

डेल कारनेगी

लोक व्यवहार

प्रभावशाली व्यक्तित्व
की कला



How To Win Friends and Influence People
का हिंदी अनुवाद

लोक व्यवहार

डेल कारनेगी



प्रभात प्रकाशन, दिल्ली
ISO 9001:2008 प्रकाशक

पुस्तक-परिचय

मानव जीवन में लोक व्यवहार का बहुत महत्त्व है, बल्कि यह कहा जाए कि लोक व्यवहार में कुशलता ही मनुष्य को इनसान बनाती है, उसे सफलता के द्वार तक पहुँचाती है, तो कोई अतिशयोक्ति नहीं होगी। बिना उचित लोक व्यवहार के लोक को जीतना असंभव है। लोक व्यवहार व्यक्ति का कार्यांतरण कर देता है। जैसे खदान से निकलनेवाले खनिज को तपाकर सोना बनाया जाता है, वैसे ही लोक व्यवहार की चाशनी में पककर व्यक्ति खरा सोना बन जाता है। इस पुस्तक में डेल कारनेगी ने लोक व्यवहार को जीवन में उतारने के लिए जो-जो नियम, सिद्धांत तय किए हैं; जीवन में उन्हें अपनाना जरा भी कठिन नहीं है, इन्हें कोई भी सरलता से अपना सकता है। इसमें जेब से पाई भी खर्च नहीं करनी पड़ती; अलबत्ता जेब मान-सम्मान, धन-दौलत, इज्जत-शौहरत इत्यादि लोकोपयोगी संसाधनों से भरी रहती है। क्यों न इस सद्गुण को जीवन में अपनाया जाए—आज ही से शुरू करें।

लोक व्यवहार के सामान्य नियम

- अपनी बातों को नाटकीय अंदाज में पेश करें और चमत्कारी परिणाम देखें।
- अपनी सभी गलतियाँ तथा कमियाँ गिनाने के बाद ही किसी की कमियाँ गिनाएँ।
- अपने विचार को इस दृढ़ता से पेश करें कि सामनेवाले को वह अपना ही विचार लगने लगे।
- आदर्शवाद के सिद्धांत को जीवन में प्रश्रय दें।
- आदेश देने की बजाय प्रश्न पूछें।
- ईमानदारी के साथ सामनेवाले इनसान का नजरिया समझने की कोशिश करें।
- ईमानदारी के साथ सामनेवाले को उसका दृष्टिकोण प्रस्तुत करने का अवसर दें और उसके विचारों तथा इच्छाओं के प्रति सहानुभूति दर्शाएँ।
- काम या बात की शुरुआत दोस्ती भरे अंदाज में करें और सामनेवाले को ज्यादा बोलने का अवसर दें।
- गलती होने पर उसे स्वीकार करने में झिझकें नहीं।
- चुनौतियाँ दीजिए और लीजिए।
- दूसरों को प्रोत्साहित करते हुए बताएँ कि गलतियों को सुधारना कठिन काम नहीं है।
- बहस का लाभ यह है कि उससे बचकर निकल जाएँ।
- बात इस प्रकार आरंभ करें कि सामनेवाला तुरंत 'हामी भर दे।'
- लोगों की गलतियों को दो टूक बताने की भूल कभी न करें।
- व्यक्ति को एक ऐसी छवि में कैद कर दें, जिसे वह बदलना न चाहे।
- व्यक्ति को नाम से पुकारें, जो उसके लिए सबसे महत्त्वपूर्ण तथा आनंददायक शब्द होता है।
- सबके विचारों का सम्मान करें। उन्हें गलत न ठहराएँ।
- सामने मौजूद व्यक्ति को अपमानित न करें।
- सामनेवाले को प्रोत्साहित करें और यह बताएँ कि गलतियों को सुधारना मुश्किल काम नहीं है।
- सामनेवाले को बोलने के लिए प्रोत्साहित करें और अच्छे श्रोता बनें।
- सामनेवाले व्यक्ति के विचारों तथा इच्छाओं के बारे में सहानुभूति जरूर प्रदर्शित करें।
- सामनेवालों में सच्ची तथा वास्तविक दिलचस्पी लें।
- हमेशा मुसकान बिखेरें।
- हमेशा सच्ची तारीफ से अपनी बात की शुरुआत करें।
- हर सुधार की खुले दिल से तारीफ करें।

