے فرضی رویے کا نام دیا تھا۔ میں یہاں ہر روز دوپہر کے کھانے کے علاوہ کچھ بھی نہیں رکھتا ہوں۔ آئیے اب ہم اس خفیہ سبٹرفیوج کو شاذ و نادر ہی ناکام ہونے والی فون تکنیک میں ترجمہ کرتے ہیں۔ آپ سکریٹریوں کے ارد گرد گھسنے اور ان کی بے رحم اسکریننگ سے بچنے کے لئے حربے کا استعمال کر سکتے ہیں۔ اسے سیدھا کھیلنے اور اپنی پارٹی کا نام پوچھنے کے بجائے، صرف یہ کہیں کہ 'کیا وہ اندر ہے؟' یا 'کیا وہ اندر ہے؟' سب نام کا استعمال زبانی طور پر ہے

ہمیشہ کی طرح ایک کاروبار کے ساتھ سکریٹری کے پاس دوڑتے ہوئے، 'ہو ہم، میں ہر روز فون کرتا ہوں' کا رویہ۔

تکنیک 68:

ہو۔ ہم کیپر

اپنی پارٹی کا نام استعمال کرنے کے بجائے، آسانی سے اس کے نام کو اپنی زبان سے اتارنے دیں۔ بھول جاؤ 'اوہ، کیا میں مس بگ شاٹ سے بات کر سکتا ہوں؟ بس اعلان کریں، 'ہیلو، باب سمٹھ یہاں ہے، کیا وہ اندر ہے؟ اپنی زبان سے واقف اس کو پھینکنا سکریٹری کو اشارہ کرتا ہے کہ آپ اور اس کے پاس پرانے دوست ہیں۔

Chapter Sixty Nine

'I hear your other line'

’کیا آپ کو واقعی اپنے باورچی خانے میں لگی آگ کا خیال رکھنا ہے؟‘

جب بھی آپ کسی کے ساتھ فون پر ہوتے ہیں تو، آپ ان کی آوازوں سے کہیں زیادہ سنتے ہیں۔ پس منظر میں آپ کتوں کے بھونکنے، بچوں کے رونے، یا پھٹنے کی آواز سن سکتے ہیں۔ آپ سب جانتے ہیں کہ کتے کی دم ریفریجریٹر میں پھنسی ہوئی ہے، بچے کو کھانا کھلانا ہے، یا گھر میں آگ لگی ہوئی ہے۔ جب آپ آواز کو یہ پوچھ کر تسلیم کرتے ہیں کہ کیا انہیں اس کا خیال رکھنا ہے تو، آپ اپنے سننے والوں کے دلوں کو گرماتے ہیں۔

جب آپ کام پر کسی سے بات کر رہے ہوتے ہیں تو، آپ اکثر ایک اور فون کی گھنٹی بجتے سنتے ہیں۔ فوری طور پر کہو، ’میں نے آپ کی دوسری سطر سنی ہے۔ کیا آپ کو اس کا جواب دینا ہے؟‘ یہاں تک کہ اگر نہیں، تو وہ اس اقدام کی تعریف کرے گا۔ اگر اسے دوسری کال پکڑنی ہے تو، آپ اس بات کو

یقینی بنا سکتے ہیں کہ اس نے پہلی انگوٹھی کے بعد آپ کی کوئی بات نہیں سنی۔ وہ صرف یہ سوچ رہا ہے کہ 'میں بد تمیزی کے بغیر اس چیختے ہوئے شخص کو کیسے روک سکتا ہوں تاکہ میں اپنے دوسرے فون کا جواب دے سکوں؟' درحقیقت ہر جھگڑے کے ساتھ، جلن پیدا ہوتی ہے کہ آپ اسے وہ کام کرنے سے روک رہے ہیں جو اسے کرنا ہے۔

یہاں وہ تکنیک ہے جو آپ کو اس تکلیف دہ پوزیشن میں رہنے سے بچانے کی ضمانت دیتی ہے۔

تکنیک 69:

'میں نے آپ کی دوسری سطر سنی ہے'

جب آپ پس منظر میں فون سنتے ہیں تو، اگر ضروری ہو تو درمیان میں بولنا بند کر دیں اور کہیں کہ 'میں نے آپ کی دوسری لائن سنی ہے' (یا آپ کا کتا بھونک رہا ہے، آپ کا بچہ رو رہا ہے، آپ کا شریک حیات آپ کو فون کر رہا ہے)۔ پوچھیں کہ کیا اسے اس میں شرکت کرنی ہے۔ چاہے وہ ایسا کرے یا نہ کرے، وہ جان جائے گی کہ آپ پوچھنے کے لئے ٹاپ کمیونیکسٹر ہیں۔

سب ٹیکسٹ، یقیناً، یہ ہے کہ آپ اپنے کالر کی دنیا میں جو کچھ ہو رہا ہے اس کے بارے میں حساس ہیں۔ اگر آپ دور یا کسی دوسرے ملک میں کسی سے بات کر رہے ہیں،

مواصلات کے شعبے میں آپ کو سب سے اوپر دکھانے کا ایک اور طریقہ یہ ہے کہ وقت کے حوالہ جات کو ان کے ٹائم زون میں ترجمہ کریں۔ جب آپ کوئی پیغام چھوڑیں تو کہیں کہ 'میں آپ کے وقت تین سے پانچ کے درمیان پہنچ سکتا ہوں۔'

اور غیر ملکی تعطیلات کو مت بھولنا۔ گزشتہ 1 جولائی کو، میں آسٹریلیا کے ایک کلائنٹ کے ساتھ فون پر تھا۔ میں اس وقت بہت متاثر ہوا جب انہوں نے مجھے 'یوم آزادی ویک اینڈ کی مبارک باد' دی۔ اتنا متاثر ہوا، درحقیقت، میں بین الاقوامی تعطیلات کا چارٹ تلاش کرنے کے لئے باہر بھاگا۔ میں نے اگلے 25 اپریل کو اپنے کیلنڈر میں اپنے آسٹریلوی دوست کو 'ہیپی اینزاک ڈے' کی مبارکباد دینے کے لئے ایک نوٹ بنایا (جب مجھے پتہ چلا کہ اس کا کیا مطلب ہے)۔ اگر آپ دنیا بھر کے لوگوں کے ساتھ کاروبار کرتے ہیں، تو ان کی چھٹیوں کے لئے نیک خواہشات کا اظہار کرنا یقینی بنائیں۔ اگر وہ مشترکہ نہیں ہیں تو اپنے بارے میں بھول جائیں۔ میں اب بھی پچھلے نومبر کے اس وقت کے بارے میں افسردہ ہوں جب میں ایک کینیڈین کلائنٹ اور اس کے سات سیلز مین کے ساتھ کانفرنس کال پر تھا۔ میں نے ان سبھی کو 'شکریہ کی مبارک باد' دی۔

Chapter Seventy

Instant replay

یہ دوسری بار بہت بہتر ہے

جب میں نے پہلی بار اوز کے جادوگر کو دیکھا، تو کہانی نے مجھے مسحور کر دیا۔ دوسری بار جب میں نے اوز کے جادوگر کو دیکھا تو اسپیشل ایفیکٹس نے مجھے حیران کر دیا۔ تیسری بار جب میں نے اوز کے جادوگر کو دیکھا تو فوٹو گرافی نے مجھے حیران کر دیا۔ کیا آپ نے کبھی کوئی فلم دوبار، تین بار دیکھی ہے؟ آپ باریکیوں کو محسوس کرتے ہیں اور ایسی آوازیں سنتے ہیں جو آپ نے پہلی بار مکمل طور پر کھو دی تھیں۔

فون پر بھی ایسا ہی ہوتا ہے۔ چونکہ آپ کی کاروباری گفتگو فلموں کے مقابلے میں زیادہ نتیجہ خیز ہے، لہذا آپ کو انہیں دو، شاید تین بار سننا چاہئے۔ اکثر ہمیں اس بات کا کوئی واضح اندازہ نہیں ہوتا کہ ہماری فون گفتگو میں واقعی کیا ہوا تھا جب تک کہ ہم اسے دوبارہ نہیں سنتے۔ آپ کو ٹوٹو کے کالر کے رنگ سے کہیں زیادہ اہم رنگ ملیں گے۔ اور آپ کے تصور سے کہیں زیادہ خوف زدہ افراد ملیں گے

جن کے پاس 'دماغ نہیں ہے'!

آپ اپنی اہم کاروباری گفتگو کو دوبارہ کیسے سنتے ہیں؟ صرف قانونی اور اخلاقی طور پر انہیں ٹیپ ریکارڈ کریں۔ میں آپ کی کاروباری گفتگو کو ریکارڈ کرنے اور تجزیہ کرنے کی تکنیک کو فوری ری پلے کے لئے کہتا ہوں۔

اس کے فون پر ٹیپ ریکارڈ ہونے سے میری دوست لورا کے کیریئر میں ڈرامائی فرق پڑ سکتا تھا۔ ماہر غذائیت لورانے ایک بہترین صحت بخش مشروب تیار کیا تھا۔ یہ قومی سطح پر مارکیٹنگ کا مستحق تھا۔

میں ایک دن لورا کے دفتر میں اس کے منصوبوں پر تبادلہ خیال کر رہا تھا اور میں نے کہا، 'لورا، میرے پاس صرف آپ کے لئے رابطہ ہے'۔ کئی ماہ پہلے، میری ملاقات فریڈ سے ہوئی تھی، ایک ایسا شخص جو سپر مارکیٹوں کی ایک زنجیر کا مالک تھا۔ فریڈ نے مجھ پر احسان کیا کیونکہ اس کی درخواست پر میں نے ایک سوشل کلب کے لیے پروبونوٹاک دی تھی جس سے وہ تعلق رکھتا تھا۔ فریڈ سپر مارکیٹ کی دنیا میں ایک بڑا کیلا تھا، اور ایک 'ہاں' کے ساتھ وہ میرے دوست کے صحت کے مشروب کو اپنے اسٹورز میں ڈال سکتا تھا۔ یہ لورا کو قومی سطح پر لانچ کرے گا۔

میں نے فون کیا اور دیکھو، وہ اندر تھا۔ اور اس سے بھی بڑی بات یہ تھی کہ فریڈ لورا کے مشروب میں دلچسپی لے رہا تھا۔

"اسے پہن لو،" فریڈ نے کہا۔

میں نے فخر سے لورا کو فون تھما دیا اور ان کی بات چیت ٹھیک شروع ہو گئی۔ "اوہ یقیناً، میں تمہیں ایک نمونہ بھیجوں گی،" لورا نے کہا۔ "پتہ کیا ہے؟" پھر میں نے لورا کو یہ کہتے ہوئے سنا، 'اوہ، ایک منٹ ٹھہرو، مجھے لکھنے کے لیے کچھ حاصل کرنے دو۔' (میں نے تیزی سے ایک قلم گھمایا اور ایک پیڈ کو اس کی ناک کے سامنے دھکیل دیا۔ "اوہ، پھر یہ کیا ہے؟ کیا آپ نے 4201 یا 4102 کہا تھا؟) (میں بے ساختہ روتا ہوں۔) "اور تم اس گلی کا نام کیسے لکھتے ہو؟" (میری چیخ سنائی دیتی ہے۔) "واہ، یہ قلم صرف سیاہی سے ختم ہو گیا تھا۔ لیل، کیا تم نے میری میز پر ایک اور قلم دیکھا ہے؟ (میں نے ایسا کیا، اور اس بار مجھے لگا کہ میں اسے اس پر پھینک دوں۔ "معاف کیجئے گا، پھر یہ کیا ہے؟"

کیس، اب میں لورا کے ہاتھوں سے فون چھیننا چاہتا تھا۔ اسے پتہ دہرانے جیسی تفصیلات کے لئے مصروف بگ کینا کو پریشان نہیں کرنا چاہئے۔ وہ وضاحت کے لئے بعد میں اپنے سکریٹری کو واپس بلا سکتی تھی۔ لیکن یہ بھی غیر ضروری ہوتا اگر وہ اس تکنیک کے ساتھ بات چیت کو ریکارڈ کر رہی ہوتی جسے میں فوری ری پلے کہتا ہوں۔ وہ صرف یہ بتا سکتی تھیں کہ وہ ریکارڈر کو پلٹ رہی ہیں (زیادہ تر ہیوی ہٹرز اس تصور سے مطمئن ہیں) اور وہ اسے ٹیپ پر رکھتی تھیں۔

فریڈ نے اس دن لورا کے ساتھ اچھا سلوک کیا۔ لیکن میرے دوست نے اس سے کبھی جواب نہیں سنا۔ اور آج تک، وہ حیران ہے کہ کیوں۔ وہ کبھی نہیں جان پائے گی کہ کنفیوز فون ایکسچینج نے اس معاہدے کو ختم کر دیا ہے۔

کیا فریڈ صرف اس وجہ سے نا انصافی کر رہا تھا کہ لورا فون پر تھوڑی سست تھی؟ بالکل نہیں۔ فریڈ کا کہنا ہے کہ 'اگر یہ عورت ممکنہ کاروباری تعلقات کے آغاز میں میرے وقت کے بارے میں اتنی ہی بے حس ہے، تو وہ پائیک کے نیچے کیسی ہوگی؟' دانشمندانہ انتخاب، فریڈ۔ میں اب بھی لورا کو پسند کرتا ہوں۔ وہ اب بھی میرا دوست ہے۔ لیکن کیا میں اسے کسی دوسرے بڑے جیتنے والوں سے متعارف

کراؤں گا جو اس کی مدد کر سکتا ہے؟ میں موقع نہیں لے سکتا۔

اپنے فوری ری پلے کو کیسے ترتیب دیں

فوری ری پلے آسان اور سستا ہے۔ اپنے مقامی الیکٹر انکس اسٹور پر جائیں اور اپنے ٹیلی فون کے لئے ریکارڈر طلب کریں۔ اسے اپنے فون ریسیور پر تھپڑ ماریں، اور دوسرے سرے کو کیسٹ ریکارڈر میں پلگ کریں۔ پھر اپنی اگلی اہم گفتگو کے دوران ریکارڈر کو آن کریں۔ یہ آلہ آپ کی پہلی کال پر سیکڑوں ڈالر کما سکتا ہے۔ کچھ ریاستوں میں قانون کے تحت آپ کو دوسرے فریق کو مطلع کرنے کی ضرورت ہوتی ہے کہ آپ انہیں ریکارڈ کر رہے ہیں۔ اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ جس ریاست میں رہتے ہیں وہاں قانونی حیثیت کے بارے میں حکام کے ساتھ چیک کریں۔ اگر یہ ایک فریق کی رضامندی ہے، تو فکر نہ کریں۔ آپ ایک پارٹی ہیں۔ ظاہر ہے کہ آپ کو کبھی بھی ٹیپ کو اپنے دوسرے سننے کے علاوہ کسی اور مقصد کے لئے استعمال نہیں کرنا چاہئے۔ نہ صرف یہ غیر قانونی ہو گا بلکہ ناقابل قبول بھی ہو گا۔ اضافی سیکورٹی کے لئے، لوگوں کی ٹیپ شدہ گفتگو کو نہ چھوڑیں

ارد گرد لیٹا ہوا۔ اسی ٹیپ کو اپنی کیسٹ مشین میں رکھیں اور اہم تفصیلات ریکارڈ کرنے کے لئے اسے بار بار استعمال کریں۔

فوری ری پلے کے ساتھ، آپ اپنے بات چیت پارٹنر کی طرف سے پھینکی جانے والی گیندوں کو پہلے باؤنس پر پکڑ سکتے ہیں۔ آپ اپنے باس کے ساتھ فون پر ہیں۔ وہ ایک قانونی فرم میں چار یا پانچ ناموں کو لکھتا ہے، پھر پتہ، پھر نو ہندسوں کا زپ کوڈ۔ یہ محسوس کرتے ہوئے کہ اس نے آپ کو کچھ تیز گیندیں دی ہیں، وہ پوچھتا ہے، 'کیا میں آپ کے لئے اسے دہراؤں؟' 'نہیں شکریہ، مجھے مل گیا،' آپ اپنے چھوٹے سے ٹیپ ریکارڈر کو خاموشی سے ٹیپ کرتے ہوئے فخر سے کہتے ہیں۔ باس متاثر ہے۔

تکنیک 70:

فوری ری پلے

اپنی تمام کاروباری گفتگو ریکارڈ کریں اور انہیں دوبارہ سنیں۔ دوسری یا تیسری بار، آپ اہم باریکیوں کو اٹھاتے ہیں جو آپ نے پہلی بار کھو دیا تھا۔ یہ فٹ بال کے شائقین کی طرح ہے جو اکثر یہ نہیں جانتے کہ کوئی گرڈ بڑ تھی یا نہیں جب تک کہ وہ اسے فوری ری پلے میں دوبارہ نہیں دیکھتے۔

فوری ری پلے کا ایک اور فائدہ - یہ آپ کی جہالت کو چھپانے میں مدد کرتا ہے۔ حال ہی میں میں ایک کیمرہ مین کے ساتھ فون پر تھا جو اسپیکر کے ڈیمو کے طور پر استعمال کرنے کے لئے ویڈیو ٹیپ پر قیمت پر بات چیت کر رہا تھا۔ خوش قسمتی سے میں اس گفتگو کو ریکارڈ کر رہا تھا کیونکہ ہائی-8، وی ایچ ایس، سپروی ایچ ایس، بیٹا ایس پی، اور تین چوتھائی انچ یو-میک کی بھرمار نے مجھے دیوار میں چوہوں کے

