

برنام آن که جان را قدرت آموخت

# دقیقاً چه بگوییم

کلمات جادویی برای افزایش نفوذ و تأثیر

فیل.ام جونز

مترجم:

دکتر احسان حسانی



سرشناسه : جونز، فیل ام، ۱۹۸۱-م. Jones, Phil M.  
عنوان و نام پدیدآور : دقیقاً چه بگوییم/ فیل ام جونز؛ مترجم احسان حسانی.  
مشخصات نشر : تهران : فدک ایستاتیس، ۱۳۹۹.  
مشخصات ظاهری : ۹۲ ص؛ ۵/۱۴ × ۵/۲۱ س.م.  
شابک : ۵-۳۹۴-۱۶۰-۶۰۰-۹۷۸-۲۵۰۰۰۰ ریال  
وضعیت فهرست‌نویسی : فیبا  
یادداشت : عنوان اصلی 2018, Exactly what to say : the magic words for influence and impact.  
عنوان دیگر : دقیقاً چه بگویید تا حرفتان را گوش کنند؟ : کلمات جادویی برای تاثیر و نفوذ روی دیگران.  
موضوع : تأثیر (روان‌شناسی)  
موضوع : Influence (Psychology)  
موضوع : رهبری  
موضوع : Leadership  
موضوع : اقتناع (روان‌شناسی)  
موضوع : Persuasion (Psychology)  
موضوع : کسب و کار - ارتباط  
موضوع : Business communication  
شناسه افزوده : حسانی، احسان، ۱۳۶۶ - مترجم  
رده بندی کنگره : BF۷۷۴  
رده بندی دیویی : ۸۵۲/۱۵۲  
شماره کتابشناسی ملی : ۷۳۵۰۸۲۸

## دقیقاً چه بگوییم

کلمات جادویی برای افزایش نفوذ و تأثیر

فیل ام جونز

مترجم : دکتر احسان حسانی  
ویراستار ادبی : نجمه خردمندزاده  
طراح جلد : محمد کرمی شاهنده  
مدیر تولید : رضا کرمی شاهنده  
حروفچینی و صفحه‌آرایی : واحد تولید انتشارات فدک ایستاتیس  
نوبت چاپ : اول - ۱۳۹۹  
تیراژ : ۱۰۰۰  
قیمت : ۲۵۰۰۰ تومان  
شابک : ۵-۳۹۴-۱۶۰-۶۰۰-۹۷۸



دفتر انتشارات : تهران - خیابان انقلاب - خیابان اردیبهشت - بین لایف‌زاد و جمهوری - ساختمان ۱۰  
تلفن : ۶۶۴۸۱۰۹۶ - ۶۶۴۸۲۲۲۱  
فروشگاه یزد : میدان آزادی (باغ ملی) - ابتدای خیابان فرخی - جنب مجتمع ستاره  
تلفن : ۳۶۲۲۷۴۷۵ - ۳۶۲۲۶۷۷۱ - ۳۶۲۲۶۷۷۲ - ۰۳۵  
ایمیل و وبسایت : [www.fadakbook.ir](http://www.fadakbook.ir) - [pub.dabon@gmail.com](mailto:pub.dabon@gmail.com)

کلیه حقوق و حق چاپ متن که به ثبت رسیده است؛ مطلقاً با قانون حقوق مولفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸ محفوظ و متعلق به انتشارات فدک ایستاتیس می‌باشد. هر گونه برداشت، تکثیر، کپی‌برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه کتبی از انتشارات فدک ایستاتیس ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت. معاونت حقوقی انتشارات فدک ایستاتیس

## مقدمه مترجم

انسان برای انتقال افکار و احساسات خود به ابزار نیاز داشت و خداوند او را به «زبان» مجهز کرد. افکار و احساسات بدون موهبت زبان، زندانی ابدی ذهن و روح باقی می‌ماندند و هیچ‌گاه رها نمی‌شدند. از این رو زبان‌شناسی و جایگاه ویژه‌اش همواره محل بحث، پژوهش، نوآوری و نگاه علمی بوده است. امروزه پیشرفت تکنیکی چشم‌گیر حوزه‌های مختلف زبانی - از تکلم گرفته تا زبان بدن - به اهمیت آن افزوده است؛ به گونه‌ای که دیگر به زبان صرفاً به‌عنوان ابزاری جهت رها ساختن افکار و احساسات نمی‌نگریم بلکه انتقال اثربخش و اخلاق‌مدار این درونیات نیز مد نظر همگان می‌باشد.

