

- \* सफल व्यवसायिक जीवन के लिए
- \* सुखी पारिवारिक जीवन के लिए
- \* बेहतर सामाजिक जीवन के लिए उपयोगी

# लोकव्यवहार में कुशलता

50,00,000  
से अधिक बिक  
चुकी हैं

लेस गिबलिन

# अभिनन्दन

लोक व्यवहार सर्वाधिक महत्वपूर्ण मानवीय गुण है। लोक व्यवहार ही आपके व्यवसायिक, पारिवारिक एवं सामाजिक जीवन की सफलता को सुनिश्चित करता है।

इस छोटी पुस्तक में निहित ज्ञान और तकनीक (कला) अन्य लोगों के साथ आपकी व्यवहार कुशलता को काफी हद तक आगे बढ़ाएगा।

पुस्तक में लिखी बातों पर अमल करके तो देखें।

मैं आपको इस महत्वपूर्ण क्षेत्र में मदद करने के लिए बहुत प्रसन्न हूँ!

शुभकामनाएं।

लेस गिबलिन

## मानवीय प्रकृति ( क )

### हम कैसे सीखते या खरीदते हैं?

83%	देखने से
11%	सुनने से
3½%	सूँघने से
1½%	छूने से
1%	चखने से

## मानवीय प्रकृति ( ख )

### हम कितनी बातें याद रखते हैं?

10%	जो हमने पढ़ा है
20%	जो हमने सुना है
30%	जो हमने देखा है
50%	जो हमने देखा और सुना है
70%	जो हम बातें करते समय कहते हैं
90%	जो हम कुछ कार्य करते समय कहते हैं

## मानवीय प्रकृति ( ग )

निर्देश देने का तरीका	3 घंटे बाद स्मरण करने पर	3 दिन बाद स्मरण करने पर
क) जब केवल बताया जाए	70%	10%
ख) जब केवल दिखाया जाए	72%	20%
ग) बताने के साथ-साथ जब दिखाया भी जाए	85%	65%

# I.

## मनुष्यों एवं मानवीय स्वभाव को समझना

कामयाब मानवीय संबंध स्थापित करने की दिशा में सबसे पहला कदम मनुष्य एवं उसके स्वभाव को समझना है।

अगर आपको मानवीय स्वभाव एवं लोगों की सम्पूर्ण समझ है - अगर आपको यह मालूम है कि लोग जो कुछ करते हैं, वह क्यों करते हैं - अगर आपको मालूम है कि किन्हीं निश्चित परिस्थितियों में लोग क्यों और कैसी प्रतिक्रिया करते हैं - तब और केवल तब, आप व्यवहार कुशल व्यक्ति बन सकते हैं, जो लोगों से सही तालमेल स्थापित कर सकें।

लोगों को एवं मानवीय प्रकृति को समझना साधारणतया लोगों के बारे में यह निश्चित करना है कि वे क्या हैं - यह नहीं कि आपके विचार में वो क्या हैं और न ही यह कि आप उनको क्या बनते देखना चाहते हैं।

**लोग मूलतः अपने बारे में सोचते हैं, न कि आपके बारे में।**

**अब इसी विचार को दूसरे तरीके से रखते हैं - कोई भी मनुष्य किसी दूसरे की अपेक्षा दस हजार गुणा स्वयं के बारे में सोचता है।**

इसका उल्टा भी सच है। आप खुद भी विश्व में किसी भी मनुष्य की अपेक्षा अपने बारे में सबसे अधिक चिंतित रहते हैं।

यह बात ध्यान देने योग्य है कि आदमी का हर कार्य अपने स्वार्थ एवं अपनी भलाई के द्वारा ही नियंत्रित होता है - यह लक्षण मनुष्य में इतना प्रबल होता है कि दान-पुण्य करते समय भी उसके मन में दान-पुण्य करने से मिलने वाली संतुष्टि या आनंद का विचार अधिक प्रबल रहता है, न कि यह कि उसके द्वारा दी गई भेंट से किसी अन्य को क्या लाभ होने वाला है।

आपको इस बात के लिए क्षमा मांगने या शर्मिंदा होने की आवश्यकता नहीं है कि मनुष्य की प्रकृति स्वयं के हित की है - यह आदिकाल से

ही ऐसी रही है कि और अंतकाल तक ऐसी ही रहेगी क्योंकि मनुष्य को पृथ्वी पर इसी प्रवृत्ति के साथ उतारा (लाया) गया है। तथा इस क्रम में हम सभी एक जैसे हैं।

दूसरों के साथ पेश आते समय आप इसी बात को आधार बनाकर चलें कि हर मनुष्य दूसरों की बजाए अपने फायदे की ही बात सोचेगा।

यह दूसरों (औरों) के साथ व्यवहार करने के लिए आपको शक्ति एवं कौशल भी देता है। अगले अध्यायों में आप देखेंगे कि इसी समझ के द्वारा कैसे और भी अधिक सफलता के तरीके प्रकट होंगे।

**अतः अगर आप यह स्वीकार कर लें कि लोग मौलिक रूप से दूसरों की अपेक्षा स्वयं में अधिक लीन रहते हैं तो हकीकत में यह आपके लिए जीवन की अमूल्य पूंजी साबित होगी।**

## II.

### लोगों के साथ कुशलता से कैसे बात करें?

जब आप लोगों से बात कर रहे हो तो उनके लिए सबसे दिलचस्प आकर्षक विषय को चुनें एवं बात करें।

लोगों से बात करने के लिए विश्व में सबसे दिलचस्प विषय क्या है?

#### वे स्वयं

जब आप उनसे उन्हीं के बारे में बात करेंगे तो वे इस बात में बड़ी दिलचस्पी लेंगे और मंत्रमुग्ध हो जाएंगे। ऐसा करने से वे आपके बारे में अच्छा सोचेंगे।

जब आप लोगों से उन्हीं के बारे में बात करते हैं, तो आप उनको सही दिशा में ले जा रहे होते हैं। ऐसे में आप मानव प्रकृति के अनुकूल काम कर रहे होते हैं। जब आप लोगों से स्वयं (खुद) के बारे में बातें करते हैं, तो आप उन्हें गलत दिशा की ओर ले जा रहे होते हैं, और आप मानवीय प्रकृति के प्रतिकूल कार्य कर रहे होते हैं।

आप अपने शब्दकोश से ये चार शब्द निकाल दीजिए-

“मैं, मुझे, मेरा, मेरा अपना”

इन चारों शब्दों की जगह एक शब्द स्थापित कर दें, जो कि मनुष्य की जुबान से बोला जाने वाला सबसे सशक्त शब्द है -

“आप”

उदाहरण के लिए, “यह आप के लिए है”, “ऐसा करने से आप को लाभ होगा”, “यह आप के परिवार को खुशियां देगा”, “इससे आप दोनों लाभ प्राप्त करेंगे” आदि।

अगर आप स्वयं के बारे में बात करने और “मैं, मेरा, मुझे, मेरा अपना” शब्दों का प्रयोग करने से मिलने वाली संतुष्टि से छुटकारा पा लें, तो आपके व्यक्तित्व, कार्यक्षमता और आपके प्रभाव एवं शक्ति आदि में बेहद उन्नति होगी।