سورخ میں ریگنے کی خواہش کی تھی۔ لیکن میں نے بعد میں ہماری گفتگو کا ٹیپ سنا۔ میں نے وہ تمام الفاظ لکھے جو مجھے سمجھ میں نہیں آئے اور پھر ایک ویڈیو دوست سے پوچھا کہ ان کا کیا مطلب ہے۔ اب میں کیمرہ مین کو واپس بلانے کے قابل تھا اور کہنے کے قابل تھا، 'میں بیٹا ایس پی پر دو کیمروں کا شوٹ چاہتا ہوں۔ اور کیا آپ مجھے وی ایچ ایس ڈب دے سکتے ہیں تاکہ میں کچھ آف لائن ایڈیٹنگ کر سکوں؟' کیا آپ کو نہیں لگتا کہ مجھے اس سے کہیں زیادہ بہتر قیمت ملی ہے اگر میں نے پوچھا تھا، 'ڈوہ، بیٹا ایس پی کیا ہے؟'

بھول جاؤ کہ انہوں نے کیا کہا، سنو کہ ان کا کیا مطلب تھا

فوری ری پلے آپ کو مواصلات کی سطح کے بارے میں حساس بناتا ہے جو صرف آپ کے کال کرنے والوں کے الفاظ سے کہیں زیادہ گہرا ہے۔ آپ کسی خیال کے بارے میں ان کے حقیقی جوش و خروش یا ہچکچاہٹ کو قبول کرتے ہیں۔

جب ہم کچھ چاہتے ہیں تو ہمارے دماغ ہم پر مضحکہ خیز چالیں کھیلتے ہیں۔ اگر ہمیں کسی سے 'ہاں' کی شدید خواہش ہوتی ہے، تو ہم 'ہاں' سنتے ہیں۔ لیکن 'ہاں' ہمیشہ وہ نہیں ہے جو لگتا ہے۔ ایک کلائنٹ کا زبردست 'ہاں' اور اس کے ہچکچاہٹ والے 'بی ساس' جنت اور جہنم کی طرح مختلف ہیں۔ گزشتہ ماہ میں نے ایک خاتون سے پوچھا جس نے مجھے تقریر کے لیے بک کرایا تھا۔

اس کا دفتر میرے دس صفحات پر مشتمل ہینڈ آؤٹ کو دوبارہ پیش کر سکتا تھا۔ اس نے مجھے وہ جواب دیا جو میں چاہتا تھا، جو 'ہاں' تھا۔ تاہم، بعد میں، میں نے ٹیپ پر ہماری گفتگو کو دوبارہ سنا۔ ہینڈ آؤٹ کے بارے میں اس کا جواب بہت ہچکچاہٹ والا تھا، 'ہم، ٹھیک ہے، ہاں۔' میں نے فوراً اسے واپس بلا یا اور کہا، 'ویسے، ان ہینڈ آؤٹس کے بارے میں فکر مت کرو۔'

"اوہ، میں بہت خوش ہوں!" اس نے کہا۔ 'کیونکہ ہمارے پاس واقعی اس طرح کی چیزوں کے لیے بجٹ نہیں ہے۔ میں نے اپنے کلائنٹ کی خیر سگالی میں کاغذ کی چند شیٹس کو دوبارہ تیار کرنے کی قیمت سے کہیں زیادہ حاصل کیا۔'

آئیے اب ہم آپ کے لائیو، ان پرسن شوپرواپس آتے ہیں۔ ہم نہ صرف اس بارے میں بات کریں گے کہ کسی پارٹی میں کس طرح ہٹ ہونا ہے، بلکہ ایک سیاست دان کی طرح ان تمام لوگوں کو آسانی سے کیسے نشانہ بنایا جائے جو آپ چاہتے ہیں۔

Part Eight

How to work a party like a politician works a room

The politician's six-point party checklist

ہم میں سے زیادہ تر لوگ، جب کسی پارٹی میں مدعو کیے جاتے ہیں، تو ایک پر جوش سوچ کے عمل میں شامل ہو جاتے ہیں۔ ہمارا بے ترتیب احترام کچھ اس طرح ہے: "ہم، یہ مزہ ہو سکتا ہے... حیرت ہے کہ کیا وہ کھانا پیش کرنے جا رہے ہیں... امید ہے کہ یہ اچھا ہے... وہاں کچھ دلچسپ لوگ ہو سکتے ہیں... حیرت ہے کہ کیا میرا دوست اتنا 'آ رہا ہے... گولی، مجھے کیا پہننا چاہیے؟"

تاہم، ایک سیاست دان کسی پارٹی کے بارے میں اس طرح نہیں سوچتا ہے۔ جہاں سیاست دان، ہیوی ڈیوٹی نیٹ ورکرز، سنجیدہ سوشلائزرز اور کاروباری دنیا کے بگ ونرز اس دعوت نامے کو دیکھ

رہے ہیں، وہیں وہ فطری طور پر ایک دوسرے چینل پر سرفنگ کر رہے ہیں۔ اس سے پہلے کہ وہ ہاں یا نہیں کے ساتھ آرائس وی پی کریں، ان کے دماغ صحافتی مہم کے سوالات تیار کرتے ہیں۔ یہ چھ نکاتی پارٹی چیک لسٹ ہے۔ کون؟ کب؟ کیا؟ کیوں؟ کہاں؟ اور کیسے؟ آئیے انہیں ایک ایک کر کے لے جاتے ہیں۔

پارٹی میں کون شرکت کرے گا؟

خاص طور پر، وہاں کون ہو گا جس سے مجھے ملنا چاہئے؟ سنجیدہ نیٹ ورکرز حساب لگاتے ہیں 'مجھے کاروبار کے لئے کس سے ملنا چاہئے؟ میں سیاسی طور پر کس سے ملوں یا

سماجی وجوہات؟" اور، اگر اکیلا اور تلاش کرتا ہوں، 'میں ممکنہ محبت کے لئے کس سے ملنا چاہتا ہوں؟' اگر وہ نہیں جانتے کہ کون حاضر ہونے والا ہے، تو وہ پوچھتے ہیں۔ سیاست دان پارٹی کے میزبان یا میزبان کو بلا جھجک ٹیلی فون کرتے ہیں اور پوچھتے ہیں کہ کون آ رہا ہے؟ جیسے ہی پارٹی دینے والا مہمانوں کی فہرست کے بارے میں بات کرتا ہے، سیاست دان ان لوگوں کے نام لکھتے ہیں جو ان میں دلچسپی رکھتے ہیں، پھر ہر ایک سے ملنے کا عزم کرتے ہیں۔

مجھے کب پہنچنا چاہیے؟

سیاست دان جب بھی کپڑے پہنتے ہیں تو وہاں پہنچنے کا وقت نہیں چھوڑتے۔ وہ اپنے آپ سے یہ نہیں پوچھتے، 'ہم، کیا مجھے دیر ہو جانی چاہیے؟' وہ احتیاط سے اپنی آمد کے تخمینہ وقت اور روانگی کے تخمینہ وقت کا حساب لگاتے ہیں۔

اگر پارٹی رابطوں سے بھری ہوئی ہے، تو بگیز وہاں جلدی پہنچ جاتے ہیں اور ہر ایک کے آتے ہی اپنے نشانات کو چھونا شروع کر دیتے ہیں۔ وی آئی پی ایس اکثر اپنا کاروبار مکمل کرنے کے لئے جلدی آتے ہیں اس سے پہلے کہ پارٹی کے باقاعدگی سے لوگ جو 'وہاں سب سے پہلے ہونے سے نفرت کرتے ہیں' آنا شروع کر دیتے ہیں۔ وہ جلدی پہنچنے میں کبھی شرمندہ نہیں ہوتے۔ آخر کار، صرف وہ لوگ جو انہیں دیکھتے ہیں وہ دوسرے ابتدائی آنے والے ہیں جو اکثر اپنے جیسے ہیوی ہٹرز ہوتے ہیں۔ اور نہ ہی آپ کو ایسے سیاست دان نظر آئیں گے جو دروازہ بند کرنے والے آخری شخص ہیں۔ ایک بار جب وہ وہ کام مکمل کر لیتے ہیں جو وہ کرنا چاہتے ہیں، تو وہ اگلے موقع کی طرف بڑھ رہے ہیں۔ اگر ان کا ایجنڈا زیادہ سماجی ہے، تو وہ اپنے روانگی کے وقت کو کھلا چھوڑنے کی کوشش کرتے ہیں اور اپنے اسپرس-پارٹی شیڈول کو آزاد چھوڑ دیتے ہیں۔ اس طرح، اگر وہ کوئی اہم نیا رابطہ کرتے ہیں تو، وہ

آس پاس رہ سکتے ہیں اور اس کے ساتھ بات کر سکتے ہیں۔ یا اسے گھر لے جائیں۔ یا کافی کے لئے کہیں اور چلے جائیں۔

میں اپنے ساتھ کیا لے جاؤں؟

ایک سیاست دان کی چیک لسٹ عام نہیں ہے، 'چلو دیکھتے ہیں، میری کنگھی، کولون، اور سانس کے ٹکسال۔' وہ اپنی جیبوں یا پرس میں زیادہ فعال نیٹ ورکنگ ٹولز پیک کرتے ہیں۔

اگر کارپوریٹ بلیاں پارٹی کی حوصلہ افزائی کر رہی ہوں گی تو، وہ کاروباری کارڈوں سے بھری ہوئی جیبیں پیک کرتی ہیں۔ اگر یہ ایک ایسا میلہ ہے جہاں لوگ سماجی سیڑھیوں پر گھوم رہے ہیں اور وہ پرانی دنیا کی خوبصورتی کو ظاہر کرنا چاہتے ہیں، تو وہ مٹھی بھر سوشل کارڈ پکڑتے ہیں جن میں صرف ان کا نام اور ممکنہ طور پر ایک پتہ اور فون نمبر ہوتا ہے۔ (کچھ لوگوں کا خیال ہے کہ خالص سماجی ماحول میں بزنس کارڈ دینا بہت اچھا ہو سکتا ہے۔ ان کے پارٹی پیک میں سب سے اہم آلہ اہم رابطوں پر نظر رکھنے کے لئے ایک چھوٹا سا پیڈ اور قلم ہے۔

پارٹی کیوں دی جا رہی ہے؟

سیاست دان کا دائمی فلسفہ 'ظاہری طور پر داخل ہونا' یہاں داخل ہوتا ہے۔ (یہ کہنے کا صرف ایک فینسی طریقہ ہے کہ 'قالین کے نیچے دیکھو') وہ اپنے آپ سے پوچھتے ہیں، 'پارٹی کی ظاہری وجہ کیا ہے؟ ایک بڑا صنعت کار اپنی بیٹی کو گریجویشن پارٹی دے رہا ہے؟ ایک نیا طلاق یافتہ ایگزیکٹو خود کو سالگرہ کی تقریب دے رہا ہے؟ ایک کمزور کاروبار اپنا دسواں سال منا رہا ہے؟

'اچھا ہے،' سیاست دان اپنے آپ سے کہتے ہیں، 'یہ ظاہری طور پر ہے۔ لیکن پارٹی کی اصل وجہ کیا ہے؟ شاید صنعت کار اپنی بیٹی کو اچھی نوکری دلوانا چاہتا ہے لہذا اس نے درجنوں ممکنہ آجروں کو مدعو کیا ہے۔ سالگرہ کا لڑکا ایک بار پھر اکیلا ہے لہذا مہمانوں کی فہرست پر کشش اور قابل خواتین سے بھری ہوئی ہے۔ کاروبار کو اچھے پی آر کی اشد ضرورت ہے اگر یہ مزید دس سال تک رہنے جا رہا ہے۔ لہذا انہوں نے پریس اور کمیونٹی بنانے والوں اور شیکرز کو مدعو کیا ہے۔

سیاست دانوں کے پاس میزبان کے حقیقی ایجنڈے کو تلاش کرنے کے لئے ماہر انڈر رگ وژن ہے۔ یقیناً وہ پارٹی میں اس پر کبھی بات نہیں کریں گے۔ تاہم، یہ بصیرت انہیں دیگر ہیوی ہٹرز کے ساتھ اعلیٰ شعور کی مشترکہ حالت میں لے جاتی ہے۔

ان کا علم انہیں پارٹی دینے والے کے لئے قابل قدر ایجنٹ بھی بناتا ہے۔ ایک سمجھدار سیاست دان اپنی بیٹی کو پارٹی کے کچھ عہدیداروں کے سامنے پیش کرتا ہے، یا پارٹی میں سب سے زیادہ پرکشش خواتین کو بتاتا ہے کہ سالگرہ کا لڑکا کتنا اچھا ہے۔ صحافیوں کے ساتھ بات چیت کرتے وقت، وہ میزبان کے کاروبار پر بات کرتا ہے جس کے لئے اچھے پی آر کی ضرورت ہوتی ہے۔ جب لوگ پارٹی کی حقیقی وجہ کی حمایت کرتے ہیں، تو وہ مقبول ہو جاتے ہیں اور مستقبل کی تقریبات کے لئے مہمانوں

کی تلاش کرتے ہیں۔

اجتماعی ذہن کہاں ہے؟

اکثر ایک پیشے یا ایک دلچسپی گروپ کے لوگ مہمانوں کی فہرست میں زیادہ تر شامل ہوں گے۔ ایک سیاست داں کبھی بھی اپنے آپ سے پوچھے بغیر کوئی دعوت قبول نہیں کرتا کہ اس پارٹی میں کس طرح کے لوگ ہوں گے اور وہ کس بارے میں سوچ رہے ہوں گے؟ شاید ڈاکٹروں کی ایک بڑی تعداد موجود ہوگی۔ لہذا وہ تازہ ترین طبی سرخیوں پر کلک کرتی ہیں اور تھوڑی سی ڈاکٹر ٹاک کی مشق کرتی ہیں۔ اگر مہمان نئے دور کے رائے دہندگان کا گھونسلہ ہیں، تو سیاست دان ٹیلی پیٹھک ہیلنگ، تانترک ٹونگ، اور ٹرانس ڈانسنگ میں تیزی لانے کے لئے اٹھ کھڑے ہوتے ہیں۔ سیاست دان اس بات کے متحمل نہیں ہو سکتے کہ وہ اس سے واقف نہ ہوں۔

میں پارٹی کی پیروی کیسے کروں گا؟

اب، بڑا اختتام۔ میں اسے 'کانٹیکٹ سیمنٹ' کہتا ہوں۔ اس سے سیاست دانوں کے رابطوں کو تقویت مل رہی ہے۔ ایک اچھے رابطے سے ملنے اور کارڈز کے تبادلے کے بعد، عملی طور پر ہر کوئی کہتا ہے، 'آپ سے بات کرنا بہت اچھا رہا۔ ہم رابطے میں رہیں گے۔'

یہ نیک ارادہ مشکل کوشش کے بغیر شاذ و نادر ہی ہوتا ہے۔ تاہم، سیاست دان رابطے کو برقرار رکھنے سے ایک سائنس بناتے ہیں۔ پارٹی کے بعد، وہ اپنی میزوں پر بیٹھتے ہیں اور سویٹیسر کے کھیل کی طرح، ان لوگوں کے بزنس کارڈز بچھاتے ہیں جن سے وہ ملے ہیں۔ اس سیکشن میں بعد میں بیان کردہ بزنس کارڈ ڈوزیر تکنیک کا استعمال کرتے ہوئے، وہ فیصلہ کرتے ہیں کہ کس طرح، کب، اور اگر ہر ایک سے نمٹنا ہے۔ کیا اس شخص کو فون کال کی ضرورت ہے؟ کیا اس شخص کو ہاتھ سے لکھا ہوا نوٹ ملنا چاہئے؟ کیا میں دوسرے کو ای میل یا کال کروں؟

چھ نکاتی پارٹی چیک لسٹ کا استعمال کریں۔ کون؟ کب؟ کیوں؟ کہاں؟ کیا؟ اور کیسے؟ آپ کے عام گیم پلان کے طور پر ایک پارٹی۔ اب آئیے تفصیلات کی طرف آتے ہیں۔

Chapter Seventy One

Munching or mingling

"لوگ میرے پاس کیسے نہیں آتے؟"

چارلی کہتے ہیں کہ پارٹی میں جانے والا اوسط شخص پارٹی میں پہنچتا ہے۔ وہ کھانے اور مشروبات کے لئے ریفریشمنٹ ٹیبل کے لئے بیلاؤن بناتا ہے۔ اس کے بعد وہ کچھ دوستوں کو تلاش کرتا ہے اور ان کے ساتھ بات چیت شروع کر دیتا ہے۔

اپنی پلیٹ پر موجود نبلز اور اپنے دوستوں کے ساتھ چربی چباتے ہوئے، وہ کبھی کبھار کمرے کے ارد گرد دیکھتا ہے کہ کس سے بات کرنے کے لئے نیا اور مزہ آسکتا ہے۔ انہیں امید ہے کہ پارٹی میں کئی پرکشش اور دلچسپ لوگ انہیں دیکھیں گے اور بات کرنے آئیں گے۔