इस पुस्तक से अधिकाधिक लाभ लेने के तरीके

• यदि आप इस पुस्तक से अधिक-से-अधिक लाभ उठाना चाहते हैं तो एक अपरिहार्य एवं किसी भी नियम अथवा विधि से अत्यधिक महत्त्वपूर्ण शर्त का होना आवश्यक है। जब तक आपके पास वह आवश्यक शर्त नहीं है, तब तक अध्ययन करने के ढंग के आपके हजारों नियम भी व्यर्थ हैं, किंतु अगर आप के पास वह प्रधान गुण है, तो आप किसी भी पुस्तक से बिना सुझाव पढ़े कोई कमाल कर सकते हैं।

वह चमत्कारित शर्त क्या है? वह है—सीखने की गहन एवं प्रेरक उत्कंठा तथा चिंता रोकने और जीवनयापन करने का प्रबल एवं दृढ़ संकल्प।

ऐसी उत्कंठा का विकास आप कैसे कर सकते हैं? आप अपने आप को निरंतर स्मरण दिलाते रहकर कि ये सिद्धांत कितने प्रमुख हैं, यह

कर सकते हैं। अपने सामने एक चित्र खींचिए कि उन सिद्धांतों का प्रभाव आप को वैभवपूर्ण और अधिक सुखी जीवन बिताने में किस प्रकार सहायता करेगा। मन-ही-मन बार-बार दुहराते रहिए कि 'मेरे मस्तिष्क की शांति, मेरा सुख, मेरा स्वास्थ्य और संभवतः आगे जाकर मेरी आय भी बहुत हद तक इस पुस्तक में बताए गए पुरातन, सहज एवं निरंतर सत्यों के प्रयोग पर निर्भर करती है।'

- प्रत्येक अध्याय को पहले जल्दी-जल्दी सरसरी निगाह से पढ़ जाइए। आप को शायद अगला अध्याय पढ़ने का लोभ हो आए, किंतु ऐसा मत कीजिए। यदि आप केवल मनोरंजन के लिए पढ़ रहे हैं तो बात दूसरी है, किंतु यदि आप चिंता का निवारण कर जीवनयापन करने के लिए पढ़ रहे हैं तो प्रत्येक अध्याय को सांगोपांग दुहरा लीजिए। आगे चलकर इससे आपके समय की बचत होगी और उसका परिणाम भी निकलेगा।

- पढ़ते समय पढ़ी हुई सामग्री पर विचार करने के लिए बार-बार रुकते जाइए, मन-ही-मन सोचिए कि प्रत्येक सुझाव का प्रयोग आप कब और कैसे कर सकते हैं। इस प्रकार का पढ़ना जल्दी पढ़ने से कहीं अधिक सहायक होगा।

- पढ़ते समय अपने हाथ में पेंसिल, लाल पेंसिल या पेन रखिए और जब कभी आप ऐसा सुझाव पढ़ें व आपको लगे कि उसका उपयोग आप कर सकते हैं, तो उसके पास एक लकीर खींच लीजिए। यदि वह चार तारोंवाला संकेत हो तो प्रत्येक वाक्य के नीचे लकीर खींचिए या उसपर क्रॉस का चिह्न लगा दीजिए। चिह्न लगाने और नीचे लकीर खींचने से पुस्तक अधिक मनोरंजक बन जाती है और जल्दी से उसकी पुनरावृत्ति करने में सरलता हो जाती है।

- मैं एक ऐसे व्यक्ति को जानता हूँ, जो पंद्रह वर्ष से एक बड़ी इंश्योरेंस कंपनी का मैनेजर है। वह हर महीने अपनी कंपनी द्वारा जारी किए गए इंश्योरेंस के सभी इकरारनामे पढ़ता है और वह उन्हें महीनों एवं वर्षों तक पढ़ता रहता है। क्यों? इसलिए कि उसने अनुभव से यह सीखा है कि उन इकरारनामों की शर्तों को ठीक-ठीक याद रखने का यही एक तरीका है।

- एक बार मैंने पब्लिक स्पीकिंग पर एक पुस्तक लिखने में लगभग दो वर्ष बिता दिए, फिर भी अपनी पुस्तक में जो कुछ भी मैंने लिखा था, उसे याद रखने के लिए उस पुस्तक को समय-समय पर मुझे पढ़ते रहना पड़ता है। जिस शीघ्रता से हम बातों को भूल जाते हैं, उसपर आश्चर्य होता है।