از آنجا که، زبان پدیده نسبتاً پیچیده انسانی و اجتماعی است، برای مطالعه جامع آن بهره‌گیری از علمی مانند روانشناسی و جامعه‌شناسی امری ضروری می‌باشد. به عبارت دیگر اندیشمندان این حوزه برای تحلیل و توسعه کاربردهای زبانی از گزاره‌های منطقی روانشناسی و ... بیش از پیش بهره می‌برند. برای مثال در حوزه روابط خانوادگی و تربیت فرزند باید به کودک خود بدون قید و شرط بگویید: «دوستت دارم». این جمله جایگاه او را در قلب شما مسجّل می‌کند؛ اما اگر همین جمله را پس از موفقیت او در یک امتحان به زبان آورید کودک احساس می‌کند عشق و علاقه شما رابطه مستقیم با تلاش او در مدرسه دارد؛ بنابراین در موارد موفقیت به جای دوستت دارم بگویید: «من به تو افتخار می‌کنم.»

خوشبختانه ما قادریم از اصول علمی و کاربردی زبان و روانشناسی در حیطه کسب‌وکار، مذاکرات تجاری و سیاسی، معاملات و ... نیز بهره‌مند شویم. کتاب «دقیقاً چه بگوییم»، با تکیه بر دانش زبانی و

تجاری نویسنده، به شما می‌آموزد که در موقعیت‌های (سناریوهای) متنوع و اغلب بحرانی و حساس کسب‌وکار، مذاکره و معامله دقیقاً از چه واژه‌ها و عباراتی استفاده کنید تا احتمال حصول نتیجه مطلوب به شکل قابل توجهی افزایش یابد. از این‌رو، نویسنده ادعا می‌کند با استفاده از کلمات و عبارات جادویی این کتاب، کسب نتیجه رضایت‌بخش (حداقلی) و بسیار محتمل و همچنین کسب نتیجه بهینه (حداکثری) امکان‌پذیر خواهد بود. در واقع با مطالعه این کتاب می‌آموزیم چگونه واژه‌ای خاص در شرایطی ویژه، بار معنایی مورد نظر را به مخاطب ما تحمیل می‌کند و او را به سمت انتخاب‌های مد نظرمان هدایت می‌نماید. شاید این ابهام به وجود آید که تفاوت‌های زبانی باعث می‌شود برخی کلمات یا عبارات پیشنهادی کتاب فقط در زبان مبدأ (انگلیسی) کارایی داشته باشد و در زبان فارسی به همان اندازه کارآمد نباشند. اما با مطالعه دقیق کتاب و اندکی تأمل درمی‌یابیم اتفاقاً مبانی روانشناسانه و منطقی کلمات پیشنهادی جهان شمول است. به علاوه در ترجمه کتاب خصوصاً کلمات و عبارات جادویی سعی شده معادل‌هایی در نظر گرفته شود که به معنای واقعی جنبه تأثیرگذاری و نفوذ کلام مد نظر نویسنده را در زبان فارسی نیز محقق نماید. در نهایت، امکان دارد هر شخص در استفاده از این کلمات با حفظ شاکله و مفهوم، تغییرات اندکی را که لازم می‌بیند اعمال نماید.

نمی‌دانم تمام کلمات به اصطلاح جادویی این کتاب برای خواننده مفید باشد یا نه؛ اما یک بار خواندن و آزمون کردن آن را قویاً پیشنهاد می‌کنم. چه اندازه در رابطه با تأثیرگذاری بر افراد با استفاده از قدرت کلام روشنفکر هستید؟ شاید بگویید کلمات همیشه آنقدر همه که می‌نماید قدرتمند نیستند؛ اما شما درباره موفقیت‌هایی که افراد برجسته در مذاکرات و معاملات کسب می‌کنند چه می‌دانید؟ چه احساسی خواهید

داشت اگر شما هم با کلامتان به هرچه در عرصهٔ زندگی و کسب و کار می‌خواهید برسید؟ مانی را که در هر موقعیت و جمعی ماهرانه صحبت می‌کنید و مخاطبانمان - هر که باشند- متقاعد و با شما همراه می‌شوند. افراد دو دسته‌اند، دسته‌ای که از قدرت کلام غافل‌اند و ناخودآگاه به موقعیت خود در مکالمه لطمه می‌زنند و دستهٔ دیگر که آگاهانه کنترل مکالمات خود را به دست می‌گیرند و نتایج دلخواه‌شان را کسب می‌کنند. خبر خوب این است که شما با انتخاب و مطالعهٔ این کتاب به دستهٔ دوم تعلق خواهید داشت. قدم بعدی تست کردن آموزه‌های کتاب است. از لحظه‌ای که با کلمات جادویی کتاب آشنا می‌شوید سعی کنید آن‌ها را در عمل امتحان کنید. حالا زمان آن است که لطفی در حق خودتان کنید و کتاب را به دقت بخوانید و به کار بگیرید. در پایان فقط از روی کنجکاوی می‌پرسم چرا ما انسان‌ها نهایت بهره را از موهبت‌های ذاتی مان - از جمله زبان - نمی‌بریم؟