چارلی کے نقطہ نظر میں کیا خرابی ہے؟ اگر چارلی پارٹی کو نتیجہ خیز بنانا چاہتا ہے تو سب کچھ۔ آئیے اوسط پارٹی کرنے والے کی پہلی غلطی سے شروع کرتے ہیں۔ بلے سے کچھ ریفریشمنٹ اور مشروب حاصل کرنا۔

پارٹی میں گھل مل کر کام کرنے والے لوگ اکثر لاشعوری طور پر فیصلے کرتے ہیں کہ وہ کس کے

بارے میں بات کریں گے۔ کیا آپ کبھی کسی کھیت پر رہتے ہیں؟ یا ایک کتا یا ایک بلی ہے؟ پھر آپ جانتے ہیں کہ آپ جانوروں کو کبھی پریشان نہیں کرتے جب وہ کھاتے ہیں۔ اسی طرح، جب کوئی انسانی جانور کھا رہا ہوتا ہے، تو دوسرے انسانی جانور آگے بڑھنے میں آرام محسوس نہیں کرتے ہیں۔ اگر پارٹی میں جانے والوں کی آنکھیں بھیڑ کو اسکین کرتی ہیں اور آپ کو فیڈ بیگ کے ساتھ دیکھتی ہیں تو وہ آپ کے اوپر سے گزرتے ہیں۔ لاشعوری طور پر وہ اپنے آپ سے کہہ رہے ہیں، 'بھوکے شکاری کو نیچے آنے دو اور شاید ہم بعد میں بات کریں گے۔ بعد میں کبھی نہیں آتا کیونکہ وہ کسی اور کے ساتھ دوستی کرتے ہیں جس کا منہ بھرا نہیں تھا۔

سیاست دان ہمیشہ پارٹی میں آنے سے پہلے کھاتے ہیں۔ وہ جانتے ہیں کہ انہیں ہاتھ ملانے، بزنس کارڈز کا تبادلہ کرنے، مشروبات پکڑنے اور پٹاخے اور پنیر اپنے منہ میں بھرنے کے لیے سرکس کے جو گلر کی صلاحیت کی ضرورت ہوگی۔ یہ سب صرف دو ہاتھوں سے۔

تکنیک 71:

کھانا کھانا میل جول

سیاست دان اپنے حلقوں کے ساتھ آنکھوں سے آنکھ اور پیٹ سے پیٹ تک رہنا چاہتے ہیں۔ کسی بھی بگ و نر کی طرح جو پروکسیمک اور مقامی تعلقات کی سائنس سے اچھی طرح واقف ہے، وہ جانتے ہیں کہ ان کی بیلٹ بکمز کے علاوہ کسی بھی چیز میں دولوگوں کے درمیان اینٹ کی دیوار کا اثر ہوتا ہے۔ لہذا وہ کبھی بھی کسی پارٹی میں کھانا یا پینا نہیں رکھتے ہیں۔

کھانے کے لئے آئیں یا گھل مل جانے کے لئے آئیں۔ لیکن دونوں کرنے کی توقع نہ کریں۔ ایک اچھے سیاست داں کی طرح، آنے سے پہلے ہی چھوڑ دو۔

Chapter Seventy Two

Rubberneck the room

How to make an unforgettable entrance

Loretta Young makes television history when she appears at the head of her immense staircase and surveys the set. *Then* she swoops down to start the show.

The Pope steps out onto his balcony overlooking St Peter's Square in Rome and surveys the crowd. *Then* he begins the benediction.

Bette Davis stops in the doorway and looks around. *Then* she mutters, 'What adump!'

And every late-night TV comic since ‘Heeeere’s Johnny!’ steps centre stage and scrutinizes the applauding audience. *Then* he reveals the reason for the smirkon his face.

What do all these great entrances have in common? Each pauses momentarily and looks around *before* swooping into decisive action.

Movie directors love shots of THE DOORWAY where the camera pans, the music swells, and all eyes gravitate to the honcho or honchoette standing under the frame. Does the star skulk into the room like a frightened little kitten in a new owner’s home? Or, like many of us do at a party, frantically gravitate to the first familiar face so people won’t think he or she’s unconnected? No, the star stops. Then, framed by the doorway, his or her notable presence is felt by all.

People who have mastered this trick have what envious theatrical wanna-bes call ‘stage presence.’ Stage groupies think some lucky stars are born with it. Think again, thespians. It’s *cultivated*. Politicians don’t just slink unnoticed into a roomful of people. Politicians make The Entrance.

With one simple technique, you too can make great entrances. I call it *Rubberneck the Room*. Before entering, stop dramatically in the doorway and survey the scene s-l-o-w-l-y with your eyes. It is significant that, while you're standing in the doorway, you're not thinking, 'Look at me.' The reason you're *Rubbernecking the Room* is not to show off. It is so you can diagnose the

situation you're walking into. Take note of the lighting, the bar, and most important, the faces. Listen to the music, the buzz of the crowd, the clinking of glasses. See who is talking to whom. While rubbernecking, you'll also be using *Be the Chooser, Not the Choosee*, the next technique, which helps you select your first, second, and maybe third target. Now, like the Big Cat who rules the jungle, leap in to make your first move toward wiping up the room.

Technique 72:

Rubberneck the room

When you arrive at the gathering, stop dramatically in the doorway. Then s-l-o-w-l-y survey the situation. Let your eyes travel back and forth like a SWAT team ready in a heartbeat to wipe out anything that moves.

In tandem with *Rubberneck the Room*, try using the following technique ...

Chapter Seventy Three

Be the chooser, not the
choossee

‘Hmm, any interesting strangers I should meet?’

Politicians don’t wait for others to approach them. If the party host or their campaign manager has not supplied a ‘must meet’ list, they choose their targets while *Rubbernecking the Room*. As their keen eyes scan the crowd, they’re asking themselves ‘Who would I most enjoy talking to? Who looks like they could be most beneficial to my life? Who could I learn most from in this gang?’

How do they choose? They look at everyone the same way my

friend, Bob, the caricature artist, looks at people. You can tell a whole lot more than you realize if you keep your gaze fixed on someone. Every twinkle in someone's eye and every line surrounding it tells a story – the story of the life he or she leads. Who was it who said, 'At age thirty, everyone has the face he deserves'? Yet few of us consciously look into strangers' eyes. How foolish that, at a party or convention for making contacts, most people are embarrassed to make eye contact with people we don't know.

In my networking seminar, I prime participants to make intense visual contact by asking them to form a big circle, walk around the room, and silently stare at each other. 'Gaze into each other's eyes,' I tell them. 'Examine each other's movements.'

As they are walking, I say, 'The most important business contact, the dearest friend, or the love of your life is probably not in this room. Nevertheless, sometime soon, you will be in a room where you will spot someone you sense could change your life. I want you to be prepared. I want you to have the courage to make the approach and not wait in vain for that special someone to approach

you.’ While strolling and staring, I ask them to silently choose the four people they most want to talk to during the break.

‘Only the beautiful people will be chosen’

When given this unfamiliar and uncomfortable assignment, the participants assume everyone will make a beeline for the most attractive people. It never happens. Something mystical occurs when people take the time to really look at each other. Everyone discovers a distinctive beauty in one or two other people that is very personal, very special, and speaks uniquely to the seeker.

The dearest friend in my life was a homely little fellow named Chip. He was only 5' 2". Chip had a huge nose and funny little eyes peeping out through thick glasses. At a party, without using this technique, I probably would never have noticed Chip. However, my concentration was on him the day we met because he was giving a speech. When I gazed intently into his eyes and watched his lips moving, I saw such subjective beauty coming from his face. He became my best friend for twelve years until a tragic disease took his life. Nevertheless, Chip remained beautiful to me until the end because, no matter how twisted his body became with illness, the beauty shone through his spirit.

As the seminar participants explore each other's faces and movements, they discover the subjective beauty in their faces, in their spirits. No one can explain why one person chooses another as one of his or her special four. Yet practically everyone returns from the break having made a new good friend. Never is anyone left unchosen.

When you seek people's special qualities by exploring their faces, you will find them. If you want to walk out of any gathering with your life enhanced, spend time with people *you* choose, not just those who choose you. Be *choosey* in who you pick. But don't wait to be the *choosee*.

Technique 73:

Be the chooser, not the choosee

The lifelong friend, the love of your life, or the business contact who will transform your future may not be at the party. However, someday, somewhere, he or she will be. Make every party a rehearsal for the big event.

Do not stand around waiting for the moment when that

special person approaches you. *You* make it happen by exploring every face in the room. No more 'ships passing in the night.' Capture whatever or whomever you want in your life.

‘Sure, in a seminar, it’s easy. But what about real life?’

Sometimes, after the break, a participant will say, ‘It was simple to go up to people I wanted to talk to this time because you gave it as an assignment. But what about at a real party?’ Recently, one of my participants named Todd asked me this question in front of the group.

I asked, ‘Todd, how did you make the approach this time?’

‘Well, I just went up and said, “Hi, I’m Todd. I wanted to talk to you.”’ “Well?” I asked.

It dawned on him that he could use this opening phrase to meet *anyone* at *any* party. To smooth a potentially awkward moment, you quickly follow up with an innocuous question like ‘How do you know the hostess?’ or ‘Do you live in the area?’ Now, you’re off and running just as though the host had introduced you.

Of course, other choosey people will be prowling around the party. Some of them, after scrutinizing you, will decide you are one of the special people they choose to talk to. The following is a subliminal manoeuvre to make it easy for them come over to

confirm they made a wise choice.

Chapter Seventy Four

Come-hither hands

Your body can beckon ‘come on over’ or growl ‘go away!’

Have you ever noticed how comfortable you feel sauntering into certain rooms? The chairs are arranged in a way that welcomes you as if saying, ‘Come right on in and sit on me.’ Conversely, you enter other rooms where you must navigate a circuitous route around tables and dressers before you finally find a free chair.

Likewise, some people arrange their body furniture, their arms and legs, to say, ‘Hey, come right on over and talk to me.’ Yet other people’s body furniture shouts, ‘Keep out! Approach at your own

risk.’ Shy people inadvertently say ‘stay away’ when they fold their arms. They give off insecure signals by clutching a purse, clasping a drink, or smoking a cigarette.

Controlled studies show that party goers are more comfortable approaching people who stand with an open body – arms uncrossed and hanging at their sides, legs slightly separated, a slight smile on their faces. Any object between you and the crowd is a subliminal cutoff – even your purse. More people approach a woman who sports a shoulder bag than one squeezing a handbag. The shoulder bag hangs behind her back, thus leaving the path to talk to her open.

Give them the ol’ wrist flash

Now, here’s the *pièce de résistance*. Next to your face, your wrists and palms are one of the most expressive parts of your body. Palms up speak volumes of goodsentiments.

The Pope’s wrists and palms are up when he beckons ‘Come unto me my brethren.’ The burglar’s wrists and palms are up when he says, ‘I give up, don’t shoot.’ The innocent man’s wrists and palms

are up when he's saying, 'I don't

know who took the money.’ Vulnerable, open palms signify ‘I have nothing to hide.’

They also signify acceptance. When you are listening to a business colleague to whom you want to signal acceptance, make sure your wrists and palms are up. Even if you’re resting your head on your chin, turn your wrists forward. Whenever you are chatting with anyone, give yourself a constant hand check. Make sure you don’t point your knuckles directly toward anyone. Let them have the pleasure of seeing the soft, tender ‘come hither’ skin of your wrists and palms, not the wrinkled ‘go away’ hide on your knuckles.

Romance on your mind? Ladies, let your hands do some talking for you. Women instinctively turn their wrists and palms upward when a man excites them. (In fact, the ol’ wrist flash while talking with males subconsciously gives them a sexy jolt.)

Technique 74:

Come-hither hands

Be a human magnet, not a human repellant. When standing at a gathering, arrange your body in an open position – especially

your arms and hands. People instinctively gravitate toward open palms and wrists seductively arranged in the 'come hither' position. They shy away from knuckles in the 'get lost or I'll punch you' position. Use your wrists and palms to say 'I have nothing to hide,' 'I accept you and what you're saying,' or 'I find you sexy.'

Pave a clear path for people who find *you* special

Frightened little jungle cats crouch behind rocks and logs so no bigger animals will spot them. In the social jungle, shy people do the same. They instinctively seek out corners and sit in seats where they won't be seen.

Whereas lynxes and lions stroll confidently to the centre of the jungle clearing, human Big Cats in the social jungle also stand confidently in a clearing so others can see them. Like a politician, position yourself near a doorway since everyone must pass your way at some point in the evening.

Now we come to a technique all politicians use. In fact, some political pundits have credited the election of both John Kennedy and Bill Clinton to their

mastery of the technique I call *Tracking*.

Chapter Seventy Five

Tracking

Make them feel like an old-time movie star

In the 1940s, movies were different. Before experimental films, cinema verité, and nouvelle vague, they had *stories*. Americans hopped in their Buicks – a foptail tied to the radio antenna and baby boots suspended from the rearview mirror – drove to the movie house, and watched a *story* unfold before them.

Almost invariably, the hero and heroine on the silver screen would meet, fall in love, overcome seemingly impossible obstacles, get married, and (presumably) live happily after. Oh, the stories

varied slightly. But there was *always* a leading man and maybe a leading woman. Then there was the rest of the world. The supporting characters could live or die without much brouhaha. But every minor event in the star's life was significant.

Well, movies may have changed. Human nature hasn't. Everyone feels like the star of a 1940s movie. Every trivial event in their lives is momentous. 'There's ME. Then there's the rest of the world.'

What someone had for breakfast, what shoes he chose to wear, and whether he took time to floss his teeth can be more important to that particular someone than the fall of faraway nations or the rise of global temperatures.

Husbands and wives sometimes share their spouse's minutia:

'What did you have for breakfast,
Honey?' 'You didn't wear *those*
shoes, did you?' 'Did you remember
to floss?'

To create an interesting intimacy, Big Winners make a point to

remember minute details of important contacts' lives. They obviously don't feign interest in what they had for breakfast, or whether they flossed or forgot. But to make

someone feel like a big star, they remember details their contact does happen to share.

Take their lead. If a prospect mentions he had Rice Krispies for breakfast, allude to it later. If, in chatting, your boss tells you she wore uncomfortable shoes to work one day, find a way to refer to it on another. If your client mentions he's a resolute flosser, compliment him at a later date on his discipline. It hints he or she is a memorable star in the galaxy of people you've met. It's called *Tracking* their lives. When you track their minutia, you make them feel like 1940s movie stars, and that minor events in their lives are major concerns in yours.

Don't leave it to chance

Politicians make a science out of *Tracking*. They keep a little black box either on their desk, in their computer, or in their brain of the last concern, enthusiasm, or event discussed with everyone in their life. They keep track of where the people were, what they said, and what they were doing since the last conversation. Then the *first* words of

the next phone call or meeting with that person relates to it that information:

‘Hello, Joe. How was your trip to

Jamaica?’ ‘Hey Sam, did your kid make

the baseball team?’

‘Hi, Sally. Have you heard back from your client yet?’

‘Nice to hear from you, Bob. It means you survived that Szechuan restaurant you were going to last time we spoke.’

When you invoke the last major or minor event in anyone’s life, it confirms what they’ve known all along. They’re the most important person in the world.

One of the most powerful forms of tracking is remembering anniversaries of people’s personal achievements. Did your boss get promoted to her present position one year ago today? Did your client go public? How much more memorable than a birthday card to send a one-year congratulations note.

Remembering people’s private passions is another. Several years

ago, I wrote regularly for a magazine. My then editor, Carrie, was obsessed with her new kitten named Cookie. Recently I ran into Carrie at a writers' conference. In early conversation I said to her, 'I guess Cookie's a full-grown cat by now. How is she?'

Carrie's astonished smile was my reward.

'Leil,' she squealed, 'I can't believe you remember Cookie. Yes, she's fine now and ...' Carrie went on for another ten minutes about Cookie, the now full-grown cat.

Technique 75:

Tracking

Like an air-traffic controller, track the tiniest details of your Conversation Partners' lives. Refer to them in your conversation like a major news story. It creates a powerful sense of intimacy.

When you invoke the last major or minor event in anyone's life, it confirms the deep conviction that he or she is an old-style hero around whom the world revolves. And people love you for recognizing their stardom.

A week later I got a call from Carrie asking me if I'd do a big story for her magazine. Did she think of me because I used the *Tracking* technique and remembered Cookie? Nobody can say, but I have my

suspensions. I've seen the *Tracking* technique work on too many people to assume the rewards are coincidental.

How do politicians remember so many facts to track about so many people? They use the following technique.

Chapter Seventy Six

The business card dossier

‘How did you remember that?’

Several years ago, I attended a political fund-raising event in a Midwestern state. One guest intrigued me. Sometimes I’d see him in animated conversation with several people. Other times, he’d be standing alone scribbling something on a card in his hand. Then the next time I’d look up, he’d be chatting it up with someone else. The next minute, he’d be scribbling in his hand again. He repeated this

pattern for over an hour. I became as curious as a nosy neighbour.