इसलिए यदि आप इस पुस्तक से वास्तविक और स्थायी लाभ प्राप्त करना चाहते हैं तो यह मत समझिए कि एक बार इसे सरसरी निगाह से देख लेना पर्याप्त है। इसको भली-भाँति पढ़ लेने के बाद आपको चाहिए कि हर महीने इसे दुबारा पढ़ने में आप कुछ घंटे खर्च करें और प्रतिदिन इसे आप अपनी डेस्क पर अपने सामने रखें। प्रायः इसे उलटते-पलटते और निरंतर अपने मन पर संस्कार डालते रहें कि इस पुस्तक की सहायता से आप कितनी बड़ी उन्नति कर सकते हैं। याद रखिए, इन सिद्धांतों का निरंतर प्रयोग तथा दोहराव ही इन्हें आपके स्वभाव का एक अंग बना सकेगा और तभी आप अनजाने ही इन पर आचरण करने लगेंगे। इसके सिवा दूसरा कोई उपाय है ही नहीं।

- बर्नार्ड शॉ ने एक बार कहा था, "यदि आप किसी मनुष्य को कोई बात सिखाना चाहेंगे तो वह कभी नहीं सीखेगा।" शॉ का यह कथन सही था। सीखना एक सक्रिय प्रक्रिया है। हम काम करके ही सीखते हैं। इसलिए यदि आप उन सिद्धांतों पर पूर्ण प्रभुत्व पाना चाहते हैं, जिनका अध्ययन आप इस पुस्तक में कर रहे हैं, तो उनके संबंध में कुछ कीजिए। जब भी सुयोग मिले, इन नियमों का प्रयोग कीजिए। यदि आप ऐसा नहीं करेंगे तो उन्हें जल्दी ही भूल जाएँगे। केवल वही ज्ञान मस्तिष्क में टिकता है, जिसका उपयोग किया गया हो।

संभवतः हर समय आपको इन सुझावों का प्रयोग कठिन लगे। मैं यह इसलिए कह रहा हूँ कि मैंने यह पुस्तक लिखी है। फिर भी प्रायः इसमें लिखी गई प्रत्येक बात का प्रयोग करना मुझे कठिन जान पड़ता है। इसलिए जब भी आप यह किताब पढ़ें, याद रखें कि आप केवल जानकारी प्राप्त करने का ही प्रयत्न नहीं कर रहे हैं, बल्कि नई आदतों का निर्माण करने का प्रयत्न कर रहे हैं। हाँ, आप नवीन जीवन-मार्ग का निर्माण कर रहे हैं और उसके लिए यथा समय सतत प्रयोग करते रहने की आवश्यकता रहेगी। इसलिए इन पन्नों को प्रायः देखते रहिए। इसे चिंता पर विजय पाने के लिए एक व्यावहारिक गुटका समझिए और जब आपके सामने कोई कठिन समस्या आ खड़ी हो, तो विचलित न होइए। स्वभाव एवं आवेग में मत बह जाइए। ऐसा करना सामान्यतः गलत होता है। इसके बजाय इन पन्नों को टटोलिए और रेखांकित अनुच्छेदों को पढ़ जाइए। तब इन नवीन रीतियों का उपयोग कीजिए और उनके चमत्कार को देखिए।

- जब कभी आपकी पत्नी आपको इस पुस्तक के किसी एक सिद्धांत को भंग करते हुए टोके तो आप उसे तय नकदी दे दीजिए, वह आपको उत्साहित एवं प्रेरित करेगी।

- इस पुस्तक के पृष्ठ खोलिए और पढ़िए कि वॉल स्ट्रीट बैंकर, एच.पी. हॉवेल तथा वेन फ्रेंकलिन ने अपनी गलतियों को किस प्रकार सुधारा? आप भी इस पुस्तक में वर्णित सिद्धांतों के प्रयोग की पुष्टि करने के लिए हॉवेल तथा फ्रेंकलिन की पद्धति को काम में क्यों नहीं लाते? यदि आप ऐसा करेंगे तो परिणाम में दो बातें होंगी—

पहली, आप अपने को एक ऐसी शिक्षा-प्रक्रिया में नियोजित करेंगे, जो अमूल्य एवं कौतूहलपूर्ण है।

दूसरी, आप देखेंगे कि चिंता रोकने और जीवनयापन करने की आपकी क्षमता कड़वी बेल की तरह फलने-फूलने लगेगी।

- आप एक डायरी रखिए, जिसमें आपको चाहिए कि इन सिद्धांतों के प्रयोग की सफलताओं को लिख डालें। जो कुछ लिखें, ठीक लिखें। नाम, तिथियाँ तथा परिणामों को भी लिखें। इस प्रकार का लेखा रखने से आपको बड़े उद्योग करने की प्रेरणा मिलेगी और आज से कई वर्ष बाद किसी शाम को, जब कभी आप उसमें लिखी घटनाओं पर दृष्टि डालेंगे तो यह लेखा आपको अत्यंत मोहक प्रतीत होगा।

पुस्तक को कैसे पढ़ें?