**احسان حسانی**

## پیش‌گفتار

حدس می‌زنم به یکی از دلایل زیر این کتاب را برای مطالعه انتخاب کرده‌اید: شاید یک فروشنده حرفه‌ای و مجرب هستید و به دنبال به‌روز کردن مهارت‌های خود هستید؛ شاید یک کسب‌وکار راه‌اندازی کرده‌اید و قصد دارید به روش دلخواه خودتان کار کنید یا شاید جلد کتاب را پسندیده‌اید و مجبور شده‌اید به محتوی آن نگاهی بیندازید. اما اطمینان دارم اکنون که تا این صفحه از کتاب را ورق زده‌اید نشانه آن است که در زمینه «تغییر» روش‌فکر هستید و برای کسب موفقیت‌های شخصی جدیت دارید.

در تمام تحقیقاتم در زمینه‌های مردم‌شناسی، ارتباطات انسانی و تعاملات تجاری، از این موضوع شگفت‌زده شده‌ام که چگونه بعضی افراد با استفاده از ورودی‌هایی که کاملاً یکسان به نظر می‌رسد، خروجی‌های کاملاً متفاوتی نسبت به بقیه آدم‌ها دارند.

در کسب‌وکارهایی که افراد محصولات و منابع یکسانی دارند، برخی برای یافتن مشتری تقلا می‌کنند درحالی‌که برخی دیگر دائماً در حال کسب موفقیت‌های بیشتر هستند. علی‌رغم تفاوت این دو گروه از نظر نگرش و تلاش، دریافته‌ام که این افراد موفق در یک وجه مشترک‌اند: آن‌ها می‌دانند دقیقاً چه بگویند، آن را چگونه بگویند و چگونه با گفته‌هایشان بیشترین اثرگذاری را داشته باشند. درک این موضوع که تغییرات ظریف در کلمات می‌تواند چه تأثیری روی کل گفت‌وگو داشته باشد مرا مجذوب کرد و انگیزه‌ای برای مطالعات من در رابطه با خرده محرک‌هایی که باعث تغییر در سیستم باورهای فردی می‌شود، فراهم آورد.

در سال ۲۰۱۲ کتاب کوچکی با عنوان «کلمات جادویی» حاوی

مطالبی که در جلسات آموزشی و سخنرانی‌هایم بر آن‌ها تأکید داشتم منتشر کردم. من به این کتاب کوچک افتخار می‌کنم، نه فقط از این بابت که در چند لیست پر فروش‌ترین‌ها قرار گرفت بلکه مهم‌تر از آن، کسانی که آن را خریدند واقعاً مطالعه کردند و از آموزه‌های آن استفاده نمودند و نتایج فوق‌العاده‌ای از تغییرات کوچک به وجود آمده در انتخاب واژگان‌شان کسب کرده‌اند.

اجازه دهید کمی درباره‌ی اینکه کلمات جادویی چه هستند توضیح دهم: کلمات جادویی مجموعه‌ای از واژه‌ها هستند که مستقیم روی قسمت ناخودآگاه مغز شونده اثر می‌گذارند. قسمت ناخودآگاه مغز ابزار قدرتمندی در تصمیم‌گیری است چراکه به واسطه‌ی دانسته‌هایمان از قبل برنامه‌ریزی شده است تا بدون تجزیه و تحلیل بیش از حد گزینه‌ها، به تصمیم‌گیری بپردازد. ناخودآگاه تا حدودی شبیه به یک کامپیوتر عمل می‌کند؛ خروجی‌هایش فقط «بله» و «خیر» است و اصلاً نمی‌تواند بر «شاید» اکتفا کند. ذهن ناخودآگاه قاطع و قدرتمند است و سریع حرکت می‌کند. استفاده از کلماتی که مستقیم با قسمتی از مغز درگیر می‌شود که از شایدها و احتمالات تهی است و سریع واکنش نشان می‌دهد به شما یک مزیت کامل در گفت‌وگو می‌دهد و باعث می‌شود بتوانید هرچه بیشتر در مسیر دلخواه خودتان گام بردارید.