Who was this fellow?

At one point during the evening, I was standing alone by the refreshment table. He came up to me with a big smile, a warm handshake, and introduced himself. 'Hi, I'm Joe Smith.' He asked me what I was drinking. I told him white wine and we started discussing preferences. I happened to mention my favourite white was Sancerre. While we talked, I had to bite my tongue to resist asking him what he'd been up to with the feverish note taking.

A few minutes later, I spotted a friend across the room and excused myself. He asked for my card and, as I walked away, I peeked over my shoulder. I knew it! There he was, scribbling on my card. That was my opening. I turned back and, trying to pass my inquiry off as a joke, said, 'Hey, I didn't give you my measurements. What's that you're writing?'

He gave a hearty laugh at my tasteless joke and said, 'You caught me!' He turned over my card and I saw one word written on it, 'Sancerre.' Then, to assuage my paranoia, he emptied his pocketful of people's business cards to show me scribbles on the back of

each. I assumed it was just Joe's little system to help him remember people. It wasn't until months later that I saw the method to his madness.

One morning I went to my mailbox and found a personal postcard from Joe. He told me he was running for state senator. Then at the bottom of the card, he'd written, 'Had any good Sancerre lately?' That won my heart. Had I lived in his state, a little touch like that might have swayed my vote to him.

Technique 76:

The business card dossier

Right after you've talked to someone at a party, take out your pen. On the back of his or her business card write notes to remind you of the conversation: his favourite restaurant, sport, film, or drink; whom she admires, where she grew up, a high school honour; or maybe a joke he told.

In your next communication, toss off a reference to the favourite restaurant, film, movie, drink, hometown, high school prize. Or relive the laugh over the great joke.

They may not jump up and down asking, 'How did you remember that?' Nevertheless, they will remember *you*. No matter how

important the VIP, he or she senses a special kinship with the person who refers to other than their usual well-known accomplishments.

Politicians are constantly selling themselves. (If you've ever wondered why America is called 'The Land of Promise,' just keep your ears open in election year.) But, of course, to know *what* to promise people, politicians use the next super sales technique called *Eyeball Selling*.

Chapter Seventy Seven

Eyeball selling

Keep your eyes open to see every word they don't say

The percentage of sales that Jimmi, a good friend of mine, makes is not to be believed. Even his sales manager doesn't know how he does it. But I do. Because he told me.

Jimmi says the fancy sales techniques he's learned over the years (*Benefits Selling, Partnering, Selling to Personality Types, Value-Added Concept, Rejection Proofing, Spin Selling*) all pale next to what he calls *Eyeball Selling*.

Eyeball Selling is not memorizing two dozen closing techniques. Nor is it verbally sparring with a customer to overcome objections.

Jimmi says it's quite simply keeping his eyes open, watching his customer's reactions, and adjusting his sales pitch according to how his customer's body moves.

While Jimmi is giving his sales pitch, he's concentrating more on how his customer fidgets, twitches, and squirms than on what he's saying. He's scrutinizing his customer's involuntary head movements. He's studying her hand gestures, her body rotation, her facial expressions – even her eye fluctuations. Jimmi says when his customer is not saying a word, even if she's trying to give you a poker face, she cannot *not* communicate. She may not say in words how receptive she is to your pitch, but she's clearly telling you nonetheless. Jimmi says knowing what turns a prospect on, what turns her off, and what leaves her neutral from moment to moment can make or break the sale.

How Jimmi finds out where the buck stops

The product Jimmi sells is expensive lighting equipment. Often he must make sales presentations to groups of ten, twenty, or more

people. He says, 'The first challenge in *Eyeball Selling* is discovering who the real decision maker is.'

Jimmi meets his challenge in an unorthodox (not necessarily recommended) way. Right after ‘Good afternoon, gentlemen and ladies,’ he says something slightly confusing. Why? Because the surprised group doesn’t know how to react. So their heads all twirl like weather vanes on a windy day to look at – guess who – the honcho, the heavyweight, the head man or woman. Now Jimmi’s got his decision maker so he can continue *Eyeball Selling* to that person.

What to do when you get your cue

‘Some signals are obvious,’ Jimmi says. ‘People shrug their shoulders for indifference, tap their fingers for impatience, or loosen their collar when they feel uncomfortable. But there are hundreds of other unconscious gestures I keep my antennae tuned for.

‘For example, I watch the exact angle of my prospect’s head position. If it’s fully facing me, especially if it’s cocked at a cute little angle, it means they’re interested. In that case, I keep right on talking. But if their head is slightly turning away, that’s a bad sign. I

take it as a cue to change the subject and maybe talk about a different benefit of my product.'

Jimmi not only tailors what he's saying to his customers' reactions, he actively takes steps to change his prospect's body position if he feels it's not receptive. He says, 'The body must be open before the mind can follow.' For example, he continues, 'If your customer has his arms crossed in front of his chest, hand him something to look at so he has to unfold them to take it from you.' Jimmi always carries a briefcase full of props to break down the barriers. He has photos of his wife and kids to hand married prospects, snapshots of his Skye terrier for customers that have a dog, an antique watch to show antique lovers, and a pocket-size computer to show gadget fanatics. Jimmi says, 'As long as I can get them to open their arms to reach for something, I have a shot at their minds.'

Jimmi also paces the timing of his pitch to match his customers' covert reactions. When his client reaches for an object, he takes it as a cue to talk slower, or just be quiet. Reaching for a paper clip or fondling a folder on the desk says, 'I'm thinking about it.'

Of course, Jimmi is on constant lookout for sales-ready signals

like picking up the contract, fondling the pen, or turning their palms up. At that point, he cuts quickly to the close.

Another cue to bring out the contract-signing pen is when your prospect's head starts bobbing up and down like a plastic duck. They're silently screaming,

‘Yes, I’ll buy!’ Unskilled salespeople just keep on talking until they finish the pitch they learned in training. Many keep talking so long, they *unsell* themselves. Conversely, when customers move their heads back and forth, no matter what they are saying, they mean ‘No!’

Eyeballing is not for selling only

Without a word, your friends and loved ones also show their wishes. When my friend Deborah became engaged to Tony, it seemed obvious to everyone – except Deborah – that it was not a marriage made in heaven. A few months before their wedding I said, ‘Deb, are you really sure Tony’s the one for you?’

‘Oh yes,’ she said, her head moving right and left, back and forth, ‘I love him very much.’ That marriage never took place. Her body recognized what her mind hadn’t yet realized.

Like a politician, think of your social conversations as sales pitches. Even if you have no product, you want them to buy your ideas. If your listener turns away while you’re talking, don’t

concentrate on how rude the person is. Like a sales pro, ask yourself, ‘How can I change the subject to turn this person on?’ If their whole body starts to turn away, use the time-honoured personal question ploy. Ask about their favourite topic. ‘George, how big did you say that bass you caught last week was?’ Or use his name and ask a personal question. That’s always a grabber. ‘Archibald, what did you say the name of your high school football team was?’

We’ve talked about only a few responses. Hints for reading someone’s body language could fill a book. In fact, they have – many of them. I suggest a few of my favourites in the references. ²¹⁻

²⁶ Read up on body language and tune in to its visual channel whenever you’re trying to sell to people, get their vote, or convince them you’re the best candidate for the job or the role of life partner. Wouldn’t it be super to have Jimmi’s success rate with our listeners accepting whatever we say? We can if we just keep our eyes open.

Technique 77:

Eyeball selling

The human body is a twenty-four-hour broadcasting station

that transmits 'You thrill me.' 'You bore me.' 'I love that aspect of your product.' 'That one puts my feet to sleep.'

Set the hidden cameras behind your eyeballs to pick up on all your customers' and friends' signals. Then plan your pitch and your pace accordingly.

A quick review

That's all there is to it. You'll remember to eat before coming to the party (the *Munching or Mingling* technique) to leave your hands free for heavy networking. When you arrive, you'll stop in the doorway and *Rubberneck the Room* to get the lay of the land. While rubbernecking, you'll *Be the Chooser, Not the Choosee* and pick your prospects for the evening. When standing around, your hands will be relaxing in the inviting *Come Hither* position.

You haven't forgotten, of course, to use the meeting-people techniques from previous chapters. If you spot someone you want to talk to, check them out for a *Whatzit* you can comment on. Finding none, just ask the party giver, *Whoozat*? If the host or hostess is not in sight, simply stand near your target and resort to the *Eavesdrop In* technique.

While chatting with anyone you've previously met, you will, of course, use *Tracking* to win their vote or heart and all the techniques in Part Two to assure the conversation is interesting for your new acquaintance. Finally, you'll employ *Eyeball Selling* to make sure you're on target with every conversation. And don't forget, as you say 'so long,' to scribble material for your next contact on your *Business Card Dossier*.

It's a good feeling when you've done it all right. Continue using these techniques politicians use to work a room, and you'll suffer no more unimportant parties. And, following the advice throughout the book, you'll never strike anyone as an unimportant person.

Now we move on to the advanced section of *How to Talk to Anyone*. Some of the following techniques may make you scratch your head in confusion. Pay special attention to the ones that do because it means somewhere, sometime, you might find yourself scratching your head over something much more painful – like the bump from hitting a glass ceiling, or why the business deal, friendship, or love affair went sour. You might never know, unless

you read it here, that it was your own communications fumble.

Part Nine

Little tricks of big winners

*The most treacherous glass
ceiling of all*

Every week, when I was a kid, my mother took me to the National Geographic Society to see a film. The one on tigers invades my nightmares these many years later. Sitting there in the darkened theatre, I watched a mother give birth to three tiny cubs. One was born with a mangled leg. I witnessed how all the other tiger cubs excluded him. And right there in front of the cameras, he was

tortured to death by the others. I remember crying and thinking how the healthy cubs were like a few of the kids in my school. Sometimes they could be very cruel.

My best friend in high school was named Stella. Stella was a beautiful girl inside and out. But she had a speech defect, a cleft palate. And many of our classmates laughed at her behind her back and excluded her from their games.

Kids haven't changed much. When I give talks for colleges and young people's groups, the discussion often turns to popularity. Everyone wants to be liked. Occasionally students tell me stories about how some girl has a minor physical defect, say a crossed eye or a nervous twitch. They say some kids laugh and make fun of her. Or a boy has a limp so no one chooses him for their baseball team. Even if he can run just as fast as the other kids, some of his classmates don't like image of 'a cripple' being on their side.

The years go by and kids become adults. Not too much changes. Adults are not as cruel, happily, about physical disabilities. But they can be brutal about social disabilities. Social disabilities are insidious because often we don't

recognize them in ourselves. We can be blind to our social handicaps and deaf to our verbal deficiencies. But we're quick to recognize them in others.

How many times has one of your associates made a dumb, insensitive gaffe? How often have you written somebody off because of some stupid move? Do you think he knew what he was doing? Of course not. He had no idea he was crossing a line or stepping on your toes. Probably no one ever told him about the subtleties we're going to discuss in this final section of *How to Talk to Anyone*.

We've all heard about the glass ceiling some companies construct over women and minorities. People seldom discuss another kind of glass ceiling. This one is even more treacherous because you can't legislate against it and only Top Communicators recognize it. Yet it's a rock-hard shield. Many bright individuals hit their heads on the thick glass as they try to climb up the next rung of the ladder to join the Big Boys and Girls on top. The folks able to crash through are the ones who abide by the unspoken rules that follow.

Consider each of the following techniques. If you find any of

them obvious, give yourself a pat on the back. It means you're already a tiger on that one. Be on the lookout for those communications sensitivities where you find yourself saying, 'You gotta be kidding! What's wrong with that?'

Watch out! It means someday, somewhere, you might commit that particular insensitivity. Then, when a Big Winner responds coolly to your suggestion, doesn't return your phone call, doesn't give you the promotion, doesn't invite you to the party, doesn't accept your date, you'll never know what happened. Read each of the following techniques to assure you're not making any of these subtle mistakes, that let the Big Players lacerate you and keep you from getting what you want in life.

Chapter Seventy Eight

See no bloopers, hear no bloopers

‘Gesundheit!’ ‘Whoops!’ ‘Butterfingers!’

One remarkable reaction opened my eyes to yet another difference between Big Winners and little losers. Several years ago I was doing a project for a client. I had the pleasure of being taken to lunch by the four biggest fish in the firm. They wanted to familiarize me with communications problems their company was experiencing.

We went to a busy midtown restaurant at peak lunchtime. Every table was filled with a variety of corporate creatures. Upper-and

middle-management types were lunching in their suits and ties or high-collar blouses. Workers and secretaries were munching in their blue shirts or short skirts. The restaurant was buzzing with conversation and conviviality.

Over the entrée, we were in deep discussion about the company's challenges. The CFO, Mr. Wilson, was talking about the financial outlook when suddenly, BLAM! Not six feet away, a waiter dropped a tray full of dishes. Glasses broke, silverware clattered against the marble floor, and a hot baked potato rolled under our table in a direct path for Wilson's feet.

Practically everyone in the restaurant turned toward the humiliated waiter. We heard a cacophony of 'Uh-oh,' 'Butterfingers!' 'Whoops, watch it!' 'Boy, that's his last lunch here,' and a variety of tittering and derisive laughter.

Wilson, however, didn't miss a word of his monologue. Not one Big Player at my table turned or blinked an eye. It was as though nothing had happened. The restaurant gradually quieted down around us as we continued our deliberations. (A few minutes later the baked potato shot back out from under our table. At that moment, I

found myself wondering whether Wilson had been a soccer player
in his youth.)

Over coffee, the director of marketing, Ms Dawson, was discussing the company's planned expansion. Suddenly she made an expansive gesture with her arms that knocked over her coffee cup. Just as I was about to say, 'Oh dear,' I bit my tongue. Before I could grab my napkin to help, Dawson was dabbing the muddy puddle with hers, and not missing a syllable of her soliloquy. None of her cool colleagues at the table even seemed to notice the overturned cup.

At that instant, I realized Big Boys and Girls see no bloopers, hear no bloopers. They never say 'Butterfingers.' Or 'Whoops.' Or even 'Uh-oh.' They ignore their colleagues' boners. They simply don't notice their comrades' minor spills, slips, fumbles and blunders. Thus, the technique *See No Bloopers, Hear No Bloopers* was born.

Let me suffer in *your* silence

I have one friend who every time I sneeze says, 'Oh, are you coming down with a cold?' Every time I miss a step on a kerb, it's 'Be careful!' Every time he sees me after a long day's work he asks, 'Are you tired?' Granted, this is small fry in the great bouillabaisse of

bloopers. And the poor guy probably genuinely thinks he's being sensitive to my needs. But, darnit, coming down with a cold, missing the kerb, and looking tired are less than cool. Let me suffer – in YOUR silence.

If you're having dinner with a friend and she makes a boob, be blind to her overturned glass. Be deaf to her sneeze, cough, or hiccups. No matter how well-meaning your 'gesundheit,' 'whoops,' or knowing smile, nobody likes to be reminded of their own human frailty.

'Fine,' you say, 'for small slips, but what should one do in extremecircumstances?' Say a rippling tide of Coca-Cola is flooding across the table in your direction and it will be impossible to ignore by the time it reaches your lap? If possible, deftly flip your napkin to obstruct the current and keep talking. Try not to miss a syllable of the sentence you started before the oncoming tide. At this point, your companion might mutter incoherent apologies. Adroitly weave a parenthetical 'It's nothing' into your current phrase and continue talking. On such small sands the castles of Big Cat camaraderie are built.

Technique 78:

See no bloopers, hear no bloopers

Cool Communicators allow their friends, associates, acquaintances, and loved ones the pleasurable myth of being above commonplace bloopers and embarrassing biological functions. They simply don't notice their comrades' minor spills, slips, fumbles, and faux pas. They obviously ignore raspberries and all other signs of human frailty in their fellow mortals. Big Winners never gape at another's gaffes.

If people hate to be reminded of the moments when they're not shining, there is another event almost as disillusioning. It is when a talker *is* shining, and the spotlight abruptly pivots to a more urgent matter. The speaker is forgotten in the flurry.

Top Communicators put the glow back in the gloomy gabber's eyes with the technique that follows.

Chapter Seventy Nine

Lend a helping tongue

‘Now, please get back to your story’

In ancient Japan, if you saved someone’s life, it was their self-imposed task to spend the rest of their life serving you. Nowadays, if you rescue someone’s story, a molecule of that ancient instinct still gushes through his or her veins.

It happens all the time. Someone in a group is telling a story and, just before their big point, BOOM! There’s an interruption. Someone new joins the group, a catering person with a tray of crackers and cheese comes over, or a baby starts crying. Suddenly everyone’s attention turns to the new arrival, the nibbles on the tray,

or the ‘adorable’ little tyke. Nobody is aware of the interruption – *except* the speaker. They forget all about the fact that the speaker hasn’t made his or her point.

Or you’re all sitting around the living room and someone is telling a joke. Suddenly, just before their big punch line, little Johnny drops a dish or the phone rings. After the crash, everyone talks about little Johnny’s clumsiness. After the call, the subject turns to the impending marriage or medical operation of the caller. Nobody remembers the great punch line got aborted – *except* the joke teller. (When it’s *you* regaling everyone at a restaurant, have you ever noticed how you can almost set your clock by the waiter coming to take everyone’s order just before your hilarious punch line?)