- आगे बढ़ने से पहले प्रत्येक परिच्छेद को दुहरा लीजिए।
- पढ़ते समय बार-बार रुकिए और मन-ही-मन सोचिए कि प्रत्येक सुझाव का उपयोग आप किस प्रकार कर सकते हैं।
- प्रत्येक प्रमुख विचार को रेखांकित कीजिए।
- प्रति मास पुस्तक का पुनरावलोकन कीजिए।
- जब भी सुयोग मिले, इन सिद्धांतों का उपयोग कीजिए। आपकी रोज की समस्याओं को हल करने के लिए इस पुस्तक को व्यावहारिक-पुस्तिका के रूप में काम में लीजिए।
- जब कभी आपका कोई मित्र आपको इन सिद्धांतों को भंग करते हुए टोके, तो आप उसे हर बार पैसे देकर अपने इस अध्ययन को एक रोचक खेल बना दीजिए।
- प्रति सप्ताह अपनी प्रगति का ब्योरा लीजिए तथा मन-ही-मन सोचिए कि आपने क्या भूलें की हैं, भविष्य के लिए आपने क्या सुधार किए हैं तथा क्या शिक्षा ग्रहण की है?
- इस पुस्तक के पृष्ठ भाग में एक डायरी रखिए, जो यह बताए कि आपने इन सिद्धांतों का प्रयोग कब और कैसे किया है?

आलोचना से बचें, इससे सुधार नहीं होता

अगर आप अपने जीवन से निराश हो चुके हैं तो दिल से कुछ काम करें, उसी के लिए जिएँ और मरें, निश्चित ही आपको वह खुशी मिलेगी, जिसकी आप तलाश कर रहे हैं।

न्यूयॉर्क : 7 मई, 1931। पुलिस और एक दोषी आदमी के बीच मुठभेड़ चल रही थी। अंतिम चरण में पहुँची मुठभेड़ लोगों में बहुत रोमांच पैदा कर रही थी। वेस्ट एवेन्यू में अपनी प्रेमिका के घर छिपे 'दुनाली बंदूक' नाम से मशहूर दुर्दांत हत्यारे क्रॉले को चारों ओर से घेर लिया गया था। हत्यारा क्रॉले न तो सिगरेट पीता था, न शराब। ऊपर की मंजिल पर छिपे क्रॉले को डेढ़ सौ से अधिक पुलिसकर्मी धरती से लेकर छत तक घेरे हुए थे। पुलिस ने छत को भेदकर आँसू गैस के इस्तेमाल से इस दुर्दांत हत्यारे को निकालना चाहा। आस-पास की कई इमारतों पर सशस्त्र पुलिस तैनात थी। कई घंटों तक न्यूयॉर्क के इस इलाके में मशीनगनों तथा गोलियों की बौछार होती रही। एक कुरसी के पीछे छिपा क्रॉले पुलिस पर लगातार गोलियाँ बरसा रहा था। इससे पहले न्यूयॉर्क शहर के लोगों ने ऐसा नजारा संभवतः ही देखा हो, इसलिए हजारों लोग इस मुठभेड़ का रोमांच उठा रहे थे।

आखिर क्रॉले को पुलिस ने पकड़ लिया। बाद में पुलिस कमिश्नर ई.पी. मलरूनी ने बताया, “क्रॉले न्यूयॉर्क के इतिहास में अब तक के सबसे खतरनाक अपराधियों में से एक था। वह इतना चौकन्ना और चालाक था कि आहट मिलते ही किसी को भी मार देता था।”

'दुनाली बंदूक' उर्फ क्रॉले पर जब पुलिस गोलियों की बौछार कर रही थी, तब उसने एक चिट्ठी लिखी, 'मेरी शर्ट के नीचे एक बड़ा दयालु, परंतु दुःखी दिल है, एक ऐसा कोमल दिल, जो किसी को भी नुकसान नहीं पहुँचाना चाहता।' उसके घावों से लगातार बहते खून के निशान उस चिट्ठी पर भी लग गए।