## مثال

اگر می‌خواهید مثال‌هایی را ببینید که در آن ناخودآگاه‌تان به شما خدمت کرده است، در ادامه به چند نمونه ساده اشاره می‌کنیم:

**کنترل کردن تنفس زمانی که شما خواب هستید.**

**کمک** به ادامهٔ یک روندِ معمول در یک کار تکراری.

**جلب توجه** سریع شما به هر اسمی که شبیه اسم شماست.

همهٔ ما روزانه برای گذار موفقیت‌آمیز از اتفاقات و بدون آنکه لازم باشد برای تک‌تکِ تصمیماتمان درگیر شویم، سبکِ سنگین کنیم و مراقب باشیم، به ناخودآگاهمان وابسته‌ایم.

من در این کتاب تعدادی از آن کلمات جادویی را بازبینی کرده‌ام، تعدادی کلمه به آن اضافه کرده‌ام و مثال‌هایی دقیق آورده‌ام تا به شما نشان دهم چگونه از این واژگان در گفت‌وگوهایتان استفاده کنید. هر کاری بتوانم انجام می‌دهم تا به شما کمک کنم اصول انتخاب واژگان را درک کنید و راه استفادهٔ بهتر از آن‌ها را در زندگی‌تان بیابید.

این کلمات امتحان خود را پس داده‌اند و ثابت شده است که در صورت به‌کارگیری صحیح نتایج مثبتی به بار می‌آورند. با این حال این کتاب چیزی بیش از معرفی صرف کلمات جادویی است. با کار کردن روی هر بخش از کتاب، بینش دقیقی دربارهٔ اینکه چه چیزهایی باعث تحریک و انگیزش افراد می‌شود به‌دست می‌آورد و می‌آموزید که چگونه تغییرات ساده و سریع می‌تواند زندگی را برای شما آسان‌تر کند. درست است که آموزه‌های ما با هدف افزایش موفقیت‌های شغلی (کسب‌وکار) طراحی شده‌اند اما تمام اصول مطرح شده به راحتی قابل انتقال به هر حوزه‌ای در زندگی هستند تا به شما کمک کنند به فردی متقاعدکننده‌تر و نافذتر تبدیل شوید و تأثیر بیشتری بر همهٔ امور زندگی‌تان داشته باشد.

پیشنهاد من این است که هنگام مطالعهٔ کتاب یک دفترچه یادداشت و قلم به همراه داشته باشید. هنگام مطالعهٔ هر بخش سعی کنید خودتان هم مثال‌های مرتبط پیدا کنید. سپس تصمیم بگیرید که



مثال‌ها را در اولین فرصت در مکالمات خودتان امتحان کنید، این‌گونه به مرور حس راحتی و اعتمادبه‌نفس بیشتری در استفاده از این کلمات و مثال‌ها پیدا خواهید کرد. ممکن است تمام مطالب کتاب ساده به نظر آیند اما استفاده از هر چیز ساده لزوماً راحت نخواهد بود. با تجربه کردن به حس راحتی برسید. مشتاقم از نتایجی که کسب می‌کنید مطلع شوم و ببینم که در تسهیل تصمیم‌گیری‌ها ماهرتر شده‌اید و بیشتر صحبت‌هایتان تأثیرگذار است.

**فیل.ام. جونز**

## فهرست مطالب

- فصل ۱ نمی‌دانم برایتان مناسب است یا نه، امّا ۱۰
- فصل ۲ روشنفکر ۱۴
- فصل ۳ چه می‌دانید؟ ۱۷
- فصل ۴ چه احساسی خواهید داشت اگر...؟ ۲۱
- فصل ۵ تصور کنید ۲۶
- فصل ۶ چه زمانی مناسب خواهد بود؟ ۳۰
- فصل ۷ حدس می‌زنم که هنوز فرصت نکرده‌اید ... ۳۳
- فصل ۸ جانشین‌های خوب ۳۷
- فصل ۹ شما سه گزینه دارید ۴۰
- فصل ۱۰ مردم دو دسته‌اند ۴۳

فصل ۱۱ شرط می‌بندم کمی شبیه به من هستید ۴۶

فصل ۱۲ اگر ... آنگاه ... ۴۹

فصل ۱۳ نگران نباشید ۵۲

فصل ۱۴ اکثر افراد ۵۵

فصل ۱۵ خبر خوب ۵۹

فصل ۱۶ اتفاق بعدی (قدم بعدی) ۶۳

فصل ۱۷ چرا این را می‌گویید؟ ۶۷

فصل ۱۸ قبل از اینکه تصمیم نهایی را بگیرید ۷۱

فصل ۱۹ اگر من ...، آیا شما ...؟ ۷۳

فصل ۲۰ کافیت ۷۶

فصل ۲۱ فقط یک چیز دیگر می‌ماند ۸۰

فصل ۲۲ لطف ۸۴

فصل ۲۳ فقط از روی کنجکاوی می‌پرسم ۹۱

فصل ۲۴ نکات پایانی ۹۶