Most joke and story tellers are too timid to say, after the invasion, ‘Now, as I was saying ...’ Instead, they’ll spend the rest of the evening feeling miserable they didn’t get to finish. Here’s where you come in. Rescue them with the technique I call *Lend a Helping Tongue*.

Watch the gratitude in the storyteller’s eyes as he stabilizes where his story sunk and he sails off again toward the centre of attention.

His expression and the recognition of your sensitivity by the rest of the group are often reward enough. You are even more fortunate if you can rescue the story of someone who can hire

you, promote you, buy from you, or otherwise lift your life. Big Winners have elephantine memories. When you do them subtle favours like *Lend a Helping Tongue*, they find a way to pay you back.

Technique 79:

Lend a helping tongue

Whenever someone's story is aborted, let the interruption play itself out. Give everyone time to dote on the little darling, give their dinner order, or pick up the jagged pieces of china.

Then, when the group reassembles, simply say to the person who suffered story-interruptus, 'Now please get back to your story.' Or better yet, remember where they were and then ask, 'So what happened after the ... (and fill in the last few words.)'

Harvey Mackay, the world's most notable networker who rose from envelope salesman to corporate CEO and one of America's most sought-after business and motivational speakers, teaches us that the world goes around on favours. How right he is! The next three

techniques reveal unspoken subtleties of this critical balance of power.

Chapter Eighty

Bare the buried WIIFM

‘Look, here’s what’s in it for me – here’s what’s in it for you’

Savvy businesspeople know everyone is constantly tuned to the same radio station – WIIFM. Whenever anyone says anything, the listener’s instinctive reaction is *What’s in It for Me?* Sales pros have elevated this constant query to the exalted status of acronym, WIIFM. They pay such strict attention to the WIIFM principle that they don’t open their pitch with the features of their product or service. Top pros start by highlighting the benefits to the buyer.

Except for tactical reasons during sensitive negotiating, Big

Winners lay both *What's in It for Me?* and *What's in It for You?* (WIIFY) right out on the table. This is so critical that, if one camouflages WIIFM or WIIFY, the concealer is relegated to the status of little loser.

I once invited a casual acquaintance to lunch. I had hoped to consult with

Sam, the head of a marketing association, on my speaking business.

I told him my desire and jokingly asked if an hour of his valuable time was available in return for lunch at a great restaurant. That was my way of saying, 'Look Sam, I know there's no real benefit to you except a tasty lunch and the dubious pleasure of my company.' (In other words, I was revealing WIIFY.) To make the meeting even more convenient for him, I said, 'Sam, choose the date and the best restaurant in your neighbourhood.'

The day of our lunch consultation lunch rolled around and I travelled forty- five minutes across town to his chosen restaurant. As I entered, I was surprised to see an assortment of people arranged around the largest table in the room with Sam as the smiling centrepiece. Obviously, this was not the setting in which I could consult with him. Unfortunately, Sam had already spotted me

by the coatcheck. I was trapped.

It wasn't until after-lunch coffee arrived that I realized why Sam had assembled the group. He wanted each to donate presentations on their particular expertise to his organization. The sly fox hadn't revealed his own *What's in It for Me?*

Had Sam been a straight shooter and Big Player, he would have told me on the phone, 'Leil, I'm getting a group of speakers who might be helpful to my organization together for a Dutch-treat lunch. I will, of course, try to answer your questions about your speaking business, but we will be a group of ten. Would you like to join us, or shall we choose another date when we can have more privacy?'

I would gladly have spoken pro bono for Sam's group had he been up-front about it. Instead, by not revealing WIIFM, we both lost. I lost a half day and, because of his trickiness, he lost my free speech for his group.

Don't deny them the pleasure of helping you

Big Winners also lay their cards on the table when asking someone

for a favour. Many well-meaning folks are embarrassed to say how important the favour is to them. So they ask as though it's a casual inquiry when it's not.

A friend of mine named Stefan once asked me if I knew any bands his organization could hire for their annual event. I told him 'No, I'm sorry. I really don't.' But Stefan didn't let it go at that. He pressed, 'Leil, didn't you once work with bands on ships?'

I told him 'Yes, but I no longer have contact with them.' I thought that was the end of it. But Stefan didn't. He grilled me further and I found myself getting confused and irritated. Finally I said, 'Stefan, who's in charge of getting the band?'

He sheepishly said, 'I am.'

'Criminy jicketts, Stefan, why didn't you tell me it was your responsibility? In that case, let me do some research and see if I can find a good one for you.' I was happy to do my friend a favour. But Stefan, by not telling me how important it was to him, risked not getting help. He also went down a notch or two in his friend's esteem by not revealing WIIFM.

When asking someone for a favour, let them know how much it

means to you. You come across as a straight shooter, and the joy of helping you out is often reward enough. Don't deny them that pleasure!

Technique 80:

Bare the buried WIIFM

(and WIIFY)

Whenever you suggest a meeting or ask a favour, divulge the respective benefits. Reveal what's in it for you and what's in it for the other person – even if it's zip. If any hidden agenda comes up later, you get labelled asly fox.

Asking or granting favours is a fabric that holds together only when woven with utmost sensitivity. Let us explore more ways to stitch this delicate cloth so yourrelationship doesn't rip.

Chapter Eighty One

Let 'em savour the favour

Let the sun set – and rise again – before you make your move

Susan Evans, one of my clients, heads up a large real estate firm. Once, sitting in her office discussing an upcoming project, her secretary buzzed. 'Excuse me, Ms Evans, it's your brother-in-law Harry on the phone.'

'Oh, of course,' she smiled, 'put him on.' My client, making apologies for the interruption, picked up the phone. I left the room for a few moments to give her privacy.

When I returned, Susan was just hanging up, saying, 'Sure, have

him phone me.’ She told me the call was from her brother-in-law whose young cousin worked in a gas station but was interested in a career in real estate. ‘The young man is going to call me and I’ll see if I can help him out.’ It was obvious she was happy to do her brother-in-law a favour. We picked up our discussion where we left off.

Not four minutes later, the secretary buzzed again. ‘Ms Evans, a Sonny Laker is on the line. He says he’s your brother-in-law Harry’s cousin and he’s supposed to call you.’ My client was taken aback. I could tell from her expression she was saying to herself, ‘Boy, my overanxious brother-in-law didn’t waste any time, did he?’ It seemed obvious to both of us what had happened. Like greased lightning, Harry must have hot-breathedly called Cousin Sonny to give him the big headline: Evans Would See Him! Then, by dialling Ms Evans immediately, Sonny made it seem the big-deal interview was the most important event in his otherwise dull and dismal life.

True or not, one verity remained – Little Cousin was insensitive to an unspoken rule Big Winners always obey: *don’t jump immediately when someone is doing you a favour*. Allow the person granting the favour time to savour the pleasure of agreeing to it,

before having to pay up.

Both brother-in-law and potential employee slipped in Evans's estimate, and all because of timing. To ensure the kid wouldn't call his real-estate-mogul sister-in-law too quickly, Harry should have waited a day before telling his cousin the good news. Also, young Sonny should have asked Cousin Harry about Evans's schedule. Sometimes an immediate call is advantageous, but *not* when someone is granting you a favour.

Technique 81:

Let 'em savour the favour

Whenever a friend agrees to a favour, allow your generous buddy time to relish the joy of his or her beneficence before you make them pay the piper.

How long? At least twenty-four hours.

One might think Evans was unfair judging Sonny harshly just because he didn't let her *Savour the Favour*. It runs deeper than that. Evans's subconscious thought process goes something like this: 'If this kid is insensitive to the subtleties of timing when getting a job,

how sensitive is he going to be when negotiating the sale of a house?' One agent's overanxious call to an owner can mean thousands lost in commissions for the firm.

Big Winners have supernatural vision into your future. They see every communications blunder you make as a visible blotch on your x-ray. It dims your prognosis for being successful in life.

Let's look at yet another tenuous thread between favour asker and favour grantor that must not be severed lest the relationship unravel.

Chapter Eighty Two

Tit for (wait ... wait) tat

‘I did it just because i like you’

I once asked a well-connected friend who works in a top Los Angeles talent agency if she knew any celebrities I could contact for a project I was working on. Tania flipped through her Rolodex and came up with just the names I needed. It was obvious to both of us, I owed her big time.

When I thanked her profusely on the phone, Tania said, ‘Oh I’m sure you’ll find a way to pay me back.’

‘Well, of course I will,’ I said. ‘That goes without saying.’ And well it

should have gone without saying. She was reminding me the favour wasn't out of friendship, but because she expected something in return.

Two days later, Tania called and said she was coming to New York in a few months. She was just checking now if I could put her up then. Naturally I could, but blatantly cashing in on the return favour so quickly was not a smooth move. When someone does something nice for you, you find yourself with an elephant's memory. In fact, you consciously look for ways to return the favour. Had Tania called, even years later, of course I would have remembered 'I owed her one.' Frankly, I was glad it came up so quickly so I could even the score. Nevertheless, I do wish the whole barter aspect had been left unspoken. It tarnished what should have been a generous sharing on both sides. Tarnish always wears off on the tarnisher.

When you do someone a favour and they obviously 'owe you one,' wait a few weeks. Don't make it look like tit for tat. Allow the favour asker the pleasurable myth that you joyfully did the favour with *no* thought of what you're going to get in return. *They* know that's not

true. *You* know that's not true. But only littlelosers make it obvious.

Technique 82:

Tit for (wait ... wait) tat

When people do you favours and it's obvious 'they owe you one,' wait a suitable amount of time before asking them to 'pay.'

Let them enjoy the fact (or fiction) that you did it out of friendship. Don't call in your tit for their tattoo swiftly.

The next three techniques also involve timing, not of favours, but of important discussions.

Chapter Eighty Three

Parties are for pratter

The first of three safe havens

When police were hot on the tail of a thief in ancient times, he'd frantically seek a church to duck into. The crook knew if he could get to an altar, the frustrated posse could not arrest him until he came out.

When a pack of wolves in the jungle is in hot pursuit of a jackrabbit, the frightened bunny's eyes seek a hollow log. He knows the wolves can't devour him until he emerges.

Likewise in the human jungle, Big Cats have certain safe havens. Although unspoken, they are as secure as the tenth-century altar or a hole in the log. There are clearly understood times and places where even the toughest tiger knows he must not attack.

I have a friend, Kirstin, the president of an advertising agency who each year invites me to her company's Christmas party. One year, the holiday spirit was in extra-high swing. Conviviality was high and champagne flowed freely. It was a terrific bash.

The evening wore on, more bubbly flowed, and the decibel level of the holiday revellers went up and up. So high, in fact, that Kirstin told me she was going to tiptoe out the back door and offered to drop me off at my place.

As we were making our way toward the exit, we heard a woozy voice in the crowd, 'Oh Kirrr-stin, Kirrr-stin!' A mail-room worker, warped with too much seasonal spirit, wobbled up to her boss and said, 'You know, thish ish a great party, a grr-reat party. But I been doin' some figuring. If half what it cost went into a child-care facility for the seven, count 'em, seven mothers with pre-school children who work here ...'

Kirstin, a Top Communicator, took Jane's hands in hers and gave her a big smile. She said, 'Jane, you're obviously excellent at maths. You're right, just

about half of what this party cost would indeed pay for the opening of such a facility. Let's talk about it during business hours.' We then made a swift departure.

On the way back to my place, she let out a big breath and said, 'Whew, I'm glad that's over.'

'Didn't you enjoy the party, Kirstin?' I asked.

'Well, sure,' she said, 'But you never know what's going to happen. For instance,' she said, 'that remark Jane made.' She went on to explain management had already had several meetings about opening a child-care facility for employees. In fact, plans for turning an unused storage area into a beautiful nursery were already in the works. Naively, I asked Kirstin why she hadn't mentioned that to Jane.

'It wasn't the right time or place.' Kirstin had handled the situation at the party the way any Big Winner would – no spoken confrontation now (but probable silent condemnation later).

Jane, unfortunately, had broken the first unspoken safe-haven rule, *Parties Are for Pratter*. Did Kirstin chastise Jane? Did she punish her inappropriate behaviour? Not then, of course. Nevertheless,

Jane would probably feel the repercussions a few months down the pike when it came to promotion time. But by then poor Jane wouldn't even know why she was passed over.

Will it be because of a one-time over-imbibing? Jane might grumble, 'Yes.' Jane is wrong. It's simply that Big Players can't take the chance that one of their key people will feel too much holiday spirit at another party, and next time confront an important client.

Technique 83:

Parties are for pratter

There are three sacred safe havens in the human jungle where even the toughest tiger knows he must not attack. The first of these is parties.

Parties are for pleasantries and good fellowship, not for confrontations. Big Players, even when standing next to their enemies at the buffet table, smile and nod. They leave tough talk for tougher settings.

Let's move to the second safe haven where Big Cats can escape the

claws of Bigger Cats and, they hope, the growls of lesser ones.

Chapter Eighty Four

Dinner's for dining

Tough negotiating can kill your appetite

Did you ever wonder why business lunches between Big Bosses go on interminably long, sometimes well into the afternoon? Did you ever suspect it's just because they like to sit, drink, and massage each other on the company expense account? Perhaps there's an element of that. But the main reason is because the dining table is an even more sacred safe haven than a party. Big Boys and Girls realize, whether it's a business dinner, lunch, or breakfast, breaking

bread together is a time when they must discuss no unpleasant aspects of the business.

Let's listen in on an average business lunch between Big Players. We hear the clanking of glasses as they consume drinks over convivial conversation. They are discussing golf, the weather, and making general observations about the state of the business. During the main course, the discourse turns to food, the arts, current affairs, and other nonthreatening subjects.

'Wasted time?' one might ask. Not at all! The Big Players are watching each other's moves very carefully, calculating each other's skills, knowledge, prowess. Like NFL scouts observing college football practice, they're determining who's got the right stuff. Big Players know how people handle themselves at a social occasion is an accurate barometer of their big-business muscle. As they are smiling and laughing at each other's jokes, they are all making silent critical judgments.

Finally, coffee arrives. At this point one or more of the biggies gently broaches the business at hand. Naturally, he or she does it with supposed reluctance, trying to repress the obvious relief that at

last they can get down to significant stuff. He exudes, 'What a shame such genial company should have to concern itself with mundane matters like making money.'

Only after they have played out this crucial charade can they discuss business. But no dirty business. The Biggies can brainstorm over coffee. They can discuss proposals over dessert. They can toss around new ideas over cordials. They can explore the positive side of the merger, the acquisition, or the partnership while waiting for the cheque.

However, should any disagreement, misunderstanding, or controversial aspect arise, they must immediately relegate it to another table, the conference table.

Technique 84:

Dinner's for dining

The most guarded safe haven respected by Big Winners is the dining table. Breaking bread together is a time when they bring up no unpleasant matters. While eating, they know it's OK to brainstorm and discuss the positive side of the business: their dreams, their desires, their designs. They can free associate and come up with new ideas. *But no tough business.*

This convention probably arose out of a prudent agreement

not to inflict indigestion on each other. Tough negotiating is unpalatable and can ruin an otherwise perfectly mouthwatering veal chop.

Incidentally, the same rule applies in the social jungle. If one partner in a friendship or a love relationship has some heavy relationship issues to discuss, save them for after dessert. Even if you don't solve the problem, you want to enjoy the delicious chocolate soufflé.

Let's crawl into our third and final safe haven to explore it.

Chapter Eighty Five

Chance encounters are for chitchat

‘Ahha, I’ve got you now!’

William, who sells widgets, has been trying to get Big Winner on the phone for weeks to see if B.W.’s company will buy his line of widgets. Big Winner is still considering Willie’s widgets and plans eventually to return his call. However, at this point in our story, our little hero’s phone has not rung.

It just so happens, one evening Willie finds himself standing behind Big Winner in the supermarket line.

‘What good fortune!’ thinks Willie.

‘*Oh hell!*’ thinks Big Winner. ‘I hope he’s not going to hit me with talk of his widgets at this hour.’

Those who appreciate safe havens know there are two very different endings to this story. The Willie who brings up widgets with an ‘Aha, I’ve got you now’ gleam in his eye, *never* gets his call returned. Even if Big Winner preferred Willie’s widgets above all others, he would find the supermarket entrapment sufficiently painful to punish the little loser.

However, the Willie who just says ‘Hello there, B.W. How good to see you,’ with nary a word of widgets, shows he’s a Big Player, too. This Willie will most certainly get his call returned – probably the next day – out of Big Winner’s relief and gratitude for Willie’s graciousness.

Technique 85:

Chance encounters are forchitchat

If you’re selling, negotiating, or in any sensitive communication with someone, do NOT capitalize on a chance meeting. Keep the melody of your

mistaken meeting sweet and light. Otherwise, it could turn into your swansong with Big Player.

Consistently create safe havens for people if you want them to elevate you to the status of Big Winner. You may find yourself dining with them, going to parties with them, getting big hellos in the hall, and closing deals much faster than during business hours. Who knows? If it's your desire, you even make yourself eligible for some heavy socializing at the top. Big Winners make it safe for each other to accept invitations to play golf, spend the weekend in their country homes, or relax by each other's pools. They know there will be no sharks swimming in the water, no razor blades buried in the shrimp cocktail.