इसके कुछ समय पहले की बात है, क्रॉले लॉन्ग आइलैंड पर गाँव की एक वीरान सड़क पर अपनी प्रेमिका के साथ मस्ती कर रहा था कि तभी एक पुलिसवाला उसकी कार के पास पहुँचा और लाइसेंस दिखाने के लिए कहा। इतने पर ही बेरहम क्रॉले ने अपनी रिवाल्वर निकालकर पुलिसवाले के सीने को गोलियों से छलनी कर दिया। पुलिसवाला मरकर जमीन पर गिर गया, तो क्रॉले ने एक और गोली उसके सीने में दाग दी। वही बेरहम क्रॉले कह रहा था, 'मेरी शर्ट के नीचे एक दयालु, परंतु दुःखी दिल है, ऐसा दिल, जो किसी भी प्राणी को नुकसान नहीं पहुँचाना चाहता।'

क्रॉले को उसके बेरहम कारनामों के लिए मृत्युदंड मिला। जब उसे सिंग-सिंग कारावास में फाँसी के लिए ले जाया जा रहा था, तो उसने कहा, “यह लोगों की जान लेने की नहीं, खुद को बचाने की सजा है।”

इस कथा का सारांश यह है कि क्रॉले अपने किसी भी अपराध के लिए खुद को कसूरवार नहीं मानता था। आप मानते हैं कि अपराधियों में यह असामान्य सी बात हो सकती है क्या? तो यह कहानी सुनिए—

“अपनी जिंदगी के सुनहरे दिन मैंने लोगों के दुःख-दर्द दूर करने, उन्हें सुखी बनाने में खपा दिए, लेकिन बदले में मुझे क्या मिला, सिर्फ गालियाँ और पुलिस से लुका-छिप-छिपी।”

ये विचार अमरीका में शिकागो के सबसे कुख्यात दोषी अल केपोन के हैं। केपोन भी अपने कुकर्मों के लिए खुद को कसूरवार नहीं मानता था, बल्कि वह तो खुद को बड़ा परोपकारी मानता था। उसका मानना था कि लोग उसे समझ नहीं सके।

डच शुल्ट्ज भी खुद को बड़ा परोपकारी मानता था, जो न्यूयॉर्क का एक कुख्यात दुष्कर्मी था। एक अखबारी इंटरव्यू में उसने कहा था कि वह भलाई करता है और उसे अपने काम पर पूरा यकीन भी था।

न्यूयॉर्क की कुख्यात जेल सिंगसिंग के वॉर्डन लुईस लॉस मेरे जानकार थे। इस विषय पर ज्यादा जानकारी के लिए मैंने उनसे संपर्क किया। उन्होंने बताया कि “उनकी जेल के बहुत कम दोषी खुद को गलत समझते थे। ज्यादातर अपने गलत कामों को कुतर्कों से सही ठहराने की कोशिश करते थे कि उन्होंने अपनी जान बचाने के लिए किसी पर गोली चलाई या फिर परोपकार के लिए बैंक लूटा। इन्हीं कुतर्कों से हर दोषी आदमी खुद को सही सिद्ध करने की पूरी कोशिश करता है और खुद को सजा का हकदार भी नहीं मानता।”

अगर अल केपोन, क्रॉले, डच शुल्ट्ज या फिर जेल में बंद ज्यादातर दोषी खुद को 'कसूरवार' नहीं मानते, तो फिर वे लोग खुद को क्या कहते हैं, जिनसे हमारा दैनंदिन सामना होता है?

अमरीकी स्टोर्स की चैन के मालिक खुद जॉन वानामेकर ने यह बात मानी कि किसी और को दोष देना निरी मूर्खता है। वर्षों पहले ही मैंने यह समझ लिया था। मेरे पास सिर खपाने के लिए अपनी खुद की ढेरों मुसीबतें हैं, तो फिर मैं इस बात में वक्त क्यों बर्बाद करूँ कि भगवान् ने सबको सोचने की एक जैसी बुद्धि क्यों नहीं दी।

मैंने बीसियों गलतियों कीं और तैंतीस साल में जो सबक सीख पाया, उसे वानामेकर ने जल्दी ही सीख लिया था। बाद में मैं समझा कि सौ में से निम्नानवे लोग जो त्रुटि करते हैं, उसके लिए अपने आपको कभी कसूरवार नहीं मानते। कभी भी उन्हें अपनी त्रुटि दिखाई नहीं देती, वे कभी भी अपने अंदर नहीं झाँकते।

किसी की आलोचना करना बेकार है, क्योंकि इससे उसमें कोई सुधार नहीं होता, बल्कि आलोचना का मारा आदमी अपने बचाव में बहाने