Chapter Eighty Six

Empty their tanks

‘Tell me about your cracked skull later. What’s your insurance number?’

Once night, several years ago on a New York City street, I caught a man trying to break into a car. I shouted for him to stop. Instead of being content with escaping, the burly would-be burglar decided to retaliate. As he raced past me, he shoved me down onto the cement and I cracked my skull against the kerb.

Dizzily, I wobbled into the emergency room of a nearby hospital. Holding an ice pack against my throbbing head, I was grilled by the emergency room triage nurse on my address, telephone, and social

security numbers, insurance carrier, policy number, and nauseam.

Don't bother me with that minutia! All I wanted to do was tell somebody, *anybody*, what happened to me. It wasn't until the very end of her ruthless and sadistic interrogation that she asked, 'So what happened?'

I later told my sad story to a friend, Sue, a nurse who works in admitting in another emergency room. She said, 'I know. I can't believe they print the forms that way. Injured people don't get to tell what happened to them until the *last* line of the form. Sue said getting crucial numerical details from people suffering in the A & E with broken bones and burns was a real challenge. *Until*, she said, she switched her questioning around. She'd *first* ask them what happened. They'd tell her all about it. She'd listen sympathetically. 'Then,' she said, 'they were only too happy to give me the information I needed.'

Good bosses understand this human need to talk. Robert, a colleague of mine who owns a small manufacturing firm, says whenever one of his employees complains about a problem, he never holds the griper's feet to the fire for facts first. He hears the

employee out completely. He lets him carry on about the cantankerous customer, the uncooperative co-worker. 'Then, after he's gotten it off his chest,' Robert says, 'I get the facts a lot more clearly.'

When *you* have important information to impart

Any kid working in a garage knows you can't pump more gas into a full tank. Too much topping it off, and it splashes onto the cement. Likewise, your listener's brain is always full of his or her own thoughts, worries and enthusiasms. If you pump your ideas into your listener's brain, which is full of her own notions, you'll get a polluted mixture, then a spill. If you want your supersupreme ideas to flow into her tank unpolluted, drain her tank completely first.

Whenever you are discussing emotionally charged matters, let the speaker finish *completely* before you jump in. Count to ten if you must. It will seem like an eternity, but letting the flustered fellow finish is the only way he'll hear *you* when it's your turn.

Technique 86:

Empty their tanks

If you need information, let people have their *entire* say first. Wait patiently until their needle is on empty and the last drop drips out and splashes on the cement. It's the only way to be sure

their tank is empty enough of their own inner noise to start receiving your ideas.

‘I’m going to make you miserable before you can enjoy being my customer’

Companies that run mail-order operations could take a hint from this technique. One reason I enjoy ordering from L.L. Bean, a mail-order clothing and sports- equipment outfit, is they let me ask questions about the wearable or widget I want first. They let me ramble on with my questions about the quality, the available colours, how it looks, how it feels, how it smells, and how it works. Then, when I’m all whacked up about receiving my four size-ten, red-and- chartreuse, soft, odourless widgets, they tastefully ask my credit card number.

Other companies have first grilled me on the number, the expiration date, my customer number (which I can never find on the back of the catalogue), and how often I’ve ordered from them in the past *before* I even get to fantasize about the wonderful widget I

might want to buy from them. Takes all the joy out of the purchase and sometimes kills the sale.

Top Communicators do more than just let you babble on. They use the next technique while you're in the process of dribbling down.

Chapter Eighty Seven

Echo the EMO

Hear the facts, but smear the EMO

EMO is a word invented by Helen Gurley Brown, the grand dame of *Cosmopolitan* magazine. EMO translated is ‘Give more emotion!’ Once *Cosmopolitan* asked me to write an article on communicating sensitive matters (most specifically advising young women on how to make their boyfriends more passionate). I interviewed a number of psychologists, communications experts, and sexologists. My draft came back from *Cosmo* all marked up with ‘MORE EMO’ scribbled on every page.

I called my editor and asked what it meant. She said that was

Helen's way of saying downplay all that factual stuff with the sex therapists and so-called experts. Write about the *emotion* the young woman feels when her boyfriend isn't passionate enough, the *emotion* the accused male feels when confronted, and the *emotion* the couple feels about discussing their quandary. Helen Gurley Brown, a certified Big Winner, liked to have it all and knew just how to get it. Helen recognized, when the time is right, reject the rational and empathize with the emotions. In other words, smear on the EMO.

'Oh, no! He must have been mortified!'

L. L. Bean recently smeared EMO all over me. Several months ago, my friend Phil wanted to buy some trousers and asked for a recommendation. I dragged him to my closet to show him the quality and construction of the L. L. Bean clothes. That convinced him, and Phil ordered a pair of navy-blue dress trousers. Phil wore his brand new L. L. Bean trousers for the first time on a big date with a new girlfriend at an elegant restaurant. While following the

maitre d' to the cosy corner booth which he'd requested, his date
happened to drop her

evening bag. Phil promptly bent over to pick it up. Riiiiiiip! Right down the middle seam.

Most of the diners facing Phil's derriere mercifully looked away. A few tittered. Phil, tugging the torn seams together to blanket his buns, backed his way into the booth. The cool upholstery on his bottom the rest of the evening reminded him of his humiliation.

When I heard of Phil's tribulations, I was furious at L. L. Bean. I immediately called one of their customer service agents. She sympathized as I told her of Phil's ordeal, but I was still simmering. She patiently listened and even asked me details of the disaster. When I finished the long sad story, the agent said, 'Oh that's terrible. I understand, your friend must have felt *awful*.'

'Yes, he did,' I agreed.

'He must have been mortified!' she said.

'He definitely was,' I said, surprised at her excellent grasp of the situation. 'And you, when you heard about it. You must have felt terrible, too, especially after you'd recommended our products so highly.'

'Well, your products usually are excellent,' I said, calming

down a bit. 'I'm so sorry we caused you this pain and aggravation,' she said.

'Oh,' I interrupted. 'It's not your fault.' Now I was completely appeased. 'It must have just been a fluke that this one pair of trousers was ...'

Technique 87:

Echo the EMO

Facts speak. Emotions shout. Whenever you need facts from people about an emotional situation, let them emote. Hear their facts but empathize like mad with their *emotions*. Smearing on the EMO is often the only way to calm their emotional storm.

There's more to this story, but let me pause here to interject the *Echo the EMO* technique.

The clever customer service rep not only *Emptied My Tanks* and softened me up with *Echo the EMO*. She completely dissolved me with the next technique.

Chapter Eighty Eight

My goof, your gain

Make 'em happy you messed up

The next day, UPS delivered not only the replacement slacks, but tucked into the package was a handwritten apology and a hefty gift certificate. Would I order from that company again? You bet I would. Would I recommend their clothes to someone else? You bet I would. Top customer service folks welcome mistakes because they know it gives their firm a chance to shine. Whenever you mess up and someone suffers because of it, make sure they come out ahead, way ahead. I call the technique *My Goof, Your Gain*.

Visiting an important client's office, I once tripped on a rug and took a nose dive, making a three-point landing in a vase on her desk. My nose was spared but her vase shattered into smithereens. Two tubes of crazy glue and lots of 'Where the heck does this piece go' later, the vase was back on her desk, and we agreed it looked pretty good. Nevertheless, the next day I had a messenger deliver a beautiful vase, ten times the value of the almost-totalled one, with a dozen roses in it.

Whenever we speak, my client tells me every time she looks at the new vase, she smiles. (A better 'incentive gift' than a pen with your name on it, no?) The next time I visit her office, my client may hide some of her more valuable breakables. But, thanks to *My Goof, Your Gain*, there will be a next time.

Technique 88:

My goof, your gain

Whenever you make a mistake, make sure your victim benefits.

It's not enough to correct your error. Ask yourself, 'What could I do for this suffering soul so he or she will be *delighted* I made

the flub?' Then do it, fast! In that way, your goof will become your gain.

Now, suppose it's not your boo boo. It's theirs. How can you make
their goof
your gain? Read on.

Chapter Eighty Nine

Leave an escape hatch

A genteel way to say, ‘freeze, punk, while I frisk you’

In Japan, some citizens prefer to lose their lives than to lose face. In America, the same death wish exists, with one modification. The Yank dreams of the death of the mortal who *made* him lose face.

Why make enemies? Unless it is your obligation to catch cheaters or entrap liars, let them get away with it. Then immediately get them out of your life and the lives you’re responsible for. Even when the case is open and shut against someone – when you’ve got the rat fink trapped – leave him an

escape hatch.

The best example I heard of this high sensitivity was from one of my clients. She was invited to brunch at the home of a wealthy socialite known as ‘Lady Stephanie.’ Lady Stephanie’s home was filled with beautiful objets d’art. Not the least among them was an exquisite collection of extremely valuable Fabergé eggs, which all the guests admired.

At the end of the elegant champagne brunch, my client told me she was walking out the door chatting with several other guests. Just then, Lady Stephanie sidled up to one woman leaving at the same time as my client. ‘Oh, I’m so happy you were admiring my Fabergé collection,’ Lady Stephanie said, sliding her hand into the pocket of the guest’s mink coat and plucking out one of her priceless eggs. ‘You must have wanted to see this one in the sunlight. Come, let us look at it together. It does reflect the bright light beautifully.’

The mink-clad thief gulped and furtively looked around to see who had witnessed her gentle entrapment. My client and everyone in the foyer saw what happened, but took Lady Stephanie’s lead and pretended naïveté of the attempted heist.

Carrying the charade a step further, Lady Stephanie and the sticky-fingered guest 'admired the egg in the sunlight'. Then Lady Stephanie, with her Fabergé egg secured safely between her perfectly manicured fingers, marched home to

put the treasure in its rightful place. The attempted egg snatcher crawled back to her car, from her *last* attendance at Lady Stephanie's coveted bashes. The hostess let the foiled filcher get away with a few slivered shreds of her ego left intact.

Why did Lady Stephanie come out ahead? Everyone who witnessed – and subsequently heard about – the thwarted burglary has renewed respect for Lady Stephanie. Snaring the thief, yet sparing her pride, helped Lady Stephanie keep her reputation of 'hostess with the mostest'.

Why do Big Winners let bad-news people get away with bummers? Because, like mothers confronting naughty children to correct them, confronting creeps is a way of saying 'I care.' By closing your mouth (and then the door forever), you are saying, 'You are so beneath me I'm not going to even waste my words on you.'

'Mea culpa!'

Big Winners leave an escape hatch for the small foibles of friends they wish to keep by taking the blame themselves. If a friend gets

lost and is an hour late arriving at your house, tell her ‘Those directions I gave you were terrible.’ He breaks your Limoges bowl? ‘Oh I shouldn’t have left it in such a precarious position.’ It’s the old mea culpa routine that endears you to everyone, especially when they realize it wasn’t your fault.

Technique 89:

Leave an escape hatch

Whenever you catch someone lying, filching, exaggerating, distorting, or deceiving, don’t confront the dirty duck directly. Unless it is your responsibility to catch or correct the culprit – or unless you are saving other innocent victims by doing so – let the transgressor out of your trap with his tricky puss in one piece. Then resolve *never* to gaze upon it again.

Residents of Toronto, Canada, have a well-earned reputation for grace. They demonstrated it last year in a downtown Toronto drug-store. A shopper attempted to stroll out through the security system with a purloined object in his pocket. Instead of a shrill alarm

shattering all shoppers' eardrums, as in many American cities, a tasteful little chime sounded. A charming voice came across the public address. 'Excuse us, we have failed to inactivate the inventory control

system. Thank you for your patience while you wait for a customer care representative to come help you.' Isn't that a nicer way of saying 'Freeze, punk, while we come frisk you?'

Now let's move on to the next technique to keep people from messing up – and to help them give you their very best.

Chapter Ninety

Buttercups for their boss

‘You’re great! What’s your boss’s name?’

A complimentary letter is called a *buttercup* because it butters up the recipient. Buttercups are nice. Even nicer are buttercups *about* someone to their boss.

I once needed a massive photocopying job. It was so immense that the assistant manager of Staples office-supply store didn’t think it could be finished by the end of the week. Nevertheless, grudgingly, he grumbled, ‘I’ll try.’ In my enthusiasm and hope he could, I gushed, ‘Wow, you’re great! What’s your boss’s name? Your

supervisor should get a letter of congratulations on hiring you. You really try harder for your customers.’ To my astonishment, not only was my printing job done two days early, but every time I walk into Staples, the assistant manager rolls out the red carpet.

‘Hmm,’ I began to think. ‘I may be on to something.’ A premature letter of commendation for favours not yet received could be a clever tactic. I decided to check it out with a few Heavy Hitters on my consultation list.

One fellow I know, Tim, a top travel agent, is a real can-do guy. He gets anything his friends ask for in a finger snap. He’s the fellow to call when you want hard-to-get theatre tickets. He’s the guy you call when your airline says the hotel is booked or the flight is oversold.

When I told him of my buttercup experience, Tim laughed and said, ‘Leil, of course. This is news to you? A complimentary letter to someone’s boss – or the promise of one – is a great insurance policy. It’s as good as a written rider that you will be well taken care of in the future.’

Now I have a standard one in my computer. The buttercup reads as

follows:

Dear (name of supervisor),

I know how important customer service is to an organization such as yours. This letter is to commend (name of employee).

He/She is an

example of an (employee title) who gives exceptional customer service. (Name of store or business) continues to have my business thanks in great part to the service given by (name of employee).

Gratefully, (signature)

I've sent this letter to supervisors of parking lots, owners of insurance companies, and to managers of dozens of stores where I shop regularly. I'm sure that's why I never need to worry about getting a parking place when the lot is full, an immediate callback from my insurance agent, and attentive service at my regular shopping haunts.

But be careful! Don't just ask, 'What's the name of your supervisor?' Hearing those words can make an employee as nervous as a turkey in November. Be sure to couch it in a compliment. Say something like, 'Wow, you are terrific. What's your supervisor's name? I'd like to write him or her a letter.' Then write it! You'll forever be a VIP in their book.

The next technique tells you how to stand out as a VIP when you're in

a group.

Technique 90:

Buttercups for their boss

Do you have a store clerk, accountant, law firm junior partner, tailor, auto mechanic, maitre d', massage therapist, kid's teacher – or any other worker you want special attention from in the future? The surefire way to make them care enough to give you their very best is send a *Buttercup* to their boss.

Chapter Ninety One

Lead the listeners

How to tell a leader from a follower

During the McCarthy era in the US, government spies infiltrated underground political rallies to determine who was ‘dangerous to national security’. The agents were trained applause watchers. They photographed and investigated men who clapped first, shouted ‘Bravo’ the loudest, and smiled the longest at the end of politically inflammatory speeches. The spies dubbed those the ‘dangerous ones.’ The infiltrators felt first responders were Confident Cats who had the power to persuade followers and the charisma to lead crowds.

In less politically sensitive gatherings, the same principle applies. People who respond *first* to a presentation or happening, without looking around to see how everyone else is reacting, are men and women of leadership calibre.

Cool cats clap first

You are sitting in an auditorium with hundreds of fellow employees listening to the president of your firm introduce a new concept. As you're slouching anonymously in the audience, you think your expression is invisible to the man or woman at the podium. Not so! As a speaker, I guarantee you every one of my colleagues sees every smile, every frown, every light in every eye, and every emblem of extraordinary human intelligence flashing back at him or her.

Likewise, the company president making a presentation anxiously surveys his corporate jungle and, from the pusses peering back at him, senses which employees are sympathetic and which are not. He also knows which in the sea of faces floating in front of him has the potential to be a Heavy Hitter like himself. How?

Because Heavy Hitters, even when they do not agree with the speaker, support the podium pontificator. Why? *Because they know what it's like to be on.* They

know, no matter how big or little the cat at the front of the room is, when giving a speech he's concerned about the crowd's acceptance.

When the company Big Shot delivers his last line, carefully contrived to bring the crowd to its feet or employees to acquiescence, do you think he's unaware of who starts the trickle, or the riptide, of acceptance? No way! Though his head is down while taking a bow, with the insight of a McCarthy-era spy, he perceives precisely *who* inaugurated the applause, precisely *how long* after the last words were uttered, and precisely *how enthusiastically*! Being the first to put your hands together, being the first to jump to your feet, and, if appropriate, being the first to shout 'Bravo,' gets you Big Cat status with the tiger who was talking.

Be the first clapper no matter how small the crowd, no matter how informal the talk. Don't wait to see how everyone else is going to respond. Even if it's a small group of three or four people standing around, be the first to empathize with the speaker's ideas, the first to mutter 'good idea'. It's proof positive you're a person who trusts his or her own instincts.

Technique 91:

Lead the listeners

No matter how prominent the Big Cat behind the podium is, crouched inside is a little scaredy cat who is anxious about the crowd's acceptance.

Big Winners recognize you're a fellow Big Winner when they see you leading their listeners in a positive reaction. Be the *first* to applaud or publicly commend the man or woman you agree with (or want favours from).

Chapter Ninety Two

The great scorecard in the sky

Bottom dog bows lower, barks softer

Any minute, any second, football fans know the score. Even beer-guzzling Big George, dozing in front of the TV set on football Sunday knows. Poke his pudgy pot, and in a wink, he'll tell you who's winning, who's losing, and by precisely how many points.

Key Players in the game of life are like George. Even when you think they're dozing, they are constantly aware of the score between themselves and everyone in their life – friends and family included!

They know who is winning, who is losing, and by how many points.

When two Japanese businessmen meet, it's obvious who is on top. You measure it in millimetres from how close to the floor their noses come when bowing. (Bottom man's nose dives lower.)

In America, we don't have carefully choreographed bows showing the score in a relationship. But Boys 'n' Girls in the business Big League know who is Top Dog and who is bottom dog *today*. (It can change tomorrow.)

Bottom dog must curtsy deeper. He or she must show deference. Bottom dog must offer to meet at Top Dog's office, pick up the restaurant tab when appropriate, and be respectful of Top Dog's time. If bottom dog fails to show the proper deference, he doesn't get his nose rubbed into the ground. He simply disqualifies himself to bark in the Big League.

That's what happened to my girlfriend Laura, who had developed the healthy milkshake. (Remember her from *Instant Replay*?) When we last left Laura, she was blowing her chances with Fred, the Top Banana of a supermarket chain, by grilling him for details of his mailing address, complaining her pen was out of

ink, making him wait while she got another, writing numbers down wrong, ad nauseam.

I didn't tell you the worst part. After Fred was generous enough to invite

Laura to send him samples of her health shake, she dropped another bomb by asking him which shipping service she should use. He must have said FedEx because I heard Laura say, 'Well, my milkshake needs to stay refrigerated. Does FedEx have refrigerated trucks?'

At this point I knew she had strangled the deal by her own phone chord. She shouldn't nudge Supermarket Czar with dinky shipping details. In fact, Laura should be so grateful, she should personally deliver the drink the next day – rolling it all the way to his supermarket with her nose if need be. Laura was obviously not aware of the *Great Scorecard in the Sky*. That day the tally was 'Fred everything, Laura nothing.'

Big Winners – before putting pen to paper, fingers to keyboard, mouth to phone, or hand to someone else's to shake it – do a quick calculation. They ask themselves 'Who has the most to benefit from this relationship? What has each of us done recently that demands

deference from the other?' And what can I do to even the score?

Friends keep tabs too

The *Great Scorecard in the Sky* is not just bobbing over business-people. If family members and friends look carefully over their loved ones' heads, they'll spot it. And, like an over-the-counter stock, it goes up or down every day. When you mess up, you have to even your score by doing more for the one who didn't. To keep love alive, keep your eye on the *Great Scorecard in the Sky*.

Several months ago, I met a nice chap named Charles at a convention. We started discussing our favourite foods. His was homemade linguine with pesto sauce. I liked Charles and I make a mean pesto sauce. The remarkable coincidence of these two elements emboldened me to invite him to dinner at my place. 'Great,' he said. We set it for seven-thirty the following Tuesday.

Tuesday afternoon, I begin preparations for the big date. The cuckoo clock on the wall monitored my progress. At five cuckoos, I run to the store to find pine nuts. By six cuckoos, I'm back home

grinding basil and garlic. At seven cuckoos, I'm folding napkins, setting the table, pulling out fresh candles. Whoops, running late. I change clothes and spruce myself up. When seven-thirty strikes, I am all ready. The pesto and I await his arrival.

Eight o'clock rolls around and no friend. Well, I figure, I'll open the wine and let it breathe. Another hour passes and no Charles. The cuckoo calls me 'cuckoo' nine times now. I begin to believe the bird. It is evident Charles isn't coming. I have been stood up.

The next day Charles called with halfhearted apologies and a semiplausible excuse. His car broke down. 'Gee, I'm sorry,' I said. (I *wanted* to say, 'Did Martians capture you? Were you transported to another planet where there were no phones to call me?' I resisted the sarcasm.) However, he did sound contrite so I was almost willing to forget it. *Until his next question.*

He obviously wasn't aware of how he'd slipped in the *Great Scorecard in the Sky* because, instead of inviting me for linguine with pesto at a fine Italian restaurant to make up for his blooper, he asked, 'When can we reschedule at your house?'

Never, Charlie.

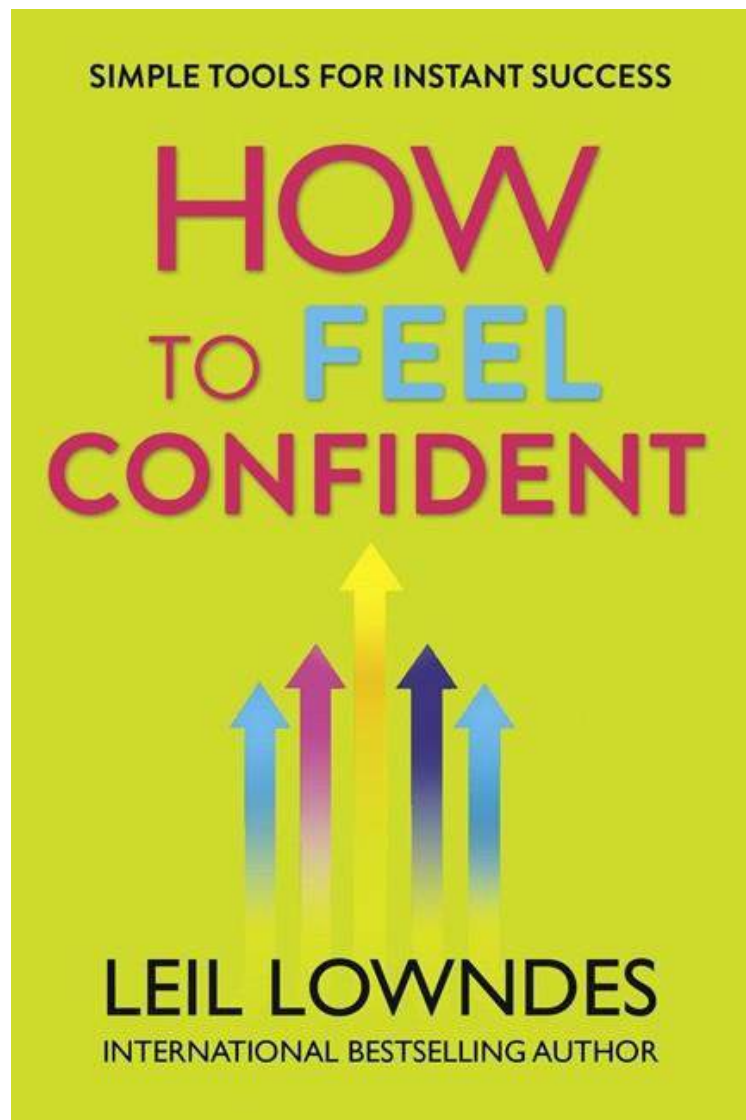
Technique 92:

The great scorecard in the sky

Any two people have an invisible scorecard hovering above their

heads. The numbers continually fluctuate, but one rule remains: player with lower score pays deference to player with higher score. The penalty for not keeping your eye on the *Great Scorecard in the Sky* is to be thrown out of the game. Permanently.

Also by Leil Lowndes



Tap on the cover to buy now

PROVEN WAYS TO BE A PEOPLE MAGNET

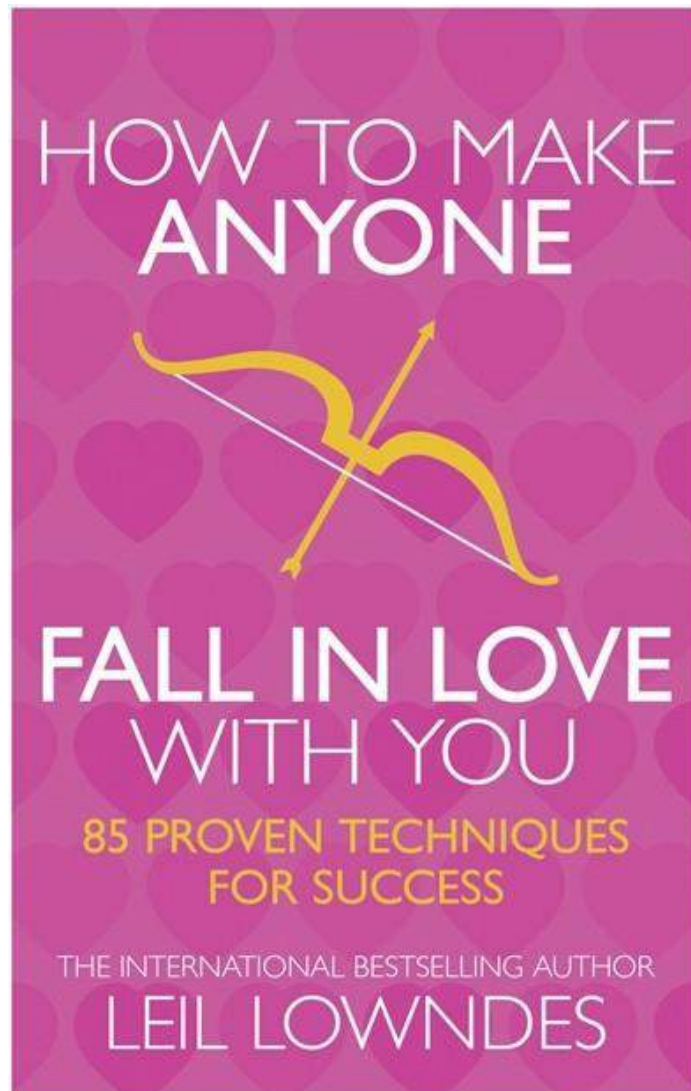
HOW TO MAKE ANYONE


LIKE
YOU

LEIL LOWNDES

INTERNATIONAL BESTSELLING AUTHOR

[Tap on the cover to buy now](#)



[Tap on the cover to buy now](#)

A final word:
Your destiny

We've met many people in *How to Talk to Anyone*. A few of their names are changed, but each is very real. Recently, I decided to track down some of the folks with whom I'd crossed paths over the years. I wanted to see what they're up to now.

Laura, my old friend who dreamed of milkshake millions but ignored the Supermarket Czar's scorecard, is now back at her day job. Sam, who ruffled me by not revealing he wanted me to speak for his organization, no longer has one. Sonny, who hounded his brother-in-law's cousin by a too-quick call, is still pumping gas. Tania, who insisted on immediate tit for tat, no longer has that

terrific job at the talent agency. Poor Jane, the mail-room clerk who confronted her boss at the Christmas party five years ago, is still wrapping packages. And Dan, who left the prolonged inspirational message on his phone, now has an unlisted number – not a good sign for an aspiring speaker.

Whereas Barry who asks everyone he calls, ‘*What Colour Is Your Time?*’ was recently chosen Broadcaster of the Year by the National Association of Talk Show Hosts. Joe, who keeps note of everyone on his *Business Card Dossier*, is now a state senator. Jimmi, the expert at *Eyeball Selling*, was recently written up in *Success* magazine. Steve, whose staff insinuates *Oh Wow, It’s You!* to every caller, is one of the most requested speakers on the cable circuit. Tim, the can-do guy who gets what he wants from workers in every industry by writing *Buttercups for Their Boss*, now owns the travel agency. And Gloria, my hairdresser who gives the great *Nutshell Resume*, recently opened a salon on New York’s fashionable Fifth Avenue.

Does this mean to say that just because the first folks irked me and a few others they were exiled to a humdrum existence? And the

latter group who made people smile would attain great heights? Of course not. Those isolated moments of their lives we examined were but one move of many they made each day.

But consider: if *you* had been the one who was ruffled by Laura, Sam, Sonny, Tania, Jane, or Dan and they called you, would you feel like extending yourself for them? Probably not. The memory of their ragged dealing would still smart.

Whereas if you heard from Barry, Joe, Jimmi, Steve, Tim, or Gloria, happy memories of your exchange would flood over you. You'd want to do whatever you could for them.

Multiply your response by many thousands. As we said in the introduction, nobody gets to the top alone. Over the years, the smooth moves of these Big Winners have captured the hearts and conquered the minds of hundreds of people who helped boost them rung by rung to the top of whatever ladder they chose.

How does one become an instinctive smooth mover rather than a ragged rider through life? The answer became blindingly clear one snowy day last winter. Lumbering along a neatly groomed track on cross-country skis, I spotted a Nordic skier swiftly striding toward me in the same trail. I didn't need to observe his high kick or his snazzy diagonal poling to let me know I was obstructing the path of a pro.

While mustering the energy to lug my throbbing legs out of the track so Super Skier could soar past, he deftly sidestepped out of the groove, leaving the groomed trail all for me. As he whizzed toward me, he slowed slightly, smiled, nodded, and said, ‘Good morning, beautiful day for skiing, isn’t it?’

I appreciated his deference (and insinuation that we were equals on the snow!). I knew he was not thinking ‘Hey look at me. Here I am!’ but ‘Ahh, there you are. Let me make room for you.’

As I implied in the opening words of this book, the difference in the life success between those two types of thinkers is incalculable.

Why was Super Skier able to pull off his move so gracefully? Was he born with the skill? No. His was a deliberate move that grew out of practice.

Practice is also the fountainhead of all smooth communications moves. Excellence is not a single and solitary action. It is the outcome of many years of making small smooth moves, tiny ones like the 92 little tricks we’ve explored in *How to Talk to Anyone*. These moves create your destiny.

Remember, repeating an *action* makes a

habit. Your *habits* create your *character*.

And your *character* is your

destiny. May success be your

destiny.

Notes

1. Ekman, Paul. 1985. *Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics, and Marriage*. New York: W. W. Norton Co., Inc.
2. Cheng, Sha, et al. 1990. 'Effects of Personality Type on Stress Response.'
Acta-Psychologica-Sinica 22(2):197–204.
3. Carnegie, Dale. 1936. *How to Win Friends and Influence People*. New York: Simon & Schuster.
4. Goleman, Daniel. 1989. 'Brain's Design Emerges as a Key to Emotions,' quoting Dr. Joseph LeDoux, psychologist at Center for Neural Science at New York University. *New York Times*, August 15.

5. Kellerman, Joan, et al. 1989. 'Looking and Loving: The Effects of Mutual Gaze on Feelings of Romantic Love.' Conducted at the Agoraphobia Treatment & Research Center of New England. *Journal of Research in Personality* 23(2):145–161.

6. Argyle, Michael. 1967. *The Psychology of Interpersonal Behavior*. Baltimore: Pelican Publications.

7. Wellens, A. Rodney. 1987. 'Heart-Rate Changes in Response to Shifts in Interpersonal Gaze from Liked and Disliked Others.' *Perceptual and Motor Skills* 64(2):595–598.

8. *Ibid.*

9. Zig Ziglar, motivational teacher and author of the best-selling books *See You at the Top*, *Secrets of Closing the Sale*, *Over the Top*, and *Something to Smile About*.

10. Curtis, Rebecca C., and Miller, Kim. 1986. 'Believing Another Likes or Dislikes You: Behaviors Making the Beliefs Come True.' *Journal of Personality and Social Psychology* 51(2):284–290.

11. Hayakawa, S. I. 1941. *Language in Thought and Action*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.

12. Aronson, E., et al. 1966. 'The Effect of a Pratfall on

Increasing Interpersonal Attractiveness.' *Psychonomic Science*
4:227–228.

1 3. Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching and Carnegie Institute of Technology studies in the 1930s showing that 85 percent of one's financial success, even in technical fields such as engineering, is due to communications skills.

1 4. U.S. Census Bureau of Hiring, Training, and Management Practices conducted a survey of 3,000 employers nationwide. The preferred qualities in job candidates were, rated in order of importance, attitude, communications skills, previous work experience, recommendations from current employer, recommendations from previous employer, industry-based credentials, years of schooling completed, score on interview tests, academic performance (grades), reputation of applicant's school, teacher recommendations.

1 5. Walsh, Debra G., and Hewitt, Jay. 1985. 'Giving Men the Come-on: Effect of Eye Contact and Smiling in a Bar Environment.' *Perceptual and Motor Skills* 61(3, Part 1):873–874.

1 6. Walters, Lilly. 1995. *What to Say When You're Dying on the Platform*. New York: McGraw-Hill

1 7. Axtell, Roger. 1994. *Do's and Taboos Around the World*.

New York: John Wiley & Sons, Inc.

1 8. Bosrock, Mary. 1997. *Put Your Best Foot Forward* series. Minneapolis: International Education Systems.

1 9. Nwanna, Gladson. 1998. *Do's and Don'ts Around the World* series. Baltimore: World Travel Institute.

2 0. Byrne, Donn, et al. 1970. 'Continuity Between the Experimental Study of Attraction and Real-Life Computer Dating.' *Journal of Personality and Social Psychology* 1:157–165.

2 1. Fast, Julius. 1970. *Body Language*. New York: Simon & Schuster.

2 2. Fast, Julius. 1991. *Subtext: Making Body Language Work in the Workplace*. New York: Viking.

2 3. Lewis, David. 1989. *The Secret Language of Success*. New York: Carroll & Graf Publishers Inc.

2 4. Nierenberg, Gerard, and Caliero, Henry. 1993. *How to Read a Person Like a Book*. New York: Barnes & Noble Books.

2 5. Pease, Allan. 1981. *Signals: How to Use Body Language for Power, Success and Love*. New York: Bantam

Books.

26. Sannito, Thomas, and McGovern, Peter J., 1985.

Courtroom Psychology for Trial Lawyers. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Select bibliography

Books

Alessandra, Tony, and Michael J. O'Connor. *The Platinum Rule*.
New York: Warner Books, Inc., 1996.

Apte, Mahadev. *Humor and Laughter: An Anthropological Approach*. Ithaca, N.Y.: Cornell University Press, 1985.

Argyle, Michael. *The Psychology of Interpersonal Behavior*.
Baltimore: Pelican Publications, 1967.

Bandler, Richard, and John Grinder. *Frogs into*

Princes: Neurolinguistic Programming. Moab, Utah: Real People Press, 1979.

Bellack, L., and S. Baker. *Reading Faces*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1981.

Berscheid, E., and E. H. Walster. *Interpersonal Attraction*. 2nd ed. Reading, Mass.: Addison-Wesley, 1978.

Bolton, Robert. *People Skills*. New York: Simon & Schuster, Inc., 1979.

Booher, Dianna. *Communicate with Confidence!* New York: McGraw-Hill, 1994.

Brooks, Michael. *Instant Rapport*. New York: Warner Books, 1989.

Brown, Les. *It's Not Over Until You Win!* New York: Simon &

Schuster, 1997. Burg, Bob. *Endless Referrals*. New York: McGraw-

Hill, 1994.

Carnegie, Dale. *How to Win Friends and Influence People*. New York: Simon and Schuster, 1936.

Cundiff, Merlyn. *Kinesics: The Power of Silent Command*. New York: Parker Publishing Co., 1972.

Ekman, Paul. *Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics, and Marriage*. New York: W. W. Norton Co., 1985.

Erickson, M. H., et al. *Hypnotic Realities*. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1976.

Evatt, Chris. *He & She: 60 Significant Differences Between Men and Women*. Berkeley, Calif.: Conari Press, 1992.

Farber, Barry. *Making People Talk*. New York: William Morrow and Co., Inc., 1987.

Fast, Julius. *Body Language*. New York: Simon & Schuster, 1970.

Fiedler, F. *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York:
McGraw-Hill, 1967.

Friedman, Nancy J. *Telephone Skills from A to Z*. Menlo Park,
Calif.: CrispPublications, 1995.

Gabor, Don. *How to Start a Conversation and Make Friends*.
New York:Fireside, 1983.

Glass, Lillian. *He Says, She Says*. New York: G. P. Putnam's Sons,
1992.

Goffman, E. *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York:
Doubleday,1959.

Gray, John. *Men Are from Mars, Women Are from Venus*. New
York: HarperCollins Publishers, 1992.

Hayakawa, S. I. *Language in Thought and Action*. New York:

Harcourt BraceJovanovich, 1941.

Hess, Eckhard. *The Tell-Tale Eye*. New York: Van Nostrand Reinhold, 1975.

Lavington, Camille. *You've Only Got Three Seconds*. New York: Doubleday, 1997.

LeBoeuf, Michael. *How to Win Customers and Keep Them for Life*. New York: The Berkley Publishing Group, 1987.

Lewis, David. *The Secret Language of Success*. New York: Carroll & Graf Publishers, Inc., 1993.

Lowndes, Leil. *How to Make Anyone Fall in Love with You*.

Chicago

: Contemporary Books, 1996.

Lowndes, Leil. *How to Talk to Anyone*. New York: Citadel, 1993,

revised 1996. Lowndes, Leil. *Shopping the Insider's Way*. New York:

Citadel, 1985.

Mackay, Harvey. *Dig Your Well Before You're Thirsty*. New York: Doubleday, 1997.

Mackay, Harvey. *Swim with the Sharks Without Being Eaten Alive*. New York: Fawcett Columbine, 1988.

Martinet, Jeanne. *The Art of Mingling*. New York: St. Martin's Press, 1992.

Mehrabian, A. *Nonverbal Communications*. Chicago: Aldine, 1972.

Meyer, Paul J. *The Art of Creative Listening*. Waco, Tex.: Paul J.

Meyer, 1980.

Michael, Gary. *It Gives Me Great Pleasure*. New York: Citadel, 1996.

Morris, Desmond. *The Naked Ape*. New York: McGraw Hill, 1967.

Nierenberg, Gerard, and Henry Callero. *Meta-Talk: Guide to Hidden Meanings in Conversations*. New York: Trident Press, 1973.

O'Barr, W., and B. K. Atkins. 'Women's Language or Powerless Language?' in *Women and Language in Literature and Society*. New York: Prager, 1981.

Pease, Allan. *Signals: How to Use Body Language for Power, Success and Love*. New York: Bantam Books, 1981.

Perper, Timothy. *Sex Signals: The Biology of Love*. Philadelphia: ISI Press, 1985.

Qubein, Nido. *How to Be a Great Communicator*. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1996.

Rabin, Susan. *How to Attract Anyone, Anytime, Anyplace*. New York: Penguin Books, 1993.

Rackham, Neil. *Spin Selling*. New York: McGraw-Hill, 1988.

Richardson, Linda. *Stop Telling, Start Selling*. New York: McGraw-

Hill, 1994. Roane, Susan. *How to Work a Room*. New York: Warner Books, 1989.

Sannito, Thomas, and Peter J. McGovern. *Courtroom Psychology for Trial Lawyers*. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1985.

Slutsky, Jeff, and Michael An. *The Toastmaster's International Guide to Successful Speaking*. Chicago: Dearborn, 1997.

Tannen, Deborah. *Conversational Style: Analyzing Talk Among Friends*. Norwood, N.J.: Ablex, 1984.

Tannen, Deborah. *You Just Don't Understand*. New York: William Morrow and Co., 1990.

Thibaut, J. W., and H. H. Kelley. *The Social Psychology of Groups*. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1959.

Walters, Barbara. *How to Talk to Practically Anybody About Practically Anything*. New York: Doubleday, 1970.

Walters, Lilly. *What to Say When You're Dying on the Platform*.

New York:McGraw-Hill, 1995.

Ziglar, Zig. *Ziglar on Selling*. New York: Ballantine Books, 1991.

Zimmerman, Don H., and Candace West. 'Sex Roles, Interruptions and Silences in Conversation.' *Language and Sex: Difference and Dominance*, 105–129. Edited by Barrie Thorne and Nancy Henley. Rowley, Mass.: Newbury House, 1975.

Studies, papers, commentary in professional journals

Adger, Carolyn. 'Empowering Talk: African-American Teachers and Classroom Discourse.' Paper presented at the 1993 annual meeting of the American Education Research Association, Atlanta, 1993.

Anderson, N. H. 'Ratings of Likableness, Meaningfulness, and Likableness Variances for 555 Common Personality Traits Arranged in Order of Decreasing Likableness.' *Journal of Personality and Social Psychology*, 1968, 9:272–279.

Aronson, E., et al. 'The Effect of a Pratfall on Increasing Interpersonal Attractiveness,' *Psychonomic Science*, 1966, 4:227–

228.

Backman, C. W., and P. F. Secord. 'The Effect of Perceived Liking on Interpersonal Attraction.' *Human Relations*, 1959, 12:379–384.

Bem, D. J. 'Self Perception Theory.' *Advances in Experimental Social Psychology*, 1972, 6:1–62.

Bennett, Adrian. 'Interruptions and the Interpretation of Conversation.'
Discourse Processes, 1981, 4/2:181–188.

Brown, Roger, and Albert Gilman. 'The Pronouns of Power and Solidarity.' *Style in Language*, 1960. Edited by Thomas Sebeok. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Byrne, D., and D. Nelson. 'Attraction as Linear Function of Proportion of Positive Reinforcements.' *Journal of Personality and Social Psychology*, 1965, 1:659–663.

Cheng, Sha, et al. 'Effects of Personality Type on Stress Response.'

Acta-Psychologica-Sinica, 1990, 22(2):197-204.

Cook, Mark. 'Gaze and Mutual Gaze in Social Encounters.' *American Scientist*, 1977, 65:328–333.

Costanzo, F. S., et al. 'Voice Quality Profile and Perceived Emotion.' *Journal of Counseling Psychology*, 1969, 16:27–30.

Curtis, Rebecca C., and Kim Miller. 'Believing Another Likes or Dislikes You: Behaviors Making the Beliefs Come True.' *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986, 51(2):284–290.

Day, M. E. 'Eye Movement Phenomenon Relating to Attention, Thought, and Anxiety.' *Perceptual and Motor Skills*, 1964, 19:443–446.

Dion, K., et al. 'What Is Beautiful Is Good.' *Journal of Personality and Social Psychology*, 1972, 24:285–290.

Eckman, P., and W. Freisen. 'Detecting Deception from the Body or Face.'

Journal of Personality and Social Psychology, 1974, 29(3):294.

Eckman, P., and W. Freisen. 'Nonverbal Leakage and Clues to Deceptions.'

Psychiatry, 1969, 32:99.

Efran, J. 'Looking for Approval Effects on Visual Behavior of Approbation from Persons Differing in Importance.' *Journal of Personality and Social Psychology*, 1968, 10:21–25.

Efran, M. G. 'The Effect of Physical Appearance on the Judgment of Guilt, Interpersonal Attraction, and Severity of Recommended Punishment in a Simulated Jury Task.' *Journal of Personality*, 1974, 8:45–54.

Goguen, J. A., and C. Linde. 'Linguistic Methodology for the Analysis of Aviation Accidents.' Report by the National Aeronautics and Space Administration Scientific and Technical Information Branch, 1983.

Griffitt, W., and R. Veitch. 'Hot and Crowded: Influence of Population Density and Temperature on Interpersonal Affective Behavior.' *Journal of Personality and Social Psychology*, 1971, 17:92–98.

Griffitt, W., and T. Jackson. 'The Influence of Ability and Nonability Information on Personnel Selection Decisions.' *Psychological Reports*, 1970, 27:959–962.

Haase, R., and D. Tepper. 'Nonverbal Components of Empathetic Communication.' *Journal of Counseling Psychology*, 1972, 19:417–424.

Kellerman, Joan, et al. 'Looking and Loving: The Effects of Mutual Gaze on Feelings of Romantic Love.' Conducted at the Agoraphobia Treatment & Research Center of New England. *Journal of Research in Personality*, 1989, 23(2):145–161.

Kleinke, C., et al. 'Effects of Gaze, Touch and Use of Name on Evaluations of Engaged Couples.' *Journal of Research in Personality*, 1972, 7:368–373.

Major, Brenda, et al. 'Physical Attractiveness and Self Esteem: Attributions for Praise from an Other Sex Evaluator.' *Personality*

and Social Psychology Bulletin, 1984, 10(1):43–50.

Maslow, A. H., and N. L. Mintz. 'Effects of Aesthetic Surroundings.'
Journal of Psychology, 1956, 41:247–254.

Richards, J. Heuer, Jr. 'Cognitive Factors in Deception and Counter
Deception.'

Strategic Military Deception, 1982. Edited by Donald C. Daniel and
Katherine

L. Herbig. New York: Pergamon Press.

Secord, Paul F. 'Facial Features and Inference Processes in
Interpersonal Perception.' *Personal Perception and Interpersonal
Behavior*, 1958. Edited by

R. Taguiri and L. Petrullo. Stanford: Stanford University Press.

Stodgill, R. 'Personal Factors Associated with Leadership: A
Survey of the Literature.' *Journal of Psychology*, 1948, 25:35–71.

Walsh, Debra G., and Jay Hewitt. 'Giving Men the Come-on:

Effect of Eye Contact and Smiling in a Bar Environment.’
Perceptual and Motor Skills, 1985, 61(3, Part 1):873–874.

Wellens, A. Rodney. ‘Heart-Rate Changes in Response to Shifts in Interpersonal Gaze from Liked and Disliked Others.’ *Perceptual and Motor Skills*, 1987,

64(2):595–598.

Articles, audiotapes, and newsletters

Bakin, P. 'The Eyes Have It.' *Psychology Today*, April 1971, 67.

Communication Briefings newsletter. Alexandria, Va.: Capitol

Publications, Inc. Eckman, P. 'The Universal Smile, Face Muscles Talk Every Language.'

Psychology Today, September 1975.

Goleman, Daniel. 'Brain's Design Emerges as a Key to Emotions,' quoting Dr. Joseph LeDoux, psychologist at Center for Neural Science at New York University. *New York Times*, August 15, 1989.

Goleman, Daniel. 'People Who Read People.' *Psychology Today*, July 1979, 66–78.

Hess, Eckhard. 'The Role of Pupil Size in Communication.' *Scientific American*, 1965, 233:110–119.

Lowndes, Leil. *Conversation Confidence*. Audiocassettes. San Clemente, Calif.: Verbal Advantage, 1996.

Mackey, Terry W. 'Jury Selection: Developing the Third Eye.' *Trial*, October 1980, 22–25.

Sacks, Harvey, et al. 'A Simplest Systematics for the Organization of Turntaking for Conversation.' *Language*, 1974, 50/4:696–735.

Schulman, J., et al. 'Recipe for a Jury.' *Psychology Today*, 1963, 6:37–44.

Tracy, Brian. *The Psychology of Selling*. Audiotapes. Niles, Ill.: Nightingale–Conant Corporation.

Wetzel, Patricia. 'Are Powerless Communications Strategies the Japanese Norm?' *Language in Society*, 1988, 17:555–564.

Zorn, E. 'Here's Looking at You: Is Your Face a True Personality Profile?'

Chicago Tribune, May 13, 1981, 18.

About the author

Leil Lowndes – a shyness ‘survivor’ – is an internationally acclaimed communications expert who coaches top executives of Fortune 500 companies as well as frontline employees to become more effective communicators. She has spoken in practically every major U.S. city and conducts communications seminars for the U.S. Peace Corps, foreign governments and major corporations. In addition to engrossing audiences on hundreds of TV and radio shows, her work has been acclaimed by the *New York Times*, the *Chicago Tribune* and *Time* magazine. Her articles have appeared in professional journals and popular publications such as

Redbook, New Woman, Psychology Today, Penthouse and *Cosmopolitan*. Based in New York City, she is the author of four books including the top-selling *How to Talk to Anyone* and *How to Make Anyone Fall in Love with You*.

If you come across any little tricks of Big Winners in your life, share them with Leil – so she can share them with others, credited in her next book, of course, to you.

Leil's mailing address is Applause, Inc., 127 Grand Street, New York, NY 10013.

Or e-mail her at leil@lowndes.com

Leil's website address is <http://www.lowndes.com>

Copyright

HarperElement

An Imprint of

HarperCollins *Publishers* 77–85

Fulham Palace Road

Hammersmith, London W6 8JB

www.harpercollins.co.uk



and HarperElement are trademarks of

HarperCollins *Publishers* Ltd First published by

Thorsons 1999

This edition published by HarperElement 2014

© Leil Lowndes 1999, 2014

Cover layout design © HarperCollins *Publishers* Ltd

2014

A catalogue record for this book is available from the British Library While every effort has been made to trace the owners of copyright material

reproduced herein and secure permissions, the publishers would like to apologise for any omissions and will be pleased to incorporate missing acknowledgements in any future edition of this book.

Leil Lowndes asserts the moral right to be identified as the author of this work

All rights reserved under International and Pan-American Copyright Conventions. By payment of the required fees, you have been granted the nonexclusive, non-transferable right to access and read the text of this e-book onscreen. No part of this text may be reproduced, transmitted, downloaded, decompiled, reverse engineered, or stored in or introduced into any information

storage retrieval system, in any form or by any means, whether
electronic or mechanical, now known or hereinafter invented,
without the express written permission of HarperCollins e-books.

Find out more about HarperCollins and the environment

at www.harpercollins.co.uk/green

Source ISBN: 9780722538074

Ebook Edition © 2014 ISBN: 9780007369867

Version: 2014-01-14

About the Publisher

Australia

HarperCollins Publishers (Australia) Pty.

Ltd. Level 13, 201 Elizabeth Street

Sydney, NSW 2000, Australia

<http://www.harpercollins.com.au/ebooks>

Canada

HarperCollins Canada

2 Bloor Street East – 20th

Floor Toronto, ON, M4W,

1A8, Canada

[http://www.harpercollins.](http://www.harpercollins.ca)

[ca](http://www.harpercollins.ca)

New Zealand

HarperCollins Publishers (New Zealand) Limited

P.O. Box 1

Auckland, New Zealand

[http://www.harpercollins.](http://www.harpercollins.co.nz)

[co.nz](http://www.harpercollins.co.nz)

United Kingdom

HarperCollins Publishers

Ltd. 77-85 Fulham

Palace Road London, W6

8JB, UK

[http://www.harpercollins](http://www.harpercollins.co.uk)

[.co.uk](http://www.harpercollins.co.uk)

United States

HarperCollins Publishers

Inc. 10 East 53rd Street

New York, NY 10022

[http://www.harpercollins.](http://www.harpercollins.com)

[com](http://www.harpercollins.com)

92 LITTLE TRICKS FOR BIG SUCCESS
IN RELATIONSHIPS

HOW
TO
TALK
 TO
ANYONE

LEIL LOWNDES
INTERNATIONAL BESTSELLING AUTHOR